



PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE NO SANEAMENTO

As melhores em Gestão
no Saneamento Ambiental
AMEGSA ESG | Nível I - 2024



SUMÁRIO

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO.....	P-1
1. Identificação.....	P-1
2. Propósito.....	P-1
3. Operações.....	P-1
4. Clientes.....	P-3
5. Fornecedores.....	P-3
6. Força de Trabalho.....	P-3
7. Outras Partes Interessadas.....	P-3
8. Redes Externas de Atuação.....	P-4
9. Legalidade.....	P-4
10. Ambiente Competitivo.....	P-4
11. Desafios e outros aspectos relevantes.....	P-5
12. Histórico de iniciativas e realizações de melhoria da gestão.....	P-5
13. Organograma.....	P-5
14. Redes Internas.....	P-6
CRITÉRIO 1. LIDERANÇA.....	1
CRITÉRIO 2. ESTRATÉGIAS.....	5
CRITÉRIO 3. CLIENTES.....	9
CRITÉRIO 4. SOCIEDADE.....	13
CRITÉRIO 5. CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA.....	16
CRITÉRIO 6. PESSOAS.....	19
CRITÉRIO 7. PROCESSOS.....	22
CRITÉRIO 8. RESULTADOS ORGANIZACIONAIS.....	28
ANEXOS	
1. Ficha de Elegibilidade.....	A-1
2. Glossário.....	A-3



PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

1. IDENTIFICAÇÃO			
Nome da organização candidata – Sigla		Mês/ano de instituição	
Iguá Rio de Janeiro S.A. (denominada no SG como Iguá Rio)		06/2021	
Razão Social da candidata ou da controladora		CNPJ	
Iguá Saneamento S.A.		42.353.180/0001-35	
Forma de atuação (marcar com x)			
<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública		
<input type="checkbox"/> Empresa de economia mista	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista		
<input type="checkbox"/> Empresa privada	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada		
<input checked="" type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública		
<input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista		
<input type="checkbox"/> Departamento Municipal	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada		
<input type="checkbox"/> Consórcio	Outro: _____		
<input type="checkbox"/> Parceria público-privada			
Nome do responsável pela candidatura		Nome do principal dirigente da organização candidata	
Lais Jerônimo De Santi		Lucas Tadeu Bergamim Arrosti	
E-mail		Endereço principal da candidata	
lais.santi@igua.com.br		Avenida Ayrton Senna, 2510	
Celular		Casa Shopping – Bloco M – 4º andar	
(21) 99169-4086		Barra da Tijuca – Rio de Janeiro - RJ	
2. PROPÓSITO			
Missão, propósito ou atividade-fim	Valores & princípios organizacionais		
O compromisso da Iguá Saneamento é proporcionar serviço de excelência para a população pautado pela eficiência operacional e inovação, deixando um legado de saúde e dignidade para as pessoas e de desenvolvimento e prosperidade para os municípios nos quais atuamos.	Os princípios e valores éticos que norteiam a atuação da Iguá e de todos os seus colaboradores, são: Honestidade, Integridade, Ética, Transparência, Respeito, Equidade, Responsabilidade Corporativa e Excelência.		
Visão ou objetivo de longo prazo	DNA Iguá Nossa cultura organizacional está amparada em atitudes como inovação, sustentabilidade, geração de valor e satisfação do cliente. Assumir, definir e discordar em prol do objetivo Sustentabilidade é a base Perceber o cliente Ser diferente é um caminho para ser melhor		
A Iguá tem como propósito ser a melhor empresa de saneamento para o Brasil , garantindo saneamento às populações atendidas e contribuindo para que o país alcance a universalização dos serviços de água e esgoto.	Código de Conduta Iguá São abordadas questões de responsabilidade social; combate à discriminação e diversidade, ambiente de trabalho, igualdade de oportunidades, saúde e segurança no trabalho, proibição de uso de mão de obra forçada e/ou infantil, uso responsável de bens e ativos da organização e preservação do meio ambiente.		
3. OPERAÇÕES			
Porte Operacional			
A Iguá Rio de Janeiro atende ao escopo de prestação de serviços definido no contrato de concessão oriundo do Edital de Concorrência 01/2020, assinado em 12 de agosto de 2021, firmado com o Governo do Estado do Rio de Janeiro e tem como objeto a prestação de serviço público de água e esgoto em caráter de exclusividade aos usuários que se localizam na área de concessão, incluindo as atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao sistema público de distribuição de água, coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização do produto e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários. O contrato inclui também a revitalização ambiental das lagoas e o monitoramento ambiental de toda bacia hidrográfica da região da Barra da Tijuca e de Jacarepaguá. Esse contrato abrange o denominado Bloco 2 que compreende as regiões da Barra da Tijuca, Recreio e Jacarepaguá. Para manter os sistemas dentro dos padrões de qualidade, segurança e perdas, inspeciona de maneira regular toda extensão do sistema de adução.	Informações sobre o Porte de Iguá Rio (dados de dez/2023)		
	Municípios Atendidos	1	
	População Urbana (habitantes)	1.039.954	
	Receita Bruta (mil)	R\$ 1.574.319,00	
	Investimentos Realizados 2023 (mil)	R\$ 243.216,00	
	Investimentos Previstos 2024/2028 (mil)	R\$ 1.000.000,00	
		Água	Esgoto
	Número de Ligações (mil)	74,8	74,4
	Número de Economias (mil)	353,7	317,7
	Faturamento (mil)	R\$ 701.194,00	R\$ 608.757,00
	Faturamento Serviços (mil)	R\$ 21.151,00	
	Volume Faturado (milhões)	80,8 m ³	72,9 m ³
	Captação Superficial (2) (mil)	1.608,34 m ³	
	Volume de água tratada recebida nas Caixas de fornecimento (Boiuna, Teixeira, Albano, Cato-nho, Uruçuia) (5) (mil)	162.474,25 m ³	
Reservatórios (6)	31.623 m ³		
Rede de distribuição / Aduoras	1.936 km		
Rede coletora / emissário	1.250 km		
ETE (Barra, Novo Horizonte, Vargem Grande, Vargem Pequena) (cap. Instalada) (4)	3.619,4 l/s		

Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos			
Tipos	Resumo		
Equipamentos	Equipamento de fumaça – utilizado para identificar ligações irregulares.		
	Medidores de Vazão e Nível - Equipamentos para medição e monitoramento do nível de reservatórios, vazões e volumes coletados de esgoto.		
	Retroescavadeira, caminhões caçamba e basculante – Veículos automotores para realizar nos serviços de operação e manutenção de redes e ramais e execução de novas ligações.		
	Caminhões Hidrojato - Veículos automotores com equipamentos para realizar limpeza e desobstrução da RCE (água sob pressão).		
	Conjunto Moto Bomba - Equipamentos utilizados para o transporte de água bruta, tratada e esgoto sanitário bem como a dosagens de produtos químicos necessários aos processos.		
	Equipamentos de Laboratório - Utilizados para análise da qualidade do tratamento de água e esgoto.		
	Geofones eletrônico e mecânico e hastes de escuta - Instrumento utilizado para identificação de vazamentos não visíveis.		
	Maleta de pitometria – Equipamento para aferição de vazão de medidores de vazão.		
	Hidrômetros - Instrumento para contabilização de volume de água e faturamento do consumidor.		
	Macromedidores – Instrumento de medição e controle utilizado para medição em setores de abastecimento.		
	Dragas, Batelão, barcos de alumínio – equipamentos utilizados para dragagem do complexo lagunar da Barra e de Jacarepaguá.		
	VRP – Válvula Redutora de Pressão - Equipamento responsável por regular a pressão média do sistema de abastecimento de água, evitando vazamentos, e reduzindo o volume perdido.		
Válvula de manobra – Equipamento utilizado para isolar os setores de abastecimento, evitando mistura de água, e é utilizado para conter o fluxo de água para dar manutenção na rede.			
Instalações	Reservatórios - Unidades operacionais utilizadas para reservar água para atender às variações de consumo do cliente.		
	Captação – Unidades operacionais (Sacarrão e Rio Grande) utilizadas para captar e aduzir água bruta dos mananciais superficiais de unidades de conservação (classe 2) por simples desinfecção. (em fase de descomissionamento)		
	ETE – Estações de Tratamento de Esgoto - Unidades operacionais de tratamento de esgoto.		
	EEE – Estações Elevatórias de Esgoto - Unidades operacionais de transporte de esgoto sanitário para ETE.		
	Boosters - Unidades operacionais de pressurização da rede para otimização do abastecimento de água.		
	Laboratórios – Unidades de controle de qualidade da água e de esgoto.		
Tecnologias	CCO - Sistema de visualização, controle e comando de unidades operacionais (ETE, VRP, CMB). Esses controles são realizados através de automação das unidades.		
	Fluxx – Medidores inteligentes de água (IoT)		
	UniLIMS – Sistema de gestão de laboratório.		
	Sansys – Sistema de gestão comercial.		
	Engeman – Sistema de gestão de manutenção eletromecânica, incluindo versão Mobile para aparelhos celulares.		
	Telemetria - Sistema que permite o monitoramento remoto de parâmetros operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo visualizado no supervisão.		
	PID - O sistema O PID, Proporcional-Integral-derivativo, tecnologia é utilizada para o controle de bombas e válvulas redutoras de pressão.		
	PowerBI – Gestão de indicadores.		
	SAP - Sistema integrado (ERP) para gestão dos processos financeiros, contábeis, suprimentos, produção, gestão de ativos, estoque.		
	ArcGIS - Sistema de Informação Geográfica, o qual permite o manuseio do banco de dados da concessionária, bem como, a criação de mapas que permitem agilizar análises e otimizar ações comerciais, operacionais e tomadas de decisões.		
	WaterGEMS – ferramenta para modelagem hidráulica de sistemas de abastecimento de água que contribui para esclarecer o comportamento da infraestrutura como sistema, as reações às estratégias operacionais e como deverá crescer à medida que a população e a demanda aumentam.		
	SewerGEMS – ferramenta para modelagem hidráulica de sistemas de esgotamento sanitário que permite análises rápidas e precisas do funcionamento do sistema.		
	AutoCAD - ferramenta do tipo CAD (Computer Aided Design) utilizada para o desenvolvimento de projetos de engenharia e outras semelhantes.		
Processos primários		Principais produtos	
Processos primários		Principais produtos	
Resumo		(numerar)	
Operação Água	Receber, reservar e garantir o pleno funcionamento do sistema de distribuição de água tratada.	1	Distribuir Água tratada
Controle de Qualidade	Analisar a água tratada da CEDAE, garantir a qualidade da água distribuída e do efluente de esgoto por meio de análises laboratoriais.	2	
Operação Esgoto	Coletar e transportar o esgoto para ser tratado pela estação de tratamento de esgoto (ETE).	3	Coleta e tratamento de esgoto
Comercial	Manter o relacionamento entre a empresa e o cliente e gerir os canais de manifestação. Manter atualizado o cadastro de clientes. Emitir e entregar as faturas. Gerir faturamento e arrecadação.	4	Comercialização dos serviços de água e esgoto
Processos de suporte			
Jurídico, Regulatório e Comunicação	Representar a cia. em ações judiciais e administrativas e mitigação de riscos processuais. Gerir o atendimento do contrato de concessão. Estabelecer relacionamento por meio de instrumentos de comunicação internos e externos.	5	
Administrativo/ financeiro/planejamento	Administrar os recursos necessários de forma a garantir a eficiente operacionalização do negócio. Disseminar e implantar estratégias organizacionais alinhadas com as diretrizes da Iguá Saneamento. Apoio na tomada de decisões para garantir o cumprimento dos objetivos propostos.	6	
Gestão eletromecânica	Gerir os processos de manutenção dos equipamentos eletromecânicos e automação, além da gestão de energia e eficiência energética.	7	

Gestão de pessoas	Responsável pela contratação, avaliação e desenvolvimento e capacitação, ações de saúde e segurança dos colaboradores.	8	
Qualidade, Meio Ambiente e Licenciamento de Obras	Realizar o controle, garantia e gestão da qualidade. Controlar e monitorar o atendimento às normas e disposições legais. Garantir a conformidade ambiental. Gerir o processo de licenciamento de obras.	9	
Responsabilidade social	Promover ações socioambientais que disseminem práticas sustentáveis, bem como ações de integração com a comunidade.	10	
Gestão de investimentos	Planejamento e desenvolvimento de projetos de engenharia visando viabilizar a captação de recursos financeiros para implantação de obras, garantindo o atingimento das metas contratuais e aumento da eficiência operacional.	11	

4. CLIENTES

Principais segmentos de mercado	Principais grupos de Clientes	Produtos entregues (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas predisposições do Grupo
Água e Esgotamento Sanitário	Residencial	1, 2, 4	<ul style="list-style-type: none"> Regularidade do fornecimento de água. Qualidade da água. Serviço de esgotamento sanitário com qualidade. Serviços prestados com eficiência atendendo aos requisitos legais.
	Comercial		
	Pública		
	Social		
	Industrial		

5. FORNECEDORES

Principais tipos de Fornecedores	Principais produtos fornecidos	Principais necessidades e expectativas
CEDAE	Água tratada	Pagamento em dia Continuidade no fornecimento
Serviços	Manutenção e calibração de equipamentos	
	Manutenção de redes de grandes diâmetros	
	Manutenção preventiva preditiva e corretiva de equipamentos	
	Locação de veículos	
	Serviços comerciais (corte, religação, ligação nova de água)	
Projetos e Obras	Serviços e consultorias especializadas nas áreas de engenharia, construção civil, saneamento básico, controle de perdas, eficiência energética, automação industrial.	
Produtos químicos	Produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgoto e laboratórios.	
Internos	CEI – Serviços corporativos prestados nas áreas de TI, Contabilidade, tesouraria e Departamento Pessoal, Suprimentos.	

6. FORÇA DE TRABALHO

Quantidade de pessoas (dez/2023) (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
562	24%	Ambiente bom e saudável de trabalho Remuneração compatível com o mercado Crescimento profissional
Grupos de pessoas	Quantidade de cada grupo	
Diretoria	3	
Gerência	14	
Coordenação	24	
Supervisores	28	
Administrativos	164	
Operacional	316	

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

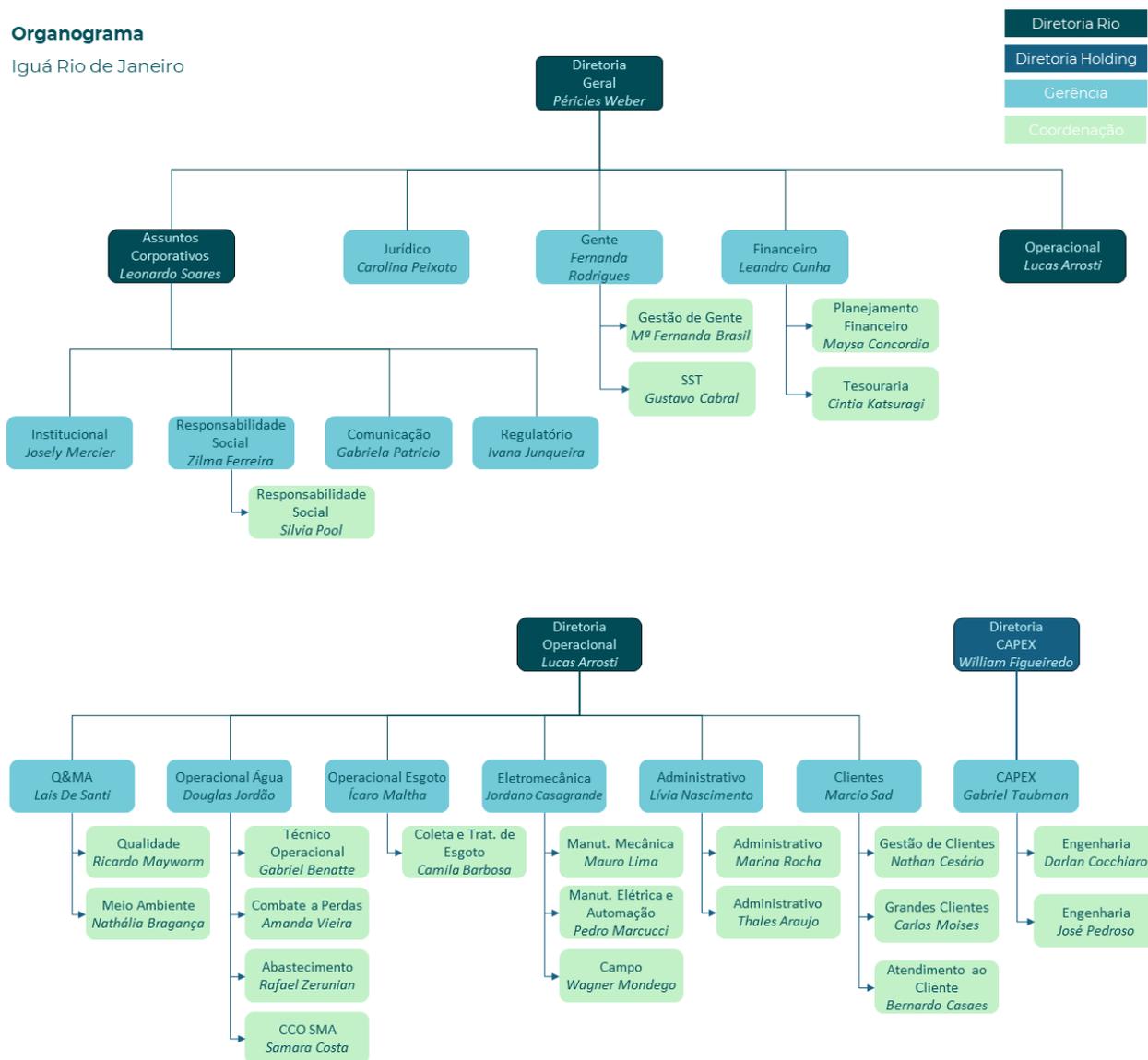
Partes interessadas	Instância interlocutora na PI	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Acionistas	Diretoria Executiva	Garantir que o propósito da Companhia seja cumprido e disseminado entre todos as PI; Garantir a sustentabilidade econômico-financeira; Contribuir para a Universalização dos Serviços de Saneamento no país; Gerar valor para o negócio baseado em princípios éticos e sustentáveis.
Sociedade	Representantes de instituições, associações, Cooperativas e ONGs	Garantir que a sociedade tenha acesso aos recursos hídricos, sempre mantendo a conservação do ecossistema ao redor. Construir uma relação contínua com as comunidades. Entender suas necessidades, melhorar seu dia a dia e, assim, melhorar sua qualidade de vida.
Não tradicionais		
Poder Concedente	- Governo do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA	Atendimento aos requisitos e metas contratuais
Órgãos Reguladores e fiscalizadores	INEA, SMAC, SMDES, SES, DPMA, Ministério Público Estadual e Federal, Vigilância Sanitária	Atendimento aos requisitos legais Atuação sustentável.

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
CSFA – Comitê do Sistema de Fornecimento de Água	Cadeira Titular e Suplente	Propiciar a troca de informações e de opiniões entre os entes componentes do sistema de fornecimento de água e os membros do Conselho acerca do adequado e eficiente funcionamento desse sistema no contexto da prestação regionalizada dos serviços de abastecimento do Estado do Rio de Janeiro.
CTSAM – Câmara Técnica de Saneamento Ambiental	Cadeira titular e suplente	Contribuir para o planejamento referente ao saneamento urbano e rural da Região Hidrográfica V, bem como acompanhar os projetos de saneamento que já estão em andamento.
Conselho Gestor do Parque Natural Municipal Bosque da Barra	Cadeira titular e suplente	Acompanhar fóruns de discussão sobre as ações voltadas a gestão do Bosque da Barra.
Conselho Consultivo do Parque Natural Municipal Bosque da Barra	Conselheiro	Cumprir as atribuições especificadas no Decreto Municipal nº 30.031 de 10 de novembro de 2008, em atendimento ao disposto no Art. 15 da Lei Federal 9.985/2000 que instituiu o SNUC e no art. 4º da Resolução SMAC 579/2014.
Comitê Guandu-RJ (Comitê das Bacias Hidrográficas dos rios Guandu, da Guarda e Guandu-Mirim)	Cadeira titular e suplente	Desenvolvimento de estudos, programas de educação ambiental e mobilização social, projetos e obras que visam a melhoria da quantidade e qualidade das águas, que abastecem cerca de 9 milhões de habitantes da Região Metropolitana do Rio de Janeiro (RMRJ), possuindo assim uma posição vital num dos maiores sistemas de captação, tratamento e distribuição de água do mundo.
Conselho Consultivo do Parque Chico Mendes	Cadeira titular e suplente	Dar transparência à gestão, colher informações e formular propostas, sendo instrumento mediador nas relações entre o governo e a sociedade civil, para o exercício da cidadania e da democracia.
Parceria técnica	Coordenação	Cooperação técnica com INEA para regularização de usuários.
Comitê da Bacia da região hidrográfica da Baía de Guanabara e Subcomitê Lagunar de Jacarepaguá	Cadeira titular e suplente	Promover o debate das questões relacionadas aos recursos hídricos, incluindo as Unidades de Conservação da Natureza; Propor ações de mobilização e educação ambiental, de saneamento e implantação dos usos múltiplos no Sistema Lagunar de Jacarepaguá; Acompanhar junto ao Poder Público as obras de potencial impacto ambiental a serem realizadas nas lagoas e no seu entorno; Cobrar o devido acompanhamento e fiscalização por parte dos órgãos responsáveis, visando à proteção do espelho d'água do Sistema Lagunar e cursos hídricos e áreas de preservação permanente.
Time de Embaixadores da Inovação e Transformação	Todas as áreas da Iguá	Estrutura formal responsável por disseminar a cultura de inovação e transformação na Companhia, que centraliza as informações para reporte, assiste e auxilia as operações em como proceder da maneira mais eficiente em iniciativas de inovação com diferentes fornecedores de diferentes soluções, tem como objetivo criar e implementar iniciativas que visam melhora operacional (eficiência energética, sustentabilidade, produtividade e procedimentos) e financeira para a regional.
9. LEGALIDADE		
Principais requisitos legais e regulamentares		
Dispositivo legal	Requisito	
Contrato oriundo do Edital de Concorrência 01/2020, assinado em 12 de agosto de 2021	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviço de saneamento	
Portaria GM/MS 888/2021	Regulamenta a qualidade da água para consumo humano e sua potabilidade	
NOP-INEA-45	Regulamenta os padrões de lançamento do efluente.	
NOP-INEA-03	Regulamenta o credenciamento dos laboratórios de controle de qualidade de água e esgoto.	
Resolução Seconserma Nº 15/2018	Regulamenta o licenciamento de obras, reparos e serviços em vias públicas.	
Outorgas e Licenças de operação	Regulamenta os limites de captação de água bruta e de lançamento de efluente, e as respectivas condicionantes.	
NRs (Ministério do Trabalho)	Regulamentam a segurança do trabalho.	
Demais legislações aplicáveis (ex. CLT, Lei 6.514/77)	Requisitos (todos mapeadas na CAL) relativos a meio ambiente, saúde e segurança, qualidade do produto e serviços, trabalhistas, responsabilidade civil, etc.	
Eventuais pendências e sanções		
A Iguá Rio não possui pendências ou sanções de qualquer natureza.		
Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente		Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Extravasamento de esgoto ocasionado por acidente de qualquer natureza. Eventuais danos ocasionados por rompimento de adutora. Eventuais danos ocasionados por rompimento do emissário submarino.		A Iguá Rio não possui passivos sociais ou ambientais.
10. AMBIENTE COMPETITIVO		
Por se tratar de contrato de concessão do serviço público, a Iguá Rio não possui concorrência direta na área de concessão. São considerados nesses casos concorrentes indiretos, aqueles que se utilizam de fontes alternativas para o abastecimento de água, como por exemplo poços artesianos e pipeiros.		
Principais tipos de referenciais comparativos usados		Fontes ou origem
Águas Cuiabá		Contato direto
Rio+ Saneamento		Contato direto
Águas de Niterói		Contato direto

Águas de Juturnaíba		Relatório de premiadas PNQS 2023
11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES (Até 15 linhas)		
<p>A Iguá Rio consagrou-se vencedora do leilão da Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (CEDAE), para o bloco O2, referente aos bairros da Barra da Tijuca, Grande Jacarepaguá, Recreio dos Bandeirantes, Vargens e parte da Praça Seca, com concessão de 35 anos para prestação dos serviços públicos de distribuição de água potável (tratamento de água permanece com a CEDAE) e de esgotamento sanitário (coleta e tratamento de esgoto) para 1,1 milhão de pessoas na capital carioca, em contrato oriundo do Edital de Concorrência 01/2020, assinado em 12 de agosto de 2021. Realizou a operação assistida junto à CEDAE de agosto de 2021 até fevereiro de 2022, período no qual teve conhecimento da infraestrutura, cadastro técnico, diagnóstico dos sistemas herdados, inventário de bens reversíveis, montagem do quadro de pessoal e contratação de fornecedores. Na operação plena, a Iguá Rio assumiu a responsabilidade pela operação dos ativos, implantação de centro de controle operacional (CCO), contratação dos projetos estratégicos para cumprimento das metas contratuais, como por exemplo, dragagem do complexo lagunar da Barra e Jacarepaguá, coletores de tempo seco, áreas irregulares e modernização da ETE Barra, atuou também na garantia do recebimento do volume de água contratado, aferição das perdas de água existentes, equacionamento dos passivos operacionais da antiga gestão, implantação dos procedimentos e sistemas corporativos, desenvolvimento da cultura de segurança do trabalho, comunicação com a sociedade, interlocução com as comunidades e atores públicos. O contrato de concessão estabelece prazos de carência para cada um dos indicadores contratuais (3 ou 5 anos) a partir do início da operação (2022), bem como a necessidade de definição das metodologias de aferição pela Agência Reguladora (AGENERSA).</p>		
12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO		
Ano	Fato relevante (~ 5 anos)	
2021	Assinatura do contrato de concessão e operação assistida (6 meses) junto a CEDAE. Estruturação administrativa e operacional da Iguá Rio.	
2022	Implantação das políticas, práticas de gestão e procedimentos corporativos. Contratação e treinamento dos colaboradores. Implantação dos canais digitais para relacionamento com os clientes. Atualização dos cadastros técnico e de clientes Implantação do Centro de Controle Operacional (CCO) com comunicação dos ativos de água e esgoto Implantação e acompanhamento dos indicadores de desempenho Implantação do laboratório de qualidade de água e gestão via sistema LIMS Implantação do Plano de Segurança da Água (PSA) Implantação da ISO 14001 Reconhecimento do Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol para Iguá Rio Implantação dos macromedidores para aferição do volume fornecido pela CEDAE e gestão de perdas Elaboração da Modelagem Hidráulica do sistema	
2023	Credenciamento do laboratório de qualidade de água junto ao INEA. Prêmio de Sustentabilidade da ABCON/SINDCON 2º lugar na Categoria "Proteção e Restauração de Ecossistemas" com o Projeto "Revitalização da Lagoa do Camorim – retirada de resíduos e manutenção das margens" Selo PROSEGH (Prêmio Programa Estadual de Segurança Hídrica) de Segurança Hídrica com o "Plano de Segurança da Água" Estudo da metodologia de medição dos indicadores contratuais e encaminhamento para a Agência Reguladora. Conclusão e envio para Agência Reguladora do Plano Diretor de Água e Esgoto da área de abrangência do contrato. Automatização do inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) via plataforma DEEP ESG	
2024	Setorização do bloco para implantação do projeto de perdas Autossuficiência em energia elétrica através de energia gerada por usinas fotovoltaicas Selo PROSEGH para o "Programa de Monitoramento do Complexo Lagunar da Barra da Tijuca e Jacarepaguá" e "Projeto Lagoa de Camorim" Implantação do MEGSA ESG Candidatura ao PNQS 2024 - AMEGSA Nível I	
13. ORGANOGRAMA		
Organograma com instância de governança demarcada e principais cargos dirigentes e gestores da organização e seus nomes.		
<p> Holding CEI</p> <pre> graph TD CA[Conselho Administrativo] --> CEO[CEO Roberto Barbuti] CA --> CAud[Comitê de Auditoria] CAud --> GRC[Gerenciamento de Riscos, Compliance e Auditoria Interna] CEO --> GG[gestão de Gente e SST Erica Silvino] CEO --> OCA[Operações e CAPEX Péricles Weber] CEO --> RI[Regulatório e Institucional Talita Caliman] CEO --> JRG[Jurídico e Rel. Governamentais Juliano Heinen] CEO --> FA[Financeiro e Administrativo Felipe Fingerl] CEO --> NNT[Novos Negócios e Transformação Mateus Renault] </pre> <p> Diretoria Executiva Diretoria </p>		

13. ORGANOGRAMA (continuação)
Organograma

Iguá Rio de Janeiro


14. REDES INTERNAS

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
GT Produtividade	Representantes da operação	Ícaro Maltha
GT PCLD e funil de suspensões	Clientes e Jurídico	Márcio Sad
GT Fontes alternativas	Clientes, Meio Ambiente, Jurídico e Operações	Márcio Sad
GT Captação de clientes	Clientes e CAPEX	Márcio Sad
GT Fiscalização de fraudes	Clientes	Márcio Sad
GT Processos Judiciais/Híbrido	Jurídico SPE e Holding, Clientes e Regulatório	Carolina Peixoto
GT CCO	Operação e CAPEX	Lucas Arrosti
GT Perdas	Operação Água e Desenvolvimento Operacional	Douglas Jordão
GT Eventos Ambientais	Operação, Eletromecânica e Meio Ambiente	Ícaro Maltha
GT Gestão de Ativos	Administrativo	Livia Nascimento
Comitê 5S	Representantes da operação	Ricardo Mayworm
Brigada de Incêndio	Conjunto de colaboradores inscritos	Fernanda Rodrigues
CIPA	Conjunto de colaboradores eleitos	Jordano Casagrande
Grupo de Voluntariado	Conjunto espontâneo de colaboradores	Zilma Ferreira
Auditoria Internas	Qualidade e Meio Ambiente	Laís De Santi
Embaixadores de Inovação	Todas as áreas	Carolina Sanches



LIDERANÇA

CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA

1.1 Desenvolvimento da cultura

a) Estabelecimento de valores e princípios e padrões de conduta

A cultura organizacional da Iguá Saneamento está amparada em inovação, sustentabilidade, geração de valor e satisfação do cliente, traduzidos em atitudes que compõem o DNA. Os valores e princípios da Iguá Saneamento adotados pela Iguá Rio, definidos e aprovados pela Diretoria Executiva (DE) estão apresentados na Tabela 1.1.a.1. Como melhoria a Iguá lançou (2023) o Programa de Integridade visando prevenir e/ou identificar condutas que não estejam conforme com a legislação, normas e procedimentos, identificando riscos e/ou causas e agindo preventiva e corretivamente, promovendo cultura que encoraje o cumprimento das regras estabelecidas e de conduta ética orientada pelo princípio de que fazer o certo é o melhor.

O Código de Conduta compõe o conjunto de treinamentos obrigatórios da plataforma H2ON, exigindo avaliação do conhecimento por meio de teste com pontuação mínima de 70%, e ao final o colaborador assina a declaração de aceite. Além disso, a área corporativa de Compliance promove treinamentos com temas específicos como Ano Eleitoral em 2024 e o Compliance Day, evento anual, focado em temas que necessitam ser reforçados. Em 2023, de forma inovadora a Iguá foi certificada nas ISO 37001 (Sistema de Gestão Antissuborno) e ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance), com isso as políticas de compliance (Tab. 1.2.a.1) foram revisadas e aprovadas pela DE, COAUD e CA.

b) Promoção de mudanças culturais

Em 2022 a Iguá lançou o Projeto Cultura com os objetivos de unificação e senso de pertencimento; transformação da cultura em um facilitador para alcançar os resultados esperados pela Cia.; valorização da marca empregadora e aumento da atratividade; e, fortalecimento institucional. Assim foram identificados os aspectos funcionais (clima social liderança, valores pessoais, saúde, fazer diferença, disciplina) e disfuncionais (diversidade e sustentabilidade, inovação, sustentação do DNA, foco, coletividade) da cultura e montados grupos de trabalho, com a participação de colaboradores das áreas corporativas e das operações, focados na definição de ações para os aspectos disfuncionais.

Como exemplo de tratamento de aspectos disfuncionais, podem ser citados:

- **Diversidade:** criada área específica para coordenar Projeto de Diversidade, equidade e inclusão (DE&I) visando fazer com que as diferenças tenham espaço de fala e de pertencimento, criando mais acolhimento e respeito aos colaboradores. Foram criados grupos específicos com a participação de representantes das operações (três representantes da Iguá Rio) para trabalhar as ações estabelecidas. Visando a otimização das ações, para 2024 foi definido calendário de ações e a implementação de novas práticas como Comunidades de Prática e Rodas de Conversa.
- **Inovação:** em 2023 o Time de Embaixadores da Inovação e o grupo do Move Iguá passaram a adotar a mesma Política para os embaixadores de inovação e transformação (PI-COR-INV-002) (ver 5.2).

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

1.2 Governança

a) Estruturação da governança

A Iguá é administrada pelo Conselho de Administração (CA) composto por sete membros (três independentes) e pela Diretoria Executiva (DE), de acordo com diretrizes e atribuições conferidas pelo Estatuto Social e, por meio dos quais o modelo de negócio da Cia. é incorporado sob a perspectiva dos impactos, riscos e oportunidades decorrentes das temáticas sociais, ambientais e econômicas. O CA conta com quatro comitês de assessoramento: Auditoria, Remuneração e Gente, Investimento e Sustentabilidade-ESG. A Cia. tem definida a Política de Indicação de Administradores que determina diretrizes, critérios e procedimentos de indicação de membros para composição do CA, da DE e dos Comitês, assim como o Manual de Governança que integra informações

Tabela 1.1.a.1 – Valores e princípios

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

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

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

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

- Ser diferente é um caminho para ser melhor

- **Sustentabilidade é a base**

- **Perceber o cliente**

- Assumir, definir e discordar em prol do objetivo

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

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

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

Tabela 1.2.a.1 – Políticas de Compliance

CD-COR-CPL-001	Código de Conduta
PI-COR-CPL-009	Política de compliance
PI-COR-CPL-004	Política anticorrupção e antissuborno
PI-COR-CPL-002	Política de conflito de Interesses
PI-COR-CPL-007	Política de relacionamento com terceiros
PI-COR-CPL-001	Política de transações com partes relacionadas
PI-COR-CPL-005	Política de doações e patrocínios
PI-COR-CPL-012	Política de brindes, presentes, entretenimento e hospitalidades
PI-COR-CPL-011	Política de fusões, aquisições e outras operações societárias
PI-COR-CPL-010	Política de relacionamento com poder público
PI-COR-CPL-016	Política antitruste
PI-COR-CPL-008	Política de gerenciamento do canal de denúncias
PI-COR-CPL-006	Política de medidas disciplinares
PI-COR-RCI-001	Política de gestão de riscos
PI-COR-CPL-014	Política de gerenciamento de crises
PI-COR-AUD-001	Política de auditoria interna

para gestão (calendário dos órgãos diretivos, regimentos internos dos comitês e seus reportes ao CA e política de publicações dos atos da administração) as quais são geridas e operacionalizadas pela plataforma Atlas Governance, com acesso criptografado, por meio da qual são realizadas convocações das reuniões, integração com agenda dos membros dos órgãos da administração, definição de pautas, distribuição de materiais, votações eletrônicas, além da assinatura das atas das reuniões. A gestão de governança é feita por equipe jurídica específica que secretaria e apoia os órgãos da Administração, zela pela adequação das deliberações às políticas de governança (Tab. 1.2.a.1) e ao Estatuto Social. A DE é composta por seis diretores eleitos pelo CA para mandato unificado de dois anos, passíveis de destituição ou reeleição, sendo Diretores Presidente, Financeiro e de Relações com Investidores; de Operações; Regulatório e Institucional; de Novos Negócios e Transformação; e, Jurídico.

Em 2023, de forma inovadora, a Iguá se certificou nas normas ISO 37001 (Sistema de Gestão Antissuborno) e ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance).

A Diretoria da Iguá Rio presta contas das ações e resultados à Iguá Saneamento na Reunião de Performance mensal com a Holding para apresentar resultados dos indicadores estratégicos e operacionais, principais fatos relevantes da operação e o andamento do PN. A Iguá Rio também presta contas para a AGENERSA, órgão que representa o Poder Concedente, por meio de Relatórios mensais com os indicadores de qualidade; Relatórios anuais com todos os indicadores do contrato com a consolidação dos envios mensais; Relatório Operacional anual onde são apresentadas as principais ações e investimentos realizados ao longo do ano.

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

b) Controle de riscos e conformidade

A Política de Gestão de Riscos e Controle Internos (PI-COR-RCI-001) define etapas, atividades e critérios de priorização do gerenciamento de riscos na Companhia e operações. Em 2023 a área corporativa de riscos e controles internos foi reestruturada visando otimizar e aprimorar o gerenciamento dos riscos. Para isso, com base nas metodologias COSO ERM e ISO 31000 foi definido um novo modelo de trabalho traduzido no Procedimento de gerenciamento de riscos e controles internos (PR-COR-RCI-001) e elaborada a nova Matriz de Riscos e Oportunidades corporativa composta por 25 riscos que impactam nos objetivos da Iguá. Para cada risco há a identificação dos Fatores de risco, Iniciativa/Controles e, para os riscos considerados significativos são definidos planos de ação. Mensalmente a área corporativa realiza a análise da matriz corporativa considerando as correlações com os riscos das operações e reporta o COAUD e CEO.

As operações possuem sua Matriz de Riscos correlacionada com a matriz corporativa. Os riscos são identificados, priorizados e tratados por meio de ações de mitigação ou eliminação, acompanhadas mensalmente pelos pontos focais na Iguá Rio que reportam o andamento para o corporativo. Os riscos mais importantes da Iguá Rio identificados e acompanhados na Matriz de Riscos e Oportunidades (MR-RJ-RCI-ETG-001).

A verificação da conformidade regulatória é realizada pela análise mensal de indicadores e metas contratuais e das diretrizes na Reunião Geral N1 e na Reunião de Performance com a Holding. Para o tratamento de não atendimento de meta são definidas ações de correção.

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

1.3 Exercício da liderança

a) Interação com partes interessadas

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

Os principais fatos relevantes recentemente comunicados foram:

- Colaboradores: mudança do Diretor Geral da Iguá Rio (presencial, vídeo, e-mail).
- Conselho do sistema de fornecimento de água e IRM (Instituto Rio Metrôpole): implantação dos medidores de transferência de custódia em 2024, atendendo o contrato de concessão.

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

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

Parte interessada	Objetivos	Quem Interage	Práticas de interação: (1) Reunião; (2) Ofício; (3) Ligação telefônica; (4) e-mail, (5) WhatsApp; (6) DDS; (7) Eventos; (8) Dia a Dia; (9) Visita.										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Acionistas (DE)	Participação no planejamento; Prestação de contas	Diretores	•										
Clientes	Comunicação de campanhas/ações; Esclarecimento de dúvidas e identificação de necessidades e expectativas	Gestores e colaboradores	•	•	•	•	•			•	•	•	
Colaboradores	Disseminar a cultura Iguá; Integrar e motivar as equipes; Alinhar as estratégias do negócio; Analisar resultados; Feedback; Reconhecimento e comemoração	Gestores GG	•			•	•	•	•		•	•	•
Fornecedores	Acompanhar a prestação dos serviços; Buscar soluções para melhoria e eficiência dos produtos e processos; Apresentação inicial das cláusulas contratuais	Gestores Suprimentos	•	•	•	•	•						
Sociedade	Estabelecer parcerias para ações socioambientais; Participar/promover projetos de desenvolvimento sustentável; Comunicar campanhas; Conscientizar sobre benefícios do saneamento e conservação de recursos naturais	Gestores Colaboradores	•							•			•
Poder Concedente	Alinhamento de demandas e soluções	Gestores Dir. As. Corp.	•	•		•							
Órgão Regulador (AGENERSA)	Prestar contas; Entendimento e orientação para atendimento as demandas regulatórias	Gestores Dir. As. Corp.	•	•		•							
Órgãos Fiscalizadores	Entendimento e orientação para atendimento as demandas legais	Gestores Dir. As. Corp. DO	•	•	•	•	•						
PROCON	Resolução e tratativas dos problemas dos clientes	Clientes, jurídico e instituc.	•	•	•	•	•			•	•	•	
Imprensa	Repasso de informações de interesse da população	Comunicação	•	•	•	•	•						

b) Tomada de decisão

Na Iguá Rio as decisões são tomadas seguindo a hierarquia dos cargos definidos na estrutura organizacional e as responsabilidades descritas para cada função, com níveis de responsabilidade e competência de cada ocupante. O Sistema de Reuniões (Tabela 1.3.b.1) é o principal instrumento de tomada de decisão e é controlado por meio da agenda anual de reuniões. As decisões tomadas são baseadas em informações provenientes de sistemas digitais disponibilizados na rede corporativa, e são comunicadas aos colaboradores, com a participação dos líderes, por meio de reuniões, e-mail, avisos em quadros e murais, informações internas e sistemas informatizados. Para as demais partes interessadas, quando pertinente, são utilizadas correspondências oficiais e reuniões. No caso de dúvida, durante uma tomada de decisão, o DNA, o Código de Conduta ou a área de Compliance são consultados.

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

Para assegurar o acompanhamento da implementação das decisões, quando realizada uma nova reunião as atividades/assuntos pendentes de reuniões anteriores entram na pauta da reunião atual para atualização e se mantém na pauta até a efetiva conclusão. Para garantir a implementação das ações, as decisões são registradas em atas na ferramenta Planner.

Tabela 1.3.b.1 – Sistema de Reuniões

Prática	Frequência	Participantes	Objetivos
Reunião Kickoff	Anual	Diretoria SPE e da Holding	Definir os principais desafios para o ano; analisar a matriz SWOT e estabelecer plano de ação para as áreas
Reunião de PN	Anual	Diretoria SPE e da Holding	Aprovação do PN; Planejamento anual (estratégico, orçamentário, operacional)
Reunião de Desdobramento de Metas	Anual	Diretoria SPE, da Holding e Gerências Holding	Definir as metas
Reunião de Performance (Holding)	Mensal	Diretoria SPE, da Holding e CEO	Prestação de contas dos resultados e indicadores, apresentação de pontos positivos e fatos relevantes à Holding
Reunião de Gestão Operacional Holding	Mensal	Diretoria Operacional e da Holding	Alinhamento operacional e investimentos
Reunião Geral (N1)	Mensal	Diretoria Operacional, Diretoria de Assuntos Corporativos, Gerências, Administrativo, Financeiro, RH e SST	Análise dos resultados, indicadores e acompanhamento estratégico da operação
Reunião Operacional (DO)	Mensal	Diretoria Operacional e Gerências	Preparação para a reunião Geral; Análise dos resultados, indicadores e acompanhamento estratégico da operação
Reunião de Assuntos Corporativos	Mensal	Diretoria de Assuntos Corporativos e Gerências	Preparação para a reunião Geral; Análise dos resultados, indicadores e acompanhamento estratégico
Reunião de Performance (N2)	Mensal	Gerência, Coordenadores e equipe de apoio	Avaliação e acompanhamento dos resultados de processos e econômicos, planos de ação e fatos

			relevantes das áreas.
Reunião de Performance (N3)	Mensal	Coordenadores/ Supervisores e colaboradores	Avaliação e acompanhamento dos resultados de processos e econômicos, planos de ação e fatos relevantes das áreas.
Reunião Receita	Mensal	Diretoria Operacional, Comercial e Financeiro	Avaliação e acompanhamento dos resultados dos indicadores dos processos comerciais, planos de ação e fatos relevantes da área
Reunião Opex	Mensal	Diretoria, Financeiro e Gerências	Avaliação e acompanhamento dos gastos financeiros
Reunião Operacional Quinzenal	Mensal	Diretoria e Gerências	Alinhamento das estratégias e fatos relevantes da operação. Intercala com a reunião Operacional (DO)
Reunião com fornecedores	Sempre que necessário	Gestor de contrato, Suprimentos e Jurídico	Alinhamento de requisitos contratuais, acompanhamento de contratações específicas, negociação e avaliação.
Reuniões de CIPA	Mensal	Integrantes da CIPA e área SST	Tratamento de temas pertinentes, pautas pré-definidas.
DDS (Diálogo diário de segurança)	Mensal	Iguá Rio e área de SST	Reunião para orientações de prevenção de acidentes e instruções baseadas em ocorrências do mês anterior.
Reuniões de Grupos de Trabalho Específicos	Variável	Integrantes dos grupos de trabalho	Discussão sobre trabalhos desenvolvidos pelos grupos.



ESTRATÉGIAS

CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS

2.1 Estratégias sustentáveis

a) Definição da esfera de influência e objetivos

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

A Iguá tem definidos quatro pilares estratégicos (Fig. 2.1.a.3) que direcionam suas iniciativas. O cumprimento da estratégia corporativa é garantido por meio de projetos dedicados que são revisitados durante o processo anual de revisão e aprovação do Plano de Negócio das operações.



Figura 2.1.a.1 – Partes interessadas consultadas

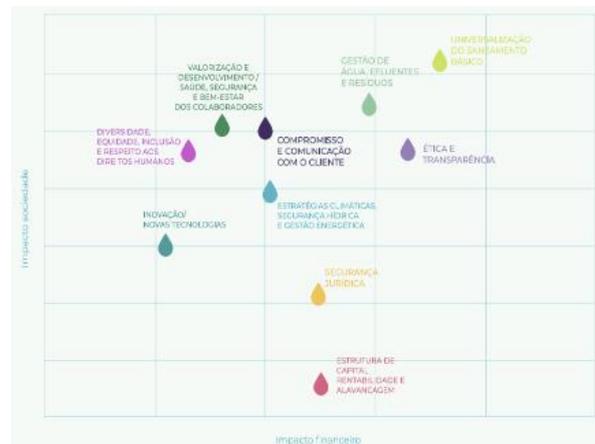


Figura 2.1.a.2 – Matriz de Materialidade da Iguá



Figura 2.1.a.3 – Pilares Estratégicos da Iguá

b) Mapeamento e tratamento de forças externas

O ambiente externo foi analisado para o ciclo 2024-2028 por meio de estudo de cenários externos com uso da Matriz SWOT, incluindo os requisitos do contrato de concessão. As tendências são consolidadas com a participação dos gestores e trazidas para as estratégias que consideram as ameaças e oportunidades para avaliar o contexto de crescimento e sustentabilidade.

- Principais ameaças: Ausência de segurança pública adequada ("poder paralelo"); Reajustes tarifários; Insegurança jurídica e regulatória; fontes alternativas; condições climáticas: enchentes e secas podem sobrecarregar sistema de saneamento existente e exigir adaptações rápidas e caras; Instabilidade política e econômica pode afetar negativamente os investimentos e a implementação de projetos de saneamento; Intermitência de abastecimento e instabilidade nos níveis de qualidade da água recebida; Incapacidade financeira do cliente.
- Principais oportunidades: Consolidação da marca por meio da exposição de grandes projetos (Dragagem do complexo lagunar) e participação em grandes eventos na área de atuação; Bloco de atuação com alto potencial de crescimento visto grande quantidade de áreas desocupadas e aptas e novos empreendimentos; Possibilidade de ampliação na base de clientes no bloco de atuação (regularização de ligações); Parcerias com PIs estratégicas para combate a irregularidades ambientais (INEA e IVISA).

c) Compilação e tratamento das forças internas

As forças e fraquezas provenientes do ambiente interno são analisadas durante o processo de planejamento estratégico, por meio de estudo de cenário interno com visão de cinco anos, utilizando a metodologia da Matriz SWOT. Nessa análise são considerados os principais riscos internos identificados, trazidos para as estratégias.

- Principais Forças: Investimentos na ampliação da cobertura de água e esgotamento sanitário na área de atuação; Ampliação do faturamento de serviços com maior fiscalização; Alto conhecimento específico no setor de atuação; Aplicação de tecnologia e visão de inovação/ desenvolvimento de soluções inovadoras no setor de saneamento; Prestação de serviço com foco no cliente; Programa de Integridade.
- Principais Fraquezas: Ativos de infraestrutura operacional herdados obsoletos e precários; Baixa qualidade do cadastro técnico recebido; Dificuldade na reposição de mão de obra qualificada; Intermitência de abastecimento de água.

d) Consenso estratégico

De posse das informações provenientes da análise ambiental, das metas e objetivos globais e premissas definidas no Caderno de Premissas, a Iguá Rio define suas iniciativas estratégicas com a participação dos gestores considerando as necessidades das Pis, os pilares estratégicos (Fig. 2.1.a.3), os impactos econômicos (PN), social e ambiental (SERR), além dos riscos relacionados aos ativos de infraestrutura operacional.

O Plano de Negócio (PN), resultante do processo de planejamento, passa pela aprovação da DE e é desdobrado nas diversas áreas da Iguá Rio. Os objetivos estratégicos, estratégias, indicadores estratégicos e principais planos de ação estão apresentados na Tabela 2.1.d.1 e as metas dos indicadores estratégicos juntamente com explicação do potencial de alcance no Critério 8.

2.1.d.1. – Principais objetivos, estratégias, indicadores estratégicos e principais planos de ação					
	Objetivos	Estratégias	Indicadores estratégicos	Principais planos de ação	
SUSTENTABILIDADE	1	Buscar a excelência no investimento e no uso do capital	- Gerir o CAPEX - Gerir o OPEX - Aumentar faturamento	- Margem EBITDA (N) - EBITDA (N) - Fluxo de caixa CAPEX - Fluxo de caixa operacional - Dívida Líq./EBITDA - Receita Líquida - Conversão FCO/ EBITDA (N)	- Acompanhar resultados dos indicadores e projetar o potencial do alcance das metas (forecast) - Cumprir cronograma econômico-financeiro do CAPEX - Garantir a alavancagem dos investimentos - Cumprir o EBITDA - Reduzir inadimplência do cliente - Promover ações p/garantir a alavancagem da receita - Combate as fontes alternativas - Ampliação da base de clientes
	2	Promover ESG e desenvolvimento sustentável	ESG – Plano Estratégico de Sustentabilidade - SERR	- Indicadores (Objetivos 3, 4, 6, 7 e 9)	- Cumprir os objetivos do SERR (critério 4)
CLIENTES E MERCADO	3	Buscar a universalização dos serviços de saneamento	- Cumprir metas previstas no contrato de concessão - Ampliar índices de atendimento com serviços de saneamento, promovendo a utilização efetiva das infraestruturas e adotando soluções técnicas adequadas	- IAA* (contratual) - IAE* (contratual) - IAI (contratual) - CTS (contratual) * Indicadores em fase de validação junto ao PC e AGENERSA	- Cumprir os investimentos previstos (CAPEX) - Manter relacionamento transparente e próximo com a Agência Reguladora e Poder Concedente
	4	Maximizar a satisfação e o foco nos clientes	- Intensificar relacionamento com o cliente - Avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados e desenvolver ações para elevar o índice de satisfação - Assegurar atendimento dos requisitos dos produtos e dos serviços	- Índice de satisfação de clientes (NPS) - IDA (contratual) - IQA (contratual) - IQE (contratual) - RDR (contratual) - Serviços executados dentro do prazo	- Acompanhar e tratar os resultados do NPS - Manter relacionamento transparente e próximo com o cliente - Atuar junto aos clientes com fontes alternativas
	5	Desenvolver oportunidades e soluções que gerem valor e fortaleçam a imagem da Companhia	- Buscar a implementação de sistemas de gestão - Investir na divulgação da marca e da qualidade dos produtos e serviços - Promover iniciativas socio-ambientais	- IVGR	- Implantar o MEGSA ESG (PNQS) e ISO 14001 - Ter o Código de Conduta e as Políticas de Compliance como orientadores visando salvaguardar a reputação e a imagem da Cia. - Consolidar a marca expondo grandes projetos e participando em grandes eventos na área de atuação - Ampliar a atuação operacional, social e comercial em comunidades

PROCESSOS	6	Promover a eficiência dos processos e excelência dos produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir a conformidade dos processos e produtos - Reduzir perdas de água - Implantar o Plano de Segurança da Água - Reduzir lançamentos irregulares no sistema de esgotamento sanitário - Promover a digitalização dos processos 	<ul style="list-style-type: none"> - IPD (contratual) - IDA (contratual) - IQA (contratual) - IQE (contratual) - RDR (contratual) - CTS (contratual) - LOC 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir e adotar procedimentos padronizados, métodos de controle e indicadores de desempenho para assegurar o atendimento aos requisitos relativos a legislação aplicável - Garantir qualidade do produto e serviços - Realizar gestão de ativos de infraestrutura operacional - Manter atualizados cadastros técnicos das redes (A/E) - Promover o Programa de redução de perdas - Promover e ampliar Programa Juntos e Conectados - Garantir a continuidade do abastecimento - Executar as ações de medidas mitigadoras (PSA) - Realizar gestão de sólidos dos processos de tratamento de água e esgoto - Monitorar e avaliar o desempenho dos fornecedores para assegurar a qualidade dos produtos e serviços contratados
	7	Assegurar as práticas regulatórias e de compliance contratual	<ul style="list-style-type: none"> - Reduzir os impactos ambientais e sociais - Buscar a conformidade ambiental e o atendimento dos requisitos legais 	<ul style="list-style-type: none"> - RAC - LOC - IRD (contratual) - PCLD 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver e implantar ações de redução ou mitigação dos impactos ambientais e sociais - Executar PA de atendimento dos requisitos legais - Realizar gestão de riscos - Enfrentar temas jurídicos que ferem as regras de faturamento do contrato - Garantir pleitos regulatórios de reequilíbrio contratual - Consolidar/garantir as relações institucionais - Garantir as licenças sociais para operar
PESSOAS E INOVAÇÃO	8	Promover engajamento e desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar cultura organiz. - Ampliar o desenvolvimento das competências dos colaboradores e da liderança - Fomentar cultura da inovação 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Definir a Matriz de Treinamento atendendo necessidades dos colaboradores e da companhia - Comunicar DNA Iguá, Valores, Código de Conduta, Objetivos Estratégicos, Estratégias, Indicadores e Metas visando desenvolver o comprometimento dos colaboradores para com a Companhia - Buscar consolidar a cultura organizacional voltada a segurança ocupacional - Buscar a melhoria da prontidão das lideranças (Programa de desenvolvimento da Liderança) - Aumentar a produtividade das equipes - Incentivar a participação dos colaboradores nos programas internos de inovação - Incentivar a atuação no Time de Embaixadores da Inovação e Transformação
	9	Elevar o bem-estar e a satisfação dos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar a certificação GPTW - Garantir a segurança e saúde dos colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de satisfação dos empregados - GPTW - Taxa Frequência acidentes - Taxa Gravidade acidentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Tratar os resultados do GPTW - Manter política de benefícios e remuneração atrativa - Prevenir incidentes, acidentes e lesões - Promover ações de capacitação e desenvolvimento, reconhecimento, motivação e qualidade de vida - Implantar centro de treinamento operacional (prático)

2.2 Implementação das estratégias

a) Definição de mudanças

As mudanças necessárias para o êxito das estratégias são definidas em tempo adequado para responder as alterações de cenários no Sistema de Reuniões onde o PN é revisitado sistematicamente.

A Iguá Rio tem o Procedimento Operacional para Gerenciamento de Mudanças (PO-RJ-SGI-QUA-001) que estabelece diretrizes para que medidas sejam adotadas para prevenção de riscos potenciais associados as mudanças que possam causar impacto no êxito das estratégias e nos processos. As últimas mudanças efetivadas para garantir o êxito das estratégias, com a participação da Direção e demais líderes, foram: (1) a estruturação da área de Gestão de Contratos de fornecedores visando mitigar os riscos com o não cumprimento dos prazos e cláusulas contratuais, sempre buscando o alinhamento entre TR x Proposta x Contrato Jurídico; acompanhar os estágios do ciclo de vida dos contratos; padronizar o processo de medição; diminuir o risco de processos trabalhistas com análise de documentações acessórias; gerenciar armazenamento e histórico dos contratos; ser suporte para as áreas com o encerramento e/ou renovação de contratos; (2) implantação da segurança patrimonial para garantir segurança de colaboradores e ativos, realizando o monitoramento da área de concessão limitando/restringindo/autorizando o acesso dos colaboradores à áreas com riscos mapeados.

b) Desdobramento dos planos

O desdobramento das metas e planos de ação nas áreas da Iguá Rio acontece com a participação dos Diretores, Gerentes e Coordenadores após a aprovação do PN pela DE. Os planos de ação são registrados em planilhas eletrônicas e acompanhados pelos gestores.

2.3 Análise de desempenho

a) Medição e avaliação de resultados

A análise do desempenho ocorre de forma descentralizada nos diversos níveis do Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1), registradas em Ata de Reunião, utilizando a Metodologia FCA (fato, causa, ação) para análise dos resultados dos indicadores estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados nos diversos sistemas como PowerBI e em planilhas eletrônicas. Essa análise consiste em verificar se os resultados obtidos atendem as metas definidas no PN com auxílio do sistema Mereo.

A avaliação do potencial de alcance de metas (forecast) é realizada nas reuniões de Performance e Geral N1 por meio de análise integrada dos resultados onde são definidos ações, responsáveis e prazos para correção de rumos. Os requisitos das PIs são traduzidos em metas definidas, como por exemplo Margem EBITDA (acionistas), Satisfação dos clientes NPS (cliente) e o Satisfação dos colaboradores GPTW (pessoas). Na Reunião de Performance com a Holding, os Diretores da Iguá Rio realizam a análise comparando (indicadores que possam ser comparados) com o desempenho das demais operações do Grupo Iguá. Os indicadores utilizados na análise de desempenho são os estratégicos ou operacionais, dependendo do nível da reunião.

Os referenciais comparativos são definidos de acordo com os critérios de pertinência apresentados na Tabela 2.3.a.1 além das características explicadas em cada indicador (Critério 8).

b) Avaliação de progresso

A análise da evolução dos planos é realizada juntamente com a avaliação dos resultados, utilizando a metodologia FCA (fato, causa, ação) no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) com registro em Ata no Planner. Para isso, a Iguá Rio utiliza os resultados dos indicadores estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados nos diversos sistemas, conforme o processo, como o PowerBI e em planilhas eletrônicas.

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



CLIENTES

CRITÉRIO 3 - CLIENTES

3.1 Mercado e atuação sustentável

a) Estudo do mercado

A atuação e área de abrangência (mercado) da Iguá Rio estão definidas no Contrato de Concessão (ver Perfil). As variáveis que influenciam a decisão de usufruir dos serviços da Iguá Rio são definidas a partir dos requisitos contratuais e do estudo do mercado potencial, considerando as necessidades e expectativas das PIs, abrangência dos SAA e SES, características das áreas de atuação e avaliação do potencial de crescimento.

As informações sobre crescimento vegetativo de água e esgoto são atualizadas anualmente com base na análise de novos empreendimentos imobiliários. Para o estudo do mercado são utilizadas informações provenientes do sistema QGIS/ARCGIS como o mapeamento das redes implantadas, quantidade de economias, situação dos clientes (ativos ou inativos), número de clientes não interligados às redes de água e de esgoto, empreendimentos futuros. Com base nesse estudo e na base de dados de clientes são definidos o mercado e os clientes-alvo para o próximo exercício, com a projeção de serviços, consumo, faturamento. A análise de projeção é realizada de forma mais detalhada, como projeção por tipo de serviço, por categoria de cliente e faixa de consumo, por motivo de cancelamento, e outros.

O Censo (IBGE) é a base de informação sobre o número de domicílios na área de concessão por bairro que é utilizada para comparar com o cadastro técnico. Isso permite identificar clientes potenciais e definir a estratégia de captação.

Visando acelerar a implantação de novos empreendimentos além de evitar que busquem por fonte alternativa de abastecimento, a Iguá Rio desenvolveu ações para aproximar os empreendedores com a Empresa como reuniões periódicas e disponibilização de canal direto (Whatsapp, telefone). Além disso, é feita prospecção de clientes por meio do Iguá+, programa focado nos grandes clientes, visando trazer para base clientes potenciais de água e esgoto.

b) Segmentação de mercado

A Iguá Rio segmenta seu mercado considerando o atendimento com água e esgoto de forma a ofertar serviços e soluções adequados a cada categoria de cliente do cadastro (Sansys). A atualização cadastral dos clientes é realizada sistematicamente por equipe específica de cadastro com base nas ocorrências de leitura e solicitação dos clientes pelo atendimento presencial ou digital. Para agilizar esse processo o cliente passou a ter a opção de realizar a atualização via Whatsapp. Mensalmente são acompanhados indicadores de faturamento e consumo por categoria visando identificar eventuais anomalias que possam interferir no atingimento das metas. O mercado é segmentado em cinco categorias de clientes, utilizando como principal critério a utilização do imóvel conforme apresentado na Tabela 3.1.b.1.

Tabela 3.1.b.1 – Segmentação dos clientes no mercado				
Categoria	Tipo de Tarifa	Critério de segmentação	Relação com o total de clientes ativos (jun/2024)	
			Água	Esgoto
Residencial	Normal	Compreende edificações ocupadas exclusivamente para fins de moradia.	80,00%	78,90%
Comercial	Normal	Compreende edificações de estabelecimentos comerciais, hotéis e pensões, escolas particulares, hospitais particulares, clubes, construções comerciais e outros similares.	7,19%	8,72%
Pública	Normal	Compreende órgãos públicos da administração direta e indireta e fundações federais, estaduais e municipais, escolas públicas, hospitais públicos, entidades sem fins lucrativos, templos igrejas e outros similares.	0,62%	0,61%
Industrial	Normal	Compreende fábricas em geral, lava-jatos de automóveis, lavanderias, construções industriais e outros similares.	0,64%	0,66%
Social	Social	Compreende clientes com fim residencial, caracterizada como “baixa renda”, dentro da área de concessão que se encaixam nos critérios de vulnerabilidade socioeconômica.	11,55%	11,11%

c) Definição dos clientes-alvo

Os clientes-alvo atuais e potenciais são considerados pessoas físicas e jurídicas em sua totalidade que estejam na área de atuação da Iguá Rio e possam ter atendidas suas necessidades e expectativas. Eles são agrupados conforme suas características similares, aplicando-se tarifa diferenciada em razão da categoria de consumo. As categorias de consumo são definidas com base nos termos contratuais da concessão. Visando a manutenção dos clientes ativos, mensalmente é acompanhado o indicador de desempenho Churn que demonstra a evasão de clientes da carteira.

Com base na análise de clientes potenciais de esgoto foi otimizada a captação de clientes por meio da implantação de notificação sobre cobrança de esgoto para clientes com fonte alternativa e para os não interligados na rede coletora de esgoto já disponível, proporcionando aumento de receita, além do Programa Juntos e Conectados que promove a regularização de clientes para ligação na rede coletora de esgoto.

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

d) Conhecimento sobre os clientes-alvo

A identificação das necessidades, expectativas e predisposições dos clientes é feita por meio das práticas: (1) Análise de dados e informações a partir dos contatos e interações com clientes nos diversos canais (Tabela 3.2.a.1); (2) Participação em audiências públicas; (3) Reuniões com associações de moradores, síndicos e empreendedores; (4) Relacionamentos com as comunidades; (5) Reuniões com AGENERSA; (6) Pesquisa NPS onde o cliente pode expressar suas necessidades e expectativas; (7) Monitoramento dos requisitos e metas estabelecidas no contrato de concessão; (8) Monitoramento da mídia e redes sociais; (9) Análise da necessidade de ampliações, redimensionamentos ou adequações técnicas em redes para atender demandas de novos clientes (DPA e DPE); (10) Visitas, negociações e contatos entre Diretoria e Prefeito, Vereadores e Secretários Municipais, onde são coletadas solicitações ou necessidades da população que culminam em ações imediatas ou planos e previsões de investimentos para atendimento futuro (11) Regulamento de Serviços que norteia a prestação de serviços e a melhoria dos processos.

Quando a Iguá Rio recebeu a base cadastral de clientes da CEDAE iniciou o trabalho de atualização com equipe específica de campo (porta a porta) para complementar e atualizar as informações dos clientes. Considerando a capacidade operacional e financeira dos clientes de se beneficiarem dos serviços de saneamento são promovidas diversas ações, como (1) recadastramento na tarifa social com ações nas áreas de maior concentração de clientes em área de interesse social; (2) abordagem proativa junto a clientes inadimplentes que se enquadram na tarifa social; (3) Programa Juntos e Conectados: avaliar a quantidade e qualidade das ligações de imóveis às redes coletoras de esgoto existente e disponíveis a partir de vistorias; (4) Campanha Desaperta: campanha de renegociação de dívidas. A Iguá Rio acompanha no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) os resultados relacionados aos requisitos dos clientes visando definir ações de melhoria que garantam a satisfação dos clientes e qualidade de vida da população atendida.

Tabela 3.1.c.1 – Definição dos clientes-alvo			
Clientes		Descrição	Gestão
Atuais	Normal	Água: utilizam a rede de distribuição de água Esgoto: utilizam a rede de coleta de esgoto da Iguá Rio	- Atualização da base cadastral de clientes-Sansys - Monitoramento do consumo - Tratativas para inadimplência - Acompanhamento da satisfação do cliente por meio da pesquisa NPS - Contato proativo sistemático - Programa Juntos e Conectados
	Iguá+	Utilizam água da Iguá Rio com valor médio da fatura de R\$ 5.000,00, além daqueles de fonte alternativa que utilizam RCE da Iguá Rio.	- Controle de consumo e receita - Monitoramento de clientes que utilizam fonte alternativa visando migração para água da Iguá Rio - Tratativas diferenciadas para inadimplência - Contato proativo sistemático - Implantação de hidrômetros inteligentes (IoT) para acompanhar o consumo em tempo real
	Social	Imóveis localizados em área de interesse social (conj. habitacionais, favelas, regiões sensíveis)	- Aviso antecipado para renovação do benefício - Controle automático pelo Sansys de tempo e pagamento em dia - Tratativas diferenciadas para inadimplência
Potenciais		Água: tiveram o fornecimento de água suspenso	- Churn (acompanhar clientes suspensos) - Fiscalização
		Água: aqueles que utilizam fontes alternativas Esgoto: aqueles que utilizam fossas	- Identificação dos leads: cadastro no Sansys; prospecção em campo: expansão de redes A/E - Definição de potenciais serviços a disponibilizar - Controle por meio de visitas periódicas - Notificação sobre cobrança de esgoto para quem possui fonte alternativa de abastecimento de água
		Esgoto: aqueles que não tem disponibilidade de rede coletora de esgoto	- Campanhas proativas para que o cliente se ligue na nova rede de coleta de esgoto
		Crescimento vegetativo	- Acompanhamento de novos empreendimentos - Acompanhamento do crescimento urbano

e) Planejamento de experiências sustentáveis

A Iguá Rio, proativamente, desenvolve e aplica ações e soluções que atendem o pilar estratégico Sustentabilidade e contribuem para o desenvolvimento sustentável. O ESG - Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR direciona a atuação sustentável identificando as ações e projetos em cada um dos quatro eixos (Segurança Hídrica, Eficiência na gestão do ciclo da água, Responsabilidade na coleta e tratamento de esgoto e Respeito às pessoas) (ver Tab. 4.1.b.1). Nesse sentido, as principais características dos serviços fornecidos para os clientes são: (1) atuação para redução da perda de água na distribuição como caça e conserto de vazamentos, fiscalização de ligações irregulares e gerenciamento pelo CCO (monitoramento de pressão e nível dos reservatórios); (2) destinação do lodo de ETE para compostagem; (3) tratamento do esgoto coletado; (4) aliado ao HD inteligente (IoT), o aplicativo Digi Iguá oferece ao cliente acesso em tempo real às informações de consumo e tem ainda a opção de configurar alertas, contribuindo para um melhor controle do uso de água e gestão do orçamento.

f) Divulgação dos produtos sustentáveis

O interesse dos clientes por serviços que atendem aos seus requisitos e que contribuem para o desenvolvimento sustentável é despertado por meio de ações de comunicação e campanhas seguindo a Política de marketing institucional (PI-COR-COM-003) as quais são planejadas para o ano e disponibilizadas por meio de redes sociais (perfil Iguá Rio no Instagram a partir de 2023), vídeos (site e lojas de atendimento), folders, mensagens via SMS, releases de matérias encaminhadas para veículos de comunicação e materiais publicados nas redes sociais sobre ações e soluções aplicadas, como sensibilização pré e pós obra (rede coletora de esgoto), campanhas (uso racional da água, uso da rede de esgoto), tarifa social, educação ambiental, além da publicação das ações e resultados no RI da Iguá. Destaque para o Plano de comunicação da Revitalização do complexo lagunar da Barra da Tijuca e Jacarepaguá - Movimento Junto pela Vida das Lagoas (www.juntopelavidadaslagoas.igua.com.br).

O conteúdo dos materiais é produzido pela gerência de comunicação da Iguá Rio, seguindo diretrizes corporativas, e é aprovado pela Direção da Iguá Rio. Já os materiais de divulgação da corporação são produzidos por consultorias especializadas, revisadas pela área corporativa de comunicação e aprovadas pela Diretoria da Holding.

g) Desenvolvimento de marcas sustentáveis

A Iguá Rio desenvolve sua marca junto aos clientes seguindo a identidade visual definida no Manual da Marca Iguá e Submarcas (MN-COR-COM-001), onde são abordados os aspectos técnicos de aplicação da marca gráfica Iguá e de suas submarcas, nos veículos, placas, instalações, relatórios, uniformes, etc. Visando reforçar a marca, criar credibilidade, admiração e confiança são divulgadas pautas positivas como o Projeto Juntos e Conectados, obras de melhoria, Campanha Desaperta e outros, por meio de releases para imprensa e da publicação de matérias no site da Iguá Rio e nas redes sociais seguindo a Política de marketing institucional (PI-COR-COM-003) que estabelece os direcionamentos e critérios para as ações de marketing. Alinhado ao propósito da companhia, o principal posicionamento pretendido pela Iguá Rio é “ser a melhor empresa de saneamento para o Brasil”.

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



Figura 3.1.g.1 – Classificação do IVGR

3.2 Experiência sustentável

a) Responsividade ao cliente

Com base no pilar Satisfação do Cliente, o relacionamento com os clientes tem como premissa disponibilizar canais ágeis e de fácil acesso. Os canais de manifestações disponibilizados aos clientes e as formas utilizadas para informar sobre o andamento do tratamento das manifestações e as respectivas ações implementadas estão na Tabela 3.2.a.1.

Tabela 3.2.a.1 – Canais de interação com os clientes									
Canal	Descrição	1	2	3	4	5	6	Tratamento	Forma de retorno para o cliente
Lojas de Atendimento	Atendimento presencial do cliente e sociedade. Disponibiliza totem p/autoatendimento.	•	•	•	•	•	•	Todas as solicitações, reclamações e sugestões são analisadas e encaminhadas às áreas pertinentes com prazo estabelecido para atendimento.	Retorno conforme prazo estabelecido ou após a definição de solução, por SMS, telefone ou e-mail.
Atendimento telefônico	Call Center da Iguá (0800), Ligação gratuita. Implantação da URA (2023)	•	•		•		•		
Atendimento digital	Totem			•			•		
	WhatsApp Iguá	•	•	•	•		•		
	Digiguá (site e aplicativo para mobile) - mais bem avaliado nas lojas de aplicativos de celulares, se comparado aos de outras empresas de saneamento.		•	•			•		
	E-mail	•	•	•	•		•		
	SMS		•						
Atendimento Iguá+	Atendimento personalizado na loja aos clientes com alto consumo, visita in loco e meios digitais exclusivos (telefone, whatsapp e e-mail).	•	•	•	•	•	•	Tratamento pelas áreas pertinentes e acompanhado pela Equipe de Clientes, atendendo aos prazos estipulados.	Retorno por correspondências oficiais.
Atendimento especial	Meios formais (Ofício, email) recebidos pela Diretoria, originadas na imprensa, Poder Judiciário, PROCON, AGENERSA e outros órgãos públicos.	•	•	•	•		•		
Área de Resp. Social	Atendimento voltado a atender necessidades de associações de bairro e líderes comunitários.	•	•					Presta informações necessárias.	Retorno individual.
Relac. com agente de campo	O agente pode ser abordado p/cliente. Equipe de suspensão/religação fornece meio de pagamento ao cliente.		•		•	•			Retorno imediato.
Sites Consumidor.gov e Reclameaqui	O cliente pode registrar qualquer manifestação.						•	Acompanhadas pela área corporativa clientes e tratadas pela Iguá Rio	Retorno por meio do próprio site.
Site institucional (www.iguá.com.br)	Canal de Denúncias						•	Tratado pelo Compliance da Iguá (ver 1.d)	Retorno pelo próprio canal
NPS	Pesquisa de satisfação NPS (ver 3.2.c) a qual permite o registro de todo tipo de manifestação						•	Tratado pelas áreas de Clientes da Iguá/Iguá Rio	Retorno por e-mail e celular

(1) Receber e cadastrar solicitações/serviços; (2) Prestar informação; (3) Emitir 2ª via; (4) Negociar dívida; (5) Receber fatura; (6) Registrar reclamação/denúncia

Todas as manifestações dos clientes são registradas no sistema comercial Sansys. Visando melhorar a efetividade do processo de atendimento a Iguá inovou com a implantação do Salesforce, software mundialmente utilizado para gestão de relacionamento com o cliente, proporcionando maior agilidade e rastreabilidade dos casos registrados, análise e solução com maior rapidez, acesso ao histórico completo do cliente incluindo consumo, pagamentos, serviços solicitados. Como um diferencial para atendimento de nova ligação a loja oferece senha, atendente e espaço específico para o novo cliente. Além disso, 100% dos novos clientes recebem a pesquisa NPS visando identificar a satisfação e eventuais oportunidades de melhoria.

Quando há o desenvolvimento de um novo empreendimento, a Iguá Rio realiza o estudo de viabilidade do projeto (DPA e DPE) para confirmar o atendimento aos requisitos técnicos, emitindo parecer técnico e, caso necessário, aponta os devidos ajustes com base na modelagem hidráulica de água e esgoto (WaterGEMS e SewerGEMS). Também é analisada necessidade de investimento para o recebimento da infraestrutura de saneamento instalada no empreendimento. Quando da instalação de uma nova estrutura de rede coletora de esgoto, a Iguá Rio promove campanha de sensibilização da comunidade para interligação na rede de esgoto, assim como informa aos clientes a forma correta de ligação e os cuidados com a utilização da rede.

b) Resolutividade de manifestações

Ao receber as manifestações, as demandas são registradas no Salesforce e recebem um número de protocolo (caso) o qual é informado ao cliente. Com este número de protocolo, informado no ato do registro, o cliente e a empresa, acompanham todo o processo desde o momento da geração da ordem de serviço, até a resposta com a solução para a demanda (Tabela 3.2.a.1), quando necessário. Quando o caso gerar um serviço, este é direcionado para área executora por meio de OS, com prazo de atendimento preestabelecido, para que seja realizada a programação e execução

em campo. O atendimento de cada serviço é realizado de forma a obedecer e respeitar as prioridades estabelecidas de acordo com a ordem de recebimento da solicitação e grau de impacto aos clientes, à sociedade, ao contrato de concessão e imagem da empresa. Em situações emergenciais, equipes operacionais de plantão 24 horas e/ou sobre-aviso, realizam o atendimento imediato e tomam as devidas providências. Importante destacar que a maioria das reclamações (análise de qualidade de água, falta de água, vazamento de água) são atendidas em no máximo 24 horas. O controle do atendimento dos serviços é realizado por meio da análise dos relatórios do sistema TOA com o objetivo de otimizar a programação de serviços.

A causa mais frequente de reclamação do cliente é sobre a fatura (consumo, tarifa, valor), cujas causas são a expectativa do cliente em relação a fatura (falta de percepção quanto ao consumo); faturamento pela média (por falta de acesso ao HD); vazamento de água (critérios para revisão da fatura nesse caso). As ações comumente tomadas são: negociação com cliente para trazer o HD para fora do imóvel; material de orientação de como o cliente identificar vazamento de água.

c) Avaliação da experiência do cliente

A satisfação dos clientes é avaliada por meio da pesquisa NPS (*Net Promoter Score*), que utiliza modelo simplificado de pesquisa focado em duas questões: uma pergunta “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo ou familiar?” e um pedido de comentário. Os diferenciais dessa pesquisa são a sistematização da aplicação e a inclusão da categorização de resposta, visando identificar a área que o cliente está avaliando, como por exemplo atendimento, prestação de serviço, qualidade do produto, e outras.

Essa pesquisa é disparada por e-mail para clientes que tenham endereço de e-mail atualizado no cadastro. São dois tipos de disparos: Transacional: disparado para base de clientes que entraram em contato com a Iguá Rio 24h após a interação, por qualquer canal; e Relacional: disparado trimestralmente, para clientes da base de cadastro ativo, tendo ou não entrado em contato com a empresa. O acompanhamento é feito on-line pelo portal *TrackSale* onde estão as informações de pesquisas enviadas, respondidas, comentários e avaliações, por equipe corporativa (CEI) que trata as manifestações menos complexas e pelos gestores da Iguá Rio que tratam as consideradas críticas. Essa pesquisa também é aplicada para os clientes Iguá+, seguindo os mesmos critérios de disparo, porém todas as tratativas são realizadas pela equipe local responsável pelos clientes Iguá+. A partir das notas obtidas os clientes são classificados como Detratores (0 a 6), Neutros (7 a 8) ou Promotores (9 a 10). Semanalmente a área de clientes analisa os resultados da pesquisa do mês verificando os percentuais de resposta e comentários e classificação das opiniões. Além disso, é identificada a origem das opiniões visando a definição de melhoria dos processos, por meio de planos de ação.

Mensalmente os resultados da pesquisa NPS são divulgados às áreas com o objetivo de incentivar a busca da melhoria em todas as atividades desenvolvidas. Além disso, esse indicador compõe o conjunto de metas do PPR e ICP.

Os resultados obtidos são comparados mensalmente com os resultados das outras SPEs do Grupo Iguá nas Reuniões de Resultado (N0) e nos relatórios semanais emitidos pelo CEI. Além disso, o próprio método do NPS já estabelece um nível referencial de excelência (nota entre 75 e 100). Como melhoria (2024) a Iguá Rio classificou o resultado da Pesquisa NPS por bairro, identificando a relação entre os principais motivos de contato do cliente com a nota obtida a fim de identificar oportunidades de melhoria. O índice de satisfação dos clientes (nota NPS) é acompanhado mensalmente no sistema de reuniões.

d) Fidelização do cliente

A Iguá Rio busca a fidelização dos clientes atendendo as necessidades e expectativas traduzidas nos requisitos contratuais, com competência técnica na execução dos serviços, experiência na implementação de soluções inovadoras e agilidade nas respostas e na busca de novas tecnologias ou metodologias, como a implantação de HDs inteligentes (IoT).

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

As principais formas de fidelização do cliente são Cumprimento dos requisitos contratuais; Capacidade técnica do corpo funcional; Agilidade no atendimento das manifestações dos clientes; Ampliação e melhoria contínua dos canais de atendimento; Comunicação proativa sobre manutenções operacionais por meio de SMS, e-mail, redes sociais e site; Busca contínua por inovação e melhoria em processos e serviços; Iguá+ com atendimento diferenciado e contratos especiais para grandes clientes; Garantia da qualidade da água; e, disponibilização de tarifa social.



SOCIEDADE

CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE

4.1 Responsabilidade Social

a) Manutenção da legalidade

As leis, regulamentos e normas aplicáveis a Iguá Rio são identificadas pela IUS Natura, empresa especializada em identificação de legislação, verificação e auditoria de atendimento a requisitos legais. A Tabela 4.1.a.1 apresenta os principais requisitos legais e indicadores relativos à legalidade e conformidade.

Para identificação e atendimento é utilizado o sistema CAL que abrange toda legislação federal, estadual e municipal, normas regulamentadoras e demais requisitos legais relativos a meio ambiente, saúde e segurança, qualidade dos serviços, trabalhistas, responsabilidade civil, e todas as demais aplicáveis à Iguá Rio. Para assegurar a permanente verificação e atendimento aos requisitos aplicáveis a área de meio ambiente da Iguá Rio, responsável pela gestão do sistema CAL, recebe da empresa contratada a relação de novas legislações ou atualizações dos requisitos aplicáveis e, seguindo o Procedimento para análise de requisitos legais e outros requisitos (PR-COR-AMB-004), realiza a primeira análise para confirmar a aplicabilidade da nova legislação e encaminha para os pontos focais das áreas, devidamente treinados, realizarem a avaliação e identificarem as evidências de atendimento (atividades e ações) ou definirem as ações para o atendimento. Para garantir conformidade legal são realizadas auditorias anuais internas (LVs) pelas áreas corporativas correspondentes e, bianualmente auditoria externa (VCL) pela empresa IUS Natura.

O sistema CAL demonstra no painel de Atendimento a requisitos legais indicadores sobre o Status consolidado do requisito, Planos de ação, Verificações de Atendimento a requisitos legais (VCL) e Histórico de status consolidado dos requisitos, com o envio automático de alertas aos responsáveis pelos requisitos quando há atualizações na plataforma digital. Como forma de aprimorar a gestão, em 2023 foi implementado o BI dos indicadores de atendimento a legislação. Também a partir de 2023 foi introduzido o sistema ONEGREEN para controle dos processos de licenciamento ambiental (licenças e outorgas) da operação, garantindo a otimização dos processos com a manutenção do histórico de licenciamento e a guarda de todos os documentos pertinentes. A manutenção da legalidade é avaliada mensalmente pelo acompanhamento e análise dos indicadores (Tab. 4.1.a.1) no sistema de reuniões (Tab.1.3.b.1).

b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

A Iguá Saneamento tem definido o ESG-Plano Estratégico de Sustentabilidade-SERR com o intuito de inserir a agenda da sustentabilidade em cada área de negócio e estruturar a Cia. para o modelo ESG. Ele é focado em quatro eixos de atuação. A Tabela 4.1.b.1 apresenta as principais práticas e projetos em cada um dos eixos.

Em 2022 a Iguá Rio iniciou a implantação do Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) e, em 2023, a aplicação do MEGSA ESG visando submeter sua gestão à avaliação do PNQS, baseado no Guia Critérios de Avaliação.

A Iguá Saneamento realiza o Inventário de GEE de todos os escopos de suas operações, incluindo da Iguá Rio, atendendo as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, com método de cálculo do IPCC e submete a verificação por organismo independente. A Iguá Rio foi reconhecida em 2023 com a certificação do Selo Ouro GHG Protocol Brasil. Para agilizar a coleta e cálculo dos dados do inventário foi implantado (2023) o sistema DEEP ESG.

A estratégia de responsabilidade social, revisada no planejamento 2024-2028, tem a missão de promover impacto social positivo na área de atuação de forma integrada as estratégias da Iguá gerando valor ao negócio, ampliando a reputação da Cia. e fortalecendo o relacionamento com as PIs. Para isso foram definidos os pilares de atuação: educação socioambiental, formação profissional, relacionamento comunitário e voluntariado. Na Iguá Rio a atuação da área de responsabilidade social tem como foco a obtenção da licença social para operar. Para isso a área define ações de atuação nos pilares estratégicos definidos visando engajar os atores estratégicos (liderança comunitária, escolas, associação de moradores, ONGs, etc) e reforçar a reputação da Iguá Rio de forma a demonstrar seu compromisso com as questões socioambientais. Em 2024 as principais ações são as de sensibilização social para obras (água e esgoto) previsto no contrato de concessão; ações de curto, médio e longo prazo para revitalização do complexo lagunar composto 22 programas socioambientais e de biodiversidade (TNFD), como por exemplo replantio de mangue e limpeza e cercamento das margens da lagoa; dragagem; implantação de coletores em tempo seco). As principais ações estão apresentadas na Tabela 4.1.b.2 (pág. 15) informando as que incorporam pessoas voluntárias e parceiros.

4.2 Segurança socioambiental

a) Controle de impactos adversos

Tabela 4.1.a.1 – Principais requisitos e indicadores de legalidade e conformidade		
Dispositivo Legal	Requisitos	Indicadores
Portaria GM/GS nº 888/2021	Dispõe sobre procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade	- IQA
CONAMA 357/2005	Dispõe sobre classificação dos corpos de água e diretrizes para enquadramento	- IQE
Outorgas e Licenças	Regulamenta limites de captação de água bruta e lançamento de efluente tratado e suas condicionantes.	- LOC
Contrato de Concessão e Regulamento	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviço de saneamento	- IAI - CTS - IRD - IQA - IQE - IDA - RDR
NOP-INEA-45	Regulamenta os padrões de lançamento do efluente.	- IQE
NOP-INEA-03	Regulamenta o credenciamento dos laboratórios de controle de qualidade de água e esgoto.	-
Resolução Seconerma Nº 15/2018	Regulamenta licenciamento de obras, reparos e serviços em vias públicas.	-
NRs (MT)	Requisitos (todos na CAL) relativos à saúde e segurança, trabalhistas, responsabilidade civil etc. Regulamentam a segurança do trabalho.	- Freq. e Grav. de acidentes
Demais legislações aplicáveis	Requisitos (todos na CAL) relativos a meio ambiente, trabalhista, etc	- RAC

A Iguá Rio utiliza o Procedimento para levantamento de aspectos e impactos socioambientais (PR-COR-STB-022) e o Formulário LAISA (FO-COR-STB-019) disponíveis no SoftExpert, com a participação das áreas sob a gestão da área

Tabela 4.1.b.1 – ESG – Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR	
Eixos de atuação	Práticas e projetos associados
<p>Segurança hídrica</p> <ul style="list-style-type: none"> Conservação dos mananciais Redução da poluição 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar a cobertura de abastecimento de água Redução das perdas de água Plano de segurança hídrica Plano de contingência para acidentes ambientais Plano de CAPEX Segurança operação do sistema de coleta de esgoto Plano de gestão do lodo de esgoto Redução dos resíduos sólidos Monitoramento da bacia hidrográfica do sistema lagunar de Jacarepaguá Plano de adaptação para as mudanças climáticas
<p>Eficiência na gestão do ciclo da água</p> <ul style="list-style-type: none"> Otimização dos processos de captação, produção e distribuição de água Garantia do abastecimento de água tratada e da regularidade do abastecimento Garantia da qualidade da água distribuída 	<ul style="list-style-type: none"> Controle do volume de água tratada recebida nas caixas de fornecimento Controle de pressão da rede de distribuição Plano de segurança da água Gestão de perdas Gestão da rede de distribuição de água Manutenção preventiva (eletromecânica/estrutural) Monitoramento da qualidade (IQA/conformidade legal) Plano de CAPEX Plano emergencial de abastecimento de água Capacitação da equipe de operação
<p>Responsabilidade na coleta e tratamento de esgoto</p> <ul style="list-style-type: none"> Otimização do processo de coleta e tratamento de esgoto Redução da poluição 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiência energética Diagnóstico operacional/ambiental das ETEs Gestão da rede de coleta e elevatórias de esgoto Manutenção preventiva (eletromecânica / estrutural) Redução/aproveitamento dos resíduos sólidos Monitoramento da qualidade (IQE/conformidade legal) Plano de CAPEX Capacitação da equipe de operação Programa Juntos e Conectados
<p>Respeito às pessoas</p> <ul style="list-style-type: none"> Transparência e comunicação Ética empresarial Garantia de ambiente seguro e saudável aos colaboradores Encantamento dos clientes Transformação das comunidades onde atuamos 	<ul style="list-style-type: none"> Certificação GPTW Benefícios e facilidades oferecidas aos colaboradores Ampliar a atuação socioambiental Código de Conduta e Políticas de Compliance Capacitação e desenvolvimento dos colaboradores Reconhecimento e remuneração Engajamento com a comunidade Diversidade, inclusão e respeito aos direitos humanos Divulgação das informações financeiras (site) Canal de Denúncia Gestão do Contrato de Concessão Gestão de fornecedores Inovação PNQS Gestão de clientes Encantamento do cliente

de meio ambiente. A inovação nessa prática foi incluir no levantamento os aspectos e impactos sociais a partir de 2022. Conforme procedimento a LAISA deve ser revista, no mínimo, a cada ano ou quando ocorrerem situações ou alterações significativas.

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

- Impacto ambiental - severidade, probabilidade, reversibilidade, controles operacionais.

- Impacto social - abrangência e probabilidade, controles operacionais.

Os impactos são tratados com ações contínuas e atenuantes (controles operacionais) controladas sistematicamente pelos responsáveis das atividades e acompanhadas pelos gestores por meio de sistemas automatizados, relatórios e indicadores. Os principais impactos sociais e ambientais e as ações de tratamento estão apresentadas na Tabela 4.2.a.1. Os impactos de governança são identificados por meio do Procedimento de gerenciamento de riscos e controles internos PR-COR-RCI-001 (Ver 1.1.b). Visando uma maior efetividade na gestão ambiental, em 2023 a Iguá Rio iniciou a implantação da ISO 14001 nos seus processos. O indicador Eficácia socioambiental, calculado pela LAISA, demonstra o êxito na prevenção de impactos sociais e ambientais

b) Prontidão para emergências

O Plano de atendimento a emergência (PAE) (PL-RJ-SGI-AMB-002) e o Formulário para relatório de emergência (FO-COR-STB-005) disponíveis no SoftExpert, estabelecem sistemática para atender acidentes e situações de emergência com real potencial de ocorrência, visando garantir o atendimento às ocorrências da maneira

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

Impacto	Aspecto	Tipo	Ação
Ambiental: Contaminação do solo/água Social: saúde da comunidade	Extravasamento de esgoto	Ambiental e Social	<ul style="list-style-type: none"> Parametrização das ETEs Monitoramento CCO Procedimento operacional para atendimento do Gerador móvel Procedimento de Comunicação, Registro e Investigação de Evento Ambiental PR-COR-AMB-001 Eliminar extravasamento de ETE Treinamentos e simulados PGA05 (Objetivo e meta Operação)
	Geração de lodo	Ambiental e Social	<ul style="list-style-type: none"> Armazenamento em local contido e coberto Destinar para agricultura 75% do lodo de esgoto gerado nas ETEs Treinamento e comunicação PGA06 (Objetivo e meta Operação).
Mudanças climáticas (aquecimento global)	Emissão de GEE	Ambiental e Social	<ul style="list-style-type: none"> Aplicação de tecnologia de tratamento que gere menos GEE (retrofit da ETE Barra) Inventário de GEE – Selo Ouro Plano de carbono neutro - PGA09 (Objetivo e meta Holding) Monitoramento ambiental dos indicadores
Perda da concessão	Descumprimento do contrato de concessão	Governança	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma e plano de ação para cumprimento dos requisitos do contrato Acompanhamento dos indicadores regulatórios

mais eficaz e rápida possível. A área de meio ambiente é responsável pelo processo de prontidão para emergências ambientais.

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

As principais e potenciais emergências (cenários) identificadas e os protocolos associados são:

- Vazamento/Rompimento de Tanque/Adutora/Rede/Emissário - Protocolo: Cenário 02
- Vazamento de Produtos Químicos (Vazamento/ Derramamento de produtos químicos, óleos, graxas) - Protocolo: Cenário 04
- Vazamento / Derrame de efluentes ou resíduos (vazamento de resíduos durante recebimento e descarregamento de cargas) - Protocolo: Cenário 06
- Vazamento de líquidos inflamáveis/GLP - Protocolo: Cenário 0

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

Eixos SERR	Ação	Descrição	Participação	
			C	P
P	Programa Redes	Encontros com atores/lideranças estratégicas de comunidades do entorno. Em 2023 foram realizadas quatro rodas de conversas e visita ao Viveiro de Mudas do Complexo Lagunar.	x	
S	Dia Mundial da Água	Mutirão de limpeza na Lagoa de Marapendi para sensibilizar moradores quanto à importância da conservação das lagoas e do correto descarte de lixo. Além disso foram realizadas quatro apresentações teatrais - Água, Fonte da Vida (preservação da água).	x	x
P	Livro nas Praças	Ônibus adaptado como biblioteca itinerante que contou com acervo de 2.000 mil exemplares para empréstimo gratuito de livros. O projeto atendeu quatro comunidades no Rio de Janeiro.	x	x
E	Dia do Meio Ambiente	Caminhada Ecológica nas margens do Rio das Pedras, Oficina de Aproveitamento Integral de Alimentos e lançamento do Projeto Óleo Solidário. Além disso foram 4 apresentações do espetáculo "Água, Fonte da Vida" (preservação da água).	x	x
P	Campanha Inverno Solidário	Doação de agasalhos e cobertores para quatro instituições sociais no Rio.	x	
SE	Águas nas Escolas Eco Redes Cidade de Deus	Apresentações teatrais "Água, Fonte da Vida" (preservação da água) em comunidades e escolas públicas. Ações para formação de jovens em Agentes de Promoção Socioambiental que atuaram como multiplicadores nas oficinas de educação socioambiental. Foram assistidas alunos e professores de 21 escolas e creches da Cidade de Deus.	x	x
P	Dia Nacional do Voluntariado	Doação de Cestas Básicas de Alimentos para instituições sociais do entorno da Iguá Rio.	x	
TE	Você no Saneamento	Oito apresentações do Jogo do Saneamento (tabuleiro), em escolas e instituições sociais, com objetivo de sensibilizar o público sobre a importância da preservação da água e promover a reflexão sobre a mudança de atitudes em relação ao meio ambiente, com a produção de lixo e a conscientização sobre a importância da reciclagem, reutilização e redução dos materiais de consumo.	x	
TE	Você no Saneamento -Movimento S.O.S Lagoas	Atividades socioambiental para promoção da cidadania (entendimento sobre a importância do saneamento e estímulo aos cuidados com os recursos naturais – foco nas lagoas do Sistema do Complexo Lagunar de Jacarepaguá).	x	x
P	Acqua Nave	Ônibus adaptado para experiência de realidade virtual focado nos cuidados com o meio ambiente. Ele ficou instalado durante os 10 dias da Bienal Internacional do Livro.	x	X
P	Jovens Construtores	Capacitação de mão de obra em encanador para 20 jovens de 17 a 25 anos, moradores de Rio das Pedras.	x	X
P	VoluntarIguá - Concurso de Desenhos	Concurso de desenho para alunos da rede pública de ensino do RJ - tema: Como a coleta e o tratamento de esgoto impacta sua vida e o território em que vive? Premiação para os três primeiros colocados (votação por colaboradores da Iguá) - 1º lugar: tablet, 2º lugar: bicicleta e 3º lugar - kit de desenho.	x	
S	Dia da Árvore	Atividades socioambientais como plantio de mudas, aplicação do Jogo do Saneamento e lançamento do Projeto Tampinhas do Bem no Quilombo Camorim, além de apresentações teatrais em escolas do entorno.	x	X
TE	Dia das Crianças	Apresentações do Recicla Circo (importância sobre cuidados de higiene e limpeza) e cuidados com o meio ambiente (correto descarte de lixo, reutilização e redução de materiais) para alunos de escolas públicas.	x	X
P	Jovens Campeões	Projeto esportivo, parceria com o Instituto Cultura Urbana, que utiliza o esporte como ferramenta para a inclusão social e contribuição para o desenvolvimento educacional e pessoal de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social.	x	X
S	Plantando que dá (horta)	Ações de revitalização de hortas comunitárias e plantio de mudas, incentivando à preservação do meio ambiente e contribuindo para segurança alimentar de famílias atendidas por duas Instituições sociais em comunidades estratégicas do Rio de Janeiro.	x	
P	Natal Solidário	Doação de brinquedos novos para instituições sociais estratégicas da área de atuação da Iguá Rio. Foram beneficiadas crianças de 12 organizações sociais.	x	
P	Conexão VoluntarIguá	Iniciativas para promover o voluntariado corporativo. Na Iguá Rio foram incentivadas a doação de sangue.	x	x

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



**CONHECIMENTO,
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**

CRITÉRIO 5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1 Conhecimento essencial

a) Mapeamento dos conhecimentos

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

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

b) Internalização do conhecimento

A internalização dos conhecimentos mais importantes é realizada por meio de formas e instrumentos (Tab. 5.1.a.1) constantemente atualizados e melhorados, como o PDL híbrido, parte presencial e parte pela Universidade H2ON permitindo ampliar o conteúdo abordado. Na Iguá Rio são 12 multiplicadores para difundir e compartilhar os conhecimentos técnicos.

As principais formas de armazenamento dos conhecimentos são o H2ON, plataforma digital de treinamento que a partir de 2023 passou a ser Universidade H2ON incorporando treinamentos digitais e presenciais, internos e externos; e, o SoftExpert, onde são mantidos as políticas e procedimentos da Iguá e da Iguá Rio. As ações de treinamento e benchmarking (PR-COR-QUA-001), participação em seminários, congressos, feiras e workshops fortalecem, qualificam e capacitam os colaboradores nos conhecimentos mais importantes e nas competências essenciais para a Iguá Rio (ver Crit. 6). Outra forma de desenvolver, proteger e internalizar conhecimentos se dá pela descrição e padronização de procedimentos em documentos normativos, gerenciados e disponibilizados no SoftExpert.

A Iguá promove desde 2017 o Festival da Inovação onde são apresentadas novas tecnologias por startups e as melhores práticas desenvolvidas pelas operações. Visando ampliar a participação dos colaboradores, o Festival passou a ser realizado de forma híbrida a partir de 2021, ou seja, o evento presencial é transmitido para toda a Iguá.

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

5.2 Inovação sustentável

a) Fomento da inovação

A Iguá fomenta a inovação a partir da Política de Inovação (PI-COR-INV-001) por meio dos programas apresentados na Tabela 5.2.a.1. Para otimizar o incentivo a inovação, em 2023 o Move Iguá e o Time de Embaixadores passaram a atuar baseados numa mesma Política para os embaixadores da inovação e transformação (PI-COR-INV-002).

Programa	Descrição
IguáLab	Primeira iniciativa de inovação aberta da Iguá e do saneamento no Brasil, visa fomentar conexões voltadas à construção de soluções para o setor com apoio de startups. O programa permite endereçar desafios do saneamento na busca de soluções inovadoras. O Funil de Inovação Aberta demonstra etapas e números de participação de startups.
100 Open Startups Distrito	Plataformas digitais onde as startups podem cadastrar suas soluções inovadoras para que o Time de Embaixadores analise a aplicabilidade para solução de problemas e lancem desafios para que as startups proponham soluções para análise, testes e definição sobre a contratação.
Time de Embaixadores da inovação e transformação	Cinco na Iguá Rio, visa disseminar a cultura, o conhecimento de inovação e as boas práticas na Cia. São os aliados da área de inovação na identificação de desafios, limitações e oportunidades para inovação, fortalecendo a comunicação e o compartilhamento das soluções desenvolvidas e aprendizados. Também atuam como referência e suporte para os colaboradores, realizando a triagem das ideias e o retorno para os autores.
Move Iguá	Projeto inédito de transformação que envolve todas as áreas e busca elevar a Cia. a um novo patamar de gestão e eficiência por meio do incentivo ao pensamento inovador dos colaboradores e líderes e a implantação de um modelo de tomada de decisão, gerenciamento de projetos e execução de processos.
Festival da Inovação	Evento anual que acontece de forma híbrida (m2021), ou seja, o evento presencial é transmitido ao vivo para toda Iguá com o objetivo de promover, incentivar e reconhecer os colaboradores que se dedicam a desenvolver iniciativas inovadoras. Essas iniciativas também são compartilhadas no Portal de Inovação.
Manda Bem	Visa incentivar os colaboradores a implementarem melhorias e inovações nos processos e atividades por meio de reconhecimento dos feitos. Em 2023, foram inscritos 30 projetos da Iguá Rio, sendo 18 contemplados. As boas práticas são disseminadas no Portal do Manda Bem (DIGA).

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

- CPAE Digital: digitalização dos processos de consulta de possibilidade de abastecimento e esgotamento (CPAE).
- Implantação do UniMan (gestão de equipamentos), UniStock (gestão de produtos químicos) e Unilink (integra o equipamento de análise ao sistema) - Integração de módulos UniLIMS (gestão da qualidade laboratorial)
- PocketLab – lançamento das análises de cloro realizadas em campo diretamente no sistema.

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

b) Experimentação em larga escala

O IguáLab, Time de Embaixadores e o Move Iguá são os principais programas de incentivo de novas ideias e inovações. O fluxo de inovação (Fig. 5.2.b.1) segue a metodologia de projeto e melhoria de produtos e processos, e demonstra a etapa de experimentação das ideias e inovações selecionadas. Os experimentos exitosos ou não relativos ao Iguá Lab são publicados no Report Mensal de Inovação. As iniciativas implementadas que demonstram resultados positivos são divulgadas no Festival de Inovação, DIGA e Manda Bem. O Move Iguá trouxe metodologia inovadora de desenvolvimento e implementação de novas ideias, com disciplina e agilidade visando assegurar resultados no tempo certo, incorporar tecnologias disruptivas, responder as demandas dos clientes e elevar a produtividade. As iniciativas são registradas e acompanhadas por meio do sistema Wave.

Diversos experimentos acontecem em Iguá. Exemplo recente de projeto (2023) implementado na Iguá Rio em cooperação com o órgão ambiental é o de Fontes Alternativas que tem o objetivo de regularizar usuários irregulares que utilizam fontes alternativas como poços e pipas. Em quatro meses foi aferido um ganho de receita de R\$ 13 milhões.

5.3 Adaptação digital

a) Desenvolvimento do negócio digital

A área de TI da Iguá é responsável pela gestão e desenvolvimento do ambiente tecnológico da Cia. que tem como premissa suportar as estratégias da Iguá com a incorporação da tecnologia digital observando temas estruturantes como segurança, LGPD, estabilização, novas operações e nova governança de tecnologia. Para isso foi definido o Master Plan de TI que engloba planos diretores como de segurança da informação e de gestão de dados, com visão de três anos e atualizado anualmente. Os principais sistemas digitais em uso pela Iguá Rio estão apresentados na



Figura 5.2.b.1 – Fluxo de Inovação

Os principais sistemas digitais em uso pela Iguá Rio estão apresentados na

Tabela 5.3.a.1 - Principais Sistemas de Informação

Sistema	Finalidade	Sistema	Finalidade
SoftExpert	Plataforma onde estão o sistema de controle e gerenciamento eletrônico de documentos, sistema de fluxo de documentos (externos e internos), registros de planos de ação e outros formulários.	Ticket Log	Controlar a manutenção, consumo de combustível e quilometragem rodada dos veículos
Engeman	Controlar e gerenciar serviços de manutenção	Nextfleet	Sistema de gestão veicular
SAP S/4 Hana	Sistema corporativo integrado (ERP) para gestão dos processos financeiros, contábeis, suprimentos, produção, gestão de ativos, estoque.	Ariba	Sistema de solicitação e aprovação de compras
Power BI / OpWise	Gestão e acompanhamento de indicadores	H2ON	Plataforma EAD de treinamentos
Prophix	Controle das informações orçamentárias	SOC	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho
Sistema CAL (Ius Natura)	Gestão de conformidade legal	SapConcur	Solicitação de reembolsos e adiantamentos
ServiceNow	Controlar e gerenciar as solicitações de atendimento a Sistemas Informatizados	TrackSale	Sistema de gestão das pesquisas de satisfação do cliente (NPS)
CCO	Monitoramento e operação dos SAA e SES	Sansys	Sistema de gestão comercial e operacional
MS Teams	Viabilizar de forma remota reuniões e acesso a documentos	JoinRH	Gestão de recursos humanos
DIGA, Newsletter e Mural	Comunicar às equipes quanto a eventos locais e corporativos, e indicadores operacionais	Espaider	Sistema de acompanhamento de processos judiciais e administrativos. Controlar a contingência e risco.
Gupy	Controlar o processo de recrutamento e seleção para substituição ou abertura de vagas, utilizando IA	WaterGEMS SewerGEMS	Modelagem hidráulica e elaboração de projetos de água e esgoto, respectivamente
Docsign	Permite assinar digitalmente documentos internos e externos	QGIS/ ArcGIS	Sistema de informação geográfica do SAA e SES
Planilha LAISA	Planilha de controle dos aspectos e impactos sociais e ambientais	Maxifrota	Sistema de gestão de frota
UniLIMS	Gestão de laboratórios	Perinity	Sistema de gestão de riscos e compliance
MS Project	Planejam. de investimentos e obras e controle de prazos	ARGO	Sistema de solicitação de passagens aéreas e hospedagem
ADP	Sistema de gestão rotina de administração de Pessoal	ONE-GREEN	Sistema de gestão de licenciamento ambiental
AXYMA	Aplicativo para registro de APR, Inspeção de EPI e Segurança	Colaborativo	Gestão de terceiros de CAPEX
Mereo	Sistema de gestão de metas	DEEP ESG	Gestão de gases de efeito estufa
SalesForce	Gestão comercial e relacional	Plant Scada	Monitoramento e controle de equipamentos
WIN911	Gestão de alarmes do CCO	TOA	Gestão e planejamento de serviços
WeHandle	Gestão de documentos de terceiros	Planner	Acompanhamento de atividades

Tabela 5.3.a.1.

A principal melhoria voltada a gestão dos processos de TI foi a implantação do ServiceNow em 2023, sistema de gestão do portfólio de projetos de TI, onde são centralizados os temas/demandas de TI, os planos e a gestão dos projetos. Todas as demandas entram pelo ServiceNow, são analisadas pela ODI e priorizadas pelo CAD (comitê de avaliação

de demanda) tendo como critérios a segurança da informação, infraestrutura, arquitetura, dados, orçamento, capacidade, LGPD. A demanda sendo aprovada pelo CAD, vai para o comitê específico para análise técnica e depois encaminhada para a fábrica de desenvolvimento.

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

- DataLake – sistema que consolida as informações operacionais e comerciais (atualização horária) provenientes do Salesforce, Sansys, TOA, SAP MM, Fluxx (HD digital), SCADA, ArcGIS e, **com a aplicação de IA**, realiza análise e projeções com a adoção de modelo de previsão de demanda de consumo baseado nos dados dos HDs digitais.
- Implantação do UniMan (gestão de equipamentos), UniStock (gestão de produtos químicos) e Unilink (integra o equipamento de análise ao sistema) - Integração de módulos UniLIMS (gestão da qualidade laboratorial).

A operação conta ainda com melhorias nos sistemas digitais: Engeman; AXYMA; SAP S/4 Hana (ERP); Fluxx (medidores com tecnologia IoT).

b) Segurança digital

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

O Código de Conduta trata desse tema, com item específico sobre Proteção da informação e informação privilegiada, onde são definidas as orientações sobre a condução dos negócios relativas à proteção da informação. Também são desenvolvidas ações para adequação dos controles de dados visando o atendimento da Lei 13.709/2018 – LGPD.

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

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



PESSOAS

CRITÉRIO 6 - PESSOAS

6.1 Equipes de alto desempenho

a) Estruturação das equipes

A Iguá Rio tem definida a organização de trabalho na sua estrutura organizacional representada pelo organograma (Item 13 do Perfil), a qual se baseia no modelo de gestão matricial e na estrutura de cargos visando alta performance, autogerenciamento e realização de melhorias nos processos gerenciais e operacionais. As competências e comportamentos esperados dos colaboradores estão apresentados na Tabela 6.1.a.1.

As responsabilidades e grau de autonomia dos colaboradores estão definidas na descrição de cargos na plataforma Carreira Muller e nos procedimentos documentados disponíveis no SoftExpert. Como melhoria, em 2023, foi realizada revisão da descrição de cargos e especificação de atividades na Carreira Muller, tendo sido incluídos requisitos relativos à segurança e os níveis de cada função, ajudando no planejamento pois vincula o nível ao orçamento da área. Também foi otimizado processo de criação de novo cargo na Carreira Muller, sendo permitido descrever com base em cargo de outra operação, se tiver, adequando as necessidades específicas.

Os colaboradores são estimulados a participar de grupos multifuncionais de trabalho, internos e externos (Itens 8 e 14 do Perfil) visando aumento da produtividade, resposta rápida, otimização de processos, aprendizado organizacional, colaboração e, principalmente, inovação, um dos pilares da cultura organizacional.

b) Composição das equipes

O processo de seleção e contratação de pessoas segue a Política de Atratividade, Recrutamento e Seleção (PI-COR-GGT-002) que estabelece regras e diretrizes para recrutamento e seleção de pessoas garantindo a contratação de profissionais qualificados, internos ou externos, que apresentem perfil e competências para atender às necessidades das vagas em aberto (efetivos, estagiários, aprendizes). Atendendo compromisso do SERR de assegurar diversidade de pessoas, ideias e culturas, inclusão social e igualdade de oportunidades, a empresa garante que as pessoas são contratadas seguindo as estratégias e o Código de Conduta Iguá, não havendo distinção quanto a idade, sexo, cor, orientação sexual, raça ou religião. Todas as oportunidades são disponibilizadas às pessoas com deficiência e há como diretriz corporativa que para vagas de liderança deve ter, pelo menos, uma mulher no processo de seleção.

O processo de recrutamento e seleção, realizado pela área corporativa de GG inicia com a publicação das vagas no LinkedIn e Instagram da Iguá. Como forma de oportunizar carreira aos colaboradores, desde 2022, a Iguá passou a dar preferência para colaboradores internos no processo de contratação por meio do Programa Protagonize disponibilizado na plataforma DIGA/Gente Iguá, onde os colaboradores têm acesso as vagas abertas dentro do Grupo antes de serem disponibilizadas ao público em geral. A seleção de candidatos considera as competências, habilidades e atitudes definidas na descrição dos cargos na plataforma Carreira Muller, além das necessidades da área solicitante.

Para agilizar, padronizar e selecionar as pessoas mais adequadas para as vagas disponíveis é utilizada a **inteligência artificial (IA)** da plataforma Gupy, que identifica os candidatos com maior afinidade ao fit cultural e aos requisitos técnicos e sociais da vaga disponibilizada. Em 2024 a Iguá foi reconhecida pela Gupy, pelo sexto ano consecutivo, como empresa que dá feedback aos seus candidatos. A Iguá passou a utilizar (2023) o sistema digital ADP para parametrizar e otimizar o controle orçamentário de pessoas, buscando garantir que as vagas abertas estejam em linha com o planejado no PN. Mensalmente a área de GG acompanha a situação e o número de vagas (abertas, congeladas ou canceladas, em andamento, fechadas), e o indicador de declínio de vagas em planilha específica.

c) Desenvolvimento de competências das pessoas

A Política de Treinamento e Desenvolvimento (PI-COR-GGT-004) estabelece regras e diretrizes para as ações de treinamento e desenvolvimento visando consolidar conhecimentos técnicos e aprimorar competências e comportamentos fundamentais para o sucesso na posição atual e nos próximos passos de carreira. Os principais programas de capacitação e desenvolvimento em andamento, realizados de forma virtual, presencial ou híbrido, estão apresentados na Tabela 6.1.c.1.

O H2ON, disponível para todos os colaboradores, plataforma de treinamento virtual que pode ser acessada inclusive por tecnologia mobile (smartphones), é a principal ferramenta de autodesenvolvimento dos colaboradores onde estão disponibilizadas trilhas de desenvolvimento técnico, comportamental, cultural, gestão e liderança. De forma inovadora, em 2023 a plataforma ganhou o conceito de Universidade H2ON com a inclusão treinamentos presenciais, conteúdos técnicos e web-aulas visando impulsionar o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores alinhado aos objetivos e estratégia de negócio da Iguá. Entre os grandes marcos do último ano estão a conclusão de mais de 36 mil horas de treinamentos em diferentes formatos, como presencial e cursos online, a formação de mais de 60 multiplicadores internos. Em 2024 está sendo oferecido para a equipe: Formação para operadores de ETE e ETA; Treinamento de reciclagem de compliance; Espaço para temas de DE&I; mais turmas de Multiplicadores; e um catálogo atualizado com mais de 60 opções de cursos no H2ON.

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

Programas/Ação	No. pessoas
GCM MEGSA ESG NI	20
Trilhas obrigatórias (por função) do H2ON	Todos
Treinamentos NRs obrigatórias	Todos os pertinentes
Programa de Multiplicadores Iguá	8
Saúde e segurança (NRs)	6
PDL	90
Formação de operadores de ETA e ETE	52
Brigadistas	18

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

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

A gestão do processo de saúde e segurança do trabalho (SST) na Iguá foi otimizado com a migração da área corporativa para GG em 2022. Com isso os procedimentos foram revisados, novos indicadores de controle foram implantados e reunião mensal com as áreas SST das operações foi instituída para acompanhar os fatos relevantes, as ações implementadas e os resultados obtidos. A identificação, avaliação e controle dos perigos e riscos é realizada por meio de: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR); Inspeção (IST) e Observação de Segurança do Trabalho; Ordem de Serviço NR1 (MO-COR-SEG-001); CIPA; Permissão de Trabalho (PR-COR-SEG-031; PR-COR-SEG-032; PR-COR-SEG-011); e DTS - Discussão de Trabalho Seguro (PR-COR-SEG-005/FO-COR-SEG-007).



Figura 6.1.d.1 – 10 Regras de Ouro

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

Os dois últimos acidentes com afastamento foram: (1) 04/2024 – queda de colaboradora ao sentar-se em cadeira no container refeitório do Casa Shopping causando lesão no braço. 02 dias de afastamento. Ações: elaborar controle de inspeções das cadeiras (bimestral); campanha de conscientização de uso do refeitório pelos colaboradores; elaborar adesivo/placa de orientação quanto ao uso das cadeiras; (2) 05/2024 - ao movimentar o tampão abrigo de registro de manobra com uso de alavanca o colaborador veio a desequilibrar e com isso teve seus dedos prensados entre a alavanca e a mureta. 2 dias de afastamento. Ações: reciclagem da equipe na DTS; reforçar a limpeza do local antes da realização do serviço; reciclagem do uso de EPI; implantação de monitoramento de verificação de EPI garantindo abrangência para todos os operados a cada seis meses.

A Iguá oferece o Programa Se Cuida com ações voltadas a saúde física e mental visando promover qualidade de vida e diminuir o sedentarismo. São realizadas ginástica laboral, rodas de conversa com psicólogos e momentos de meditação, além de programas corporativos como Convivendo (acompanhamento dos doentes crônicos com hipertensão, diabetes, etc.), Enxuga (controle da obesidade) e Mente leve (controle de processos psicológicos).

Todos os colaboradores, especialmente os recém-contratados, recebem orientação sobre os assuntos relacionados à SST, incluindo os riscos e utilização de EPIs e EPCs, e sobre o fluxo de comunicação de acidente (Procedimento de comunicação, investigação e análise de acidente e incidente - PR-COR-SEG-011), na Integração de SST, DDS, Treinamentos periódicos, SIPAT, Treinamento no PAE e participação em simulados.

A prontidão para emergências é tratada pelo Plano de Atendimento a Emergências (PR-COR-SEG-013) de SST.

e) Otimização do clima organizacional

A otimização do clima organizacional é promovida com base na identificação das necessidades e expectativas dos colaboradores constantes nos resultados da Pesquisa GPTW, nas sugestões advindas a partir da análise dos resultados do GPTW, de lideranças, do Papo em Dia e do Acordo Coletivo de Trabalho. As notas da pesquisa são utilizadas como indicadores e são norteadoras para os planos de melhoria.

A avaliação da satisfação dos colaboradores é realizada pela Pesquisa GPTW, aplicada pela primeira vez em 2023, sob responsabilidade da área corporativa de GG, por empresa independente e disponibilizada em meio eletrônico, com acesso por senha que garante o sigilo e idoneidade dos resultados. Os resultados foram analisados inicialmente pelos gestores e área de GG, quando também foram definidos planos de ação, e posteriormente por grupos de cada área junto com GG incrementando com ações validadas pela Diretoria da Iguá Rio e área corporativa de GG. As medidas mais relevantes de melhoria do clima organizacional nos últimos dois anos, são: Implantação do Papo em Dia, encontro mensal com a participação da área de GG e Diretor com colaboradores; Aniversariantes do mês (2022), que iniciou com uma comemoração simples e passou para festas temáticas de acordo com o mês; Espaço de Vivência destinado para descanso no almoço, jogos, conversas; implantação do Mercadinho que disponibiliza venda de lanches e bebidas; Implantação de Mural para facilitar a divulgação de informações (local de convivência, relógio ponto); Informativo via Whatsapp "Saiba" para divulgação de notícias e informes sobre os acontecimentos da empresa; Implantação da Universidade H2ON; Programa Se Cuida. A Iguá Rio promove ainda o reconhecimento de ações extraordinárias por meio do Programa Manda Bem e do Festival de Inovação e datas especiais (aniversário da Iguá e da operação).

6.2 Desenvolvimento de líderes

a) Definição de competências de liderança

O conjunto de competências de liderança baseado no DNA Iguá (Tabela 6.2.a.1) foi proposto pela área de GG corporativa e passou pela análise e aprovação do Comitê Executivo (Diretores e gerentes executivos) da Iguá. As competências de liderança (Tab. 6.2.a.1) definem os comportamentos, habilidades e atitudes que os gestores precisam ter para promover o engajamento dos colaboradores, contribuir com o desenvolvimento sustentável e obter resultados de alta performance, incorporando competências relativas à gestão de pessoas pensamento sistêmico, saneamento ambiental integrado e mudanças do ambiente de negócios. Esse conjunto de competências é revisitado de forma a adequar a preparação e o desenvolvimento dos líderes de acordo com as premissas definidas para o futuro da Cia.

6.2 Desenvolvimento de líderes

a) Definição de competências de liderança

O conjunto de competências de liderança baseado no DNA Iguá (Tabela 6.2.a.1) foi proposto pela área de GG corporativa e passou pela análise e aprovação do Comitê Executivo (Diretores e gerentes executivos) da Iguá. As competências de liderança (Tab. 6.2.a.1) definem os comportamentos, habilidades e atitudes que os gestores precisam ter para promover o engajamento dos colaboradores, contribuir com o desenvolvimento sustentável e obter resultados de alta performance, incorporando competências relativas à gestão de pessoas pensamento sistêmico, saneamento ambiental integrado e mudanças do ambiente de negócios. Esse conjunto de competências é revisitado de forma a adequar a preparação e o desenvolvimento dos líderes de acordo com as premissas definidas para o futuro da companhia.

b) Seleção de líderes e sucessores

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

A preparação dos líderes e sucessores é realizada com a participação do antecessor, sempre que possível, no dia a dia, com o apoio da área de GG e com suporte da DE da Holding. O novo líder passa por treinamentos e integrações voltadas para nova atividade. Como melhoria, foi lançado o Guia do Líder que apresenta as ferramentas (TI) e suas funcionalidades, responsabilidades, programas, e outros temas para guiar as atividades de líder.

c) Desenvolvimento de competências de líderes e sucessores

O desenvolvimento de líderes e sucessores tem base nas competências definidas para os líderes (Tab. 6.2.a.1). A preparação e desenvolvimento de novos líderes ocorre por meio da capacitação e por deliberação e incentivo da Direção por meio das seguintes práticas:

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

Os principais programas e ações de desenvolvimento de líderes são: PDL (Programa de Desenvolvimento de Lideranças) – 90 líderes; Coaching – 2 gerentes; Universidade H2ON (Escola de Líderes) – disponível para todos os líderes. A Avaliação de Desempenho ICP (FO-COR-GGT-001) anual dos líderes, baseada nas competências definidas é realizada pelo superior imediato. Além disso, há um processo de calibração das notas das competências com a participação da área de GG. A partir dessa avaliação é definido um plano individual de melhoria.

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



PROCESSOS

CRITÉRIO 7 – PROCESSOS

7.1 Processos primários e de suporte

A Iguá Rio apresenta seu mapa de processos na Figura 7.1.1.

a) Planejamento de fatores de desempenho

A Iguá Rio define os fatores de desempenho aplicáveis aos produtos e processos da cadeia de valor por meio do mapeamento de processos (Método SIPOC FO-RJ-SGI-QUA-001), realização de estudos, reuniões e pesquisas técnicas considerando Contrato de Concessão, regulamentos, legislação pertinente e necessidades e expectativas de clientes e demais Pis além dos Pilares Estratégicos da Iguá (Fig. 2.1.a.3). A definição dos fatores de desempenho dos processos de suporte ocorre de acordo com a demanda definida pelos processos primários e premissas do corporativo, sustentando e atendendo as atividades desenvolvidas e as legislações pertinentes. Os fatores de desempenho e



Figura 7.1.1 – Interação dos Processos

demais Pis além dos Pilares Estratégicos da Iguá (Fig. 2.1.a.3). A definição dos fatores de desempenho dos processos de suporte ocorre de acordo com a demanda definida pelos processos primários e premissas do corporativo, sustentando e atendendo as atividades desenvolvidas e as legislações pertinentes. Os fatores de desempenho e

Tabela 7.1.a.1 – Processos principais e de apoio		
PROCESSOS PRIMÁRIOS		
Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
OPERAÇÃO ÁGUA (recebimento, reservação e redes de distribuição da água tratada) Clientes / Acionista / Poder Concedente / Agência Reguladora		
<ul style="list-style-type: none"> Portaria GS/MS 888/2021 Contrato de concessão e Regulamento dos SAA e SES Meta de redução de perdas de água na distribuição Diretrizes e metas corporativas Manter a continuidade do abastecimento Buscar a satisfação dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> IQAT IQA (contratual) Macromedicação (IPa03) IQAD IPD (Substitui ISp27) (contratual) IPL (ISp14) RAA-L (ISp09) TIR-A IDA (Contratual) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (UniLIMS, PlantScada, Sansys, PowerBI, SoftExpert, TOA, ArcGis) CCO (SMA, Distribuição) Plano de amostragem Sistema de reuniões Cronogramas manutenção prev. redes A/E Planilhas de controle Programação de paradas de abastecimento LV água e VCL
CONTROLE DE QUALIDADE (água e efluente de esgoto) Clientes / Acionista / Poder Concedente / Agência Reguladora		
<ul style="list-style-type: none"> Portaria GS/MS 888/2021 Contrato de concessão e Regulamento dos SAA e SES Atender as diretrizes e metas corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> IQAT IQA IQAD IQE (contratual) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (CCO, UniLIMS, PowerBI, SoftExpert) Planos de amostragem Sistema de reuniões LV água e esgoto e VCL
OPERAÇÃO ESGOTO (elevatórias, redes coletoras de esgoto e tratamento) Clientes / Sociedade / Poder Concedente / Agência Reguladora / Acionista		
<ul style="list-style-type: none"> Resoluções 357/05 do CONAMA NOP-INEA 45 NBR 10004 – Classificação de resíduos Condicionantes de Licenças Ambientais e Outorgas de lançamento Diretrizes e metas corporativas Contrato de concessão e Regulamento dos SAA e SES Buscar a satisfação dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> IQE (operacional) TIR-E Índice de Tratamento de esgoto (Isc10) Índice de extravasamento de esgoto em elevatórias (alta gravidade) RDR (Índ. eficiência para reparo de desobstrução na rede ou ramais) (contratual) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (CCO, UniLIMS, SoftExpert, SAP, PlantScada, PowerBI, Sansys, TOA, ArcGis) Planilhas de controle Plano de amostragem Sistema de reuniões Cronograma preventivo de limpeza em EEE Cronogramas de manutenção preventiva nas redes de esgoto LV esgoto e VCL
COMERCIAL (atendimento ao cliente, cadastro, faturamento, arrecadação, cobrança, fiscalização) Clientes / Acionista / Agência Reguladora		
<ul style="list-style-type: none"> Buscar a satisfação dos clientes Contrato de Concessão e Regulamento Reduzir a inadimplência Buscar a eficiência na micromedicação Diretrizes e metas corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfação dos clientes (NPS) Satisfação dos clientes Iguá+ PCLD Receita Líquida Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (SalesForce, Sansys, TOA, ArcGIS, PowerBI, TrackSale, H2ON, SoftExpert) Planilhas de controle Sistema de reuniões Procedimentos documentados (SoftExpert)
PROCESSOS DE SUPORTE		
JURÍDICO, REGULATÓRIO, COMUNICAÇÃO Agência Reguladora / Acionista / Cliente / Sociedade		
<ul style="list-style-type: none"> Realizar a gestão eficiente do contencioso administrativo e judicial Reduzir dos riscos jurídicos e financeiros Garantir a conformidade regulatória Gerir a comunicação da operação 	<ul style="list-style-type: none"> iVGR – Índice de Valor, Gestão e Relacionamento 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (Sansys, Portal Jurídico, Espader; Clipping, SAP, FOL, SoftExpert, Power BI) Controle de contingências e avaliação de risco Planilhas de controle Sistema de reuniões

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

PROCESSOS DE SUPORTE		
Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
GESTÃO ELETROMECÂNICA (manutenção eletromecânica, automação e gestão de energia) Clientes / Sociedade / Acionista		
<ul style="list-style-type: none"> Norma ABNT NBR 5462 Manter a disponibilidade dos equipamentos dos processos (Água e Esgoto) Cumprir os planos preventivo e preditivo de manutenção eletromecânica/automação Reduzir consumo de energia elétrica Aumentar a eficiência energética 	<ul style="list-style-type: none"> IELA (IPa04a) IELE (IPa04b) CELA – custo da energia água CELE – custo da energia esgoto MTBF – Tempo médio entre falhas Índice de manutenção preventiva 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (Engeman, Engeman Mobile, PowerBI, SoftExpert) Planilhas de controle Cronogramas de manutenção preventiva e preditiva
ADMINISTRATIVO (contratos, ativos, frotas, facilities, almoxarifado), FINANCEIRO, PLANEJAMENTO Acionistas, Colaboradores		
<ul style="list-style-type: none"> Atender cronograma de planejamento do PN Controlar metas e planos de ação Gerir sobre o fechamento contábil e as demandas de conciliação financeira Controlar receitas, custos/despesas, fluxo de caixa Gerir demandas por serviço gerais e contratação de prestadores Controlar recebimento e reserva de materiais no almoxarifado e saldo de estoque Gerir frota, contratos, seguro, ativos 	<ul style="list-style-type: none"> EBTIDA Margem EBTIDA Receita líquida EBITDA vs FCO Fluxo de caixa operacional Fluxo de caixa CAPEX 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (Service Now, SAP, AdobeSign, Flugo; ERP SAP, App de leitura de códigos; NextFleet, TicketLog; SAP, Sansys, SoftExpert, Prophix, Zendesk, Maxifrota, Power BI) Planilhas de controle Sistema de reuniões Controle dos prazos dos contratos
GESTÃO DE GENTE (capacitação e desenvolvimento, SST, administração de pessoal) Pessoas / Acionistas		
<ul style="list-style-type: none"> Gerir a capacitação e desenvolvimento Controlar suprimento de vagas Proporcionar melhoria no ambiente de trabalho Buscar o atendimento da legislação trabalhista Gerenciar os riscos ocupacionais adotando medidas de prevenção para minimizar impactos negativos à saúde e integridade física e mental dos colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfação dos colaboradores – GPTW (IPe04) Horas de treinamento/colab. (IPe03) Taxa de frequência de acidentes (IPe05) Taxa de gravidade de acidentes (IPe06) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (Gupy, JoinRH, ADP, Mereo; CAL, SAP, Axyma, SOC, WeHandle, H2ON, SoftExpert) Sistema de reuniões Planilhas de controle Controle dos planos de ação do GPTW Avaliações do ambiente de trabalho LV saúde e segurança VCL
GESTÃO DA QUALIDADE E MEIO AMBIENTE, LICENCIAMENTO DE OBRAS Sociedade / Clientes		
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar que práticas e procedimentos de gestão de qualidade e meio ambiente sejam implantadas Controlar o atendimento das legislações, normas e disposições legais Controlar a identificação de aspectos e tratamento de impactos sociais e ambientais Assegurar que as intervenções em vias públicas sejam realizadas conforme as resoluções do município do Rio de Janeiro 	<ul style="list-style-type: none"> RAC LOC (Isc11) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas CAL (Ius Natura), OneGreen, SAP, GIS, UniLims; GIS, ServiceNow, SMN, TOA, SoftExpert, Sistema de licenciamento) Planilha LAISA Sistema de reuniões Planilhas de controle Controle datas vencimento licenças e outorgas VCL
RESPONSABILIDADE SOCIAL Sociedade / Pessoas / Clientes		
<ul style="list-style-type: none"> Contrato de concessão Condicionantes de Licenças Ambientais Diretrizes e metas corporativas Promover o desenvolvimento de ações de responsabilidade social Obter/manter a Licença Social para Operar (LSO) e realizar a sensibilização de obras Gestão do Relacionamento Comunitário Engajar colaboradores em ações de voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de iniciativas socioambientais realizadas Nº de vidas impactadas pelas iniciativas sociais Nº comunidades atendidas Nº de participações voluntárias 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (SAP, SoftExpert) Planilhas de controle Planejamento estratégico de Responsabilidade Social
GESTÃO DE INVESTIMENTOS (CAPEX) Clientes / Acionista / Poder Concedente		
<ul style="list-style-type: none"> Contrato de concessão Cumprir Licenças ambientais e municipais Manter a regularização do CREA Cumprir o cronograma físico de obras Não ultrapassar os limites econômicos estabelecidos no PN de investimentos Requisitos de qualidade das obras 	<ul style="list-style-type: none"> SPI ODP CostAd CSP IAA* (contratual) IAE* (contratual) IAI (contratual) LAP LEP CTS (ind. desempenho do coletor de tempo seco) (contratual) <p>* Indicadores em fase de validação junto ao PC e AGENERSA</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (SAP, Colaborativo, ArcGIS, Projctct, Sansys, TOA, SoftExpert, WaterGEMS, SewerGEMS, Autocad, QGIS) Programação semanal de obras Controle tecnológico dos materiais Relatórios de investimentos Planilhas de controle Sistema de reuniões Fiscalização/Checklist de obras Controle de tratamento das não conformidades DataBook (SoftExpert) Registro diário de obras (RDO) (Colaborativo)

b) Projeto de produtos e processos sustentáveis

A concepção ou atualização de produtos e processos utiliza a metodologia apresentada na Figura 7.1.b.1 e é realizada a partir de demandas como adaptações necessárias para atender alterações ou novos requisitos dos clientes e demais partes interessadas; incorporação de tecnologias em razão da obsolescência de equipamentos e instalações; expansão da capacidade de produção instalada para atender aumento de demanda; alteração de insumos que interferem nos processos; necessidade de alteração de concepção visando redução de custos; melhoria da qualidade do produto ou serviços; introdução de novas leis, regulamentos ou resoluções que obrigam mudanças de procedimentos.

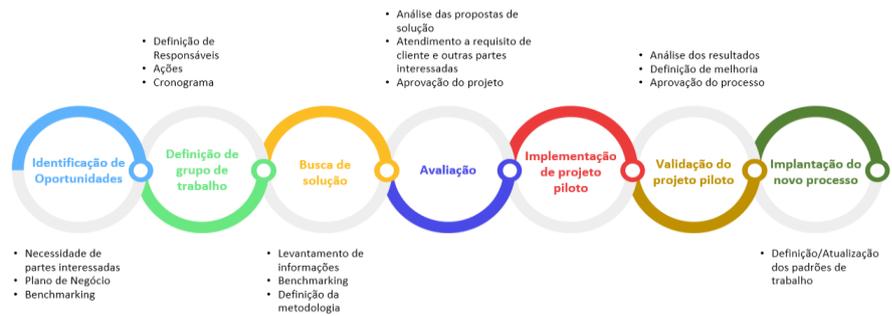


Figura 7.1.b.1 – Fluxo para novo ou melhoria de processo

Na fase avaliação das soluções são analisados os custos de implantação e tempo de retorno de investimento (Business Case), informações determinantes para decisão de implantação do projeto piloto. Durante a implantação do processo, são definidos novos padrões e/ou alterações nos existentes, sendo repassados aos colaboradores por meio de reuniões ou treinamentos específicos. Alguns exemplos recentes de aumento da sustentabilidade são (1) Credenciamento NOP-INEA-03: laboratórios de água (10 análises) e esgoto (12 análises) (Modelo ISO IEC 17025); (2) Projeto executivo da dragagem do complexo lagunar da Barra da Tijuca e Jacarepaguá; (3) Implantação ISO 14001 (em andamento); (4) Projeto Retrofit da ETE Barra; (5) Plano de Segurança da Água; (6) Projeto dos CTS Arroio Fundo e Canal das Taxas.

c) Monitoramento do desempenho dos processos

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

A verificação do cumprimento dos padrões é feita por meio de avaliação interna anual realizada por áreas corporativas da Iguá por meio das Listas de Verificação (LV) de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, Água e Esgoto, Auditoria interna do SGA e externa (VCL) de Requisitos Legais por empresa especializada. Além disso, os laboratórios participam de programa de ensaio de proficiência para garantia da qualidade analítica.

O monitoramento sistemático dos processos por meio dos métodos de controle, incluindo sistemas digitais e indicadores (Tab. 7.1.a.1) permitem que a Iguá Rio identifique e tome ações preventivas. Um exemplo foi a criação de Procedimento de tratamento de não conformidade (PO-RJ-GCQ-SAE-006) voltado para o controle de qualidade das atividades laboratoriais e dos produtos (água tratada e efluente de esgoto) e a utilização do Procedimento para controle de não conformidades, ações corretivas e preventivas (PR-COR-QUA-004).

d) Análise e melhoria de processos e produtos

A Iguá Rio promove a análise e melhoria dos processos e produtos visando a eco e socioeficiência, aumento da eficácia da operação e aperfeiçoamento do sistema de gestão por meio de: avaliação do desempenho (Sistema de reuniões) que possibilita a implementação de melhoria nos procedimentos, práticas de gestão e métodos de controle; VCL, LV (meio ambiente, saúde e segurança, água e esgoto) e Auditorias internas do SGA; participação no Festival de Inovação e no Programa Manda Bem; participação dos Diretores da Iguá Rio nas avaliações mensais junto a Holding quando são apresentados resultados, melhores práticas e lições aprendidas das diversas operações do Grupo Iguá; prática de benchmarking (PR-COR-QUA-001); formação de grupos multidisciplinares para análise dos processos e busca de soluções e inovações; Time Embaixadores da Inovação e Transformação (PI-COR-INV-002) (cinco na Iguá Rio); Move Iguá; Igualab (ver Crit. 5.3). Para priorizar as melhorias são considerados como critérios: impactos na satisfação do cliente e no atendimento aos requisitos contratuais; impactos nos processos; impactos ambientais; a relação custo/benefício da sugestão de melhoria; além dos riscos para a empresa, para os colaboradores e ao meio ambiente.

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

- WIN-911 - Sistema de gestão de alarmes no CCO para monitoramento de não conformidades nos sistemas de distribuição de água, coleta e transporte de esgoto sanitário e controle de qualidade da água recebida.
- Monitoramento online de parâmetros de qualidade da água na rede de distribuição por equipamentos que realizam análise contínua e encaminha os resultados para o CCO que emite alertas quando há não conformidade (WIN-911).
- Reserva programada de materiais via sistema Flugo proporcionando agilidade no processo de almoxarifado.
- Encaminhamento do lodo de esgoto gerado na ETE Barra para compostagem.
- Utilização de HDs inteligentes com Internet das Coisas (IoT) para a medição remota do consumo de água possibilitando a identificação de vazamentos e desvios, realizar corte e religação imediata, evitando desperdícios.
- Setorização (microsetores e DMCs) do SAA: criação de regiões com controle de volume distribuído, gestão de pressão e volume micromedido, permitindo uma gestão para redução de perdas de água.
- MRP - Planejamento de necessidades de material colocada no módulo MRP do SAP: cadastro da necessidade mínima de um material/produto que, quando alcançada, o sistema alerta e gera a requisição de compra automaticamente. Isso resultou em economia na aquisição de produtos e num estoque mais saudável.
- Garantia da segurança de colaboradores e ativos com a implantação de segurança patrimonial e controle de acesso.

- Projeto Juntos e Conectados: consiste na avaliação da quantidade e qualidade das ligações de imóveis às redes coletoras de esgoto existentes e disponíveis a partir de vistorias. Isso resultou na redução de lançamento de esgoto no complexo lagunar Barra da Tijuca e Jacarepaguá.

7.2 Processos de fornecimento

a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

A Política de Compras de materiais e contratação de serviços (PI-COR-SUP-002) define diretrizes para compra de materiais e contratação de serviços pela Iguá e suas SPEs. Visando atender os objetivos de longo prazo da empresa em relação ao SERR a Iguá definiu em 2023 a Política ESG de suprimentos (PI-COR-SUP-003) que estabelece critérios e diretrizes a serem adotadas pela Iguá para implantar o plano de sustentabilidade na cadeia de suprimentos. A área corporativa de suprimentos, atuando de acordo com o Código de Conduta, já prevê nos contratos que os fornecedores não utilizem trabalho infantil, degradante, forçado ou inseguro, assim como os termos relacionados a saúde e segurança no trabalho dos empregados dos fornecedores.

A Iguá adotou (2023) o software Perinity (43 questões) para mapeamento e registro digital das ações ESG já implantadas, identificação das lacunas e das ações a serem desenvolvidas pelos seus fornecedores. Esse cadastro permite identificar o nível de comprometimento com o desenvolvimento sustentável dos fornecedores e incentivar a aplicação desses conceitos. De forma inovadora, foi implementada em 2023 a Matriz de Riscos ESG visando identificar categorias de fornecedores mais susceptíveis a expor a Iguá a riscos que são classificados como alto, médio ou baixo risco ESG. Para os que foram classificados com alto risco são definidos planos de ação junto com o fornecedor para reduzir o risco. O objetivo é que, a partir de 2025, a seleção de fornecedores também considere esse risco. Além disso, a Iguá, por meio do incentivo constante a inovação e melhoria dos processos, vem buscando no mercado fornecedores de produtos e soluções eco e socio eficientes.

b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

A qualificação de fornecedores segue a Política de homologação de fornecedores (PI-COR-CCD-001) e é realizada pela área corporativa de suprimentos utilizando a plataforma KPMG WATCH que traz informações sobre o fornecedor e um score. Com base nessas informações é determinado se o fornecedor está apto ou não a fornecedor. A plataforma **KPMG WATCH realiza consultas por meio da aplicação da IA** em mais de 300 bases entre dados públicos e privados, trazendo e rodando análise de risco de corrupção, compliance, fraude, regulatório, ESG, financeiros, legais, sanções, previdenciários, trabalhistas, entre outros. A qualificação de fornecedores ainda pode incluir visitas técnicas, teste de amostras e utilização de referências de mercado, quando aplicável. Após a qualificação, é realizada a homologação de fornecedores dos produtos/serviços considerados críticos (critérios: se afeta as atividades da área; se o valor causa impacto no orçamento da área; e, se a atuação do fornecedor afeta a satisfação do cliente), identificados pelas próprias áreas solicitantes. A documentação que comprova a idoneidade e saúde financeira dos fornecedores selecionados é mantida pela área de suprimentos corporativa. Somente após a análise e validação das documentações, incluindo as descritas nos Requisitos para Qualificação de Fornecedores é permitida a homologação e a contratação do fornecedor crítico. A seleção dos fornecedores segue a Política de Compras de Materiais e Contratação de Serviços (PI-COR-SUP-002) e é realizada, de forma corporativa, por meio de processo eletrônico, sistema Ariba (m2021), onde são publicadas as solicitações de cotação de produtos e serviços no mercado visando buscar a melhor proposta comercial que atendam aos requisitos de fornecimento definidos.

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

c) Monitoramento do fornecimento

O monitoramento e avaliação do fornecimento dos fornecedores estratégicos, definidos conforme critérios pré-definidos (Item 5 do Perfil), segue o Procedimento para Avaliação de desempenho de Fornecedores (PR-COR-SUP-002) onde estão estabelecidos métodos e critérios de avaliação do desempenho de fornecedores para as operações da Iguá.

A avaliação dos fornecedores é feita a cada três meses pelas operações em formulário digital disponibilizado no MS Forms, com base nos pilares de avaliação: comercial e financeiro, técnico, meio ambiente, compliance, saúde ocupacional e segurança do trabalho, e qualidade. A metodologia de avaliação de fornecedores considera os parâmetros apresentados na Tabela 7.2.c.1. A apuração da nota final (nota e peso) é feita pela área de suprimentos, que classifica o fornecedor: qualificado, qualificado com ressalva ou não qualificado. Quando o fornecedor obtiver média inferior a 50% em qualquer dos pilares aplicáveis, estará sujeito às sanções e medidas necessárias para solução dos problemas identificados e será formalmente informado sobre seu baixo desempenho e solicitada ação de correção e melhoria. As situações que podem trazer impactos negativos na Cia. são comunicadas a área corporativa de suprimentos para tomar as medidas necessárias. Se a notificação ao fornecedor sobre seu baixo desempenho e a definição do plano de ação para melhoria não surtirem o efeito necessário, ou seja, se o baixo desempenho permanecer, o fornecedor pode ser bloqueado, sendo que esta decisão deve ser validada pela corporação.

d) Avaliação do fornecimento

O Procedimento para Avaliação de Fornecedores (PO-COR-SUP-002) estabelece a periodicidade da avaliação, que pode ser ao término da atividade ou trimestral, dependendo do escopo do contrato. A gestão dessa avaliação é da área corporativa de suprimentos. Ao final da avaliação o fornecedor que não tenha cumprido os planos de ação de correção e continuem com pontuação menor que 50%, será enquadrado em uma lista de fornecedores avaliados como desempenho insatisfatório. A lista fica disponível para o time de homologação, suprimentos e para as operações. Uma vez nessa lista, as medidas poderão ser tomadas pela área corporativa de suprimentos, de acordo com a demanda local de fornecimento e dependência do fornecedor, devendo em curto ou médio prazo ocorrer a reavaliação

ou até mesmo substituição. Ressalvas devem ser feitas para fornecedores considerados exclusivos, em que o processo de substituição deverá ser feito de acordo com prospecção de novos fornecedores. Os fornecedores avaliados com desempenho satisfatórios, acima de 70%, serão enquadrados em lista favorável à manutenção de parceria com a Iguá, facilitando também futuras contratações. Esses fornecedores poderão receber reconhecimento de seu desempenho com “Selo de Melhores Fornecedores Iguá”.

7.3 Processos econômico-financeiros

a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

A Iguá adota modelo de negócio único que se diferencia por seus pilares estratégicos (Fig. 2.1.a.3) desdobrados em diretrizes voltadas a inovação, novos negócios, relacionamento com os clientes, soluções em engenharia e incorporação de aspectos ESG. Os fatores de desempenho mais importantes que causam impacto adverso ou favorável na sustentabilidade econômica e financeira do negócio, são definidos a partir do requisito do acionista, outras PIs e áreas internas. Alinhada ao pilar estratégico “Sustentabilidade” a Iguá Rio monitora os fatores que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio por meio do controle mensal do fluxo de caixa e acompanhamento dos resultados de indicadores econômico-financeiros. Os fatores de desempenho econômico-financeiros mais importantes são avaliados pelos indicadores da Tabela 7.3.a.1. Os indicadores de rentabilidade, liquidez e estrutura são acompanhados no fechamento anual da operação.

Requisito	Indicadores
- Rentabilidade	- ROE
- Lucratividade	- Margem EBITDA - Margem Líquida
- Liquidez	- Liquidez imediata - Liquidez geral
- Estrutura	- Endividamento - Patrimônio Líquido
- Covenants Financeiros	- Dívida líquida/EBITDA

b) Projeção orçamentária

No início do ciclo de elaboração do PN a Iguá Rio elabora seu orçamento e define os recursos financeiros necessários para cumprimento das metas contratuais. Para isso são avaliadas a previsão de receita e outras necessidades visando atender custos e despesas operacionais, e os recursos financeiros (próprios e financiados) para investimentos necessários. Com base no orçamento proposto, a equipe de Finanças corporativa avalia qual é a estrutura de capital adequada para cada projeto e busca, junto ao mercado bancário e de capitais, os financiamentos necessários para cada operação, levando em consideração a capacidade de pagamento de cada uma. O orçamento inicia com a projeção orçamentária de cada área da Iguá Rio, que é consolidado pela área de planejamento e controle, aprovado pela Diretoria local e submetido à aprovação da Holding. Esse orçamento, disponível no sistema Prophix, é acompanhado e controlado por meio de planilhas eletrônicas no sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1), onde são definidas as prioridades para melhoria do desempenho. Para otimizar a projeção orçamentária, a elaboração do orçamento parte da revisão do orçamento aprovado do quinquênio anterior.

Os recursos para investimentos, que podem ser próprios ou financiados, são definidos pela Holding. Para os recursos financiados, a Holding define a fonte (Instituição Financiadora) de financiamento mais favorável para a Iguá, conforme a aplicação do recurso, sempre visando a manutenção do equilíbrio do fluxo financeiro a longo prazo. O acompanhamento é feito pela Holding e operações, as quais avaliam mensalmente os desembolsos e liquidações por meio do sistema SAP. O orçamento e o plano de investimentos (Capex) possuem um maior detalhamento para o período do quinquênio, porém engloba todos os recursos necessários para o cumprimento do contrato até o seu término.

c) Qualificação de investimentos

Os investimentos são categorizados no Plano de Negócio de Investimentos (Capex) como: Regulatório (obrigações contratuais), Compliance (requisitos legais), aumento de receita (projetos estratégicos), melhorias (operacionais e de infraestrutura), gerenciamento (gestão) e TAC (obrigações específicas) e priorizados visando atender as obrigações contratuais (Regulatório), os requisitos legais (Compliance) e obrigações específicas (TAC). Para qualificação dos investimentos necessários, é utilizado *Business Plan* que permite a análise e priorização dos investimentos em cada uma das operações visando a melhoria na condição de vida da população atendida e a maximização do retorno financeiro. O controle da aplicação dos investimentos é realizado pela Holding e Iguá Rio por meio de sistemas de gestão como Project, Colaborativo e SAP no sistema de reuniões. Além disso, é realizada a prestação de contas ao agente financiador (relativo ao projeto financiado) e a AGENERSA (metas contratuais).

Os critérios utilizados para definir a captação apropriada de recursos para investimentos são, entre outros, a capacidade de pagamento de cada operação, a menor taxa de juros oferecida, os prazos ideais de amortização e carência, as garantias adequadas para cada tipo de financiamento e o limite da capacidade de crédito de cada agente financiador. O Procedimento para Gestão de Tempo no Capex (PR-COR-CPX-002) define as diretrizes para elaboração e acompanhamento físico dos investimentos de Capex, gestão do tempo, com o apoio do software MS Project.

O principal investimento em andamento é a recuperação do complexo lagunar de Barra da Tijuca e Jacarepaguá realizado com recursos próprios.

d) Equilíbrio do fluxo financeiro

Visando garantir a disponibilidade de recursos financeiros para operacionalização das atividades, a Iguá Rio define o orçamento durante a elaboração do PN o qual é registrado no sistema Prophix. Nele são inseridas as projeções dos custos e despesas, alocados por setor e centro de custos; das receitas, considerando o atendimento das metas contratuais e a inflação anual; e, dos investimentos para melhorias (infraestrutura), atendimento de metas contratuais (regulatório), atendimento a normas e disposições legais (compliance) e gerenciamento dos investimentos. Os recursos necessários para o cumprimento das metas e execução dos planos de ação, que podem ser próprios ou financiados, são definidos durante a elaboração do PN. A partir das informações consolidadas, o controle do orçamento é feito mensalmente por meio de planilhas eletrônicas no sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1), quando é realizada a análise comparativa entre previsto e realizado dos custos e despesas, da receita e dos custos dos investimentos. Quando são

verificados desvios entre previsto e realizado, são identificadas as causas e definidas ações para correção de rumo (Metodologia FCA (fato, causa, ação)). Essa análise (mensal) permite o controle e manutenção do fluxo financeiro equilibrado, utilizando o cenário atual para projeção futura (forecast), por meio dos indicadores EBITDA, Margem EBITDA, Receita Líquida, Fluxo de caixa operacional e Fluxo de caixa de investimentos (CAPEX). A projeção do fluxo de caixa é realizada considerando o orçamento e premissas corporativas relativas à captação de recursos e indicadores de capital de giro. As conciliações financeiras e contábeis são realizadas a partir do SAP e o fluxo de caixa é acompanhado pelo Mapa de Resultados. O PN possui um maior detalhamento para o período do quinquênio, porém a projeção de receitas, custos, despesas e investimentos é feita até o final do Contrato Concessão (2057).



RESULTADOS

CRITÉRIO 8 – RESULTADOS ORGANIZACIONAIS

8.1 Resultados Econômico-financeiros											
GRMD	Indicador	Tipo	Sen-tido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Econômico											
IFn01	Desempenho financeiro	G	↓	%	142,3	135,8	-	-	-	-	-
IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	G	↓	R\$/m3	11,9	12,2	-	-	-	-	-
IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	G	↓	Dias	73,3	61,7	-	-	-	-	-
IFn18	Custo da produção de água	Indicador não aplicável a Iguá Rio, visto que a produção de água é realizada pela CEDAE. As duas unidades de produção (em processo de descomissionamento) representam apenas 1% de toda água distribuída.									
IFn19	Custo de tratamento de esgotos	G	↓	R\$/m3	0,7	0,5	-	-	-	-	-
Iguá Rio IFn20	Margem EBITDA	NE	↑	%	41,5	44,4	53,06	Águas Cuiabá	41,6	AC	45,2
* Processo estruturado de acompanhamento mensal do OPEX, revisando o Forecast com justificativas por área; Estudo de projeção da receita; Elaboração de material consolidado (OPEX, Receita e FCO) e apresentação mensal para diretoria; Criação de GTs para atuar de acordo com o plano elaborado na reunião da diretoria.											
Iguá Rio	Receita líquida	E	↑	R\$ (mil)	926.830	1.189.178	354.369	Águas Cuiabá	1.216.482	AC	1.340.015
* Vide justificativa Margem EBITDA.											
Iguá Rio	EBITDA	NE	↑	R\$ (mil)	384.719	527.359	188.024	Águas Cuiabá	506.321	AC	605.102
* Vide justificativa Margem EBITDA.											
Financeiro											
Iguá Rio IFn15	Evasão de receita	O	↓	%	34,8	14,5	-	-	-	-	-
Iguá Rio	CELA – Custo de energia água	O	↓	R\$ (mil)	0,03	0,03	-	-	-	-	-
Iguá Rio	CELE – Custo de energia esgoto	O	↓	R\$ (mil)	0,35	0,28	-	-	-	-	-
Iguá Rio	PCLD – Provisão para crédito de liquidação duvidosa	E	↓	R\$ (mil)	34.782	89.665	Metodologia própria		108.001	AC	104.891
* Revisão e baixa de matrículas fora da área de concessão; Baixa do incontroverso; Fechamento de acordos judiciais; Acompanhamento junto ao time callcenter da evolução de negociações; Readequação da política de parcelamento para o Rio de Janeiro; Judicialização de grandes devedores; Estudos matrícula a matrícula da base de PCLD.											
Iguá Rio	Dívida líquida / EBITDA	E	↓	R\$ (mil)	11,9	9,7	5,83	Águas Cuiabá	13,71	AC	11,93
* Vide justificativa Margem EBITDA.											
Iguá Rio	Fluxo de caixa operacional	E	↑	R\$ (mil)	106.806	480.362	196.359	Águas Cuiabá	399.633	AC	608.652
* Vide justificativa Margem EBITDA.											
Iguá Rio	Conversão do FCO/EBITDA	NE	↑	%	27,8	91,1	104,4	Águas Cuiabá	78,93	AC	100,59
* Vide justificativa Margem EBITDA.											
Iguá Rio	Fluxo de caixa CAPEX	E	↑	R\$ (mil)	1.210.336	193.998	142.865	Rio+ Saneamento	243.696	AC	373.949
* Aderência físico financeiro do cronograma de execução das obras; Negociação comercial com fornecedores, visando melhores condições de pagamento, preços e condições de fornecimento. Em 2022 houve pagamento da 2ª parcela da outorga. Embora o resultado seja em número absoluto, a comparação demonstra seu melhor desempenho financeiro em relação a concessionária de outro bloco do Rio de Janeiro.											

Iguá Rio	IAI – Índice de investimentos em área irregulares (contratual)	NE	↑	%	96,2	557,1	Metodologia própria		100	PC	100
		* Meta alcançada em 2024.									

8.2 Resultados Ambientais

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Impactos											
Isc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto licenciados	G	↑	%	71,4	71,4	-	-	-	-	-
Iguá Rio	RAC (Requisitos ambientais conformes)	E	↑	%	86,4	98,7	99,1	Águas Cuiabá	95	AC	95
* Embora a meta já tenha sido atingida, é mantido um acompanhamento sistemático dos requisitos legais com as áreas.											
Iguá Rio	LOC (Licenças e outorgas conformes)	E	↑	%	38,6	65,2	99,4	Águas Cuiabá	100	SO	100
* As UTs Rio Grande e Sacarrão estão com autorização de descomissionamento em avaliação pelo órgão ambiental. A unidade ETE Barra, encontra-se em fase de retrofit.											
Iguá Rio	IRD – Índice de regularidade documental (contratual)	NE	↑	%	99,2	100	97,5	Rio+ Saneamento	100	PC	100
* Embora a meta já tenha sido atingida, é mantido um acompanhamento sistemático através das reuniões de performance.											
Preservação											
Isc09	Tratamento do esgoto gerado	G	↑	%	35,3	36,1	-	-	-	-	-
Iguá Rio Isc10	Tratamento de esgoto – SNIS	O	↑	%	47,5	51,0	-	-	-	-	-
Isc14	Utilização do volume de água captada outorgado	Indicador não aplicável a Iguá Rio em função de que a produção de água é realizada pela CEDAE.									

8.3 Resultados Sociais

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Impactos											
Isc02	Sanções e indenizações	G	↓	%	0,01	0,15	-	-	-	-	-
Desenvolvimento Social											
Iguá Rio Subst. Isc01	Nº de participações voluntárias (Engajamento social)	O	↑	Num.	105	181	-	-	-	-	-
Isc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	G	↓	%	1,71	1,75	-	-	-	-	-
Iguá Rio	Nº de iniciativas socioambientais realizadas	O	↑	Num.	94	202	-	-	-	-	-
Iguá Rio	Nº de vidas impactadas pelas iniciativas sociais	O	↑	Num.	13.300	63.800	-	-	-	-	-
Iguá Rio	Nº comunidades atendidas	O	↑	Num.	18	27	-	-	-	-	-

8.4 Resultados de Clientes e Mercado

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Cientes											
ICm01a	Reclamações de problemas	G	↓	Reclam/ lig	0,4	0,6	-	-	-	-	-
Iguá Rio ICm02	Satisfação dos clientes	E	↑	Nota	82	60	74,95	Águas de Niterói	Melhor que o resultado do ciclo anterior	CL	90
* Melhoria da produtividade das equipes operacionais; Revisão da política de fatura por vazamento; Gestão de outliers de consumo; Acompanhamento proativo de clientes frequentes nas lojas físicas; Redução do tempo de espera nas lojas físicas; dimensionamento dos canais de atendimento remoto.											
Iguá Rio	Satisfação dos clientes Iguá+	O	↑	Nota	-	30	-	-	-	-	-
* O acompanhamento deste indicador iniciou em 2023.											
ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários	G	↓	h/Reclam	322,9	249,4	-	-	-	-	-
ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às ligações ativas)	G	↓	Registro de ocorrência/1000 lig A e E	0,6	0,7	-	-	-	-	-
ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	G	↓	%	0,0	5,6	-	-	-	-	-
ICm15	Reclamações pelos canais digitais	G	↑	%	11,9	42,7	-	-	-	-	-
ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	G	↓	%	0,2	0,6	-	-	-	-	-
Iguá Rio Isp09	RAA-L Indicador de reclamação de abastecimento de água	O	↓	%	10,4	24,3	-	-	-	-	-
Mercado											
Iguá Rio ICm03	iVGR (Favorabilidade da imagem da organização)	E	↑	%	3,3	3,6	2,69	Águas Cuiabá	2	AC	3,2
* Manter o acompanhamento pelo clipping. Seguir com divulgações de ações pela rede social e responder à imprensa quando acionado.											
Iguá Rio ICm05	IAA – Índice de cobertura urbana de água (contratual)	NE	↑	%	Indicador ainda em fase de validação junto ao PC e AGENERSA (conforme contrato de concessão)						
Iguá Rio ICm06	IAE – Índice de cobertura urbana de esgoto (contratual)	NE	↑	%	Indicador ainda em fase de validação junto ao PC e AGENERSA (conforme contrato de concessão)						

8.5 Resultados de Pessoas											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Sistema de trabalho											
IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	G	↑	Lig/ empregado	233,2	230,5	-	-	-	-	-
IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	G	↑	Lig/ empregado	156,0	179,3	-	-	-	-	-
Iguá Rio IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	E	↑	h.ano/ empregado	7,6	11,8	-	-	-	-	-
Iguá Rio IPe04	Satisfação dos empregados - GPTW	E	↑	Nota	70	69	81	Águas Cuiabá	Melhor que o ciclo anterior	CO	70
* Medição 2022 com metodologia própria e 2023 GPTW - Após análise do resultado da pesquisa, os grandes ofensores foram divididos de acordo com a alçada de atuação. Para as demandas passíveis de ação da SPE, foram realizadas reuniões entre o RH e as equipes para elaboração de planos de ação. Estes são acompanhados periodicamente pelo time de RH e reportado ao Corporativo.											
Iguá Rio IPe05	Taxa de Frequência de acidentes	E	↓	Acidente x milhão/ hora	14,7	18	13,6	Águas Cuiabá	Menor que no ano anterior	CO	13,5
* Treinamento dos TST em ferramentas de análise e investigação de acidentes; Revisão de fluxo de comunicação e tratativas de incidentes; Revisão nas diretrizes de realização de atividades críticas; Garantir participação da liderança operacional no acompanhamento das atividades críticas, análise de risco, investigação de acidentes; Gestão dos treinamentos obrigatórios de forma setorial e direcionada; Elaboração de plano de ação consolidado para tratativa de NC apontadas nos laudos das NR's aplicáveis; Gestão de medicina ocupacional no acompanhamento de funcionários pós acidente e suspeita de doença ocupacional.											
Iguá Rio IPe06	Taxa de Gravidade de acidentes	E	↓	Dias x milhão/ hora	170,7	61,09	36,3	Águas Cuiabá	Menor que no ano anterior	CO	54
* Vide justificativa da Taxa de Frequência de Acidentes											

8.6 Resultados de Processos											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Produto											
ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da A distribuída	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	G	↑	%	77,5	85,2	-	-	-	-	-
ISp04	Tempo médio de execução de ligação de A	G	↓	h/ligação	118,1	89,5	-	-	-	-	-
ISp06	Tempo médio de execução de ligação de E	G	↓	h/ligação	87,9	150,3	-	-	-	-	-
ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	G	↓	%	3,1	0,6	-	-	-	-	-
ISp16	Análises de turbidez fora do padrão	G	↓	%	0,6	1,4	-	-	-	-	-
ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	G	↓	%	2,6	0,0	-	-	-	-	-
ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	G	↑	%	36,8	43,4	-	-	-	-	-
ISp20a	Água tratada dentro do padrão	G	↑	%	95,1	97,2	-	-	-	-	-

ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	G	↑	%	97,0	100,6	-	-	-	-	-
ISp24a	Efluente de esgoto dentro do padrão	G	↑	%	96,1	98,3	-	-	-	-	-
ISp30	Serviços executados dentro do prazo	G	↑	%	70,6	73,5	-	-	-	-	-
Iguá Rio	IQAT	O	↑	%	85,2	89,2	-	-	-	-	-
Iguá Rio	IQAD	O	↑	%	83,6	87,6	-	-	-	-	-
Iguá Rio	IQE	O	↑	%	88,4	86,9	-	-	-	-	-
Iguá Rio	IQA – Índice de qualidade da água (contratual)	NE	↑	%	99	99	96,5	Rio+ Saneamento	98	PC	100
* Embora a meta já tenha sido atingida, é mantido um acompanhamento sistemático nas reuniões de performance. Desativação das UTs Rio Grande e Sacarrão. Expansão da rede Guandu, a instalação de boosters, descargas e ventosas e interligação de sistemas de água. Descomissionamento das unidades existentes e a desativação dos sistemas atuais, que estão em análise junto ao INEA.											
Iguá Rio	IQE – Índice de eficiência no tratamento de esgoto (contratual)	NE	↑	%	0	40	77,8	Rio+ Saneamento	98	PC	60
* Vinculação das unidades operacionais no PROCON Água em 2023. Obras de modernização na ETE Barra.											
Processo primário											
Iguá Rio Subst. ISp11	IDA – Índice de descontinuidade no abastecimento (contratual)	NE	↓	%	92,3	95,6	98	Águas de Niterói	95	PC	96
* Ajuste dos processos de programação, roteirização, estruturação de equipes, treinamentos, monitoramento, buscando melhoria no tempo de atendimento.											
Iguá Subst. ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários de alta gravidade	O	↓	Extravas/EEE	-	0,35	-	-	-	-	-
Iguá Rio ISp14	IPL - Indicador de perdas totais de água por ligação	O	↓	l/lig/dia	3461,5	3091,2	-	-	-	-	-
Iguá Rio Subst. ISp27	IPD (Índice de perdas de água na distribuição) (contratual)	NE	↓	%	59,7	56,8	24,84	Águas de Niterói	55	PC	54
* Ações e investimentos proporcionando a redução e controle das perdas na distribuição: gestão de pressões, redução do tempo de reparo, fiscalização, controle ativo de vazamento, automação, telemetria, implantações de setores de abastecimento e DMC, treinamento de equipes											
IFn02	Águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	G	↓	%	50,5	21,9	-	-	-	-	-
IPa02	Hidrometração	G	↑	%	93,17	96,30	-	-	-	-	-
Iguá Rio IPa03	Macromedição	O	↑	%	93,9	99,0	-	-	-	-	-
Iguá Rio IPa04a	IELA – Índice de eficiência energética de água	O	↓	KWh/m3	0,03	0,03	-	-	-	-	-
Iguá Rio IPa04b	IELE – Índice de eficiência energética de água	O	↓	KWh/m3	0,39	0,38	-	-	-	-	-
Iguá Rio	TIR-A	O	↓	H	24	19	-	-	-	-	-
Iguá Rio	TIR-E	O	↓	H	26	21	-	-	-	-	-
Iguá Rio	SPI – Cumprim. prazo de obras	O	~1	-	1,02	1	-	-	-	-	-
Iguá Rio	ODP – Aderência ao prazo final	O	~1	-	1,19	1	-	-	-	-	-
Iguá Rio	CostAD – Cump. custo das obras	O	~1	-	1,03	1	-	-	-	-	-
Iguá Rio	CSP - Índice de custo de projeto	O	~1	-	1,22	0,9	-	-	-	-	-
Iguá Rio	LAP – Ligação de água no prazo	O	↑	%	76,8	62	-	-	-	-	-
Iguá Rio	LEP – Ligação de esgoto no prazo	O	↑	%	86,4	67	-	-	-	-	-
Iguá Rio		NE	↑	%	88	97	89	Águas Cuiabá	96,3	PC	98,9

	RDR – Índice de desobstrução de redes e ramais de esgoto (contratual)	* Acompanhamento do prazo de execução, SLA (tempo de atendimento) e produtividade das equipes (eficácia, aderência e execução). São realizadas, diariamente, os DDS's com o time de campo para ajustar os processos e realizar o ciclo PDCA quando há necessidade de melhorias para atendimento dos serviços.									
Iguá Rio	CTS – Índice de desempenho do coletor de tempo seco (contratual)	NE	↑	%	142,5	52,8	Metodologia própria	100	PC	100	
* Realizar os investimentos previstos no plano de CAPEX.											
Processo de suporte											
ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	G	↓	%	0,38	0,15	-	-	-	-	-
*índice FR01: Iguá não classifica itens conforme criticidade. Valor informado foi o total											
Iguá Rio	MTBF - Tempo médio entre falhas	O	↓	h	3,63	2,25	-	-	-	-	-
Iguá Rio	Índice de manutenção preventiva	O	↑	num	4.781,00	5.209,00	-	-	-	-	-
Fornecimento											
IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	G	↓	%	46,2	30,6	-	-	-	-	-
IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
IFr07	Desempenho de prestadores de serviço	G	↑	%	-	(2024) 67	-	-	-	-	-
A prática de avaliação de fornecedores foi iniciada em 2024.											



ANEXOS

Anexo 1 FICHA DE ELEGIBILIDADE


PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
ID: 023/24	Data de cadastro: 13/05/2024 09:23:58
Usuário cadastro: Renata de Sousa Candido	E-mail do usuário: renata.sousa@igua.com.br
Situação da ficha: Aprovada	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível I	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: De 501 a 2.500 Colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: Iguá Rio de Janeiro	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: Iguá Rio	
CNPJ da candidata ou responsável: 42.353.180/0001-35	Forma de direito: Privado
Tipo de organização: Unidade Autônoma	Mês e ano de instituição: 06/2021
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 562	% da força de trabalho da controladora: 24%
Atividades principais da organização candidata: Concessão para distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto na capital do Rio de Janeiro, nas regiões da Barra da Tijuca, Recreio e Jacarepaguá	
Razão social responsável pela organização candidata: IGUA RIO DE JANEIRO S.A	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	


PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: IGUA RIO DE JANEIRO S.A		CNPJ da fonte pagadora: 42.353.180/0001-35	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Thales Araujo dos Santos			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: thales.santos@igua.com.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (21) 99059-7862		Melhor data para emissão da nota fiscal: 14/06/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Pedido 4500079657 Folha 92726 R\$ 22.424,00			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas	
ETE Barra	Av. Ayrton Senna, 1791 - Barra da Tijuca	30	
Loja Barra	Av. Ayrton Senna, 2150 - Casa Shopping - Bloco N, Loja G/H - Barra da Tijuca	7	
Unidade Administrativa Barra	Av. Ayrton Senna, 2150 - Bloco M - 4º andar - salas 407 a 409 - Barra da Tijuca	180	
Unidade Administrativa Tanque e Loja Tanque	Rua Henriqueta 107, Tanque	125	
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Renata de Sousa Candido	(21) 97326-0369	renata.sousa@igua.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Ricardo Mayworm da Silva	(21) 99057-1184	ricardo.mayworm@igua.com.br
Principal dirigente	Lais Jeronimo De Santi	(21) 99169-4086	lais.santi@igua.com.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			

Anexo 2 GLOSSARIO

A	
ABCON SINDCON	Associação e Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AC	Acionista
AGO	Assembleia Geral Ordinária
APR	Análise Preliminar de Risco
AGENERSA	Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
B	
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento
BP	Business Partner (responsáveis pela gestão de RH das SPEs)
C	
CA	Conselho de Administração da Iguá
CAL	Controle e Avaliação de Legislação
CAPEX	Capita Expenditure
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CCO	Centro de Controle Operacional
CEBDS	Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável
CEI	Centro de Excelência Iguá
CEO	<i>Chief Executive Officer</i> (Diretor Executivo)
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CL	Cliente
CO	Colaboradores
COAUD	Comitê de Auditoria (Holding)
CONAMA	Conselho Nacional de Meio ambiente
CPC	Comitê de Pronunciamentos Contábeis
CTS	Coletores de Tempo Seco
D	
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DE	Diretoria Executiva (Holding)
DEI	Diversidade, Equidade e Inclusão
DNA	Conjunto de atitudes esperadas pela companhia
DO	Diretoria Operacional
DPA	Declaração de possibilidade da água
DPE	Declaração de possibilidade do esgoto
DRE	Demonstração de Resultado do Exercício
DTS	Discussão de Trabalho Seguro
E	
EBITDA	<i>Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization</i> (Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização)
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
F	
FCO	Fluxo de Caixa Operacional
FMI	Fundo Monetário Internacional
FO	Fornecedor

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

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