



PNQS

Prêmio Nacional de Qualidade
no Saneamento

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

2024

SUPERINTENDÊNCIA DO INTERIOR

SUINT

 **SANEAGO**

Perfil da Organização

PNQS

2024



1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Superintendência Regional de Operações do Interior - SUINT	02/2015
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Saneamento de Goiás S.A. - Saneago	01.616.929/0001/02
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública <input type="checkbox"/> Empresa de economia mista <input type="checkbox"/> Empresa privada <input 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 checked="" 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
Eduardo Pereira Rodrigues Chaves	Álcio Jacobson di Silva Peres
E-mail	Endereço principal da candidata
eduardochaves@saneago.com.br	Avenida Fued José Sebba 1245, Goiânia
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim¹	Valores & princípios organizacionais²
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade. Visão ou objetivo de longo prazo Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento no Brasil.	Comprometimento; Ética; Agilidade; Competência; Conformidade; Coletividade; Sustentabilidade; Transparência.
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional³	
Municípios Atendidos: 176 Gerências Regionais: 14 População atendida água: 2.375.067 hab População atendida esgoto: 1.570.469 hab Ligações ativas de água: 1.034.843 lig	Ligações ativas de esgoto: 574.199 lig Volume produzido água (2023): 153.301.001 m ³ Volume tratado esgoto (2023): 77.964.326 m ³ Atendimento urbano de água: 99,17% Atendimento urbano de esgoto: 65,57%
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo⁴
Equipamentos	Coletor e emissor de fatura - Equipamento utilizado para efetuar o registro das medições de consumo dos clientes e emitir automaticamente as faturas e outros comunicados.
	Hidrômetros - Equipamento de medição do volume consumido pelos clientes
	Macromedidores - Equipamento de volumes captados e disponibilizados.
	Perfuratriz Pneumática – Equipamento para método não destrutivo de escavação.
	Haste de escuta - Equipamento eletrônico e dispositivo de metal utilizado para a detecção de vazamentos não visíveis.
	Maleta de Pitometria - Medidor portátil de vazão e pressão para controle de VRPs
Instalações	VRPs e Day Night - Válvula redutora e controladora de pressão de redes.
	ETA – Sistema de tratamento composto de coagulação, floculação, filtração, fluoretação e desinfecção.
	ETE – Unidade para realizar o tratamento dos esgotos recebidos pelos clientes.
	EEE – Unidade operacional de bombeamento e envio de esgoto para ETE
	Laboratório - Laboratórios equipados, localizados no próprio Distrito onde as diversas análises da qualidade do produto são realizadas.
	Boosters e Elevatórias - Unidades operacionais de pressurização de redes, para otimização do abastecimento de água.
Tecnologias	Centros de Reservação - Reservatórios de acúmulo de água tratada.
	Sistema Supervisório - Sistema automatizado para controlar e automatizar reservatórios e elevatórias de água e esgoto.
	SANSIG – Sistema de Informações Geográficas da Saneago.
	CPS-Giswater – Sistema de softwares livres para cadastro de redes e simulação hidráulica, composto por: QGIS (Software de georreferenciamento), PostgreSQL (banco de dados espacial), EPANET (software de modelagem hidráulica) e Giswater (plugin de integração).
	SAP – Plataforma de desenvolvimento de programa e análise de sistemas
	Aplicativo SIPSAP Registro de Atendimento

Incluir linhas se necessário

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 ESG..

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	
Processos primários ⁶	Resumo	(numerar)	
Abastecimento de água	Compreende os processos de captação, tratamento, manutenção de redes e distribuição de água tratada.	1.	Água tratada
Esgotamento Sanitário	Compreende os processos de coleta, afastamento, manutenção de redes, tratamento e disposição final de esgoto no corpo receptor.	2.	Esgoto tratado
Relacionamento com Cliente	Compreende os serviços de Atendimento ao Cliente, Comercialização e relacionamento com o Poder Concedente	3.	Atendimento ao cliente e Poder Concedente
Processos de suporte ⁷		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Gestão de pessoas	Compreende os serviços de contratação, administração pessoal, capacitação, saúde e benefícios.	4.	Pessoas com aptidão para o exercício das atividades
Administração e Finanças	Compreende os serviços de suprimento, gestão de ativos, tecnologia da informação, jurídico e gestão econômico-financeira	5.	Materiais, equipamentos, obras e serviços, preservação do patrimônio, apoio jurídico, orçamento, tecnologias
Incluir linhas se necessário			

4. CLIENTES			
Principais segmentos de mercado ⁸	Principais grupos de Clientes ⁹	Produtos entregues ¹⁰ <small>(Usar números do campo Principais Produtos)</small>	Principais necessidades e expectativas predisposições¹¹ do Grupo
Residencial Comercial Industrial Pública	Clientes Comuns	Água tratada, Esgoto tratado Atendimento ao cliente	Qualidade nos produtos e serviços Regularidade no abastecimento Ações Socioambientais
	Grandes Clientes	Água tratada, Esgoto tratado e atendimento personalizado	
Incluir linhas se necessário			

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de Fornecedores ¹²	Principais produtos fornecidos ¹³	Principais necessidades e expectativas
Serviços	Energia, vigilância, limpeza, jardinagem, obras e serviços de engenharia, telecomunicações, recomposição asfáltica, serviços comerciais	Segurança no Planejamento de Compras Clareza na seleção de Fornecedores Cumprimento integral dos contratos Pontualidade dos pagamentos
Indústria	Materiais de tratamento, administrativos e manutenção em geral.	
Locação	Veículos, impressoras, geradores, equipamentos diversos	
Incluir linhas se necessário		

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 reversa 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, pagadora 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: recursos naturais (outorgados), matérias-primas, insumos, commodities, equipamentos, ferramentas, serviços técnicos, serviços gerais, serviços corporativos (da mesma controladora ou grupo empresarial).

6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
2228	41,13	Valorização Profissional
Grupos de pessoas ¹⁴	Qtde de cada grupo	
Gerencial	263	Estabilidade Empregatícia
Operacionais	1965	Desenvolvimento Pessoal
		Reconhecimento
		Capacitação
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		
Controladores	Acionistas; Conselho de Administração	Equilíbrio econômico-financeiro Solidez da imagem institucional Aumento da carteira de clientes Excelência na qualidade dos produtos e serviços Satisfação dos clientes Cumprimento das metas e diretrizes
Poder Concedente	Prefeituras Municipais e Microrregiões de Saneamento Básico	Cumprimento do Contrato Aumento da cobertura dos serviços Promoção da saúde pública
Sociedade	Órgãos representativos da Sociedade Organizada	Educação Ambiental, Promoção da Responsabilidade Social Estímulo da proteção ambiental Ética e harmonia nos relacionamentos Preço acessível dos produtos e serviços Excelência na qualidade dos produtos e serviços
Não tradicionais¹⁷		
Imprensa	Mídias Sociais, Estações de Rádio Local, Canais de televisão	Transparência nas informações e execuções dos serviços
Incluir linhas se necessário		

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação ¹⁸	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Poder público	Reuniões, telefone, e-mail e outros tipos de eventos para tratar sobre as demandas do governo	Atender as necessidades e expectativas das esferas governamentais
Instituições de ensino	Reuniões, telefone, redes sociais, e-mail, WhatsApp, visita técnica monitorada às Estações de Tratamento e outros tipos de evento.	Conscientização socioambiental, promoção da saúde através do saneamento, preservação do meio ambiente
Grupo de Melhorias MOPE	Associação a outras Unidades da Companhia, recuperação de ativos degradados (bombas e equipamentos inoperantes)	Eficiência energética, redução de custos operacionais, utilização racional dos materiais e equipamentos.
Comitês de Bacia Hidrográfica	Participação da Força de Trabalho como representante	Fomentar a gestão dos recursos hídricos das bacias
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, **terceirizados**, 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 regulamentares ¹⁹ (Até 15 linhas)	
Considerando os aspectos relativos ao setor de saneamento e no que se refere às atividades, as Unidades da SUINT estão sujeitas às seguintes normativas: Portaria 888/2021 – MS – Qualidade, Resolução CONAMA 365/2005, Resolução AGR – 09/2014, Resolução AGR 068/2009, Lei 11445/2007 e Lei 14026/2020	
Eventuais pendências e sanções ²⁰	
Não há	
Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Contaminação de mananciais a jusante da ETA; Restrição de tráfego de veículos e avarias no pavimento asfáltico; avarias da estrutura residencial dos clientes; Contaminação do ar;	Disposição dos resíduos gerados pelo tratamento de água da ETA no manancial
10. AMBIENTE COMPETITIVO ²¹ (Até 15 linhas)	
A operação é realizada por meio de um convênio firmado com o titular do serviço consolidado em contratos de concessão ou programa. A lei 14026/2020 trouxe nova dinâmica para a regulação do setor de saneamento que atualizou, entre outros instrumentos, a lei 11445/2007 (para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico em todo o Brasil), a lei 11.107/2005 para vedar a prestação por Contrato de Programa dos serviços públicos e, a lei 9.894/2000 atribuindo à ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico a competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento. A Saneago considera como concorrentes outras empresas do setor que já prestam serviços de saneamento. Também são considerados concorrentes as empresas fornecedoras de água por meio de caminhão pipa ou envasadoras de água mineral, além de qualquer solução semelhante aos serviços oferecidos que possa reduzir ou limitar o faturamento como as empresas de perfuração de poços. Por fim, devido essas características, a utilização de fontes alternativas de abastecimento e fossas sépticas por parte dos nossos clientes também são consideradas práticas concorrentes para o negócio da Saneago.	
Principais tipos de referenciais comparativos usados ²²	Fontes ou origem
Empresas de saneamento nacionais consideradas referências em processo específico ou em mercados mais desenvolvidos (Copasa, Sabesp e Sanasa)	Planilha Resultados das Premiadas – Site PNQS Relatórios do PNQS do ciclo 2023
Incluir linhas se necessário	
11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES (Até 15 linhas)	
A adaptação do negócio às transformações provocadas pela lei 14026/2020 é o maior desafio, uma vez que ela impõe requisitos para atuação no setor e o atendimento de metas desafiadoras para a universalização. Este fato proporciona o desafio (e a oportunidade) de melhorar continuamente os serviços e aumentar o portfólio de negócios a fim de garantir a sua atuação frente aos concorrentes, o qual a Saneago busca enfrentar em pé de igualdade e excelência. O principal desafio enfrentado atualmente é acompanhar a expansão do Estado de Goiás e atender as metas de atendimento de água e esgoto devido ao grande potencial de crescimento econômico estadual. As exigências, cada vez maiores, das Partes Interessadas da Saneago exige o aperfeiçoamento e a implantação de novos mecanismos de governança e controle das operações e do negócio para buscar aumentar a eficiência na gestão dos processos e na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.	
12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO	
Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2023	PNQS –Reconhecimento em 03 GRS e 05 Distritos na categoria AMEGSA ESG (1 troféu e 7 finalistas)
2022	Saneago implementa o Sistema PIS – Plataforma informatizada de controle do Planejamento Estratégico.
2022	PNQS – Reconhecimento em 02 Distritos (1 troféu e 1 finalista) na categoria AMEGSA
2021	PNQS – Reconhecimento em 02 Distritos (2 troféus) na categoria AMEGSA
2020	PNQS – Reconhecimento em 02 Distritos (2 finalistas) na categoria AMEGSA
2019	PNQS – Reconhecimento em 03 Distritos (1 troféu e 2 finalistas) na categoria AMEGSA
2019	Implantação do Sistema GIS e do SAP 4/Hana
2018	PNQS – Reconhecimento em 02 Distrito (1 troféu e 1 finalista) na categoria AMEGSA e 1 finalista na categoria PEOS
Incluir linhas anteriores se for conveniente	

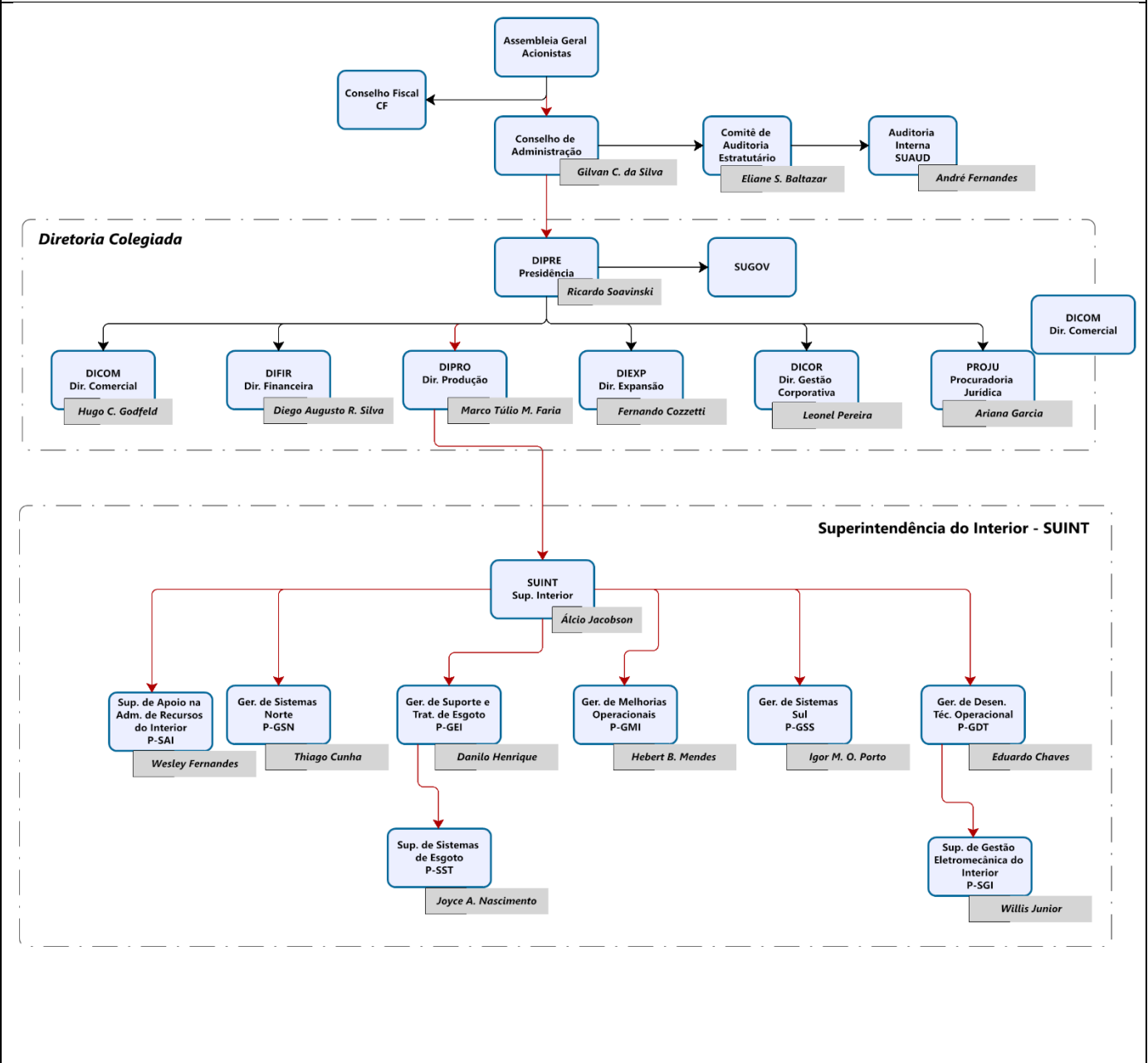
¹⁹ Principais regras ou parâmetros estabelecidos por Leis ou Regulamentos que devem ser observados, aplicáveis ao tipo de organização, suas matérias-primas, insumos, produtos e serviços; à saúde e segurança para força de trabalho, clientes e fornecedores, à produção, à proteção ambiental e os que interferem ou restringem a gestão econômico-financeira e dos processos organizacionais.

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”

13. ORGANOGRAMA



14. REDES INTERNAS²³

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Grupo PNQS Saneago 2024	Participação de gestores e da Força de Trabalho em estudos, reuniões, treinamentos e discussões.	Alcio Jacobson di Silva Peres
Projeto MOPE	Participação do desenvolvimento do projeto de melhorias operacionais com foco em eficiência energética e uso racional dos recursos eletromecânicos	Willis Alcantara Manzan Junior
Gestão de perdas	Participação na gestão das perdas de água em apoio aos colaboradores das GRS e Distritos	Thiago da Costa Cunha / Igor Marcelino de O. P. Porto
Melhorias operacionais	Participação no desenvolvimento de atividades de recuperação de unidades jtn com as equipes das GRS e Distritos	Herbert Borges Mendes
Qualidade	Participação dos gestores de sistemas no acompanhamento da qualidade do produto, IQA e IQET	Thiago da Costa Cunha / Igor Marcelino de O. P. Porto / Danilo Henrique de Souza Luz
CIPA	Participação de membros da SUINT na CIPA	Jacqueline Batista de Almeida / Marcos Franco Filgueiras
Desenvolvimento técnico operacional	Participação com os gestores locais na busca de desenvolvimento das rotinas operacionais e implementação de ferramentas	Eduardo Pereira Rodrigues Chaves

Incluir linhas se necessário

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

Processos Gerenciais

PNQS

2024

CRITERIO 1 – LIDERANÇA

1.1.a) Os valores e princípios (tab_1.1.1) da Saneago, expressos na Missão, Visão e Valores organizacionais, (d_1999), são reavaliados anualmente no processo de elaboração do Planejamento Estratégico (d_2011). A Missão expressa o propósito de se comprometer com a prestação de serviços de saneamento, não apenas atendendo às necessidades essenciais da comunidade, mas também assumindo a responsabilidade de promover a qualidade de vida. A ênfase na sustentabilidade indica um comprometimento com práticas responsáveis, equilibrando as demandas presentes com a preservação dos recursos para as gerações futuras. A Saneago foca no cliente de forma a assegurar que os seus requisitos sejam determinados e atendidos bem como os estatutários e regulamentares. A última atualização ocorreu em 2024 com a extinção do termo “Básico” do texto da Visão Organizacional. Os padrões de conduta são estabelecidos corporativamente no Código de Conduta e Integridade (CCI) (a_2023), nas Políticas e nos diversos documentos normativos, atualizados sistematicamente por grupos de trabalho instituídos pela Diretoria. Os valores são divulgados digitalmente para a FT por meio da intranet (d_2020), mensagens pop-up (d_2022), e-mail para os empregados(d_2022) além de ser inserido na área de trabalho dos computadores de domínio da empresa (d_2021), presencialmente na integração, (d_2020) e em treinamentos relacionados às estratégias e governança. A divulgação para as outras Partes Interessadas (PI) ocorrem no site de relação com investidores (d_2021) e nas redes sociais (d_2022), além de apresentações institucionais e folders. A fim de garantir a eficácia da comunicação e entendimento por parte da FT, anualmente todos os funcionários são avaliados e submetidos ao treinamento do CCI, que acontece em ambiente virtual com avaliação do aprendizado. A participação e eficácia é acompanhada pelas lideranças locais e pela SUGOV. Para garantir a conscientização das pessoas envolvidas, a Saneago, de forma inovadora, criou em 2021 uma campanha publicitária (blog) dentro do ambiente Intranet chamada “Conversa com Duta”, (Também divulgada para as outras PI na página de Sustentabilidade e ESG do site da Saneago) voltada para apresentar informações, de forma mais lúdica e interativa, relativas à prevenção de atos de corrupção ou de ilegalidade, assédio, desrespeito, discriminação entre outros padrões de conduta. A Superintendência Regional de Operações do Interior (SUINT) dissemina os valores, princípios e o CCI; internamente, por meio de suas gerências de apoio, gerências regionais (GRS's) e distritos jurisdicionados e, externamente, para os fornecedores, Poder Concedente (PC), clientes e sociedade. Os distritos e GRS's o fazem nos atendimentos presenciais aos clientes, nas reuniões de prestação de contas junto ao poder concedente e aos organismos da sociedade em eventos socioambientais. Para ampliar a divulgação dos valores e princípios foram colocados adesivos e banners nas dependências Superintendência Além disso, o CCI está disponibilizado, em âmbito institucional, no link: https://drive.google.com/file/d/1U0ImZEvTGCAjWcTl5kUOlffe4-ww_Qhg/view?usp=sharing.

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

1.1.b) Atendendo a diretriz da Política de Gestão de Pessoas da Saneago “desenvolver integralmente os empregados e as equipes de trabalho da Saneago visando o crescimento pessoal, profissional, cultural e organizacional”, os principais aspectos culturais são identificados pelos gestores da SUINT (d_2014), periodicamente nas reuniões com as equipes das GRS, na análise SWOT que SUINT faz junto às GRS, realizada anualmente (d_2022), no acompanhamento diário da rotina de trabalho, na observação contínua das informações nos grupos de WhatsApp específicos de cada departamento, Na avaliação de desempenho, estruturada corporativamente pela SUREH (d_2017), os gestores da SUINT se reúnem previamente ao período da avaliação para consolidar os aspectos culturais identificados durante o ano (nos eventos citados anteriormente) e estabelecer quais são funcionais ou disfuncionais. Posteriormente cada gestor realiza a avaliação de desempenho individual e reúne com o empregado para feedback onde apresenta os aspectos positivos e negativos para tratamento pelo próprio empregado. Após o feedback, os gestores se reúnem para analisar os resultados e definir formas de tratamento dos aspectos disfuncionais e reforço dos aspectos funcionais, que serão aplicadas até o próximo período da avaliação de desempenho. Os aspectos culturais são identificados anualmente na avaliação dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional(d_2019), aplicada digitalmente e encaminhada para os empregados via WhatsApp e e-mail. A efetividade das ações para reforçar os aspectos funcionais e para mitigar os aspectos disfuncionais são avaliadas nas reuniões gerenciais os gestores se reúnem após a divulgação dos resultados(d_2024), onde também identificam os aspectos e definem as formas de tratamento de cada um. O reforço dos aspectos funcionais e o tratamento dos aspectos disfuncionais é realizado continuamente por meio de feedback entre os gestores e empregados: anualmente, na avaliação de desempenho individual do empregado no momento do feedback; diariamente, conforme necessidade. Outra ação de destaque aplicada foi a participação da SUINT em níveis de Distrito e GRS no PNQS (d_2017), onde as atividades realizadas provocaram um maior envolvimento dos empregados nos processos gerenciais. Um exemplo de aspecto disfuncional recentemente tratado foi a identificação do risco de fracionamento de despesas nas contratações, em desacordo às leis vigentes relacionadas à contratação pública (d_2023). Também são tratados aspectos disfuncionais relativos a comportamento, diretamente pelos gestores, onde o empregado é convocado formalmente por e-mail para uma reunião particular com feedback para correção ou melhoria do aspecto impactado. As falhas de comunicação entre os diversos departamentos da SUINT são mitigadas por meio da descentralização das responsabilidades, maior aproximação dos gestores com as equipes, e ampliação dos canais de comunicação com a criação dos grupos de WhatsApp (d_2014) específicos de cada departamento.

1.2.a) A estrutura de governança da Saneago, determinada pela Lei Federal 13.303/2016, é expressa no Estatuto Social (a_2023), que também traz as atribuições de cada órgão de governança da Companhia. As diretrizes de governança são divulgadas no portal de Relações com Investidores do site da empresa em <https://ri.saneago.com.br/>. A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação, composta pelos acionistas com poderes para deliberar sobre todos os negócios

pertinentes ao objeto social e tomar as decisões que julgarem convenientes à sua defesa e desenvolvimento. A administração da empresa é realizada pelo Conselho de Administração e Diretoria Colegiada. Além disso, compõe a estrutura de governança os órgãos de fiscalização e os órgãos de assessoramento da alta gestão. As principais atribuições dos órgãos estão na tabela 1.2.1.

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

2

O estabelecimento das diretrizes é assegurado pela estrutura de governança com atuação em conformidade com boas práticas de governança corporativa, focadas nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade socioambiental. Elas são estabelecidas nos Regimentos e nas Políticas deliberadas pela Diretoria Colegiada e aprovadas sempre pelos membros do Conselho de Administração conforme Política de Alçadas atualizada em fevereiro de 2024 que estabelece os limites e responsabilidades dos atos decisórios. Os documentos normativos em geral estabelecem os controles dos atos dos gestores da Saneago. Esses documentos são comunicados ao corpo gerencial de forma eletrônica e automatizada via e-mail e estão disponíveis a todos os empregados nos diversos canais de acesso no ambiente intranet, de forma essencialmente eletrônica e na versão mais atual. Para assegurar a independência dos mecanismos de verificação de conformidade, a Saneago estabeleceu o Conselho Fiscal e contrata anualmente uma auditoria externa independente, além das verificações aplicadas pelo Tribunal de Contas do Estado, reguladores, Ministério Público, entre outros órgãos. A transparência é promovida pelas publicações legais realizadas digitalmente e publicação das informações sobre o negócio no Portal da Transparência. A clareza e confiabilidade dos dados divulgados no Portal da transparência garantiram a Saneago desde 2019 o selo Ouro no “Prêmio Goiás mais transparente” (atendendo 99,06% dos critérios de transparência) e em 2023 conquistou o selo diamante devido o atendimento de 99,29% dos critérios. O Prêmio é realizado pelo Governo do Estado de Goiás entre todos os órgãos jurisdicionados.

1.2.b) O levantamento, monitoramento e tratamento de riscos é realizado corporativamente pela Gerência de Gestão de Riscos e considera a prioridade definida pelo nível de exposição a consequências adversas e favoráveis e pelo nível de resiliência desejado pela Saneago, conforme o apetite aos riscos do escopo trabalhado, os quais são aprovados pelo Comitê Setorial de Compliance e Governança Corporativa. A gestão de riscos envolve a identificação, análise, avaliação e resposta aos riscos. Cada evento de risco é classificado como "Ativo", "Resposta ao risco em 1ª linha de defesa" e "Finalizado/Cancelado" e tem impactos financeiros mapeados classificados em "Alto", "Médio" e "Baixo". Os desvios em relação à tolerância aos riscos são reportados periodicamente ao Comitê Setorial de Compliance e Governança Corporativa e trimestralmente em reuniões conjuntas com a Diretoria, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria Estatutário. O monitoramento e tratamento dos riscos contemplam entre outros, aspectos da conformidade regulatória e as diretrizes estratégicas. Ainda neste processo, a SUAUD realiza auditorias baseadas em riscos (ABR) para verificar a eficácia dos controles internos e da gestão de riscos, enquanto a Gerência de Gestão de Riscos (PR-GRS) monitora e reporta indicadores de riscos. As referências técnicas adotadas incluem a norma NBR 31000 e a metodologia COSO ERM 2017, garantindo uma abordagem sistemática e integrada à gestão de riscos. Essas referências estão contempladas na Política de Gestão de Riscos (PL00.0046), (a_2024). Os riscos mais importantes, que são acompanhados pela Saneago estão apresentados na tabela 1.2.2. A reavaliação dos riscos é realizada periodicamente, com um intervalo não superior a um ano e o acompanhamento

Tabela 1.2.2 – Principais riscos da Saneago	
Risco	Cenário de Risco
R1	Crise Hídrica
R2	Riscos de não atendimento aos contratos de programa e concessão e metas de prestação direta
R3	Riscos inerentes à qualidade do serviço prestado
R4	Riscos inerentes a operações e condições financeiras
R5	Riscos de integridade
R6	Riscos decorrentes de instalações e infraestruturas da Companhia
R7	Riscos inerentes aos recursos humanos

dos riscos é reportado por meio de relatório de acompanhamento de riscos periodicamente. A SUINT avalia anualmente o cenário de risco de escassez hídrica para os municípios e elabora Planos de Racionamento (d_2019) aos sistemas em que existe risco de desabastecimento, seja por conta de questões hidrológicas, climáticas ou pela falta de ações estruturantes nos sistemas operados. A SUINT realiza inspeção regular das instalações, monitoramento contínuo dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário através de sistema próprio denominado “supervisório web”, e a rápida resposta a quaisquer incidentes que possam afetar a qualidade e a continuidade dos serviços prestados. De modo a minimizar os impactos dos eventos relacionados à interrupção do fornecimento de energia elétrica, que podem acarretar risco de desabastecimento de água, a SUINT criou um procedimento de acompanhamento dos eventos de falta de energia em um canal de comunicação direta com a concessionária de energia através de aplicativo (App). Os riscos relacionados ao cumprimento das metas estabelecidas nos Contratos de Programa, de Concessão ou de Prestação Direta são mitigados no acompanhamento contínuo da execução das ações propostas nos Planos de Gestão do Prestador e Planos Estratégicos de Universalização.

1.3.a) Em 2020, a Saneago elaborou o Manual do Sistema de Gestão Integrado onde foram identificados os principais stakeholders da companhia. Com esta iniciativa, a Saneago buscou entender quais são os reais interesses de cada um em seu negócio, permitindo que sejam definidas estratégias específicas conforme suas necessidades. Assim, a cada ano, a Companhia desenvolve iniciativas que reforçam e estreitam seu relacionamento com todas as PI. Os stakeholders da Saneago foram definidos por meio de um mapeamento das principais partes relacionadas à Companhia, identificando os públicos de interesse ligados aos principais produtos cadeia de valor. Os stakeholders são: seus acionistas (majoritário/controlador e minoritários); o Poder Concedente; os clientes; a mídia; e as forças de trabalho; as instituições de ensino; e demais unidades governamentais. A Saneago mantém engajamento contínuo junto com interlocutores dos stakeholders conforme tabela 1.3.1. As mídias sociais são utilizadas de forma integrada com outros canais de comunicação, permitindo uma abrangência maior e feedback imediato. A Superintendência de Marketing (SUMAR) está sempre atenta para compatibilizar as mensagens institucionais com o perfil e as expectativas dos diferentes públicos, utilizando as plataformas para disseminar informações relevantes. A Saneago divulga periodicamente em seu site ou em suas redes sociais, fatos de relevância para diferentes públicos-alvo. Dois exemplos de fatos relevantes são a inauguração de nova Estação de Tratamento de Água em Rio Verde, e a inauguração das obras de ampliação do sistema de abastecimento de Anápolis, ambos com a presença da comunidade e do Poder Concedente e representantes das mídias locais. Os eventos relevantes ocorridos nos sistemas operados pela SUINT são comunicados à SUMAR que, por sua vez, faz a publicação nas redes sociais para informação e orientação dos clientes. Também, a SUINT e GRS realizam encontros regulares, em que são discutidos os assuntos de maior atualidade e relevância, alcançando toda a FT, a exemplo, o encontro anual de manutenção eletromecânica realizado de forma híbrida (presencial e online).

Tabela 1.3.1 – Principais práticas de interação.

PI	Interação*															Objetivos	Quem faz
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Diretoria	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				♦			♦	Participação no PES (d_2019) e PDC(d_2019)	Direção
GRS/ Sup.	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦					♦					
Clientes	♦	♦	♦				♦	♦					♦		♦	Comunicação das ações operacionais, divulgação dos produtos e identificação de N&E(d_2019)	Empregados Direção e SUMAR
Colaboradores	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			♦	♦		♦	♦	Fomento da interação c/ liderança, definição de estratégias e ações operacionais; <i>feedback</i> ; análise de resultados, tratamento de aspectos culturais; Identificação de N&E.(d_2019)	Direção
Fornecedores	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			♦		♦		♦		Acompanhar a qualidade dos serviços, buscar soluções para melhorado serviço e identificar N&E. (d_2019)	Direção Empregados
Sociedade	♦	♦	♦				♦	♦							♦	Parcerias para fomento de ações de desenvolvimento sustentável, comunicação de campanhas socioambientais, conscientização sobre os benefícios do saneamento e identificação das N&E. (d_2019)	Direção Empregados
Poder Concedente	♦	♦	♦				♦	♦						♦	♦	Prestação de contas(d_2019) e alinhamento de demandas e soluções(d_2020)	Direção REDIR
Regulador	♦	♦	♦				♦	♦								Prestação de contas, fiscalização e orientações. (d_2019)	Direção Empregados
Fiscalizadores	♦	♦	♦				♦	♦									

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

1.3.b) A Saneago adota uma abordagem robusta e estruturada para a tomada de decisões, utilizando métodos decisórios que incluem abordagens individuais e colegiadas. As individuais dizem respeito ao ambiente tático e operacional, aplicadas em situações rotineiras e imediatas. As decisões colegiadas estão regulamentadas na PL00.0125 – Política de Alçadas e Limites (d_2018) (a_2024), que estabelece responsabilidades e fixa as competências para tomada de decisões nos diversos níveis hierárquicos da

Tabela 1.3.2 – Sistema de reuniões				
Temática	Abrangência	Envolvidos	Objetivo	Quando
Reunião das estratégias	Saneago	CA e convidados	Definir as diretrizes e estratégias, orçamentário; deliberar sobre demandas da empresa conforme ES00.0001 e PL00.0125; Prestação de contas e analisar dos resultados (d_2019).	Anual
REDIR	Saneago	Diretoria Colegiada		Mensal
Reunião DIPRO	DIPRO	DIPRO Superintendências	Prestação de contas das atividades primárias, avaliação, alinhamento e estabelecimento de planos de ação para atendimento às diretrizes e metas. (d_2022)	Trimestral
Reunião Superintendência	SUINT	SUINT e GRS		Bimestral
Reunião Regional	GRS	Regional e Distritos		Mensal
Reunião Gerencial	SUINT	Gerente e Supervisores		Mínimo mensal
Poder Concedente	SUINT	Gestores e Autoridades Municipais	Prestação de contas, apresentação de resultados e alinhamento de demandas (d_2022)	Quando necessário
Equipes	FT	Gestores e empregados	Analisar problemas, propor soluções, definir ações de melhoria. (d_2022)	Quando necessário

Para as duas maiores alçadas de decisão da companhia, o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada, é adotado um método sistemático de reuniões periódicas, com calendário divulgado no início do ano, podendo haver encontros extraordinários quando necessários. Os encontros priorizam o uso de plataformas digitais para a realização das reuniões e contam com o apoio e controle da PR-GAG, possibilitando maior agilidade e eficácia na tomada de decisão. Os encontros possuem pautas definidas preliminarmente e as decisões são registradas em Deliberações formais e anexadas ao corpo dos processos a que dizem respeito, alcançando as PI. Para resolução de divergências e pequenos conflitos, foi instituído em 2022 a Comissão de Ética da Saneago que tem atribuições, mas não se limitando a elas, de apuração e julgamento de infrações de natureza leve e média, celebração de termo de conciliação, mediação e emissão de recomendações, ações preventivas e corretivas referentes à conduta de empregados. A SUINT, GRS e Distritos realizam reuniões de cunho tático, com regularidade variável e sob demanda, para discussão do desdobramento de metas e planos de ação, bem como para acompanhamento das atividades definidas no Planejamento Integrado da Saneago (PIS), sistema digital de controle de atividades operacionais, com o registro de metas e compromissos com os clientes e o Poder Concedente. A tecnologia digital (critério 5.3) possibilitou à liderança ter maior confiança na qualidade das informações e agilidade no acesso, proporcionando maior eficácia na tomada de decisão, onde são considerados: impacto nas atividades operacionais, riscos envolvidos, atendimento das diretrizes estratégicas, cumprimento dos valores e princípios éticos e contribuição com o desenvolvimento sustentável. As decisões são comunicadas aos empregados por meio de reuniões, e-mail, murais, WhatsApp ou telefone. Para as PI externas, quando pertinente, via ofício, e-mail, telefone, WhatsApp, veiculações na mídia local, mídias sociais corporativa e local, reuniões e audiências públicas sempre considerando maior agilidade e eficiência na comunicação. Para fomentar a transformação digital, as decisões são registradas em atas de reunião que são geradas no sistema GED e publicadas para toda a FT no ambiente intranet. O sistema de reuniões (tab_1.3.2) constitui o principal mecanismo de tomada de decisão.

CRITÉRIO 2 – ESTRATÉGIA

2.1.a) Conforme item 1.3a, as principais influências da Saneago foram identificadas e estão informadas no documento Manual do Sistema de Gestão Integrada (MI00.0001), item 4.2.1 – Conhecendo as principais PI, cuja alçada de aprovação é o CA. As PI da Saneago foram definidas corporativamente por meio de um mapeamento das principais partes relacionadas a Companhia, identificando os públicos de interesse ligados ao negócio. A Saneago é uma sociedade de economia mista e seus acionistas exercem influência significativa. Ela atua em 223 municípios por meio de contrato de concessão e/ou programa, e possui como principais PI o governo (poder concedente) e sociedade (clientes). Os sindicatos e as forças de trabalho também exercem influência significativa, principalmente os de engenheiros, técnicos e urbanitários. As instituições de ensino têm interesse nos dados e informações provenientes do negócio. Por fim, por se tratar de uma atividade regulamentada, os Órgãos de Controle, Fiscalização e Regulação também exercem um papel significativo. Ainda, conforme item 1.3a, a Saneago mantém engajamento contínuo com seus stakeholders por meios de comunicação, de seus canais de atendimento, entre eles a Central de Atendimento e o App da Saneago, e busca sempre aprimorar serviços e avaliar os impactos nas atividades de seus públicos prioritários. Os principais meios de comunicação são: Website institucional; Portal de Relações com Investidores; Redes sociais; E-mails; e Pesquisa com PI. A Presidência e demais Diretorias também têm canal aberto com diversos stakeholders, buscando identificar suas necessidades, estreitar o relacionamento e construir parcerias. Conforme identificadas oportunidades e necessidades, a Alta Direção as encaminha às áreas táticas e operacionais pertinentes. A Saneago monitora as expectativas de suas PI corporativamente por meio de pesquisas de satisfação e grau de confiança, as quais também são indicadores estratégicos e estão apresentados no critério 8. Ainda, o resultado das pesquisas de satisfação com os clientes passou a ser acompanhado pela área de gestão de riscos a partir de 2023. Como parte do processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Companhia, é realizada uma pesquisa sobre temas materiais que devem ser acompanhados pela Saneago. Em 2023 foi realizada pesquisa, por meio de formulário eletrônico, para atualizar a matriz de materialidade da Saneago, e nesta pesquisa foram consultados acionistas, alta direção, colaboradores, clientes, fornecedores, terceiro setor, mídias especializadas, órgãos reguladores entre outros. A consulta obteve 847 respostas válidas e resultou na atualização da matriz, que foi aprovada pela Diretoria da Presidência. A definição dos

objetivos, seus indicadores e as respectivas metas estratégicas do negócio é realizada na etapa 05 – “Consolidação das informações e Desdobramentos do Orçamento e Definição das Metas estratégicas” do Planejamento Estratégico da SUPLA, sendo consolidados e divulgados digitalmente no mapa estratégico. Os objetivos levam em consideração os anseios da companhia quanto ao alcance de metas de cunho ambiental, social e de governança, além de estarem em linha com a universalização do saneamento e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) (d_2021).

2.1.b) e c) A Saneago considera o contexto em que está inserida (interno e externo) para definir sua estratégia de longo prazo. Neste sentido, a Superintendência de Planejamento Integrado reavalia anualmente a Matriz SWOT da Companhia, identificando os principais pontos que devem ser abordados junto às diversas áreas durante a etapa de elaboração do Plano de Negócio e estabelecimento de metas para o ciclo seguinte de planejamento estratégico. A Matriz SWOT atual da Companhia consta formalizada em Relatório Técnico instruído em Processo Administrativo no sistema de Gestão Eletrônica da Saneago (GED). Para o próximo ciclo de Planejamento Estratégico, como inovação, está em andamento a contratação de consultoria para auxiliar no processo de reavaliação dos componentes da estratégia de longo prazo da Companhia. No escopo da contratação, está prevista uma etapa de Diagnóstico Estratégico, com o objetivo de coletar dados e organizar as informações para analisar a situação atual da empresa, considerando o ambiente interno e externo, visando verificar e monitorar as variáveis competitivas que afetam a Saneago. No Termo de Referência da contratação, está sendo solicitada a utilização das ferramentas SWOT e Matriz PESTAL e que sejam realizadas consultas individuais ou coletivas com as Diretorias e Superintendências da Saneago, objetivando uma visão global da organização, identificando os desafios apresentados para cada área da Companhia, optando preferencialmente pela utilização de ferramentas online como formulários de pesquisa. As expectativas são de que o referido diagnóstico subsidie a reavaliação do Plano Estratégico da Saneago para 2025-2029 e que os trabalhos sejam iniciados ainda em junho de 2024. A SUINT (d_2022) faz junto às GRS a análise de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, por meio de reuniões regulares do PIS. Para cada aspecto identificado na matriz SWOT é realizada uma avaliação da influência no negócio da Saneago e as formas de contorno ou aproveitamento. As ameaças mais relevantes são a escassez hídrica e degradação dos mananciais, mudanças climáticas, atraso no fornecimento de suprimentos, licitações fracassadas, furtos e interferência política na gestão da Companhia. São contornadas, principalmente, através de ações de cunho multidisciplinar promovendo a recuperação de bacias, planos de contingência, melhoria dos procedimentos de contratação e planejamento logístico. As oportunidades mais relevantes são a perspectiva de ampliação do mercado pelo Marco Regulatório com a possibilidade de prestação direta, surgimento de novas tecnologias e a atuação em um mercado cativo. De forma a aproveitar os cenários oportunos, a SUINT realiza intercâmbio com outras companhias de Saneamento e empresas ligadas ao setor e atualização contínua dos colaboradores. As forças da Saneago, em especial nas áreas operacionais, são: quadro técnico qualificado, diversificado, experiente e criativo; ferramentas digitais personalizadas (SIPSAP, SanSig, Supervisório Web, Wekan, Nuvem Saneago, Friz, GED e SAP). Esses elementos potencializam a eficiência da interação entre as PI internas, seja na comunicação ou na atuação das equipes. Atualmente, as fraquezas são: quadro técnico reduzido; descentralização de atividades estratégicas específicas; regras burocráticas de contratação e prestação de contas; e sobreposição de atividades entre as diversas áreas da Companhia (desvio de função). De modo a minimizá-las, são feitas consultas aos órgãos de controle para desburocratização, atualização de documentos normativos e realização de concursos públicos/processos seletivos.

2.1.d) A Saneago atualiza anualmente sua estratégia de longo prazo. Em 2021, foi estabelecido um fluxo processual que contempla as seguintes etapas: i) Aprovação do Plano de Trabalho e apresentação das propostas de premissas estratégicas que nortearão o Plano de Negócios; ii) Formulação de cenário base em linha com as premissas estratégicas aprovadas; iii) Coleta de dados, informações, necessidades de recursos e outras contribuições das diversas áreas da Companhia para formulação do planejamento estratégico; iv) Consolidação das informações recebidas pela área de Planejamento Estratégico e definição de metas; v) Aprovação do planejamento estratégico pelas alçadas competentes. Neste sentido, destaca-se que a etapa de aprovação do plano de trabalho e premissas estratégicas considera a análise do ambiente interno e externo, como por exemplo, o modelo regulatório atual, metas contratuais, necessidade de aumento da FT, entre outros. As premissas aprovadas pela Diretoria Colegiada são apresentadas a todos os gestores da Companhia, visando o alinhamento ao consenso estratégico por meio de suas contribuições na etapa iii). Em 2023, as premissas estratégicas foram apresentadas aos gestores por meio de reunião online. As demandas por contribuições foram encaminhadas às diversas áreas por meio do sistema GED onde também consta a formalização de todas as etapas do planejamento estratégico por meio de Processo Administrativo. Esse processo resultou na aprovação do PES 2024-2028, formalizado pela ata de Reunião do CA nº 516. Neste momento, foram aprovadas metas para os próximos 5 anos para 15 indicadores corporativos. O PES está disponível para consulta de todos os colaboradores na página do "Planejamento Integrado" na intranet e no site da Saneago. O consenso estratégico da Saneago é realizado anualmente (d_2007), seguindo um plano de trabalho definido pela SUPLA e aprovado pela Alta Administração, obedecendo a Política de Alçadas. Na etapa 01, o plano de trabalho é apresentado para a Diretoria Colegiada que aprecia e encaminha para o Conselho de Administração que estabelece as premissas estratégicas para o período e aprova o plano de trabalho do ciclo. As premissas são estabelecidas na etapa 02 e 03 é realizada a formulação dos cenários e projeções de médio (próximos 05 anos) e longo prazo (2050 - final do contrato de concessão mais novo) que é base para a definição das diretrizes estratégicas. Essas projeções são desdobradas por municípios. Nessa fase, as superintendências e regionais, com o apoio das áreas técnicas e do Comitê Estratégico, fazem a validação das projeções e devolvem para a SUPLA para posterior discussão para ajustes e consolidação. Todo o processo é realizado digitalmente no sistema GED e em reuniões on-line conforme cronograma definido pela SUPLA. Na etapa 04, ocorre a consolidação das demandas

recebidas, o enquadramento com o orçamento (d_2020), estabelecimento das prioridades estratégicas baseado nas demandas dos controladores, Requisitos de PI e outras obrigações e compromissos assumidos pela Saneago. Logo após, na etapa 05, a SUPLA em conjunto com as Superintendências estabelece os objetivos e definem as metas e indicadores de monitoramento que serão apreciados pela Diretoria e posteriormente aprovados pelo Conselho de Administração. Após aprovação, a SUPLA atualiza a cartilha do planejamento estratégico e as cartas de desdobramento que serão divulgados de forma exclusivamente eletrônica na intranet. Inovando, em 2022, a Saneago passou a divulgar as metas mensais e anual na tela do “sistema PIS” e a publicação da Carta de Desdobramento é divulgada automaticamente no e-mail dos gestores dos departamentos responsáveis pelo atendimento das metas estratégicas. No último ciclo, a Saneago integrou sua agenda ESG às estratégias, alinhando suas metas aos ODS, em especial aos objetivos 3, 4, 6, 15 e 16. As estratégias definidas estão no Mapa Estratégico (Figura 2.1) e os indicadores estratégicos e suas metas associadas são apresentadas no critério 08.

2.2.a) As mudanças necessárias para garantir o êxito das estratégias corporativas são analisadas e estabelecidas na fase 02 do Planejamento Estratégico. Além disso, aquelas que porventura sejam necessárias (no âmbito corporativo) também são realizadas no desdobramento e implementação das estratégias. As ações são instituídas por meio de grupos de trabalho (estabelecidos pela Diretoria Colegiada) composto por equipe multidisciplinar com expertise no tema que é objeto da mudança. Na SUINT, as ações são discutidas em reuniões de planejamento do PIS (d_2021) com as PI através de benchmarking, feedback, brainstorming etc. As atividades são monitoradas digitalmente através de aplicação web específica, disponível na intranet. Em 2023, após análise dos prejuízos ao sistema de abastecimento de água em virtude dos eventos de falta de energia elétrica, a SUINT implementou o regime de sobreaviso operacional, no intuito de acompanhar de forma tempestiva esses eventos. Além disso, também são acompanhados eventos como rompimento de redes, avarias de equipamentos eletromecânicos, extravasamentos de esgoto, dentre outros, através da utilização de aplicações digitais (*Whatsapp*, *Supervisorio Web*, *Painel de Manobras*). A equipe do sobreaviso registra as ocorrências em relatórios específicos, e os resultados preliminares são a redução no tempo médio de falta de energia elétrica e a satisfação das PI por conta da qualidade das informações obtidas por um canal direto e prioritário junto a concessionária.

2.2.b) O desdobramento dos planos é iniciado já na fase 02 do Planejamento Estratégico, na etapa de elaboração das projeções corporativas que são desdobradas por município. Após a aprovação das estratégias, os objetivos e metas corporativas são publicados no Plano Estratégico (d_2012). De posse do Plano Estratégico, a SUPLA, em conjunto com as unidades gestoras dos indicadores, elabora o desdobramento das metas para as unidades executoras dos processos e as consolida nos planos táticos e operacionais que são difundidos de forma digital. Para promover automatização da publicação das metas, foi desenvolvido em 2023 pela SUPLA, a aplicação MIG002 onde as metas são inseridas e publicadas automaticamente no painel de acompanhamento dos indicadores do Planejamento Estratégico e nas telas do sistema PIS. De posse da Carta de Desdobramento, a SUINT se reúne com as regionais para definir as atividades a serem realizadas a fim de atender as metas definidas para cada Distrito. As ações são inseridas no Plano Gerencial que é controlado pelos Distritos e GRS, por meio de plataforma digital (sistema PIS – aplicação MIG602), e são apresentadas para a SUINT periodicamente na reunião PIS Regional. Ainda, as metas e resultados de Despesa de Exploração, Inadimplência, Perdas na Distribuição, Eficiência Energética e Qualidade da Água também estão disponíveis em painel de BI (*QlikSense*) disponibilizado na Intranet da Companhia. Nos casos em que os contratos possam impactar no atingimento de metas (exemplo: contrato de recomposição asfáltica), a gestão de contratos coordena as tratativas junto aos fornecedores, de modo que estes estejam cientes do seu papel nos resultados da Companhia e alinhados com a estratégia.

2.3.a e 2.3.b) Conforme já informado neste Sumário, a Saneago define anualmente metas estratégicas, em atendimento à previsão da Lei 13.303/2016. Seus resultados são acompanhados periodicamente pela Diretoria Colegiada por meio de Relatórios, e trimestralmente pelo CA (tabela 2.3.1). Além disso, a Diretoria Colegiada acompanha, periodicamente, os principais resultados financeiros e operacionais da Companhia. A SUPLA realiza a elaboração dos relatórios dos indicadores estratégicos mês a mês. Neste processo são coletados os dados, em sua maioria, por meio de painel de indicadores e elaborado um dashboard com a comparação do resultado do mês com suas metas mensais e anuais. Para os indicadores cujos resultados não tenham atingido a meta estabelecida, são solicitados planos de ação das áreas responsáveis. Conforme cada caso, as áreas responsáveis e envolvidas nos processos tomam as devidas providências para internalização/realização das medidas, como implementação de novos procedimentos, atualização de normativos etc. Na esfera operacional, a SUINT, através das GRS e Distritos, faz o gerenciamento de atividades e o acompanhamento dos resultados e seu progresso através do sistema PIS (MIG605), no qual são definidos objetivos mensais de rotinas operacionais (exemplo: percentual de varetamento, substituição de ramais, etc). Os resultados dos Distritos são avaliados periodicamente em reuniões com as GRS, possibilitando a comparação com outras unidades de mesmo porte, e a medição do progresso de cada UO, além de permitir a mudança de rumo pelo Distrito após a análise dos resultados divulgados periodicamente por meio digital (painel de indicadores



Figura 2.1 - Mapa Estratégico da Saneago

do QlikSense). Em 2023, a DIPRO criou uma ferramenta para acompanhamento dos resultados dos Distritos e GRS, chamado IGOP. Ela classifica de maneira ponderada o desempenho das rotinas operacionais dos

Reunião	Entrada	Participantes	Saída	Periodicidade
Reunião PIS Distrito	Resultados da execução das atividades planejadas na MIG605 e dos indicadores operacionais do Distrito	Gerente, Supervisores, lideranças e convidados	Resultados dos indicadores analisados como planos de ação de correção de rota (quando necessário)	Mensal
Reunião Gerência Regional	Resultados da execução das atividades planejadas na MIG605 e dos indicadores operacionais dos distritos e Regional	Gestores da Regional e dos Distritos	Resultados dos indicadores regionais e o acompanhamento dos planos de ação com potenciais decisões.	Mensal
Reunião Diretoria Produção	Resultados da execução das atividades planejadas das Regionais e dos indicadores táticos da Diretoria	Diretor, Superintendentes e Gestores Regionais	Resultados dos indicadores táticos com os planos de ação quando necessário.	Bimestral
Reunião Diretoria Colegiada	Resultados dos indicadores estratégicos mais análise de tendências	Diretores, SUPLA e Conselheiros	Ata da reunião contendo os pontos de atenção e os aspectos a serem mantidos ou melhorados.	Trimestral

Distritos e GRS, gerando uma nota final e classificando as unidades por ela. Os resultados são divulgados periodicamente via aplicação específica na intranet (Portal IGOP), e os Distritos podem verificar o seu progresso e fazer a análise crítica para determinar a estratégia para o mês corrente. Os melhores classificados ao final de um ano de avaliação são premiados com troféus, menções honrosas, além de outras recompensas como a bonificação monetária para os empregados das equipes vencedoras. As gerências de sistemas acompanham os resultados e progresso dos 177 Distritos, e fomentam a competição objetivando a evolução da gestão operacional das unidades e o atingimento de metas de curto, médio e longo prazo.

CRITERIO 3 – CLIENTES

3.1.a) Sob a coordenação da SUPLA na etapa 02 do Planejamento Estratégico, com o apoio da DICOM, a Saneago realiza estudo anual de mercado, subsidiado pelas informações de consumo, faturamento, arrecadação dentre outras, registradas no sistema Comercial e disponibilizadas nos painéis de indicadores. As oportunidades de crescimento são avaliadas a partir de: projeção do número de economias considerando as variáveis de percentual de atendimento; número de clientes ativos e potenciais; possibilidade de expansão com crescimento vegetativo; operação de novas localidades; novos empreendimentos; e entrega de novas obras de ampliação dos serviços de água e esgoto. Outras informações utilizadas envolvem os resultados da Matriz de Responsabilidade, Relatório de Sustentabilidade da Saneago entre outros. A SUIINT através de seus Distritos colabora com o estudo de mercado corporativo com pesquisa de clientes factíveis e potenciais, encaminhando os resultados para as áreas de apoio da empresa. É realizada avaliação de viabilidade de expansão considerando critérios operacionais, disponibilidade de mão de obra e de insumos. Também são realizados levantamentos de aglomerações residenciais instaladas na zona rural para atendimento do programa Saneamento Rural (a exemplo o povoado Formosinha, atendido desde 2020). Com o advento do Novo Marco Legal do Saneamento foi estabelecido grupo multidisciplinar para avaliar preventivamente os impactos nos contratos. Foram propostas e executadas diversas ações de reestruturação da Saneago para viabilizar a participação em licitações dentro e fora do Estado de Goiás, nas licitações de novos negócios como Resíduos Sólidos e Gestão de Águas Pluviais, além das ações de adequação dos contratos de concessão e programa vigentes com eventuais prorrogações de prazos, incorporação de metas e cláusulas exigidas pelo novo marco.

3.1.b) A Saneago realiza, corporativamente, a segmentação dos seus clientes conforme características das instalações, destinação de uso da água e tipo de atividade exercida (ver tabela 3.1.1), sendo esses critérios determinados pela Resolução 305/2008 da AGR, atualizada em 2014 pela Instrução Normativa 09/2014. A Saneago participa das discussões e auxilia o regulador no momento de revisão dos critérios de enquadramento. Na SUIINT, o cadastro dos clientes é coordenado pelas supervisões administrativas comerciais dos distritos, sendo acompanhado no sistema integrado e gerenciado corporativamente pela C-SDC, responsável pela gestão, desenvolvimento e promoção das atividades cadastrais da Companhia. A manutenção do cadastro comercial é realizada diariamente pelos distritos através de suas equipes de atendimento e operacionais. Para confirmação das informações são realizadas visitas em campo, a partir de registros de atendimento (RAs). As tarifas são definidas conforme a segmentação do cliente e também quanto à faixa de consumo, com tarifas proporcionais, objetivando a racionalização do uso da água e a oferta de soluções adequadas aos clientes.

Categoria	Descrição
Social	Clientes com imóvel residencial rústico com consumo até 20 m³, cadastrados no CAD Único e renda de até R\$ 105,00 per capita
Residencial	Clientes que possuem imóvel do tipo residencial exclusivamente para fins domésticos.
Comercial	Clientes que possuem imóvel para o comércio de bens e/ou serviços ou ainda aqueles imóveis que não são previstos nas demais categorias
Industrial	Clientes que possuem instalações para fins industriais, produtores de bens e serviços
Pública	Clientes com instalações de uso exclusivo de organizações públicas, entidades filantrópicas, instituições religiosas, organizações cívicas e entidades de classe e sindicais.

3.1.c) A Saneago define como seus clientes-alvo os usuários finais que se beneficiam diretamente desses serviços. Os usuários finais são definidos para todos os imóveis do mercado de atuação dos Distritos da SUIINT, seguindo critérios definidos na lei 11445/2007 e 14026/2020 que estabelecem os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário como essenciais e que devem ser universalizados. O controle dos clientes-alvo é realizado de forma digital no sistema Comercial. Como inovação, a Saneago firmou compromisso (d_2022) nas plataformas de ação do Pacto Global – Categoria água, mais especificamente com a ação 6.1 – Alcançar o acesso universal e equitativo à água potável, segura e acessível para todos, sendo inserida na estratégia da Companhia por meio do estabelecimento do objetivo estratégico “Garantir e ampliar o mercado de atuação”. Os clientes-alvo são classificados (ver tab_3.1.2)

segundo critérios de conexão à rede de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Essa classificação possibilita aos distritos jurisdicionados, nortear as tomadas de decisões que são traduzidas em ações comerciais específicas, permitindo relacionamento adequado e personalizado a cada cliente. Ainda, destaca-se que visando o atendimento de um segmento específico de mercado, que é a população de baixa renda, e considerando o papel social da Companhia, a Saneago trabalha com a Tarifa Social, conforme informado no item 3.1. b).

Tabela 3.1.2 – Classificação dos Clientes Alvo

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

3.1.d) O conhecimento sobre os clientes-alvo é realizado por meio de mapeamento do comportamento e demandas dos clientes, onde são utilizados métodos de coleta de informações, elencados na tabela 3.1.3. Corporativamente a importância relativa das necessidades e expectativas são avaliadas anualmente na elaboração da matriz de materialidade realizada por meio de pesquisa eletrônica, citado no critério 02. Assim, os Distritos da SUINT aumentam o envolvimento com seus Clientes e suas redes de relacionamento, melhora a qualidade dos serviços prestados e se antecipa aos problemas que possam ser gerados.

Tabela 3.1.3 – Mapeamento do comportamento e demandas dos clientes

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

3.1.e) A Saneago, através de seus produtos e serviços, contribui diretamente para o desenvolvimento sustentável, sendo atrativo para os clientes e suas experiências sustentáveis nas esferas social, ambiental e de governança. Dentre as características que contribuem para o desenvolvimento sustentável, citam-se: tratamento de água e esgoto adotando padrões adequados de distribuição e devolução aos mananciais; Projeto Sombra e Água Fresca (d_2019) com fornecimento de copos d’água tratada à população em parques da cidade; Programa Olho no Óleo (d_2012), responsável por evitar o lançamento de óleo de cozinha nas redes de esgoto e diminuir a incidência de extravasamentos; Programa Faça seu Papel (d_2005) com o recolhimento de materiais recicláveis; Projeto Ser Natureza (d_2012) com o fomento das ações de proteção e recuperação de bacias de abastecimento público; e Núcleo de Educação Ambiental (d_2001) com a atuação de levar conhecimentos em saneamento básico à população. A conta digital, além de direcionar os clientes para um ecossistema tecnológico, contribui com a redução de papel utilizado. Também, a SUINT tem destinado o lodo de algumas de suas ETEs a produtores rurais, contribuindo para a reciclagem de matéria orgânica e mineral e redução da aplicação de produtos químicos no solo.

3.1.f) A divulgação da marca Saneago e seus produtos para os clientes-alvo é realizada corporativamente com base na Política de Porta-voz e Comunicação que estabelece condições para um processo de comunicação proativo, ágil, transparente, digital e alinhado aos valores da Companhia e com o desenvolvimento de mecanismos de comunicação que buscam melhorar a percepção dos Clientes e as demais PI. A Saneago e a SUINT divulgam os seus produtos e novidades por meio das ações elencadas na tabela 3.1.4. As informações a serem divulgadas pelos Distritos e GRS da SUINT são encaminhadas à SUMAR, que avalia o conteúdo e adequa para garantir a clareza e autenticidade das informações e, por fim, define os canais e a abrangência de divulgação (local ou regional). Visando conscientizar os Clientes e a Sociedade quanto à contribuição dos produtos e serviços ao desenvolvimento sustentável a Saneago instituiu um programa de conscientização por meio dos mascotes “Banja e Sato”, campanha institucional de

Tabela 3.1.4 – Formas de divulgação dos produtos

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

divulgação de informações sobre a importância dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, características dos produtos ofertados, conscientização quanto ao uso correto da rede de esgoto, descarte correto dos efluentes e consumo racional da água. Para incentivar a conscientização da população infanto-juvenil aliado à cultura digital da Sociedade, em 2021 foi desenvolvido game educacional do Banja e Sato disponível na App Store e Play Store com conteúdo direcionado para as atividades de desenvolvimento sustentável.

3.1.g) A Saneago tem como principal posicionamento pretendido ser referência na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil expresso na Missão Organizacional. A qualidade e agilidade na prestação de serviços das equipes operacionais e comerciais, a promoção de ações ambientais, a participação em ações promovidas em parceria com Rotary Club, participação em entrevistas e debates em rádios locais entre outros constituem as principais ações de reforço, visando criar credibilidade, preferência e imagem positiva no mercado alvo da SUINT. Também são realizados patrocínio de eventos (FICA, Caminhada Ecológica, exposição Agropecuária, Festa do Muquém, Romaria do Divino Pai Eterno em Trindade), programas sociais e entidades esportivas (Saneago Goiás Vôlei). A proteção da marca da Saneago ocorre por meio de registro no INPI. Além disso, o Manual de Identidade Visual preserva as propriedades visuais, facilita a correta propagação, percepção, identificação, memorização e consolidação da marca Saneago. Todo o projeto de identidade visual, desde a conceituação e criação da marca até sua aplicação nos mais variados suportes, buscam traduzir os principais valores e diferenciais da empresa, além de ser facilmente reconhecida e fixada por seu público. Por estar presente no meio digital e nas redes sociais, a Saneago desde 2020 mantém uma equipe corporativa para fazer a gestão e monitoramento das redes sociais. Além disso, as menções da Saneago na imprensa são monitoradas e avaliadas quanto à origem, tipo, impacto na SWOT, assunto, espaço ocupado na mídia e sua análise qualitativa por polaridade (positiva, negativa ou neutra). A pesquisa de satisfação dos clientes, realizada em formato exclusivamente digital, também configura mecanismo de avaliação da reputação e da imagem, uma vez que verifica a percepção quanto ao nível de confiança.

3.2.a) Com o objetivo de atender a uma ampla gama de necessidades e garantir a acessibilidade para todos, a Saneago implementou diversas ferramentas e práticas inovadoras, conforme apresentado na Tabela 3.2.1. O site da Companhia foi projetado para ser inclusivo e acessível de acordo com as diretrizes e organizações internacionais de padronização da web, contendo atalhos de navegação para usuários com deficiências e funções especiais para pessoas com baixa visão ou sensibilidade à luz. A Saneago conta com os atendimentos no Vapt-Vupt, serviço de atendimento presencial nos diversos municípios em que atua e via call center, que oferece suporte via telefonia aos clientes. Ao final de cada atendimento, seja presencial ou remoto, é ofertado ao cliente a opção de avaliar sua experiência de atendimento. Para facilitar a interação e elevar o nível de atendimento, a Companhia passou por uma expansão de serviços digitais, com aplicativos para todas as plataformas de celulares e, mais recentemente, a nova Agência Virtual em ambiente web, tornando ainda mais acessíveis os serviços digitais. Para garantir um tratamento eficaz e organizado, a empresa utiliza plataformas digitais para fazer a gestão de todas as manifestações recebidas de seus clientes, onde são registrados e gerado um número de protocolo único para acompanhamento. As manifestações são classificadas de acordo com sua natureza e urgência. As manifestações de caráter emergencial são consideradas prioritárias e devem ser atendidas em até 24 horas conforme definição do regulador. As manifestações com prazo de atendimento acima de 24 horas são consideradas ordinárias e são distribuídas conforme a programação dos distritos. Em caso de manifestações de grande relevância, o distribuidor de serviços possui autonomia para executar as devidas adequações e priorizar o atendimento. Para manter os clientes informados sobre interrupções no abastecimento de água e outras questões importantes, a Saneago envia mensagens SMS proativas e emite comunicados à imprensa. Este esforço para comunicar de forma antecipada e clara ajuda a minimizar o impacto de eventuais interrupções e orienta os clientes sobre como gerenciar seu uso de água durante esses períodos. Além disso, a empresa utiliza suas contas oficiais nas redes sociais e outros canais de comunicação para engajar os clientes e fornecer atualizações regulares, garantindo uma comunicação transparente e eficiente.

Tabela 3.2.1 – Canais de interação com os Clientes

Canal	Descrição	Interação*											Tratamento	Retorno	Desde	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Vapt-Vupt	Atendimento presencial dos clientes e da Sociedade	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦		As manifestações são analisadas pelo Distrito e encaminhadas para as áreas pertinentes.	Quando pertinente, após a solução por SMS, telefone, e-mail ou comunicado	2017
Atendimento presencial	Atendimento presencial nas unidades da Saneago	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				Sempre
Call center	Atendimento telefônico (0800) onde a ligação é gratuita	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦		As manifestações são analisadas pela SURAC e encaminhadas para as áreas pertinentes.	No portal Diretamente	2000
Digital	Agência virtual	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				2011
	E-mail	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				2000
	Portal de requerimento	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				2021
	Chat	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				2016
	WhatsApp	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦				2020
	Rede social	♦	♦													As manifestações são encaminhadas para a SURAC para análise e formalização.
	Canal de denúncias	♦							♦	♦				É tratado diretamente pela SUAUD conforme RDP.	Retorno por e-mail	2015
Agente de campo	No ato da execução dos serviços, o cliente pode abordar o empregado.	♦	♦											Manifestações são analisadas e formalizadas no ECO701.	SMS, telefone, e-mail ou comunicado	Sempre

	Ouvidoria	♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦	Manifestações são formalizadas em RO	via e-mail (Termo de resposta)	2000
Atendimento especial	Ofício ou e-mails recebidos pela Diretoria, originados da imprensa, Justiça, reguladores ou outros órgãos.	♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦	Realizado pelas áreas pertinentes conforme o tipo e acompanhado pela DIPRO com prazo para atendimento.	Retorno por meio de correspondências oficiais	Sempre
Saneago Itinerante	A Saneago disponibiliza uma estrutura de atendimento customizado que vai até o cliente em eventos especiais para atendimento diferenciado	♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦	As manifestações são analisadas pela SURAC e encaminhadas para as áreas pertinentes com prazo estabelecido para atendimento	Retorno, quando pertinente, após a solução por SMS, telefone, e-mail ou comunicado	2019
Protocolo	Atendimento especial situado na sede da Saneago	♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦	As solicitações de atendimento especial geram um processo Administrativo encaminhado conforme o tipo.	Acompanhamento direto pelo site da Saneago	Sempre

¹Solicitar serviços de água e esgoto; ²Prestar informações; ³Receber fatura; ⁴Negociar débitos; ⁵Emitir 2ª via fatura; ⁶Atualizar cadastro; ⁷Registrar denúncia; ⁸Registrar reclamações de serviço; ⁹Solicitar serviços especiais; ¹⁰Fazer elogios; ¹¹Dar sugestões

3.2.b) A Saneago utiliza um sistema robusto de programação e distribuição de demandas, controlado digitalmente pela equipe do SIPSAP (Sistema de Planejamento e Análise de Serviços Públicos). As manifestações recebidas nos canais de atendimento (citados no critério anterior) são centralizadas no ECO701 (onde é gerado o RA) e são encaminhadas automaticamente às áreas afins para tratamento conforme o distrito responsável pela manutenção da área do cliente. A partir daí a manifestação é monitorada até a finalização do atendimento, quando é realizado o retorno ao cliente. O atendimento é garantido pela programação e distribuição de serviços, de forma a respeitar as prioridades sendo controlado digitalmente pela equipe do SIPSAP por meio da análise de relatórios das aplicações ECO711, LRS010 e LRS330. Havendo inviabilidade de atendimento, as informações são repassadas à direção, que avalia a situação e define plano de ação para garantir a execução. O acompanhamento dos prazos de atendimento é realizado por meio dos relatórios do SIPSAP LRS330, LRS711 (serviços em execução) e LRS702 (serviços em atraso). O motivo mais frequente de reclamação de clientes é o valor da fatura, cuja causa raiz é o consumo anormal de água. A constatação é automatizada pelo sistema digital ServSan no momento da leitura, quando, ao constatar anormalidade, a fatura é retida e é emitido um alerta: “impossibilidade de emissão de fatura no momento da leitura”, com orientações ao cliente em caso de não recebimento da fatura em até sete dias. Após encerramento das leituras, é emitido o relatório de crítica em que são identificados os clientes com anormalidade de consumo. É realizada a verificação da leitura e, em caso positivo, emite-se um comunicado de excesso de consumo ao cliente orientando-o a procurar um atendimento específico a fim de investigar as causas do uso atípico de água e providenciar a solução do problema.

3.2.c) A Saneago entende que sua base de clientes é separada em Poder Concedente e usuários do serviço público e realiza procedimentos para avaliar a experiência com ambos. A mensuração da satisfação dos clientes da Saneago teve início em 2019 e sofreu algumas evoluções desde então. A pesquisa com os usuários do serviço, inicialmente realizada anualmente em novembro, via questionário eletrônico. Em 2021, ficou disponível aos clientes no período entre os meses de setembro e dezembro, alcançando maior engajamento. Em 2023, a pesquisa passou a ser disponibilizada durante todo o ano, sendo encaminhada via e-mail ou SMS aos clientes após todos os atendimentos no *call-center* e nos atendimentos presenciais. A pesquisa já era base para o Índice de Satisfação dos Clientes da Saneago, porém, no decorrer de 2023, essa pesquisa ganhou maior relevância, passando a ser monitorado periodicamente pela PR-GRS. Em 2024, este indicador, e consequentemente a pesquisa, ganhou mais relevância na Companhia ao passar por mudança na metodologia de cálculo. Anteriormente, era realizada soma simples entre as respostas não negativas da pesquisa e apurado seu percentual sobre o total de respostas. Atualmente, para calcular o indicador de satisfação dos clientes, passou a ser aplicada na pesquisa a Escala de Likert, um modelo de escala de questionários amplamente utilizado em pesquisas de satisfação, pois permite mensurar o ponto de vista e a postura dos consumidores de forma escalonada. Esta mudança tornou mais desafiadora a tarefa de alcançar a meta do indicador, fixada em 80% em 2023, e projetada para 90% em 2028. Em virtude disso, o indicador passou a ser acompanhado periodicamente pela Diretoria Colegiada, junto ao reporte dos indicadores estratégicos. A Saneago também analisa o Grau de Confiança do Poder concedente, lançando mão de um questionário web (d_2019), gerando um indicador que compõe o planejamento estratégico da Companhia e possui meta percentual de atingimento de 84% até 2028. Esta pesquisa é realizada uma vez ao ano, no último trimestre. Para fortalecer esses indicadores, a SUMAR faz acompanhamento constante de como o branding da Saneago é visto no mercado amplo, por meio de pesquisas de análises de sentimento em publicações direcionadas à Companhia em diversos meios de comunicação: TVs, rádios, redes sociais e websites, a fim de verificar se a companhia está tendo uma avaliação positiva, neutra ou negativa, tal qual citado no item 3.1g. De posse das informações, a SUIINT verifica os resultados nas reuniões de análise crítica e busca realizar tratativas personalizadas com agilidade e rapidez.

3.2.d) A fidelização do grupo de clientes dos distritos é garantida por meio da manutenção dos contratos com os municípios, em que a Superintendência (SUIINT) busca atender os compromissos estabelecidos nos contratos e as demandas municipais de forma prioritária. Para atender as necessidades e expectativas e fidelizar os clientes, a Saneago busca focar em inovação e tecnologia digital com a implantação de novas soluções, investindo em canais de atendimento e relacionamento para tornar a experiência do cliente mais valiosa, conforme descrito no Processo gerencial 3.2.a. Citam-se como exemplos de formas de fidelização do cliente: 1) 100 % dos serviços disponibilizados nos canais digitais; 2) Emissão, coleta e entrega simultânea de fatura ao cliente; 3) Agendamento do atendimento presencial; 4) Pagamento e parcelamento via cartão de crédito e *PicPay*; 5) Pagamento via PIX; 6) Fatura digital; 7) Tarifa subsidiada; 8) Débito Automático; 9) Emissão de fatura em braile; 10) Acessibilidade nos canais digitais e 0800;

11) Atendimento via WhatsApp e Facebook; 12) Programas de renegociação de dívidas e recuperação de créditos; 13) Refaturamento de até 3 meses devido consumo excessivo de água; 14) Equipe corporativa dedicada para atender grandes consumidores; 15) Agência de atendimento personalizada para grandes consumidores; 16) Participação e apoio em eventos sociais promovidos pelo Poder Concedente e pela população em geral.

CRITERIO 4 – SOCIEDADE

4.1.a) As leis, regulamentos e normas são identificadas, analisadas e implementadas pelas áreas corporativas conforme o tema específico de cada área. Essas áreas convertem os requisitos externos em normativas institucionais, com o objetivo de padronizar a execução das tarefas diárias por meio de políticas, procedimentos, instruções normativas ou instruções de trabalho, que são disponibilizadas para as demais áreas, de modo a proporcionar o atendimento integral aos requisitos externos. Dada a natureza das suas atividades, a Saneago está sujeita a diversos requisitos legais, destacando-se a Lei nº 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico das empresas estatais, e a Lei nº 11.445/07, atualizada pela Lei nº 14.026/2021, que trata do novo marco legal do saneamento básico. Além disso, a Saneago cumpre regulamentos e normativas impostas pelas Agências Reguladoras, contando com o apoio da Superintendência de Assuntos Regulatórios, criada em 2019. Essa superintendência tem a atribuição de promover a adequação da empresa ao ambiente regulado, garantindo o atendimento às normas técnicas e requisitos regulatórios, buscando a excelência na prestação dos serviços e a satisfação dos clientes. A Companhia também está sujeita à fiscalização permanente de vários órgãos de controle, como o Ministério Público e o Tribunal de Contas do Estado, entre outros. As demandas do Ministério Público são controladas pela PR-SMP, responsável por cadastrar e acompanhar os Termos de Ajuste de Conduta (TAC) assinados com este órgão. Assuntos que possam gerar questionamentos judiciais são tratados no âmbito da Procuradoria Jurídica da Saneago. Essa atua também de forma preventiva em diversos processos da Companhia, assessorando às Diretorias e manifestando-se por meio de pareceres jurídicos. Quanto às normativas internas, o controle dos documentos é realizado pela PR-GGI, por meio do Sistema de Gestão Integrado da Saneago e da IN00.0301. Em 2023, mediante identificação de normativos desatualizados, todas as Diretorias da Companhia foram provocadas a atualizar normativas que estavam vinculadas a unidades organizacionais extintas e aquelas que estavam vigentes por longos períodos sem atualização. Esse trabalho culminou a atualização de mais de 100 documentos normativos da Saneago. A comunicação interna é realizada imediatamente para os gestores a cada atualização via e-mail, memorandos, nota na intranet e ainda treinamentos (quando pertinente). A divulgação é realizada em formato digital na intranet para a FT. Nos locais sem acesso a rede, os responsáveis técnicos divulgam em formato impresso e verificam a atualização semanalmente fazendo a troca dos documentos impressos em caso de necessidade. A SUINT também executa diversas práticas para garantir o atendimento dos requisitos, conforme tabela 4.1.1.

Tabela 4.1.1 – Principais leis, decretos e portarias

Requisito	Origem	Atendimento	Resp.	Verif.	Indicador
Prazos de execução de serviços	Resolução AGR 9/2014 e Lei 8078/90	Padronização dos procedimentos de trabalho das equipes, monitoramento dos serviços executados, dimensionamento e distribuição de equipes.	SUINT	Contínuo	8.6.13
Qualidade do produto fornecido	Portaria 888/2021– MS	Padronização dos procedimentos de tratamento e distribuição de água tratada conforme os parâmetros de atendimento da portaria, monitoramento da qualidade.	SUTOP	Contínuo	8.6.11
Qualidade do efluente lançado	CONAMA 357/2005 CONAMA 430/2011	Padronização dos procedimentos de tratamento de esgotos conforme os parâmetros de atendimento das resoluções e monitoramento da qualidade	P-GEI/ SUINT	Mensal	8.2.3 8.6.14
Saúde e segurança ocupacional	Normas regulamentadoras do Ministério do trabalho	Atuação permanente do técnico de segurança do trabalho, monitoramento da aplicação das medidas de segurança, capacitação, DSS.	G-GST/ SUREH	Contínuo	8.5.5 8.5.6
Atendimento aos requisitos ambientais	Lei 20.694/2019	Execução das práticas exigidas nas outorgas e licenciamento, monitoramento ambiental e atendimento dos padrões de controle operacional.	SUMAB/ SUINT	Mensal	8.2.1 8.2.4
Regras para prestação de serviços de saneamento	Contrato de Programa	Cumprimento das metas contratuais que devem ser atingidas pelos distritos à medida que transcorre o período de vigência do contrato.	SUINT e DIEXP	Conforme demanda	8.6.18 8.4.10 8.4.11

4.1.b) A atuação socioambiental da SUINT é alinhada às políticas institucionais, que se baseiam nas diretrizes da norma ISO 26.000 e na Política de Sustentabilidade, que direciona as ações e tomadas de decisão em sintonia com as práticas de sustentabilidade. Além disso, a SUINT busca alinhar suas ações, na operação dos sistemas e tomadas de decisão junto à alta administração da Companhia, tendo como referência os Princípios do Pacto Global (apoiando 10 entre os 17 princípios previstos no Pacto) e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU em consonância ao Planejamento Estratégico. Vale destacar que a Saneago aderiu ao Movimento + Água da ONU, por meio de assinatura de uma Carta Compromisso, na qual foram firmadas metas relacionadas ao acesso à água potável e à coleta de esgoto, bem como à conservação e reflorestamento de áreas críticas. Como forma de internalizar e disseminar a cultura sustentável a Saneago aprovou as seguintes políticas: Política de Sustentabilidade (d_2021); Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários (a_2023); Política de Compliance (a_2021); Política de Gestão de Riscos (a_2022); Política de Prevenção a Corrupção (a_2021); Política de Conflito de Interesses (a_2021); Política de Não Retaliação (a_2020); Política de Vedação ao Nepotismo (a_2021); Política de Transações com Partes Relacionadas (a_2023); Política de Patrocínio (a_2020); Política de Segurança da Informação(a_2020); Política de Gestão de Riscos Financ. e Aplic. de Recursos (a_2022); Política de Privacidade de Dados Pessoais da Saneago (a_2021). Adicionalmente, em 2023, as ações sociais beneficiaram quase 600 mil pessoas em várias cidades de Goiás,

focando em crianças, jovens e adultos. Foram executados nove projetos sociais, incluindo avaliações de impacto social, e propostas medidas mitigadoras. Atividades em diversos municípios estimularam a socialização e práticas sustentáveis, contribuindo para a proteção e recuperação do meio ambiente. Em resposta ao risco de emergência hídrica, a Saneago investiu em ações de proteção de Áreas de Preservação Permanente. A meta de recuperar 61 bacias foi superada, atingindo 65, com a meta de 2024 fixada em 71 bacias. A SUINT participa ativamente das ações corporativas no campo de educação socioambiental por entender ser essencial para todas as idades e camadas sociais, especialmente devido ao risco de redução da disponibilidade hídrica. A tabela 4.1.2 apresenta algumas das ações socioambientais em que a SUINT atua, os parceiros em cada atividade e os respectivos vínculos com as ODS.

4.2.a) A Saneago reconhece a essencialidade de um controle rigoroso sobre os impactos sociais, ambientais e de governança decorrentes de suas decisões, produtos e operações. Para isso elaborou a Política de Gestão de Riscos fundamentando-se metodologicamente na norma ISO31000:2018, com elementos do modelo COSO ERM 2017, que possui aplicação para todas as unidades da companhia e tem a finalidade de estabelecer princípios, diretrizes, responsabilidades e processos concernentes à identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos associados às atividades da companhia. Os riscos alcançados por esta política abrangem os eixos de negócio da companhia, fatores de risco, regulatórios e de integridade inerentes ao negócio, bem como a correlação com os objetivos estratégicos e fatores de sustentabilidade ESG. As unidades organizacionais na Companhia que tratam dessa temática são: Comitê Setorial de Compliance e Governança Corporativa; Gerência de Gestão de Riscos; Superintendência de Auditoria Interna; Além destes, os órgãos máximos de direção da Companhia (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada) tem em seu regimento obrigações relacionadas a implementação e supervisão dos sistemas de gestão de risco e governança estabelecidos para prevenção e mitigação de riscos, bem como o acompanhamento dos indicadores chaves de risco. Outros aspectos sobre como é realizada a gestão de riscos na Companhia foram apresentados no item 1.2 b) deste sumário de gestão. A fim de atender os objetivos estabelecidos na Política de Sustentabilidade, a SUINT busca atuar sempre considerando os impactos que podem ser gerados pelos seus produtos e operações. Para isso a identificação dos impactos ocorre na análise crítica das atividades, na observação da rotina de trabalho, feedback das manifestações dos clientes e dos empregados e análise de relatórios diversos. Como inovação, a Saneago contratou consultoria especializada para a Elaboração do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa cujos resultados são divulgados digitalmente no relatório de sustentabilidade. Também são elaborados Planos de Gestão de Resíduos Sólidos os quais além de identificar os principais impactos nos SAA e SES, determinam o tratamento e destinação adequada. Exemplos de ações realizadas estão detalhadas na tabela 4.2.1. A coordenação de resposta é definida nos próprios planos que também definem as responsabilidades. Para realizar medidas de mitigação de incidentes de escassez hídrica a Saneago elabora anualmente o Plano de Racionamento do Sistemas de Abastecimento de Água da Região Metropolitana de Goiânia. A Saneago em conjunto com a Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Comitês de Bacias Hidrográficas estabelece Planos de Segurança Hídrica dos mananciais de captação. Os planos são elaborados por meio de parcerias entre a Saneago, Governo do Estado de Goiás, Secretarias de Meio Ambiente, Prefeituras, Ministério Público, Produtores afetados, iniciativa privada entre outros órgãos. Os Planos apresentam as ações que devem ser realizadas em cada estágio de emergência que se encontram com níveis graduados de alerta. São revisados anualmente e são divulgados digitalmente por meio das redes sociais da Saneago, do Governo do Estado, Site, Intranet, rádio e televisão. Os planos contemplam a forma de comunicação com a Sociedade. Como parte do plano de ação para tratamento de emergências, a Saneago estabeleceu a normativa “Ações em caso de emergência” (IN08.0022) (atualizado em 10/2021) que contempla as outras situações não previstas nos planos já citados. Essa norma define diretrizes e responsabilidades para os casos de emergências. Ainda faz parte do plano a normativa de processo de reparação de danos materiais que contém as diretrizes para ressarcimento de eventuais danos causados por suas operações, regular a forma de ressarcimento dos prejuízos e mitigar os efeitos

Tabela 4.1.2 – Principais ações implementadas de desenvolvimento socioambiental

Ação	Descrição	ODS	P	A	D	S	Principais Parceiros e voluntários
Visita em ETA e ETE	Apresentação do processo de tratamento de água e esgoto e conteúdo referente a preservação ambiental, controlado conforme Instrução Normativa de visitas.	4; 6	P		D		FT, GRS e Instituições de ensino.
Palestras ambientais	Ações educativas nas escolas, com esclarecimentos acerca das questões do saneamento e preservação ambiental.	4; 6	P		D		FT, GRS e Instituições de ensino.
Olho no Óleo	Programa de coleta de óleo usado de residências e comércios. O óleo coletado é mensurado e depois é convertido em crédito na fatura do cliente.	11; 12; 14	P		D		FT, CL e comércio em geral
Aquecendo vidas	Doações de agasalho e cobertores para população vulnerável socialmente e asilos	2; 3	A		D		FT, OVG
Solidariedade	Ações solidárias de apoio com doação para atender necessidade de pessoas em vulnerabilidade.	1; 10	P		D		FT
Faça seu Papel	Ação voluntária dos empregados da Saneago com foco na reciclagem de papel e estímulo à redução do consumo, reutilização e reciclagem de papel.	12	P		D		FT
Ser Natureza	Programa promovido pelo MP pautado na atuação redução dos problemas ambientais. A Saneago faz doação de mudas, materiais e mão de obra.	6; 13; 15	A		D		SUMAB, FT, Fazendeiros e MP.
Fornecimento de água potável	Fornecimento de água por meio de copos/bebedouros para distribuição em eventos relacionados à preservação ambiental, desenvolvimento social e lazer	6	P		D		Distritos SUINT
Recuperação Captação	Recuperação da mata ciliar do Rio Meia Ponte na região próxima à captação da ETA. Envolve parceiros como a Centrolcool S/A, Colégio Ary Valadão e Secretaria Meio Ambiente.	6	P		D		FT, diversos parceiros

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

frente as emergências (IN07.0383). Para as emergências relacionadas aos sistemas de informação, foi estabelecido plano de resposta a incidentes de segurança da informação (IN00.0188). Os fatos relevantes, capazes de causar anomalias são comunicados aos Clientes, Sociedade e demais PI envolvidas conforme as normativas relativo a Comunicado de falta d'água (IT00.0555 e IT00.0579) além da Política de divulgação de fatos relevantes, todas atendendo as diretrizes da Política de Porta Voz da Saneago.

Tabela 4.2.1 – Impactos dos produtos e operações da SUINT			
Aspecto	Impacto	TCPI	Medidas de controle/mitigação
Geração de resíduos sólidos (tratamento)	Contaminação do solo e da água	PA	Manejo do lodo gerado nas ETEs e dos resíduos gerados no laboratório das ETAs (coleta, armazenamento provisório e destinação final).
	Ocupação de aterros	PA	
Derramamento de produtos químicos	Contaminação do solo e da água	PA	Capacitação dos operadores e atendimento do plano de emergência para depósito de produtos químicos.
Geração de ruído	Poluição sonora na vizinhança	PS	Instalação dos equipamentos em locais fechados; Manutenção periódica e preventiva dos equipamentos
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	PS	
Desperdício/perda de água	Interrupção do fornecimento	PS	Monitoramento da rede de distribuição em busca de perdas; ações de combate às perdas na distribuição; monitoramento contínuo dos reservatórios; varetamento; modulação da distribuição; busca ativa e retirada de vazamentos.
	Falta d'água para os usuários	PS	
	Avarias da estrutura viária dos municípios	AS	
Extravasamento de efluentes não tratados	Contaminação do solo e dos mananciais	AA	Inspeção sistemática das redes de esgoto; Manutenção das instalações e equipamentos das ETEs e EEEs; Campanhas de conscientização sobre o uso correto do esgoto
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	PS	
Geração de odor	Diminuição da qualidade do ar próximo a ETEs	PA	Manutenção da infraestrutura e limpeza das lagoas; Controlada qualidade dos efluentes; Manutenção da "Cortina Verde"
	Desvalorização das áreas próximas à ETEs	PS	
Consumo de materiais	Esgotamento de recurso natural	PA	Participação no programa "Faça seu Papel"; conscientização da FT sobre uso racional de insumos; Transformação digital com o Projeto Saneago 1 Clique.
Consumo de energia	Esgotamento de recurso natural não renovável	PA	Automação e Manutenção de equipamentos, treinamento da FT; otimização da operação das ETAs.

Tp-Tipo: *A: Atual, P: Potencial/ CI – Classe: *A: Ambiental, S: Social, G: Governança

CRITÉRIO 5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1.a) Inicialmente, os conhecimentos necessários para a investidura em qualquer cargo na Saneago são encontrados na Matriz de Cargos estabelecida no Plano de Cargos, Carreira e Remuneração, que foi criado em 2014 e atualizado em 2020. A referida matriz, fornece uma visão geral das alocações dos profissionais dentro da Companhia, bem como, promove a identificação e o mapeamento das competências necessárias ao desempenho de cada função. A Saneago realiza desde 2017 Avaliação de Desempenho de seus colaboradores. Tal processo é regido pelo IN00.0307 - Gestão do Desempenho, que teve sua última atualização em 2022. Neste processo os colaboradores são avaliados em duas dimensões: 1) Competências; e 2) Resultados. Na dimensão resultado, os colaboradores são avaliados por meio do resultado de suas unidades em indicadores estratégicos da companhia. Na dimensão Competência, os colaboradores são avaliados nas seguintes competências: Capacitação e Aperfeiçoamento Contínuo, Comportamento Ético, Comprometimento Organizacional, Comunicação, Empreendedorismo, Flexibilidade, Foco em Resultados, Foco no Cliente, Liderança, Organização e Planejamento, Relacionamento Interpessoal, Tomada de Decisão, Trabalho em Equipe e Visão Sistêmica. Para os empregados que ocupam posição de gestão, existe um enfoque maior na capacidade de liderança voltada para a gestão de resultados, de conhecimento, de riscos e de pessoas, com visão sistêmica e estratégica, reforçando-as como mais importantes para a companhia. Para concluir o processo de avaliação, é obrigatório que líder e liderado se reúnam para uma reunião de feedback, onde o serão reforçadas as competências nas quais o colaborador se destaca e chamada atenção para aquelas em que ele eventualmente tenha um desempenho ruim. Após a conclusão do ciclo de Avaliação de Desempenho, a G-GRH elabora um estudo que mostra o percentual das notas dos empregados da companhia em cada uma dessas competências e encaminha a G-GDS, para contribuir com a elaboração do Plano Anual de Capacitação a ser executado no ano seguinte. Inovando, em 2022, com o foco na modelagem do negócio sustentável, a Saneago criou grupo de trabalho (RD 15/2022) específico para gestão de ideias e busca de conhecimentos atualizados no mercado. Em seu ambiente operacional, os conhecimentos mais importantes para a SUINT são aqueles relativos à gestão de perdas de água, na qual a Companhia é destaque nacional; à automação de sistemas de água e esgoto; e à gestão de pessoas. Novos conhecimentos que ainda precisam ser internalizados foram identificados nos últimos anos, entre eles: gestão de ativos; gestão de contratos; e gestão de resíduos. Para melhorar os pontos fracos, foi contratada empresa especializada para o levantamento de ativos da Companhia (d_2020), de modo a melhorar sua gestão e refletir de forma adequada no reajuste tarifário; instrução processual otimizada e adequada a minimizar o fracionamento licitatório; criação de unidade específica para o gerenciamento de resíduos (P-GGR) (d_2019). Desde 2021, a Saneago firmou contrato com a Universidade Federal do Pará (Sistema GESTCOM) para o mapeamento de competências de todos os departamentos da Companhia. O objetivo é otimizar as forças de trabalho quanto às suas competências e necessidades de entrega.

5.1.b) A captação dos conhecimentos ocorre por meio de ações de benchmarking, adoção de modelos de gestão, associação a instituições como ABES, AESBE, FNQ, participação em feiras, congressos, simpósios, workshops e eventos similares (regido pela normativa de participação em seminário, simpósios e similares), webinários, cursos, palestras entre outros. Os conhecimentos são retidos e protegidos nas especificações normalizadas, instruções de trabalho, normativas, memória descritiva (agenda, drive, outros), atas, manuais, relatórios diversos e processos administrativos retidos digitalmente no sistema GED. A Saneago possui ambiente virtual (FGQ004) para a reunião de

documentos normativos, atualizados sob demanda com a participação de unidades interessadas, com a categorização dos assuntos (identificação), permitindo a consulta (captação), favorecendo a atualização (desenvolvimento), bem como a padronização, aplicação e disseminação do conteúdo. Para facilitar a disseminação das normativas foi criado em 2021 mecanismo de pesquisa facilitada tornando possível encontrá-los em apenas 3 cliques. A atualização das normativas é realizada pelo seu responsável ou por grupos multidisciplinares (quando estabelecido pela Diretoria Colegiada), o que possibilita a ampliação e disseminação do conhecimento. A SUINT (d_2018) vem fomentando o engajamento das unidades jurisdicionadas na participação do PNQS com o treinamento de líderes e empregados para a adoção do MEGSA ESG, promovendo um ambiente favorável à busca e disseminação de conhecimento. Os relatórios de avaliação são analisados, as lacunas são discutidas, e ações de melhorias são incorporadas nos planos de ação. Além disso, relatórios de gestão e de avaliação são difundidos digitalmente nos grupos de WhatsApp das unidades.

5.2.a) De maneira corporativa, a Saneago, através das oportunidades elencadas no item 5.1b, tem implementado diversas inovações, desde abordagens, metodologias, softwares, ferramentas e equipamentos. Isso contribui para a consolidação de um ambiente favorável à inovação com o aproveitamento de ideias internas e externas. Na SUINT, a Gerência de Desenvolvimento Técnico Operacional, P-GDT, tem a função de buscar padronizar e fomentar a utilização de práticas e ferramentas eficientes, sustentáveis e inovadoras. Desde 2023 são utilizadas perfuratrizes para implantação de novas ligações de água por método não destrutivo, ou seja, há muito menos corte de asfalto e consequentemente minimização dos custos de recomposição asfáltica e desgaste com o Poder Concedente. Ainda, existem outras unidades com foco na automação de estações e equipamentos, e na gestão de ativos e informações operacionais em ambiente virtual com uso de inteligência artificial (GISWATER). Inovando, desde 2023, a Diretoria de Produção tem trabalhado na contratação de reservatórios parafusados com interface vitrificada, utilizando materiais mais resistentes, demandando menos manutenção e contribuindo com o viés sustentável. Outra inovação foi a implantação do software SAP Fiori na gestão de manutenção eletromecânica, concebida em 2022, aprimorada em 2023 e, desde 2024 permite a geração de informativos de gestão (dashboards). Também, a Saneago busca aumentar o nível de capacidade tecnológica fomentando a especialização dos empregados nos conhecimentos essenciais por meio de subsídio a pós-graduação, contratos com SENAI (com fornecimento de ensino profissionalizante), incentivo intelectual para empregados que realizam cursos de extensão e outras capacitações. A avaliação do ambiente de inovação é realizada digitalmente uma vez ao ano na pesquisa de clima organizacional, divulgada por meio de link e QRCode, onde é medida a percepção quanto ao reconhecimento pelas contribuições oferecidas, aproveitamento das ideias e sugestões e a satisfação quanto à oportunidade de aplicação de talento e conhecimento no ambiente de trabalho. O canal de Ouvidoria também é preparado para receber sugestões de cunho operacional e direcionar às unidades responsáveis pelo seu tratamento, de modo que não só a FT possa contribuir, mas os demais representantes das partes interessada.

5.2.b) Todos os projetos de novas tecnologias e inovações são avaliados utilizando critérios técnicos, financeiros e operacionais, sendo elaborado relatórios que apontam os pontos positivos e negativos e recomendando ou não a implantação e a disseminação em outras unidades da empresa. Em caso de viabilidade do projeto são elaboradas especificações da tecnologia para aquisições ou implementações futuras. Os projetos inovadores buscam apresentar resultados considerando o ambiente real da empresa, no entanto, passam pelo desenvolvimento de um projeto piloto em ambiente controlado e de baixo risco. Exemplo considerado promissor foi o projeto de automatização de dosagem de produtos químicos, que compreende a instalação de analisadores de turbidez, PH, Cloro, Flúor, inversores de frequência e bombas dosadoras peristálticas, a fim de garantir a qualidade da água disponibilizada, onde os parâmetros são medidos em tempo real e a dosagem é realizada automaticamente, sem intervenção humana, de acordo com a necessidade verificada através das curvas de dosagem de água. O projeto foi implantado como piloto em 2022 na ETA de Brazabrantes. Os estudos consideraram o projeto promissor e viável para implementação na empresa, com as devidas adequações conforme o porte da unidade. Outro projeto, de 2023, é o GRORCE (Gestão de Redução de Obstrução de Redes Coletoras de Esgoto), que monitora pontos estratégicos das redes de esgoto de modo a identificar e corrigir problemas na bacia de influência. O projeto é de cunho multidisciplinar e abrange equipes de campo do Distrito, e equipes técnicas da regional, da SUINT e da SUTOP. No projeto, é monitorada a rotina dos serviços e gerados mapas de calor, indicando à equipe operacional onde buscar por problemas. O objetivo é a otimização de gastos com produtos químicos e material humano, de modo a contribuir com o papel da Companhia no desenvolvimento sustentável do Estado de Goiás.

5.3.a) A SUTEC (Superintendência de Tecnologia da Informação) é responsável pelo desenvolvimento da tecnologia digital na Saneago, buscando implementar uma cultura voltada para a transformação digital na empresa. O modelo tecnológico é norteado pelo Planejamento Estratégico e suportado pela Política de Segurança da Informação. A demanda de desenvolvimento, melhoria e sustentação de sistemas digitais parte dos gestores de departamentos da Companhia para a SUTEC, responsável por desenvolver ou contratar sistemas que contribuam com o desenvolvimento digital, melhorando o desempenho dos produtos e processos, promovendo a efetividade da coleta de dados, processamento, armazenamento e acesso à informação. A implementação bem-sucedida das ferramentas digitais favorece a gestão descentralizada nos 223 municípios atendidos pela companhia. As ações executadas na Superintendência de Tecnologia, contribuem para uma comunicação e colaboração facilitada, ao acesso a dados em tempo real, à automação e monitoramento dos processos, permitindo maior flexibilidade para a estrutura da companhia e contribuindo para o aumento da transparência dentro da organização. Os projetos das Diretorias são analisados no Comitê e são priorizados a nível Saneago conforme as regras da normativa de priorização de Tecnologia da Informação (d_2021) observando aspectos como alinhamento estratégico, impacto, custos, riscos financeiros e legais entre outros. A execução dos projetos de desenvolvimento é coordenada e executada pela G-GPJ obedecendo às diretrizes da

normativa de desenvolvimento de sistemas na Saneago e normativa de abertura de solicitações para a SUTEC (d_2019), e aqueles de sustentação e melhorias são executadas pela G-GAD. As principais etapas para a execução dos projetos são: Geração de Demanda, Distribuição de desenvolvimento, Levantamento de Requisitos, Aprovação, Implementação (Desenvolvimento), validação, Homologação e Publicação do Sistema. As principais tecnologias digitais em uso no Distrito estão apresentadas na tabela 5.3.1. Na Companhia, utiliza-se o software GED, um sistema de gestão de informações, processos administrativos e documentos eletrônicos que possibilitam a produção, edição, assinatura, trâmite e armazenamento de documentos. É notória a evolução que se teve na companhia na migração dos processos físicos para os digitais (GED) não só facilitando a tramitação de documentos e a troca de informações como permitindo agilidade no fluxo de documentos e tomada de decisões. Outro exemplo de implantação digital e abrangente que trouxe melhora substancial nos trabalhos da companhia foram as ferramentas de vídeo chamada (d_2020), permitindo uma comunicação mais dinâmica e efetiva, evitando deslocamentos desnecessários, reduzindo custo com transporte e diárias, além de ser mais sustentável para o meio ambiente. Outra ferramenta amplamente difundida é a VPN (acesso remoto à rede), para que gestores e colaboradores previamente autorizados possam acessar os sistemas internos da companhia com segurança e proteção, mesmo que não estejam presentes fisicamente na empresa, garantindo assim maior dinamismo nas atividades. A SUTEC também é responsável por manter o sistema SAP na Saneago. O SAP é um dos mais renomados softwares de gestão de empresas do mundo, permitindo gerenciamento de diversos segmentos dentro de uma companhia de forma integrada e robusta. Vale destacar que foram implantados os módulos de SRM – contratos (d_2019), ERP - estoque e contabilidade(d_2019) além dos módulos de auditoria (d_2021) e manutenção eletromecânica PM – Fiori (d_2022). A Superintendência de Tecnologia conta com uma equipe de desenvolvedores, alguns de carreira e outros terceirizados, que são responsáveis por desenvolver vários dos sistemas da Companhia. Como exemplo de desenvolvimento com equipe própria tem-se o sistema de Gestão de Pessoas da companhia no qual são geridos os planos de carreira, os históricos dos empregados, efetuados os processos de pagamentos, dentre outras diversas funções inerentes. Como exemplo de equipes terceirizadas tem-se as empresas “Memora Processos Inovadores” e “Tarea” para a sustentação e desenvolvimento dos sistemas proprietários. Vale destacar os Painéis de Indicadores que são desenvolvidos pelos profissionais da superintendência em conjunto com a equipe da TAREA, nele são mapeados todos os indicadores que são controlados pela companhia.

5.3.b) Os procedimentos de segurança da informação estabelecem regras para a proteção dos ativos de informação de modo a garantir a disponibilidade, integridade, autenticidade, legalidade e sigilo dos mesmos e dos recursos de tecnologia da informação. Os procedimentos são baseados nas Políticas relativas ao sistema digital como as Políticas de Segurança da Informação (PSI), de Privacidade de Dados Pessoais, de Recursos Computacionais de Rede da Saneago e a normativa de controle de acesso aos sistemas de TI. As responsabilidades relativas à segurança da informação estão estabelecidas no item 8 da PSI. As condutas de segurança da informação a serem seguidas por todos os usuários (incluindo aqueles das PI externas) estão estabelecidos nas normativas da tecnologia da informação disponibilizadas em formato exclusivamente digital no sistema Gestão Integrada e publicadas no site da Saneago no que tange as PI externas. A Saneago estabeleceu o Comitê Gestor de Segurança da Informação em 2019 composto por membros nomeados pela Diretoria Colegiada que tem a responsabilidade de atualizar periodicamente a PSI e seus documentos auxiliares. Inovando, em 2023, a Saneago extinguiu o Comitê Gestor de Segurança da Informação e estabeleceu o novo Comitê Gestor de Segurança da Informação e de Proteção aos

Tecnologias digitais	Finalidade
Sistema GED	Sistema eletrônico de documentos para a criação e trâmite digital de documentos, armazenamento, processamento, acesso e confidencialidade.
SAP	Controle das informações financeiras, contabilidade, contratos, orçamentos, fornecedores, almoxarifados e estoques de materiais, gestão da manutenção.
Supervisório WEB	Controle operacional de produção, distribuição e reservação do SAA, controle da mínima noturna e análise de históricos. Monitoramento do SES.
SIPSAP	Sistema Integrado de Prestação de Serviços e Atendimento ao Público, ferramenta de gestão cuja finalidade é acompanhar a prestação dos serviços executados no prazo, além dos indicadores operacionais da empresa.
Sistema Ver	Aplicativo de Smartphone para controle, distribuição e execução dos serviços operacionais e comerciais.
GIS (GISWATER)	Sistema de cadastro e gerenciamento de informações técnico-operacionais, com visualização gráfica e georreferenciada.
Qlik Sense	Software de BI voltado para a retirada de informações de um banco de dados e sua transformação em indicadores para auxiliar os gestores nas tomadas de decisões
Aplicativo Saneago	Plataforma Android e IOS para disponibilização dos serviços de atendimento ao Cliente
WhatsApp	Atendimento virtual aos clientes via WhatsApp

Dados Pessoais para incrementar nas atribuições a segurança relativa à proteção dos dados pessoais e manter a atualização dos procedimentos relativos à segurança da informação. A SUTEC é responsável pela garantia do atendimento aos requisitos de segurança nos ambientes computacional e convencional. Para garantir a manutenção de um ambiente seguro a SUTEC dispõe de uma infraestrutura física e lógica, além de um time de colaboradores especialistas. Todo o tráfego de informações da Saneago é monitorado e controlado em tempo real por uma infraestrutura complexa contando com ferramentas como antivírus, firewall, *antispam*, ferramentas de monitoramento de vulnerabilidades, além de realização periódica de testes de intrusão e *phishing*. O tráfego das informações, desde a sua coleta, tratamento, armazenamento, proteção e comunicação é monitorado e possui sistema em tempo real com alertas de violação às equipes de segurança e ainda a disponibilização de dashboard para gestão como WaFI e BIGP. O monitoramento permite identificar as tentativas de violações em tempo real bloqueando-as imediatamente. A efetividade do monitoramento é verificada por meio de Dashboard que identifica os eventos de segurança de rede, informando ainda a origem do tráfego. A efetividade de todas as atividades relacionadas à gestão da Tecnologia das Informações é avaliada anualmente por meio de auditoria independente contratada. As situações de não conformidades identificadas são tratadas diretamente pela SUTEC por meio de planos de ação. O acesso dos usuários internos e externos aos sistemas da Saneago é precedido de uma credencial de identificação à qual é atribuído um perfil de acesso que estabelece níveis diferenciados de acesso às informações conforme o tipo de informação envolvida, tipo

de usuário, função, cargo, lotação e local de atuação. O perfil é definido antes de acessar as informações conforme a complexidade ou importância estratégica das operações. A fim de garantir a disponibilidade e continuidade das informações (incluindo em emergências), a Saneago dispõe de estrutura de hardware composta por vários servidores de processamento e armazenamento dos dados situado na sede da SUTEC com sala cofre e antichama, sistema de combate a incêndio, geradores e nobreaks exclusivos, controle de acessos por cadastro prévio e biometria na entrada e saída. Também é disponibilizado site de contingência para uso em situações de desastre, emergências ou manutenções no servidor principal. Além dessa estrutura, a Saneago realiza backup dos servidores em local físico diferente, em atendimento às diretrizes da normativa de administração de banco de dados corporativos da Saneago sob a responsabilidade da G-CBD. Para garantir a continuidade da estrutura de redes são disponibilizados links de comunicação de dados redundantes, além de um centro de operações de rede com profissionais que monitoram proativamente a rede em tempo real 24hs por dia detectando falhas e instabilidades. Os empregados podem saber da situação das redes por meio do portal “Saneago online” disponível na intranet contendo andamento e o nome do responsável pelo apoio local em caso de instabilidades ou falhas. A garantia da integridade física dos equipamentos de hardware é realizada por meio de um programa de manutenção gerido pela G-GLG, que é o departamento responsável por garantir a manutenção dos equipamentos físicos de TI e comunicação de dados conforme a política de uso de recursos computacionais e a normativa de instalação e movimentação de hardware na Saneago. Para garantir a segurança das informações que são retidas em meio físico, a Saneago disponibiliza mecanismos de proteção e conservação preventiva de documentos (conforme normativa de gestão de arquivos da Saneago) que são aplicados conforme pertinência. O principal projeto em andamento é a contratação integrada de soluções de módulo de segurança para aplicações em ambiente *DevOps*, *appliance* de NGFW, gestão de vulnerabilidade e riscos em SI, solução para segurança de aplicações Web e ED.

CRITÉRIO 6 – PESSOAS

6.1.a) O Sistema de Trabalho é estruturado em duas dimensões (tabela 6.1.1) que organizam a distribuição dos processos e das pessoas dentro da Saneago. A estrutura é desenvolvida para garantir a plena execução das atividades, aumento de produtividade, alinhamento com as estratégias, alcance da Missão e Visão e o atendimento das necessidades e expectativas das PI. A estruturação das equipes é realizada corporativamente seguindo hierarquia estabelecida no Regimento Interno sendo composta por Superintendentes, Gerentes, Supervisores, Coordenadores, outras funções gratificadas (conforme Plano de Carreira Gerencial e Funções Gratificadas) e demais empregados. A responsabilidade pela organização da gestão de pessoas na Saneago é da G-GRH, subordinada à SUREH que é vinculada à DICOR. A estruturação ocorre por meio do Plano de Lotação corporativo que consiste num instrumento de planejamento, organização e distribuição das pessoas em departamentos chamados na Saneago de Unidades Organizacionais. Para cada departamento é atribuído um Quadro de Lotação que determina as necessidades qualitativa

Tabela 6.1.1 – Estrutura do Sistema de Trabalho da Saneago

Documento		Descrição e Gestor	
Processos	Estatuto Social (d_2000)	A estrutura e atribuições da Alta Gestão da Companhia. Responsável pela definição das competências e atribuições dos órgãos de deliberação, administração, fiscalização. Foi revisado em 08/2021 (versão 27).	SUPLA
	Regimento Interno d_1975)	Define as atribuições dos departamentos e suas hierarquias, critérios de responsabilidade e autoridade. Suas atualizações são aprovadas pelo Conselho de Administração. Foi atualizado 06/2023 (versão 54).	
	Regimentos Internos	Disciplinam o funcionamento dos órgãos de administração e fiscalização. Foram criados em 2019 e são atualizados periodicamente conforme necessidade.	
Pessoas	Planos de Carreiras RACCS e PCCR	Organizam a estrutura de cargos incluindo requisitos de formação, competências requeridas, responsabilidades, descritivo de atividades, nível de hierarquia e autonomia, faixas e estágios salariais e diretrizes do plano de carreira.	SUREH
	Plano de carreira gerencial (d_2017)	Organizam a estrutura de cargos gerenciais e funções gratificadas incluindo requisitos de formação, competências requeridas, faixas e estágios salariais e diretrizes do plano de carreira gerencial.	
	Plano de Lotação	Define a metodologia de estruturação e distribuição quantitativa e qualitativa da FT nas Unidades Organizacionais de modo a garantir a plena execução das atividades.	

(tipos de profissionais e funções exigidas para realizar as atividades) e quantitativa (quantidade de profissionais necessários para o departamento atingir seu propósito). Para definir o Quadro de Lotação, a G-GRH, analisa as atividades e o propósito do departamento definido no Regimento Interno e as tecnologias disponíveis e a serem implementadas que possam impactar no Quadro de Lotação. Inovando, em 2021, a G-GRH contratou consultoria especializada (GESTCOM – UFPA) para atualizar o Plano de Lotação. Na oportunidade, foi realizado diagnóstico do Plano e do Quadro de Lotação de cada departamento, com posterior identificação de melhorias e revisão anual para sua manutenção compatível com as estratégias da empresa. O trabalho contou com o mapeamento para atualização das competências considerando os tipos de atividades, a complexidade e os tipos de lideranças envolvidos. Também, são realizadas ações sistemáticas de benchmarking para apontar as tendências e cenários do mercado externo. As alterações no Quadro de Lotação são autorizadas conforme Política de Alçadas e normativa de remanejamento de empregados. O sistema digital PA361 viabiliza a administração do Quadro e Plano de Lotação integrando os processos às pessoas. A cada atualização na estrutura organizacional, o PA361 atualiza automaticamente e alerta a G-GRH sobre a necessidade de adequação e atualização do Quadro de Lotação dos departamentos impactados. Sem essas atualizações, a folha de pagamento não pode ser fechada. Para o caso de atividades específicas de projetos e programas

Tabela 6.1.2 – Principais competências da FT

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

corporativos são estabelecidos pela Diretoria Colegiada grupos multifuncionais em forma de comissão. Os integrantes são selecionados conforme as competências necessárias para o desenvolvimento das atividades propostas. Cada grupo possui documentação com os objetivos, participantes e sua forma e prazos de execução, divulgadas digitalmente via RD na intranet. A SUINT, respeitando as diretrizes da Companhia, promove remanejamento de pessoas entre unidades organizacionais para atender interesses pessoais e/ou corporativos. Além disso, são feitas substituições de gestores das unidades com a aprovação da Diretoria. As principais competências definidas para as pessoas da Saneago estão na tabela 6.1.2 e são avaliadas anualmente na avaliação de desempenho conforme normativa de gestão do desempenho.

6.1.b) Nosso processo de seleção varia de acordo com a natureza da contratação que será realizada e é conduzido pela G-GRH. Para as contratações destinadas a ocupação do quadro efetivo da companhia sob o regime da CLT, é realizado um processo seletivo amplo por meio de um concurso público, que é essencial para garantir a transparência, a impessoalidade e a igualdade de oportunidades no preenchimento de vagas no setor público. Para a contratação de colaboradores temporários, sob regime do contrato com prazo determinado não superior a 2 anos, a G-GRH elabora um processo seletivo simplificado, no qual são estabelecidos uma série de critérios de experiência e titulação, possibilitando pontuação e ranqueamento dos candidatos. As informações do concurso e da seleção são disponibilizadas de forma virtual no site da Saneago e Diário Oficial, garantindo o alcance do maior número de interessados possível. Para a contratação dos jovens aprendizes, a companhia firmou contrato com a RENAPSI, que realiza processos seletivos por meio de provas escritas, duas vezes ao ano, a fim de selecionar os melhores candidatos. Em 2023, de forma inovadora na companhia, o mesmo procedimento foi adotado para a contratação dos estagiários. Até este ano, as contratações eram realizadas por meio de indicações dos próprios colaboradores, fato que por vezes esbarrava na política antinepotismo. No entanto, após a contratação da Universidade Patativa do Assaré, a Saneago passou a contratar estagiários de acordo com um ranqueamento pós processo seletivo realizado por esta Universidade. Os processos seletivos da Saneago, tanto para contratação de efetivos quanto temporários, estagiários e aprendizes, reservam atenção especial à diversidade. Nossos concursos públicos reservam 5% das cotas para PCDs, além de favorecer a participação de candidatos em vulnerabilidade social através do benefício de desconto da inscrição. Ao final das seleções, é divulgada no site da Saneago a lista com a pontuação dos candidatos, explicitando aqueles aprovados, classificados e não classificados, obedecendo critérios definidos em editais específicos para cada certame. Os empregados provenientes de concurso público são direcionados para composição de vagas previstas no plano de lotação da companhia, de acordo com a natureza de seus cargos. Ao chegar na companhia, os empregados passam por uma avaliação curricular e de perfil, realizada pelos psicólogos da G-GRH. De acordo com suas aptidões e experiências anteriores, os empregados são direcionados para áreas com maior necessidade de seus conhecimentos. Já os colaboradores oriundos de processos seletivos simplificados, são direcionados ao fim específico ao qual se propôs aquele processo. Antes de assumirem suas funções, os novos membros da companhia participam do treinamento de integração que é controlado pela G-GDS. Neste treinamento o colaborador é apresentado aos principais aspectos da companhia como: plano de carreira, código de conduta, normas de segurança, regras de negócio, entre outras. Isso assegura que estejam minimamente preparados para executarem suas funções com competência e se alinharem com os padrões operacionais e éticos da empresa. Os colaboradores podem ser remanejados, consideradas as necessidades de cada unidade, e podem assumir funções de gestão, obedecendo regras de perfis para cada nível hierárquico. Quando necessário reforçar a equipe, seja através de colaboradores efetivos ou temporários, a SUINT avalia o Plano de Lotação das unidades jurisdicionadas e encaminha à SUREH um levantamento qualiquantitativo para contratação. A Saneago valoriza a diversidade e está comprometida com a inclusão. Para isso, a Saneago instituiu em 2022 o Comitê Permanente para Questões da Mulher e Diversidade que, por meio de eventos, aborda sobre conscientização acerca de diversidade e inclusão, preconceitos inconscientes, respeito às diferenças culturais e promoção de um ambiente inclusivo e acolhedor. O período de experiência é uma etapa crítica para a adaptação dos novos colaboradores. Ele tem duração de 90 dias e durante e ao final deste período, realizamos 2 avaliações formais de desempenho, proporcionando um feedback sobre seu progresso e áreas de melhoria. Esta prática não apenas suporta o desenvolvimento contínuo dos recém-chegados, mas também garante que suas competências estejam alinhadas com as expectativas da empresa. Ao final, caso seja aprovado, as informações são lançadas no histórico funcional do colaborador. Caso não seja aprovado, o colaborador é desligado da companhia.

6.1.c) O desenvolvimento de competências é uma prioridade estratégica, refletida em diversas práticas que visam capacitar nossos colaboradores a desempenharem suas funções de maneira eficaz e estarem preparados para novos desafios. Para reforçar este compromisso, a companhia criou em 2019 a G-GDS, que é responsável por planejar e executar o PAC-Plano Anual de Capacitação dos colaboradores da Saneago. Em dezembro/2023 foi aprovado na Deliberação da Diretoria Colegiada nº 420/2023 o PAC 2024 com sete linhas de ação: 1) Treinamentos Obrigatórios; 2) Treinamentos Planejados via Levantamento de Necessidades de Treinamento; 3) Demandas Espontâneas; 4) Evento anual de Gestão de Pessoas; 5) Trilha do Conhecimento Gerencial; 6) Treinamentos Internos; e 7) Programa de Custeio de Pós-Graduação. O planejamento é realizado a partir de diagnóstico de lacunas de capacitação, considerando: o resultado do Mapeamento de Competências da GESTCOM, as sugestões das Diretorias interessadas, a avaliação de Desempenho de 2022 e a pesquisa de Clima Organizacional de 2022. Demandas espontâneas das unidades da SUINT podem ser encaminhadas para a G-GDS via GED, conforme a IN00.0310 - Gestão da Educação Corporativa. Este programa é acompanhado pelo indicador estratégico 8.5.3, que é reportado periodicamente à Diretoria Colegiada da companhia. A avaliação das competências da FT é definida na IN00.0307 - Gestão do Desempenho. Anualmente, todos os empregados passam por uma avaliação conjunta com seus gestores imediatos, que considera tanto as competências comportamentais quanto de desempenho das unidades. Esta avaliação inclui feedback obrigatório que é confirmado pelo empregado em um sistema informatizado. Em 2021, os empregados começaram a realizar autoavaliações de seu desempenho e os gestores passaram a ser avaliados por seus subordinados nas competências de liderança, tomada de decisão e visão sistêmica. Os resultados dessas avaliações,

comparados com os indicadores estratégicos e metas atingidas, são analisados pela G-GRH e encaminhados à Gerência de Desenvolvimento de Sistemas (G-GDS) para subsidiar a elaboração do PAC. O PAC também vislumbra o Programa de Custeio de Pós-Graduação, que em 2023 realizou processo seletivo de custeio para os cursos de MBA de Parcerias Público e Privada e Concessões e MBA de Gestão Estratégica de Negócios, contrato com o IPOG, elaborados especificamente para a Saneago. Trazendo inovação, em 2023 a G-GDS finalizou a contratação da plataforma de treinamentos Revvo, onde serão disponibilizados uma ampla gama de treinamentos que poderão ser acessados por todos os colaboradores da Saneago, contendo programas de aprendizagem focados na qualificação e desenvolvimento de competência, por meio de cursos de curta, média e longa duração. Para promover o exercício da ética e cidadania, organizamos, durante a SIPAT, palestras sobre temas como prevenção de assédio, sustentabilidade, saúde física, mental e social, dentre outros. Além disso, projetos como Programa Despertar (focado em Pessoas com Necessidades Especiais) e programas de educação financeira são promovidos para fomentar um ambiente de trabalho inclusivo e ético. A SUINT realiza fomenta a capacitação dos colaboradores através de encontros, palestras e treinamentos. Existem encontros em que equipes próprias multiplicam boas práticas operacionais e de gestão com foco em resultados e melhoria contínua.

6.1.d) A Saneago apresenta suas ações voltadas para assegurar a integridade física e mental de seus colaboradores, em alinhamento com as diretrizes de sua Política de Gestão de Pessoas, que visam “Atuar na promoção da saúde” e “Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável”. A educação contínua e a prontidão para emergências são pilares em nossa gestão de riscos. São realizados treinamentos regulares para preparar nossa equipe para responder eficazmente em emergências. É monitorado o desempenho em saúde e segurança por meio dos indicadores 8.5.5 e 8.5.6. O PAC reserva toda uma seção aos Treinamentos da Medicina e Segurança do Trabalho, direcionados à reciclagem dos colaboradores nos cursos das NR's necessárias para a execução de suas atividades. Tal seção também reserva orçamento para cursos, treinamentos ou eventos direcionados a outras áreas, tais como Prevenção de Acidentes e Assédio Moral e Sexual. Os colaboradores são envolvidos ativamente na identificação e gestão de riscos, através das CIPAs que incluem representantes das áreas operacionais. Essa abordagem colaborativa assegura uma compreensão abrangente das condições de trabalho e facilita a adaptação a mudanças no ambiente físico. Os riscos ocupacionais são mapeados pelos gestores e registrados no sistema eletrônico BSW041, com atualizações periódicas conforme as necessidades identificadas pela Gerência de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (G-GST). Este procedimento é regulado pela IN00.0650, que teve sua última atualização em 2023. A CIPA, que possui suas diretrizes na IN00.0010, realiza inspeções regulares para identificar riscos e estabelecer medidas preventivas em suas reuniões, visando evitar futuros incidentes. Para facilitar a comunicação e a participação dos colaboradores, a CIPA é descentralizada e possui representantes nas Regionais da Companhia. Na SUINT, as CIPAs locais realizam reuniões educativas como os Diálogos Semanais de Segurança (DSS), nas quais são abordados temas variados de conscientização com o intuito de mitigar riscos laborais e trazer ganhos em ergonomia, saúde mental, dentro outros temas. Além disso, o uso adequado de ferramentas e equipamentos é monitorado pelos Técnicos de Segurança do Trabalho lotados nas GRS da SUINT, garantindo a adoção de medidas de proteção adequadas. A Saneago fornece Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), Equipamentos de Proteção Coletiva (EPCs), uniformes, e implementa orientações e outras medidas administrativas, visando reduzir a exposição dos colaboradores a agentes insalubres e perigosos. A IN06.0598 trata dos procedimentos para solicitação, informação e distribuição de uniformes e equipamentos de proteção individual e coletiva. Essa normativa se aplica a todas as unidades organizacionais da Companhia que necessitem de algum equipamento deste tipo. Na normativa é estabelecido que a Saneago é obrigada a fornecer aos seus empregados, gratuitamente, o EPI adequado ao risco inerente a atividade que será executada. São realizadas auditorias frequentes para assegurar o cumprimento das práticas de segurança, complementadas por educação contínua sobre o uso correto dos equipamentos e a importância dos EPIs. Para garantir a eficácia das medidas de segurança, a G-GST realiza inspeções de acompanhamento e registra os relatórios via GED. O desempenho das ações de segurança é acompanhado por meio de normativos específicos. Podemos citar IN00.0236, editada em 2023, que dispõe sobre a padronização de atividades relacionadas à ocorrência e acidentes e doenças do trabalho, com aplicação para toda a companhia. A Instrução de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas - IN00.0470, estabelece condições mínimas a serem aplicadas e respeitadas pelas empresas que prestam serviço para a companhia, sejam elas com dedicação de mão de obra exclusiva ou não. A G-GST elaborou também instruções de trabalho para situações específicas, com grau de criticidade elevado, como a IT00.0352, elaborada em 2022, que define os procedimentos de segurança a serem adotados em embarcações e em poços tubulares profundos, aplicável a toda a Companhia. A unidade também elaborou formulários, disponíveis no sistema eletrônico de gestão integrada, para a realização de análise preliminares de risco para atividades como trabalho em altura (FR00.0310), escavação de valas (FR00.0029) e para atividades de içamento e movimentação de cargas (FR00.0021). Esses documentos destacam quais os principais pontos devem ser avaliados antes de iniciar alguma dessas atividades, e fornecem recomendações e contatos de emergência para o caso de situações adversas. Os dois últimos acidentes de trabalho na SUINT com afastamento foram nas regionais de Palmeiras de Goiás e Iporá, 01/05/2024 e 09/05/2024 respectivamente. Após os eventos foi identificada a necessidade de atualização dos treinamentos, reavaliar o quantitativo de colaboradores, bem como divulgar os acontecimentos nos DDS das CIPA's.

6.1.e) A Saneago tem investido continuamente na otimização do clima organizacional, com o objetivo de maximizar o comprometimento, a disposição da FT para alta performance e o alinhamento com o desenvolvimento sustentável. Como prova deste comprometimento podemos citar a aprovação da Política das Mães no ACT 2023/2025, que promoveu a redução para 6 horas diárias a carga horária das mães de crianças de até 6 anos de idade, sem que haja prejuízo em sua remuneração. Para os casos em que os filhos tenham uma condição especial, essa redução pode ser para 4 horas diárias, sem o limitador de idade da criança. Outra ação, de iniciativa da SUREH, foi a implementação, ainda em 2023, do Programa Saúde e Qualidade de Vida dos(as) Empregados(as), por meio da Instrução Normativa IN00.0423. A iniciativa tem por objetivo estimular práticas de qualidade de vida e hábitos saudáveis para os

empregados, como o incentivo à saúde física e mental. Outro foco é trabalhar na prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso e abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho. Haverá ações de saúde para os casos de transtornos psicológicos/psiquiátricos visando a reinserção às atividades cotidianas de trabalho. O programa é aberto a todos os empregados da Saneago, que terão o sigilo de sua participação respeitado e garantido. Com o intuito de conhecer as necessidades e expectativas dos trabalhadores, as lideranças em todos os níveis são incentivadas a manter um diálogo aberto com suas equipes. A Política de Gestão de Pessoas sugere a realização de reuniões regulares para discutir o bem-estar e a satisfação, permitindo a identificação rápida de problemas e a implementação de soluções eficazes. A SUINT, com esse intuito, promove comemorações dos aniversariantes do mês, facilita o acesso da FT aos gestores das unidades, incentiva a realização de reuniões de forma descontraída e fora do ambiente de trabalho, confraternização de final de ano, dentre outras práticas. O Clima organizacional é medido através da Pesquisa de Clima Organizacional, anualmente, através de formulário digital, e os resultados são analisados para SUREH para o direcionamento da Companhia na adoção de estratégias para mitigar riscos e problemas das equipes e favorecer o bem-estar para os próximos anos. A Ouvidoria da companhia oferece também um canal de comunicação seguro, para que os colaboradores de forma confidencial, possam expressar suas insatisfações e sugestões de forma adequada. A Saneago mantém política de remuneração acima da média praticada no mercado, ajustando periodicamente as compensações por meio de percentuais de reajuste e data base definidos em ACT para garantir a retenção de talentos. Além disso, oferecemos pacotes de benefícios que atendem às necessidades diversas da nossa FT, dentre eles podemos citar: 1) Vale alimentação/refeição creditado no mesmo dia do pagamento, gerenciado por empresa amplamente aceita no mercado; 2) Rotas, que efetuam o transporte dos colaboradores no início e ao final do expediente, e vale transporte para as unidades que não possuem volume para justificar uma rota; 3) Gratificação de Retorno de Férias, benefício financeiro pago ao empregado no contracheque subsequente ao retorno de suas férias; 4) Abono Natalino, benefício financeiro, fornecido aos empregados junto à penúltima remuneração do ano, onde metade do benefício é efetuado no cartão de VA/VR e a outra metade em pecúnia junto ao salário; 5) Participação nos Resultados com a distribuição de 10% do lucro da Companhia; 6) Incentivo intelectual àqueles que buscam desenvolvimento através de cursos e capacitações vinculados à sua área de atuação; 7) Programa de custeio de pós-graduação. Além do reconhecimento das contribuições dos empregados, para a manutenção de engajamento e fortalecimento de uma equipe em busca de alto desempenho, são consideradas metas estratégicas que influenciam a remuneração da gratificação dos gestores, bem como nos resultados da avaliação de desempenho. Esta, por sua vez, a depender do resultado do colaborador, o bonifica com progressão horizontal. O empregado pode ser contemplado com este benefício, uma vez a cada três anos. Outra vertente que influencia no clima organizacional é a existência do Código de Conduta e Integridade, no qual são abordados os comportamentos adequados esperados dos colaboradores. A avaliação de desempenho é uma oportunidade de monitorar os aspectos que afetam o comprometimento das equipes. Com essas medidas, a Saneago se compromete em proporcionar um ambiente de trabalho que não só fomente a alta performance, mas que também respeite e valorize os colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e o sucesso contínuo da organização.

6.2.a) A definição das competências de liderança é essencial para alcançar excelência operacional, promover a sustentabilidade e engajar nossas equipes. As competências necessárias para os cargos de gestão são estabelecidas primeiramente nos Planos de Carreira da companhia e complementadas pelo PCG e pela Instrução Normativa IN00.0307, que estão disponibilizados na intranet da companhia. Essas diretrizes estão alinhadas com as estratégias corporativas e facilitam a identificação de empregados com o perfil mais adequado para funções de liderança, garantindo maior assertividade no processo de seleção e promovendo uma governança sólida, com a Companhia inserida num cenário de mudanças no ambiente de prestação dos serviços de saneamento básico após a regulamentação do Novo Marco do Saneamento Básico (Lei 14.026/2020) e implementação de microrregiões no Estado de Goiás. O PCG define os tipos e graus de formação exigidos para cada função, enquanto a IN00.0307 detalha as competências necessárias para o desempenho eficaz das atividades de liderança. Para assegurar que essas competências sejam mantidas e aprimoradas, todos os líderes são avaliados anualmente nas competências específicas de liderança como parte do processo de avaliação de desempenho. Essa avaliação é fundamental para promover a alta performance, sendo o acesso à carreira gerencial condicionado ao atingimento de pelo menos 80% na dimensão de competências da avaliação de desempenho. Além disso, para manter-se na carreira gerencial, o empregado não pode ter um desempenho inferior a 80% por dois anos consecutivos ou três intercalados em um horizonte de 6 anos. Para acessar uma função de liderança o colaborador passa por uma Análise de Perfil realizada na G-GRH, para saber se atende aos critérios dos regulamentos citados. O acompanhamento contínuo dos resultados de desempenho, disponível na intranet da companhia, junto às informações pessoais de cada colaborador, assegura maior engajamento das equipes, refletindo diretamente na produtividade e na eficácia organizacional.

6.2.b) O corpo gestor da SUINT, durante suas observações diárias, ao perceber que certo empregado apresenta elevado nível de conhecimento, inteligência emocional, habilidade no relacionamento e gestão de conflitos, proatividade, foco e comprometimento com suas tarefas, procedimentos, estratégias e planos da empresa, busca integrá-lo à gestão e apontá-lo como exemplo a ser seguido pelos demais. Para integrá-lo, o gestor da unidade organizacional apresenta os processos de gestão ao empregado por meio da experimentação durante substituição de férias do gestor, além de contribuir nas rotinas da unidade e tomadas de decisão. Nas reuniões de rotina, a direção estimula os outros empregados a seguirem o mesmo caminho para que também sejam um dia reconhecidos pelas suas atitudes e se tornem potenciais líderes para a empresa. Na avaliação de desempenho de todos os empregados são identificados aspectos voltados para o trabalho em equipe, empatia e comprometimento com resultados, sendo essas competências também consideradas para seleção de líderes. Para a seleção das lideranças e demais funções, o recrutamento é realizado internamente por indicação do gestor imediato, do Diretor da área ou do acionista majoritário. A indicação é avaliada previamente pela SUREH e SUGOV que analisa o atendimento dos requisitos de formação, enquadramento na cadeia de valor, desempenho, histórico funcional e atendimento a requisitos legais conforme o plano

de carreira gerencial. A avaliação da conformidade do processo é realizada periodicamente pela SUAUD e SUGOV contemplando a manutenção do atendimento dos requisitos por amostragem.

6.2.c) No aspecto de desenvolvimento das lideranças cabe citar o estímulo à qualificação educacional através dos programas de incentivo intelectual, custeio e subsídio à pós-graduação visando o crescimento do nível de formação. Para proporcionar o desenvolvimento estruturado das competências dos gestores, a Saneago desenvolveu em 2019 a Trilha do Conhecimento Gerencial, treinamento on-line que consiste em um pacote mínimo de treinamentos a ser realizado pelo empregado ao assumir função gerencial. Ele é estruturado em 8 eixos temáticos envolvendo governança e legislação, estratégias, liderança, relacionamento interpessoal e gestão de água e esgoto. O gestor deve manter uma média mínima de aproveitamento igual a 7 em escala de 0 a 10 pontos, para se manter no cargo. De maneira inovadora, em 2022, foi realizado um contrato com a Universidade Federal do Pará, uma trilha de aprendizagem voltada para os potenciais líderes e sucessores que envolve o desenvolvimento de treinamentos on-line divididos em 9 temas relacionados a liderança, governança, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, sistemas de água e esgoto e comunicação. A SUINT busca desenvolver as competências de todos os líderes e sucessores, tanto das gerências de apoio, quanto das regionais e distritos jurisdicionados, através da participação em congressos, feiras e eventos ligados ao setor de saneamento com foco em gestão, benchmarking com outras empresas do setor. De forma inovadora, a direção da SUINT se inscreveu para participar do PNQS e estar em contato com a metodologia de gestão MEGSA ESG. Os colaboradores com destaque nas unidades e com perfil adequado também foram incluídos na equipe do PNQS e participaram do grupo para troca de experiências, permitindo maior aproximação e contato com as diversas áreas corporativas além da oportunidade de conhecer e participar dos processos de gestão da Saneago. De forma inovadora, foi estabelecido no final de 2022 o Índice de Gestão Operacional Plena, que compreende um programa de medição de desempenho dos resultados operacionais com política de consequências, envolvendo premiação para os melhores resultados. Também, o PAC reserva orçamento voltado a capacitação das lideranças da Saneago. A Saneago promove também o Evento Anual de Gestão de Pessoas, com objetivo de integrar os gestores da Companhia e motivar o desempenho com excelência, buscando o desenvolvimento de competências e promovendo inovação, criatividade, sustentabilidade e visão sistêmica dos processos de trabalho.

CRITÉRIO 7 – PROCESSOS

7.1.a) Para garantir o sucesso no cumprimento da Missão, os fatores de desempenho dos produtos e processos da Cadeia de valor (tabela 7.1.1) são definidos a partir dos requisitos identificados das necessidades e expectativas das PI, normas técnicas, legislação aplicável e códigos adotados pela Saneago, conforme fluxograma da figura 7.1. A definição dos requisitos ocorre por meio de reuniões na revisão dos processos da Cadeia de Valor e do Planejamento Estratégico. Na revisão das estratégias e definição das diretrizes, são identificadas e avaliadas as necessidades e expectativas das PI e levantados os requisitos determinados pelos contratos, legislação e códigos de adesão aos quais a Saneago firmou compromisso. Desde 2019 a matriz de materialidade também é considerada na definição dos requisitos. Os requisitos consolidados são a base para o estabelecimento dos objetivos estratégicos e das metas globais, sendo premissa compulsória a garantia do atendimento dos requisitos. Nas reuniões os requisitos são traduzidos em metas, definidos os responsáveis pelo alcance das mesmas e execução das ações quando aplicável. Na revisão dos processos da cadeia de valor (quando ocorre alterações na estrutura organizacional, nos processos), durante as reuniões de avaliação dos processos, os requisitos identificados são consolidados e são a base para a definição das diretrizes dos processos sendo premissa compulsória a garantia de atendimento dos requisitos. Nessas reuniões, os requisitos definidos são consolidados em parâmetros exigíveis dos processos, definidos

Tabela 7.1.1 – Principais fatores de desempenho

PI	Fatores de Desempenho	Indicador
CL	Qualidade do produto fornecido	8.6.11
SC	Segurança hídrica	8.6.18
CLSC	Qualidade do efluente lançado	8.6.14
		8.2.3
		8.6.3
	Qualidade nos produtos e serviços	8.6.16
PC	Regras para prestação de serviços de saneamento	8.6.18
		8.4.10
		8.4.11
CL,RG	Prazo de execução dos serviços	8.6.13
FT	Capacitação e desenvolvimento profissional	8.5.3
	Desenvolvimento pessoal	8.5.4
CO	Equilíbrio econômico-financeiro	8.1.7
		8.1.5
FO	Pontualidade nos pagamentos	8.6.25
		8.6.26
CO	Manutenção de ativos operacionais	8.6.26

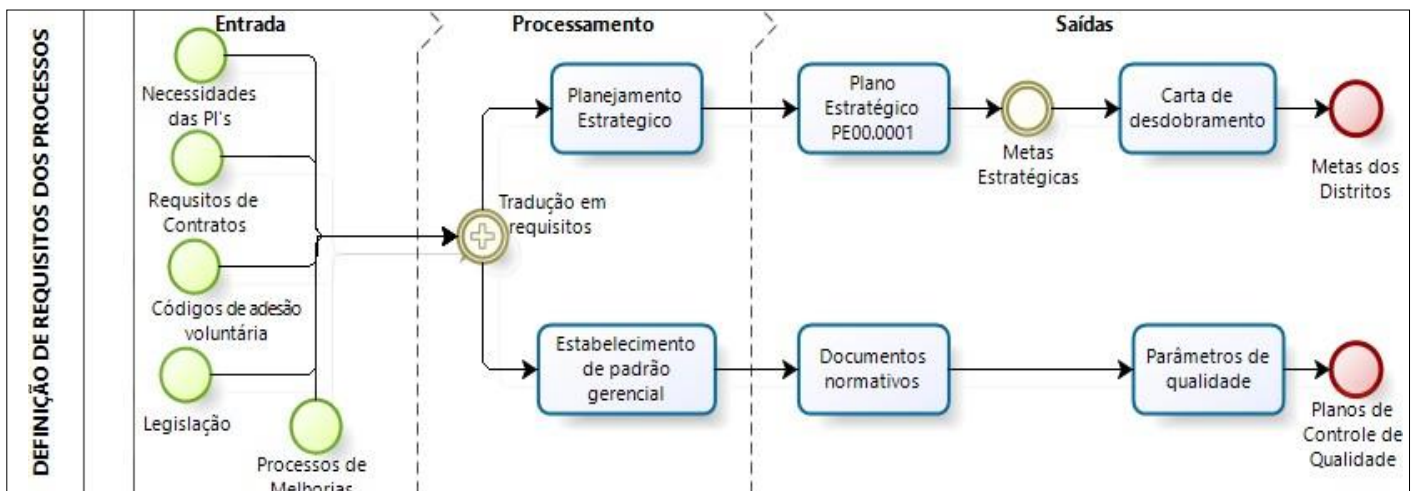


Figura 7.1 - Ciclo de definição de requisitos dos processos

os responsáveis pela garantia do atendimento e pela execução das atividades quando aplicável. Os padrões para os processos são estabelecidos em documentos normativos e realizado pelos gestores das Unidades Organizacionais (conforme estabelecido no Regimento Interno) ou por comissões multidisciplinares por meio de mapeamento dos processos, utilizando como ferramenta o Diagrama de Escopo ou BPMN. Os padrões após definidos, são estabelecidos em documentos normativos, controlados pela PR-GGI e armazenados eletronicamente no Sistema Gestão Integrada, criado em 2001 e atualizado constantemente. A cada atualização, a SUINT divulga os documentos a todos os empregados e acompanha os resultados dos fatores de desempenho, a exemplo do IGOP que harmoniza 7 indicadores estratégicos de macroprocessos, conforme recomenda a normativa de controle de documentos por meio das práticas de capacitação abordadas no critério 6.

7.1.b) Os processos da cadeia de valor são estabelecidos pelo Conselho de Administração de acordo com seu propósito na estrutura organizacional definida no Regimento Interno. Os padrões para os processos são estabelecidos conforme a Política de Alçadas de acordo com suas finalidades principalmente através de documentos normativos que são disponibilizados a todos os empregados na intranet e comunicados proativamente via e-mail para todos os gestores. O planejamento e a implantação dos processos ocorrem por meio de ações coordenadas pelo departamento responsável do processo. Em casos de grande relevância e que pode envolver diversas áreas são constituídos grupos multifuncionais estabelecidos pela Diretoria Colegiada. Quando há definição de processos, projetos ou programas a serem implementados na Saneago, são criados manuais digitais e documentos de apoio para padronização dos processos de execução, que são divulgados através do e-mail corporativo, como as alterações no sistema comercial e vídeos tutoriais disponibilizados no ambiente intranet, como os do sistema PIS implantado em 2022. Destaque para o projeto do sistema PIS que foi desenvolvido a partir de 2020 com o apoio das unidades usuárias a partir de capacitações onde o feedback geravam demandas de desenvolvimento do sistema. A SUINT fomenta o planejamento das GRS e Distritos para que operem suas unidades e paralise o bombeamento nos horários em que a energia elétrica entra na bandeira mais cara, alinhando aos objetivos sustentáveis da Companhia. Nessa mesma filosofia, são realizados trabalhos intensivos de combate às perdas na distribuição e a consequente redução do volume captado nos mananciais; implantação de processos de logística reversa de embalagens de sulfato de alumínio (o principal insumo para o tratamento de água); o Programa Olho no Óleo com vistas a eliminar o descarte de óleos e graxas nas redes coletoras de esgoto por meio de remuneração aos clientes; projetos de automação das ETAs para otimizar a utilização dos insumos e recursos humanos e materiais; a implantação do sistema SAP otimizando a gestão de contratos, estoques e serviços; a aquisição de energia elétrica através do Ambiente de Contratação Livre (d_2023), que em 2024 alcançou 46% do consumo de energia da Companhia. Do ponto de vista digital, a Saneago possui sistema de inteligência artificial que monitora os volumes consumidos pelos clientes e aponta possíveis irregularidades; cadastro georreferenciado das redes de água no sistema SANSIG, garantindo aumento da eficiência operacional; aplicativo Saneago, aproximando a empresa às PI; sistema supervisor, de modo a operar os sistemas de forma mais eficiente.

7.1.c) A fim de atender as diretrizes estratégicas de excelência com foco em produtividade e competitividade, os Distritos proativamente monitoram o atendimento dos requisitos de desempenho dos processos por meio das práticas detalhadas na tabela 7.1.2. A direção e as lideranças com apoio das redes internas também monitoram o atendimento dos requisitos na observação eventual da rotina de trabalho e por meio das informações que são disponíveis nos diversos sistemas informatizados, alimentados pelos empregados no final de cada serviço realizado (as ferramentas de controle dos processos estão apresentadas no critério 5). A direção também monitora o atendimento através do acompanhamento da execução dos planos de ação para atendimento das estratégias. A direção acompanha periodicamente a execução dos planos de ação. Inovando, em 2022, o monitoramento da execução dos planos de ação para atendimento das estratégias passou a ser realizado semanalmente, de forma eletrônica e automatizada por meio do sistema PIS, que verifica periodicamente a situação das atividades previstas e encaminha e-mails para os gestores que possuem atividades pendentes com cópias para os superiores até o nível de Diretoria. O sistema também fornece diversos relatórios de desempenho das Unidades Organizacionais que servem de base para análise da gestão local e corporativa. O monitoramento do cumprimento dos padrões operacionais é realizado com o emprego de sistemas digitais e dashboards que agilizam o processo de tomada de decisão, possibilitando identificar e diagnosticar problemas com proatividade, avaliar a eficácia e eficiência dos processos operacionais, analisar informações e dados relevantes para o negócio do Distrito, possibilitando o foco na resolução de problemas e na melhoria dos resultados. A verificação do cumprimento de padrões também é realizada por amostragem através de auditorias internas de gestão (conforme normativa de auditoria interna de gestão) e externas, inspeções de segurança do trabalho e também em processo de avaliação do PNQS como realizado pela Saneago desde 2017. Os sistemas digitais apresentam as informações em forma de relatórios e dashboards com resultados em tempo real. Destaque de aprimoramento com introdução de transformação digital é o sistema LRS272, ferramenta de monitoramento do atendimento dos serviços operacionais onde é possível acompanhar em tempo real a execução dos serviços, inclusive com localização das equipes. Os dashboards são desenvolvidos por meio do *QlikSense* apresentando as informações sobre desempenho em forma de

Tabela 7.1.2 – Práticas de monitoramento

Processo	Prática	Quem	Período
Água Tratada	Análise dos parâmetros de qualidade durante as fases dos processos de tratamento	Operadores	2 horas
	Análise dos parâmetros de qualidade na rede de distribuição até a chegada ao Cliente.	P-SBA	Cf. plano
Esgoto Coletado	Análise dos parâmetros de qualidade durante o processo de tratamento e na disposição no corpo receptor	P-SLG	Conforme Plano
Distribuição de água	Verificação da situação dos sistemas de bombeamento e dos níveis dos reservatórios por meio do Supervisor;	Distritos	Contínuo
	Verificação do estado das VRP's e Day Night	Agentes	Contínuo
Execução dos serviços operacionais	Verificação e avaliação do tempo de execução dos Registros de Atendimento por meio do SIPSAP.	Distribuidores de serviço	A cada serviço

indicadores. São disponíveis para todas as PI de forma a facilitar o acesso à informação e aprimorar a eficiência das atividades. Destaque para o “Painel de Indicadores” que concentra os resultados operacionais agrupado em tema ou processo. Foi melhorado em 2022 com a inclusão de diversos indicadores relativos a atendimento, gestão, comercial, financeiros entre outros. Destaque ainda para a plataforma da Função Gratificada que permite acompanhar o desempenho das lideranças a partir dos resultados alcançados nos indicadores. Os dashboards são divulgados para todos os empregados diretamente na página inicial da intranet permitindo que os dados sejam baixados pelo usuário em forma de planilha e utilizar em reuniões de trabalho, estudos etc. Os indicadores são estabelecidos e controlados pela SUPLA considerando as demandas de medição dos departamentos e a viabilidade de criação (existência de fonte de dados confiável, maturidade do processo a ser medido e existência de sistemática para geração dos dados). A transformação digital é um conceito já introduzido nos processos e em ampliação na Saneago. Ela trouxe inúmeras melhorias para o processo como maior eficiência da execução, eficácia para o atingimento das metas a serem atendidas, controle das informações e maior controle e confiança nas informações produzidas. Além disso, outro exemplo de ferramenta implantada pela transformação digital é o “Supervisor”, que permite acompanhar pelo celular os níveis dos reservatórios e a operação das bombas e equipamentos dos Distritos, podendo ligá-los ou desligá-los remotamente. No gerenciamento do desempenho dos processos operacionais, em caso de não conformidades identificadas na execução das atividades ou no atendimento dos parâmetros de desempenho, a direção avalia imediatamente a situação e define ações para fazer a correção. As causas são investigadas e, nas reuniões gerenciais, apresentadas para as lideranças, que avaliam em conjunto e decisões são tomadas no sentido de implantar correções para garantir a não recorrência do problema. Quando há problemas mais relevantes onde não há possibilidade de atuação, a SUINT recorre às instâncias superiores ou laterais para auxiliar/realizar o tratamento do problema.

7.1.d) A análise e melhoria dos processos da cadeia de valor ocorre em consonância com as diretrizes estratégicas da Saneago por meio das práticas da tabela 7.1.3. Para aprimorar ainda mais os processos, a SUINT, após a implantação do sistema SAP Fiori (módulo de manutenção) (d_2021), desenvolveu o relatório “Informativo – Manutenção Eletromecânica” (d_2024) com as variáveis relacionadas aos processos de manutenção. Nele, a quantidade de instalações, tempo gasto por atividade, número de colaboradores, entre outros, são relacionados e permitem a interpretação das realidades das unidades organizacionais quanto à manutenção eletromecânica. Após a análise crítica dos dados, é possível verificar se uma equipe de determinado Distrito ou GRS é adequada, em termos de quantidade, ferramentas ou conhecimento. Outro exemplo importante foi a criação do Sobreaviso Operacional da SUINT (d_2023), no qual as demandas operacionais relevantes como desabastecimento, falta de energia, rompimento de redes, extravasamentos e quebras eletromecânicas, são tratadas pelo profissional designado até sua solução definitiva. No âmbito das contratações, a SUINT implementou uma abordagem diferente (d_2024) para a contratação de serviços de engenharia para revitalização de unidades. Com isso, em um mesmo processo administrativo, é possível abarcar uma quantidade maior de unidades, evitando-se, principalmente, o fracionamento irregular de despesas (Lei 13.303/2016). A implantação do PIS (d_2020) no monitoramento do avanço de atividades de revitalização de unidades, melhorias de ETAs e ETÉs, modulação de sistemas, eficiência energética, dentre outros, é uma abordagem inovadora nos processos de melhoria contínua. A migração das informações cadastrais das redes de água e esgoto para a plataforma GIS (d_2018) permitiu um ganho de eficiência das equipes de campo na identificação do tipo de rede, material e localização, reduzindo o tempo médio das atividades de manutenção, principalmente com o acesso às informações do aplicativo SANSIG através de smartphones. Nas oportunidades de análise de melhorias, é considerada a participação dos Distritos, GRS e outras unidades da Saneago, de modo a ganhar qualidade nas melhorias de processos. Após, é garantido o compartilhamento das informações com as PI através de publicações nos diversos canais de informação da Companhia.

7.2.a) A cadeia de suprimentos da Saneago é desenvolvida a partir de normas e especificações técnicas de projetos, obras, materiais e serviços, elaboradas, atualizadas e disponibilizadas digitalmente para os fornecedores atuais e potenciais, além das demais PI. Também são considerados os requisitos contidos nos editais de licitação que são publicados nos canais de comunicação conforme lei 13303/16, Lei Complementar 123/06, Lei 10520/02 e Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago. As especificações técnicas de materiais e serviços são realizadas pelas Unidades Organizacionais responsáveis dos processos como a G-SQD, P-GIN entre outras, sendo divulgadas digitalmente como documento normativo do tipo Especificação Normalizada. A busca por Fornecedores socialmente responsáveis, estimulada pela Política de Sustentabilidade e Código de Conduta, é pautada em comportamentos que

Tabela 7.1.3 – Práticas de análise e melhoria

Prática	Detalhe	Quem	Período
Monitoramento e medição das atividades	Na rotina, os processos são observados e medidos por meio de inspeções e ensaios, onde é realizada análise do grau de conformidade e a necessidade de melhorias que são encaminhadas para a direção, sendo incorporadas nos planos de ação.	Empregados	Contínuo
Sistema de Não Conformidades	Após investigação das causas, são propostas ações corretivas para melhorias e garantir não recorrência da situação.	Lideranças	Eventual
Reuniões de trabalho	As informações são analisadas e são apresentadas propostas de melhorias nos processos. As propostas são incorporadas nos planos de ação.	Liderança e Empregados	Toda reunião
Reunião PIS	A direção analisa os resultados e investiga as causas de resultados não alcançados. As informações são discutidas e servem de base para os planos de ação do próximo mês.	Direção do Distrito	Mensal
Pesquisas de satisfação	Ao receber os resultados, a direção avalia o desempenho nas reuniões e definem as melhorias para atendimento das expectativas.	Direção do Distrito	Anual
Benchmarking	Os eventos de benchmarking são formas de identificar novas práticas inovadoras nos processos e oportunidade de implementar melhorias nos processos do Distrito.	Empregados e Liderança	Eventual
Planos de Ação	O atendimento é analisado nas reuniões do PIS, onde são definidas ações de melhorias.	Direção	Semanal
Grupos de Trabalho	Corporativamente analisam a situação do processo e propõem ações de melhorias sempre observando as Diretrizes Estratégicas. Os grupos são instituídos pela REDIR via RD e são extintos automaticamente após a aprovação das propostas de melhoria.	Empregados nomeados pela REDIR	Eventual

garantem a observância a legislação relacionadas à anticorrupção, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, direitos humanos, inclusão, diversidade e combate à discriminação. Para estimular progresso socioeconômico dos Fornecedores, a Saneago pode exigir a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte conforme Lei Complementar 123/06. Como melhoria e buscando integrar maior transformação digital nos processos, as licitações são realizadas por meio de portal eletrônico. O programa socioambiental de recuperação de bacias, controlado pela P-GCM promove a proteção, a preservação e a recuperação das bacias hidrográficas e de áreas de recarga de utilização pela Saneago. A efetividade do programa é medida por meio do indicador 8.2.6. Buscando integrar o compromisso com a responsabilidade socioambiental e o desenvolvimento sustentável, a SUINT, através de seus Distritos e GRS, estabelece parceria com as secretarias de meio ambiente e de educação para recuperação das matas ciliares das regiões de captação através do plantio de mudas de árvores nativas, cercamento de matas ciliares, realização de eventos sociais e palestras para garantir o desenvolvimento da educação ambiental da sociedade. Os resultados das atividades são frequentemente divulgados na Intranet. A SUINT implementou (UTRs) nos municípios de Rio Verde, Pontalina, Acreúna, Rubiataba, no qual a água de lavagem de decantadores e filtros das ETAs é direcionada para a remoção dos sólidos retidos no processo de tratamento de água, enquanto o drenado é devolvido ao corpo hídrico, favorecendo a disponibilidade hídrica e refletindo na segurança e qualidade do manancial. O tratamento de esgotos com eficiência e atendendo a padrões legais garante o retorno do efluente das ETEs dos Distritos Jurisdicionados sem que seja comprometida a qualidade dos mananciais. Isso promove a economia circular compatibilizando o uso da água com o desenvolvimento sustentável. Ainda como promoção de economia circular, a Saneago possui contratos de logística reversa de insumos de laboratórios e de cloro gás, embalagens de sulfato de alumínio, garrafas, tambores e demais recipientes. Aplica-se também logística reversa com relação a equipamentos e materiais obsoletos e inservíveis, que são recolhidos nas unidades operacionais, direcionados ao Almoxarifado Central e leiloados como sucata. De forma inovadora, a Saneago tem adquirido energia elétrica (e renovável) no mercado livre de energia (d_2022), gerando resultados financeiros e ambientais robustos, contribuindo com as diretrizes da Companhia quanto ao desenvolvimento sustentável.

7.2.b) A qualificação de Fornecedores é realizada corporativamente pela SULOG na verificação do atendimento de requisitos exigidos em edital de licitação que são divulgados no portal de fornecedores do site da Saneago (<https://www.saneago.com.br/#/fornecedores>). Os critérios para a qualificação são: a apresentação de documentação legal; comprovação de aptidão; prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso; prova de requisitos de sustentabilidade ambiental, quando couber; entre outros especiais. Os fornecedores também podem ser pré-qualificados antes de licitações quando a Saneago desejar identificar fornecedores que reúnam condições técnicas para o fornecimento de bem ou a execução de serviço/obra em condições previamente estabelecidas. Ela é aplicada em casos de licitações de grande complexidade. A regulamentação do processo ocorre conforme o Regulamento dos Procedimentos de Contratação (RPC – RG00.0048). Para a qualificação a empresa pode exigir apresentação de amostras, visitas em fábricas, inspeções e testes em fábricas. Também é exigido o cumprimento de legislação trabalhista, saúde e segurança, responsabilidade socioambiental, questões relativas a equidade, direitos humanos, capacidade técnica, certificações, desempenho e competitividade comercial e tecnológica. A Saneago, por ser uma empresa de economia mista, oferece as mesmas condições de participação aos Fornecedores em todo processo de aquisição. A seleção do fornecedor depende de procedimento prévio dos tipos: licitação, controlado pela SULAQ; ou dispensa, controlado pela unidade demandante, obedecendo às diretrizes da Lei 13.303/2016 além de outras normativas, como o RPC (a_06/2024), observando o princípio da isonomia, tendo como critério principal de seleção a proposta mais vantajosa. As dispensas de licitação ocorrem de forma digital através do sistema GED, enquanto os processos licitatórios ocorrem através do portal Licitações-e. A sistemática é documentada e realizada conforme a normativa de aquisição de bens móveis, IN00.0350 (a_09/2023). Para manter a atualidade dos procedimentos de contratação, o Conselho de Administração instituiu em 2017 um comitê multidisciplinar de caráter permanente para avaliação trimestral da aplicação do RPC, buscando melhorias de aplicação das regras no cenário atual. Na SUINT (d_2022), um exemplo de substituição de insumo importante por outro mais sustentável foi a utilização de “Tê de Serviço” na ligação do ramal à rede de distribuição, o qual substitui os insumos “colar de tomada”, “registro PEAD” e, em algumas situações o “joelho”, gerando redução de custos e do tempo de execução dos serviços.

7.2.c) O monitoramento do fornecimento é realizado continuamente pelos gestores e fiscais através do acompanhamento da execução do objeto contratual utilizando os métodos disponíveis conforme previsto nos contratos. A fiscalização é permanente e visa conciliar o que está definido no contrato e em seus anexos ao produto/serviço a ser entregue. Na gestão de contratos de obras e serviços, o monitoramento ocorre nos campos jurídico, técnico, administrativo, de segurança, social e ambiental, após a indicação formal dos responsáveis pela gestão e fiscalização, mediante documento específico no GED (FR00.0013 e FR06.2022). A fiscalização demanda uma comunicação contínua entre as partes, que ocorre por e-mail, relatório, visitas, reuniões e WhatsApp. Antes do início da execução do contrato, é realizada reunião de alinhamento em que são apresentados os requisitos a serem atendidos e a forma de monitoramento, incluindo aqueles relativos à saúde e segurança ocupacional. Nessa reunião, a contratada já deve apresentar toda a documentação obrigatória. Somente após, é realizada a emissão da primeira ordem de serviço. Os aspectos relativos à saúde e segurança ocupacional são verificados pela G-GST por meio de vistorias e fiscalizações periódicas nos locais de execução dos serviços/obras conforme normativa de segurança e medicina do trabalho para empresas contratadas, devendo, ainda, a contratada enviar periodicamente relatório de atendimento dos requisitos de segurança do trabalho para o gestor do contrato. Em caso de não conformidades, a contratada é notificada por meio eletrônico devendo imediatamente apresentar plano de ação para correção das inconformidades, podendo haver glosas nas medições quando houver previsão em acordo de nível de serviço. Em casos de recorrência, são realizadas ações de tratamento podendo resultar em penalidades, conforme normativa de aplicação de penalidades administrativas na fase licitatória e contratual (IN00.0402) e ainda instaurado Processo administrativo de apuração de responsabilidades (PAAR). A fim de garantir agilidade, economicidade e eficiência no apoio operacional, o processo de fornecimento de

materiais é realizado corporativamente pela DICOR, sendo os materiais recebidos em um Centro de Distribuição e distribuídos aos departamentos solicitantes. O monitoramento do fornecimento é realizado pela G-SQD em cada entrega observando o atendimento de aspectos relativos aos requisitos previstos nos contratos e normativas da Saneago. As informações relativas aos contratos são registradas no sistema digital SAP (d_2020). As equipes da SUINT, GRS e Distrito também monitoram continuamente a qualidade dos materiais fornecidos. Em caso de problemas de qualidade após o fornecimento, é encaminhada notificação para a G-SQD, via sistema GED, que toma as providências cabíveis.

7.2.d) A avaliação dos fornecedores visa garantir o seu bom desempenho de forma objetiva e qualitativa, buscando a melhoria contínua de sua performance e dos processos críticos do negócio, colaborando com o desenvolvimento sustentável da cadeia. Em 2020, o processo de avaliação de fornecedores e materiais é realizado pela G-SQD, digitalmente, através dos sistemas ERP SAP e GED. As informações de desempenho são consolidadas sendo atribuída uma nota de desempenho classificando o fornecedor em satisfatório, crítico ou insatisfatório. A classificação determina a tomada de ações desde a manutenção da qualificação até aplicação de penalidade administrativa. O fornecedor é comunicado semestralmente dos resultados alcançados. Em caso de classificação crítica ou insatisfatória, o fornecedor é comunicado sobre as pendências com a indicação de melhorias a serem aplicadas, realizada de maneira digital por meio do sistema GED e e-mail. Os critérios e responsabilidades de avaliação dos serviços e obras são definidos nos instrumentos contratuais. Os Distritos participam do processo de avaliação de fornecedor através de avaliação da qualidade dos serviços realizados por meio de Checklist padronizados, quando solicitado. Como exemplo, para o contrato de prestação de serviços comerciais, incluindo os de leitura, corte e religação, os Distritos realizam com frequência mensal reunião com a FT dos fornecedores para análise crítica da qualidade do serviço e do atendimento dos requisitos contratuais, onde é apresentado para o líder o Boletim Diário de Ocorrências constando todas as ocorrências de inconformidades detectadas durante o mês.

7.3.a) Os principais fatores de desempenho são monitorados e projetados através do Plano de negócios elaborado anualmente pela SUPLA, sempre alinhados com os relatórios contábeis emitidos pela SUCONT por meio do sistema digital SAP. O acompanhamento e projeções do plano de negócios é realizado por meio de planilhas eletrônicas durante a fase 02 do planejamento estratégico para formulação do cenário base. Com premissas determinadas e aprovadas pelo Conselho de Administração o modelo projeta as principais demonstrações contábeis para análise econômico-financeira como Demonstração de Resultados do Exercício, Balanço Patrimonial e Fluxo de Caixa. A projeção de curto prazo simula posições destas demonstrações para 12 meses enquanto a projeção de longo prazo simula posições anuais até 2050. Os modelos são revisados anualmente com a incorporação de ajustes e atualização de premissas sempre aprovadas pelo Conselho de Administração. O planejamento econômico-financeiro é um processo dinâmico, sendo uma ferramenta de análise para a discussão de questões relevantes para a sustentabilidade do negócio. A perspectiva econômico-financeira no planejamento estratégico e o desdobramento no objetivo “assegurar o crescimento da companhia em termos econômico-financeiros” norteiam o processo que é conduzido pela DIFIR. As diretrizes e metas são estabelecidas para subsidiar a definição dos requisitos e os níveis de desempenho econômico-financeiro esperados da Saneago e das Unidades operacionais. Os indicadores dos principais requisitos econômico-financeiros são: 8.1.4, 8.1.5, 8.1.6, 8.1.7. O controle do desempenho é realizado periodicamente na análise crítica das estratégias pela Diretoria e Conselho, subsidiado pelos sistemas informatizados e *dashboards* via *QlikSense*. Os fatores definidos para as áreas operacionais são verificados nas reuniões de análise crítica do PIS. A SUREG elabora em conta o desempenho da Saneago na prestação dos serviços.

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

Tabela 7.3.1 – Itens da elaboração do orçamento

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

orçamento estão apresentados na tabela 7.3.1. Na etapa 02 do planejamento estratégico, a SUPLA formula o cenário base futuro (projeções) que são posteriormente encaminhadas para as áreas que realizam o desdobramento das ações, levantam a necessidade de insumos e demandas orçamentárias (fase 03). Na fase 04, ocorre a consolidação das demandas e a definição das prioridades estratégicas. Para a elaboração das projeções de receitas a SUPLA conta com o suporte da SUCOM e SUFIN, e a previsão de despesas conta com as Superintendências gestoras dos processos. Inovando, em 2022, a SUINT, estabeleceu o “orçamento participativo”, onde as demandas das áreas operacionais foram levantadas por meio de reuniões presenciais nas regionais, contando com a participação dos Distritos vinculados, onde foram discutidas as ações a serem realizadas em 2023 a fim de compatibilizá-las na previsão orçamentária. De posse dessas informações a SUPLA consolida a previsão das receitas e despesas para o ano seguinte. Após consolidação das informações, o orçamento previsto é verificado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros e Comitê estratégico, que avalia o equilíbrio econômico-financeiro do orçamento e o enquadramento com as estratégias, respectivamente. Em caso de necessidade, são realizados ajustes no orçamento ou nas estratégias (quando a projeção do orçamento não suportar sua execução). Após emissão de parecer técnico o orçamento é encaminhado à diretoria e conselho de administração para aprovação junto ao Planejamento estratégico, conforme Política de Alçadas. Após aprovado, o orçamento base é repassado para a SUFIN que o carrega no sistema digital SAP e acompanha a sua execução diretamente nos dashboards do *QlikSense*. O controle de cada conta orçamentária é realizado pelo seu superintendente com o apoio da SUFIN, que tem a atribuição de garantir o equilíbrio entre previsto/realizado e manutenção do fluxo de caixa. Em caso de necessidade de ajustes, é realizada a redistribuição dos valores entre as

contas orçamentárias, após aprovação conforme Política de Alçadas, desde que as metas globais e indicadores estratégicos não sejam alterados. Além disso, durante a sua execução, o orçamento também é monitorado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros orientados pela Política de gestão de riscos financeiros. O acompanhamento da execução do orçamento é realizado pela R-GOC que disponibiliza o sistema digital “Painel de Orçamento” a todos os empregados e gestores no ambiente intranet permitindo acompanhar todos os dados de despesas e receitas previstas e o nível de execução incluindo ainda todo o desdobramento das suas informações por nível de abrangência. A situação da execução do orçamento é acompanhada pela Diretoria mensalmente, e trimestralmente pelo Conselho, sendo apresentados pela SUPLA e DIFIR nas demonstrações de resultados durante a reunião de avaliação das estratégias. A situação da execução e progresso do orçamento é por meio dos indicadores 8.1.3 e 8.1.6. O controle dos prazos fiscais é realizado conforme as diversas instruções normativas relacionadas ao processo de pagamento, controlado pela R-GGR.

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

7.3.d) Visando o alinhamento com os objetivos estratégicos e com a finalidade de mitigar os fatores de risco relacionados ao custeio, os recursos financeiros são assegurados para atender às necessidades operacionais, por meio da arrecadação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, associada ao planejamento mensal adequado do fluxo de caixa de curto e médio prazos. Para manter o equilíbrio do fluxo financeiro, os recebimentos são controlados digitalmente por meio do Sistema Comercial e sistema SAP, sendo recepcionados e baixados diariamente, mediante disponibilização dos arquivos eletrônicos de retorno dos agentes de arrecadação com a identificação das faturas pagas. Para as faturas não pagas, a cobrança é feita conforme as diretrizes da IT06.0363 e outras normativas envolvidas, sendo enviados avisos de débitos na fatura, realizadas interrupções no abastecimento e cobranças administrativas e judiciais pertinentes. O acompanhamento do sistema de cobranças e recebimentos é realizado no sistema comercial por equipes dos Distritos, diariamente. Inovando, em 2022 foi desenvolvido um dashboard digital *QlikSense* que acompanha a situação dos recebimentos em tempo real com detalhamento dos recebidos até o nível de conta do cliente. A eficiência dos recebimentos também é medida e acompanhada pelos Distritos por meio do indicador 8.1.9 com metas estabelecidas no desdobramento do Planejamento Estratégico. Os pagamentos são gerenciados conforme as diretrizes da IT00.0533 pela R-GGR por meio da programação de pagamentos controlados diretamente no sistema SAP, envolvendo ainda acompanhamento do fluxo de caixa por meio de relatórios que são analisados diariamente pela DIFIR. As diretrizes da gestão da aplicação dos recursos estão estabelecidas na PL00.0143. O monitoramento do equilíbrio do fluxo financeiro também é acompanhado por meio da evolução do orçamento empresarial realizado pela R-GOC e pelas Superintendências gestoras de cada conta orçamentária conforme citado em 7.3.b. Essas informações são utilizadas de forma preventiva para orientar o processo decisório da Companhia. Para o longo prazo (acima de 360 dias), utiliza-se a DRE projetada, em função das diretrizes aprovadas que são elaboradas anualmente pela SUPLA, para um período de cinco anos. Objetivando mitigar potenciais impactos decorrentes de alteração de política tarifária pelos reguladores, a SUREG elabora os estudos para definição do cálculo tarifário sempre em conjunto com a SUPLA e DIFIR para avaliar os impactos no equilíbrio orçamentário e nas projeções futuras de curto e longo prazo. Posteriormente é encaminhado para aprovação da REDIR e CA, em seguida encaminhado aos reguladores para apreciação e aprovação. Inovando, desde 2022, a base de cálculo passou a considerar o desempenho operacional (fator X) para a elaboração dos estudos e posterior definição do cálculo de reajuste.

Resultados Organizacionais

PNQS

2024



Informações: **COD:** (Sequência de identificação do indicador) **TIPO:** (Código de identificação do Indicador no GRMD) **UM:** Unidade de medida do indicador (siglas estão especificadas no glossário em seção específica). **SF:** (Sentido de favorabilidade do indicador) **COMPETITIVIDADE:** **VR:** (Valor do referencial), **RC:** (Referencial Comparativo - Organização utilizada como referencial). **COMPROMISSO:** **RPI** – Requisito da Parte Interessada. **PI** – Parte Interessada a saber: **CL:** Clientes, **CO:** Controladores, **FO:** Fornecedores, **FT:** Força de Trabalho, **PC:** Poder Concedente, **RG:** Regulador, **SC:** Sociedade.

8.1 – RESULTADOS ECONOMICOS FINANCEIROS

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
8.1.1	N	IFn01	Desempenho Financeiro	%	↓	99,28	92,05	103,48	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO
8.1.2	N	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	R\$/m³	↓	5,86	5,73	6,99	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO
8.1.3	G	IFn04	Execução orçamentária dos investimentos	Nota	~1	1,53	0,85					
8.1.4	N	IFn15	Evasão de Receitas	%	↓	-0,54	2,08	4,52	Média Truncada PNQS	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO
8.1.5	E	IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	%	↑	19,90	19,99	26,07	Sanasa	Relatório PNQS 2023	19,32	CO
8.1.6	G	IFn22	Execução Orçamentária da operação	Nota	~1	0,64	0,64					
8.1.7	E	Interno	Índice de Despesas de Exploração – DEX	%	↓	86,97	80,53	Avaliação realizada pelo indicador 8.1.2			82,47	CO
8.1.8	E	Interno	Incremento de Receita Líquida	%	↑	12,34	10,54	Avaliação realizada pelo indicador 8.1.1			9,05	CO
8.1.9	E	Interno	Índice de Inadimplência	%	↓	2,02	3,45	3,55	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	3,25	CO

8.2 – RESULTADOS AMBIENTAIS

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
8.2.1	G	ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciadas	%	↑	48,98	45,51					
8.2.2	N	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	%	↑	74,58	76,35	80,07	Águas Juturnaiba	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO
8.2.3	N	ISc10	Índice de tratamento de esgoto – SNIS	%	↑	100,36	99,55	90,04	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO
8.2.4	G	ISc14	Utilização do volume de água captada outorgado	%	>80 <100	78,90	80,18					
8.2.5	E	Interno	Índice de Educação Ambiental	%	↑	59,26	41,34				3,29	CO
8.2.6	E	Interno	Índice de Recuperação de Bacias	%	↑	23,02	43,17	20,00	SUMEG	Relatório Interno	47,48	CO

8.3 – RESULTADOS SOCIAIS

COD.	TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
8.3.1	G	ISc02	Sanções e Indenizações	%	↓	0,33	0,50					
8.3.2	N	ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	%	↓	0,56	0,59	0,82	Sanasa	Relatório PNQS 2023	<1,5	SC

8.4 – RESULTADOS DE CLIENTES E MERCADO

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	S F	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
8.4.1	O	ICm01a	Reclamações de problemas	Rec/lig	↓	0,21	0,23					
8.4.2	E	ICm02	Satisfação dos Clientes	%	↑	83,12	80,95	75,9	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	80	CO
8.4.3	G	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/ usuários	h/rec	↓	74,16	50,80					
8.4.4	G	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (ligações ativas)	%	↓	0,01	0,02					
8.4.5	G	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↓	0,00	0,00					
8.4.6	G	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	%	↑	0,30	1,59					
8.4.7	G	ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	%	↓	0,37	0,49					
8.4.8	G	ISp09	Reclamações sobre falta de água	%	↓	8,09	11,03					
8.4.9	E	Interno	Grau de confiança do Poder Concedente	%	↑	100,00	100,00				85	CO
8.4.10	E/N	ICm05	Atendimento urbano de água	%	↑	99,19	99,17	87,94	Média Truncada PNQS	Relatório PNQS 2023	99% em 2033	PC
8.4.11	E/N	ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	%	↑	65,80	65,57	55,92	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	90% em 2033	PC

8.5 – RESULTADOS DE PESSOAS

COD.	TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
8.5.1	G	IPe01	Produtividade da Força de Trabalho para os sistemas de água e esgoto	Lig/emp	↑	682,19	706,03					
8.5.2	G	IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	Lig/emp	↑	1084,46	1209,49					
8.5.3	E	IPe03	Capacitação anual da Força de Trabalho	h.ano/emp	↑	34,99	39,65	26,3	Sabesp Alto Parapanema	Relatório PNQS 2023	24	CO
8.5.4	N	IPe04	Satisfação dos empregados	%	↑	68,67	74,24	67,9	Copasa UNTT	Relatório PNQS 2023	Aumentar	FT
8.5.5	G	IPe05	Frequência de acidentes	Acidxm/h	↓	10,52	13,16					
8.5.6	G	IPe06	Gravidade de acidentes	Diasxm/h	↓	75,00	105,00					

8.6 – RESULTADOS DE PROCESSOS

COD.	TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
CLASSE PRODUTO												
8.6.1	G	ISp01	Conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da qualidade da água distribuída	%	↑	429,04	434,53					
8.6.2	G	ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	%	↑	94,42	93,93	90,4	Sanasa	Relatório PNQS 2023	95	SC
8.6.3	G	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na Estação de Tratamento	%	↑	83,11	82,93				>60	SC
8.6.4	G	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	h/lig	↓	106,23	136,00				240	RG
8.6.5	G	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	h/lig	↓	108,46	112,47				240	RG
8.6.6	O	ISp15	Análise de cloro residual fora do padrão	%	↓	0,01	0,02				<5	SC
8.6.7	O	ISp16	Análise de turbidez fora do padrão	%	↓	15,55	16,96				<5	SC
8.6.8	O	ISp17	Análise de coliformes totais fora do padrão	%	↓	0,17	0,15				<5	SC
8.6.9	G	ISp18	Conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da água tratada	%	↑	1048,97	1022,80				100	SC
8.6.10	G	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	%	↑	83,41	82,56				>60	SC
8.6.11	E	Interno	Índice de Qualidade da água (Substituto do ISp20a)	%	↑	95,05	95,09	Avaliação realizada pelo indicador 8.6.2			93,75	PC
8.6.12	G	ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição do esgoto tratado	%	↑	266,00	266,00				100	SC
8.6.13	G	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	%	↑	89,02	86,97	77,64	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023		
8.6.14	E	Interno	Índice de Qualidade do Efluente Tratado (Substituto do ISp24a)	nota	↑	96,55	94,89	94,6	Copasa UNLE	Relatório PNQS 2023	95	CO
CLASSE PROCESSO PRIMÁRIO												
8.6.15	G	ISp11	Continuidade no abastecimento de água	%	↑	98,02	98,42					
8.6.16	O	ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	Extrav/km	↓	1,78	1,58					
8.6.17	O	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	l/lig/dia	↓	129,67	120,91					
8.6.18	E	ISp27	Índice de perdas de água na distribuição	%	↓	28,21	26,44	33,74	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	26,1	CO
8.6.19	G	IFn02	Águas não faturadas por volume (perdas de faturamento)	%	↓	26,65	24,79					
8.6.20	G	IPa02	Hidrometração	%	↑	99,80	99,79					
8.6.21	G	IPa03	Macromedição	%	↑	96,89	97,27					
8.6.22	G	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica – água	Kwh/m³	↓	0,77	0,77	0,77	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO
8.6.23	G	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica – esgoto	Kwh/m³	↓	0,13	0,13	0,23	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO
8.6.24	E	Interno	Índice de eficiência energética	Kwh/m³	↓	1,10	1,08	Avaliação realizada pelos indicadores 8.6.22 e 8.6.23			1,03	CO
CLASSE PROCESSOS DE SUPORTE												
8.6.25	G	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	%	↓	0,00	0,00					
8.6.26	O	Interno	Índice de troca de ramais de água	%	↑	1,25	1,40					

CLASSE FORNECIMENTO

8.6.27	G	IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	%	↓	0,00	0,00				
8.6.28	G	IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	%	↓	0,00	0,00				
8.6.29	G	IFR07	Desempenho dos prestadores de serviço	%	↑	100,00	100,00				

ANÁLISE DO POTENCIAL DOS INDICADORES DE NEGÓCIO (N) E ESTRATÉGICOS (E) E DAS AÇÕES PARA CUMPRIMENTO DE SUAS METAS

As metas de longo prazo definidas no Planejamento Estratégico 2024-2028, são confidenciais por refletir as estratégias da Alta Administração. O desdobramento das metas estratégicas econômico-financeiras, sociais e além de outras específicas ocorrem somente para o ciclo posterior, sendo realizado anualmente na revisão ordinária das estratégias. Por essa razão não são apresentadas neste Sumário de Gestão

Indicador	Meta 2024	Fonte	Ações estratégicas para o cumprimento de metas
8.1.1	Diminuir	Controlador	As metas são planejadas em função do orçamento anual e diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeções econômico-financeiras que visam o aumento da população atendida (incremento de novas ligações), de faturamento e redução ou manutenção do orçamento de despesas.
8.1.2	Diminuir		
8.1.4	Diminuir	Carta de desdobramento	As unidades da SUIINT também realizam ações operacionais e de melhorias para reduzir despesas (como controle de jornada de trabalho), aumentar a eficiência energética e o controle de perdas para os indicadores 8.1.1, 8.1.2, 8.1.5 e 8.1.7 e ações comerciais e melhorias no processo visando aumentar o faturamento e arrecadação como: atualização cadastral, busca de ligações factíveis, extensão de redes de esgoto, manutenção da qualidade dos processos da terceirizada FIMM para os indicadores 8.1.4, 8.1.8 e 8.1.9
8.1.5	24,92		
8.1.7	77,41	Controlador	
8.1.8	6,97	Carta de desdobramento	Metas são baseadas nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos que levam em conta o crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas contratuais. As unidades da SUIINT desenvolvem ações planejadas de extensões de rede de esgoto, construção de elevatórias e ações de manutenção e conservação de ETE's.
8.1.9	2,78		
8.2.2	Aumentar	Meta da SUIINT	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção considerando o tamanho da população para definir a quantidade de pessoas a serem atendidas por educação ambiental. As unidades da SUIINT realizam ações como palestras, recebimento de visitas e outros eventos socioambientais planejados pelos núcleos de educação ambiental.
8.2.3	Aumentar		
8.2.5	3,44	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por planejamento de ações de recuperação ambiental (SUMAB). São previstas 6 ações de recuperação ambiental nas unidades da SUIINT.
8.2.6	22,1		
8.3.2	<1,5	Lei 21203/2021 Goiás	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos para inclusão de clientes na categoria social. As unidades da SUIINT planejam e realizam ações de intensificação da atualização cadastral para identificar clientes da categoria social e promover a inclusão na tarifa.
8.4.2	80	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado pelo histórico dos resultados da pesquisa de satisfação. Para atender a meta, as unidades da SUIINT realizam ações para compreender e tratar as reclamações e insatisfações dos clientes.
8.4.9	80	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado pelo histórico dos resultados da pesquisa de satisfação do Poder Concedente, além do feedback dos secretários, vereadores e prefeitos. As unidades da SUIINT realizam ações direcionadas para o atendimento das demandas personalizadas do Poder Concedente da área de atuação.
8.4.10	99% em 2033	Carta de desdobramento	A meta é planejada em função de diretrizes estratégicas e requisitos dos contratos de concessão/programa. O potencial é avaliado por projeção do crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas. As unidades da SUIINT desenvolvem ações como extensão de redes de água, construção de elevatórias a fim de manter a universalização.
8.4.11	90% em 2033		
8.5.3	24	Carta de desdobramento	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da política de gestão de pessoas. O potencial de alcance da meta é avaliado por meio de estudo que leva em consideração a demanda de treinamentos obrigatórios, necessidades dos departamentos e programas de desenvolvimento profissional consolidadas no Plano Anual de Capacitação. As unidades da SUIINT também desenvolvem ações para atender a meta como a garantia do cumprimento das convocações de treinamento e realização de treinamento internos executados pela própria equipe.
8.5.4	Aumentar	Meta do SUIINT	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da política de gestão de pessoas. O potencial de alcance é avaliado nas reuniões da direção levando em consideração os resultados da avaliação de desempenho e da pesquisa de clima organizacional. São desenvolvidas ações para atender a meta como a garantia do fácil acesso à direção, promoção de eventos, remanejamento das equipes de trabalho além da cesta de benefícios corporativas.
8.6.2	Aumentar	Meta do SUIINT	A meta é planejada em função dos planos amostrais e os requisitos da Portaria 888 do Ministério da Saúde. As unidades da SUIINT desenvolvem ações para atender a meta como o acompanhamento contínuo do processo de tratamento de água, modernização dos equipamentos e manutenção de infraestrutura das ETA's das unidades selecionadas.
8.6.11	95,3	Carta de desdobramento	

8.6.13	95	IGOP	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da normativa do SIPSAP. O potencial de alcance é avaliado nas reuniões da direção das unidades da SUINT levando em consideração os resultados históricos das unidades operacionais. São desenvolvidas ações para atender a meta como modernização de equipamentos, remanejamento de equipes, aumento da frota.
8.6.14	95	Carta de desdobramento	A meta é planejada em função dos planos amostrais e requisitos da legislação aplicável. As unidades da SUINT também desenvolvem ações para atender a meta como a manutenção das ETES, modernização de equipamentos.
8.6.18	24,6	Carta de desdobramento	A meta é baseada em função de diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos baseado no histórico dos resultados. As unidades da SUINT realizam ações como retirada de vazamentos, regulagem de válvulas, combate a irregularidades e manutenção do parque de hidrômetros.
8.6.24	1,02	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos baseado no histórico dos resultados. A SUINT realiza ações como a modernização de equipamentos eletromecânicos através de aquisição de bombas e motores e por meio estudos operacionais do projeto MOPE.
8.6.22	Diminuir	Meta da SUINT	
8.6.23	Diminuir		

JUSTIFICATIVA DA FALTA DE EVOLUÇÃO DOS INDICADORES

Indicador	Justificativa	Indicador	Justificativa
8.1.4	O resultado negativo de 2022 foi ocasionado pelos programas de recuperação de crédito, oriundos da pandemia. O resultado de 2023 corresponde a equalização do comportamento natural do processo.	8.6.3 8.6.10 8.6.14	Comportamento decorrente de problemas ocorridos na medição dos parâmetros de análise de qualidade de esgoto
8.1.8	Comportamento decorrente das características do mercado econômico-financeiro da área de atuação.	8.3.2	Comportamento decorrente devido ao aumento no salário-mínimo nacional e o reajuste tarifário determinado pelo regulador em 2023.
8.4.2	Comportamento decorrente devida alteração na metodologia de aplicação e fórmula de cálculo do indicador.	8.5.5 8.5.6	Comportamento decorrente do aumento de acidentes de trabalho ocorridos nas unidades operacionais.
8.4.7 8.6.2 8.6.7	Comportamento decorrente do aumento de análises de turbidez fora do padrão ocasionado em algumas ETAs com problemas estruturais.	8.6.4 8.6.5 8.6.13	Comportamento decorrente da diminuição da Força de Trabalho operacional sem reposição
8.3.1	Comportamento decorrente do pagamento de multas de esgoto decorrente de extravasamentos e outras multas ambientais	8.2.1	Comportamento decorrente da expiração de licenças ambientais de algumas unidades operacionais vinculadas a SUINT
8.4.4	Comportamento decorrente do aumento de reclamações ocasionadas por excesso de consumo.	8.4.1	Comportamento decorrente da quantidade de aumento de falta d'água ocorrida em diversos municípios.
8.4.10	Comportamento considerado estabilizado. O resultado foi ocasionado pelo incremento de economias devido crescimento vegetativo.	8.4.8	Comportamento decorrente do aumento da quantidade de eventos de falta de energia em diversos municípios.
8.1.9	Comportamento decorrente de alterações ocasionadas na metodologia de faturamento e arrecadação, além de problemas ocasionados pela empresa terceirizada de leitura e corte.	8.6.6	Comportamento decorrente ocasionado em algumas ETAs com problemas nos equipamentos dosadores de cloro
8.4.11	Comportamento decorrente da paralisação de obras de expansão de esgoto ocasionadas pela impossibilidade de investimentos em municípios sem contratos vigentes ou válidos.	8.6.20	Comportamento considerado estabilizado. O resultado é decorrente da diferença do tempo entre a execução da ligação e o cadastro do hidrômetro no cadastro do cliente.

FONTE DAS INFORMAÇÕES DOS RPIs DAS PARTES INTERESSADAS

Parte Interessada	Fonte	Referencial	Motivo
Controlador	Baseado nas diretrizes e metas constante no plano de negócios e estratégias de longo prazo da Saneago	Sanasa	Organização referência em mercado mais desenvolvido economicamente (Campinas figura entre as 3 melhores cidades no ranking de saneamento do Instituto Trata Brasil), além de ser referência para a Saneago no tema "gestão de perdas" desde o início do desenvolvimento do processo.
Poder Concedente	Baseado nas diretrizes das leis federais 14026/2020 e 11445/2007		
Sociedade	Lei 21203/21 Goiás para o indicador 8.3.2	Copasa	Organização considerada referência em mercado mais desenvolvido
	Portaria 888 do Ministério da Saúde para o indicador 8.6.2, 8.6.6, 8.6.7, 8.6.8, 8.6.9	Sabesp	Organização considerada referência em mercado mais desenvolvido
	Resolução Conama 430 para os indicadores 8.6.3, 8.6.10 e 8.6.12	SUMEG	Unidade considerada referência dentro da Saneago
Regulador	Baseado nas diretrizes e normativas da AGR, ARM e AMAE.		

Glossário

PNQS

2024



1 – RELAÇÃO DE UNIDADES DE MEDIDAS

Termo	Explicação	Termo	Explicação
Acidxm/h	Acidente x milhão por horas	Extrav/km	Extravazamento por quilômetro
Diasxm/h	Dias x milhão por horas	Man/km	Manutenções por quilômetro
h/paral	Horas por paralisação	h.ano/emp	Horas anuais por empregado
h/rec	Horas por reclamação	l/lig/dia	Litros por ligação por dia
h/serv.ex	Horas por serviço executado	h/lig	Horas por ligação
Lig/emp	Ligações por empregado	Hrs/ano	Horas por ano
Rec/lig	Reclamações por ligação	Denpr/emp	Denúncia procedente por empregado

2 – RELAÇÃO DOS DOCUMENTOS NORMATIVOS DA SANEAGO

Código	Título do documento normativo
CO00.0007	Código de conduta e integridade
CO00.0008	Código de conduta e integridade das terceirizadas
ES00.0001	Estatuto social da saneago
FR00.0013	Termo de designação de fiscal de contrato
FR00.0021	Análise preliminar de riscos e permissão para içamento e movimentação de cargas
FR00.0029	APR – Análise preliminar de risco – escavações em valas
FR00.0310	Análise preliminar de risco/ Permissão para trabalho em altura
FR06.2022	Declaração de gestor (a) do contrato
IN00.0006	Participação em seminários, simpósios, congressos e eventos similares
IN00.0018	Abertura de solicitações à SUTEC
IN00.0188	Plano de resposta a incidentes de segurança da informação
IN00.0236	Orientações legais, técnicas e administrativas sobre como proceder no caso de ocorrências de acidentes e doenças do trabalho na Saneago S/A
IN00.0261	Plano de carreira gerencial
IN00.0301	Controle de Documentos Normativos da Saneago
IN00.0302	Controle de documentos da saneago
IN00.0303	Auditoria interna do sistema de gestão
IN00.0307	Gestão do desempenho
IN00.0309	Inspeção e ensaios
IN00.0310	Gestao da educação corporativa
IN00.0350	Instrução normativa para aquisição de bens móveis
IN00.0380	Priorização de serviços em TI
IN00.0400	Remanejamento de empregados
IN00.0402	Aplicação de penalidades administrativas na fase licitatória e contratual no âmbito da saneago
IN00.0423	Programa saúde e qualidade de vida dos (as) empregados (as)
IN00.0437	Procedimentos de gestão de sanções administrativas ambientais
IN00.0438	Definição de diretrizes da responsabilidade técnica de operação das estações de tratamento de água (ETA)
IN00.0459	Diretrizes da responsabilidade técnica de operação e manutenção das estações de tratamento de esgoto (ETE'S) e estações elevatórias de esgoto.
IN00.0469	Programa de participação nos resultados
IN00.0470	Instrução de segurança e medicina do trabalho para empresas contratadas
IN04.2000	Gestão de arquivos da saneago
IN04.2004	Administração do banco de dados corporativo da saneago
IN04.2007	Diretrizes de controle de acesso aos sistemas de TI
IN06.0598	Solicitação e distribuição de equipamentos de proteção individual, equipamentos de proteção coletiva e uniformes.
IN06.0633	Política de uso de recursos computacionais de rede da saneago
IN07.0383	Processo administrativo de reparação de danos materiais
IN08.0022	Ações em caso de emergência
IT00.0008	Plano de continuidade operacional de TI
IT00.0231	Normas para o desenvolvimento de sistemas na saneago
IT00.0349	Plano de atendimento emergencial para depósitos de produtos químicos
IT00.0352	Segurança em mananciais de superfície, atividades embarcadas, e em mananciais subterrâneos poços tubulares profundos
IT00.0389	Contexto, escopo e critérios de risco
IT00.0423	Plano de emergência e contingência para transporte de resíduos especiais e cargas perigosas
IT00.0533	Gestão de recursos financeiros
IT00.0555	Comunicado de falta de água
IT00.0579	Comunicado de falta d'água e feriados
IT06.0363	Cobrança e arrecadação
IT07.6002	Limpeza de reservatórios de distribuição de água para abastecimento público
MI00.0001	Manual do Sistema de Gestão Integrada
PL00.0043	Política de compliance
PL00.0046	Política de gestão de riscos
PL00.0125	Política de alçadas e limites da saneago
PL00.0143	Política de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos
PL00.0426	Política de sustentabilidade
PL00.0432	Política de vedação ao nepotismo
PL00.0464	Política de auditoria interna
PL04.0006	Política de segurança da informação
RG00.0152	Regulamento disciplinar de pessoal
RI00.0002	Regimento interno do conselho de administração
RI00.0003	Regimento interno do comitê de auditoria estatutário

RI00.0004	Regimento interno do comitê estratégico
RI00.0005	Regimento interno do conselho fiscal
RI00.0433	Regimento interno do comitê de elegibilidade
RI00.0434	Regimento interno do comitê de sustentabilidade
RI00.0610	Regimento interno da diretoria colegiada

3 – TERMOS PRESENTES NO SUMÁRIO DE GESTÃO E LISTA DE VERIFICAÇÃO

Código	Título do documento normativo
a_	atualizado
ABES	Associação Brasileira De Engenharia Sanitaria E Ambiental
ABNT	Associação Brasileira De Normas Técnicas
ABNT PR	Prática recomendada da associação brasileira de normas técnicas
ACT	Acordo Coletivo de Trabalho
AESBE	Associação das empresas estaduais de saneamento
AGR	Agencia Goiana De Regulação
APP	Aplicativo
B3	Bolsa Brasil Balcão
BDO	Boletim diário de ocorrências
BI	Business Intelligence
CA	Conselho de Administração
CCI	Código de conduta e integridade
CEF	Caixa Econômica Federal
CIPA	Comissão interna de prevenção de acidentes e assédio
CL	Clientes
CO	Controlador
CONAMA	Conselho nacional de meio ambiente
COSO ERM	Metodologia de avaliação de gestão de riscos
CR	Centro de reservação
C-SDC	Supervisão de Cadastro
CVM	Comissão de valores mobiliários
d_	Desde
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DICOM	Diretoria Comercial
DICOR	Diretoria Gestão Corporativa
DIEXP	Diretoria de Expansão
DIPRO	Diretoria de Produção
DIFIR	Diretoria Financeira de Relações com Investidores e Regulação
DRE	Demonstração de resultados do exercício
DSS	Diálogo de saúde e segurança
ECO701	Aplicação para Registro de Atendimento
ECO711	Aplicação para RA em execução/executado
LRS010	Aplicação para Distribuição de serviços
LRS330	Resumo de serviços
LRS702	Aplicação para Serviços em atendimento
EEAT	Estação Elevatória de água tratada
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
E-MAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (norteador de desenvolvimento e adaptação de conteúdos digitais do governo)
EPI	Equipamento de proteção individual
EPP	Empresa de pequeno porte
ESG	Termo utilizado para o conjunto de práticas voltadas para a preservação do meio ambiente, responsabilidade com a sociedade e transparência empresarial
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
FG	Função gratificada
FGQ004	Aplicação na intranet para localização e identificação de documentos normativos
FICA	Festival Internacional de Cinema Ambiental
FNQ	Fundação Nacional Da Qualidade
FO	Fornecedores
Friz	Ferramenta de Compartilhamento de Arquivos
FT	Força de trabalho
G-CBD	Gerência de Administração de Banco de Dados
GED	Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos
G-GAD	Gerência de Administração de Sistemas
G-GDS	Gerência de Treinamento e Desenvolvimento
G-GPJ	Gerência de Desenvolvimento de Projeto
G-GRH	Gerência de Recursos Humanos
G-GST	Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho
GIS	Sistemas de Informações Geográficas
GISWATER	Plugin para simulações hidráulicas do software GIS
GPTW	Great Place To Work®.
GRI	Global Reporting Initiative (iniciativa global de reporte): organização referência na elaboração de relatórios de sustentabilidade
GRORCE	Projeto de Gestão de Redução de Obstrução de Redes Coletoras de Esgoto

GRS	Gerência Regional de Serviços
G-SQD	Supervisão de Qualidade
IBGE	Instituto brasileiro de geografia e estatísticas
IGC	Índice de gestão comercial
IGOP	Índice de gestão operacional Plena
INPI	Instituto nacional de proteção industrial
IPO	“Initial Public Offering” sigla para oferta inicial de ações de uma empresa
IQA	Índice de qualidade da água
IQET	Índice de qualidade do efluente tratado
LC	Lei complementar
LNT	Levantamento de necessidades de treinamento
LRS272	Acompanhar atendimento
MATRIZ GUT	Ferramenta de priorização baseada em três critérios: gravidade, urgência e tendência, onde é atribuída uma nota e, ao final, esses valores são multiplicados, resultando na pontuação da GUT
MBA	Master of Business Administration
MGO	Modelo de gestão operacional
MIG002	Sistema de cadastro de indicadores da Saneago
MIG602	Sistema de planejamento de ações de atendimento das metas estratégicas
MIG605	Sistema de análise crítica das ações de atendimento das metas estratégicas
MIG	Aplicação na intranet da Saneag
MP	Ministerio Público
MS	Ministerio da Saúde
N&E	Necessidades e expectativas
NBR	Normas Brasileiras Regulamentadoras
ODS	Objetivos do desenvolvimento sustentável
ONU	Organização das nações unidas
OVG	Organização das Voluntárias de Goiás
PA361	Gerenciamento e Devolutivas - Avaliações
PAC	Plano anual de capacitação
PAE	Plano de ação e emergência
PAAR	Processo administrativo de apuração de responsabilidades
PC	Poder Concedente
PCCR	Plano de cargos, carreira e remuneração
PDC	Reunião de Prestação de Contas
PEAD	Polietileno de alta densidade
PES	Planejamento Estratégico da Saneago
PESTAL	Metodologia de diagnóstico estratégico para avaliação de ambiente externo
PG	Processo gerencial
P-GCM	Gerência de Apoio à Conservação de Mananciais
P-GDT	Gerência de Desenvolvimento Técnico Operacional
P-GEI	Gerência de Suporte ao Tratamento de Esgotos do Interior
P-GGR	Gerência de Gestão de Resíduos de ETAs e ETEs
P-GIN	Gerência de Desenvolvimento Operacional e Inovação Tecnológica
PGR	Plano de gestão de riscos
PI	Partes interessadas
PIS	Planejamento Integrado Saneago
PPP	Parceria Público Privada
PPR	Programa de participação nos resultados
PR-GAG	Gerência Executivo de Apoio a Governanças
PR-GGI	Gerência de Gestão Integrada e Desenvolvimento Organizacional
PR-GRS	Gerência de Gestão de Riscos
PR-SMP	Supervisão de Acompanhamento de Demandas do MP
P-SBA	Supervisão de Laboratório de Água
PSI	Política de Segurança da Informação
PSH	Plano de segurança hídrica
P-SLG	Supervisão de Laboratório de Esgoto
RA	Registro de Atendimento
RACS	Regulamento de administração de carreira, cargos e salários
RAP	Reservatório apoiado (construído sobre o terreno)
RD	Resolução de Diretoria
RDP	Regulamento Disciplinar de Pessoal
REDIR	Reunião da Diretoria Colegiada
REL	Reservatório elevado (construído acima do terreno)
RENAPSI	Rede Nacional de Aprendizagem Promoção Social e Integração
RG	Regulador
R-GGR	Gerência de Gestão de Recursos
R-GOC	Gerência de Orçamento e Controladoria
RNC	Registro de não conformidade
RPC	Regulamento de Procedimentos de Contratação
RO	Registro de Ouvidoria
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SANSIG	Sistema de Informações Geográficas da Saneago
SAP	System Analysis Program - Software corporativo de gestão de negócios desenvolvida pela empresa SAP
SC	Sociedade
SENAI	Serviço nacional da indústria

SES	Sistema de Estamento Sanitário
SGI	Sistema de gestão integrada
SIPAT	Semana interna de prevenção de acidentes de trabalho
SIPSAP	Sistema integrado de prestação de serviço ao público
SNIS	Sistema nacional de informações do saneamento
SUAUD	Superintendência de Auditoria
SUCOM	Supervisão de Comercialização
SUCONT	Superintendência Contábil
SUFIN	Superintendência
SUGOV	Superintendência de Governança
SUINT	Superintendência Regional de Operações do Interior
SULAQ	Superintendência de Licitações e Aquisições
SULOG	Superintendência de Logística
SUMAB	Superintendência de Meio Ambiente e Recursos Hídricos
SUMAR	Superintendência de Comunicação e Marketing
SUPLA	Superintendência de Planejamento Integrado
Sup.	Superintendência
SURAC	Superintendência de Atendimento ao Cliente
SUREH	Superintendência de Recursos Humanos
SUREG	Superintendência de Assuntos Regulatórios
SUTEC	Superintendência de Tecnologia da Informação
SUTOP	Superintendência de Tecnologia e Suporte Operacional
SWOT	Metodologia para análise ambiental empresarial
tab_	Tabela
TAC	Termo de Ajuste de Conduta
TI	Tecnologia da informação
UO	Unidade Organizacional
UTR	Unidade de Tratamento de Resíduos
VaptVupt	Unidade de atendimento presencial de serviços do governo do estado de Goiás
W3C	"World Wide Web Consortium": Organização de padronização da world wide web.
WCAG	As diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da Web
WEKAN	Software de gestão por método Kanban desenvolvido pela TI da Saneago

Ficha de Elegibilidad

PNQS

2024



PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
ID: 028/24	Data de cadastro: 15/05/2024 10:59:08
Usuário cadastro: Antonieie D'Lean Pereira	E-mail do usuário: supla@saneago.com.br
Situação da ficha: Em análise	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível I	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: De 501 a 2.500 Colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: Superintendência do Interior	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: SUINT	
CNPJ da candidata ou responsável: 01.616.929/0001-02	Forma de direito: Mista
Tipo de organização: Unidade Autônoma	Mês e ano de instituição: 02/2015
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 2228	% da força de trabalho da controladora: 42.03%
Atividades principais da organização candidata: Tratamento e distribuição de água; coleta, tratamento e afastamento de esgoto sanitário; Atendimento ao público; Serviços comerciais, como atualização de cadastro técnico e cobrança e ainda, serviços administrativos.	
Razão social responsável pela organização candidata: Saneamento de Goiás S.A.	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: Saneamento de Goiás S.A.		CNPJ da fonte pagadora: 01.616.929/0001-02	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Hugo Medeiros Alves			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: supla@saneago.com.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (62) 3243-3651		Melhor data para emissão da nota fiscal: 17/07/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Será informado por e-mail			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas	
Sede Administrativa	Av. Fued José Sebba, N°1245 - St. Jardim Goiás - Goiânia - CEP: 74805100	68	
Sedes administrativas locais	Sedes administrativas regionais em 14 municípios, e 177 sedes administrativas de âmbito municipal	2160	
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Eduardo Pereira Rodrigues Chaves	(62) 99688-7407	eduardochaves@saneago.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Alcio Jacobson di Silva Peres	(62) 99933-2236	alcio@saneago.com.br
Principal dirigente	Alcio Jacobson di Silva Peres	(62) 99933-2236	alcio@saneago.com.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			