



SUMÁRIO DE GESTÃO

PNQS 2024

AMEGSA ESG-NÍVEL I



Sumário

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	i
CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA	1
CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS	5
CRITÉRIO 3 - CLIENTES	9
CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE	14
CRITÉRIO 5 - CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	17
CRITÉRIO 6 - PESSOAS	20
CRITÉRIO 7 - PROCESSOS	22
CRITÉRIO 8 - RESULTADOS	28
Anexo 1.....	1
FICHA DE ELEGIBILIDADE	1
Anexo 2.....	3
ORGANOGRAMA DA HOLDING	3
Anexo 3.....	4
GLOSSARIO	4



PERFIL

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

v2

1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Samar Soluções Ambientais de Araçatuba S.A. (GS Inima Samar) (denominada no SG como Samar)	07/2016
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
GS Inima Brasil	16.832.157/0001-13
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública <input type="checkbox"/> Empresa de economia mista <input type="checkbox"/> Empresa privada <input checked="" type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial <input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia <input type="checkbox"/> Departamento Municipal <input type="checkbox"/> Consórcio <input type="checkbox"/> Parceria público-privada	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada <input type="checkbox"/> Outro: _____
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Marcelo Alessandro Bertizoli	Eduardo Henrique Telles Caldeira
E-mail	Endereço principal da candidata
marcelo.bertizoli@samar.eco.br	Avenida Bagaçu, 1530 Bairro Parque Bagaçu - Araçatuba – SP
Celular	
(18) 98202-1299	
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim ¹	Valores & princípios organizacionais ²
<p>Trabalhar na construção de um futuro global sustentável, cuidando do ciclo integral da água por meio da prestação de serviços de saneamento e de utilidades industriais, com excelência, compromisso e inovação, gerando valor econômico, ambiental e social para clientes, fornecedores, acionistas, colaboradores e a sociedade brasileira.</p>	<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pioneirismo e Inovação • Excelência operacional • Sustentabilidade e Responsabilidade Social • Geração de valor • Cuidado, Valorização de Pessoas e Segurança • Integridade e respeito aos compromissos
Visão ou objetivo de longo prazo	 <p>Código de Integridade É composto pelas partes: Regras Gerais; Operações; Efetividade do Programa Integridade GS Inima Brasil.</p>

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

² Lista de valores e princípios, sem explicar. Ver Glossário do MEGSA

3. OPERAÇÕES

Porte Operacional³

A Samar Soluções Ambientais de Araçatuba S.A., doravante citada como Samar, atende ao escopo de prestação de serviços definido no contrato de concessão SMA/DLC n. 160/2012, com validade de 30 anos, firmado com a Prefeitura Municipal de Araçatuba desde 2012, que compreende a Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário na área de concessão em caráter de exclusividade.

Desde 2016, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Araçatuba estão sob a responsabilidade da GS Inima SAMAR, empresa do grupo GS Inima Brasil, que por sua vez, está integrado a uma ampla rede mundial de operações da GS Inima Environment, referência em tecnologia e inovação em projetos relacionados a todo o ciclo da água e esgoto. A empresa atende cerca de 200 mil pessoas e tem como objetivo garantir o acesso efetivo da população ao saneamento básico. A Samar investe continuamente na expansão dos sistemas de produção de água e de tratamento de esgoto da cidade com a instalação de novas ligações de água e de esgoto, ampliação de redes de distribuição de água e de coleta de esgoto, substituição e remanejamento de parte da rede existente, construção e ampliação de estações de tratamento de água e esgoto e estações elevatórias, entre outros serviços.

Informações sobre o Porte da Samar (Dez/2023)	
População atendida	200.124 (IBGE, 2022)
Receita Líquida Anual	R\$ 108.513.207,05
Investimentos Realizados	R\$ 24.709.351
Investimentos Previstos 2024	R\$ 16.912.880
Investimentos Previstos 2024/2029	R\$ 73.852.253
Captação Superficial por adutoras (2) (85%)	Ribeirão Bagaçu Rio Tietê
Captação subterrânea (4) (15%)	3 Aquífero Guarani 1 Aquífero Serra Geral
ETA (cap. Instalada) (2)	Eta Bagaçu 2.000 m ³ Eta Tietê 1.080 m ³
Tanques de contato	04
ETE	01
EEE	06

Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos

Tipos	Resumo ⁴
Equipamentos	Medidores para monitoramento de vazão nas captações e principais pontos de produção e adução de água.
	Medidores de parâmetros elétricos.
	Monitoramento de bancada de cor, flúor, ferro, manganês, alcalinidade, dureza, cloro, pH, turbidez e microbiologia.
	Inversores de frequência e soft-starter para os conjuntos motobomba.
	Datalogger de pressão.
	Sistema de telemetria com painel solar para medidores de vazão e pressão.
	Geradores para produção de hipoclorito de sódio in loco.
	Sistema de ar comprimido para as válvulas pneumáticas.
	Sopradores de ar para retrolavagem dos filtros.
	Smartphones e impressoras portáteis para leitura e impressão de fatura.
	Sensores de nível para reservatórios e tanques de produto químico.
	Sistema para desaguamento de lodo na ETA Bagaçu.
	Sistema para recuperação de água de lavagem dos filtros.
	Geofone eletrônico para prospecção de vazamentos.
Seesnake - filmagem de rede de esgoto	
Sistema de comunicação para enlace das unidades operacionais (CCO).	
Instalações	Duas captações de água bruta superficial com capacidade de até 3080 m ³ /h.
	Duas ETAs (Bagaçu e Tietê) com capacidade de até 3080 m ³ /h.
	Quatro captações de água bruta subterrânea.
	Seis elevatórias de água tratada.
	Doze reservatórios de água tratada, totalizando 28.936 m ³ .
	Adutora de água bruta, totalizando 18 km. (captação Tiete + captação Bagaçu + captação Boiadeira).
	Adutora de água tratada, totalizando 103,2 km.
	Quatro caixas de passagem de água tratada, totalizando 4.000 m ³ .
	Cinco Torres de Amortecimento Unilateral (TAU).
	Uma usina fotovoltaica de potência do sistema igual a 539,37 kW.
	Um secador solar de lodo.
Um laboratório da ETE controle operacional. Acreditação para amostragem, pH, temperatura e DQO pela ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017.	
Dois Laboratórios físico-químicos e um microbiológico de Controle de Qualidade da água.	
Tecnologias	CCO - Sistema de aquisição de dados, supervisão e controle, de automação e comunicação, para gestão dos processos envolvendo monitoramento de tratamento e produção da água tratada.
	Inima Smart
	SAP 4 / HANA
	Estações Meteorológicas – equipamentos instalados no Poço Jussara, Sede Samar e ETA Tietê, para medição do índice pluviométrico visando apurar os indicadores contratuais (IORD e IORC).
Smart plume - Monitoramento de emissões atmosféricas	

Incluir linhas se necessário

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

⁴ Informar quantidades e quais são apenas os principais

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos ⁵ (numerar)
Processos primários ⁶	Resumo	
ÁGUA (captação, adução, tratamento de água e reservação)	Captar e aduzir água bruta dos mananciais superficiais e subterrâneos para as estações de tratamento de água (ETAs), submetendo ao tratamento de forma a atender os parâmetros estabelecidos pelas normas e disposições legais.	1. Água tratada
ESGOTO (tratamento e destinação final do efluente final)	Receber o efluente oriundo das unidades geradoras de resíduos (esgoto doméstico) na estação de tratamento de esgoto (ETE), submetendo ao tratamento de forma a atender os parâmetros estabelecidos pela legislação.	2. Tratamento do esgoto
Operação e manutenção de redes de distribuição de água e de coleta de esgoto	Garantir o pleno funcionamento do sistema de distribuição de água e coleta de esgoto por meio de ações como: Controle de pressão; Redução e controle de perdas de água; Limpezas preventivas; Manutenções eletromecânicas; Manutenções hidráulicas.	3. Prestação de serviço de abastecimento de água e coleta de esgoto
Comercial	Realizar a gestão comercial. Disseminar e implantar estratégias voltadas para o relacionamento entre a empresa e o cliente. Manter atualizado o cadastro de clientes. Dispor de estrutura física (loja comercial), telefônica e digital, utilizando sistema informatizado para atender o cliente e oferecer serviços de: Atendimento ao público; Emissão e entrega de faturas; Gestão de faturamento e arrecadação.	4. Comercialização dos serviços de água e esgoto
Processos de suporte ⁷		
Administração, financeiro, planejamento e comunicação	Controle e gestão do planejamento, fluxo de Caixa e investimentos. Apoio nas atividades <i>facilities</i> (estoque, compras, ativos, conservação, frota, tecnologia da informação e contratos). Gestão de comunicação interna e externa.	5.
Gestão de pessoas	Gerir e desenvolver pessoas, criando uma cultura organizacional e garantido a produtividade e eficiência operacional. Gestão de saúde e segurança.	6.
QSMSE	Meio ambiente, responsabilidade socioambiental, qualidade, saúde e segurança do trabalho, gestão energética.	7.
Jurídico	Gestão do contrato; gestão do contencioso; gestão e controle dos processos administrativos e ouvidoria; interface com o Poder Concedente, órgãos fiscalizadores e Agência Reguladora; avaliação de riscos.	8.
Gestão de pessoas	Gerir a contratação, avaliação e desenvolvimento e capacitação dos colaboradores.	9.
Suprimentos	Gestão do processo de suprimentos, incluindo qualificação, seleção, monitoramento e avaliação de fornecedores.	10.
Manutenção eletromecânica	Gestão dos ativos eletromecânicos.	11.

Incluir linhas se necessário

4. CLIENTES

Principais segmentos de mercado ⁸	Principais grupos de Clientes ⁹	Produtos entregues ¹⁰ (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas predisposições ¹¹ do Grupo
Água e Esgotamento Sanitário	Residencial, Comercial, Industrial, Público, Residencial social, Social especial	1, 2, 3 e 4	<ul style="list-style-type: none"> Regularidade no fornecimento de água. Água com qualidade. Serviço de esgotamento sanitário com qualidade. Serviços prestados com eficiência atendendo aos requisitos legais.

Incluir linhas se necessário

5. FORNECEDORES

Principais tipos de Fornecedores ¹²	Principais produtos fornecidos ¹³	Principais necessidades e expectativas
Serviços	Manutenção preventiva preditiva e corretiva de equipamentos, locação de veículos, confecção de fardamentos, Gestão de saúde ocupacional, Serviços de intermediação de aprendizagem e treinamentos, Vigilância patrimonial, Conservação e Limpeza.	<ul style="list-style-type: none"> - Pagamento em dia - Continuidade no fornecimento

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

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

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

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

⁹ Usar a denominação adotada pela organização para os grupos ou tipos de clientes. Incluir como grupos de clientes, outras unidades, se houver, da mesma controladora ou grupo empresarial, que são beneficiárias continuadas dos produtos da organização. Incluir como clientes, tipos de fornecedores importantes que recebem produtos da organização para adicionar valor e depois lhe fornecer.

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

¹¹ Ver Introdução do Item 3.1 para entender "predisposições".

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

¹³ Bens ou serviços adquiridos ou recebidos pela organização

Projetos e Obras	Serviços e consultorias especializadas nas áreas de engenharia, construção civil, saneamento básico, tratamento de água, controle de perdas, eficiência energética, automação industrial.	
Produtos químicos	Coagulante; Polímeros; Cloreto de sódio; Ácido fluossilícico, Ortopolifosfato e Reagentes.	

6. FORÇA DE TRABALHO

Quantidade de pessoas (abril/2023) (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
206	21	<ul style="list-style-type: none"> Bom ambiente de trabalho Remuneração compatível com o mercado Crescimento profissional
Grupos de pessoas ¹⁴	Quantidade de cada grupo	
Direção	1	
Gerência	2	
Coordenação/Supervisão	14	
Operacional	107	

Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas ¹⁵	Instância interlocutora na PI ¹⁶	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Acionistas	Diretoria Executiva	Garantir o cumprimento da Missão e alcance da Visão; 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	Apoio a atividades e projetos que possibilitem o desenvolvimento sustentável, parcerias e ações de educação socioambiental.
Não tradicionais¹⁷		
Poder Concedente	-Prefeitura Municipal de Araçatuba - AGRF-DAEA (Agência Reguladora e Fiscalizadora)	Atendimento aos requisitos e metas contratuais
Órgãos fiscalizadores	AGRF-DAEA, CETESB, Polícia Ambiental, IBAMA, Vigilância Sanitária, Polícia Federal, Ministério Público, TCE	Atendimento aos requisitos legais
Imprensa	Jornalistas, assessores e editores	Relação ética e transparente, respostas rápidas a sociedade.

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO

Principais redes de atuação ¹⁸	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
COMSABA - Conselho Municipal de Saneamento Básico de Araçatuba (Representantes da Sociedade civil e dos clientes, PC, AR)	Membro do Conselho	Definir estratégias e diretrizes para o saneamento no Município
Comissão de fiscalização periódica do contrato de concessão	Representante da concessionária	Fiscalização do cumprimento das metas contratuais
Comitê de Bacia Hidrográfica do Baixo Tietê	Membro da Câmara Técnica de Planejamento e Avaliação	Análise de projetos que envolvam fundos do FEHIDRO (Fundo Estadual de Recursos Hídricos)
Comitê de Qualidade, Saúde e Segurança e Meio Ambiente da ABCON SINDICON (Qualidade, Saúde e Segurança e Meio Ambiente)	Membro do Comitê	Analisar e discutir temas relacionados a qualidade, saúde e segurança e meio ambiente
Conselho de Inovação e Tecnologia da PM de Araçatuba	Membro do Conselho	Fomento as iniciativas de inovação na gestão do município.
COMUPLAN – Conselho Municipal de Planejamento	Membro do Conselho	Conselho Municipal de Planejamento, é um órgão consultivo de caráter comunitário, de natureza participativa, de assessoramento ao núcleo de Planejamento Central, no que se refere aos assuntos de desenvolvimento e ações governamentais de caráter amplo e comunitário.

Incluir linhas se necessário

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

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

¹⁶ Usar as denominações próprias das partes tradicionais e eventuais subdivisões. Exs.: Acionistas (proprietários, sócios, mantenedores, instituidores), Clientes (consumidores, usuários, poder concedente), Sociedade (sociedade em geral, órgãos de controle, comunidades do entorno, municípios), Fornecedores, Força de trabalho.

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

¹⁸ Redes externas em que atua regularmente. Exs.: redes sociais, associações classistas, fóruns corporativos da mesma controladora da candidata, grupos de usuários ou especialistas do mercado ou da mesma controladora da candidata.

9. LEGALIDADE
Principais requisitos legais e regulamentares¹⁹ (Até 15 linhas)

Dispositivo legal	Requisito
Contrato de Concessão SMA/DLC n. 160/2012 e Regulamentos	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviço de saneamento.
Portaria GM/MS 888/2021	Regulamenta a qualidade da água para consumo humano e sua potabilidade.
Outorgas de captação e de lançamento e Licenças ambientais e de operação	Regulamenta os limites de captação de água bruta e lançamento do efluente tratado, e 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 sanções²⁰

A Samar atende todas as recomendações e fiscalizações as quais foi destinatária. Não havendo, até o momento, pendências de aspectos jurídicos e ambientais.

Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Lodos resultantes da produção de água e do tratamento de esgoto.	Até o momento a Samar não tem registro de passivos sociais ou ambientais constituídos.

10. AMBIENTE COMPETITIVO²¹ (Até 15 linhas)

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

Principais tipos de referenciais comparativos usados ²²	Fontes ou origem
Índices relevantes de reconhecidas no PNQS 2023 (Águas de Nova Friburgo, Saneago Uruaçu, Águas de Niterói)	Resultados premiadas do PNQS AMEGSA e SQF 2023 (publicado no site do PNQS)
Média das reconhecidas no PNQS 2023	Resultados premiadas do PNQS AMEGSA e SQF 2023 (publicado no site do PNQS)
Resultados de organizações do grupo (GS Inima Brasil, Ambient Serviços Ambientais) (mesma forma de cálculo)	Resultados disponíveis nas plataformas digitais da GS Inima Brasil
Resultados de concorrentes ou referência no tema	Consulta direta as organizações
Nível de Excelência	Nível referencial teórico de excelência (100%).

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

- Aperfeiçoamento do sistema comercial próprio da GS Inima Brasil o Inima Smart, que foi implantado em janeiro de 2024 (ainda sem todos os recursos que o sistema anterior possuía);
- Gestão energética -necessidade de reduzir o custo/consumo de energia buscando a eficiência energética priorizando a utilização de energia renovável;
- Assunção do saneamento do município de Ourinhos, fazendo com que as áreas administrativa e de apoio da Samar, incluindo comercial, atuem de forma compartilhada;
- Poder Concedente está investindo em drenagem e pavimentação afetando as redes de água e esgoto, afetando capex (investimentos não previstos) e regulatório (busca do equilíbrio contratual);
- Terceirização do Call Center e WhatsApp – Gestão buscando manter a qualidade e melhorar o atendimento contínuo (24h/7dias por semana).

Aspectos relevantes:

- Ano eleitoral apontando para a entrada de nova gestão do município e da agência reguladora, primeira vez que a Samar terá novas pessoas no comando do Poder Concedente.

¹⁹ Principais licenciamentos ou certificações aplicáveis ao tipo de organização, suas matérias-primas, insumos, produtos e serviços; à saúde e segurança para força de trabalho, clientes e fornecedores, à produção, à proteção ambiental e os que interferem ou restringem a gestão econômico-financeira e dos processos organizacionais.

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

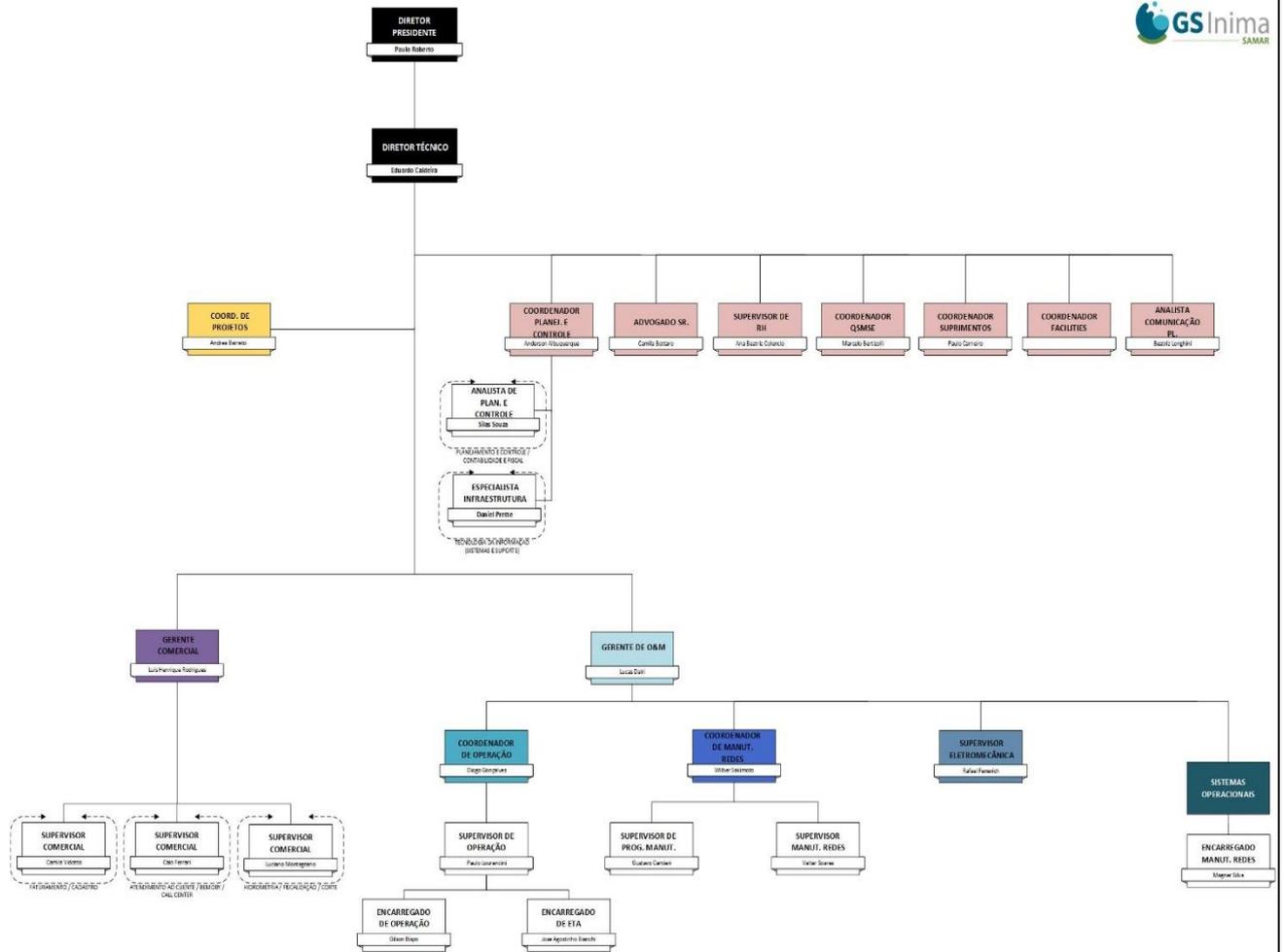
²¹ Concorrência direta significativa com produtos similares ou soluções alternativas e mudanças que estão ocorrendo no macroambiente ou mercado de atuação que possam afetar ou desafiar a competitividade.

²² Ver tipos possíveis no Glossário “Referencial comparativo pertinente”

12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO	
Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2016	<ul style="list-style-type: none"> • Início da operação dos serviços de água e esgotamento sanitário em Araçatuba pela GS Inima Samar • Certificação ISO 9001 - Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de água potável (Captação, Tratamento, Distribuição e comercialização), Esgotamento Sanitário (Coleta, Afastamento e Tratamento) e Projetos de Extensão de redes de Água e Esgoto (Escopo ETA Baguaçu, ETA Tietê e ETE Baguaçu)
2020	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação ISO 14001 e ISO 45001 - Prestação de serviço público de tratamento de água na ETA Tietê • Construção da usina de secagem solar de lodo do esgoto • Início das obras da ETA Baguaçu
2021	<ul style="list-style-type: none"> • Inauguração do primeiro secador solar de lodo de esgoto do Brasil
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação ISO IEC 17025 – Acreditação CRL 1752 • Integração da certificação ISO 9001 para GS Inima Brasil • Realização do primeiro diagnóstico da gestão com base no MEGSA ESG • Realizado o primeiro ciclo de pesquisa de clima organizacional (GPTW) • Inauguração da Usina Fotovoltaica Ipanema • Inauguração da ETA Baguaçu
2024	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação GPTW - concedido às empresas avaliadas como “um ótimo lugar para se trabalhar” • Candidatura ao PNQS 2024 – AMEGSA Nível I
<small>Incluir linhas anteriores a 2016 se for conveniente</small>	

13. ORGANOGRAMA

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



14. REDES INTERNAS²³		
Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Brigadistas	Colaboradores das diversas áreas.	Fabiano Lins da Silva
CIPA	Representantes eleitos e indicados.	Jose Mario de S. de Menezes
Pontos Focais do SGI	Representantes de todas as áreas.	Rodrigo Denys de Oliveira
Grupo de intervenção de vias	Colaboradores das áreas operacionais, de comunicação, comercial e representantes da Prefeitura Municipal.	Wilber Kiyoshi Sakimoto e Lucas da Silveira Dalri
Grupo de Comunicação Interna	Colaboradores que possuem celular.	Fernando Sávio Rodrigues dos Santos
Grupo de Liberação de Valas	Colaboradores das áreas de manutenção de redes, planejamento, QSMS, sistemas operacionais e fornecedor de serviços.	Marcelo Alessandro Bertizoli
Grupo CPFL operacional	Colaboradores das áreas de manutenção de redes, comunicação, ETA, jurídico e eletromecânica e representantes da CPFL.	Lucas da Silveira Dalri
<small>Incluir linhas se necessário</small>		

²³ Principais equipes, temporárias ou permanentes, formadas por pessoas de diferentes áreas para apoiar, planejar ou realizar a gestão (comitês, comissões, grupos de trabalho, times, etc.), destacando, se houver, qualquer representante de *parte interessada*, indicando o nome ou cargo do coordenador na estrutura organizacional



LIDERANÇA



CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA

1.1 Desenvolvimento da cultura

a) Estabelecimento de valores e princípios e padrões de conduta

Todas as áreas e negócios da GS Inima são baseados na unidade, no trabalho em equipe e no acerto na tomada de decisões, incluindo a firmeza, rapidez e eficiência em seus projetos. A estratégia principal da GS Inima tem por objetivo priorizar a gestão integral da água, promovendo o respeito às comunidades onde atua e ao meio ambiente, pautado no desenvolvimento sustentável. Diante disso, a GS Inima tem sua missão, visão e valores estabelecidos e aprovados pela Diretoria Executiva (DE) da companhia, aplicados de maneira transversal no Grupo. Os pilares sobre os quais se apoiam essa abordagem estão apresentados na Figura 1.1.a.1.

Os valores e princípios da GS Inima, adotados pela Samar estão apresentados na Tabela 1.1.a.1.

Os principais meios e práticas de divulgação, onde participa ativamente a Direção (Diretor, Gerentes e Coordenadores) são:

- Interna: Reuniões, Café com o Diretor, Eventos de Integração e DDS, treinamentos de compliance (plataforma digital), Pílulas de Integridade encaminhadas por e-mail e whatsapp.
- Externa: Site da GS Inima, Reuniões, ofícios, Relatório Integradado, Relatório Hidrosfera, participação nas diversas redes externas, entre outros.

De forma inovadora a GS Inima lançou em 2022 o Programa Integridade Corporativa visando fortalecer ainda mais o compromisso com a integridade, para isso ela utiliza como principais instrumentos o Código de Integridade, Guia de Integridade, a Política Anticorrupção e o Canal Integridade onde as PIs encontram diretrizes norteadoras de comportamento e um canal de denúncia de violação ao Código de Integridade, normas e políticas internas e à legislação vigente e ainda registra relatos sobre corrupção, fraude e demais irregularidades que são tratados pela área de Compliance. Esse programa é composto por documentos aplicáveis ao público em geral (Código de Integridade, Política anticorrupção, Política de responsabilidade social e patrocínio, Política de contratação com terceiros e Política de contratação com a administração pública) e destinados a orientar a atuação do compliance officer (Perfil de exposição e matriz de riscos, Plano de comunicação, Política de aprendizado em integridade e Política de monitoramento e aprimoramento do Programa Integridade), todos disponíveis de forma digital na plataforma de compliance onde também estão os treinamentos específicos. Em 2023, visando melhorar e reforçar a cultura organizacional, foram iniciadas as práticas do Compliance onboard e Compliance Day. A efetividade desse processo é medida pelos indicadores de Comunicação (mede a abrangência da Pílula de Integridade) e de Treinamento (que verifica, por meio de questionário que exige nota mínima de 7, o entendimento das informações disponibilizadas em 9 vídeos), acompanhados pela área corporativa de Compliance.

b) Promoção de mudanças culturais

Os aspectos funcionais e disfuncionais da cultura organizacional da Samar são identificados pelos gestores a partir da análise dos resultados da AEP (Avaliação Estratégica de Pessoas), da Pesquisa GPTW e da prática de feedback. Um aspecto disfuncional identificado foi a comunicação interna, tratada com a implementação de práticas como divulgação dos resultados da Pesquisa de satisfação dos clientes, das informações e decisões tomadas nas reuniões de performance e os acontecimentos das diversas áreas por meio do SAMAR Conecta, jornal bimensal composto por editorial (cultura e valores/valorização e reconhecimento), dicas de compliance, QSMS, e outros assuntos.

Em 2022 a GS Inima Brasil realizou a Jornada Hidrosfera com os colaboradores visando identificar o grau de maturidade GS Inima Brasil em relação à gestão dos seus temas materiais de sustentabilidade. Para análise dos resultados e definição das ações foi realizado um workshop corporativo visando o tratamento dos aspectos disfuncionais identificados:

- Falta de identidade corporativa. Tratamento: criação da identidade visual do Grupo; materiais para comunicação dos valores e princípios.
- Falta de direcionamento da empresa para a sustentabilidade. Tratamento: criação da Política de Sustentabilidade, ações de engajamento e capacitação, comunicação e treinamento, lançamento da Hidrosfera e do seu primeiro estímulo à performance: o Programa Destino Certo.

Tabela 1.1.a.1 – Valores e princípios

<p>MISSÃO</p> <p>Trabalhar na construção de um futuro global sustentável, cuidando do ciclo integral da água por meio da prestação de serviços de saneamento e de utilidades industriais, com excelência, compromisso e inovação, gerando valor econômico, ambiental e social para clientes, fornecedores, acionistas, colaboradores e a sociedade brasileira.</p> <p>VISÃO</p> <p>Ser reconhecida como uma empresa de excelência e referência na gestão operacional do setor de saneamento e de utilidades industriais do Brasil, e como a melhor parceira para garantir o cumprimento dos contratos jurídicos e sociais, estando entre as maiores empresas privadas do setor por meio de um crescimento sustentável.</p> <p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pioneirismo e Inovação • Excelência operacional • Sustentabilidade e Responsabilidade Social • Geração de valor • Cuidado, Valorização de Pessoas e Segurança • Integridade e respeito aos compromissos <p>POLÍTICA DE QSMS</p> <p>A GS INIMA BRASIL tem o comprometimento com a qualidade na prestação dos serviços de saneamento e soluções ambientais, assegurando corpo técnico de profissionais especializados, atuando de forma sustentável e transparente na comunicação às partes interessadas, garantindo um ambiente seguro e saudável para nossos colaboradores, provedores e comunidades e respeitando as questões ambientais. Para isso, estabelece compromissos de Qualidade, Meio Ambiente e Saúde e Segurança.</p> <p>CÓDIGO DE INTEGRIDADE</p> <p>É composto pelas partes: Regras Gerais; Operações; Efetividade do Programa Integridade GS Inima Brasil. https://integridade.gsinima.com.br/media/upload/ckeditor/2023/09/04/1-codigo-de-integridade.pdf</p>



Figura 1.1.a.1 - Pilares Fundamentais da GS Inima

- Falta de padronização da conduta ética dentro do negócio. Tratamento: criação da área de compliance, definição de políticas e documentos específicos, lançamento do Programa Integridade GS Inima Brasil, além de todas as demais ações implementadas (Ver Crit. 1.1.a).

1.2 Governança

a) Estruturação da governança e continuidade

A estrutura de governança da GS Inima Brasil é constituída conforme Figura 1.2.a.1.

O Grupo entende que a boa governança corporativa é um instrumento estratégico para garantir a sustentabilidade de suas operações, a eficiência organizacional e sua consolidação no mercado frente à posição de liderança que ocupa. Visando fortalecer a confiança, garantir a transparência das ações para seus públicos e otimizar as atividades relacionadas, foi criada a área de Governança Corporativa composta pela Auditoria Interna, Compliance e Ouvidoria, com intuito de buscar as melhores práticas do mercado e garantir um direcionamento institucional para questões relacionadas à ética e compliance.

As principais políticas da GS Inima Environment são: Sustentabilidade; Qualidade e Gestão Ambiental; Gerenciamento de Riscos; Gerenciamento de Relações Trabalhistas; Prevenção para Riscos Trabalhistas; Treinamento; Ação Social; Álcool e Drogas. A GS Inima Brasil possui políticas específicas que norteiam a operação brasileira: Segurança da Informação; Incentivo à Educação; Contratos; Terceirização de Mão de Obra; QSMS; Fundo Fixo; Compras.

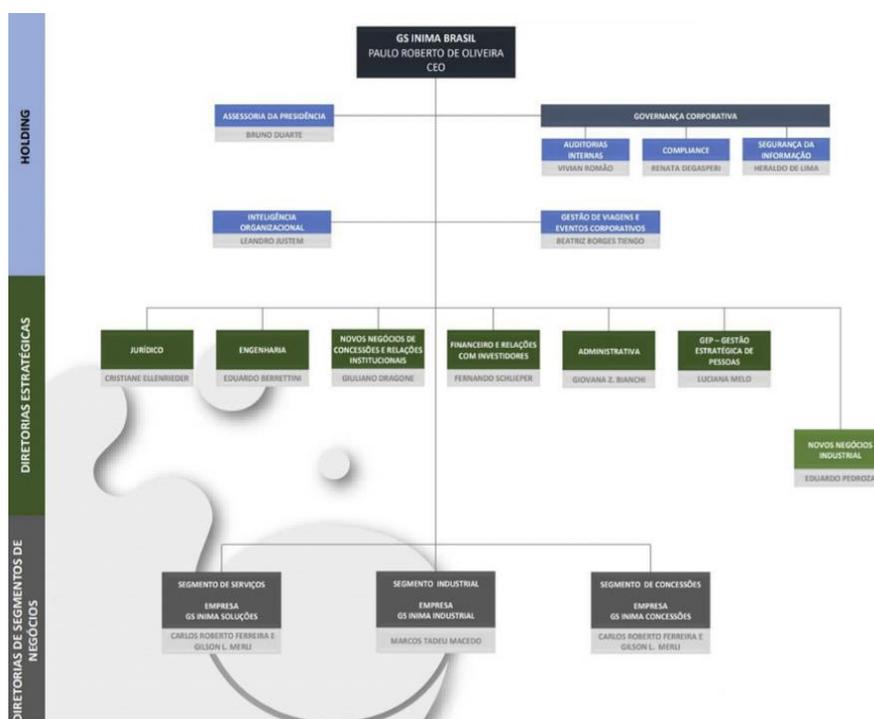


Figura 1.2.a.1 – Estrutura de Governança da GS Inima Brasil

Todos os itens da estrutura normativa são aplicados a todas as unidades do Grupo no país. Os documentos estão disponíveis a todos os colaboradores no sistema GS Integra e, quando atualizados, são amplamente divulgados internamente. Partes Interessadas externas (fornecedores e empresas terceirizadas) também são informadas sobre as diretrizes aplicadas a cada modelo de relação estabelecida.

A GS Inima Brasil está organizada em três Unidades de Negócio (UN) sob gestão da holding: GS Inima Concessões, GS Inima Industrial e GS Inima Serviços. A estrutura organizacional da holding possui oito diretorias, duas áreas e três gerências estratégicas, ligadas diretamente à presidência da Empresa. Parte das diretorias e gerências formam o centro de Gestão e Serviços Compartilhados (GSC), que dá suporte a todas as operações do Grupo.

O Conselho de Administração (CA), como mais alto órgão de governança, é composto pela secretaria (não conselheira) do conselho e cinco conselheiros com representação internacional e diversidade educativa e de formação. Esses cargos são designados com a proposta da GS Environment & Construction Corporation. Desde a sua constituição em 2012 o CA realiza o acompanhamento e a consolidação da estratégia da empresa em reuniões periódicas.

A Diretoria da Samar presta contas das suas ações e resultados à GS Inima Brasil nas reuniões bimestrais do Comitê Executivo, onde são apresentados os resultados dos indicadores e os principais fatos relevantes das rotinas da unidade, com o objetivo de garantir o atingimento das metas conforme previsto no planejamento realizado.

A Samar também presta contas para:

- Poder Concedente por intermédio da AGRF-DAEA (agência reguladora) por meio de Relatório Operacional trimestrais e anual (indicadores, metas e investimentos), Relatório Financeiro mensal e reuniões mensais;
- Sociedade e demais partes interessadas por meio de campanhas publicitárias, o Relatório de Sustentabilidade e do Relatório Hidrosfera, disponíveis no site da GS Inima, onde estão incluídas informações da Samar.
- Comsaba (Conselho Municipal de Saneamento – Comissão de Fiscalização) em reuniões trimestrais e apresentação anual dos investimentos para o conselho.

b) Controle de riscos e conformidade

Em 2020 a GS Inima Brasil iniciou sua gestão de riscos visando desenvolver instrumentos e processos de identificação, análise e tratamento de riscos para dar suporte à tomada de decisão, para isso foi criada a área corporativa de Auditoria Interna e Riscos. Na Fase 1, foi realizado o levantamento dos riscos inerentes ao negócio com base na ISO 31000. O trabalho contou com apoio de consultoria externa, ações de capacitação e envolvimento de todas as lideranças da Empresa. Nessa fase foram mapeados os riscos corporativos com foco na Unidade Samar, como um projeto piloto. Como forma de aprimorar a gestão de riscos, em 2022 foi definida a Política de Gestão de Riscos (GSI.GOV.AUI.POL.001) com o objetivo de definir as etapas, atividades e critérios de priorização do gerenciamento de riscos na Companhia e em todas as Unidades do Grupo.

Em 2023, com suporte de consultoria especializada para otimizar as atividades de identificação, priorização e definição de ações de mitigação, foi realizada a Fase 2 voltada para o mapeamento dos riscos corporativos da GS Inima Brasil, revisão do mapa de riscos das Unidades que já tinham e construção do mapa para as Unidades que ainda não haviam mapeado seus riscos. Nessa fase foi ampliado o universo de riscos incluindo os relacionados a ESG, tendo sido criada a categoria de riscos estratégicos. Visando agilizar o monitoramento está previsto para 2024 que os riscos e planos de ação serão cadastrados no sistema SoftExpert. Os principais riscos da Samar identificados e as respectivas ações de tratamento estão apresentados na Tabela 1.2.b.1.

Tabela 1.2.b.1 – Principais riscos	
Risco identificado	Ações de tratamento
Alto - Compras e contratações desfavoráveis	Melhorar o processo de suprimentos, desde a qualificação até avaliação de fornecedores
Alto - Fragilidade no controle de qualidade da operação	Monitoramento contínuo da água, tratamento químico controlado, controle de produtos químicos, plano de redundância e ajustes na estrutura de reservatórios.
Médio - Ausência do plano de continuidade de negócios e plano de gestão de crises	Elaborar planos de gestão de crise e de continuidade de negócio. Estabelecer um comitê de crise. Identificar os riscos de crise para unidade.

A conformidade regulatória é acompanhada sistematicamente por meio de reunião mensal com a Agência Reguladora, onde são apresentados resultados dos indicadores e metas contratuais.

A Reunião bimestral com o Comitê Executivo, onde são apresentados os resultados e fatos relevantes da Unidade, garante a conformidade com as diretrizes. A justificativa e ações de tratamento de eventual não atendimento de meta também são apresentados.

A verificação da conformidade regulatória e legal é feita por meio de auditorias internas e externas das ISOs, e auditorias externas contábeis (SOX) e de conformidade legal. No caso de haver não conformidades, são definidos planos de ação devidamente acompanhados pelas áreas pertinentes.

Em 2024 a Samar entrou no programa Acertar que consiste numa auditoria dos indicadores do SNIS realizada pela Agência Reguladora que abrange 120 controles.

1.3 Exercício da liderança

a) Interação com partes interessadas

A Samar mantém as Pis informadas sobre fatos relevantes visando fortalecer o relacionamento por meio das práticas de interação/canais de acesso norteadas pelos valores e princípios e pelo Código de Integridade.

Os principais canais de acesso disponibilizados (recebimento, tratamento, resposta) para as Pis são:

- Agência Reguladora (AGRF-DAEA): Reunião, ofício, telefone, e-mail e whatsapp.
- Cliente: Whatsapp, e-mail, telefone, Canal Integridade (site GS Inima), Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria
- Órgão de fiscalização: e-mail, telefone, Canal de Integridade
- Sociedade: Whatsapp, telefone, e-mail, Canal Integridade
- Força de trabalho: e-mail, telefone, Whatsapp, Canal Integridade, Pesquisa GPTW, Fala Samar, dia a dia, reuniões, Café com o Diretor
- Fornecedores: e-mail, Whatsapp, telefone, Canal Integridade

Os principais fatos relevantes recentemente comunicados pela Direção foram:

- Sociedade: Inauguração da ETA Baguaçu - evento com a participação da imprensa, comitê de bacia Baixo Tietê, políticos, associações, sindicatos, etc.
- Colaboradores: Novo Plano de Cargos e Salários; resultados do GPTW
- Sociedade e Órgãos de fiscalização (CETESB, Secretaria do Meio Ambiente, MP): funcionamento do secador solar de lodo de ETE

A Direção da Samar pratica a política de portas abertas que engloba práticas como acesso direto à direção, Café com o Diretor, além de eventos com a participação da Direção (comemorações, repasse de informações e resultados, comunicações importantes, e reuniões de trabalho).

b) Tomada de decisão

Na Samar 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 GS Performance, definido em 2022 a partir do mapeamento de processos e definição do conjunto de indicadores de eficiência e eficácia das áreas e processos, define o conjunto de reuniões (Tabela 1.3.b.1) que é o principal instrumento de tomada de decisão, controlado por meio do calendário anual. As decisões tomadas são baseadas em informações provenientes de sistemas e controles disponibilizados na rede corporativa, e são comunicadas aos colaboradores, com a participação dos líderes, por meio de reuniões, e-mail, gestão à vista e informações internas. Para as demais Pis, quando pertinente, são utilizadas correspondências oficiais e reuniões.

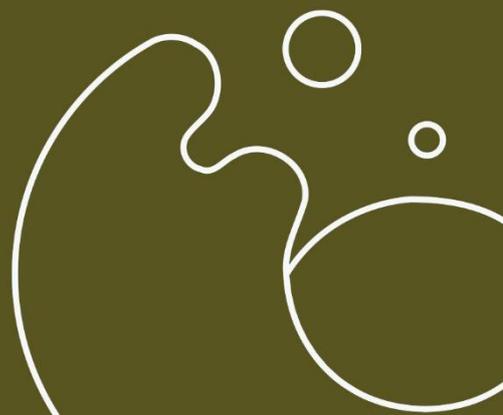
As decisões são implementadas sob acompanhamento e controle dos gestores, e executadas pelos colaboradores das áreas pertinentes.

Tabela 1.3.b.1 – Sistema de Reuniões

Prática	Frequência	Participantes	Objetivos
Reunião do corpo diretivo da GS Inima Brasil (Comitê Executivo)	Bimestral	Diretores da Holding e das Unidades	Análise dos indicadores estratégicos da Holding Disponibilização em meio eletrônico das apresentações de performance de todas as unidades (atualização mensal)
Reunião de riscos	Bimestral	Gerência de auditoria interna, Diretor e Gestores da Samar	Acompanhar os planos de ação da planilha de riscos
Reunião com a Diretoria Operacional	Mensal	Diretores de Concessões e Diretores de Concessões	Análise dos resultados (BSC) e econômico-financeiros e fatos relevantes da operação
Reunião de Performance N1	Trimestral	CEO, CFO, COO com as diretorias das unidades, áreas corporativas e GSC	Análise dos resultados, indicadores e acompanhamento estratégico pela corporação. Para a análise dos resultados, já devem ser apresentados os planos de correção para os resultados com desvio da meta, os quais são validados e acompanhados pela área corporativa de inteligência organizacional.
Reunião de Performance N2	Mensal	Diretor, gerências, coordenações (GSC convidado)	Avaliação e acompanhamento dos resultados de processos e econômicos, dos planos de ação e dos fatos relevantes das áreas.
Reunião de Performance N3	Mensal	Gerentes/Coordenadores da Samar com as áreas correlatas da Holding	Avaliação dos resultados e acompanhamento das rotinas de cada processo das Unidades da GS Inima
Reunião N4	Mensal	Gerentes/Coordenadores e colaboradores	Avaliação dos resultados dos indicadores, acompanhamento das ações e tomada de ação.
Reunião de análise crítica do SGI	Trimestral	Diretor e Gestores	Avaliação da efetividade do SGI (indicadores, ações, não conformidades, etc)
Reunião com a Agência Reguladora	Mensal	Diretor	Acompanhamento das entregas do contrato e alinhamento sobre a prestação dos serviços (operacional e comercial) (nível operacional)
Reunião com fornecedores	Quando necessário	Gestor de contrato, Suprimentos e Jurídico	Alinhamento de requisitos contratuais, acompanhamento de contratações específicas, negociação e avaliação de fornecedores
Reuniões de CIPA	Mensal	Integrantes da CIPA e área de SST	Tratamento dos temas pertinentes e das pautas pré-definidas.



ESTRATÉGIAS



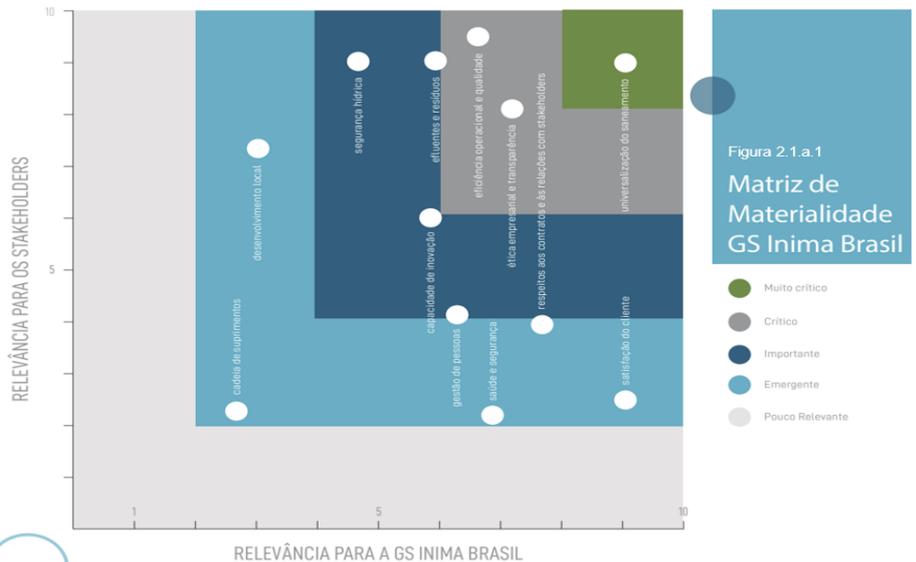
CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS

2.1 Estratégias sustentáveis

a) Definição da esfera de influência e objetivos

A GS Inima Brasil realizou o primeiro estudo de Materialidade em 2019, identificando os temas mais relevantes para a organização e as PIs considerando as temáticas que afetam de maneira significativa a capacidade de geração de valor da Companhia, a forma de interação com as PIs e o impacto socioambiental e econômico gerado. O estudo de materialidade, além de guiar o processo de relato, é uma ferramenta importante para a priorização de ações e integração das práticas de sustentabilidade à estratégia e gestão da Companhia.

Em 2023, a GS Inima revisitou sua matriz de materialidade consultando por meio de entrevistas (online e painel) as PIs do seu negócio e adotando de forma inovadora a metodologia da dupla materialidade. Esse conceito, criado pela Comissão Europeia tem a visão de que uma organização deve divulgar informações sob dois aspectos: influenciar o valor da companhia e influenciar pessoas, o meio ambiente e a economia. O processo de desenvolvimento da dupla materialidade foi realizado a partir de três macro etapas: identificação; priorização e análise e validação. O ponto de partida foi a materialidade já consolidada no âmbito do relatório de sustentabilidade da matriz GS Inima Environment e uma leitura sobre o contexto nacional dos setores de negócio do grupo. Em síntese, quatro etapas principais foram realizadas: (1) benchmark setorial e pesquisa de mídia; (2) análise da perspectiva interna; (3) definição e consulta as partes interessadas (PI) externos; (4) validação dos temas materiais com lideranças. O trabalho envolveu diversas reuniões e dois workshops liderados pela Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade, dos quais participaram gestores e líderes. Foram envolvidos representantes de PIs do ambiente direto de negócio, representados por órgãos reguladores, entidades setoriais, poder concedente e poder público, constituindo o primeiro ciclo de consultas. Com os avanços na análise interna dos temas materiais, foi entendido que os 12 temas identificados em 2019 estão aderentes ao contexto atual da GS Inima Brasil. O resultado do processo de materialidade com abordagem dupla foi a atualização da visão das PIs quanto aos temas a serem priorizados pela GS Inima sob a ótica dos impactos financeiros e sociais. Essa visão consolidada foi traduzida graficamente em uma nova matriz de materialidade da GS Inima (Fig. 2.1.a.1). Os temas materiais a serem tratados pela GS Inima se relacionam diretamente com os ODS, propostos pela ONU, indicando a conexão entre a estratégia da Companhia e os esforços globais em busca do desenvolvimento sustentável. A partir da definição dos temas houve a construção de políticas e programas corporativos que demandam das unidades operacionais a implementação de ações, como por exemplo Programa Destino Certo, lançado em 2023. Em 2024 foi criado o Comitê corporativo Hidrosfera onde participam Diretores da área de Operação e Manutenção, Gestão Estratégica de Pessoas, assessoria da presidência e da diretoria de relações institucionais e novos negócios para definir plano de ação para a empresa visando orientar o avanço da performance.



O trabalho envolveu diversas reuniões e dois workshops liderados pela Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade, dos quais participaram gestores e líderes. Foram envolvidos representantes de PIs do ambiente direto de negócio, representados por órgãos reguladores, entidades setoriais, poder concedente e poder público, constituindo o primeiro ciclo de consultas. Com os avanços na análise interna dos temas materiais, foi entendido que os 12 temas identificados em 2019 estão aderentes ao contexto atual da GS Inima Brasil. O resultado do processo de materialidade com abordagem dupla foi a atualização da visão das PIs quanto aos temas a serem priorizados pela GS Inima sob a ótica dos impactos financeiros e sociais. Essa visão consolidada foi traduzida graficamente em uma nova matriz de materialidade da GS Inima (Fig. 2.1.a.1). Os temas materiais a serem tratados pela GS Inima se relacionam diretamente com os ODS, propostos pela ONU, indicando a conexão entre a estratégia da Companhia e os esforços globais em busca do desenvolvimento sustentável. A partir da definição dos temas houve a construção de políticas e programas corporativos que demandam das unidades operacionais a implementação de ações, como por exemplo Programa Destino Certo, lançado em 2023. Em 2024 foi criado o Comitê corporativo Hidrosfera onde participam Diretores da área de Operação e Manutenção, Gestão Estratégica de Pessoas, assessoria da presidência e da diretoria de relações institucionais e novos negócios para definir plano de ação para a empresa visando orientar o avanço da performance.

b) Mapeamento e tratamento de forças externas

As ameaças e oportunidades do ambiente externo foram analisadas pela Samar em 2023 no processo de planejamento estratégico com a participação da Direção da Samar. Esse estudo utiliza a metodologia PESTAL - análise dos ambientes Político, Econômico, Social, Tecnológico, Ambiental e Legal.

As tendências do macroambiente são consolidadas na análise pela Matriz SWOT com a participação do Diretor, Gerentes e Coordenadores e trazidas para as estratégias da Samar considerando os fatores de ameaças e oportunidades, cruzando com fatores de forças e fraquezas, para avaliar o contexto de crescimento e sustentabilidade, com foco no alcance do objetivo e estratégias potenciais definidas. Essa análise também contemplou a avaliação do nível de importância dos fatores no cenário atual.

- Principais ameaças: clima (estiagem, mudança de clima, abastecimento da bacia, El Nino); política (mudança de governo); mudança na agência reguladora; mudança na legislação (tema 414 do STJ, Marco do Saneamento); oscilação de energia; falta de divulgação da marca.
- Principais oportunidades: legislação (Marco do Saneamento, PMSB, revisão do tema 414 do STJ, TSE); inovação (automação e aplicação de novas tecnologias); novos negócios/concessões; profissionais capacitados de outros setores mais robusto em concessões; áreas irregulares.

c) Compilação e tratamento das forças internas

As forças e fraquezas provenientes do ambiente interno foram analisadas pela Samar em 2023 no processo de planejamento estratégico com a participação da Direção da Samar utilizando a metodologia da Matriz SWOT em planilha eletrônica específica. Nessa análise foram considerados os principais riscos internos identificados e realizada a análise do nível de importância dos fatores.

- Principais Forças: equipe técnica; imagem; comunicação e relacionamento entre setores; integração entre equipes; acessibilidade às lideranças; liderança; liberdade na gestão; disposição em enfrentar desafios; estratégias.
- Principais Fraquezas: vestir a camisa; comprometimento com prazos; interface entre as equipes; RV anual; bonificação e benefícios; contratações; treinamento e capacitação técnica.

d) Consenso estratégico

De posse das informações provenientes da análise ambiental, das premissas macroeconômicas, das metas globais dos indicadores de negócio, metas SOX (controles a serem mantidos e implementados), metas ESG (ex. Destino Certo (2023), estudo de descarbonização (2024)) e as necessidades das PIs a Samar define suas iniciativas estratégicas com a participação da diretoria, gerentes e coordenadores.

Em 2021 foi lançada a Hidrosfera, conjunto de estratégias de sustentabilidade que guia o futuro, é determinante na tomada de decisão e permeia em todos os serviços, processos e relacionamentos da organização (ver Critério 4).

O Pressuposto, resultante do processo de planejamento, passa pela aprovação da DE da Holding e é desdobrado nas diversas áreas da Samar.

O conjunto de indicadores de negócio e estratégicos (Fig. 2.1.d.1 BSC) é disponibilizado para toda Companhia (visão GS Inima e Unidades) por meio do sistema GS Analytics (PowerBI), implantado em 2022, onde estão demonstradas as metas incluindo as contratuais, resultados e suas justificativas. Outro sistema utilizado para gestão de metas é o ImpulseUp, disponível para todos os colaboradores, onde está o Plano de Metas compostos pelos indicadores (BSC, estratégicas, operacionais e contratuais), metas e resultados da unidade.

Os objetivos estratégicos, estratégias, indicadores estratégicos e principais planos de ação da Samar estão apresentados na Tabela 2.1.d.1, as metas dos indicadores estratégicos, juntamente com explicação do potencial de alcance, no Critério 8.



Figura 2.1.d.1 – Visão dos indicadores BSC no Sistema GS Analytics

2.1.d.1. – Principais estratégias, objetivos, indicadores e planos de ação			
Objetivos	Estratégias	Indicadores estratégicos	Principais planos de ação
1 Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro	- Atuar com o compromisso da gestão para resultados por meio da formalização do Plano de Metas - Assegurar a implementação de ações preventivas para evitar a geração de passivos - Realizar investimentos que proporcionem resultados operacionais e estejam de acordo com os estudos de viabilidade econômica	- EBITDA - Margem EBITDA - Receita Líquida - Lucro antes dos impostos - Geração de caixa operacional - IN180 (BSC)	- Otimizar a utilização dos recursos financeiros, operacionais e ambientais. - Aperfeiçoar a gestão das receitas (inadimplência, pendências) - Aperfeiçoar a gestão de despesas e custos
2 Ser uma empresa sustentável	- Hidrosfera		- Manter o projeto Destino Certo - Implantar: Inventário de Emissões de GEE, Eficiência Energética e transição para Matriz Renovável, Segurança Hídrica e Mudanças Climáticas - Direcionar a atuação de todos para que cada atividade desenvolvida pela SAMAR esteja pautada na sustentabilidade
3 Buscar a universalização dos serviços de saneamento	- Ampliar o sistema de esgotamento sanitário (coleta e tratamento de esgoto)	- CBA (BSC, Contratual) - CBE (BSC, Contratual)	- Aplicar a tarifa social especial - Buscar a regularização das ligações em áreas irregulares
4 Elevar a satisfação dos clientes	- Assegurar que requisitos de produtos e serviços sejam atendidos - Assegurar comunicação proativa com cliente	- IESAP (Contratual) - SATIS (Contratual)	- Avaliar a satisfação dos clientes em relação a qualidade dos serviços prestados e desenvolver ações para elevar o índice de satisfação
5 Buscar a excelência dos produtos e serviços com eficiência nos processos	- Assegurar agilidade e integração da operação e do gerenciamento dos processos - Efetivar programas de redução de perdas de água e de faturamento - Promover melhoria contínua dos processos - Manter a certificação do SGI e a acreditação do laboratório de esgoto - Desenvolver e aprimorar continuamente os processos	- IQA (BSC, Contratual) - IQE (BSC, Contratual) - ICA (BSC, Contratual) - IORC (BSC, Contratual) - IORD (BSC, Contratual) - ANC (BSC, Contratual) - IACS (BSC, Contratual) - IND FAL (BSC) - Tratamento de esgoto - ANF (BSC) - Volume faturado/econ.	- Gerir os ativos de infraestrutura operacional para que não percam a capacidade de prestar o serviço no longo prazo - Sistematizar o monitoramento e avaliação do desempenho dos fornecedores para assegurar a qualidade dos produtos e serviços contratados - Aperfeiçoar e padronizar as atividades para o cumprimento dos prazos dos serviços. - Continuidade nas obras de setorização e otimização da eficiência operacional do SAA
6 Maximizar a eficiência energética	- Buscar contratação de energia mais limpa e barata - Adotar práticas de operação horosazonal	- IEAA (BSC) - IEED (BSC)	- Atualizar o parque de equipamentos visando a redução do consumo de energia - Elevar o nível de automação visando a redução do consumo de energia

2.1.d.1. – Principais estratégias, objetivos, indicadores e planos de ação				
	Objetivos	Estratégias	Indicadores estratégicos	Principais planos de ação
7	Assegurar as práticas regulatórias e de governança corporativa	- Priorizar investimentos visando atingir as metas pactuadas no Contrato de Concessão. - Garantir o cumprimento das ações de mitigação, redução e eliminação de riscos ao negócio	- Metas contratuais atendidas (BSC) - Atendimento a requisitos legais	- Fortalecer e aprimorar os instrumentos de gestão e governança - Acompanhar os resultados dos indicadores do contrato de concessão
8	Elevar o bem-estar e a satisfação dos colaboradores	- Garantir a comunicação eficaz em todos os níveis da organização buscando o engajamento dos colaboradores no alcance das metas e objetivos estratégicos - Assegurar a integridade física e psicológica dos colaboradores por meio de ações preventivas de segurança e saúde	- Satisfação dos colaboradores (GPTW) - Taxa de frequência de acidentes - Taxa de gravidade de acidentes	- Sistematizar a avaliação da satisfação dos colaboradores e implementar ações de melhoria a partir dos resultados - Implantar mecanismos de incentivo e reconhecimento a contribuições de seus profissionais
9	Promover o engajamento e desenvolvimento	- Promover o compartilhamento do conhecimento, valorizando e aproveitando as potencialidades dos colaboradores - Estimular o desenvolvimento, motivar e reter colaboradores com a aplicação da Política de Incentivo à Educação	- HHT - Cumprimento do PAT	- Buscar o cumprimento do PAT - Plano Anual de Treinamento - Implantar ferramenta para propiciar treinamentos virtuais aos colaboradores

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 dos cenários, nas análises de performance (sistema de reuniões Tab. 1.3.b.1), onde os resultados são analisados e definidas ações de correção, quando necessário.

A Samar tem definido o Programa de Melhorias (SAM.GQ.PRO.03) que estabelece os critérios para que medidas sejam adotadas para prevenção de riscos potenciais associados as mudanças que possam causar impacto no êxito das estratégias e nos processos. A análise quanto a severidade, reversibilidade e imagem e os planos de ação das mudanças previstas são registrados no formulário de Planejamento de mudanças (SAM.GQ.FOR.15).

As últimas mudanças efetivadas necessárias para garantir o êxito das estratégias, com a participação da Direção e demais líderes, foram:

- Alteração do sistema de geração e banco de dados comercial e operacional da GS Inima Smart (n33), saindo do sistema terceiro Sansys para um sistema próprio Inima Smart.
- Patrulhamento de redes (n28) – vistoria preventiva dos emissários visando verificação das condições de funcionamento do sistema de esgotamento sanitário, identificação de ocorrências de possível extravasamentos e outros.

Ao final do processo de mudança é realizada a conclusão para verificação da eficácia das ações, registrada no Formulário Planejamento de mudanças (SAM.GQ.FOR.15).

b) Desdobramento dos planos

O desdobramento das metas nas áreas da Samar acontece com a participação da Direção, Gerente e Coordenadores da Samar após a aprovação do Pressuposto, as quais ficam registradas no BSC/ImpulseUp.

No acompanhamento dos indicadores do Plano de Metas ficam registradas no ImpulseUp as ações tomadas para a obtenção dos resultados ou as justificativas e ações de correção de rumo.

Após a definição das metas de cada área, a Direção e a área de planejamento e controle analisam a coerência destas com as estratégias da Samar e a conformidade com o orçamento visando o ponto de equilíbrio ótimo.

A partir de 2024 as metas corporativas e individuais passaram a ser disponibilizadas no sistema ImpulseUp de forma a incentivar os colaboradores a acompanharem os resultados.

2.3 Análise de desempenho

a) Medição e avaliação de resultados

A análise de performance ocorre de forma descentralizada nos diversos níveis por meio do Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) as quais são registradas em Ata e compartilhadas via Teams e em pastas na rede para que haja a divulgação entre os níveis estratégicos da empresa. Para isso, a Samar utiliza os resultados dos indicadores do BSC, estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados no GS Analytics (Power BI) e o relatório de gestão em planilhas eletrônicas. Essa análise consiste em verificar se os resultados obtidos atendem as metas mensais definidas e o potencial do alcance da meta do ano por meio da análise da média móvel (tendência). No caso de desvio pontual da meta é registrado diagnóstico (justificativa e causa) e a ação de correção no Relatório de Gestão.

Os requisitos das partes interessadas são traduzidos em metas como por exemplo Margem e resultado do EBITDA (acionistas), IESAP (clientes), Atendimento a Requisitos Legais (Sociedade) e o Satisfação dos colaboradores (GPTW) (pessoas).

Nas Reuniões de Performance N1 e do Comitê Executivo (presenciais e/ou online-Teams), o Diretor da Samar tem a oportunidade de analisar os seus resultados em relação aos resultados de outras unidades da GS Inima Brasil

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
Organizações que executem atividades com as mesmas características nos processos	D	O	D	D	D	O
Mesmo setor de atuação	D	D	D	D	D	D
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

comparando os indicadores que possam ser comparados. A partir de 2024 as apresentações das unidades da Reunião do Comitê Executivo passaram a ser compartilhadas de forma digital para os Diretores e coordenadores de planejamento e controle das diversas unidades do grupo estimulando o intercâmbio de experiências e busca por melhores resultados.

O conjunto de indicadores a ser comparado é definido pela Direção da Samar e considera a relevância dos indicadores para a gestão, ou seja, serão comparados indicadores estratégicos e de negócio quando essa comparação for possível e contribuir para a busca da melhoria. Os referenciais comparativos são definidos de acordo com os critérios de pertinência aprovados pela Diretoria, apresentado na Tabela 2.3.a.1 e descritos respectivos indicadores no Critério 8.

b) Avaliação de progresso

A avaliação da evolução dos resultados e das ações efetivadas ocorre de forma descentralizada nos diversos níveis por meio do Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) as quais são registradas em ata e disponibilizadas aos coordenadores e gerentes.

Para isso, a Samar utiliza os resultados dos indicadores estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados no GS Analytics e em planilhas eletrônica, onde são estabelecidos os planos de ação resultantes das análises de desempenho.

Essa análise consiste em verificar se os resultados obtidos atendem as metas definidas e se os planos de ação estão sendo executados em dia. No caso de desvio pontual da meta é identificada a causa e definida ação de correção.



CLIENTES



CRITÉRIO 3 - CLIENTES

3.1 Mercado e atuação sustentável

a) Estudo do mercado

A atuação da Samar está definida pelo contrato de concessão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área de concessão, em caráter de exclusividade, que compreende o Município de Araçatuba, firmado com a Prefeitura de Araçatuba. Em 2024 a Samar já atende ao Marco Regulatório de Saneamento oferecendo cobertura de 100% com água tratada e 98,79% com coleta de esgoto, sendo 100% dele tratado.

A Samar participa do COMUPLAN – Conselho Municipal de Planejamento no qual são discutidas as diretrizes de crescimento da cidade, com isso é possível identificar futuras necessidades para suportar a demanda de crescimento como infraestrutura para interligação dos novos empreendimentos e para produção de água e tratamento de esgoto.

Anualmente a Samar atualiza as informações sobre crescimento vegetativo de água e esgoto com base no acompanhamento dos empreendimentos planejados no município.

Visando acelerar a implantação de novos empreendimentos além de evitar que busquem por fonte alternativa de abastecimento, a Samar desenvolveu ações para aproximar os empreendedores com a companhia, como por exemplo reuniões periódicas, disponibilização de canal direto (whatsapp, telefone) e o Manual do Loteador que define e dá as diretrizes técnicas à concepção do empreendimento.

Para agilizar a análise de viabilidade dos novos empreendimentos com atendimento de água e esgoto, foi definido o procedimento SAM.PLA.PRO.01 - Orientações para elaboração de declaração de viabilidade e diretriz técnica.

Para o estudo do mercado são utilizadas informações provenientes do sistema Inima Smart e Sansys como o mapeamento das redes implantadas, quantidade de economias, situação dos clientes (ativos ou inativos), o número de clientes ainda não interligados às redes de água e de esgoto, empreendimentos futuros; além de considerar a possibilidade de operação de novas localidades, principalmente por meio de acompanhamento e fiscalização para regularização de áreas de invasão e instalação do hidrômetro para cobrança de esgoto.

Com base nesse estudo e na base de dados de clientes consolidada são definidos o mercado e os clientes-alvo para o próximo exercício, com a projeção de serviços, volumetria e faturamento.

A Samar tem como vantagens competitivas a garantia da qualidade da água distribuída, o abastecimento contínuo com água tratada, a qualidade no serviço de coleta e tratamento do esgoto.

O acompanhamento do mercado é feito por meio do acompanhamento da evolução das ligações e economias com base na projeção de faturamento e volumetria.

b) Segmentação de mercado

A Samar segmenta seu mercado com base no Regulamento de Serviço, considerando o atendimento com água e esgoto de forma a ofertar serviços e soluções adequados a cada categoria de cliente com base no cadastro de clientes disponível nos sistemas Sansys e Inima Smart.

A atualização cadastral dos clientes é realizada sistematicamente pela equipe comercial que acompanha via relatório específico de dados de cadastro que sinaliza a ausência de dados, e a partir de solicitações dos clientes pelo atendimento presencial ou digital. Para agilizar esse processo, anualmente é entregue junto a fatura um comunicado extra para clientes passivos de atualização cadastral, que pode realizar a alteração via Whatsapp.

A Samar segmenta seu mercado em cinco categorias de clientes, utilizando como principal critério a utilização do imóvel pelo cliente, 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	Representatividade em relação ao total de clientes ativos (dez/2023) %	
			Água	Esgoto
Residencial	Normal	Compreende as edificações ocupadas exclusivamente para fins de moradia.	87	87
Comercial	Normal	Compreende edificações de estabelecimentos comerciais, hotéis e pensões, escolas particulares, hospitais particulares, clubes, construções comerciais e outros similares com fins lucrativos.	12	12
Pública	Normal	Compreende órgãos públicos da administração direta e indireta e fundações federais, estaduais e municipais, escolas públicas, hospitais públicos.	0,50	0,50
Industrial	Normal	Compreende fábricas e indústrias em geral.	0,10	0,10
Social	Social	Compreende os clientes que se encaixam nos critérios de classe social baixa.	0,18	0,18
Social especial	Isenta	Implementada em 2023, compreende os clientes que se encaixam nos critérios de vulnerabilidade ou risco socioeconômico.	0,06	0,06

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 Samar e possam ter atendidas suas necessidades e expectativas.

Os cliente-alvo são agrupados conforme suas características similares, aplicando-se uma tarifa diferenciada em razão de sua categoria de consumo. As categorias de consumo são definidas tendo como base os termos contratuais da concessão. Com base no procedimento SAM.COR.PRO.03 – Cadastro, é mantida a atualização cadastral que permite a prestação adequada dos serviços de forma justa e transparente para cada tipo de cliente, evitando retrabalho, agilizando e simplificando os processos, permitindo mais efetividade e otimizando os recursos.

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.

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

Tabela 3.1.c.1 – Definição dos clientes-alvo		
Clientes	Descrição	Gestão
Atuais	Normal	Água: utilizam a rede de distribuição de água da Samar Esgoto: utilizam a rede de coleta de esgoto da Samar - Atualização da base cadastral dos clientes no Sansys/Inima Smart - Monitoramento da volumetria e faturamento - Tratativas para inadimplência - Contato proativo sistemático
	Grandes consumidores	Utilizam água da Samar com consumo acima de 300m ³ e com valor mínimo de R\$ 800,00, além daqueles de fonte alternativa que utilizam rede de coleta de esgoto da Samar - Controle de volumetria e receita - Monitoramento de clientes que utilizam fonte alternativa para futuras negociações de migração para abastecimento com água da Samar - Tratativas diferenciadas para inadimplência - Contato proativo sistemático
	Social	Classificado como cliente de classe social baixa (participar de programa de proteção social do governo ou ter doença grave ou ter situação de carência comprovada) - Aviso antecipado ao cliente para renovação do benefício - Controle automático pelo Sansys/Inima Smart (de tempo e pagamento em dia), onde o benefício da tarifa é inativado
	Social especial	São clientes isentos de tarifa mínima classificados como clientes vulneráveis (participar de programa de proteção social do governo ou ter doença grave ou ter situação de carência comprovada) - Visita periódica de agente comercial para liberação, ativação e renovação do benefício
	Isenção	Lei Municipal N. 182/2007, isenta instituições como hospitais, santa casas, orfanatos, asilos, berçários, templos de qualquer culto e entidades assistenciais, sem fins lucrativos. - Aviso antecipado ao cliente para renovação do benefício - Controle automático pelo Sansys/Inima Smart (de tempo e pagamento em dia) - Visita periódica de agente comercial para liberação, ativação e renovação do benefício
Potenciais	Água: tiveram o fornecimento de água suspenso	- Fiscalização - Acompanhamento de relatórios específicos (Sansys/Inima Smart)
	Água: aqueles que utilizam fontes alternativas Esgoto: aqueles que utilizam fossas	- Fiscalização - Identificação em planilha específica: já possuem cadastro no Sansys/Inima Smart; prospecção em campo; expansão de redes de A ou E - Controle por meio de visitas periódicas, principalmente pelos leituristas. - 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	- Quando do lançamento de novas redes coletoras de esgoto, são realizadas campanhas proativas para que o cliente se ligue na rede
	Crescimento vegetativo	- Acompanhamento dos novos empreendimentos - Acompanhamento do crescimento urbano junto a Prefeitura

d) Conhecimento sobre os clientes-alvo

A Samar identifica as necessidades, expectativas e predisposições dos clientes por meio das práticas: Pesquisa anual de satisfação dos clientes; Pesquisa pós-venda (todos os serviços); Pesquisa call center, no atendimento presencial (2023 com a implantação no Forms) e whatsapp; Relacionamento com Procon; Acompanhamento do Reclame Aqui e das manifestações pelo canal da Ouvidoria; Atuação junto aos grandes clientes; Monitoramento dos requisitos e acompanhamento das metas estabelecidas no contrato de concessão; Monitoramento da mídia e redes sociais; Análise preliminar da necessidade de ampliações, redimensionamentos ou adequações técnicas em redes para atender demandas de novos clientes; Visitas, negociações e contatos entre a Diretoria e o Prefeito, Vereadores, Secretários Municipais e Agência Reguladora, onde são coletadas solicitações ou necessidades da população, as quais culminam em ações imediatas ou em planos e previsões de investimentos para atendimento futuro e na implantação de novas práticas corporativas; Regulamento de Serviços que norteia a prestação de serviços e a melhoria dos processos; Análise dos dados e informações provenientes dos contatos e interações com clientes nos diversos canais de relacionamento (Tabela 3.2.a.1).

A partir dessas análises e considerando necessidades específicas como a capacidade financeira e operacional, são implementadas soluções como:

- Instituição da tarifa social especial (2023)
- Prática de visitas in loco (2021) para negociação de débitos, orientação sobre o uso consciente da água, orientações sobre possíveis vazamentos de água, padronização da ligação, entre outros.
- Implantação da emissão de 2ª via pelo whatsapp (2023) sem a necessidade de contato com a empresa.
- Criação do manual de instalação da caixa padrão.

A Samar acompanha mensalmente, por meio do Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1), os resultados relacionados ao atendimento dos requisitos dos clientes, visando definir ações de melhoria na prestação de serviço que garanta a satisfação dos clientes e qualidade de vida da população atendida.

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

- Acompanhamento do atendimento às solicitações, reclamações e sugestões provenientes dos diversos canais de relacionamento, no dia a dia pelo Sansys/Inima Smart e pela análise de resultados dos indicadores no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1);
- Acompanhamento diário da volumetria, como exemplo a variação do consumo em função da sazonalidade nos períodos de estiagem e de chuvas.
- Acompanhamento dos novos empreendimentos e do crescimento urbano da cidade.
- Acompanhamento, pelo Centro de Controle Operacional (CCO), do volume distribuído de água visando definir o volume a ser produzido de água.

e) Planejamento de experiências sustentáveis

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

A Samar, proativamente, desenvolve e aplica ações e soluções voltadas ao atendimento do compromisso com o desenvolvimento sustentável definido no Hidrosfera (ver 4.1.b).

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

- ações para reduzir perda de água na distribuição como caça e conserto de vazamentos, fiscalização de ligações irregulares e gerenciamento da rede de distribuição pelo CCO (monitoramento de pressão e nível dos reservatórios);
- secagem do lodo de ETE por meio do calor solar, reduzindo o volume encaminhado ao aterro sanitário;
- início de encaminhamento do lodo de ETE para compostagem agrícola;
- tratamento do esgoto coletado;
- Usina fotovoltaica na ETA 4;
- instituição da Tarifa Social Especial.

f) Divulgação de produtos e características 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, planejadas para o ano, como:

- Campanhas de uso consciente da água, cuidados com rede de esgoto e outras (Outdoor, matérias na mídia, rede social, anúncio em rádio e TV, portais de notícias).
- Folhetos explicativos (orientações sobre uso da rede de esgoto, documentações necessárias, procedimentos) na loja de atendimento. Em 2023 foi renovado o conjunto de folhetos visando ampliar a gama de informações e torná-los mais intuitivos.
- Sala kids (sala temática Heróis do Saneamento, uso consciente da água, cuidados com rede esgoto, etc) na loja de atendimento.
- Vídeos institucionais (informações sobre a empresa e suas instalações).
- Imãs de geladeira com informações sobre o contato da Samar para entrega ao cliente quando os encanadores são abordados sobre informações que não conseguem responder.

A Samar entrega anualmente para a AR o Relatório Anual da Concessão onde são apresentados resultados e práticas desenvolvidas incluindo as que contribuem com o desenvolvimento sustentável e os reconhecimentos obtidos.

O conteúdo dos materiais de divulgação aos clientes é produzido pela área de comunicação, seguindo diretrizes corporativas, e aprovado pela Direção da Samar. Esse fluxo de criação e aprovação dos materiais assegura a clareza, autenticidade e segurança das informações divulgadas.

g) Desenvolvimento de marcas sustentáveis

A Samar desenvolve sua marca junto aos clientes, associada a marca da GS Inima Brasil, por meio da identidade visual e suas aplicações definidas no Guia de Aplicação da Marca GS Inima Brasil onde são abordados os aspectos técnicos de aplicação da marca gráfica GS Inima Brasil e suas unidades, nos veículos, placas, instalações, correspondências, relatórios, uniformes, entre outros.

Visando reforçar a marca, criar credibilidade, admiração e confiança a Samar divulga aos clientes as suas conquistas, como a premiação no GPTW, Certificação de acreditação ISO/IEC 17025, inauguração da ETA Baguaçu, divulgação de obras e campanhas, entre outros.

Ações como Curso de encanadores para mulheres e a promoção de visitas de estudantes na ETA Baguaçu, além das ações apresentadas na Tabela 4.1.b.2, também reforçam junto aos clientes e sociedade o compromisso da empresa com a sustentabilidade.

O principal posicionamento pretendido é ser reconhecida como “Empresa sustentável com excelência técnica no serviço de saneamento”, o qual ela busca alcançar por meio das diversas práticas e ações apresentadas nos Critérios 4 e 7.

3.2 Experiência sustentável

a) Responsividade ao cliente

O relacionamento com os clientes tem como princípio o Manual do SAC (SAM.COR.MAN.01).

Os canais de manifestações disponibilizados aos clientes, apresentados na Tabela 3.2.a.1, são constantemente atualizados como, por exemplo, o site da Samar que teve seu layout atualizado tornando-o mais amigável, disponibilizando novos serviços para o cliente e acessibilidade (libras).

Todas as informações, solicitações, sugestões, reclamações e elogios dos clientes que chegam por meio dos canais de interação (Tabela 3.2.a.1) são registrados no sistema comercial Sansys/Inima Smart, onde são classificadas e priorizadas conforme código de serviço e acompanhadas diariamente por meio das OS.

Caso algum cliente contate informalmente um colaborador essa solicitação é formalizada no sistema gerando uma OS, de forma a otimizar o atendimento.

As formas utilizadas para informar aos clientes sobre o andamento do tratamento das manifestações e as respectivas ações implementadas estão apresentadas na Tabela 3.2.a.1.

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

Para o monitoramento dos canais de atendimento são utilizados os indicadores TME e TMA.

b) Resolutividade de manifestações

Todas as informações, solicitações, sugestões, reclamações e elogios dos clientes que chegam por meio dos canais de interação são registradas no sistema comercial Sansys/Inima Smart, tratados e respondidos conforme Tabela 3.2.a.1.

Tabela 3.2.a.1 – Canais de interação com os clientes									
Canal	Descrição	(1) Receber e cadastrar solicitações/serviços (2) Prestar informação (3) Emitir 2ª via (4) Negociar dívida (5) Receber fatura (6) Registrar reclamação/denúncia						Tratamento	Forma de retorno para o cliente
		1	2	3	4	5	6		
Loja de Atendimento	Atendimento presencial do cliente e sociedade. Disponibiliza totem para autoatendimento. Melhorias no ambiente da loja e implantação do espaço kids.	•	•	•	•	•	•	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, Whatsapp, telefone ou e-mail.
Atendimento externo	Atendimento personalizado aos clientes inadimplentes, susceptíveis ao enquadramento na tarifa social/social especial e sujeitos a interrupção no abastecimento de água e esgoto.		•	•	•				
Atendimento telefônico	Atendimento telefônico pelo Call Center (0800), ligação gratuita. URA.	•	•		•		•		
Atendimento digital	Totem		•						
	WhatsApp (URA)	•	•	•	•		•		
	E-mail (atendimento a imobiliárias)	•							
Atendimento para grandes consumidores	Atendimento personalizado por telefone e whatsapp direcionado para grandes consumidores.	•	•	•	•	•	•	Retorno personalizado para todas as manifestações.	
Atendimento especial	Meios formais como Ofício, e-mail recebidos diretamente pela Diretoria, originadas na imprensa, Poder Judiciário, PROCON, ARDAEA e outros órgãos públicos.	•	•	•	•		•	Tratamento realizado pelas áreas pertinentes, atendendo aos prazos estipulados.	Retorno por meio de correspondências oficiais.
Site Reclameaqui	O cliente pode registrar qualquer manifestação.						•	As manifestações são acompanhadas pela área jurídica.	Retorno por meio do próprio site.
Site institucional (www.samar.eco.br)	Canal de Denúncias, Ouvidoria, Atendimento ao cliente (disponibilização de novos serviços)		•	•			•	Tratado pelas áreas pertinentes.	Retorno realizado pelo próprio canal.
Pesquisa de Satisfação	Pesquisa de satisfação (ver 3.2.c) a qual permite o registro de todo tipo de manifestação						•	Tratado por meio de planos de ação.	-

Após receber as manifestações, as demandas registradas recebem um número de protocolo com prazo de atendimento preestabelecido para cada tipo de serviço, o qual é direcionado para área executora para que seja realizada a programação do serviço e execução em campo. 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 (OS), até a resposta com a solução para a demanda, quando necessário.

O atendimento de cada serviço é garantido por meio da programação de serviços, 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 regulatório e imagem da empresa. Em situações emergenciais, equipes operacionais de plantão 24 horas e/ou sobreaviso, realizam o atendimento imediato e tomam as devidas providências. Importante destacar que a maioria das reclamações comerciais (análise de qualidade de água, falta de água, vazamento de água) são atendidas em no máximo 24 horas.

As causas mais frequentes de reclamação dos clientes são:

- Repavimentação asfáltica. Causa raiz: má compactação do solo. Ação: contratação de consultoria técnica para acompanhar e revisar os processos (forma de execução, materiais adquiridos) envolvidos nesse serviço; implantação do método não destrutivo. Resultado das ações acompanhado pelo IRPA (Índice de retrabalho de pavimentação asfáltica)
- Consumo alto. Causa raiz: falta de entendimento e aceitação pelo cliente do aumento de consumo de água com o clima mais quente. Ação: retenção da fatura e vistoria de excesso de consumo para análise, confirmação da leitura e detecção de vazamento interno. Antes de liberar a fatura para o cliente é explicada a análise realizada e a conclusão.

c) Avaliação da experiência do cliente

A Samar realiza anualmente uma pesquisa de satisfação atendendo ao contrato de concessão. Essa pesquisa é quantitativa, voltada à avaliação da expectativa do cliente em relação aos serviços executados, utilizando a base de clientes que entraram em contato com a empresa nos últimos 90 dias. Ela é aplicada por empresa especializada em opinião pública. Os resultados, após compilados, são analisados pelos gestores e diretoria, para definição dos planos de melhoria para os itens com nota abaixo de 80 (meta contratual), os quais são acompanhados no sistema de reuniões.

A Samar também aplica as seguintes pesquisas:

- Pesquisa pós-venda: mensal, realizada por telefone com registro no Sansys/Inima Smart, junto aos clientes que solicitaram serviço, avalia o atendimento ao prazo, o atendimento e qualidade do serviço executado. A análise dos

resultados é feita pela área comercial e no caso da nota ficar abaixo de 85% são definidas as ações de correção/melhoria pelas áreas pertinentes.

- Pesquisa atendimento presencial e whatsapp: diária, realizada por envio de mensagem automática via whatsapp para clientes que entraram em contato com a empresa, para avaliar a qualidade do atendimento. No caso da nota ficar abaixo da meta (85%) são tomadas ações de correção/melhoria junto a área de atendimento. Visando a otimização da pesquisa no atendimento presencial foi a disponibilização da pesquisa via Forms no tablet.
- Pesquisa call center: diária, aplicada automaticamente ao final da ligação pela URA para avaliar a qualidade do atendimento. No caso da nota ficar abaixo da meta (85%) são tomadas ações de correção/melhoria junto a área de atendimento.

A Samar acompanha mensalmente o indicador de Índice de satisfação do cliente (média das notas obtidas nas quatro pesquisas) e anualmente o indicador Satis da pesquisa anual.

d) Fidelização de clientes

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

A avaliação sistemática da fidelização dos clientes é feita pelo acompanhamento dos clientes inativos (ligações cortadas, canceladas ou suprimidas) que representa 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/social especial nos casos pertinentes, entre outras.

As principais formas de fidelização dos clientes de todas as categorias são:

- Cumprimento dos requisitos contratuais (AGRF-DAEA)
- Agilidade no atendimento das manifestações dos clientes
- Ampliação e melhoria contínua dos canais de atendimento, principalmente nos canais digitais
- Comunicação proativa sobre manutenções operacionais por meio de SMS e redes sociais
- Busca contínua por inovação e melhoria em processos e serviços
- Garantia da qualidade da água
- Manutenção da universalização do serviço de saneamento
- Disponibilização das tarifas social e social especial
- Setorização de redes (Jussara) e controle de pressão para garantir abastecimento contínuo e sem intermitência
- Utilização de método não destrutivo para ligações de água e esgoto
- Facilidade de pagamento de parcelamento por cartão de crédito
- Melhoria na loja de atendimento e implantação do espaço kids
- Cumprimento dos prazos de serviço



SOCIEDADE

CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE

4.1 Responsabilidade Socioambiental

a) Manutenção da legalidade

A identificação das leis, regulamentos e normas aplicáveis é realizada pela lus Natura, empresa especializada em identificação de legislação, verificação e auditoria de atendimento a requisitos legais. A Tabela 4.1.a.1 apresenta os principais requisitos legais e indicadores relativos à legalidade e conformidade.

Para identificação e atendimento da legislação a Samar utiliza o sistema CAL (Controle e Avaliação de Legislação), onde está mapeada 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 Samar. Para assegurar a permanente verificação e atendimento aos requisitos aplicáveis, a área de QSMSE da Samar, responsável pela gestão do sistema CAL, recebe mensalmente a Carta de Atualização da empresa contratada com a relação de novas legislações ou atualizações dos requisitos aplicáveis ao escopo de trabalho da Samar e, seguindo o procedimento Requisitos legais e outros (SAM.SMS.PRO.34), realiza uma primeira análise para confirmar a aplicabilidade da nova legislação e encaminha para os pontos focais das áreas responsáveis realizarem a avaliação e identificarem as evidências de atendimento (atividades e ações) ou definirem os planos de ação visando o correto preenchimento das informações e o atendimento. As áreas da Samar podem acionar o QSMSE e a lus Natura para auxiliar na análise e busca de solução para atendimento. A consulta direcionada para a empresa lus Natura é registrada no próprio sistema CAL (chat) onde também recebe a resposta. Finalizada a consulta a empresa encaminha e-mail com todo histórico. Para aprimorar e otimizar a gestão da identificação e atendimento da legislação foi implementado no sistema CAL, em 2021, o painel de Atendimento a requisitos legais, onde constam indicadores sobre o Status consolidado do requisito, Planos de ação, Verificações de Atendimento a requisitos legais (VCL) e Histórico de status consolidado dos requisitos, com o envio automático de alertas aos pontos focais pelos requisitos quando há atualizações na plataforma digital. Como forma de verificar o atendimento legal e a calibração da verificação da legislação (Cartas Controle), a partir de 2022 a Samar passou a realizar auditoria de conformidade legal por meio da IUS Natura.

Dispositivo Legal	Requisitos	Indicadores
Contrato de Concessão SMA/DLC n. 160/2012 e Regulamentos	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviço de saneamento.	- SATIS - IESAP - IACS - CBA - CBE - IQA - IQAD - IQE - ICA - IPD - IORD - IORC
Portaria GM/MS 888/2021	Regulamenta a qualidade da água para consumo humano e sua potabilidade.	- IQA - Índice de qualidade da água - IQAD
Outorgas de captação e de lançamento e Licenças ambientais e de operação	Regulamenta os limites de captação de água bruta e lançamento do efluente tratado, e condicionantes.	
NRs (Ministério do Trabalho)	Regulamentam a segurança do trabalho.	- Tx. Frequência de acidente - Tx. gravidade de acidente
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.	- Atendimento a requisitos legais

para os pontos focais das áreas responsáveis realizarem a avaliação e identificarem as evidências de atendimento (atividades e ações) ou definirem os planos de ação visando o correto preenchimento das informações e o atendimento. As áreas da Samar podem acionar o QSMSE e a lus Natura para auxiliar na análise e busca de solução para atendimento. A consulta direcionada para a empresa lus Natura é registrada no próprio sistema CAL (chat) onde também recebe a resposta. Finalizada a consulta a empresa encaminha e-mail com todo histórico.

Para aprimorar e otimizar a gestão da identificação e atendimento da legislação foi implementado no sistema CAL, em 2021, o painel de Atendimento a requisitos legais, onde constam indicadores sobre o Status consolidado do requisito, Planos de ação, Verificações de Atendimento a requisitos legais (VCL) e Histórico de status consolidado dos requisitos, com o envio automático de alertas aos pontos focais pelos requisitos quando há atualizações na plataforma digital.

Como forma de verificar o atendimento legal e a calibração da verificação da legislação (Cartas Controle), a partir de 2022 a Samar passou a realizar auditoria de conformidade legal por meio da IUS Natura.

b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

Inspirada pela identidade corporativa, em 2021 a GS Inima Brasil definiu sua visão estratégica de sustentabilidade que contempla um conjunto de dimensões e temas estratégicos que orientam a empresa na sua jornada de sustentabilidade com base na Matriz de Materialidade onde estão correlacionados os ODSs e a abordagem ESG, além das referências vindas da matriz GS Inima Environment (Espanha). O diferencial foi a construção coletiva como essência do método, considerando que a sustentabilidade é o novo jeito de ser e de fazer negócios. Com a intenção de fortalecer o novo modelo e a nova cultura, foram envolvidas 105 pessoas-chave, entre líderes e colaboradores, em dez workshops, nos quais foram analisados os desafios, oportunidades e definidas as prioridades. Nesses encontros on-line foram avaliados os 12 temas materiais de sustentabilidade da GS Inima Brasil por meio de seus 60 subtemas que caracterizam os principais indicadores capazes de traduzir o desempenho da organização.

O cenário de longo prazo considerou o prazo da agenda global dos ODS e o prazo de universalização do saneamento do novo marco legal Lei nº14.026/20. Foram aliados os valores da empresa à leitura estratégica dos temas de sustentabilidade. Como resultado, foi construída a HIDROSFERA (Fig. 4.1.b.1) que, além de dar nome à marca, também representa a trajetória, determina o legado e guia o futuro. Na Hidrosfera, as estratégias de sustentabilidade dão vida aos valores e respondem às demandas e abordagens globais dos ODS e do ESG (Fig. 4.1.b.2).

A Samar adota ainda os seguintes código e normas de adesão voluntária:

- Certificação ISO 9001 desde 2019
- Certificação ISO 14001 desde 2020



Figura 4.1.b.1

- Certificação ISO 45001 desde 2020
- Acreditação ISO/IEC 17025 desde 2023
- Avaliação da gestão com base no MEGSA ESG desde 2023 e candidatura ao PNQS em 2024
- Publicação do Relatório de Sustentabilidade aderente ao GRI desde 2020.

DIMENSÕES ESG	AMBIENTAL	SOCIAL	GOVERNANÇA
PROGRAMAS E LINHAS DE AÇÃO	SEGURANÇA HÍDRICA (6, 9, 12, 13, 14, 15)	CUIDADO COM CLIENTES (12)	Implementação da Política e Gestão de INTEGRIDADE (5, 10, 12, 16)
	EFICIÊNCIA ENERGÉTICA (7, 12, 13)	CUIDADO COM A COMUNIDADE (8)	Visão da Sustentabilidade na Política e Gestão de RISCOS (12, 16)
	QUALIDADE E PERFORMANCE (9)	SAÚDE E SEGURANÇA (3, 8, 16)	Boas Práticas de REGULAÇÃO (12, 16)
	GESTÃO DE MATERIAIS E RESÍDUOS (3, 6, 11, 12, 14, 15)	CAPACITAÇÃO nos temas de Sustentabilidade (4, 5, 8, 10)	Boas Práticas de RELACIONAMENTO E TRANSPARÊNCIA (12, 16)
	MUDANÇAS DO CLIMA (13)	Garantia dos DIREITOS HUMANOS, da DIVERSIDADE e da NÃO-DISCRIMINAÇÃO (4, 5, 8, 10, 16)	
	Compromisso com a UNIVERSALIZAÇÃO (3, 6)	DESENVOLVIMENTO e AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES (8, 12, 16)	INOVAÇÃO para sustentabilidade (9)
VALORES GSIB	EXCELENCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERAÇÃO DE VALOR PARA O CLIENTE	INTEGRIDADE E RESPEITO AOS COMPROMISSOS CUIDADO, VALORIZAÇÃO DE PESSOAS E SEGURANÇA PIONEIRISMO E INOVAÇÃO	SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

Figura 4.1.b.2

Buscando atender o compromisso com a sustentabilidade definida na Hidrosfera, a Samar desenvolve e participa de ações de desenvolvimento socioambiental conforme apresentado na Tabela 4.1.b.2.

Ação	Descrição	Participação	
		C	P
Dia da Árvore Dia Mundial do Meio Ambiente Dia Mundial da Água	Ações voltadas a temas específicos, como distribuição de sementes, educação ambiental, campanhas institucionais sobre preservação, e outras.	•	•
Programa do Jovem Aprendiz	Programa voltado para jovens entre as idades de 14 a 24 anos, oportunizando o primeiro emprego. Realizado em parceria com CIEE, onde o jovem realiza os estudos teóricos nessa entidade e a parte prática (até 24 meses) na Samar		•
Tarifas Social e Social Especial	Social – tarifa reduzida para baixa renda Social especial – isenção para famílias vulneráveis	•	•
Programa Destino Certo	Destinação sustentável de resíduos: - papel e plástico para a associação de catadores - resíduos eletrônicos, inclusive trazidos pelos colaboradores, para a ACREPOM		•
Programa de visita na ETA Bagaçu	Destinado para estudantes das escolas municipais.		•
Concurso de desenho ambiental	Já na 9ª. Edição do concurso onde participam alunos das escolas municipais do 1º. ao 6º. ano, somando mais de 9000 alunos. Busca trabalhar temas ambientais. Em 2024 o tema é Água para paz. São 10 alunos premiados (dois por ano escolar) e a escola do 1º. Lugar. Os prêmios fornecidos pela Samar são: para os alunos Tablet (1º. Lugar) e vale-compras mercado (2º. Lugar) e para escola um desktop.	•	•
Curso de encanador para mulheres	Em parceria com o Fundo Social da PM de Araçatuba, curso proferido por profissionais da Samar.		•

Participação C-Colaboradores (voluntária), **P**-Parceria

Além dessas, várias ações estão planejadas para os próximos anos como: Projeto Jacutinga, Programa de Voluntariado, Natal Iluminado, entre outras. O desafio já lançado para 2024 é a realização do estudo de descarbonização.

4.2 Segurança socioambiental

a) Controle de impactos adversos

A Samar é certificada na ISO 14001 desde 2020 no escopo de prestação de serviço público de tratamento de água na ETA Tietê. Essa metodologia foi estendida para a ETE Bagaçu e as obras de manutenção de redes de água e esgoto, utilizando o procedimento SAM.SMS.PRO.02 - Gerenciamento de riscos e aspectos ambientais para identificação dos impactos ambientais, sociais e de governança, os quais são registrados na SAM.SMS.FOR.61 - Matriz de gerenciamento de riscos, disponíveis e acessíveis no sistema GS Integra. A identificação é realizada com a participação das áreas sob a gestão da área de QSMSE. O controle e atualização da Matriz se dá por meio de planilha eletrônica procedimental, a qual deve ser revisada quando ocorrerem situações ou alterações significativas.

Para cada aspecto identificado, é informado o impacto gerado. Para definir a significância são consideradas severidade, probabilidade e frequência, classificando o risco em Baixo, Médio, Alto e Muito alto que direciona para as ações de mitigação dos riscos. Os impactos são tratados com ações contínuas e atenuantes (medidas de controles existentes), que são 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 riscos de governança são identificados e tratados conforme apresentado no item 1.2.b.

Mensalmente, a área de QSMSE realiza vistorias ambientais nas áreas utilizando o CheckList de inspeção ambiental (SAM.MA.FOR.06), podendo gerar ações de correção para os desvios identificados.

Em 2023, visando aprimorar a gestão dos resíduos gerados e promover a conscientização dos colaboradores sobre a segregação, coleta e destinação final dos resíduos a GS Inima lançou o Programa Destino Certo, um dos compromissos da Hidrosfera. Na Samar, as ações iniciaram com o treinamento de 100% dos colaboradores sobre o Programa, sua relação com a Hidrosfera, os ODS e o ESG, e a evolução dos resultados relativos a destinação dos resíduos. Visando a economia circular, o lodo desidratado de esgoto passou a ser destinado parte para fabricação de adubos e fertilizantes e parte para recuperação da área das antigas lagoas de tratamento de efluentes Maria Izabel. A Samar passou de 9% dos resíduos com destinação circular em 2022 para 79,8% em 2023.

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

Impacto	Aspecto	Tipo	Ação
Alteração da qualidade do solo e da água	Vazamento de produtos químicos	Ambiental	- Plano de atendimento a emergência (PAE) (SAM.SMS.PRO.30) - Ações de contenção dependendo do local e volume armazenado
	Vazamento de lodo	Ambiental Social	- Plano de contingência (SAM.ETA.PLA.01) - Ações de contenção dependendo do local e volume
	Vazamento de efluente	Ambiental Social	- Plano de contingência (SAM.ETA.PLA.01) - Ações de contenção dependendo do local e volume
	Geração de resíduos	Ambiental Social	- Programa Destino Certo

No sentido de promover o consumo responsável, a Samar incentiva seus colaboradores a reduzirem a utilização de papel priorizando a tecnologia digital, eliminar o consumo de copo descartável fornecendo copos/xícaras para consumo de água, utilização de lâmpadas de led, entre outras ações.

Os principais indicadores acompanhados pela Samar são: Reciclagem de resíduos (papel e plástico), IEEA, IEEE, Treinamento ambientais, Destinação de resíduos recicláveis, Ocorrências ambientais, Desvios Ambientais.

b) Prontidão para emergências

Os procedimentos Plano de atendimento a emergência - PAE (SAM.SMS.PRO.30) e o Planos de Atendimento (SAM.SMS.PRO.33), disponíveis no sistema GS Integra, estabelecem a sistemática para atender a acidentes e situações de emergência com real potencial de ocorrência, visando garantir o atendimento da maneira mais eficaz e rápida possível. Prevê ainda a utilização de pessoal capacitado e equipamentos e material/kit de emergência, minimizando-se assim, eventuais danos à saúde, segurança e meio ambiente.

A área de QSMSE, responsável pela preparação e resposta a emergência, envolve a Brigada de Incêndio no sentido de preparar e atualizar os componentes quanto a forma de atuação nos diversos cenários identificados no PAE. A Brigada de Incêndio, constituída por equipe composta por colaboradores das diversas áreas, é devidamente treinada e capacitada para realizar ações de contingência/mitigação onde envolve impacto ao meio ambiente e de proteção as pessoas, equipamentos e instalações.

Em treinamentos específicos são abordados temas relacionados aos cenários de emergência identificados, repassando atitudes a serem tomadas como sinais de emergência, forma de evacuação e orientações.

Esses procedimentos são periodicamente testados pelos simulados realizados, conforme cronograma anual (SAM.SMS.FOR.60) quando exequível, envolvendo as partes interessadas pertinentes.

A avaliação dos resultados dos simulados é realizada pela área de QSMSE com a participação dos brigadistas e colaboradores das áreas envolvidas. A partir dessa análise, os procedimentos podem ser revisados para melhor adequá-los ao atendimento às situações de emergência. Os simulados e o resultados das análises desses, são registrados em relatório específico (SAM.SMS.FOR.56 – Simulado de Emergência).

O SAM.SMS.PRO.33 - Planos de Atendimento define os cenários de emergência e o Cronograma de simulados (SAM.SMS.FOR.60). As principais e potenciais emergências identificadas e os respectivos protocolos são: atendimento a acidentado, soterramentos, acidentes em espaços confinados, acidentes envolvendo contato com produtos químicos, casos de afogamento, acidentes envolvendo choques elétricos e paradas cardiorrespiratórias, acidentes com vazamento de gás em vias públicas, resgate em altura; incêndio / explosão / evacuação; vazamento e derramamento de produtos químicos e de água (rompimento de tanque de água).



**CONHECIMENTO,
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**



CRITÉRIO 5 - CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1 Conhecimento essencial

a) Mapeamento dos conhecimentos

Os conhecimentos mais importantes para a Samar estão apresentados na Tabela 5.1.a.1.

Os conhecimentos que precisam ser reforçados, são identificados a partir dos feedbacks, das AEP e do Plano de Metas (ImpulseUP), dos gaps das competências (PDI), da avaliação do GPTW, das reuniões de performance, auditorias internas e externas do SGI, além dos requisitos dos cargos, introdução de novas tecnologias/metodologias, gerando o Plano Anual de Treinamento (PAT).

Os principais conhecimentos a serem desenvolvidos pela Samar estão apresentados na Tabela 5.1.a.1.

Tabela 5.1.a.1 – Conhecimentos		
Conhecimentos mais importantes	Formas de internalização e desenvolvimento	Conhecimentos específicos a serem internalizados
Operacionais (produção água, tratamento esgoto, manutenção e operação de redes de A e E, gestão de perdas, manutenção eletromecânica, gestão comercial, gestão de pessoas, suprimentos, gestão socioambiental, gestão da qualidade)	Treinamentos DDS Reuniões Pílulas de Conhecimento PDI	Boas práticas regulatórias Indicadores e Metas Práticas comerciais
Táticos (gestão, planejamento, visão estratégica, comunicação, regulatório, relações institucionais)	Treinamentos PDP Reuniões	Comunicação Planejamento estratégico Gestão de segurança
Estratégicos (cultura organizacional, Hidrosfera, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 17025, Compliance, negócio)	Integração DDS Treinamentos e-mail Samar Conecta Pílulas de Integridade Compliance onboard e Click Compliance	Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO/IEC 17025 Compromissos da Política de QSMS LGPD MEGSA ESG Hidrosfera Destino Certo

b) Internalização do conhecimento

A internalização dos conhecimentos mais importantes é realizada por meio das formas apresentadas na Tabela 5.1.a.1.

A principal forma de armazenamento dos conhecimentos é o GS Integra, onde são mantidos os manuais, políticas, procedimentos operacionais e instruções de trabalho da GS Inima e da Samar. O sistema CAL também pode ser citado como acervo de conhecimento visto que as ações e soluções adotadas são registradas e podem embasar ações que evitem a recorrência de problemas.

As ações de treinamento, benchmarking, participação em seminários, congressos, feiras, participação em comitês (Abcon Sindcon) e workshops do grupo GS Inima fortalecem, qualificam e capacitam os colaboradores nos tipos de conhecimentos mais importantes e nas competências essenciais para a Samar.

Outra forma de desenvolver, proteger e internalizar os conhecimentos se dá pela descrição e padronização de procedimentos em documentos normativos, gerenciados pelo sistema GS Integra.

5.2 Inovação sustentável

a) Fomento da inovação

A GS Inima considera a investigação, inovação e desenvolvimento (P&D&I) (Fig. 5.2.a.1) como um pilar fundamental e transversal da sua atividade, proporcionando uma melhor adaptação e antecipação às condições de mudança do contexto da empresa. Por meio da inovação, a empresa busca otimizar processos e promover a sustentabilidade ambiental de seus produtos e serviços. Buscando continuar rumo ao futuro, em 2021 a GS Inima incorporou uma terceira área focada em Energias Renováveis. Uma forma de incentivar as empresas do grupo na busca da inovação é a promoção anual do Prêmio GS Inima Melhor Ideia Inovadora (Espanha), que tem como objetivo reconhecer e premiar as ideias inovadoras com possibilidades de desenvolvimento em projetos de P&D&I apresentados pelos colaboradores, no qual a Samar vem participando sistematicamente:

- 2021 - reconhecimento 2º lugar com o “Projeto e atendimento aos vulneráveis e clientes portadores de necessidades especiais, com rastreamento de serviço em tempo real”

- 2022 - reconhecimento 2º lugar (Menção honrosa) na Categoria GHSE pela prática “Curso de encanadores para mulheres”.

A Samar também participa do Prêmio Sustentabilidade da ABCON SINDICON. Em 2023 foi reconhecida com o 3º lugar para o projeto “Promoção de economia circular transformando o lodo em insumo agrícola”.

As inovações mais importantes incorporadas na Samar no último ano foram:

- Usina Fotovoltaica (ETA Tietê) (2023)
- Tarifa social especial (2023)
- Encaminhamento do lodo seco de ETE para fabricação de fertilizante (2024)

b) Experimentação em larga escala

A Samar promove a experimentação de novas ideias principalmente por meio do PDP (Programa de Desenvolvimento Profissional) que exige um projeto que aplique as metodologias trabalhadas durante o programa e traga melhoria ou solução para a empresa. Cada um dos projetos passa pela análise e validação da diretoria. Em 2022 a GS Inima adotou o PDP como um programa corporativo.



Figura 5.2.a.1

- Na turma de PDP 2022 foram apresentados sete projetos da Samar:
 - Plano de manutenção preventiva para equipamentos pesados operacionais
 - Análise, diagnóstico e plano de ação para melhoria do processo de atendimento comercial
 - Guia de execução de obras e intervenções (matriz de risco / plano de contingência / elaboração de modelo de escopo e cronograma / plano de comunicação interna e externa / fluxograma para tomada de decisão / matriz de responsabilidades)
 - Projeto de adequação da automação do Secador da ETE Baguaçu + ETA Tietê
 - Projeto de otimização de processo de abastecimento de produtos químicos (matriz de risco/Logística/Armazenagem e movimentação) + Materiais críticos (complexidade). Revisão do processo de aquisição de serviços simples e complexos
 - Análise, diagnóstico, estudo e plano de ação de eficiência energética (incluindo implantação de energia fotovoltaica) **(Implantada)**
 - Leitura remota / Caso Liverpool / inovação tecnológica
- Na turma PDP 2023 foram apresentados cinco projetos da Samar:
 - Monitoramento da água bruta do Ribeirão Baguaçu **(Em andamento)**
 - Descontaminação do óleo utilizado em motorreductores **(Em andamento)**
 - Otimização no processo de status das solicitações de serviços
 - Expansão da leitura de consumo por telemetria
 - Licenciamento e reaproveitamento de resíduos de construção civil (RCC)

5.3 Adaptação digital

a) Desenvolvimento do negócio digital

Para acompanhar a evolução do mercado e o contexto global, a DE da GS Inima Brasil iniciou uma trajetória em 2021 rumo à transformação digital visando buscar novos caminhos para atender e satisfazer os seus clientes e acompanhar as tendências do mercado. Essa jornada iniciou com a renovação e fortalecimento da área de Tecnologia da Informação (TI), avaliação da arquitetura, aprimoramento da capacidade de gestão, implementação de uma cultura de desempenho, de gestão, controles internos e um novo modelo de governança de TI. Nesse contexto, também nasceu o conceito GS Inima Digital, marca que reúne todas as ferramentas digitais do grupo, reforça a importância dos sistemas digitais por todas as áreas do negócio, levando inovação e tecnologia a favor da excelência operacional. As Políticas para uso do ambiente informatizado (GSB.SEI.POL.002), Segurança da Informação (GSB.SEI.POL.001) e Gestão de mudança (GSB.SEI.POL.005), disponíveis no GS Integra, definem as regras e diretrizes para utilização do ambiente informatizado da GS Inima.

Para definir a governança na TI foram introduzidas metodologias de atendimento de chamados e de desenvolvimento de projetos, além de sistematizar visitas nas unidades do Grupo para identificação das necessidades e definição das prioridades.

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

- Clockin - ponto com reconhecimento facial
- Portal GEP+ - sistema que disponibiliza as informações pessoais, espelho de ponto, férias e informações de pagamento para os colaboradores.
- ETA Baguaçu - automatização do processo de tratamento
- CCO - modulação de bomba e controle de nível de reservatório
- SAP Hana - agilizou a utilização e melhorou os controles dos processos de estoque, gestão de manutenção e planejamento e controle (por centro de custos e projeto).

Os principais sistemas digitais em uso pela Samar estão apresentados na Tabela 5.3.a.1.

Tabela 5.3.a.1 - Principais Sistemas de Informação	
Sistema	Finalidade
Inima Smart	Sistema de gestão comercial
SAP Hana	Sistema corporativo integrado (ERP) para gestão dos processos
Power BI	Gestão e acompanhamento de indicadores (GS Analytcs) Gestão financeira/administrativa da Samar
Espaider	Sistema de acompanhamento de processos jurídicos
Sistema CAL (Ius Natura)	Sistema de controle e acompanhamento de requisitos legais
CCO	Monitoramento e operação do sistema produtor de água e de coleta de esgoto
MS Teams	Viabilizar reuniões e acesso a documentos corporativos por meio do Sistema Informatizado
GS Integra (Intranet)	Conjunto de documentos normativos; Programa de Integridade; Funcionalidades: solicitação de serviços, solicitação de viagens, lançamento de NF, cadastro e alteração de ativos e materiais; Comunicação de valores e princípios, notícias, aniversariantes
Docsign	Assinatura digital de documentos internos e externos
MyLims	Acesso aos resultados das análises de qualidade da água e efluente de esgoto realizadas por laboratório externo
MS Project	Planejamento de investimentos e obras e controle de prazos
Clockin	Sistema de controle de ponto
Microsoft Planner	Utilizado para gestão das tarefas operacionais dos times de Operação, Sistemas Operacionais e Manutenção Eletromecânica.
Atlas	Sistema de controle de documentação dos colaboradores dos prestadores de serviço
SOC	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho
Portal GEP+	Gestão de pessoal Disponibiliza as informações pessoais e profissionais aos colaboradores
Impulse Up	AEP, PDI e registro de feedback; Plano de metas (PLR)
Hub Digital	Gestão dos acessos aos sistemas corporativos Informações sobre TI
Totvs RM	Descrição de cargos
GS Analytics	Sistema de indicadores
QGIS	Sistema de informação geográfica do SAA e SES
Target GED WEB	Permite o acesso as normas ABNT
Office 365	Ferramentas do office

b) Segurança digital

A segurança digital na GS Inima Brasil é gerida pela área corporativa de TI, que implementa uma série de mecanismos robustos para garantir a proteção dos dados e sistemas da empresa. A governança de segurança da informação na GS Inima Brasil segue as melhores práticas e padrões internacionais, como ISO 27001, para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

As práticas de segurança adotadas garantem que a GS Inima Brasil esteja em conformidade com normas nacionais e internacionais, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) no Brasil e o GDPR (General Data Protection Regulation) na Europa.

A segurança da informação é um pilar fundamental para suportar a transformação digital da GS Inima Brasil, permitindo que a empresa explore novas tecnologias e modelos de negócio com confiança. Ela é uma facilitadora estratégica que suporta a integridade, a confiança e o desenvolvimento sustentável da organização em um ambiente digital cada vez mais desafiador.

A eficácia dos mecanismos de segurança da informação implementados pela GS Inima Brasil, não apenas em prevenir incidentes, mas também em responder prontamente quando potenciais ameaças surgem, garantindo a resiliência e a continuidade dos negócios em um ambiente digital em evolução.

Tabela 5.3.b.1 – Mecanismos de segurança da informação	
Mecanismo	Funcionamento
Firewall de última geração	Protege contra acessos não autorizados e ataques externos, como DoS (Denial of Service) e intrusões diretas.
Sistema de Prevenção de Intrusões (IPS)	Identifica atividades suspeitas, como tráfego anômalo ou tentativas de exploração de vulnerabilidades conhecidas. O IPS ajuda a interceptar e bloquear ataques dirigidos, prevenindo potenciais violações de dados.
Antivírus e Anti-malware	Protege contra malware, incluindo vírus, worms, e trojans, que podem ser usados para roubar informações ou danificar sistemas. A introdução de uma solução robusta de antivírus reduz infecções de malware em toda a empresa.
Autenticação Multifatorial (MFA)	Reforça a segurança dos acessos, protegendo contra comprometimento de credenciais e acessos indevidos por atores mal-intencionados.
Criptografia de dados locais em estações de trabalho	Assegura que os dados, se interceptados durante a transmissão ou obtidos indevidamente, permaneçam inacessíveis e ilegíveis. A criptografia de dados sensíveis tem protegido a empresa contra perdas de informações confidenciais, sem incidentes registrados de violação de dados criptografados.
Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC)	Previne o acesso não autorizado a sistemas sensíveis, garantindo que apenas usuários com a necessária autorização tenham acesso. A utilização de matriz de segregação de função restringe o acesso não autorizado a sistemas críticos, promovendo a segregação de funções e a minimização de riscos internos.
Análise de vulnerabilidades	Permite a identificação proativa de vulnerabilidades que poderiam ser exploradas por atacantes. As varreduras regulares e a subsequente mitigação de vulnerabilidades reduzem a superfície de ataque disponível.
Gestão de Configuração de Segurança	Assegura que todas as configurações de segurança estejam em conformidade com as políticas corporativas e padrões industriais. A manutenção e monitoramento de configurações de segurança apropriadas tem prevenido configurações inadequadas que poderiam levar a brechas de segurança.
Plano de Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres	Garante a continuidade das operações e a rápida recuperação em caso de incidentes de segurança ou desastres naturais. A empresa tem conseguido manter operações contínuas e recuperação rápida após incidentes.
Comunicação de Conscientização em Segurança	Eleva a conscientização sobre segurança entre os colaboradores, reduzindo o risco de erros humanos que podem levar a violações de segurança.




GS Inima
SAMAR

PESSOAS



CRITÉRIO 6 - PESSOAS

6.1 Equipes de alto desempenho

a) Estruturação das equipes

A Samar tem definida a organização de trabalho na estrutura organizacional representada pelo organograma (Item 13 do Perfil) a qual é baseada no modelo de gestão matricial e na PCRC (Política de cargos, remuneração e carreira) implantada em 2024. Os colaboradores são estimulados a participar de grupos multifuncionais (Itens 8 e 14 do Perfil) buscando aumento da produtividade, resposta rápida, colaboração e otimização dos processos. As competências e comportamentos esperados (Tabela 6.1.a.1) dos colaboradores estão definidos no Book de Competências, uma melhoria implantada em 2023. As responsabilidades e grau de autonomia dos colaboradores em todos os níveis são definidas na descrição de cargos, disponível no sistema Totvs-RM, e nos procedimentos documentados disponíveis no sistema GS Integra.

O quadro de pessoal é avaliado anualmente durante a elaboração do orçamento (Pressuposto) considerando as necessidades de alteração dos processos ou de atendimento as demandas não previstas que implicam em aumento, remanejamento ou capacitação de pessoal e seguindo diretrizes corporativas.

b) Composição de equipes

O procedimento SAM.RH.PRO.01 - Recrutamento, Seleção e Admissão estabelece as regras e diretrizes para o recrutamento e seleção de pessoas, garantindo a contratação de profissionais qualificados, sejam eles internos ou externos, que apresentem perfil e competências para atender às necessidades das vagas em aberto (efetivos, estagiários, aprendizes). Também assegura a diversidade de pessoas, cultura, inclusão social e igualdade de oportunidades, não havendo distinção quanto a idade, sexo, raça, cor, orientação sexual, origem, religião ou características físicas, e atendendo as cotas PCD.

As vagas são divulgadas externamente em mídias sociais ou busca de currículos de banco de dados (LinkedIn, Facebook). Internamente a busca considera a AEP (Avaliação Estratégica de Pessoas e indicação do gestor).

A seleção de candidatos considera as competências, habilidades e atitudes definidas no Book de Competências e na descrição de cargos, além das necessidades da área solicitante. Visando oportunizar carreira aos colaboradores a partir de 2022 a GS Inima passou a dar preferência para os colaboradores internos no processo de contratação. Com isso o GEP busca inicialmente colaboradores internos antes de disponibilizar a vaga ao público em geral. O painel de recrutamento e seleção (SharePoint) é acompanhado diariamente.

c) Desenvolvimento de competências das pessoas

O SAM.RH.PRO.02 - Treinamento e desenvolvimento estabelece a sistemática de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.

O PAT – Plano Anual de Treinamento é elaborado anualmente com base no levantamento das necessidades de capacitação e desenvolvimento junto aos gestores e, a partir de 2024 também passou a considerar os PDIs disponíveis na plataforma Impulse Up. Os principais programas de capacitação e desenvolvimento em andamento são realizados de forma virtual ou presencial e estão apresentados na Tabela 6.1.c.1.

Com base em teste de perfil comportamental aplicado nos líderes, em 2022 a Samar identificou temas (correlacionados aos valores da empresa) a serem desenvolvidos nas lideranças por meio do PDP – Programa de Desenvolvimento do Profissional com a expectativa de desenvolver pessoas autônomas capazes de gerir seus próprios processos e tomar decisões. Em 2023, o PDP contou com duas turmas, sendo Nível I para lideranças e Nível II para analistas e técnicos. A partir de 2024 esse programa foi adotado pela GS Inima Brasil e passou a ser corporativo.

Os treinamentos de compliance ficam disponibilizados na plataforma digital de compliance (Click Compliance).

A GS Inima disponibiliza ainda aos colaboradores um programa de incentivo à educação baseado na Política de incentivo à educação (GS.POL.GEP.001) que estabelece critérios e regras para o colaborador ter acesso a cursos de graduação e pós-graduação, idiomas e outros com a coparticipação da empresa.

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

A Samar é Certificada na ISO 45001 no escopo de prestação de serviço público de tratamento de água na ETA Tietê. A identificação, avaliação e controle dos perigos e riscos aos colaboradores, decorrentes dos processos e atividades desenvolvidas é realizada pela área de QSMSE e CIPA por meio do procedimento SAM.SMS.PRO.02 - Gerenciamento de riscos, aspectos e impactos que contém a identificação e caracterização do dano/perigo, a análise da gravidade, probabilidade e significância, as ações de mitigação e os controles necessários; Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR); Inspeção de Segurança (SMS.SAM.FOR.50); Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA); Mapa de Riscos; Permissão de Trabalho (SAM.SMS.PRO.16-altura, SAM.SMS.PRO.17-espaco confinado). A Samar realiza ainda como forma de atuação preventiva, vistorias mensais programadas e verificações diárias em campo (por amostragem) dos serviços que estão programados.

Níveis	Competências
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação e relacionamento Autodesenvolvimento e atualização do conhecimento Gestão do tempo, planejamento e organização Domínio técnico do trabalho Raciocínio lógico e análise crítica
Técnico operacional	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade nos serviços prestados e atendimento aos prazos Utilização e conservação de materiais, ferramentas, máquinas e equipamentos Comunicação e relacionamento Atuação orientada à segurança

Programas/Ação	Número de pessoas
GCM MEGSA ESG NI	19
PDP – Programa de desenvolvimento profissional	5
Treinamentos NRs obrigatórias	Todos os pertinentes
Curso de encanadores	23
Curso de atendimento	17
Comunicação	28
Adestramento de cães	30
Boas práticas regulatórias	57
Liderança e gestão de equipes	2
Pacote Office	33
Programa de Incentivo a Educação	4

Os dois últimos acidentes (típicos) com afastamento foram:

- 03/2024 - esmagamento de dedo da mão na grade da ETA Tietê | 14 dias de afastamento | ações: levantamento dos riscos de todas as grades da ETA Tietê, correção e colocação de suporte com alça para remoção das grades, reunião com equipe sobre o acidente e as ações tomadas, DDS reforçando a necessidade de uso dos EPIs.
- 05/2024 - Acidente de trânsito com moto do colaborador | 2 dias de afastamento | ações: DDS orientativo ressaltando a importância da direção defensiva.

Todos os colaboradores, inclusive os recém-contratados, recebem orientação sobre os assuntos relacionados à segurança e saúde do trabalho, incluindo o fluxo de comunicação de acidente e a entrega da Ordem de Serviço-NR01, emitida pelo sistema SOC, onde estão listados todos os riscos e a utilização de EPIs e EPCs, por meio de: Integração de QSMSE, DDS, Treinamentos periódicos e obrigatórios, SIPAT, Treinamento no PAE e participação em simulados. O DDS também aborda de forma sucinta assuntos relacionados a primeiros socorros e de higiene pessoal. Todo os colaboradores recebem os respectivos EPIs com controle (biometria) de entrega no sistema SOC.

A GS Inima tem definido o Procedimento para investigação e análise de acidentes (SAM.SMS.PRO.05). No caso de ocorrência de acidente de trabalho, a área de QSMSE ou o técnico de segurança comunica a diretoria e a corporação, providencia a emissão da CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) e a investigação do acidente de trabalho que resulta no Relatório de Investigação de Acidente de Trabalho - RIAI (SAM.SMS.FOR.38), identificando as causas por meio da metodologia árvore de causas (Ishikawa), e definindo ações preventivas para evitar novas ocorrências.

A prontidão para emergências é tratada pelo Plano de Atendimento a Emergência (SAM.SMS.PRO.30), ver 4.2.b.

A área de QSMSE acompanha mensalmente os indicadores de quantidade de acidentes, desvios de segurança, taxa de frequência e gravidade de acidente e horas de treinamento.

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, Café com o Diretor, portas abertas com o GEP.

A pesquisa GPTW foi realizada pela primeira vez em 2023 sob responsabilidade da área GEP por empresa independente. Disponibilizada em meio eletrônico, com acesso por senha que garante o sigilo e idoneidade dos resultados, contou com a participação espontânea de 94% dos colaboradores.

A análise dos resultados do GPTW foi realizada por área com a participação do GEP, Diretor e respectivos gestores, quando foram analisados as notas dos pilares (credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem) e os comentários sobre “o que torna sua empresa um excelente lugar para trabalhar” e “o que precisa ser melhorado na sua empresa”. Com base nessa análise foram definidos os planos de ação.

As medidas mais relevantes de melhoria do clima organizacional, nos últimos dois anos, são: (1) Implantação do Café com o Diretor (2022); (2) Implantação do programa Gente Saudável que engloba Apoio PASS (consulta jurídico, financeiro e social via 0800 ou pessoalmente), Radar Fit (aplicativo que visa o hábito saudável), e ações de saúde como vacinação de gripe e outras (2023); (3) Melhoria da qualidade do uniforme dos leituristas (2023); (4) Implantação da área de vivência para os colaboradores (2024); (5) Implantação do PCRC (2024); (6) Workshop para promover a comunicação entre as áreas (2024).

6.2 Desenvolvimento de lideranças

a) Definição de competências de liderança

Visando aprimorar o processo de AEP, em 2023 a GS Inima lançou o Book de Competências, disponível no Impulse Up, onde estão definidas as competências de liderança (Tab. 6.2.a.1) compostas pelos comportamentos, habilidades e atitudes que os gestores precisam ter para promover o engajamento dos colaboradores, contribuir com o desenvolvimento sustentável e obter resultados de alta performance.

Esse conjunto de competências, base para a AEP, e os respectivos comportamentos são revisitados anualmente 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 interna é realizada pela diretoria, considerando o resultado da AEP em relação as competências relacionadas a liderança, a atuação do colaborador quanto a mobilização de pessoas em torno de objetivos; e os aspectos de liderança relacional. Caso não seja identificado internamente um candidato apto para o cargo, a empresa realiza busca no mercado. Essa seleção segue as mesmas etapas do processo de seleção e recrutamento externo, incluindo teste Profile para avaliar o perfil comportamental do candidato.

c) Desenvolvimento de competências de líderes e sucessores

O desenvolvimento das competências (Tab. 6.2.a.1) de líderes e possíveis sucessores tem como base o PDI.

A preparação e desenvolvimento ocorre por meio das seguintes práticas:

- Substituições de chefia quando da ausência da liderança formal, outros colaboradores, assumem a condição de líderes, gerenciando os processos de forma a adquirir maior experiência no exercício desta atribuição.
- Na AEP seção Potencial quando é avaliada a aptidão do colaborador para assumir novas responsabilidades.

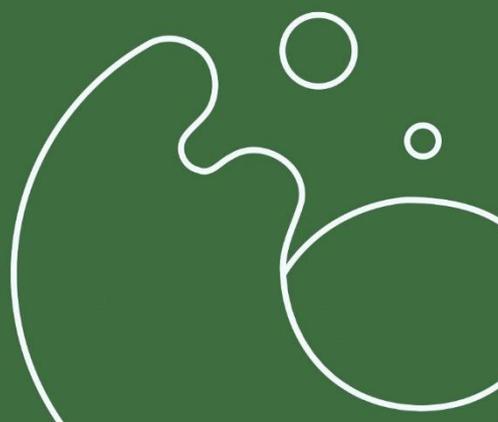
O principal programa de desenvolvimento de líderes é o PDP – Programa de desenvolvimento de profissional, onde já participaram: 2022 – 24 pessoas / 2023 – 48 pessoas / 2024 – 5 pessoas.

Competências	Comportamentos
Tático	<ul style="list-style-type: none"> • Autodesenvolvimento e atualização dos conhecimentos • Análise crítica, tomada de decisão e foco em resultado • Capacidade para inovar • Gestão, planejamento e organização • Capacidade para estabelecer interface entre áreas • Liderança efetiva • Gestão de conflitos • Comunicação e persuasão
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Autodesenvolvimento e atualização dos conhecimentos • Tomada de decisão e compromisso com os resultados • Capacidade para inovar • Visão e atuação estratégica • Liderança, gestão de equipe e gerenciamento de conflitos • Capacidade de negociação • Gestão da mudança



 **GS Inima**
SAMAR

PROCESSOS



CRITÉRIO 7 - PROCESSOS

7.1 Processos primários e de suporte

Os processos da cadeia de valor da Samar e suas interações estão representados na Figura 7.1.1.

a) Planejamento de fatores de desempenho

A Samar define os fatores de desempenho aplicáveis aos produtos e processos da cadeia de valor por meio da realização de estudos, reuniões e pesquisas técnicas com base no Contrato de Concessão e Regulamento de Serviço, regulamentos, legislação pertinente e necessidades e expectativas de acionistas, clientes, sociedade e demais partes interessadas, além das diretrizes definidas no Hidrosfera (ver 4.1.b). 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.

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

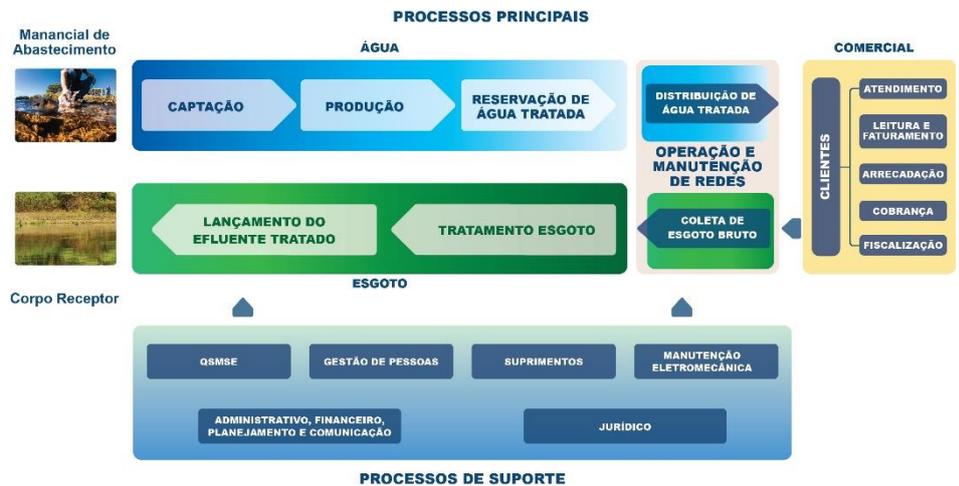


Figura 7.1.1 – Processo da cadeia de valor

Tabela 7.1.a.1 – Processos principais e de apoio		
Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
PROCESSOS PRIMÁRIOS		
ÁGUA (captação, produção e reservação)		
Cliente / Acionista / Órgãos Reguladores / Poder Concedente		
<ul style="list-style-type: none"> Portaria GS/MS 888/2021 Resolução SS 65 - SP CONAMA 357 Contrato de Concessão Diretrizes e metas corporativas Condicionantes de Licenças Ambientais e Outorgas de captação 	<ul style="list-style-type: none"> IQA (Contratual) ICA - Índice de continuidade de abastecimento (Contratual) Químicos água (Kg/m3) IEEA - Índice de eficiência energética Água 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (PowerBI, GS Analytics, GS Integra) Auditorias internas e externas (ISOs) Formulário de controle operacional Boletim diário de operação Plano de amostragem CCO Planilhas de controle Sistema de reuniões Procedimentos documentados (GS Integra)
ESGOTO (elevatórias e tratamento)		
Cliente / Acionista / Órgãos Reguladores / Poder Concedente		
<ul style="list-style-type: none"> Resoluções 357/05 e 430/11 CONAMA Decreto Estadual 8468/76 – art. 18 Contrato de Concessão Condicionantes de Licenças Ambientais e Outorgas de lançamento Diretrizes e metas corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> IQE - Índice de Qualidade do Esgoto Tratado (Contratual) IQE Operacional Químicos esgoto (kg/m3) IEEE – Índice de eficiência energética Esgoto 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (PowerBI, GS Analytics, GS Integra) Auditorias internas e externas (ISOs) Planilhas de controle Plano de amostragem CCO Controle diário de tratamento de esgoto Planilha de controle de volume de lodo Sistema de reuniões PowerBI Procedimentos documentados (GS Integra)
COMERCIAL (atendimento ao cliente, leitura e faturamento, arrecadação, cobrança, fiscalização)		
Cliente / Acionista / Poder Concedente		
<ul style="list-style-type: none"> Buscar a satisfação dos clientes Contrato de concessão e Regulamentos da prestação de serviço de água e esgoto Reduzir a inadimplência Buscar a eficiência na micromedição Diretrizes e metas corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> SATIS – Ind. satisfação dos clientes (NE) (Contratual) Pesquisa pós-venda Satisfação dos clientes - whatsapp IN180 – Índ. Inadimplência 180 dias (E) TME presencial (lcm19) TMA (ICm18) LNR (IPa19) Receita líquida (E) Volume faturado por economia Índice de hidromederação (Ipa02) IESAP (Contratual) IACS (Contratual) CBA (Contratual) CBE (Contratual) 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (Sansys, Inima Smart, PowerBI, GS Analytics, GS Integra) Auditorias internas e externas (ISOs) Planilhas de controle Sistema de reuniões Controle do registro de reclamações Procedimentos documentados (GS Integra)

Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES (redes de distribuição de água e coletoras de esgoto) Cliente / Poder Concedente		
<ul style="list-style-type: none"> Portaria GS/MS 888/2021 Resolução SS 65 - SP Contrato de concessão e Regulamento da prestação de serviço de água e esgoto Metas de redução de perdas de água na distribuição Manter a regularidade no abastecimento Buscar a satisfação dos clientes Diretrizes e metas corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> TIE, TIA IORD e IORC (Contratuais) IPD/ANC (Substitui ISp27) ANF (IFn02) IPL (ISp14) Índice de perdas lineares (IN050) m3/km Vazamento encontrado/km rede pesquisado IESAP (Fatores 1 e 2) (ISp30) IRPA (IPa16) TIP IND FALT (ind. falta de água) IQAD Índice de macromedição 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (PowerBI, QGIS, Inima Smart, GS Analytics, GS Integra) Auditorias internas e externas (ISOs) CCO Sistema de reuniões Planilhas de controle Acompanhamento diário dos principais indicadores Programação de paradas de abastecimento Procedimentos documentados (GS Integra)
PROCESSOS DE SUPORTE		
ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO, PLANEJAMENTO, COMUNICAÇÃO Cliente / Acionista		
<ul style="list-style-type: none"> Atender cronograma de planejamento do plano de negócio Controlar metas e planos de ação Controlar receitas, custos e despesas, fluxo de caixa Controlar saldo de estoque, frota, contratos, seguro Controlar manutenção predial e segurança patrimonial Gerir o processo de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> EBTIDA Lucro antes dos impostos 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (PowerBI, GS Analytics, GS Integra, GS Inima Smart, GS Performance, SAP, Ticket LOG, Inbaund) Planilhas de controle Auditoria SOx (Financeiro) Controle das receitas e despesas financeiras Sistema de reuniões Controle dos prazos e medições dos contratos Procedimentos documentados (GS Integra) Controle das publicações/mídias e meios comunic.
QSMSE (meio ambiente, qualidade, saúde e segurança, gestão energética) Pessoas / Sociedade / Órgãos Reguladores		
<ul style="list-style-type: none"> Manutenção do SGI Controlar atendimento das legislações, normas e disposições legais Controlar a identificação de aspectos e tratamento de impactos sociais e ambientais Controlar a identificação dos riscos e tratamento dos perigos ocupacionais Atuar preventivamente na segurança e saúde dos colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento a requisitos legais Horas de treinamento meio ambiente Horas de treinamento saúde e segurança Desvios ambientais Destinação de resíduos recicláveis (papel e plástico) Taxa de gravidade de acidentes (colab./terc.) Taxa de frequência de acidentes (colaboradores e terceiros) Desvios de segurança Destinação circular 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (CAL, Target GED WEB, GS Integra) SAM.SMS.PRO.02 e SAM.SMS.FOR.61 – Matriz de Gerenciamento de Riscos (escopo - (ambiental e saúde e segurança ocupacional) Mapa de Gerenciamento de Riscos (Samar) - GSI.GOV.AUI.POL.001 - Política de Gestão de Riscos / GSI.GOV.FOR.001 Sistema de reuniões Planilhas de controle Planilha de controle das datas de vencimento das licenças e outorgas Procedimentos documentados (GS Integra)
SUPRIMENTOS (qualificação, seleção, aquisição e avaliação de fornecimento) Acionista / Fornecedor		
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizar material e serviço com qualidade, custo e dentro do prazo Otimizar o capital imobilizado 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação de fornecedores Saving de compras Disponibilidade de estoque Atendimento de compras 	<ul style="list-style-type: none"> SAP Planilhas de controle Procedimentos documentados (GS Integra)
GESTÃO DE PESSOAS Pessoas		
<ul style="list-style-type: none"> Gerir o processo de capacitação e desenvolvimento Controlar suprimento de vagas Proporcionar melhoria no ambiente de trabalho Buscar o atendimento da legislação trabalhista 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfação dos colaboradores – GPTW Horas de treinamento Cumprimento do PAT 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema (PowerBI, ImpulseUP, GSIntegra) Sistema de reuniões Planilhas de controle Controle dos planos de ação do GPTW Avaliações do ambiente de Trabalho Procedimentos documentados (GS Integra)
JURÍDICO Cliente / Órgãos Reguladores e Fiscalizadores		
<ul style="list-style-type: none"> Realizar a gestão eficiente do contencioso administrativo e judicial Reduzir dos riscos jurídicos e financeiros Gerir o cumprimento dos requisitos e metas do contrato de concessão 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento a requisitos do contrato 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (Espaider, PowerBI) Controle de contingências e avaliação de risco Controle de prazos Planilhas de controle Sistema de reuniões
MANUTENÇÃO ELETROMECÂNICA Acionista / Clientes		
<ul style="list-style-type: none"> Manter disponibilidade dos equipamentos dos processos A e E Cumprir prazos dos serviços Reduzir consumo de energia elétrica Aumentar a eficiência energética 	<ul style="list-style-type: none"> Índice manutenção corretiva X preventiva Taxa de disponibilidade de equipamentos em elevatórias de esgoto IEEE IEEA 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (SAP Hana, GS Analytics, GS Integra) Planilhas de controle Cronogramas de manutenção preventiva e preditiva Procedimentos documentados (GS Integra)

b) Projeto de produtos e processos sustentáveis

A concepção ou atualização de processos primários e de suporte da Samar é realizada a partir de demandas como adequações para atender alterações ou novos requisitos do cliente e demais PIs; 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 visando redução de custos; melhoria da qualidade do produto ou serviços para atender as necessidades do cliente; introdução de novas leis, regulamentos ou resoluções que obrigam mudanças de procedimentos; entre outros.

Durante a implantação do processo são definidos novos padrões e/ou alterações nos existentes seguindo o SAM.GQ.PRO.01 - Controle de informação documentada, sendo repassados aos colaboradores por meio de reuniões ou treinamentos específicos.

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

Alguns exemplos recentes de aumento da sustentabilidade são:



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

- Construção e operação da ETA Baguaçu com nova tecnologia de tratamento, implantação da recuperação da água de lavagem dos filtros e do adensamento e destinação adequada do lodo gerado.
- Secador térmico de lodo (ETE Baguaçu) com a utilização de energia solar.
- Destino Certo com a implementação do programa de utilização do lodo do secador solar como fertilizante tipo B na agricultura.
- Redução dos impactos de emissões atmosféricas com a aplicação das novas políticas de destinação do lodo.
- Implantação da usina fotovoltaica proporcionando redução de custos.

c) Monitoramento do desempenho dos processos

A Samar assegura o atendimento dos padrões operacionais por meio dos métodos de controle apresentados na Tabela 7.1.a.1, dos sistemas informatizados (Tab. 5.3.a.1), auditorias internas e externas (ISO9001, ISO14001, ISO45001, ISO/IEC17025, SOX) 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).

Cada área possui um BI no qual permite o acompanhamento mensal dos resultados dos indicadores. Além disso, o GS Analytics permite o acompanhamento dos indicadores que compõem o BSC da Samar.

A tecnologia digital está presente no controle de todos os processos da cadeia de valor, conforme apresentado na Tabela 7.1.a.1, com destaque para CCO, Sistema CAL, Inima Smart, SAP Hana, GS Integra, GS Analytics.

As não conformidades são registradas no GSI.GSM.FOR.001 - Relatório de não conformidade e suas causas são tratadas conforme o procedimento SAM.GQ.PRO.03.

d) Análise e melhoria de processos e produtos

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

- Sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1) nos diversos níveis onde são definidas melhorias em procedimentos, práticas de gestão e métodos de controle a partir da avaliação dos resultados dos indicadores operacionais e estratégicos.
- Auditorias internas e externas do SGI.
- Participação do Diretor da Samar nas avaliações mensais junto a Holding, quando são apresentados os resultados, melhores práticas e lições aprendidas das diversas operações do Grupo GS Inima;
- Prática de benchmarking.
- Formação de grupos multidisciplinares para análise dos processos e busca de soluções e inovações.

As melhorias identificadas são sistematizadas em novos procedimentos e/ou alterações em processos, podendo incluir a revisão dos padrões de trabalho já existentes, as quais são repassadas aos colaboradores por meio de reuniões ou treinamentos específicos.

A busca por oportunidades de melhoria nos processos visa a eco e socioeficiência, o aumento da eficácia da operação e o aperfeiçoamento do sistema de gestão. Para priorizar as melhorias são considerados como critérios: os impactos na satisfação do cliente e no atendimento aos requisitos contratuais; os impactos nos demais processos; os 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 estão apresentados na Tabela 7.1.d.1.

7.2 Processos de fornecimento

a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

A área de suprimentos da Samar revisitou em 2024 seu Mapa de Processos Suprimentos (MP.10) a fim de atualizar e melhorar o processo e as diretrizes para realização de compras de materiais e contratação de serviços, para análise de provedores externos e os critérios de avaliação, além da classificação de risco indicando o nível de risco (considerando os impactos aos processos da empresa) e o critério de monitoramento.

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

A Samar busca no mercado ou desenvolve fornecedores locais visando o atendimento a requisitos legais e ambientais, assim como busca provedores de produtos e soluções eco e socio eficientes, como por exemplo a contratação do serviço de recauchutagem de pneus buscando reduzir a compra de pneus novos; aquisição de produtos químicos a granel evitando a geração de embalagens.

Especificamente para contratação de serviços a Samar utiliza o Termo de Referência (TR) onde constam as especificações técnicas e de saúde, segurança e meio ambiente validadas pelas áreas pertinentes.

A Samar adota ações e cuidados para extração da água bruta do meio ambiente como o atendimento as condicionantes de captação das outorgas, evitando descumprir as normativas e desperdícios; controle das perdas de água para a manutenção do baixo consumo no processo devido a adoção do circuito fechado de produção da ETA. Além disso, nas áreas do entorno dos poços estão implantadas as proteções sanitárias definidas na outorga, e das captações são realizadas ações de conservação e recuperação da mata ciliar. No manancial do Rio Baguaçu foi realizado o Estudo Hídrico apontando as ações necessárias para recuperação das áreas de preservação, como por exemplo o plantio de 10 mil mudas nativas.

No sentido de minimizar o impacto da captação de recursos naturais não renováveis e de proteger o meio ambiente de onde são captados, a Samar desenvolve ações relacionadas à gestão e economia de energia. Dois exemplos que se destacam nesse sentido: implantação da usina fotovoltaica e a compra de energia no mercado livre.

b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

A qualificação dos fornecedores é realizada pela área de suprimentos tendo como critérios para itens de criticidade: meio ambiente, qualidade do produto final e segurança. O método para qualificação de fornecedores pode incluir visitas técnicas, teste de amostras e, sempre que necessário, uma avaliação da área de Compliance (Due Diligence) pelas ferramentas do Serasa, além da utilização de referências de mercado, quando aplicável. Importante destacar que a GS Inima Brasil e suas unidades atendem a Lei SOx que verifica, por meio de auditorias, o cumprimento dos procedimentos e requisitos legais.

Após a qualificação, é realizada a homologação de fornecedores dos produtos/serviços considerados de alto risco, identificados pelas próprias áreas solicitantes. Os critérios para definição do nível de risco do produto/serviço são:

- Risco alto: Material ou Serviço que impacta no resultado do tratamento do esgoto / água ou extensões de redes ou na capacidade operacional das estações, com ações de difícil implementação para a solução.
- Risco Médio: Material ou Serviço que impacta parcialmente no resultado do tratamento do esgoto / água ou extensões de redes ou na capacidade das estações, com ações facilmente implementadas para a solução.
- Risco Baixo: Material ou Serviço que não impacta no resultado do tratamento do esgoto / água ou extensões de redes ou na capacidade operacional das estações.

A homologação de fornecedores é realizada pela área corporativa de suprimentos por meio da plataforma GCertifica, onde fica toda documentação dos fornecedores classificados como risco alto (p. ex. se tem ISO, origem de produtos ex. madeira, licenças ambientais) e risco médio. Somente após a análise e validação das documentações, incluindo as descritas no TR é permitida a homologação e a contratação do fornecedor. Além disso, após a contratação o fornecedor de serviços é cadastrado na plataforma Atlas para que inclua toda documentação referente a seus colaboradores.

A seleção dos fornecedores segue a instrução normativa Aquisição de equipamentos, materiais e serviços (GSI.SUP.INN.001) iniciando pelo envio da descrição técnica (materiais) ou TR (serviço) por email para os fornecedores cadastrados visando buscar a melhor proposta comercial que atenda aos requisitos de fornecimento definidos. Ao receber as propostas é montado o Mapa Comparativo permitindo a análise da melhor proposta técnica e comercial.

Tabela 7.1.d.1 – Melhorias implantadas nos processos	
Processo	Melhoria
Comercial	- Telemetria nos condomínios (2021) - Implementação de macromedição em condomínios (2019) - Implantação do Bemoby como plataforma para o Whatsapp (2020)
Operação do SAA	- Gerenciamento da pressão na rede de água (2021) - Setorização da rede de água (2018)
Esgoto	- Secador de lodo de ETE por meio do calor solar (2020) - Reversão das bacias de esgoto para a ETE Baguaçu (2020) - Destinação do lodo seco de ETE para fabricação de fertilizantes - Recuperação da ETE desativada Maria Isabel;
Água	- Entrada em operação da ETA Baguaçu (2023) - Adoção do SRAL (Sistema de recuperação de água de lavagem) - Lodo da ETA Baguaçu (2023) é desaguado em centrífugas e encaminhado para destinação final - Certificação ISO 9001 da ETA Baguaçu (2023) - Implantação de barreira na captação do Rio Tietê para evitar a entrada de plantas aquáticas nas bombas (2024) - Controle do consumo de produtos químicos passou de semanal para diário permitindo atuação imediata na redução - Troca de equipamento para geração de hipoclorito de sódio, permitindo ajustes mais precisos na dosagem do produto químico, resultando na redução do consumo
QSMS	- Programa Destino certo (2023) - Estudo Hídrico do Rio Baguaçu (2023) - Controle de entrega de EPI pelo sistema de biometria (SOC), otimizando a forma de registro
Manutenção de redes	- Implantação de método não destrutivo (2020) - Seesnake (endoscopia de rede de esgoto) (2020) - Implantação do minihidrojateamento (2022)
Suprimentos	- Catálogo digital de produtos reduzindo o risco de obsolescência de material e a geração de resíduos

Os produtos e serviços somente poderão ser adquiridos/contratados junto a fornecedores qualificados e homologados, considerando também requisitos ambientais e de segurança do trabalho para aqueles qualificados como risco alto. Exemplos recentes de substituição de insumo importante por outro mais sustentável foi o gás cloro pelo hipoclorito gerado eletrólise a partir do sal; e de produtos de limpeza (de uso doméstico) por produtos a granel para diluição.

c) Monitoramento do fornecimento

A Samar realiza o monitoramento do fornecimento com base no SAM.SUP.FOR.24 - Plano de verificação e preservação - recebimento e armazenamento, e registra no SAM.SUP.FOR.16 - Formulário para medição de serviço e de produtos considerando os fatores de QSMS, prazo de entrega e requisitos de nota fiscal.

No caso de haver não conformidade no recebimento do produto ou serviço, esta é registrada no SAM.SUP.FOR.21 - Relatório de avaliação de fornecedor e a área de suprimentos comunica formalmente o fornecedor para definição de plano de ação de correção o qual é devidamente acompanhado. No caso de reincidência o fornecedor pode ser bloqueado. Os registros são mantidos em planilhas eletrônicas.

d) Avaliação do fornecimento

O acompanhamento sistemático do desempenho do fornecedor é feito pela Planilha de avaliação e monitoramento dos provedores externos SAMAR, a qual é alimentada pelas informações provenientes do SAP e do formulário SAM.SUP.FOR.16. O critério de pontuação é baseado na análise de risco, sendo para risco alto nota =>90%, risco médio nota =>85% e risco baixo nota >=75%.

Ao final da avaliação o fornecedor que não tenha alcançado a pontuação mínima é comunicado para definição de planos de ação de correção o qual é devidamente acompanhado. No caso de reincidência o fornecedor pode ser bloqueado considerando 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.

7.3 Processos econômico-financeiros

a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

Os fatores de desempenho mais importantes - Taxa de retorno do negócio em relação ao requisito do acionista (TIR de projeto) e Evolução acima da inflação -, que causam impacto adverso ou favorável na sustentabilidade econômica e financeira do negócio, são definidos a partir das premissas baseadas no plano de negócio (Pressuposto) com a periodicidade de quinquênio e até a data fim do contrato de concessão, avaliando se os resultados estão de acordo com as premissas estabelecidas pelo acionista.

A Samar monitora os fatores que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio, por meio do controle do fluxo de caixa, DRE, EBITDA onde gera o acompanhamento dos resultados de indicadores econômico-financeiros por meio de sistemas de controle como SAP, planilhas eletrônicas e pelo Power BI (GS Analytics), proporcionando rastreabilidade e confiabilidade nos processos econômico-financeiros. Além disso, são utilizadas planilhas específicas, como a de modelagem financeira de todas as empresas do Grupo GS Inima utilizadas pela área de planejamento e controle corporativa.

b) Projeção orçamentária

No início do processo de planejamento, a Samar elabora seu orçamento e define os recursos financeiros necessários para o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Concessão e as premissas já estabelecidas pelo acionista (Avaliação da TIR base). Durante esse processo são avaliadas a previsão de receita, custos e despesas relacionados ao negócio, além de pautar outras necessidades constantes no orçamento, visando atender os custos e despesas operacionais, bem como os recursos financeiros (próprios e financiados) para investimentos necessários para atendimento das metas contratuais e premissas estabelecidas pelos acionistas. Com base no orçamento proposto, a área financeira 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 Samar, que é consolidado pela área de planejamento e controle e aprovado inicialmente pelo Diretor Samar e submetido para aprovação da Holding. Esse orçamento fica disponível em pastas na rede (planilhas eletrônicas) e os indicadores de BSC estão no GS Analytics para acompanhamento e controle no sistema de reuniões.

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

O orçamento e o plano de investimentos (Capex) possuem um maior detalhamento para o período de 3 anos, 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), TAC (obrigações específicas) e ESG como a construção da Usina Fotovoltaica. Os investimentos são priorizados visando atender as obrigações contratuais, os requisitos legais e obrigações específicas. Para qualificação dos investimentos necessários são utilizadas planilhas de análise de investimentos onde são caracterizados e viabilizados para cada tipo de objetivo, permitindo a análise e priorização dos investimentos em cada

uma das suas operações visando a melhoria na condição de vida da população atendida e o equilíbrio econômico-financeiro. O controle da aplicação dos investimentos, quando existente, é realizado pela Holding e Samar por meio do sistema SAP e planilhas eletrônicas, apresentadas nas reuniões mensais. Além disso, é realizada a prestação de contas ao agente financiador (relativo ao projeto financiado) e para a AGRF-DAEA (relativo as 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. Os principais investimentos em andamento, todos utilizando recursos próprios, são as obras de rebaixamento de rede de água e esgoto, crescimento vegetativo e remanejamento de emissários.

d) Equilíbrio do fluxo financeiro

Visando garantir a disponibilidade de recursos financeiros para operacionalização das atividades, a Samar define o orçamento durante a elaboração do Pressuposto, o qual é registrado e acompanhado no sistema SAP, Power BI GS Analytics e em planilhas eletrônicas. Nesses sistemas de controles, são inseridas as despesas, alocados por setor e centro de custos; as receitas, considerando o atendimento das metas dos indicadores de desempenho contratuais e a inflação anual; e, os 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 Pressuposto. A projeção do fluxo de caixa é realizada considerando o orçamento e definições 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 por planilhas específicas.

A partir das informações consolidadas, o controle do orçamento é feito mensalmente em planilhas eletrônicas onde a principal é chamada de “Relatório de Gestão”. No sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1) é realizada a análise comparativa entre previsto e realizado dos custos e despesas, da receita e dos custos dos investimentos. Quando são verificados desvios entre previsto e realizado, são identificadas as causas e definidas ações para correção de rumo.

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

#Orgulho

Great
Place
To
Work®

Certificada

Dez/2023 - Dez/2024

BRASIL



AGORA É PRA VALER!
SOMOS GPTW!

Nosso presente é o seu futuro.

 GS Inima

RESULTADOS

CRITÉRIO 8 - RESULTADOS
8.1 Resultados Econômico-financeiros

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Econômico											
IFn01	Desempenho financeiro	G	↓	%	87,00	85,76	-	-	-	-	-
IFn03	Despesas totais com os serviços por m ³ faturado	G	↓	R\$/m3	2,41	2,63	-	-	-	-	-
IFn05	Margem líquida com depreciação	G	↑	%	4,92	7,36	-	-	-	-	-
IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	G	↓	Dias	57,32	60,44	-	-	-	-	-
IFn16	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	G	↑	%	6,95	11,46	-	-	-	-	-
IFn18	Custo da produção de água	G	↓	R\$/m3	0,59	0,64	-	-	-	-	-
IFn19	Custo de tratamento de esgotos	G	↓	R\$/m3	0,52	0,54	-	-	-	-	-
Samar IFn20	Margem EBITDA	NE	↑	%	42,38	44,13	41,40	Águas de Nova Friburgo	41,71	AC	42,34
* Potencial de chegada a menor que realizado em 2023 devido aos fatores extras desconsiderados na meta de 2024 (Fator K de Esgoto), PCLD e reequilíbrio extraordinário de contrato. O atingimento da meta para 2024 está relacionado a boa condução comercial (explicação na Receita Líquida) e redução de custos, devidamente controlados mensalmente nas reuniões de performance.											
Comparativo devido ter o mesmo porte de Concessão e por ser ganhadora do Nível I 2023.											
IFn21	Margem da despesa de exploração	G	↓	%	64,25	63,53	-	-	-	-	-
IFn22	Execução orçamentária da operação	G	↑	~1	0,93	1,02	-	-	-	-	-
Samar	Receita líquida	E	↑	R\$ (mil)	95.435.967,85	108.513.207,05	Número absoluto não permite comparação		104.704.430	AC	112.387.666
* As principais ações para atingimento da meta são atualização cadastral, fiscalização para redução de fraudes, padronização e hidrometria.											
Samar	EBITDA	E	↑	R\$ (mil)	40.450.313,79	47.888.094,97	Número absoluto não permitindo comparação		43.672.097	AC	47.589.826
* Potencial de chegada a menor que realizado em 2023 devido aos fatores extras desconsiderados na meta de 2024 (Fator K de Esgoto), PCLD e reequilíbrio extraordinário de contrato. O atingimento da meta para 2024 está relacionado a boa condução comercial (explicação na Receita Líquida) e redução de custos, devidamente controlados mensalmente nas reuniões de performance.											
Financeiro											
IFn04	Execução orçamentária dos investimentos	G	↑	~1	1,50	1,77	-	-	-	-	-
IFn06	Nível de investimentos	G	↑	%	44,18	20,72	-	-	-	-	-
Samar IFn15	Evasão de receita	O	↓	%	1,70	1,71	-	-	-	-	-
Samar	Geração de caixa operacional	NE	↑	R\$ (mil)	38.723.654,50	39.927.905,76	Número absoluto não permitindo comparação		38.645.078	AC	37.698.652
* Potencial de chegada a menor que realizado em 2023 devido aos fatores extras desconsiderados na meta de 2024 (Fator K de Esgoto), PCLD e reequilíbrio extraordinário de contrato. O atingimento da meta para 2024 está relacionado a boa condução comercial (explicação na Receita Líquida) e redução de custos, devidamente controlados mensalmente nas reuniões de performance.											
Samar	IN180 – Inadimplência até 180 dias (BSC)	NE	↓	%	1,46	1,05	Metodologia própria		1,45	AC	1,10
* As principais ações que buscam garantir o atingimento da meta são cobrança, padronização e corte.											
Controle Interno para gerir inadimplência e PCLD											
Samar	Lucro antes dos impostos	E	↑	R\$ (mil)	8.351.875,48	13.658.560,84	Número absoluto não permitindo comparação		17.604.422	AC	24.975.281
* Potencial de chegada a menor que realizado em 2023 devido aos fatores extras desconsiderados na meta de 2024 (Fator K de Esgoto), PCLD e reequilíbrio extraordinário de contrato. O atingimento da meta para 2024 está relacionado a boa condução comercial (explicação na Receita Líquida) e redução de custos, devidamente controlados mensalmente nas reuniões de performance.											

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 e manejo de resíduos sólidos licenciados	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
Samar	Desvios ambientais	O	↓	%	57,69	31,25	-	-	-	-	-
Samar	Destinação de resíduos recicláveis (papel, plástico e metal)	O	↑	%	77,91	94,67	-	-	-	-	-
Samar	Destinação circular	O	↑	%	9,32	79,9	-	-	-	-	-
Preservação											
ISc09	Tratamento do esgoto gerado	G	↑	%	124,46	125,92	-	-	-	-	-
Samar ISc10	Tratamento de esgoto – SNIS	E	↑	%	100	100	100	Nível de Excelência	100	PC	100
		* Monitoramento sistemático dos indicadores, verificação do cumprimento dos procedimentos, fiscalização das cargas afluentes na estação principal-mente de clientes industriais garantem a manutenção do atendimento da meta.									
		A Samar está no nível de excelência visto que a média nacional em 2022 foi de 52,2% (Trata Brasil) e a meta do Marco Regulatório para 2030 é de 90%.									
ISc13	Geração de energia renovável	G	↑	%	-	2,38	-	-	-	-	-
		A Samar começou a gerar energia renovável a partir da implantação da usina fotovoltaica em 2023. O resultado apresentado equivale a geração de energia a partir de MAIO (início da operação) dividida pelo total de energia consumida no ano todo.									
ISc14	Utilização do volume de água captada ou-torgado	G	>80 <100	%	67	66	-	-	-	-	-

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	↓	%	0,271555482	0,300627092	-	-	-	-	-
Samar	Metas contratuais atendidas (BSC)	E	↑	%	100	100	100	Nível de Excelência	100	AC	100
		* Monitoramento sistemático dos indicadores que compõem o BSC por meio das reuniões de performance.									
		O contrato é composto por 11 metas contratuais no total. No mês de dezembro de cada ano foi atendo 100% delas.									
Samar	Atendimento a requisitos legais	E	↑	%	99,5	99,5	Metodologia própria		100	SO	99,5
		* Monitoramento sistemático do cumprimento dos planos de ação definidos na CAL para atendimento aos requisitos legais; realização de auditoria de conformidade legal (com base nos requisitos legais identificados na CAL). Até junho/2024 o resultado está em 99,5%.									
Desenvolvimento											
ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	G	↓	%	1,17	0	-	-	-	-	-

8.4 Resultados de Clientes e Mercado											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Cliente											
ICm01a	Reclamações de problemas	G	↓	Reclam/ lig	0,31	0,32	-	-	-	-	-
Samar ICm02	SATIS (Satisfação dos clientes) (BSC, Contratual)	NE	↑	%	86 (92,1)	87,60	83,12	Saneago/Uruaçu	86	CL	86
* Para atingir a meta foi definido plano de ação baseado nos resultados com satisfação abaixo do esperado, sendo o foco na melhoria da qualidade do serviço prestado, como por exemplo a mudança dos procedimentos de repavimentação. Referencial comparativo é Ganhadora do Nível 1 2023											
ICm10	Tempo médio de serviço (solução da reclamação dos cidadãos/usuários)	G	↓	h/ser. executado	43:37:57	46:56:47	-	-	-	-	-
ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às ligações ativas)	G	↓	Reg. de ocor/ 1000 lig A e E	0,135077766	0,158497695	-	-	-	-	-
ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
ICm15	Reclamações pelos canais digitais	G	↓	%	79,80	86,84	-	-	-	-	-
Samar ICm16	Pesquisa pós-venda (Resolutividade das manifestações de reclamações)	O	↑	%	88	95	-	-	-	-	-
Samar ICm17	Pesquisa de satisfação dos clientes – whatsapp (Satisfação dos clientes com canais digitais de atendimento)	O	↑	%	71	89	-	-	-	-	-
Samar	TMA - Tempo médio atend. telefônico	O	↑	min	00:03:03	00:03:24	-	-	-	-	-
Samar ICm19	TME PRESENCIAL - Indicador de atendimento (Tempo espera atend. presencial)	O	↓	Min/atend. presencial	00:10:26	00:09:80	-	-	-	-	-
ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	G	↓	%	0,62	1,77	-	-	-	-	-
Samar Isp09	IND FAL (BSC) (Reclamações sobre falta de água)	E	↓	%	1,42	1,35	16,51	Águas de Nova Friburgo	1,35	CL	1,35
* Para melhorar o resultado, os investimentos relacionados à gestão do SAA têm focado na regularização das pressões disponíveis. Referencial comparativo utilizado pelo mesmo porte da cidade comparada.											
Samar	Volume faturado por economia	E	↑	m3/econ	15,70	15,93	Metodologia própria		16,11	CL	16,11
* As principais ações para atingir a meta são atualização cadastral, fiscalização para redução de fraudes, padronização e hidrometria para recuperar Volume Faturado.											
Samar Isp30	IESAP - Índice de eficiência na prestação de serviços de atendimento ao público (Contratual)	NE	↑	%	10	10	Metodologia própria		10	PC	10
* Para atingir a meta são realizados controles de indicadores operacionais mensais, medindo o tempo e a qualidade do serviço prestado. Metodologia exigida no Regulamento de Serviços e Metas contratuais.											
Samar	IACS - Índice de adequação do sistema de comercialização dos serviços (BSC, Contratual)	NE	↑	%	9,50	9,50	Metodologia própria		9,50	PC	9,50
* As principais ações são os controles de indicadores operacionais mensais, medindo o tempo e a qualidade do serviço prestado. Metodologia exigida no Regulamento de Serviços e Metas contratuais.											
Mercado											
Samar ICm03	Índice de notícias positivas (Favorabilidade da imagem da organização)	O	↑	%	97	96	-	-	-	-	-
Samar ICm05	CBA (BSC, Contratual) (Atendimento urbano de água)	NE	↑	%	100	100	100	Nível de Excelência	100	PC	100
* As principais ações para atingir a meta são os investimentos em redes de água e ligações derivadas do crescimento vegetativo da cidade.											
Samar ICm06	CBE (BSC, Contratual) (Atendimento urbano de esgotamento sanitário)	NE	↑	%	98,56	98,56	100	Nível de Excelência	98,38	PC	98,79
* As principais ações para atingimento da meta são os investimentos em extensões de redes de esgoto e ligações hoje derivadas do crescimento vegetativo e do Plano Municipal.											
Nos indicadores de cobertura com água e esgoto, a Samar está no nível de excelência visto que para água a média nacional em 2022 foi de 84,9% (SNIS) e a meta do Marco Regulatório para 2030 é de 99%, e para esgoto a média nacional em 2022 foi de 56% (SNIS) e a meta do Marco Regulatório para 2030 é de 90%.											

8.5 Resultados de Pessoas												
GRMD	Indicador	Tipo	Sen-tido	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/ empr.	626,88	628,41	-	-	-	-	-	
IPe11	Produtividade de pessoal total (equiv.)	G	↑	Lig/ empr.	509,3	505,69	-	-	-	-	-	
Samar IPe12	Absenteísmo	O	↓	%	1,49	1,53	-	-	-	-	-	
IPe13	Rotatividade média da FT	G	↓	%	2,90	1,90	-	-	-	-	-	
IPe17	Violação ao código de conduta	G	↓	Denúncia procedente/emp.	1,80	4,97	-	-	-	-	-	
Samar IPe03	Horas de treinamento	HHT - Média geral	E	↑	h.ano/colaborador	5,3	12,73	14,65	GS Inima Brasil	4,5h/colab.	CO	4,5H/colab
		Saúde e segurança	O			1,43	2,30	-	-	-	-	-
		Meio ambiente	O			-	1,01	-	-	-	-	-
<p>* Para atingir a meta está sendo cumprido o Plano Anual de Treinamento (PAT), estão sendo realizados os treinamentos obrigatórios de segurança, meio ambiente. Além disso, são realizados ainda treinamentos não previstos como por exemplo de calibração (ISSO/IE17025). Até o mês de junho/2024 a Samar já está com 3,96H/colaborador realizada.</p> <p>Iniciou em 2023 a separação da quantidade de horas de meio ambiente do total de treinamentos.</p> <p>Usamos como RC a quantidade de horas de treinamentos realizados por todos os colaboradores do grupo GS Inima Brasil.</p>												
Samar IPe3a	Cumprimento do PAT	E	↑	%	66,84	81,5	23,7	Ambient Serviços Ambientais	85		85	
<p>* A área de GEP alerta sistematicamente aos gestores das áreas sobre a necessidade de providenciar a realização dos cursos/treinamentos planejados no PAT.</p> <p>A Ambient Serviços Ambientais é uma unidade do Grupo GS Inima Brasil. A Samar é 1ª e o RC é 2ª no ranking desse indicador.</p>												
IPe3b	Eficácia de treinamento	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-	
Samar IPe04	Satisfação dos colaboradores - GPTW	E	↑	Nota	-	79	80	Águas de Niterói	Melhor que no ciclo anterior	CO	>80	
<p>* A área de GEP e a Diretoria, gestora dos planos de ação definidos pelas diversas áreas, monitoram sistematicamente o cumprimento das ações junto as áreas responsáveis. Até o mês de junho/2024 55% das ações já foram cumpridas.</p> <p>Primeira pesquisa de satisfação dos colaboradores realizada em 2023.</p> <p>A escolha do RC se deu pela aplicação da metodologia e reconhecimento pelo GPTW e atuar no setor de Saneamento.</p>												
Samar IPe05	Taxa de Frequência de acidentes	E	↓	Acid.xmilhão/H	3,50	3,31	8,70	Nova Friburgo	0	CO	3,16	
<p>* Além do cumprimento das ações definidas no processo de investigação dos acidentes, estão sendo realizados os treinamentos para prevenção de ataque de cães para os leituristas, realização de DDS específicos nas áreas, reforço de treinamento de direção defensiva. Até junho/2024 o resultado está em 9,40 ainda podendo ser alcançada a meta até o final do ano.</p> <p>Comparativo devido ao mesmo porte de Concessão e por ser ganhadora do Nível 1 2022</p>												
Samar IPe06	Taxa de Gravidade de acidentes	E	↓	Dias x milhão/hora	609,05	36,32	64	Média truncada ganhadoras PNQS 2023	0	CO	244	
<p>* Além do cumprimento das ações definidas no processo de investigação dos acidentes, estão sendo realizados os treinamentos para prevenção de ataque de cães para os leituristas, realização de DDS específicos nas áreas, reforço de treinamento de direção defensiva. Até junho/2024 o resultado está em 131,60.</p>												
Samar	Taxa de Frequência de acidentes sem afastamento - TFSA	O	↓	Dias x milhão/hora	0	0	-	-	-	-	-	
Samar	Desvios de segurança	O	↓	Num.	10	8	-	-	-	-	-	
Liderança												
IPe16	Satisfação quanto a liderança	G	↑	Nota	-	77	-	-	-	-	-	
Em 2023 foi realizada a primeira pesquisa de satisfação dos colaboradores (GPTW).												

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 água distribuída	G	↑	%	171	137,4	-	-	-	-	-
Samar ISp02a	IQAD Índice de qualidade da água distribuída (Água distribuída dentro do padrão)	O	↑	%	98,1	96,2	-	-	-	-	-
ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	G	↑	%	97,2	96,8	-	-	-	-	-
ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	G	↓	h/ligação	14,50	14,36	-	-	-	-	-
ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	G	↓	h/ligação	15,35	14,50	-	-	-	-	-
ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	G	↓	%	4,1	2,9	-	-	-	-	-
ISp16	Análises de turbidez fora do padrão	G	↓	%	0,4	1,2	-	-	-	-	-
ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	G	↓	%	1,8	4,8	-	-	-	-	-
ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	G	↑	%	480,4	437,4	-	-	-	-	-
ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	G	↑	%	97,2	96,8	-	-	-	-	-
Samar ISp20a	IQA (BSC, Contratual) (Água tratada dentro do padrão)	NE	↑	%	97,05	98,79	93,22	Média truncada ganhadoras PNQS 2023	95	PC	95
* O motivo desse indicador não alcançar 100% se deve a característica de manancial subterrâneo (Poço Jussara – parâmetro flúor). Ainda assim, ele atende a meta do Poder Concedente definida em contrato. O monitoramento sistemático do processo e indicadores e a verificação do cumprimento dos procedimentos garante a manutenção do resultado.											
ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
Samar Subst. ISp24a	IQE (BSC, Contratual) (Efluente de esgoto dentro do padrão)	NE	↑	%	100	100	100	Nível de Excelência	95	PC	95
* A Samar supera a meta definida em contrato pelo Poder Concedente monitorando sistematicamente o processo e os indicadores, assim como verificando o cumprimento dos procedimentos.											
Samar	IQE Operacional	O	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
Processo primário											
Samar ISp11	ICA – Índice de Continuidade de abastecimento (BSC, Contratual)	NE	↑	%	98,92	98,26	98	Águas de Niterói	98	PC	98
* Mesmo atendendo já a meta, a Samar mantém as manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos buscando reduzir o tempo de parada e realiza a gestão das pressões na rede pelo CCO.											
O porte do sistema foi o principal critério de escolha do referencial comparativo.											
ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	G	↓	Extrav/Km	0,14	0,13	-	-	-	-	-
Samar ISp14	IPL - Indicador de perdas totais de água por ligação	O	↓	l/lig/dia	234,65	219,11	-	-	-	-	-
Samar Subst. ISp27	ANC (IPD – Índice de perdas na distribuição) (BSC, Contratual)	NE	↓	%	28,88	27,18	24,50	Águas de Nova Friburgo	34,43	PC	26
* Mesmo superando a meta desde 2022, a Samar busca reduzir as perdas na distribuição por meio da setorização de rede, gestão de ativos (substituição de redes e ramais), redução de pressão (CCO) e assertividade e agilidade nos reparos de rede. A Samar tem definida uma meta mais restritiva para esse indicador sendo 26% para 2024.											
O porte do sistema foi o principal critério de escolha do referencial comparativo.											
ISp32	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de esgoto	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-

8.6 Resultados de Processos											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Samar IFn02	ANF - Águas não faturadas por volume (BSC) (Índice de perdas de faturamento)	E	↓	%	18,01	13,75	25,93	Saneago/Uruaçu	10,56	PC	12,10
* A melhoria no indicador é decorrente das ações comerciais referentes a troca de hidrômetros e fiscalização de fraudes, além da redução do volume distribuído, através das obras de setorização e ações de redução de pressões. Mesmo com o forecast de não batermos a meta em 2024, o indicador apresenta melhora em relação a 2023.											
Comparativo usado ganhadora do Nível 1 2023											
Samar IPa02	Hidrometração	O	↑	%	99,5	99,8	-	-	-	-	-
Samar IPa03	Macromedição	O	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
Samar IPa04a	IEEA – Índice de eficiência energética água (Consumo médio de energia elétrica – água)	E	↓	KWh/m3	0,65	0,67	0,88	Média ganhadoras AMEGSA 2023 NI	0,73	AC	0,73
* A piora no indicador se deve ao aumento do uso de unidades de recalque para pressurizar regiões que antes sofriam com intermitência de abastecimento. A condição de 2023/2024 se deve a inauguração de uma nova ETA, que possui maior potência instalada (unidades de tratamento que as antigas não possuíam). Os motores elétricos passam por checagem constante em busca de baixa performance, e já realizada análise de troca por motores de novas gerações, mas não há payback, ou seja, os motores são eficientes.											
Utilizado a média dos ganhadores, pela discrepância entre os dados entre os ganhadores.											
Samar IPa04b	IEEE – Índice de eficiência energética esgoto (Consumo médio de energia elétrica – esgoto)	E	↓	KWh/m3	0,71	0,68	0,25	Médio ganhadoras AMEGSA 2023 NI	0,71	AC	0,71
* Houve melhora no indicador de 2022 para 2023 devido a menor utilização dos aeradores na estação, por uma condição específica da qualidade do efluente bruto naquele ano. Em relação à 2024, testes de capacidade máxima da ETE estão em andamento para análise dos investimentos necessários até final de plano, o que está impactando o consumo de energia – maior tempo de operação.											
IPa17	Setorização da rede de distribuição de A	G	↑	%	63,12	74,06	-	-	-	-	-
Samar IPa19	LNR – Índice de leitura não realizada (Regularidade na emissão e entrega de faturas)	O	↓	%	1,00	0,59	-	-	-	-	-
Samar	Químicos água	O	↓	Kg/m3	0,0763	0,0793	-	-	-	-	-
Samar	Químicos esgoto	O	↓	Kg/m3	0,0012	0,0010	-	-	-	-	-
Samar	TIA – Tempo médio de intervenção na rede/ramal água	O	↓	h/ser. executado	16:42:10	14:24:39	-	-	-	-	-
Samar	TIE – Tempo médio de desobstrução da rede/ramal esgoto	O	↓	h/ser. executado	12:09:32	12:21:09	-	-	-	-	-
Samar	Índice de perdas lineares (IN050)	O	↓	M3/km	18,91	17,47	-	-	-	-	-
Samar	Vazamento encontrado/km de rede pesquisada	O	↓	Vaz/km	0,294	0,265	-	-	-	-	-
Processo de suporte											
ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	G	↑	%	0	0	-	-	-	-	-
IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
Samar IPa16	IRPA – Índice de Retrabalho de pavimentação	O	↓	%	4,38	1,58	-	-	-	-	-
Samar	TIP – Tempo médio de intervenção em pavimentação	O	↓	h/serv. executado	115:26:11	130:50:41	-	-	-	-	-
Samar	IORD - Índice de obstruções de ramais de esgoto (BSC, Contratual)	NE	↓	%	4,69	4,00	Metodologia própria		20	PC	10
* Mesmo superando a meta interna que é maior que a do contrato, a Samar promove educação ambiental por meio de campanhas educativas sobre a utilização da rede de esgoto.											
Samar	IORC - Índice de obstrução de rede coletora de esgoto (BSC, Contratual)	NE	↓	%	100,18	84,30	Metodologia própria		200	PC	105,52
* Mesmo superando a meta interna que é maior que a do contrato, a Samar promove educação ambiental por meio de campanhas educativas sobre a utilização da rede de esgoto além de realizar limpeza preventiva nas redes conforme cronograma.											

8.6 Resultados de Processos

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Samar	Índice de manutenção corretiva x preventiva	O	↑	%	5,67	18,16	-	-	-	-	-
Samar	Taxa de disponibilidade de equipamentos em elevatórias de esgoto	O	↑	%	99,79	99,87	-	-	-	-	-
Samar	Atendimento a requisitos do contrato	O	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
Fornecimento											
IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	G	↓	%	11,95	22,43	-	-	-	-	-
IFr02	Prod. químicos entregues fora de especificação	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
Samar IFr07	Avaliação de Fornecedores (Desempenho de prestadores de serviço)	O	↑	%	93,2	95,7	-	-	-	-	-
Samar IFr08	Frequência de acidentes da força de trabalho de fornecedores	O	↓	Acidente x milhão/hora	0	0	-	-	-	-	-
Samar IFr09	Gravidade de acidentes da força de trabalho de fornecedores	O	↓	Dias x milhão/hora	0	0	-	-	-	-	-
Samar	Saving de Compras	O	↑	%	9,10	5,4	-	-	-	-	-
Este indicador passou a ser medido no mês de julho/2022.											
Samar	Disponibilidade de estoque	O	↑	%	96,8	96,8	-	-	-	-	-
Samar	Atendimento de compras	O	↑	%	94,5	87,87	-	-	-	-	-

Anexo 1 FICHA DE ELEGIBILIDADE



PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

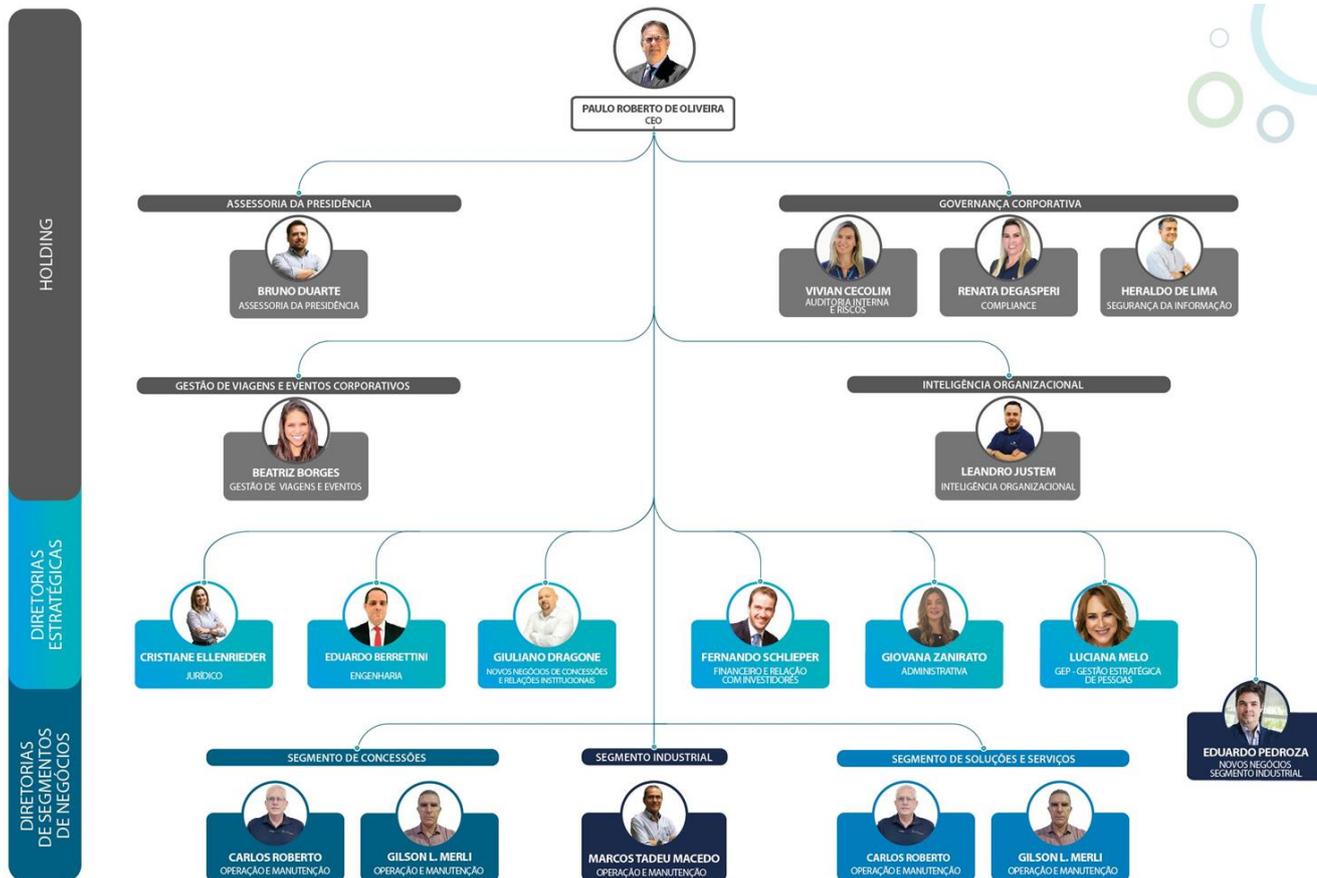
CANDIDATURA	
ID: 024/24	Data de cadastro: 13/05/2024 13:45:04
Usuário cadastro: Marcelo Alessandro Bertizoli	E-mail do usuário: marcelo.bertizoli@samar.eco.br
Situação da ficha: Aprovada	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível I	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: De 51 a 500 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: SAMAR - SOLUCOES AMBIENTAIS DE ARACATUBA S.A.	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: GS Inima Samar	
CNPJ da candidata ou responsável: 16.832.157/0001-13	Forma de direito: Privado
Tipo de organização: Unidade Autônoma	Mês e ano de instituição: 06/2016
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 214	% da força de trabalho da controladora: 22.43%
Atividades principais da organização candidata: Captação, produção, distribuição de água tratada. Coleta, tratamento e disposição de efluentes e lodo de tratamento de esgoto. Comercialização de ligações de água e esgoto.	
Razão social responsável pela organização candidata: SAMAR - SOLUCOES AMBIENTAIS DE ARACATUBA S.A.	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	



PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: SAMAR - SOLUCOES AMBIENTAIS DE ARACATUBA S.A.		CNPJ da fonte pagadora: 16.832.157/0001-13	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Anderson Antonio Albuquerque			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: anderson.albuquerque@samar.eco.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (18) 3637-4476		Melhor data para emissão da nota fiscal: 01/06/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Estou gerando o número do pedido para poder encaminhar para pagamento.			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas	
ETA Tiete	Rua Ana Neri, 1515	6	
ETE Baguaçu	VIA AGUINALDO FERNANDO DOS SANTOS , S/N	10	
Sede, ETA Baguaçu e Loja de Atendimento	Avenida Baguaçu, 1530, Jardim Baguaçu	198	
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Marcelo Alessandro Bertizoli	(18) 98202-1299	marcelo.bertizoli@samar.eco.br
Representante no Seminário de benchmarking	Eduardo Henrique Telles Caldeira	(18) 98202-0345	eduardo.caldeira@samar.eco.br
Principal dirigente	Eduardo Henrique Telles Caldeira	(18) 98202-0345	eduardo.caldeira@samar.eco.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> (X) Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
<input checked="" type="checkbox"/> (X) Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
<input checked="" type="checkbox"/> (X) Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
<input checked="" type="checkbox"/> (X) Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			

Anexo 2 ORGANOGRAMA DA HOLDING



Anexo 3 GLOSSÁRIO

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
AEP	Avaliação Estratégica de Pessoas
AGRF-DAEA	Agência Reguladora – Departamento de Água e Esgoto de Araçatuba
APR	Análise Preliminar de Risco
AR	Agência Reguladora
B	
BSC	Balanced Score Card
C	
CA	Conselho de Administração da GS Inima
CAL	Controle e Avaliação de Legislação
CAPEX	Capita Expenditure
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CL	Cliente
CONAMA	Conselho Nacional de Meio ambiente
D	
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DE	Diretoria Executiva (Holding)
DO	Diretoria Operacional
DRE	Demonstração de Resultado do Exercício
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
FO	Fornecedor
G	
GCM	Gestão Classe Mundial
GEP	Gestão Estratégica de Pessoas
GET	Gestão Estratégia de Terceiros
GPTW	Great Place To Work
GSC	Gestão de Serviços Compartilhados
GUT	Gravidade, Urgência e Tendência

I	
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional de Padronização
IST	Inspeção de Segurança do Trabalho
L	
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018)
M	
MEGSA	Modelo de Excelência da Gestão do Saneamento Ambiental
N	
NBR	Norma Brasileira
NPS	Net Promoter Score
O	
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
P	
PAE	Plano de Atendimento a Emergências
PAT	Plano Anual de Treinamento
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PCRC	Política de cargos, remuneração e carreira
PDI	Plano de Desenvolvimento Individual
PDP	Programa de Desenvolvimento Profissional
PE	Pessoas
PI	Partes Interessadas
PNQS	Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento
PPR	Programa de Participação nos Resultados
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
R	
RPI	Requisito de Parte Interessada
S	
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizado Nacional
SG	Sumário de Gestão
SGI	Sistema de Gestão Integrado
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do trabalho
SO	Sociedade
SOX	Lei Sarbanes-Oxley, também conhecida como Lei SOX
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
U	
URA	Unidade de Resposta Audível