



**PNQS**

Prêmio Nacional de Qualidade  
no Saneamento

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

**2024**



DISTRITO DE  
**Luziânia**

 **SANEAGO**

# Perfil da Organização

PNQS

2024



# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

1. IDENTIFICAÇÃO	
<b>Nome da organização candidata – Sigla</b>	<b>Mês/ano de instituição</b>
Distrito de Luziânia – T0017– DCR02	01/1976
<b>Razão Social da candidata ou da controladora</b>	<b>CNPJ</b>
Saneamento de Goiás S.A. - Saneago	01.616.929/0001/02
<b>Forma de atuação (marcar com x)</b>	
<input type="checkbox"/> Empresa pública <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública <input type="checkbox"/> Empresa de economia mista <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Empresa privada <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada <input type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública <input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Departamento Municipal <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada <input type="checkbox"/> Consórcio <input type="checkbox"/> Outro: _____ <input type="checkbox"/> Parceria público-privada	
<b>Nome do responsável pela candidatura</b>	<b>Nome do principal dirigente da organização candidata</b>
Nilton César Meireles	<b>Nilton César Meireles</b>
<b>E-mail</b>	<b>Endereço principal da candidata</b>
<a href="mailto:niltonmeireles@saneago.com.br">niltonmeireles@saneago.com.br</a>	Rua Segismundo Melo Qd. 16 Lt. 02 Setor Aeroporto – Luziânia - Goiás
2. PROPÓSITO	
<b>Missão, propósito ou atividade-fim<sup>1</sup></b>	<b>Valores &amp; princípios organizacionais<sup>2</sup></b>
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade.	Comprometimento; Ética; Agilidade; Competência;
<b>Visão ou objetivo de longo prazo</b>	Conformidade; Coletividade; Sustentabilidade; Transparência.
Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento no Brasil.	
3. OPERAÇÕES	
<b>Porte Operacional<sup>3</sup></b>	
População atendida água: 203.597 hab População atendida esgoto: 49.811 hab Ligações ativas de água: 66.153 lig Ligações ativas de esgoto: 15.059 lig	Volume produzido água (2023): 10.566.632 m <sup>3</sup> Volume tratado esgoto (2023): 175.362 m <sup>3</sup> Atendimento urbano de água: 100% Atendimento urbano de esgoto: 24.47%
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
<b>Tipos</b>	<b>Resumo<sup>4</sup></b>
<b>Equipamentos</b>	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
	Haste de escuta e Geofone – Equipamentos, eletrônico e dispositivo de metal, utilizados para a detecção de vazamentos não visíveis
	Maleta de Pitometria – Medidor portátil de vazão e pressão para controle de VRPs
	VRP's e Day Night's – Válvula redutora e controladora de pressão de redes
	Solenóide – Controlador de nível dos reservatórios
	Chave Software – equipamento utilizado para acionamento dos motores elétricos
	Maquitão – Equipamento que auxilia nos cortes de asfalto para trocas de ramal e ligações de água de esgoto
	Martelo rompedor (Martetele) – Equipamento que auxilia na quebra de asfalto, após realizado o corte
	Compactador de solo (Sapinho) - Auxilia na compactação e nivelamento do solo
	JetWay – Equipamento que auxilia na desobstrução de esgoto
	Smartphones – Auxilia na baixa em tempo real dos serviços das equipes em campo
	Kit de escoramento metálico para valas – Equipamento auxilia na proteção dos Colaboradores, haja vista se tratar de suporte de cargas extras em contenções e escoramentos
	Soprador de folhas – Equipamento que auxilia na limpeza das áreas da Saneago
	Roçadeiras – Equipamento utilizado para limpeza e manutenção de áreas cobertas por grama e ervas daninhas
	Compressor de pintura – Equipamento utilizado para pinturas de reservatórios metálicos, portas e portões
	Retroescavadeira – Equipamento que auxilia na escavação mecânica de valas facilitando o serviço em campo
Elevador de produtos químicos – Equipamento que auxilia na transferência de produtos químicos de um andar para o outro	
Lixadeiras – Equipamento que auxilia no corte de tubos	
<b>Instalações</b>	ETA – Sistema de tratamento composto de coagulação, floculação, filtração, fluoretação e desinfecção
	ETE – Unidade para realizar o tratamento dos esgotos recebidos pelos clientes

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

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

<b>Tecnologias</b>	EEE – Unidade operacional de bombeamento e envio de esgoto para ETE
	Captação – Sistema de captação de água do Rio das Almas
	Boosters e Elevatórias - Unidades operacionais de pressurização de redes, para otimização do abastecimento de água
	Centros de Reservação - Reservatórios de acumulo 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
	Informática e Sistemas - Rede de dados e informações por meio de computadores que permite o acesso dos empregados aos sistemas da empresa
	SAP – Plataforma de desenvolvimento de programa e análise de sistemas
	Sistema Ver – Sistema automático de baixa de Registros de Atendimento em campo pelas próprias equipes

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos <sup>5</sup>	
Processos primários <sup>6</sup>	Resumo	(numerar)	
Abastecimento de água	Compreende os processos de captação, tratamento e distribuição de água tratada até os clientes	1.	Água tratada
Esgotamento Sanitário	Compreende os processos de coleta, afastamento, tratamento dos efluentes e disposição final no corpo receptor	2.	Coleta, afastamento e tratamento do Esgoto
Relacionamento com Cliente	Compreende os serviços de Atendimento ao Cliente, Comercialização e relacionamento com o Poder Concedente	3.	Atendimento e serviços comerciais com foco no cliente e Poder Concedente
Processos de suporte <sup>7</sup>		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Gestão de pessoas	Compreende os serviços de contratação, administração pessoal, capacitação, benefícios e saúde física e mental dos trabalhadores.	4.	Pessoas aptas para exercer as atividades
Administração e Finanças	Responsável pelos serviços de suprimento, gestão de ativos, tecnologia da informação, jurídico e gestão econômico-financeira	5.	Obras e serviços, preservação do patrimônio, apoio jurídico, orçamento e tecnologias
Qualidade do Produto	Responsável pelo fornecimento de insumos para os laboratórios das ETA's e análises laboratoriais mais complexas	6.	Materiais e equipamentos

Incluir linhas se necessário

## 4. CLIENTES

Principais segmentos de mercado <sup>8</sup>	Principais grupos de Clientes <sup>9</sup>	Produtos entregues <sup>10</sup> (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas predisposições <sup>11</sup> do Grupo
Residencial (Social/ Normal/Água Social)	Moradores do Município	1, 2 e 3	Necessidade de preservação ambiental Necessidade de saúde pública Qualidade nos produtos e serviços Regularidade no abastecimento Ações Socioambientais
Comercial (I e II)	Comércio em geral	1, 2 e 3	
Industrial	Indústrias situadas no município	1, 2 e 3	
Pública	Organismos do setor público e privados que não enquadram nos outros segmentos	1, 2 e 3	

Incluir linhas se necessário

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

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

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

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

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

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

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

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de Fornecedores <sup>12</sup>	Principais produtos fornecidos <sup>13</sup>	Principais necessidades e expectativas
Sociedade	Água bruta (Rio Palmital)	Ética, estímulo da proteção ambiental, respeito ao meio ambiente, transparência, excelência na qualidade dos produtos e serviços
G-GDS	Capacitação e treinamento dos empregados	Comprometimento com a capacitação e treinamento dos Colaboradores lotados no Distrito de Luziânia, bem como, valorização de todos os empregados
P-GPQ / GRS Luziânia	Controle de qualidade da água e efluentes	Eficiência, ética, agilidade, transparência e respeito ao meio ambiente
G-GGT	Fornecimento e manutenção de veículos e Máquinas pesadas	Contribuição com o desenvolvimento ambiental, cumprimento de prazo, mão de obra qualificada e transparência
GR08T e Gerência de Oficina Mecânica	Serviços de manutenção de máquinas e equipamentos	Comprometimento, cumprimento de prazo, mão de obra qualificada e transparência
SUESP / SUPOB / GRS-Luziânia	Fornecimento de serviços e execução de obras de engenharia	Comprometimento, ética, respeito ao meio ambiente, cumprimento de prazo, mão de obra qualificada e transparência
SULOG e empresas locais, tais como: Jr Materiais, Macobraz, Constrular, Marberg, Permark	Sulog: Produtos químicos para tratamento de água, fornecimento de hidrômetros e materiais de manutenção. Locais: cimento, areia, brita, fita veda rosca, parafusos e etc	Preço justo pelo material fornecido, qualidade, relacionamento desenvolvido a partir de parcerias duradouras, pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados e reconhecimento de experiências bem-sucedidas
Oi Comunicação	Telefonia e Internet	Cumprimento integral dos contratos, transparência, ética, eficiência e qualidade
BKM	Impressoras e tonners	Cumprimento integral dos contratos, clareza na seleção de fornecedores e pontualidade dos pagamentos
Equatorial	Energia Elétrica	Promover intercâmbio das melhores práticas, pontualidade de pagamentos e compartilhamento de conhecimentos técnicos
FIMM	Serviço de leitura, corte e entrega de faturas	Relacionamento ganha-ganha, contrato de prestação de longo prazo, adequado e transparente. Valorização do empregado
Localiza e CS Brasil	Veículos locados	Cumprimento integral dos contratos, transparência, ética, eficiência e qualidade
Soluções/ Artseg/G-GGS	Limpeza predial e manutenção de área verde; Vigilância	Cumprimento integral de contrato de longo prazo, atendendo aos requisitos e cláusulas cuja responsabilidade de execução seja do Distrito de Luziânia.

Incluir linhas se necessário

## 6. FORÇA DE TRABALHO

Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
<b>57</b>		Valorização Profissional
Grupos de pessoas <sup>14</sup>	Qtde de cada grupo	Principais necessidades e expectativas
Gerencial	<b>7</b>	Desenvolvimento Pessoal
Administrativos/ Comercial	<b>15</b>	Reconhecimento
Operacionais	<b>35</b>	Capacitação

Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário

## 7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas <sup>15</sup>	Instância interlocutora na PI <sup>16</sup>	Principais necessidades e expectativas
<b>Tradicionais</b>		
Controladores	Acionistas;	Equilíbrio econômico-financeiro, Solidez da imagem institucional.

**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).

**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.

## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

	Conselho de Administração	Aumento da carteira de clientes, Excelência na qualidade dos produtos e serviços, Satisfação dos clientes, Cumprimento das metas e diretrizes
Força de trabalho	Sindicatos de empregados; Associações de Classe; Empregados em geral.	Valorização Profissional, Estabilidade empregatícia, Desenvolvimento pessoal, Reconhecimento, Comprometimento com a capacitação do Colaborador
Poder Concedente	Prefeitura Municipal de Luziânia	Cumprimento do Contrato, Aumento da cobertura dos serviços, Promoção da saúde pública
Fornecedores	Fornecedores de Materiais, Prestadores de Serviços e Obras	Cumprimento integral dos contratos, Pontualidade dos pagamentos, Clareza na seleção de Fornecedores
Sociedade	Secretarias e Conselhos, MP, Reguladores, Associações, Vigilância Sanitária e Organismos Educacionais, Comunidade em geral	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
<b>Não tradicionais<sup>17</sup></b>		
Terceirizados	FIMM, Soluções, Artseg	Eficiência, Valorização profissional, Capacitação, Reconhecimento, Cumprimento dos contratos
Imprensa	Marketing, Stueg, Mídias Sociais	Divulgação de informações, Portal da Transparência, Melhoria das condições de trabalho de seus associados, Celebração de acordos de interesse da classe, defender os interesses gerais dos Colaboradores

Incluir linhas se necessário

### 8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO

Principais redes de atuação <sup>18</sup>	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Prefeitura de Luziânia	Através de reuniões, telefone, escritórios, convites, e-mail para tratar das demandas do município de Luziânia	Atender as necessidades de saúde pública e preservação ambiental, bem como, desenvolver melhorias para o Município
Regulador	Inspeções e visitas nas unidades do Distrito, relatórios de vistorias e encaminhamento de manifestações de clientes	Executar os serviços conforme os requisitos especificados pela AGR
Poder público	Através de reuniões, participação no COMDEMA (Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente de Luziânia), telefone, WhatsApp, e-mail e outros tipos de eventos para tratar sobre as demandas do governo	Atender as necessidades e expectativas das esferas governamentais e participar ativamente em prol do meio ambiente
Associações de bairros	Através de reuniões, telefone, convites, e-mail e outros tipos de eventos para tratar sobre demandas específicas	Atender as necessidades específicas dos bairros atendidos pelo Distrito de Luziânia, bem como conscientização ambiental
Instituições de ensino	Através de reuniões, telefones, escritórios, visitas, e-mail, WhatsApp e outros tipos de eventos	Conscientização socioambiental sobre uso da rede de água e esgoto, preservação do meio ambiente
Grupo PNQS Saneago 2024	Participação da FT em estudos, reuniões, treinamentos, discussões	Fomentar a implementação do modelo MEGSA ESG na Saneago como forma de melhorias dos processos

Incluir linhas se necessário

### 9. LEGALIDADE

#### Principais legislações e regulamentos aplicáveis e seus respectivos requisitos<sup>19</sup> (Até 15 linhas)

Portaria 888/2021 – MS Resolução CONAMA 365/2005 Resolução AGR – 09/2014 Resolução AGR 068/2009	Convênio firmado com o Poder Concedente - Prefeitura Municipal de Luziânia, consolidado no contrato de concessão nº2828/2015 com vencimento no ano de 2045 Lei 11445/2007 e Lei 14026/2020 Lei Complementar Estadual nº 182/2023 (Lei das Microrregiões) – Prestação de serviços até 2049
--	---

#### Eventuais pendências e sanções<sup>20</sup>

Não há

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

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

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

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

# PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

<b>Principais impactos adversos ambientais, sociais e de governança, atuais e potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente</b>	<b>Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes</b>
<p>Transtornos à população atendida quando há desabastecimento;                      Degradação e/ou poluição do ambiente através da destinação inadequada de resíduos dos processos de tratamento de água e esgoto;                      Contaminação da água e do solo por extravasamentos das redes de esgoto;                      Transtornos temporários para a população proveniente de obras de infraestrutura, de serviços de manutenção, de recuperação de passeios e de consertos de redes e ramais.</p>	<p>Falta de tratamento de resíduos oriundos do tratamento de água na ETA Luziânia, lançado manancial do Córrego Viegas.</p>

## 10. AMBIENTE COMPETITIVO<sup>21</sup> (Até 15 linhas)

O Distrito atua em um ambiente devidamente regulamentado, haja vista as características específicas dos serviços prestados. A operação é realizada por meio de um convênio firmado com o Poder Concedente - Prefeitura Municipal de Luziânia, consolidado no contrato de concessão nº 2828/2015 com vencimento no ano de 2045, e ainda em conformidade com a Lei Complementar Estadual nº 182/2023, também conhecida como a Lei das Microrregiões, cuja vigência da prestação de serviços foram alinhados para 17 de dezembro de 2049, nos termos do Colegiado Microrregional proferida no dia 20 de dezembro de 2023. A lei 14.026/2020 trouxe nova dinâmica para a regulação do setor de saneamento trazendo novas metas, dentre as quais ter 99% da população atendida por água tratada, 90% com coleta e tratamento de esgoto sanitário, e ainda atualizou, dentre outros instrumentos, a lei 11.445/2007 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 e, diante da mudança de cenário, foi necessário fazer algumas adaptações na tentativa de obter um diferencial no mercado, quais sejam: atendimento humanizado, investimento em capacitação de funcionários, valorização da mão de obra, respeito acentuado ao meio ambiente, reconhecimento de toda a equipe pelo mérito dos resultados obtidos, maior preocupação com a qualidade do produto fornecido, dentre inúmeros outros. O Distrito de Luziânia considera como concorrentes todas as empresas do setor que já prestam serviços de saneamento, bem como as empresas de perfuração de poços e semi-poços artesanais, caminhão pipa, envasadoras de água mineral, fossas sépticas e caminhões limpa-fossa, haja vista que a utilização de fontes alternativas de abastecimento de água e coleta de esgoto por parte dos clientes, afeta diretamente no faturamento e na arrecadação da Saneago.

### Principais tipos de referenciais comparativos usados<sup>22</sup>

### Fontes ou origem destes referenciais comparativos

Empresas de saneamento nacionais consideradas referências em processo específico ou em mercados mais desenvolvidos (Copasa, Sabesp e Sanasa)

Relatórios do PNQS ciclo 2023, Planilha Resultados das Premiadas – Site PNQS.

Incluir linhas se necessário

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

O Planejamento Estratégico da Saneago apresenta como principal desafio a celebração de novos contratos onde opera atualmente (a fim de garantir a manutenção da sua área de atuação). A adaptação do negócio às transformações provocadas pela lei 14026/2020 é o maior desafio, uma vez que a lei 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 pelo Distrito de Luziânia é acompanhar a intensa expansão do município que apresenta grande potencial de crescimento econômico caracterizado pela grande quantidade de novos loteamentos. As exigências, cada vez maiores, das Pl's 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. Por fim, em 2023 o fato mais relevante foi a assinatura do Plano Estratégico de Universalização de Luziânia, onde foi estabelecido metas de universalização do atendimento da população com água potável de 99% e metas de universalização do atendimento da população com coleta e tratamento de esgotos de 90%, até 31 de dezembro de 2033. Conforme a Lei Complementar Estadual nº182/2023, foram declarados públicos os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, diminuindo, portanto, a preocupação da FT em relação aos empregos, que estavam em risco, ou ainda, a transferência iminente para outra unidade onde se tinha contrato firmado.

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

Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2017	Reestruturação organizacional do Distrito desmembrando-o em 2 regiões
2020	Implantação do Sistema GED – Gestão Eletrônica de Documentos, objetivando reduzir a quantidade de papel emitido e consequentemente, preservando o meio ambiente.
2021	Implantação / expansão do SAA Parque JK
2022	Início de abastecimento de água no Jardim do Ingá pela ETA Corumbá
2022	Realização de treinamentos para os Colaboradores.
2023	Mudança no corpo gestor do Distrito de Luziânia
2023	Aditivo do Contrato de Concessão do Distrito de Luziânia
2022	Implantação do Sistema PIS – Plataforma informatizada de controle do Planejamento Estratégico.
2022	Goiás é destaque nacional com menor índice de perdas de água.
2022	Troca de toda a frota de viaturas do Distrito de Luziânia.
2023	Implantação dos Smartphones – Sistema Ver, para acompanhamento dos serviços de campo e baixa do registro de atendimento em campo.
2023	Distrito de Luziânia recebe alunos de várias idades na ETA para mostrar como é feito o tratamento e tratar sobre educação ambiental, uso consciente da água e a conscientização da preservação dos mananciais.
2023	Distrito de Luziânia participa pela primeira vez do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS nível I.
2023	Distrito de Luziânia está presente em diversos eventos da cidade através do fornecimento dos tonéis de água e Projeto

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

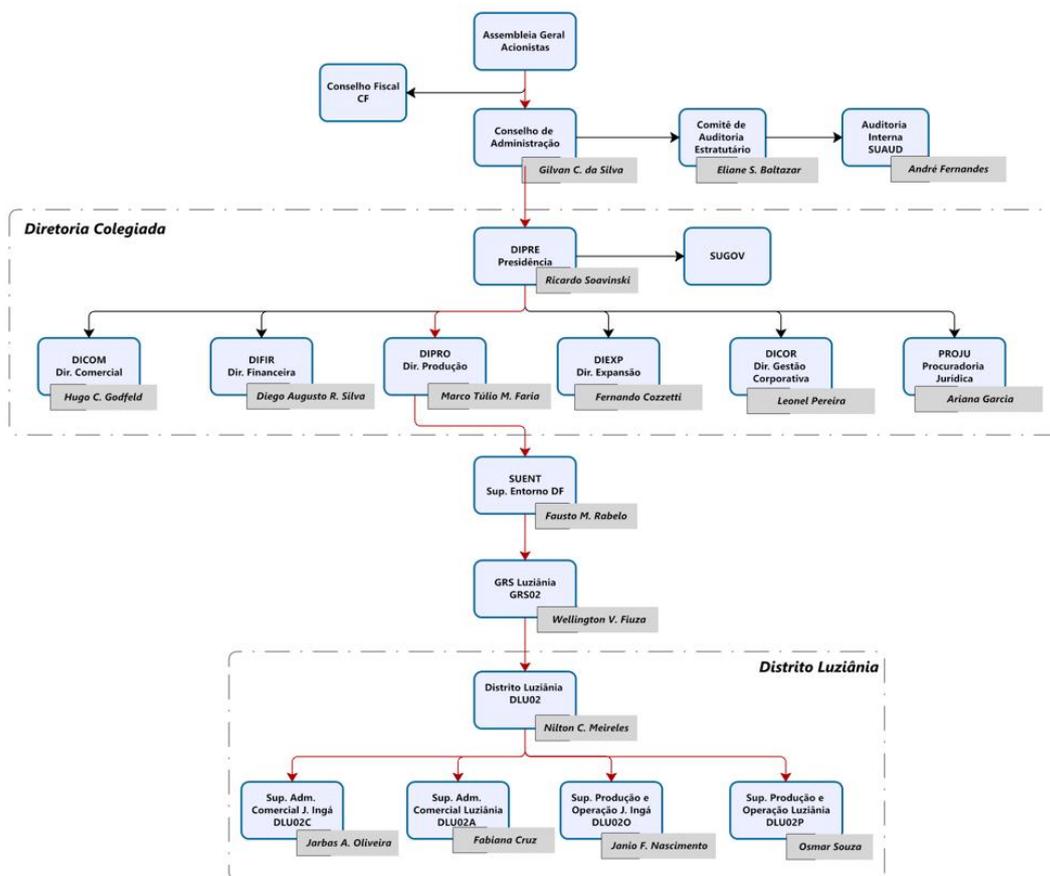
<sup>22</sup> Ver tipos possíveis no Glossário "Referencial comparativo pertinente"

Luziânia sustentável

2023 Distrito de Luziânia foi reconhecida como finalista no PNQS Ciclo 2023.

Incluir linhas anteriores se for conveniente

13. ORGANOGRAMA



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

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Redução de perdas	Equipe Operacional voltada para o monitoramento do Índice de perdas por meio do sistema supervisorio, VRP's, <i>Day-Night</i> , troca de hidrômetros por mudança de tecnologia, substituição de ramais.	Nilton César Meireles Osmar Aparecido Ivair Carlos de Freitas Fabiana de Paula Cruz José Joaquim
Comercial	Cumprimento das atividades e <i>cronogramas</i> comerciais.	Ivair Carlos de Freitas Fabiana de Paula Cruz Jarbas Antônio de Oliveira – Região II
Qualidade	Monitoramento da qualidade dos produtos do Almoarifado do Distrito e identificação das irregularidades de água e de esgoto.	Cássio Wesley Afonso Borges Ivair Carlos de Freitas
Coleta de Água	Monitoramento da qualidade da água, amostras entregues ao laboratório da GRS-Luziânia	Roniel Nonato de Santana e Luane Cristina Xavier (técnicos em Saneamento)
Coleta de Esgoto	Monitoramento da eficiência do tratamento do esgoto sanitário, amostras levadas para Goiânia-P-GEI	João Paulo Rodrigues
Poder Concedente	Tratativas contratuais com o poder concedente	Nilton César Meireles
Segurança	Membros da CIPA e Técnicos de Segurança do Trabalho	Osmar Ramos dos Santos Carlos Alberto de Oliveira
Projetos	Realiza a gestão de todos os projetos em geral e convida membros do DCR02 que manifestarem interesse em participação	Nilton César Meireles

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

---

# Processos Gerenciais

---

PNQS

2024

## PROCESSOS GERENCIAIS

### 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(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 Força de Trabalho 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) e presencialmente na integração, (d\_2020) e em treinamentos relacionados às estratégias e governança.

A divulgação para as outras Partes Interessadas ocorre 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 Código de Conduta, que acontece em ambiente virtual com avaliação do aprendizado. A participação e eficácia é acompanhada pelas lideranças locais e pela SUGOV. Aos Clientes, o Distrito de Luziânia dissemina em cada atendimento presencial(d\_2016), ao Poder Concedente a direção divulga nas reuniões de prestação de contas(d\_2022) e de alinhamento de demandas, aos Fornecedores nas reuniões conforme o assunto a ser abordado (d\_2022) e aos organismos da Sociedade nas reuniões de alinhamento e eventos sócio ambientais. Para ampliar a disseminação dos valores e princípios foi instalado (d\_2023) um adesivo na porta de entrada do Distrito, onde possui grande circulação de pessoas. Aos empregados, a disseminação acontece nas reuniões periódicas (mensal d\_2022), em reuniões eventuais como SIPAT, onde o assunto é abordado buscando relembrar e comunicar as atualizações realizadas. A abordagem também acontece nas conversas da rotina de trabalho e no café da manhã. Também são comunicados aos empregados por meio da fixação das normativas nos murais e grupo de whatsapp a fim de garantir acesso rápido e fácil. Os gestores fazem a verificação periódica da atualização dos referidos padrões e fazem a substituição quando necessário. O código de conduta e integridade é divulgado no site de Relações com Investidores da Companhia (<https://ri.saneago.com.br/>) em: Governança > Política, Regimentos e Outros > 2023 > Outros.

**1.1.b)** Buscando atender a diretriz da Política de Gestão de Pessoas da Saneago, “desenvolver integralmente empregados e as equipes de trabalho da Saneago visando o crescimento pessoal, profissional, cultural e organizacional” os principais aspectos culturais são identificados pelos gestores(d\_2022) do Distrito, mensalmente nas reuniões com as equipes de trabalho, na análise SWOT do Distrito, realizada anualmente(d\_2022), no acompanhamento diário da rotina de trabalho, na observação contínua das informações nos grupos de WhatsApp específicos de cada departamento, semanalmente no momento “Pauta do Dia”realizado durante o café da manhã, onde é realizado um momento de oração, feito pelos próprios colaboradores, antes do início da jornada de trabalho e continuamente no *feedback* recebido dos empregados nas conversas individuais. Também são identificados pelos representantes da CIPA, através de Whatsapp e na avaliação da caixinha de sugestões(d\_2022). Na avaliação de desempenho, estruturada corporativamente pela SUREH(d\_2017), os gestores do Distrito 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, a qual é feita na presença do empregado, sendo obrigatório o *feedback* a cada colaborador, 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 problemáticos e reforço dos aspectos funcionais, que serão aplicadas até o próximo período da avaliação de desempenho. Os aspectos culturais também são identificados anualmente na avaliação dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional(d\_2019), aplicada digitalmente e encaminhada para os empregados via WhatsApp, e-mail e intranet. Os gestores se reúnem após a divulgação dos resultados(d\_2022), 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, nas reuniões de trabalho dos gestores com as equipes, adequação da composição das equipes de trabalho (como ocorrida em 2023 com a otimização da equipe “Comercial”) e dos processos operacionais do Distrito (quando necessário). Outra ação de destaque aplicada foi a participação do Distrito no PNQS desde 2022 onde as atividades realizadas provocou maior envolvimento dos empregados nos processos gerenciais culminando na criação da rede interna PNQS Luziânia. O tratamento dos problemas relativos a comportamento são tratados diretamente pelos gestores, onde o empregado é convocado formalmente por email para uma reunião particular com os gestores para uma avaliação da situação com feedback e elaboração de termo de compromisso com as ações para correção ou melhoria do aspecto impactado. A eficácia e

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

## PROCESSOS GERENCIAIS

efetividade das ações para reforçar os aspectos funcionais e para mitigar os aspectos disfuncionais é avaliada nas reuniões gerenciais e medida na avaliação dos indicadores de Satisfação dos Empregados e Clima Organizacional. As falhas de comunicação entre os diversos departamentos do Distrito, conhecido como “telefone sem fio”, foram mitigados por meio da descentralização das responsabilidades, maior aproximação dos gestores com a equipe operacional e administrativa, principalmente por meio da “Pauta do Dia”, ampliação dos canais de comunicação com a criação dos grupos de WhatsApp(d\_2022) específicos de cada departamento e também por meio do estabelecimento do Plano de Comunicação.

**1.2.a)** A estrutura de governança da Saneago, conforme a Lei Federal 13.303/2016, está detalhada no Estatuto Social. A empresa comunica suas ações de governança aos stakeholders por meio do Relatório de Gestão Anual disponível em sua página de Acesso à Informação. A Assembleia Geral, composta pelos acionistas, é o órgão máximo de deliberação. A administração é conduzida pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Colegiada. Além disso, a governança inclui órgãos de fiscalização e de assessoramento da alta gestão, cujas atribuições principais estão na tabela 1.2.1.

**Tabela 1.2.1 - Estrutura de governança da Saenago**

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.

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. A estrutura do Distrito de Luziânia é composta por um gerente, quatro supervisores e dois coordenadores (vapt vupt), além dos empregados chaves que lideram as equipes operacionais.

**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

## PROCESSOS GERENCIAIS

**1.2.b)** Os riscos corporativos são identificados, analisados, classificados e monitorados corporativamente em uma matriz constante da Política de Gestão de Riscos, revisada anualmente (d\_2018) sob responsabilidade da PR-GRS. O escopo de gestão de riscos do exercício 2024 corresponde à totalidade dos riscos relevantes conhecidos pela Companhia até 31/12/2023. O escopo é definido pelo Comitê Setorial de Compliance que é composto por membros da Alta Administração (Diretoria, Conselho de Administração e Governança). O escopo é dividido em “eixos de negócios”, onde são identificados os riscos. A Matriz é disponibilizada aos empregados de forma digital na Política de Gestão de Riscos e no documento normativo IT00.0389. Na matriz de riscos constam 07 riscos, priorizados conforme o grau de criticidade, considerando a probabilidade (chance de acontecer) e o impacto nos negócios da Saneago, seguindo metodologia descrita na IT00.0389. A estrutura de gerenciamento de riscos, tem por referência a norma ABNT NBR ISO 31000:2018, com direcionamento às recomendações estabelecidas pelo modelo COSO ERM 2017 (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), constituindo um processo cíclico e contínuo com vistas a identificar, analisar, avaliar, tratar, reavaliar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização. Os riscos mais importantes, que são acompanhados pela Saneago estão apresentados na tabela 1.2.2. As estratégias de tratamento dos riscos envolvem a aceitação, redução, mitigação, extinção, bem como a exploração do risco, sendo adotado com prioridade a redução e mitigação. A responsabilidade pelo monitoramento, análise crítica e melhoria contínua é definida na IT00.0389 (conforme tabela 1.2.3). O monitoramento é realizado por meio de indicadores de riscos controlados pela PR-GRS. A prestação de conta do tratamento dos riscos é realizada pela PR-GRS mensalmente para o Comitê Setorial de Compliance, trimestralmente para o Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria Estatutário em reunião conjunta. Além disso, a Auditoria Interna realiza anualmente auditoria interna no tratamento dos riscos conforme o Plano Anual de Auditoria Interna aprovado no ano anterior pelo Conselho de Administração e externamente a Controladoria Geral do Estado de Goiás realiza auditoria no processo de gestão de riscos da Saneago. Em caso de recomendações dessas auditorias, a Alta Administração estabelece um plano de melhorias com acompanhamento das ações e respectivos prazos de implementação para atendimento e posterior feedback para o órgão auditor com o objetivo de mitigar os riscos corporativos. Os gestores do Distrito na reunião de mapeamento das forças, também realizam identificação dos riscos no âmbito do Distrito relacionados aos processos primários. Os gestores, identificam os principais riscos e os eventos quanto a probabilidade e impacto nos processos do Distrito. Após, os gestores inserem as ações no planejamento das atividades do Distrito com o objetivo de dar tratamento. Visando a prevenção de eventos de ruptura destacamos as Políticas de Gestão de Risco (PL00.0046), cuja última revisão foi em março de 2024 e a Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos (PL00.0143), atualizada em fevereiro de 2024.

**1.3.a)** A comunicação com as PI's da Saneago sobre os fatos relevantes da companhia é realizada de forma digital seguindo as diretrizes da PL00.0152 por meio de publicações no site da Saneago dos principais atos dos dirigentes. São disponibilizados documentos como atas de reunião, carta anual de governança, resultados, fatos relevantes, são integradas com as mídias sociais por meio da SUMAR, que é responsável pelas orientações de comunicação conforme as diretrizes da PL05.0002. A comunicação ocorre conforme a responsabilidade e autoridade atribuída a cada nível. Buscando atingir a excelência, o DLU02 disponibiliza amplo acesso aos canais de comunicação, implementando uma cultura de interação ativa entre a direção e os principais interlocutores das PI's mais relevantes. Inovando, o Distrito definiu um plano de comunicação para padronizar as principais formas de interação. As principais estão apresentadas na tab\_1.3.1. A comunicação do DLU02 é gerenciada pela liderança seguindo as diretrizes do Código de Conduta. Ao receber qualquer manifestação é verificada a procedência e ações são tomadas conforme necessidade e pertinência. As manifestações envolvendo solicitações e sugestões de melhorias são discutidas entre as lideranças (quanto à viabilidade) e incluídas nos PA para implantação. As interações informais são formalizadas pela direção e ações são tomadas para o tratamento específico conforme o tipo de manifestação. Para garantir a efetividade, as lideranças discutem sobre a eficiência da comunicação nas reuniões gerenciais.

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 melhoria do 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	♦	♦	♦				♦	♦									



## PROCESSOS GERENCIAIS

o como ameaça ou oportunidade. Em 2022, foi adicionada a avaliação do grau de impacto do aspecto na execução

Tabela 2.1.1 – Informações para a análise do cenário externo.		
Aspecto	Objetos	Fontes
Ambiental	Características do meio ambiente, recursos hídricos e perspectivas de sustentabilidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações divulgadas na Internet</li> <li>• SNIS, relatórios diversos (administração e sustentabilidade)</li> <li>• Governo do Estado e Municípios</li> <li>• IBGE, Trata Brasil,</li> <li>• Relatório FOCUS</li> <li>• CEF e Ministério do desenvolvimento regional</li> <li>• Grupos Técnicos diversos (ABES, AESBE, etc)</li> </ul>
Social	Crescimento Populacional, Responsabilidade Social, características sociais da área de atuação.	
Tecnológico	Evolução de novas tecnologias, materiais, equipamento, metodologias.	
Legal	Projetos de leis em andamento, legislação vigente, regulação do setor.	
Mercado	Planos de saneamento básico, metas e objetivos dos contratos, segmentação, legislação e regulação, concorrência, participação no mercado.	
Econômico	Inflação, fontes de financiamento, disponibilidade recursos para investimentos. Estudo econômico da SUPLA para elaboração do Plano de Negócios.	
Político	Relacionamento com as esferas governamentais (municípios e estados) características políticas da área de atuação.	

do negócio, no alcance dos objetivos e cumprimento da Missão. Com os aspectos identificados e avaliados, a SUPLA realiza uma ponderação dos resultados para propor o tipo de estratégia mais recomendada para contornar ou aproveitar esses aspectos, direcionando a Alta Administração na definição dos objetivos a fim de assegurar o cumprimento da Missão. O Distrito também realiza (d\_2022) o levantamento das forças externas e internas e consolida na análise SWOT local. O levantamento é realizado na reunião gerencial onde os presentes identificam, analisam e ponderam as informações levantadas. Em 2023, como forma de inovar e melhorar o processo, a análise passou a avaliar o grau do impacto ou de vantagem que o aspecto exerce sobre as atividades. As ameaças mais relevantes no âmbito corporativo são o aumento de custos, escassez hídrica e degradação dos mananciais, no DLU02 são a escassez hídrica e degradação ambiental. Já a oportunidade mais relevante no âmbito corporativo, é a perspectiva de ampliação do mercado pelo marco regulatório, no Distrito é a perspectiva de ampliação de atendimento, como exemplo: bairro Santa Fé.

**2.1.c)** O mapeamento das forças internas e a análise das fraquezas e forças é realizada pela SUPLA e coordenado pela SUPLA (d\_2016) na etapa 02 - "Formulação de Cenário Base em linha com as metas e Premissas Estratégicas (Projeções)" do processo do PES, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema específico conforme tabela 2.1.2. O Distrito também realiza a identificação das forças internas na observação da rotina de trabalho, *feedback*, na elaboração da matriz *SWOT* própria do Distrito. A partir de 2023, o DLU02 passou a considerar na avaliação os relatórios de avaliação recebidos dos examinadores após participação nos ciclos do PNQS. Os aspectos levantados são classificados em forças e fraquezas e também, em 2023, passaram a ser classificados quanto ao grau de impacto e vantagem que exercem sobre as atividades do Distrito. As principais fraquezas no âmbito corporativo mais relevantes são as fragilidades na operação em municípios sem contrato, e no Distrito, déficit de colaboradores e baixa eficiência na gestão de perdas, distrito tem intensificado o trabalho de combate a perdas, realizando varetamentos, substituições de hidrômetros e trocas de ramais, a fim de melhorar esse importante índice, estratégico da companhia. As principais forças no âmbito corporativo, são a viabilidade econômica para atuação regular e estrutura sólida de governança, e no DLU02, equipe com expertise no negócio e clima organizacional.

**2.1.d)** O consenso estratégico da Saneago é realizado anualmente desde 2007, seguindo um plano de trabalho definido pela SUPLA e aprovado pela Alta Administração, obedecendo as alçadas estabelecidas na 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 Partes Interessadas e outras obrigações e compromissos assumidos pela Saneago. Logo após, na

Tabela 2.1.2 – Informações para a análise do cenário interno	
Aspecto	Fontes
Humano	Pesquisas com os empregados; reuniões, levantamento de informações de pessoas; avaliação de desempenho
Social	Relatórios da área de serviços social e reuniões
Técnico	Reuniões
Produtivo	Reuniões e relatórios
Administrativo	Reuniões e análise da estrutura organizacional
Financeiro	Relatórios Financeiros e contábeis



Figura 2.1.1 - Mapa Estratégico da Saneago

PNQS 2024

## PROCESSOS GERENCIAIS

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 (fig\_2.1.1) e os indicadores estratégicos e suas metas associadas são apresentadas no critério 08.

**2.2.a)** As mudanças necessárias para o sucesso das estratégias corporativas da Saneago são analisadas e estabelecidas na fase 02 do Planejamento Estratégico e durante a implementação das estratégias. Ações são instituídas por grupos de trabalho multidisciplinares, estabelecidos pela Diretoria Colegiada. No Distrito, ações são discutidas durante o ciclo de execução do Planejamento Estratégico, utilizando benchmarking, feedback, brainstorming e atuação em rede local, considerando as perspectivas da força de trabalho local. Em 2022, um estudo identificou que o crescimento das reclamações de extravasamento de esgoto no "Rio Vermelho" era devido à má utilização do sistema coletor. A equipe gestora decidiu criar a rede interna "qualidade", composta por empregados das áreas comercial e de produção, e implementou ações de conscientização da população sobre o uso correto da rede coletora de esgoto. Ações preventivas são realizadas periodicamente, resultando na diminuição imediata dos extravasamentos na região.

Em 2024 para otimizar a eficiência operacional e a performance do distrito, foi implementado a segregação das áreas comerciais e de produção na distribuição de serviço para as equipes de campo. Anteriormente, a responsabilidade pela distribuição era centralizada em uma única pessoa (distribuidor), o que resultava em sobrecarga e possíveis falhas, com a separação das áreas, conseguimos direcionar de forma mais eficiente as demandas específicas de cada setor, otimizando assim o desempenho e a qualidade do serviço prestado pelas equipes de campo. Essa simples medida fez o distrito ter um aumento de 57% no número de serviços comerciais executados em comparação ao mês anterior, melhorando a eficiência de cobrança e minimizando reclamações quanto a erros de faturamento, aumentando o grau de confiança e satisfação dos nossos clientes.

**2.2.b)** Após a aprovação das metas estratégicas pelo Conselho de Administração, os objetivos e metas corporativas são publicados no Plano Estratégico. De posse do Plano Estratégico, a SUPLA, em conjunto com as unidades gestoras dos indicadores, elaboram o desdobramento para as unidades executoras dos processos e as consolidam 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, o gestor do Distrito se reúne com os supervisores e as principais lideranças de equipes para definir as atividades a serem realizadas a fim de atender as metas definidas para o Distrito. As ações são inseridas no Plano Gerencial que é controlado por meio de plataforma digital chamada “sistema PIS” (aplicação MIG602) e são apresentadas para a Regional de Luziânia mensalmente na reunião PIS Regional.

**2.3.a e 2.3.b)** As informações dos indicadores são disponibilizadas para toda a Força de Trabalho da empresa no Sistema de Indicadores Gerenciais. Eles são atualizados mensalmente pela SUPLA que detém a responsabilidade exclusiva para tal. Desde 2022, o painel do planejamento estratégico (painel da FG) passou a apresentar as metas definidas para a unidade e fazer a comparação com os resultados informando automaticamente o grau de atendimento. O método para o Distrito de Luziânia escolher seus referenciais comparativos foi aprovado pela direção considerando que todos os indicadores estratégicos da unidade devem ter referencial estabelecido. A execução das ações, inseridas no sistema PIS, são acompanhadas semanalmente de forma integrada pelos gestores e pelo coordenador da rede interna “Qualidade” responsável pelo preenchimento do sistema. A avaliação do progresso da execução das atividades é realizada diariamente por meio de análise de relatórios comerciais e de produção, planilha de acompanhamento diário de faturamento, perdas e produção de água. Além disso, a aplicação MIG605 também realiza acompanhamento automatizado das ações planejadas verificando continuamente a situação das atividades e encaminhando e-mail periódico de lembrete para os gestores (e seus superiores) das atividades pendentes de execução e fornecendo relatórios de pendências para todas as unidades da empresa. A análise de progresso do atendimento das metas do Distrito de Luziânia é acompanhada pela direção por meio de reuniões realizadas com a presença dos gestores, lideranças de equipe e convidados que ocorrem mensalmente. Nessa reunião também é avaliado o atendimento dos Requisitos das Partes Interessadas. A Gerência Regional, por sua vez, se reúne com a Diretoria de Produção que consolida as informações de toda a Diretoria e as apresenta nas reuniões da Diretoria Colegiada conforme apresentado na tabela 2.3.1. Durante as reuniões do PIS, os resultados do desempenho das atividades planejadas para atendimento das metas e os resultados dos indicadores operacionais são analisados com os respectivos planos de ação, quando necessário. Em caso de atividades planejadas que não foram concluídas e metas que não atendidas, o Distrito investiga as causas e define a “correção

Tabela 2.3.1 – Dinâmica das reuniões de resultado

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 com os planos de ação de correção de rota (quando necessário)	Mensal

## PROCESSOS GERENCIAIS

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 estáticos 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

de rota” que compreende as ações de adequação das atividades planejadas. A gestão do Distrito é avaliado na sua participação no PNQS (d\_2022) onde os relatórios de avaliação são analisados e definidas ações para solucionar as oportunidades de melhorias apresentadas. Gestores também são avaliados pelo IGOP – onde é feito um comparativo entre os distritos e regionais da SANEAGO. A avaliação é feita mensalmente e são avaliados critérios como perdas, faturamento, arrecadação, IQA, IDS, DEX. No final do exercício as unidades com melhor colocação, recebem uma premiação em dinheiro, sendo premiado todos os colaboradores da unidade ganhadora.

### 3 – CLIENTES

**3.1.a)** O estudo de mercado é essencial para compreender as principais variáveis que influenciam a decisão dos clientes, permitindo-nos realizar uma segmentação de mercado eficiente. No entanto, por se tratar de uma concessionária de serviço público de saneamento básico, a Saneago monopoliza essa atividade nos municípios em que atua. Assim, nosso estudo de mercado é voltado para compreender profundamente os sentimentos e expectativas de nossos clientes. Uma das principais variáveis que avaliamos é a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes. A percepção sobre a qualidade dos nossos serviços de saneamento e o atendimento e suporte oferecidos são indicadores estratégicos para a companhia. O distrito colabora com o estudo de mercado fornecendo informações sobre clientes factíveis e potenciais encaminhando os resultados para as áreas de apoio da empresa quando solicitado. Também é realizado levantamento dos locais/região que ainda não possuem disponibilidade dos serviços e produtos da companhia. Além disso, a Companhia analisa a sensibilidade dos clientes em relação aos preços e como eles percebem o custo-benefício dos nossos serviços, oferecendo tarifas diferenciadas para segmentos específicos. A confiança na marca e a reputação no mercado também são fatores determinantes na escolha dos clientes. A Saneago considera dois tipos de clientes em seu planejamento estratégico: os usuários do serviço público e as entidades que compõem o poder concedente, com as quais assina os contratos de programa. No contexto das estratégias voltadas ao poder concedente, a Companhia tem focado em alongar os prazos de vigência das parcerias estabelecidas, garantindo a prestação dos serviços até 2049. Esse planejamento foi aprovado pelo Colegiado Microrregional do Estado de Goiás em dezembro de 2023. Outra estratégia adotada pela Companhia é manter um rígido controle sobre sua participação no mercado de água e esgoto, acompanhando indicadores de cobertura e atendimento. Dentro do Planejamento Estratégico da Saneago, na dimensão de mercado, destacam-se dois indicadores essenciais: o índice de atendimento de água e o índice de atendimento de esgoto. Até 2028, a meta é alcançar 99,41% de atendimento para água e 81,19% para esgoto. Em 2023, no Distrito, o atendimento à população foi de 100% para água, de acordo com os dados do ICm05, e 24,47% para esgoto sanitário, conforme os dados do ICm06.

**3.1.b)** A Saneago, como concessionária de serviços públicos de saneamento básico, está submetida às normas estabelecidas pelas Agências Reguladoras, especialmente pela Agência Goiana de Regulação. Essa agência classifica os clientes em diversas categorias: Residencial Social, Residencial Normal, Pública, Comercial I (médio e grande porte), Comercial II (pequeno porte) e industrial. A classificação se baseia na natureza do estabelecimento e na faixa de consumo. Para a categoria residencial, a Saneago oferece a Tarifa Social, um benefício que concede até 50% de desconto nas contas de água e esgoto para famílias em situação de vulnerabilidade social com renda mensal per capita de até R\$ 105,00. Para ter acesso a esse benefício, as famílias precisam estar cadastradas no CadÚnico do Governo Federal, ter uma conta de água em nome do titular e consumir até 20 m<sup>3</sup> de água por mês. Além dessas classificações regulamentadas, a Saneago adota uma segmentação de mercado mais abrangente, com unidades especializadas para atender diferentes segmentos de clientes. Por exemplo, a Supervisão de Gestão em Órgãos Públicos gerencia contratos de serviços com órgãos públicos estaduais e federais, mantém atualizado o cadastro desses órgãos e coleta informações para atender solicitações dos governos municipais, estaduais e federais. Essa supervisão é também responsável pela emissão e gestão das faturas dos órgãos públicos e presta atendimento por meios eletrônicos, telefone e presencialmente. A Saneago também se preocupa com os Grandes Clientes, aqueles com consumo estimado acima de 400 metros cúbicos mensais, que incluem todos os condomínios, individualizados ou não. A Supervisão de Atendimento ao Cliente foca em um atendimento personalizado para esses clientes, oferecendo serviços, comunicações e estratégias de marketing adaptadas para atender melhor às suas necessidades e expectativas específicas.

Um exemplo de atenção especial dada pela Saneago são os Hospitais, clínicas, escolas e presídios, tendo canal de comunicação direta com o supervisor de produção e Gerente do Distrito. Nosso atendimento é segmentado em três categorias principais: residencial, comercial e industrial.

Outra forma, a Saneago segmenta seus clientes em Ativos e Inativos. Os clientes Ativos são aqueles cujos imóveis estão conectados às redes de água e/ou esgoto. Entre os Inativos, há três subcategorias: os clientes potenciais, que são aqueles em localidades não atendidas pela rede da Saneago; os factíveis, que estão em regiões atendidas pela companhia, mas ainda não conectados à rede; e os realmente inativos, que são conectados à rede, mas estão com o fornecimento suspenso temporariamente.

## PROCESSOS GERENCIAIS

**3.1.c)** A Saneago define dois grupos principais como seus clientes-alvo: o Poder Concedente e os usuários finais. O Poder Concedente é composto pelos municípios que delegam à Saneago a responsabilidade de operar os serviços de abastecimento de água e esgoto. No caso do distrito de Luziânia, é a Prefeitura Municipal de Luziânia. Ela confia na Unidade para gerenciar de forma eficiente e sustentável os recursos hídricos e o atendimento à população. O relacionamento com o este setor é construído sob uma gestão transparente e eficiente, sempre em busca de alinhamento com as políticas públicas e os marcos regulatórios vigentes, garantindo que a infraestrutura de saneamento atenda às necessidades presentes e futuras da população. Os clientes-alvo são classificados segundo critérios de conexão à rede de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Essa classificação possibilita ao Distrito Luziânia, além de identificar quem são, onde estão e de que forma estão distribuídos seus clientes, nortear as tomadas de decisões que são traduzidas em ações comerciais específicas, permitindo relacionamento adequado e personalizado a cada cliente. Para os usuários finais, o distrito se dedica a entender as necessidades básicas e orientar subordinados na oferta dos serviços essenciais de distribuição de água potável e o tratamento de esgoto. Estes serviços são cruciais para a saúde pública e a qualidade de vida nas áreas urbanas em que a Saneago atua. Reconhecendo sua posição como um monopólio natural, o distrito adota uma abordagem centrada no cliente, buscando constantemente melhorar a experiência do usuário. Isso inclui manter canais de comunicação abertos e acessíveis, fornecer informações claras sobre serviços e tarifas e assegurar que os clientes sejam informados sobre qualquer interrupção ou mudança no fornecimento. A Companhia como um todo, oferece um suporte robusto ao cliente através de atendimentos presenciais, telefônicos e digitais, investe em soluções tecnológicas como o aplicativo para celular que facilita o pagamento de contas, a solicitação de serviços e o acompanhamento do consumo. Além dos clientes convencionais citados acima, temos ainda demandas esporádicas para fornecimento de caminhão pipa para atender necessidades específicas de clientes. Também temos o fornecimento de ligações temporárias para a realização de eventos.

**Tabela 3.1.1 – 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 e do atendimento do Vapt-Vupt são oportunidades de melhoria na qualidade dos processos e serviços.	SUPLA SUCOM	Anual Mensal
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.d)** Um monopólio natural implica que somos o único fornecedor de determinado produto e/ou serviço, com pouca ou nenhuma competição direta. Sendo assim, a unidade enfoca suas atividades em experiências que mantenham a confiança e a boa vontade dos clientes, para manter perante a percepção pública e da regulamentação que tem a capacidade de implementar melhorias contínuas. Assim, identificar necessidades e expectativas dos clientes, analisando como eles utilizam seus serviços e onde ocorrem os pontos de atrito ou satisfação, é um ponto chave do PES da Saneago. Uma das ferramentas utilizadas pela Saneago, é a elaboração da Matriz de Materialidade, onde inicialmente é realizado um benchmark com outras companhias relevantes em vários segmentos. Depois é realizado uma entrevista com a Alta Direção da Companhia e com o Comitê de Sustentabilidade com a finalidade de elaborar uma proposta de temas para consulta. Depois é realizado uma pesquisa, utilizando formulários digitais - atualmente a companhia dispõe do Office 365 e a ferramenta MS Forms - com todos os Stakeholders da empresa. O resultado é avaliado pela SUPLA e aprovado pela Presidência. Especificamente para nossos clientes (Poder Concedente e usuários dos serviços), identificamos como principais temas: Segurança hídrica, segurança dos clientes e qualidade do produto, relacionamento e satisfação dos clientes, Governança Corporativa, Acessibilidade econômica aos serviços de saneamento e Gestão de Água e efluentes. O distrito desenvolve inúmeras ações relacionadas aos temas citados. Podemos destacar a proximidade no relacionamento que mantemos com a Poder concedente, polícias, hospitais, clínicas, IML, escolas, presídios e com a população em geral, a implementação de ações linkadas aos estudos realizados pela SUMAB e SUTOP sobre possíveis problemas com estiagem para mitigar os impactos no abastecimento e os trabalhos realizados para redução de perdas no município de Luziânia. Ainda, sabendo que nossos produtos e serviços são essenciais para pessoas de todas as faixas sociais, mas principalmente para aquelas mais carentes, que vivem em condição de vulnerabilidade social, oferecemos a Tarifa Social, um benefício que concede até 50% de desconto nas contas de famílias com renda mensal per capita de até R\$ 105,00.

## PROCESSOS GERENCIAIS

**3.1.e)** Um monopólio natural no setor de fornecimento de água e coleta e tratamento de esgoto implica uma grande responsabilidade em termos de sustentabilidade e atendimento às necessidades dos clientes, por isso devemos possuir produtos que contribuam para o desenvolvimento de experiência que corroborem os temas destacados no tópico anterior. O planejamento de experiências sustentáveis deve focar na redução do desperdício de água, na reciclagem de águas residuais, na garantia de qualidade e continuidade do serviço e na gestão ambiental eficiente. A eficiência no uso da água é fundamental para o desenvolvimento sustentável e para manutenção da segurança hídrica, e uma das estratégias do distrito, consiste no mapeamento dos horários de pico de consumo através do sistema supervisorio, dessa forma organizam os serviços que possam ocasionar suspensão temporária do fornecimento de água em horário que irão causar menos impactos na rotina dos clientes.

A reciclagem de produtos residuais para usos não potáveis também é uma característica sustentável crucial dos produtos da Companhia. Em 2023 foram realizadas vistorias minuciosas ao longo da rede coletora de esgoto na vila Juracy, onde foram localizados pontos de extravasamento de esgoto, devido redes quebradas próximas a galeria de água pluvial. Foi realizado o reparo minimizando o impacto ambiental. Exemplo ocorrido recentemente foi a identificação do aumento nas reclamações de extravasamento de esgoto nas regiões da Vila Juracy, Diogo Machado e Viegas. O Distrito inicialmente intensificou ações de limpeza como forma de manutenção preventiva na rede, com caminhão hidrovaca. Na execução das ações preventivas, as equipes operacionais forneceram *feedback* com exemplos de má utilização da rede. Ao perceber que as ações não surgiram efeito, a direção fez novo planejamento de “correção de rota” em que foram realizadas ações de conscientização quanto ao uso correto da rede e investigação das causas que provocaram os extravasamentos diretamente nas casas dos clientes, com distribuição de panfletos orientativos. No curto prazo foi percebido diminuição no número de desobstruções de redes de esgoto na região. Os produtos e serviços de coleta e tratamento de esgotos que são disponibilizados pelo Distrito estão diretamente ligados ao desenvolvimento sustentável pois eles evitam a contaminação e transmissão de doenças que são nocivas, devido à quantidade de micro-organismos ou resíduos existentes no esgoto. Outro benefício é evitar a poluição dos córregos e rios com a preservação da qualidade dos recursos hídricos. As práticas executadas pelo Distrito para controlar e diminuir continuamente os índices de perdas de água também são ações que contribuem para o desenvolvimento sustentável. As ações de gestão de perdas, permitiu ao Distrito atender a população atual acima de 209 mil habitantes (censo 2022). Em 2023 também foi realizado a interligação da adutora Corumbá com os reservatórios do Parque Alvorada, Sistema Serrinha, Santa Fé e Sistema Leste Mandú no intuito de reforçar o abastecimento nesses sistemas e melhorar o grau de satisfação dos nossos clientes. Os produtos e serviços de coleta e tratamento de água e esgoto, que são disponibilizados pelo distrito, estão diretamente ligados ao desenvolvimento sustentável, pois evitam a contaminação e disseminação de doenças.

**3.1.f)** A Saneago utiliza uma variedade de instrumentos e estratégias para divulgar seus produtos e serviços aos clientes, construir credibilidade e reforçar sua imagem como uma empresa comprometida com o desenvolvimento sustentável. Entre os instrumentos de divulgação (tabela 3.1.2), destaca-se a participação em programas de rádio e televisão, onde representantes da empresa discutem temas relevantes sobre saneamento básico e o cuidado com a água. Além disso, a Saneago conduz campanhas publicitárias em rádio, TV, jornais, redes sociais e em seus próprios sites para conscientizar a população sobre a importância da preservação dos recursos hídricos, divulgar serviços e novas tecnologias. Recentemente, a empresa promoveu amplamente a Nova Agência Virtual, uma aplicação desenvolvida para facilitar o acesso dos clientes aos serviços fornecidos pela Companhia. A Saneago também realiza ações de Educação Socioambiental, educando crianças e adultos sobre a importância da conservação da água. O Programa Olho Óleo e o Núcleo de Educação Ambiental são voltados para o público adulto, enquanto os personagens Banja & Sato, com seu site, jogos, livretos e livros para colorir, são focados no público infante-juvenil.

A Saneago e o distrito apoiam eventos locais e patrocinam projetos da comunidade, promovendo a sustentabilidade e o desenvolvimento, reforçando seu compromisso com a responsabilidade social. Exemplos incluem o patrocínio ao time de vôlei de Goiânia, Saneago Goiás Vôlei, e ao evento Natal do Bem, realizado anualmente pela OVG, também participa da festa do divino pai eterno, eventos em escolas, igrejas (com fornecimento de tonéis de água refrigerado). A empresa adota diversos outros instrumentos de divulgação, como informações nas contas de água, participação em conselhos e projetos municipais, comitê de bacias e visitas às estações de tratamento. Em parceria com a SUMAB, a Saneago apresenta o teatro de fantoches com os personagens Banja e Sato, encantando as crianças nas escolas. A empresa também participa de eventos locais em colaboração com a prefeitura e parceiros, onde exhibe suas principais atividades voltadas para o meio ambiente e demonstra peças utilizadas no trabalho de saneamento. Essas ações refletem o compromisso da Saneago com a comunidade e a transparência em suas operações, contribuindo para uma maior conscientização e educação sobre os serviços de saneamento e a preservação ambiental. O distrito de Luziânia faz a divulgação nos eventos de educação ambiental, realizados pela equipe do NEA em escolas municipais e estaduais do Município, e através dos QR code afixados nos bebedouros disponibilizados para uso em eventos realizados pela Prefeitura Municipal e Secretaria de Meio ambiente.

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

## PROCESSOS GERENCIAIS

**3.1.g)** A Saneago implementou uma iniciativa estratégica para reposicionar a empresa no mercado e fortalecer sua identidade, estabelecendo-se como referência em qualidade e eficiência nos serviços de saneamento no Brasil. O projeto incorporou elementos que destacam os diferenciais da companhia em termos de transformação inovadora, foco no cliente e sustentabilidade do negócio. Durante esse processo, foram realizadas pesquisas e oficinas com

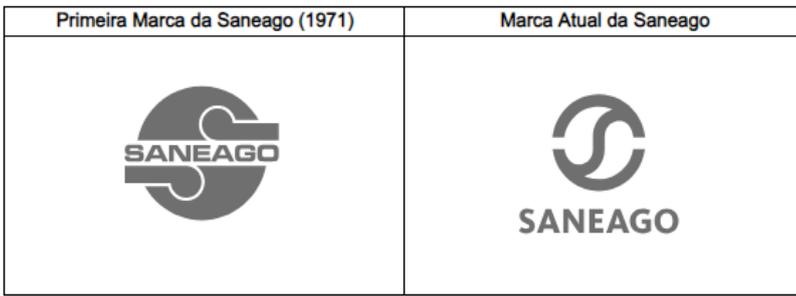


Figura 3.1 – Evolução da logo da Saneago

os empregados para capturar suas opiniões e insights, resultando em um redesenho da identidade visual da empresa. Esse redesenho, documentado no Manual de Identidade Visual, atualizado em 19/09/2023, assegura uma aplicação homogênea e inequívoca da identidade visual em todos os materiais e produtos da empresa, abrangendo desde a assinatura visual da marca até sinalizações internas e externas.

A gestão do branding da Saneago é conduzida pela Superintendência de

Marketing (SUMAR), que desempenha um papel crucial no fortalecimento da marca junto ao mercado. A SUMAR monitora como a companhia é avaliada em diversas mídias, como redes sociais, TV e rádio. Um exemplo desse trabalho é o Relatório de Análise Crítica, originado de uma pesquisa de clipping que analisa o sentimento (positivo, neutro ou negativo) das menções espontâneas sobre a Saneago nas mídias. Na última pesquisa, referente a maio de 2024, foi constatado que 61% das matérias que mencionavam a companhia apresentavam um sentimento positivo, enquanto apenas 7,8% possuíam uma entonação negativa. Essas iniciativas visam consolidar a posição da Saneago como uma empresa inovadora, centrada no cliente e comprometida com a sustentabilidade.

**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 tabela 3.2.1. O site da companhia foi projetado para ser inclusivo e acessível, seguindo diretrizes internacionais de padronização da web, com atalhos de navegação para usuários com deficiências e funções especiais para pessoas com baixa visão ou sensibilidade à luz. A Saneago também oferece atendimento presencial através do serviço Vapt-Vupt, disponível nos diversos municípios onde atua, e suporte via Call Center para assistência telefônica. Ao final de cada atendimento, seja presencial ou remoto, os clientes têm a opção de avaliar sua experiência, promovendo a melhoria contínua dos serviços. Além disso, a empresa utiliza plataformas digitais para gerenciar todas as manifestações recebidas dos clientes, registrando-as com um número de protocolo para acompanhamento e classificação de acordo com sua natureza e urgência. A companhia tem investido na expansão de serviços digitais, oferecendo aplicativos para todas as plataformas de celulares e lançando a nova Agência Virtual, que torna os serviços ainda mais acessíveis para acompanhamento do atendimento. Para elevar o nível de atendimento aos CL e promover maior interação digital foi disponibilizado aplicativo para Android e IOS.

Para garantir um tratamento eficaz e organizado, a distribuição dos serviços diários foi aprimorada com o uso de tecnologia. O distribuidor de tarefas lotado em cada um dos distritos lança as atividades diárias diretamente nos smartphones de cada equipe, facilitando a execução e garantindo uma resposta rápida em situações de urgência. Com essa nova tecnologia, o processo de distribuição de tarefas tornou-se mais eficiente e organizado, permitindo que as equipes economizem tempo e concluam as atividades em tempo real.

Tabela 3.2.1 – Canais de Comunicação da Saneago

Canal de Interação	Descrição
Central de Atendimento Telefônico	Linha direta para suporte e atendimento ao cliente, disponível 24 horas, 7 dias por semana. Os clientes podem ligar para resolver questões urgentes ou fazer consultas gerais.
Aplicativo Mobile (Saneago app)	Plataforma digital que permite aos clientes gerenciarem suas contas, reportar problemas, solicitar serviços e verificar o status de atendimento pelo celular.
Agência Virtual	Área dedicada ao autoatendimento, onde os clientes podem realizar serviços como consultas de faturas, solicitação de 2ª via, e atualização cadastral.
Site Oficial (www.saneago.com.br)	Portal online onde os clientes podem acessar informações sobre serviços, registrar reclamações e acompanhar pedidos.
Chat Online	Serviço de chat em tempo real disponível no site da Saneago para atendimento imediato e interação direta com os agentes de suporte.
Redes Sociais	Presença ativa nas Redes Sociais para comunicação com os clientes, divulgação de informações e atendimento a solicitações ou reclamações.
Agências de Atendimento Presencial	Pontos físicos de atendimento (Distritos e Unidades do Vapt Vupt) espalhados pelo estado, onde os clientes podem resolver questões relacionadas aos serviços da Saneago pessoalmente.
E-mail (atendimento@saneago.com.br)	Canal para envio de solicitações, reclamações e consultas que não requerem resposta imediata, permitindo uma comunicação formal e detalhada.
Ouvidoria	Canal dedicado para receber sugestões, elogios e reclamações que não foram resolvidas satisfatoriamente pelos outros meios de atendimento.

O Distrito de Luziânia também mantém seus clientes informados sobre interrupções no abastecimento de água e outras questões importantes através de mensagens SMS proativas e comunicados à imprensa. Alguns clientes

## PROCESSOS GERENCIAIS

importantes, como os hospitais, clínicas, presídios, escolas, são avisados com grande antecedência e consultado sobre datas que menos impactam suas atividades. Esse esforço para comunicar de forma antecipada e clara ajuda a minimizar o impacto de eventuais interrupções e orienta os clientes sobre como gerenciar o uso de água durante esses períodos. A empresa utiliza ainda suas contas oficiais nas redes sociais e outros canais de comunicação para engajar com os clientes e fornecer atualizações regulares, garantindo uma comunicação transparente e eficiente.

**3.2.b)** As manifestações são automaticamente direcionadas para as áreas competentes de acordo com a natureza do problema e o departamento responsável pela manutenção da área do cliente. Ao recebê-las, uma ordem de serviço é aberta para averiguação e atendimento imediato do cliente. Todas as informações são filtradas para garantir um atendimento eficiente e ajudar o cliente a entender toda a situação. 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). Esse controle é realizado através da análise detalhada de relatórios fornecidos pelas aplicações ECO711, LRS010 e LRS303, para garantir o atendimento e o cumprimento dos prazos. Este sistema de monitoramento ajuda a Saneago a manter um alto padrão de serviço e a responder rapidamente a qualquer desvio que possa afetar a experiência do cliente.

**3.2.c)** O Distrito em sua missão de avaliar e melhorar a satisfação dos seus clientes sob sua jurisdição, segue a padronização da companhia, que dividiu sua base de clientes em dois segmentos principais: o Poder Concedente e os usuários do serviço público. Desde 2019, iniciou a mensuração da satisfação desses com a Pesquisa de Satisfação dos Clientes, inicialmente conduzida anualmente em novembro, via questionário eletrônico. Em 2021, para ampliar o engajamento, a pesquisa passou a estar disponível entre setembro e dezembro. Em 2023, ela foi estendida para o ano todo e enviada por e-mail ou SMS após cada atendimento no Call Center e nas unidades presenciais. No decorrer de 2023 a pesquisa, fundamental para calcular o Índice de Satisfação dos Clientes, passou a ser monitorada mensalmente pela Gerência de Gestão de Risco e ganhou ainda mais relevância em 2024, com a adoção da Escala de Likert para o cálculo do indicador. Esse método, que oferece uma avaliação escalonada, tornou a meta de satisfação de 80% para 2024 e de 90% para 2028 mais desafiadora. A Diretoria Colegiada agora acompanha mensalmente esse indicador, alinhando-o aos indicadores estratégicos da companhia. Além de medir a satisfação dos usuários, a Saneago também avalia o Grau de Confiança do Poder Concedente por meio de um questionário web, que também começou em 2019. Esta pesquisa coleta anualmente, no último trimestre, a percepção dos representantes dos municípios atendidos pela Saneago sobre o serviço de saneamento. O Grau de Confiança é crucial para o planejamento estratégico da empresa, e a Companhia vem performando bem neste índice. Complementarmente, a Saneago monitora sua imagem no mercado por meio dos trabalhos da SUMAR, que analisa o sentimento em publicações na mídia, redes sociais e websites, por meio da pesquisa de Clipping, garantindo que a percepção da companhia seja continuamente positiva. O resultado dessa pesquisa é informado mensalmente ao alto escalão da Companhia.

**3.2.d)** A fidelização do grupo de clientes do Distrito de Luziânia é garantida por meio do cumprimento dentro do prazo das obrigações da SANEAGO, listados no contrato de programa, onde a direção do Distrito busca atender com qualidade e eficiência, os compromissos estabelecidos no contrato e as demandas municipais de forma prioritária (sempre observando as diretrizes de conduta), pois entende que essas demandas representam os anseios da população. Há também grande preocupação com a regularidade na prestação de serviços. 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 novos canais de atendimento e novas formas de relacionamento para tornar a experiência do cliente mais valiosa. Em 2023 devido aumento no número de reclamações de falta de água nos bairros Parque Alvorada, Setor Serrinha e Setor Leste Mandu, o distrito realizou um estudo a fim de melhorar o abastecimento nesses bairros, assim, foi observada oportunidade de melhorias com interligação da ETA Corumbá para os referidos sistemas, com incremento de 30 l/s (água) no sistema. As ações melhoraram a regularidade do abastecimento de água, garantindo a satisfação de nossos usuários. A Saneago também busca fidelizar os clientes por meio de melhorias e inovações no processo de relacionamento e atendimento como a disponibilização de todos os serviços nos canais digitais de relacionamento, aumento de formas facilitadoras de pagamento como débito automático, pix, Picpay, programas de renegociação de dívidas, refaturamento, entrega de fatura digital via e-mail ou em braile, aumento dos canais de atendimento como WhatsApp, Facebook, Instagram e recentemente Tiktok, além de equipe dedicada e atendimento personalizado para grandes clientes.

Tabela 4.1.1 – Controle das normas	
Tema	Quem?
Regulação	SUREG
Ambiental	SUMAB
Força de Trabalho	SUREH
Qualidade do produto	P-GPQ
Qualidade dos materiais	G-SQD
Clientes e Comercial	SUCOM

## 4 - SOCIEDADE

**4.1.a)** O controle da legislação aplicável ocorre corporativamente desde 2003 conforme as diretrizes da Instrução Normativa de Controle de Documentos, sendo responsabilidade dos departamentos gestores dos processos, conforme determinado no Regimento Interno In 00.0302 (tabela 4.1.1) e envolve as atividades de identificação, atualização, comunicação e disponibilização aos envolvidos. A identificação é realizada pelo acompanhamento de diário oficial, jornais, televisão, revistas e consultoria. Cita-se como exemplo a contratação de empresa de auditoria para identificar e avaliar o impacto, riscos e adequações necessárias para se atender os critérios da CVM e da B3 a fim de ofertar ações por meio de IPO. A atualização é garantida por meio de verificação periódica (semestralmente ou menor período). A cada atualização que afete os documentos normativos, os mesmos são revisados e novas versões são publicadas e implementadas com os envolvidos. A comunicação é realizada imediatamente para os

## PROCESSOS GERENCIAIS

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 Força de Trabalho. Nos locais sem acesso a rede, os responsáveis técnicos divulgam em formato impresso e verifica a atualização semanalmente fazendo a troca dos documentos impressos em caso de necessidade. Havendo alterações de grande relevância, a Diretoria constitui grupos multidisciplinares para avaliar os impactos e riscos ao negócio e fornecer parecer técnico para subsidiar a tomada de decisão. Exemplos foram o Grupo de Trabalho para elaboração de ações de práticas ESG (d\_10/20), o de suporte e assessoramento à representação da Saneago na Comissão Estadual do Novo Marco do Saneamento(d\_11/20) e o grupo para atendimento aos requisitos dos Decretos nº 11.466/2023 e 11.467/2023 (d\_05/23). A Saneago também participa em grupos intraorganizacionais formados por diversos órgãos da esfera estadual como a Comissão de Análise e Proposições da lei do saneamento do Estado de Goiás com o objetivo de propor adequações aos municípios e estado para atender a Lei Federal 14026/2020. Os departamentos contam ainda com a SUBCON (d\_2020) para fornecer orientação, parecer e acompanhamento legislativo. Para garantir o atendimento dos requisitos, a Saneago dispõe de vários órgãos de controle e fiscalização como Conselho Fiscal, Conselho de Auditoria Estatutário, Comitê de Elegibilidade, Auditoria Interna e SUGOV. O Distrito também executa diversas práticas para garantir o atendimento dos requisitos conforme tabela 4.1.2.

**Tabela 4.1.2 – Principais leis, decretos e portarias**

Requisito	Origem	Atendimento	Resp.	Verif.	Ind.
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.	Distrito	Contínuo	IPR044
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.	Distrito	Horário	IPR062
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-SLG	Mensal	ISC001 IPR063
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.	Direção e Técnico de segurança	Contínuo	IPE010 IPE011
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, GRS e Distrito	Mensal	ISC001 ISC006
Regras para prestação de serviços de saneamento	Contrato de Programa	Cumprimento das metas contratuais que devem ser atingidas pelo Distrito à medida que transcorre o período de vigência do contrato.	Distrito	Conforme demanda	IPR009 ICM004 ICM012
Atendimento aos requisitos das normativas	Legislações em geral	Padronização das práticas operacionais e administrativas por meio de documentos normativos. Monitoramento e controle da execução dos processos.	Distrito	Contínuo	ISC002

As equipes operacionais acompanham continuamente os indicadores relacionados aos serviços por meio de relatórios digitais e painel BI. A direção avalia sistematicamente o grau de atendimento dos parâmetros estabelecidos na reunião mensal do PIS. Em caso de descumprimento de requisitos, a direção estabelece ações corretivas que são implementadas pelas equipes. A Saneago está sujeita à fiscalização permanente pelos órgãos da Administração Pública como Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público, Ministério da Saúde, Secretaria de Meio Ambiente e outros. Em caso de irregularidades e para apuração e aplicação de sanções, há normativas estabelecidas como Regulamento Disciplinar de Pessoal e Política de Auditoria Interna. Também são celebrados acordos e TAC para acelerar a tomada de decisão dando respostas rápida e eficaz à sociedade, sendo acompanhados e controlados pela PR-STC(d\_2020). Sanções ambientais são tratadas pela P-GLA, seguindo as diretrizes do procedimento de gestão de sanções administrativas ambientais(d\_2021). Em casos mais complexos a Saneago institui grupo de trabalho para avaliar as sanções ou pendências e propor adequações para tratamento. A SUBJUD (d\_2020) é responsável por assessorar e controlar as atividades que podem ser objeto judicial. As pendências e sanções relativas à área comercial provenientes do PROCON são tratadas diretamente pelo próprio Distrito. Ao receber a manifestação, o Distrito previamente entra em contato com o cliente para verificar as causas da insatisfação e atua para extinguir a ocorrência ou reincidência das pendências.

**4.1.b)** A atuação socioambiental é baseada 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 também busca alinhar as atividades da Companhia, da concepção à operação dos sistemas, e as tomadas de decisões da alta administração da Companhia aos Princípios do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU em consonância ao Planejamento Estratégico. A gestão das iniciativas socioambientais é realizada pelo Comitê de Sustentabilidade (d\_2020) que tem por finalidade fomentar e orientar o estabelecimento de ações e práticas voltadas para a agenda de sustentabilidade e questões ESG. As normas e códigos voluntários são identificados corporativamente pela SUPLA pelo Comitê de Sustentabilidade, que firmam o compromisso de aplicar e disseminar na empresa, em processos de interação com entidades da Sociedade como por exemplo a adesão ao Pacto Global da ONU (Resolução da Diretoria 19/2021) participando das seguintes plataformas: Ação pela água, Ação pelos

## PROCESSOS GERENCIAIS

ODS; Ação pelos Direitos Humanos e Ação contra a corrupção, Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética (d\_2022), Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (desde 2020) e o Movimento +Água (desde 2022), ISO 31.000 (d\_2019), ISO/IEC 17.025 (d\_2018), MEGSA ESG, Selo Empresa Amiga da Família. Inovando, a Saneago também faz parte dos trabalhos de estruturação do MEGSAN da FNQ.

A incorporação das iniciativas de desenvolvimento sustentável é monitorada e avaliada pelo Comitê de Sustentabilidade que elabora relatórios trimestrais divulgados para a Força de Trabalho e Conselho de Administração. Os códigos relacionados à gestão são verificados por meio de avaliações externas, como a participação PNQS para avaliar o MEGSA ESG. O monitoramento é realizado pelos membros que acompanham a execução das iniciativas e reportam os resultados mensalmente nas reuniões do

Comitê de Sustentabilidade, cujas atas são divulgadas na intranet e no site da Companhia. Por meio do Relatório de Sustentabilidade, publicado anualmente desde 2017, a empresa também comunica seu desempenho abordando os parâmetros ESG. Os programas também são divulgados no site em página exclusiva e divulgada nos

canais de notícias interno. O Distrito de forma proativa e voluntária, busca promover outras ações de desenvolvimento sustentável em parceria com os diversos organismos municipais como as secretarias de Educação e Meio Ambiente, Prefeitura, entre outros. A direção entra em contato com os representantes desses organismos para apresentar o planejamento de atividades socioambientais para o ano, identificar as demandas e expectativas da comunidade (levantada pelos secretários e também pelo Distrito nos encontros com a comunidade) e verificar o planejamento de atividades daqueles órgãos e as suas necessidades que porventura possam ser atendidas pelo Distrito. Ainda é realizado uma análise da viabilidade de atuarem em conjunto, onde são considerados critérios financeiros, materiais, necessidade da população local, disponibilidade de agenda entre outros. O Distrito de Luziânia realizou em Novembro de 2023, o Evento Luziânia Sustentável, realizado no parque ecológico em parceria com a Secretaria Municipal do Meio Ambiente. O evento contou com a participação de diversas autoridades municipais e Estaduais, e com

ampla participação da comunidade em geral, cerca de 8 mil pessoas presentes nos dias do evento. Foram realizadas palestras, distribuição de mudas nativas, brincadeiras pedagógicas, participação dos mascotes Banja e Sato e do ônibus Expresso Ambiental da Saneago. Durante o ano de 2023, também foram realizados eventos em escolas municipais, a fim de promover ações socioambientais de conscientização do uso racional da água, bem como a destinação correta a rede coletora de esgoto. O envolvimento da Força de Trabalho do Distrito para a implementação dessas e outras ações ocorre através de conscientização em reuniões, palestras internas e principalmente nas segundas feiras, onde toda a equipe se reúne para um momento de oração, e agradecimento, posteriormente, gestores passam informes aos colaboradores e sempre ocorre um momento de convite e fomento para atuação voluntária nas ações de desenvolvimento sustentável.

**4.2.a)** A fim de atender os objetivos estabelecidos na Política de Sustentabilidade, o Distrito 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. Os impactos também são identificados corporativamente e proativamente tratados nos licenciamentos de instalação e operação onde são obtidas as autorizações ambientais quando pertinente. 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.

Os impactos identificados são avaliados pela direção na reunião mensal de análise crítica e as informações são registradas nas atas de reunião que são acompanhadas continuamente pelas lideranças. A priorização considera a significância do impacto onde são avaliados os critérios: gravidade, requisitos legais afetados, abrangência e grau de relevância para o município. Os impactos são classificados em baixo, moderado e crítico. Após priorização, ações de tratamento são propostas compreendendo atividades para minimizar consequências, eliminar impactos ou

Tabela 4.1.3 – Principais ações implementadas de desenvolvimento socioambiental					
Ação	Descrição	O D S	P A S	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, eMP.
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	Distrito Luziânia

\*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.

## PROCESSOS GERENCIAIS

compensar efeitos resultantes. As ações propostas são avaliadas quanto a viabilidade de implementação pelo Distrito. Em caso de viabilidade, as propostas são incorporadas nos planos de ação, que são executados pelos empregados e acompanhados continuamente pela direção. As ações consideradas de significância moderada e crítica são acompanhadas pessoalmente pela direção. As propostas consideradas inviáveis de execução pelo distrito, mas que podem ser viáveis pelas unidades corporativas, são encaminhadas como demandas para as unidades superiores para que sejam tomadas as devidas providências. Exemplos de ações realizadas estão detalhadas na tabela 4.2.1.

Tabela 4.2.1 – Impactos dos produtos e operações do Distrito de Luziânia				
Aspecto	Impacto	T P	C I	Medidas de controle/mitigação
Geração de resíduos sólidos (tratamento)	Contaminação do solo e da água	P	A	Manejo do lodo gerado na ETE e dos resíduos gerados no laboratório da ETA (coleta, armazenamento provisório e destinação final).
	Ocupação de aterros	P	A	
Desperdício/perda de água bruta	Esgotamento dos recursos naturais	P	A	Manutenção dos equipamentos de armazenagem e dosagem de produtos químicos; Ações de conscientização sobre preservação do meio ambiente; aprimoramento de práticas de tratamento para diminuir volume de água consumido.
	Diminuição da oferta de água dos próximos usuários da bacia de abastecimento	P	A	
Derramamento de produtos químicos	Contaminação do solo e da água	P	A	Capacitação dos operadores e atendimento do plano de emergência para depósito de produtos químicos.
Geração de ruído	Poluição sonora na vizinhança	P	S	Instalação dos equipamentos em locais fechados; Manutenção periódica e preventivas dos equipamentos.
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	P	S	
Desperdício/perda de água tratada	Interrupção do fornecimento	P	S	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	P	S	
	Avarias da estrutura viária do município	A	S	
Extravasamento de efluentes não tratados	Contaminação do solo e dos mananciais	A	A	Inspeção sistemática das redes de esgoto; Manutenção das instalações e equipamentos da ETE e EEE; Campanhas de conscientização sobre o uso correto do esgoto.
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	P	S	
Geração de odor	Diminuição da qualidade do ar próximo a ETE	P	A	Manutenção da infraestrutura e limpeza das lagoas; Controle da qualidade dos efluentes; Manutenção da "Cortina Verde".
	Desvalorização das áreas próximas à ETE	P	S	
Emissão de particulado	Piora na qualidade do ar	P	A	Execução do programa de manutenção veicular conforme recomendação do fabricante.
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	P	S	
Consumo de materiais	Esgotamento de recurso natural	P	A	Participação no programa "Faça seu Papel; conscientização dos empregados sobre uso excessivo de materiais; Transformação digital com o Projeto Saneago 1 Clique.
Relacionamento com a Prefeitura	Não cumprimento dos requisitos contratuais ou falhas em seu atendimento	P	G	Busca constante do atendimento às metas contratuais; parcerias com a DIPRO instalações e sistemas de tratamento; monitoramento dos índices de atendimento de água e esgoto.
Consumo de energia	Esgotamento de recurso natural não renovável	P	A	Automação e Manutenção de equipamentos, treinamento da FT; programação otimizada do tempo de operação da ETA.
Uso dos veículos	Importunação do trânsito nos momentos de pico do trânsito	P	S	Otimização da programação de serviços; sinalização do trânsito nos locais de execução dos serviços.
Influência sobre a Força de Trabalho	Falta de integração entre os colaboradores	P	G	Realização de confraternizações internas e momentos de descanso entre os empregados. Momento "Pauta do Dia"
	Diminuição do desempenho operacional	P	G	
	Ocorrência de doenças ocupacionais ou não ocupacionais	P	S	Realização de vacinação em parceria com CAESAN; distribuição e incentivo ao uso de EPI's;
	Falta de estímulo ao desenvolvimento e crescimento profissional	P	G	Programa de capacitação e treinamento, participação nos resultados baseada em atendimento de objetivos e metas; plano de carreira; benefício de incentivo intelectual
Influência sobre a população	Falta de estímulo desenvolvimento pessoal	P	S	Oferta de benefícios e assistências aos colaboradores
	Transtornos referentes ao convívio com obras e outras intervenções nos locais onde as pessoas moram e/ou trabalham	P	S	Realização de obras e intervenções sempre em sintonia com as autoridades municipais. Alerta prévio da população sobre sua realização (sempre que possível).

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

**4.2.b)** As principais emergências potenciais que envolvem riscos à saúde e vida da comunidade de Luziânia são: escassez hídrica, derramamento e vazamento de produtos químicos, contaminação da água bruta e tratada. Como resposta a possíveis derramamentos ou vazamentos de produtos químicos a Saneago estabeleceu o Plano de atendimento emergencial para depósitos de produtos químicos. Para os casos de incidentes em transporte, foi estabelecido o Plano de emergência e contingência para transporte de resíduos especiais e cargas perigosas. Os planos estabelecem procedimentos e ações para atuação em eventos emergenciais causados por fatores que possam afetar a saúde e segurança do Meio Ambiente, dos empregados, da comunidade e das instalações. A coordenação de resposta é definida nos próprios planos que também definem as responsabilidades. Os Planos apresentam as ações que devem ser realizadas em cada estágio de emergência que se encontram com níveis

## PROCESSOS GERENCIAIS

graduados de alerta. Os planos 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” (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 IN07.0383, que contém as diretrizes para ressarcimento de eventuais danos causados por suas operações, regular a forma de ressarcimento dos prejuízos e mitigar os efeitos frente as emergências. 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 anormalidades são comunicados aos Clientes, Sociedade e demais Partes Interessadas 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.

### 5 - CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

**5.1.a)** As competências essenciais do Distrito são comunicação eficaz, conhecimento operacional, comprometimento e sistemas de informação. A avaliação do processo de gestão do Distrito é realizada por meio da participação no PNQS gerando aprendizado para os ciclos seguintes, a partir do recebimento do relatório de avaliação e do feedback da visita realizada pelos examinadores. Exemplo de aprendizado a partir do PNQS foi a formalização das ações planejadas e acompanhamento contínuo das decisões tomadas. Inovando, a Saneago também está atuando com o desenvolvimento do MEGSAN em parceria com a AESBE, SANEPAR e FNQ. Os conhecimentos mais importantes para a equipe do Distrito são aqueles referentes a gestão de perdas, qualidade da água, crítica e cobrança comercial. O conhecimento sobre administração de almoxarifado ainda necessita de internalização. Os fatores de desempenho do conhecimento essencial do Distrito são avaliados e acompanhados por meio dos indicadores dos processos apresentados no critério 08 – Seção 6.

**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, conforme IN 00.0006. Foi realizada parceria com a IFP para o desenvolvimento do mapeamento de competências dos departamentos da Saneago. 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 documentação corporativa está padronizada, sistematizada e disponibilizada digitalmente na intranet para todos os empregados (conforme normativa de controle de documentos IN00.0302). Para facilitar a disseminação das normativas foi criado

**Tabela 5.1.1 – Mapeamento dos conhecimentos**

Tabela 5.1.1 – Mapeamento dos conhecimentos				
Práticas de identificação		Quem	Período	Desde
Distrito	Reunião do PIS	Gestores	Mensal	2022
	Reuniões de análise da rotina	Lideranças	Quinzenal	2022
	Avaliação de Desempenho	Gestores	Anual	2017
	Mapeamento de competências	Gerente	Anual	2022
	Rotina de trabalho	Gestores	Contínuo	2022
	Aplicativo <i>Whatsapp</i>	FT	Contínuo	2014
	Sistemas operacionais e comerciais	Equipes	Contínuo	2014
Corp.	Comissões de Trabalho	Conforme RD	Por evento	---
	Planejamento Estratégico	Grupo de trabalho do PES	Anual	2007

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. O Distrito vem adotando o MEGSA ESG desde 2022 capacitando líderes e empregados, participando do processo do PNQS como forma de criar um ambiente favorável à busca e disseminação de conhecimento. As reuniões prévias para elaboração do Sumário e da Lista de Verificação são realizadas com a participação de toda a Força de Trabalho, principalmente com os profissionais de maior expertise. Relatórios e Sumários de Gestão do próprio Distrito e de outras candidatas da Saneago e de outras empresas são estudados e avaliados, onde as práticas identificadas são discutidas para verificar a possibilidade de implantação dentro do Distrito. Os relatórios de avaliação do Distrito logo após o seu recebimento são avaliados na reunião de melhoria da gestão com a participação da Força de Trabalho, em que 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 do Distrito. Outra forma de desenvolvimento e disseminação ocorre digitalmente por meio do Grupo de WhatsApp próprio para o PNQS do Distrito onde os conhecimentos são difundidos, discutidos e tratados. Treinamentos, capacitações, reuniões, folders, murais, grupos de WhatsApp (controlados conforme as diretrizes do Código de Conduta), publicidade na Intranet (controlado pela SUMAR conforme Política de Porta Voz e comunicação) também são realizados pelo Distrito para fomentar a disseminação dos conhecimentos mais importantes. Apresentações em feiras, congressos e similares são divulgadas para a Força de Trabalho por meio de treinamento interno ou apresentação em reunião com a equipe (conforme normativa de participação em seminário, simpósios e similares). Os trabalhos apresentados são publicados no ambiente intranet corporativo.

**5.2.a)** O DLU02 investe em inovação a fim de vencer alguns desafios operacionais e de gestão. Para colocar o papel de protagonista na busca por soluções inovadoras na Saneago, o Distrito estabeleceu um conjunto de ações a fim de envolver e abrir espaço para os funcionários participarem e contribuírem com a solução de problemas e melhorias. O desenvolvimento do potencial criativo e do ambiente favorável às sugestões também é fomentado em

## PROCESSOS GERENCIAIS

reuniões de melhorias da gestão, momento em que a Força de Trabalho é incitada a sugerir ideias e soluções, a partir da exposição do problema. As ideias e sugestões passam por triagem pela direção que avalia a efetividade/eficácia onde, em caso positivo, é verificada a disponibilidade de recursos, mão de obra, adequação às normativas internas e por fim, capacidade de execução. Também é disponibilizado aos empregados a caixinha de sugestões, onde as ideias são captadas pelos gestores, discutidas nas reuniões de alinhamento e apresentadas a equipe. As melhores ideias, que proporcionarem melhorias em nossos processos, dando agilidade na resolução de problemas, diminuir retrabalhos, receberão uma bonificação (folga), como forma de incentivo. A direção também estimula a Força de Trabalho de forma simples e objetiva a compartilhar suas ideias na conversa face a face, no momento das discussões de trabalho das redes internas (criadas especificamente para promover soluções nos desafios a serem vencidos). A Saneago busca aumentar o nível de capacidade tecnológica fomentando a especialização dos empregados nos conhecimentos essenciais por meio de subsídio a pós-graduação, parceria técnica 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 medido 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. Essa avaliação é mensurada por meio do indicador de incentivo à inovação. A transição do cadastro de redes para o software QGIS, implantação de bombas peristálticas na dosagem de produtos químicos, implantação de uso de smartphones pelas equipes do SIPSAP, são as inovações mais importantes incorporadas em 2022 no Distrito de Luziânia. Em 2023, foi inserido o QRCode nas contas de água para pagamento via PIX, também foi implementado a fatura digital, a fim de diminuir as impressões em papel. Foi incorporado no sistema comercial a aba fotos, onde são inseridas as fotos retiradas no momento da leitura, com intuito de agilizar o processo da crítica e diminuir custos com a terceirizada e consequentemente impressões de papel, tendo uma economia com custos de impressão e retrabalhos.

**5.2.b)** Todos os projetos de novas tecnologias e inovações são avaliados utilizando critérios técnicos, financeiros e operacionais, sendo elaborado relatório que apontam os pontos positivos e negativos e recomendando ou não a implantação ou 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 é 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 distrito desde 2024 disponibiliza aos empregados a caixinha de sugestões, onde as ideias são captadas pelos gestores, discutidas nas reuniões de alinhamento e apresentadas a equipe. As melhores ideias, que proporcionarem melhorias em nossos processos, dando agilidade na resolução de problemas, diminuir retrabalhos, receberão uma bonificação (folga), como forma de incentivo.

**5.3.a** Conforme a Matriz GUT. As demandas de desenvolvimento) A SUTEC 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 Saneago. Elas são formalizadas digitalmente por meio de chamados de solicitação de serviços controlados no sistema GSI, sendo direcionadas para o representante da Diretoria no Comitê Gestor de Prioridade de Tecnologia da Informação que é responsável pela consolidação e priorização juntamente com o Diretor, conforme necessidade daquela diretoria. Essa priorização é definida e a manutenção de sistemas digitais são consolidadas em projetos, que são priorizados pelo Comitê composto por um membro indicado de cada diretoria e um membro consultivo da SUTEC. O comitê se reúne trimestralmente ou em menor período para avaliar a situação dos projetos em andamento e os projetos concluídos. 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, conforme IN 00.0380 (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. O desenvolvimento da infraestrutura digital pode ser realizado pela própria equipe de analistas e desenvolvedores, por mão de obra especializada ou ainda aquisição da solução via licitação. A SUTEC também possui contrato com as empresas “Memora Processos Inovadores” e “Tarea” no fornecimento de mão de obra especializada para a sustentação e desenvolvimento dos sistemas proprietários. As melhorias mais importantes implementadas nas operações do Distrito por meio da tecnologia digital foram: a diminuição da quantidade de extravasamentos, redução de custos com a automação dos níveis de reservatórios, maior agilidade na transmissão das informações através da baixa dos serviços em tempo real (Sistema Ver), redução do consumo de papel, monitoramento da localização das equipes em tempo real e otimização da distribuição dos serviços. Fatura digital, ofertados aos clientes no atendimento presencial (Vapt Vupt), bem como no atendimento digital (telefônico).

## PROCESSOS GERENCIAIS

A disponibilização dos painéis de BI via QlikSense como os painéis de indicadores, de função gratificada e de orçamento, facilitaram a análise do desempenho do distrito. Os painéis do IGOP e IGC implementados em 2023 e 2024 respectivamente permitiram a direção avaliar o diferencial competitivo do distrito dentro da SANEAGO.

**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, de Privacidade de Dados Pessoais e Recursos Computacionais de Rede da Saneago e a normativa de controle de acesso aos sistemas de Tecnologia da informação IN04.2007. As responsabilidades relativas à segurança da informação estão estabelecidas no item 8 da Política de segurança da informação PL04.0006. As condutas a serem seguidas por todos os usuários de segurança da informação (incluindo aqueles das Partes Interessadas 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 Partes Interessadas 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 Política de Segurança da Informação 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 dados pessoais para incrementar nas atribuições a segurança relativa à proteção dos dados pessoais e manter a atualização dos procedimentos relativos a segurança da informação. Para garantir a manutenção de um ambiente seguro a SUTEC dispõe de uma infraestrutura física e lógica, além de colaboradores especialistas. Todo o tráfego de informações da Saneago é monitorado e controlado em tempo real por utas 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 identificam 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, conforme metodologia do PDCA. 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 IN04.2004. 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 situações de emergência), 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 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 IN04.2000)

Tabela 5.3.1 – Principais tecnologias digitais	
Tecnologias digitais	Finalidade
Sistema Ver	Aplicativo de Smartphone para controle, distribuição e execução dos serviços operacionais e comerciais.
Sistema GED	Sistema eletrônico de documentos para a criação e trâmite digital de documentos, armazenamento, processamento, acesso e confidencialidade.
ERP SAP	Controle das informações financeiras, contratações, almoxarifados e estoques, contabilidade, materiais, fornecedores, contratos, orçamento.
Supervisório WEB	Controle operacional de produção, distribuição e reservação do SAA, controle da mínima noturna e análise de históricos. Monitoramento do SES.
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
Office 365	suíte de aplicativos de produtividade e colaboração baseados na nuvem, incluindo Word, Excel e outros.

que são aplicados conforme pertinência. O principal projeto em andamento é a contratação integrada de soluções 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. Em 2024, distrito recebeu armários novos para

## PROCESSOS GERENCIAIS

arquivamento de documentos, os quais, devem ser arquivados por um período de 5 anos, (distrito tem feito a digitalização desses documentos a fim de acabar com os arquivos físicos), atualmente todos os documentos são inseridos no sistema (arquivo digital).

### 6 - PESSOAS

**6.1.a)** A Saneago adota uma abordagem sistemática e bem estruturada para a organização do trabalho e a distribuição de pessoal, garantindo a execução eficiente das atividades, alinhamento com as estratégias da empresa e o alcance dos objetivos de longo prazo. Nossa estrutura organizacional é delineada em duas dimensões principais que ficam sob a gestão da SUPLA e da SUREH. A Supla é responsável pelo estabelecimento e gerenciamento das atribuições de cada departamento, seguindo uma hierarquia clara, conforme estabelecido no RI00.0001, que inclui Superintendentes, Gerentes, Supervisores, Coordenadores e outras funções gratificadas. Já a organização do trabalho e das equipes é realizada pela SUREH, de forma que os processos e as pessoas estejam devidamente alinhados para garantir o aumento da produtividade e a execução plena das atividades, por meio do gerenciamento dos Planos de Carreira vigentes na companhia, dentre outras normativas que visam a melhor distribuição da força de trabalho da companhia, tal qual o Plano de Lotação e o Plano de Carreira Gerencial.

**Tabela 6.1.1 – Estrutura do Sistema de Trabalho da Saneago**

Documento		Descrição e Gestor	
Processos	ES00.0001 (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
	RI00.0001 (d_1975)	Define as atribuições dos departamentos e suas hierarquias, critérios de responsabilidade e autoridade. Suas atualizações são aprovadas pelo CA. Foi atualizado 06/2023 (versão 54).	
	Regimentos Internos	Disciplinam o funcionamento dos órgãos de administração e fiscalização. Foram criados a partir de 2019 e são atualizados periodicamente conforme necessidade.	
Pessoas	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
	PCG (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 UO's de modo a garantir a plena execução das atividades.	

A Saneago possui dois Planos de Carreira, com destaque para o mais recente (PCCR), implementado em 2014 e atualizado em 2020. Este plano adota o conceito de Cargo Amplo e Macroprocessos, agrupando atividades de complexidade e responsabilidade semelhantes para facilitar a flexibilidade na gestão de recursos humanos. A estrutura de cargos está alinhada com a cadeia de valor da Saneago, permitindo adaptações e funções diversificadas conforme necessário. O planejamento de pessoal é gerido pelo Plano de Lotação, que avalia as necessidades qualitativas (tipos de profissionais e funções) e quantitativas (número de profissionais) das Unidades Organizacionais (UOs). Essa análise é crucial para atender demandas de transferências, assegurando que as unidades possam alocar o pessoal adequado e que o local de destino seja apropriado para a função. A G-GRH utiliza ferramentas internas para cruzar informações e elaborar pareceres sobre transferências e nomeações, com aprovação das Diretorias ou, em casos específicos, da Diretoria Colegiada.

Em 2024, a Saneago adotou uma tendência de reduzir a verticalização da estrutura hierárquica. Em resposta à necessidade de aumentar a agilidade e eficiência, a companhia vem eliminando algumas camadas de coordenação e supervisão, reduzindo a complexidade de nossa estrutura e aumentando a amplitude de controle dos gerentes. Como exemplo, citamos a reestruturação da PROJU e da SUTOP. A Saneago emprega grupos multifuncionais para atender necessidades específicas e estratégicas, estabelecidos como comissões temporárias para projetos e comissões perenes para melhoria contínua. Nomeados por Resoluções da Diretoria, esses grupos têm objetivos, participantes e prazos documentados e divulgados digitalmente na intranet. O Distrito de Luziânia é composto por 57 pessoas, sendo 1 gerente, 4 supervisores, 2 coordenadores das unidades de vapt vupt e 50 pessoas, distribuídas nas unidades operacionais e Administrativas, nas duas regiões I e II, Luziânia e Ingá. A autonomia do distrito em nível de realocação de colaboradores, se limita a transferências entre supervisões da mesma unidade, ou seja, T0017 (distrito de Luziânia, regiões I e II). Transferências para demais unidades da companhia, devem ser autorizadas pelas gerências regionais, Superintendência do entorno, diretoria da área e Superintendência de recursos humanos.

**6.1.b)** A Saneago realiza processos seletivos variados, conforme o tipo de contratação. Para o quadro efetivo, é feito um concurso público para garantir transparência e igualdade. Para colaboradores temporários, é utilizado um processo seletivo simplificado baseado em critérios de experiência e titulação. Os jovens aprendizes são selecionados pela RENAPSI, que realiza provas duas vezes ao ano. Em 2023, de forma inovadora, os estagiários passaram a ser contratados também por meio de um processo seletivo realizado pela Universidade Patativa do Assaré, substituindo o antigo sistema de indicações, alinhando-se com a política antinepotismo. Os processos seletivos da Saneago, tanto para contratação de efetivos quanto temporários, estagiários e aprendizes, reservam atenção especial à diversidade. Nossos concursos públicos reservam cotas para negros e PCDs.

## PROCESSOS GERENCIAIS

Novos colaboradores da Saneago participam de um treinamento de integração, gerido pela G-GDS. Este treinamento apresenta aspectos fundamentais da companhia, como o plano de carreira, código de conduta, normas de segurança e regras de negócio, preparando-os para suas funções e alinhando-os aos padrões da empresa. Durante o período de experiência de 90 dias, são realizadas duas avaliações formais de desempenho para fornecer feedback e garantir que as competências estejam alinhadas com as expectativas da empresa. Se o colaborador for aprovado, suas informações são registradas no histórico funcional; se não, ele é desligado. Os empregados provenientes de concursos públicos são alocados conforme o plano de lotação da companhia, de acordo com a natureza dos cargos. Ao ingressarem, passam por uma avaliação curricular e de perfil pelos psicólogos da G-GRH, que os direciona para áreas com maior necessidade de suas habilidades e experiências. Em contraste, colaboradores contratados por processos seletivos simplificados são designados para atender a demandas temporárias específicas. Ao final do contrato ou da necessidade, são desligados.

No Distrito a distribuição da força de trabalho é realizada pelos gestores que observam a lotação designada pela G-GRH. Após recebê-los, as lideranças avaliam o desempenho na rotina de trabalho e pelo feedback da equipe levando em consideração a forma de trabalho, as atitudes e as qualidades na área de atuação. Os gestores também realizam alterações na distribuição, movimentando-os para as funções mais adequadas. Os empregados recém-chegados são preparados para o exercício das suas funções, por meio de On The Job, onde eles são treinados diretamente pelos mais experientes e que possuem melhor desempenho. Para casos específicos, é solicitado treinamento à G-GDS, realizado previamente ao assumir a função caso não tenha sido treinado. Nossa empresa

<b>Competências requeridas</b>	<b>Empregado</b>	<b>Gestor</b>
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

valoriza a diversidade e está comprometida com a inclusão. Para isso, a Saneago instituiu o Comitê Permanente P/ Questões Mulher e Diversidade que prepara nossas equipes para receber novos membros que pertencem a esses grupos por meio de eventos, sessões de conscientização sobre diversidade e inclusão, abordam assuntos como preconceitos inconscientes, respeito às diferenças culturais e promoção de um ambiente inclusivo e acolhedor. Como destaque, temos o horário reduzido para mães de crianças até 6 anos e contrato com a empresa ADFEGO (Associação dos deficientes físicos do Estado de Goiás).

**6.1.c)** O desenvolvimento de competências é uma prioridade estratégica, refletida em programas e práticas que visam capacitar nossos colaboradores. Para reforçar este compromisso, a companhia criou em 2019 a Gerência de Treinamento e Desenvolvimento - 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; c) a avaliação de Desempenho de 2022; e d) a pesquisa de Clima Organizacional de 2022, ao Planejamento Integrado da Companhia. As áreas podem encaminhar suas solicitações via processo estruturado no GED, seguindo as instruções da IN00.0310 - Gestão da Educação Corporativa. Este programa é acompanhado pelo indicador estratégico Índice de Capacitação, que é reportado mensalmente à Diretoria Colegiada da companhia.

O PAC reserva sessão especial ao desenvolvimento das competências chaves para a companhia, que são definidas na IN00.0307 - Gestão do Desempenho, conforme tabela 6.1.2. Detalhamento dos cursos está presente na Deliberação de nº 420/2023.

Anualmente, todos os empregados são avaliados em conjunto com seus gestores, considerando competências comportamentais e de desempenho. O feedback é registrado em um sistema informatizado e analisado pela G-GRH, que, junto com a G-GDS, utiliza os resultados para elaborar o PAC. Em 2023, o Programa de Custeio de Pós-Graduação ofereceu bolsas para MBAs em Parcerias Público-Privadas e Gestão Estratégica de Negócios, em parceria com o IPOG. Trazendo inovação, em 2023 a G-GDS contratou a plataforma de treinamentos Revvo, que oferece cursos de diversas durações focados no desenvolvimento de competências. A plataforma está em fase de validação antes do lançamento oficial.

Os colaboradores da unidade foram alcançados pelo Plano anual de capacitação em 2023, entre treinamentos teóricos e práticos, sendo: Treinamento de máquinas pesadas (caminhão/ Máquina retroescavadeira), código de ética e conduta, Planejamento estratégico, treinamento Ouvidorias e treinamentos para área comercial. As necessidades de treinamentos são levantadas e repassadas para a Diretoria, que sintetizam a solicitação a ser enviada para a SUREH. Já as demandas espontâneas são encaminhadas diretamente para a SUREH e observam os critérios da IN00.0310 para aprovação.

Para promover o exercício da ética e cidadania, organizamos, durante a SIPAT, palestras sobre temas como prevenção de assédio, sustentabilidade e saúde mental. 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.

**6.1.d)** A Saneago foca na integridade física e mental de seus colaboradores conforme sua Política de Gestão de

## PROCESSOS GERENCIAIS

Pessoas, que visa promover a saúde e garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável. A gestão de riscos inclui educação contínua e preparação para emergências, com treinamentos regulares para resposta eficaz. O PAC abrange uma seção dedicada a treinamentos em Medicina e Segurança do Trabalho, incluindo reciclagem nas Normas Regulamentadoras e orçamento para cursos e eventos sobre Prevenção de Acidente e Assédio Moral e Sexual

Tabela 6.1.3 – Programas de atenção à saúde

Programa	Detalhe
PCMSO	Programa de controle médico e de saúde dos trabalhadores. Os riscos de doenças são levantados previamente para orientar a definição do programa.
PGR	Programa de levantamento, avaliação e controle e monitoramento dos riscos do ambiente de trabalho. É elaborado pela G-GST por meio dos profissionais lotados na USE.
PSQVE	Programa inovador estabelecido em 2023 para prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso/abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho, contemplando ações de saúde para os casos de transtornos psicológicos/psiquiátrico visando a reinserção as atividades quotidianas de trabalho.

Envolvemos ativamente nossos colaboradores na identificação e gestão de riscos, através de comitês de segurança que incluem representantes de diversas 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 cuidadosamente mapeados por todos os 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). Para facilitar a comunicação e a participação dos colaboradores, a CIPA é descentralizada e possui representantes em cada município. No Distrito não houve acidentes no último ano. Garantimos que o uso de ferramentas e equipamentos esteja sempre acompanhado 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. Na normativa é estabelecido que a Companhia é obrigada a fornecer aos seus empregados, gratuitamente, o EPI adequado ao risco inerente a atividade que será executada. Realizamos 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 e gera relatórios eletrônicos via GED. O desempenho das ações de segurança é monitorado por normativos específicos, como a IN00.0236 de 2023, que padroniza atividades relacionadas a ocorrências e acidentes do trabalho em toda a companhia. A IN00.0470 estabelece condições mínimas para empresas contratadas, enquanto a IT00.0352 define procedimentos de segurança para atividades críticas como embarcações e poços tubulares profundos. A G-GST também criou frameworks para análise preliminar de risco em atividades como trabalho em altura (FR00.0310), escavação de valas (FR00.0029) e movimentação de cargas (FR00.0021), fornecendo recomendações e contatos de emergência para situações adversas.

**6.1.e)** A Saneago investe na otimização do clima organizacional para melhorar o comprometimento e a performance da força de trabalho, alinhando-se ao desenvolvimento sustentável. Como exemplo, a Política das Mães no ACT 2023/2025 reduziu a carga horária das mães com crianças até 6 anos para 6 horas diárias, sem prejuízo da remuneração, e para 4 horas em casos de condições especiais, sem limite de idade. Além disso, foi implementado em 2023 o Programa Saúde e Qualidade de Vida dos(as) Empregados(as) pela IN00.0423, que promove práticas saudáveis, previne e trata dependência química, e oferece suporte a transtornos psicológicos. O programa é aberto a todos os empregados, 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 dos colaboradores, permitindo a identificação rápida de problemas e a implementação de soluções eficazes. 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 segura. Inclusive, a Ouvidoria conduz a Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno, que busca avaliar os serviços prestados por esta unidade, bem como medir de alguma forma o motivo pelo qual os empregados buscaram os serviços dela.

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 força de trabalho, 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) Bonificação anual por desempenho no IGOP; e, 6) Bonificação anual PPR.

Além do reconhecimento das contribuições de nossos empregados, citados acima, para manter os empregados engajados também adotamos práticas de incentivo pelo alcance e superação de metas. Isso inclui a Promoção Horizontal por Mérito, benefício este que adianta o colaborador em seu plano de carreira, caso ele se situe entre o 1/3 dos empregados mais bem avaliados em suas unidades. O empregado pode ser contemplado com este

## PROCESSOS GERENCIAIS

benefício, uma vez a cada três anos. No Distrito de Luziânia, para aprimorar o clima são proporcionados momentos de convivência, café da manhã, aniversários do mês, festa de fim de ano etc. O Distrito se esforça em manter um ambiente de reconhecimento e valorização da FT como forma de incentivo ao alto desempenho. Nas reuniões com as equipes operacionais é dedicado um tempo específico para divulgar o elogio e as ações desenvolvidas pelo empregado elogiado. As medidas mais relevantes para a melhoria do clima organizacional realizada pelo distrito foram a retomada dos aniversariantes do mês, a uniformização da escala dos operadores de sistemas e descentralização das tarefas. De forma inovadora, a partir de 2023 em função da participação no PNQS, o Distrito desenvolveu o Plano de Comunicação Interna que fica disponível nos murais e visa apoiar o engajamento das pessoas com os objetivos, incluindo os relacionados ao desenvolvimento sustentável. Com essas medidas, estamos comprometidos em proporcionar um ambiente de trabalho que não só fomente a alta performance, mas que também respeite e valorize nossos colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e o sucesso contínuo da nossa organização.

**6.2.a)** A definição das competências de liderança é crucial para excelência operacional, sustentabilidade e engajamento das equipes. Na Saneago, as competências para cargos de gestão são estabelecidas pelos Planos de Carreira, PCG e pela Instrução Normativa IN00.0307, disponíveis na intranet. Estas diretrizes alinham-se com as estratégias corporativas, facilitando a identificação de candidatos adequados para funções de liderança e promovendo uma governança sólida. O PCG define a formação exigida para cada função, enquanto a IN00.0307 detalha as competências necessárias, como Liderança, Gestão de Resultados, Conhecimento, Gestão de Riscos e Pessoas, e Visão Sistêmica e Estratégica. Todos os líderes são avaliados anualmente quanto a essas competências, sendo o acesso e manutenção na carreira gerencial condicionados ao desempenho mínimo de 80%. Se o desempenho for inferior a 80% por dois anos consecutivos ou três intercalados em seis anos, o colaborador deve sair da carreira gerencial. A Análise de Perfil pela G-GRH é necessária para verificar se o colaborador atende aos critérios para liderança. O acompanhamento contínuo dos resultados de desempenho, acessível na intranet, contribui para o engajamento e a produtividade das equipes.

**6.2.b)** O corpo gestor 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, para promover o interesse nos demais empregados, também solicita treinamentos relacionados ao tema liderança para a G-GRH. Os potenciais líderes são incorporados no processo de gestão do distrito de Luziânia, por meio da assunção de funções em comissões de grupo de trabalho, que funcionam como um auxílio da direção para tomada de decisão. São também designados para substituir os gestores em ausências, como férias, atestados, viagens relacionadas ao trabalho.

Nas reuniões de rotina, a direção estimula os outros empregados a seguirem o mesmo caminho para que também e se tornem potenciais líderes para a empresa. Na avaliação de desempenho avaliam-se 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 PCG. 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)** O desenvolvimento das competências de liderança é prioritário na Saneago. Investimos na qualificação por meio de programas de incentivo e subsídios à pós-graduação. Em 2019, lançamos o TCG (Treinamento de Competências Gerenciais), um curso online obrigatório para gestores, que cobre oito temas, desde governança até gestão de água e esgoto. Gestores devem manter uma média mínima de 7 para continuar no cargo. O PAC também reserva orçamento para a capacitação contínua das lideranças. A Saneago realiza o Evento Anual de Gestão de Pessoas para integrar gestores e promover a excelência no desempenho. O evento visa o desenvolvimento de competências, inovação, criatividade, sustentabilidade e visão sistêmica dos processos de trabalho. Em 2023, o tema foi "O papel da Gestão de Pessoas frente ao modelo de governança ESG". A direção do distrito de Luziânia, busca desenvolver os potenciais líderes e sucessores a partir de solicitação de treinamentos espontâneos de liderança, indicação para participação na trilha do conhecimento, participação no processo de candidatura do PNQS e envolvimento com o processo de implementação do MEGSA ESG. Os potenciais líderes, também são designados para substituir os gestores em ausências, como férias, atestados, viagens relacionadas ao trabalho. A designação desses empregados para assumirem a gestão nessas situações, visa garantir a capacitação dos possíveis futuros líderes, garantindo assim a continuação dos processos de gestão em caso de substituição.

## 7 - PROCESSOS

**7.1.a)** Os fatores de desempenho são métricas essenciais que nos permitem avaliar a eficácia de nossos produtos e processos primários e de suporte. Eles são definidos a partir de uma análise criteriosa dos requisitos de clientes, sociedade, partes interessadas e áreas internas. O planejamento estratégico visa não apenas atender aos requisitos de clientes e partes interessadas, mas também harmonizar esses fatores com as estratégias de negócio e as melhores práticas de gestão. Nosso compromisso com a excelência é refletido na seleção desses fatores e em sua avaliação contínua por meio de indicadores de desempenho.

## PROCESSOS GERENCIAIS

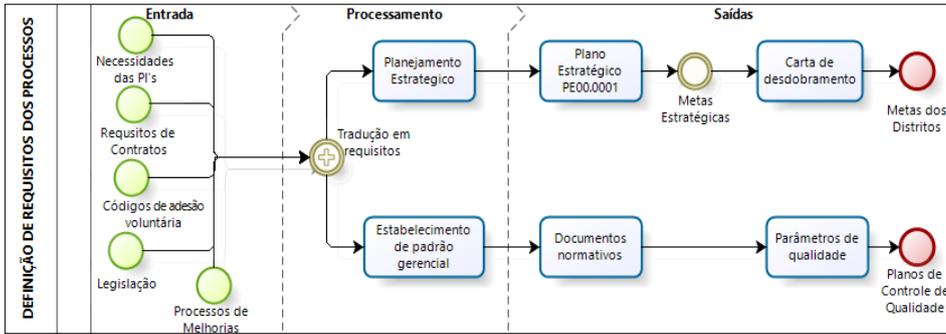


Figura 7.1.1 - Ciclo de definição de requisitos dos processos

A definição dos fatores de desempenho na Saneago começa com a identificação dos requisitos das partes interessadas e a análise dos contextos internos e externos, através de reuniões estratégicas e de revisão de processos. Nesse processo, são levantadas as necessidades dos stakeholders, bem como os

requisitos impostos por contratos, legislações e códigos de adesão. Utiliza-se a Matriz de Materialidade, desde 2019, para abordar aspectos críticos e relevantes. Os requisitos são transformados em indicadores com metas específicas e mensuráveis para monitorar a eficácia dos processos e produtos. Fatores qualitativos são normatizados e controlados pelas UOs competentes, sendo armazenados no Sistema de Gestão Integrada. Dentre os indicadores primários, destacam-se o IQAT, que mede a pureza da água tratada, importante para consumidores e órgãos reguladores, e o IQET, que avalia a eficiência no tratamento de efluentes e interessa aos reguladores e comunidades locais. Outro indicador essencial é a Disponibilidade e Continuidade dos Serviços, que mede o tempo operacional dos serviços de água e esgoto, crucial para consumidores e o poder concedente. Já na dimensão de processos de suporte, destacamos nossa Gestão Financeira com indicadores como Despesa de Exploração (DEX) e Margem EBITDA, que são métricas relacionadas às despesas e lucros diretamente ligados com as atividades operacionais da companhia. A cada atualização, O Distrito de Luziânia divulga os documentos a todos os empregados e o implementa com os envolvidos na execução do processo conforme recomenda a IN00.0302 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 (CA) de acordo com seu propósito na estrutura organizacional. O planejamento e a implantação desses processos ocorrem por meio de ações coordenadas pela Unidade Organizacional (UO) responsável. Em casos de grande relevância que envolvem diversas áreas, são estabelecidos Grupos de Trabalho (GT) pela Diretoria (REDIR). Quando há definição de processos, projetos ou programas a serem implementados na Saneago, são criados manuais digitais e documentos de apoio para padronização de execução. Esses materiais são divulgados via e-mail, como as alterações no sistema comercial, e por meio de vídeos tutoriais disponibilizados na intranet, como os do sistema PIS. Este, desenvolvido a partir de 2020 com o apoio das unidades usuárias. Esse desenvolvimento foi impulsionado por capacitações onde o feedback gerava demandas de aprimoramento do sistema, acompanhado por 280 gestores através de grupos de WhatsApp. Para incorporar o aumento da sustentabilidade aos processos, citam-se os seguintes programas: “Redução de perdas”, a automação dos processos de distribuição de água e coleta de esgoto com o “Sistema Supervisório” e “Modulação das redes de água” e o “Projeto Ser Natureza”. Também foram instalados inversores de frequência com intuito de reduzir possíveis perdas e redução de pessoal em locais de difícil acesso. Desde 2022 foi implantado a mudança de tecnologia dos hidrômetros, sendo instalados hidrômetros volumétricos, os quais tem maior precisão na medição, intensificando as trocas em 2023 e 2024, também foi priorizado a realização de varetamentos, trabalho voltado para a redução de perdas. O programa de redução de perdas, caracteriza exemplo de projeto relevante para o aumento da sustentabilidade do Distrito, garantindo menor necessidade de retirada de água do manancial de abastecimento, mesmo diante do crescimento significativo do Município. Destaque em inovação e sustentabilidade para a Saneago para o projeto de aquisição de energia elétrica no Ambiente de Contratação Livre implantado em 2023, já com 36% da energia contratada proveniente do mercado livre e de fontes alternativas e renováveis. Do ponto de vista de tecnologia digital implantada e aperfeiçoada nos produtos e processos da Saneago destacam-se o “Projeto 1 Clique” de informatização e digitalização dos documentos internos, Sistema Supervisório, Cadastro georreferenciado das redes - GIS, Sistema Ver e o aplicativo Saneago.

**7.1.c)** A fim de atender as diretrizes estratégicas de excelência com foco em produtividade e competitividade, o Distrito de Luziânia proativamente monitora o atendimento dos requisitos de desempenho dos processos por meio das práticas detalhadas na tabela 7.1.1

Tabela 7.1.1 – 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 Supervisório.	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

A direção e as lideranças com apoio da FT também monitoram o atendimento dos requisitos na observação eventual da rotina e por meio das informações que disponíveis nos sistemas informatizados, alimentados pelos empregados no final de cada serviço realizado (as ferramentas de controle dos processos são apresentadas no critério 5). As ações são supervisionadas em primeira linha pelos distribuidores de serviços, segunda linha pelos supervisores de

## PROCESSOS GERENCIAIS

operação e comercial, e por fim, pelo gerente do Distrito. Assim possibilita antecipar e corrigir eventuais não conformidades identificadas durante o processo. 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 e analisar informações e dados relevantes para o negócio do Distrito, possibilitando o foco na resolução de problemas e na melhoria dos resultados em tempo real. Destaque de aprimoramento com introdução de transformação digital é o sistema LRS 272, ferramenta de monitoramento do atendimento dos serviços operacionais e comerciais, onde é possível acompanhar em tempo real a execução dos serviços, inclusive com localização das equipes. Os dashboards são divulgados para todos os empregados diretamente na página inicial da intranet, permitindo que os dados sejam baixados em forma de planilha e utilizados em reuniões de trabalho, estudos etc. Os principais dashboards utilizados são a plataforma de função gratificada, que permite acompanhar o desempenho das lideranças a partir dos resultados alcançados nos indicadores relacionados a estratégia, e o “Painel de indicadores”, que concentra os principais resultados operacionais agrupados em tema ou processo. A transformação digital, um conceito já introduzido nos processos e em ampliação na Saneago, trouxe inúmeras melhorias como: Maior eficiência da execução, eficácia para o atingimento das metas a serem atendidas, controle dos dados e maior confiança nas informações a serem produzidas. Destaque para o desenvolvimento em 2023 do painel IGOP e em 2024 do painel IGC que aperfeiçoou as ferramentas de análise e monitoramento dos fatores de desempenho comerciais e operacionais, provocando inovação na gestão e permitindo que as unidades realizem análise comparativa de desempenho entre os departamentos operacionais da empresa. Outra ferramenta implantada pela transformação digital é o supervisor Web e o Guacamole que permite acompanhar remotamente por computador ou celular a situação dos níveis dos reservatórios e o estado de operação das bombas e equipamentos operacionais do Distrito, podendo inclusive desligar ou ligar equipamentos. Em 2024 foi desenvolvida nova versão implementando a notificação via Telegram em casos de extravasamentos, nível máximo de operação ou de nível zerado e ainda notificação visual na tela do sistema para orientação dos operadores da ETA. O Distrito monitora o andamento dos planos de ação semanalmente, de forma eletrônica e automatizada no sistema PIS que verifica periodicamente a situação das atividades previstas e encaminha e-mails para os gestores com atividades pendentes (com cópia para os superiores). O sistema também fornece relatórios de desempenho que servem de base para análise da direção. Para garantir o cumprimento dos padrões de desempenho é realizado a verificação por amostragem em auditorias internas conforme (IN00.0303) e inspeções de segurança do trabalho. O Processo de avaliação do PNQS, também configura avaliação dos processos e oportunidades de melhoria.

**Tabela 7.1.2 – Práticas de análise e melhoria**

Prática	Detalhe	Quem	Período
Abastecimento de água	Análise dos parâmetros de qualidade durante as fases dos processos de tratamentos Análise dos parâmetros de qualidade na rede de distribuição até a chegada ao cliente Verificação da situação dos sistemas de bombeamento e dos níveis dos reservatórios por meio do supervisor Verificação do estado das válvulas Redutoras de pressão e Day night	Operadores-Supervisão de produção	Conforme plano
Esgotamento Sanitário	Análise dos parâmetros de qualidade durante o processo de tratamento e na disposição no corpo receptor Verificação do estado das redes e poços de visita de esgoto	P-SLG – supervisão de produção	Conforme plano
Relacionamento com o cliente	Verificação e avaliação do tempo de execução dos serviços por meio do SIPSAP	Distribuidor de serviço e super. Produção	A cada serviço

**7.1.d)** A análise e melhoria dos processos da CV ocorre em consonância com as diretrizes estratégicas por meio das práticas da tabela 7.1.2, contando com a participação das lideranças, empregados com maior expertise no assunto e demais colaboradores dos processos primários. Todas as oportunidades identificadas para melhoria dos processos do Distrito são estudadas de modo a aumentar o valor percebido por seus clientes e pelas demais partes interessadas. Os gestores também incentivam a FT a apresentarem ideias para melhorias dos processos na rotina de trabalho e nas reuniões em que sempre é dedicado um tempo para a apresentação de sugestões. As ideias são recebidas e posteriormente avaliadas e verificada a viabilidade de implementação. Para avaliar o potencial das ideias da FT e se converterem em melhorias, a direção analisa as mudanças nos processos a serem afetados, impacto financeiro, disponibilidade de recursos e a capacidade de implantação. As viáveis são incorporadas nos PA e as inviáveis são encaminhadas para as áreas superiores para providenciar adequação. Os painéis de gestão de indicadores operacionais e comerciais (IGOP e IGC), permitem realizar o comparativo de desempenho entre os departamentos operacionais da SANEAGO, proporcionando que a direção realize análise competitiva ente as unidades da controladora. Em 2024 a empresa desenvolveu o painel “Balanço Hídrico”, para avaliar detalhadamente o uso do recurso hídrico pelo Distrito, monitorar o risco de escassez hídrica e tomar ações preventivas para evitar que o evento de risco aconteça.

**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 Partes Interessadas. 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 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

## PROCESSOS GERENCIAIS

pautada em comportamentos que 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. A efetividade do relacionamento com os Fornecedores é verificada anualmente na pesquisa de satisfação eletrônica que mede o grau de conveniência do relacionamento com a Saneago. Por utilizar de muitos produtos químicos que podem ser agressivos ao meio ambiente, a Companhia busca também parceiros para realizar a logística reversa de sacos, garrafas, galões, entre outras embalagens. Um exemplo, é a parceria com a Sulfago, que iniciou em 2023, por intermédio da Gerência de Gestão de Resíduos de ETAs e ETEs (P-GGR), que estabeleceu um processo de logística reversa dos sacos de sulfato de alumínio granulado, com o recolhimento das embalagens do produto e posterior reaproveitamento. Além disso, a Saneago realiza práticas de recolhimento de materiais inservíveis e realiza leilões de sucatas. Essa iniciativa visa garantir a correta destinação dos materiais utilizados em nossos processos. Buscando integrar o compromisso da Saneago com a responsabilidade socioambiental e o desenvolvimento sustentável, o Distrito estabeleceu parceria com Prefeitura, SMA para recuperação da mata ciliar da região da captação com plantio de mudas, (projeto em andamento). Outra importante iniciativa é a participação no projeto Virada Ambiental, no qual faz-se a doação de mudas, com engajamento dos colaboradores. A efetividade dos programas é divulgada na Intranet. O tratamento de esgotos com eficiência e atendendo a padrões legais garante o retorno do efluente da ETE Rio Vermelho ao corpo receptor sem que seja comprometida a qualidade do manancial. Isso promove a economia circular compatibilizando o uso da água com o desenvolvimento sustentável.

**7.2.b)** A qualificação de fornecedores na Saneago é realizada corporativamente pela SUSAD, que verifica o atendimento dos requisitos exigidos em edital de licitação, divulgados no portal de fornecedores do site da Saneago. Os critérios incluem apresentação de documentação legal, comprovação de aptidão, atendimento a requisitos previstos em lei especial, e comprovação de sustentabilidade ambiental, quando aplicável. Fornecedores podem ser

Tabela 7.1.3 – Práticas de análise e melhoria			
Prática	Detalhe	Quem	Período
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.	Liderança e empregados	Mensal
Benchmarking	Os eventos de benchmarking são formas de identificar novas práticas inovadoras nos processos e oportunidade de implementar melhorias nos processos dos Distritos.	Empregados e Liderança	Eventual
Grupos de Trabalho	Empregados estudam características do processo e recomendam ações de melhoria	Empregados	Eventual

pré-qualificados antes de licitações complexas para identificar aqueles com condições técnicas adequadas para fornecimento de bens ou execução de serviços/obras. A regulamentação do processo segue o Regulamento dos Procedimentos de Contratação. Para a qualificação, a empresa pode exigir amostras, visitas, inspeções e testes em fábricas. Também é necessário cumprir legislação trabalhista, normas de saúde e segurança, responsabilidade socioambiental, equidade, direitos humanos, capacidade técnica, certificações, desempenho, e competitividade comercial e tecnológica. A Saneago, sendo uma empresa de economia mista, oferece condições de participação iguais para todos os fornecedores em seus processos de aquisição. A escolha do fornecedor ocorre através de licitação, definida nos Termos de Referência elaborados pelas áreas e encaminhados para a SULAQ, com base nas demandas dos departamentos gestores, após aprovação da Alta Administração conforme a Política de Alçadas. O processo segue as diretrizes da Lei das Estatais e outras legislações secundárias, sempre observando o princípio de isonomia. A seleção baseia-se na proposta mais vantajosa, que pode ser de menor preço, melhor técnica, entre outros critérios específicos nos editais de licitação. As regras de seleção e contratação dos fornecedores estão estabelecidas no Regulamento dos Procedimentos de Contratação, atualizado em junho de 2024. As licitações ocorrem digitalmente no portal Licitações-e. Todo o processo é documentado e realizado conforme a normativa de aquisição de bens móveis, atualizada pela última vez em 2021.

Além disso, o relacionamento com nossos fornecedores é verificado anualmente através de pesquisas de satisfação eletrônicas. Estas pesquisas medem o grau de conveniência e eficácia do relacionamento com a Saneago, proporcionando feedback essencial para melhorias contínuas e fortalecimento da parceria com nossos fornecedores. A Ouvidoria da Companhia também oferece canal de comunicação anônima e segura para que possam relatar suas experiências com a Saneago. Exemplo recente de substituição de insumo importante por outro mais sustentável é o Tê de Serviço na ligação do ramal na rede de distribuição. O Tê de serviço substitui os insumos “colar de tomada”, “registro PEAD” e em algumas situações o “joelho”, gerando redução de custo financeiros e do tempo de execução dos serviços.

**7.2.c)** O monitoramento dos contratos na Saneago é contínuo e realizado por gestores e fiscais, utilizando métodos previstos nos contratos para garantir a conformidade entre o que está definido e o produto/serviço entregue. A fiscalização abrange campos jurídico, técnico, administrativo, de segurança, social e ambiental. A comunicação entre as partes é contínua, ocorrendo por e-mail, relatórios, visitas, reuniões e WhatsApp. Antes do início da execução, ocorre uma reunião inicial de alinhamento onde são apresentados os requisitos a serem atendidos e a forma de monitoramento, incluindo saúde e segurança ocupacional. A contratada deve apresentar toda a

## PROCESSOS GERENCIAIS

documentação obrigatória antes da emissão da primeira ordem de serviço. Para contratações que não possuam execução integral e imediata, é instaurado um processo administrativo de acompanhamento, com todas as documentações e relatórios de fiscalização anexados antes dos pagamentos. A G-GST verifica os aspectos de saúde e segurança ocupacional por meio de vistorias e fiscalizações periódicas, conforme normativas de segurança e medicina do trabalho. Em caso de não conformidades, a contratada é notificada eletronicamente e deve apresentar imediatamente um plano de ação corretiva. O Distrito acompanha diariamente o desempenho dos fornecedores que prestam os serviços operacionais. Em caso de identificação de inconformidades, um empregado faz uma verificação in loco para confirmar a situação e em caso positivo, o líder é comunicado para tomar as devidas correções. Havendo reincidência, a direção providencia reunião pontual com o responsável para discutir em conjunto as soluções possíveis a serem adotadas e traçar um plano corretivo e acompanhado até a execução das atividades. Em caso de reincidências ou insucesso no tratamento, o Distrito aciona o gestor do contrato que toma as devidas providências para a correção do problema conforme previsto no contrato e no RG00.0048.

Para garantir agilidade, economicidade e eficiência no apoio operacional, o processo de fornecimento de materiais na Saneago é realizado corporativamente pela DICOR. Os materiais são recebidos no CD em Goiânia e distribuídos nas UO's, exceto em casos de grandes aquisições para os maiores municípios. O monitoramento das entregas no CD é realizado pela G-SQD, que observa o atendimento aos requisitos de fornecimento previstos nos contratos e nas normativas da Saneago, conforme a IN06.4013. As informações são registradas no sistema digital SAP desde 2020. Quando são encontradas não conformidades nas avaliações ou atrasos nas entregas, os fornecedores são notificados e informados sobre o prazo para solução e seu devido acompanhamento. Em casos recorrentes, são realizadas ações de tratamento que podem gerar penalidades, conforme a IN00.0402, após a instauração de um PAAR. As equipes de campo do Distrito e os responsáveis pelo almoxarifado também monitoram continuamente a qualidade dos materiais durante a execução dos serviços. Em caso de problemas de qualidade após o recebimento, encaminha notificação para a GRS via sistema digital GED que toma as devidas providências conforme IN00.0273. A inovação mais recente foi a atualização da IN06.0087 em 2024 que passou a exigir a comprovação fotográfica do item recebido, utilizando aplicativo com data, horário e coordenadas geográficas.

**7.2.d)** A avaliação dos fornecedores visa garantir seu bom desempenho de forma objetiva e qualitativa, promovendo a melhoria contínua e o desenvolvimento sustentável da cadeia. Desde 2017, a avaliação dos fornecedores de materiais é realizada semestralmente pela G-SQD, conforme a IN06.4013. Em 2020, o processo tornou-se eletrônico, utilizando a tecnologia SAP. As informações de desempenho são consolidadas e atribuídas notas, classificando os fornecedores como satisfatórios, críticos ou insatisfatórios. A classificação determina ações desde a manutenção da qualificação até penalidades administrativas. Os fornecedores são comunicados semestralmente sobre os resultados. Em caso de classificação crítica ou insatisfatória, são informados sobre as pendências e melhorias necessárias, via sistema GED e e-mail. Os critérios e responsabilidades de avaliação de serviços e obras são definidos nos instrumentos contratuais. A GRS09 participa do processo de avaliação de fornecedores, através de avaliação da qualidade dos serviços realizados por meio de Checklist padronizados quando solicitado. A GRS09 mensalmente realiza reunião com as equipes terceirizadas para análise crítica da qualidade do serviço e do atendimento dos requisitos contratuais, onde é apresentado para o líder o BDO constando todas as ocorrências de inconformidades detectadas durante o mês. As informações obtidas durante essas análises também são encaminhadas para os gestores dos contratos e para a G-SQD. Os fornecedores se comprometem a observar os princípios organizacionais por meio de cláusulas contratuais. Aos colaboradores oriundos dos contratos com dedicação de mão de obra exclusiva, é obrigatório realizar o treinamento do CCI. Em 2024, a companhia inovou, e lançou o Código de Conduta e Integridade para Terceiros (CO00.0008), a fim de reafirmar seus valores em sua cadeia de suprimentos. Desde 2019, a SUPLA avalia a satisfação do relacionamento por meio de questionário eletrônico. Ela é fundamentada em sete aspectos referenciados nas expectativas e convertidas em questões. O resultado permite a Saneago direcionar seus esforços para tomar as devidas ações para tratar os aspectos que afetam a satisfação dos fornecedores

**7.3.a)** Os fatores de desempenho mais importantes são definidos anualmente durante a revisão do planejamento estratégico. O contexto interno e externo é avaliado para identificar impactos nas projeções da modelagem econômico-financeira, como expectativa de índices inflacionários e variação do volume faturado. Essas informações são usadas na elaboração do Plano de Negócios e na projeção das principais peças de demonstração contábil (BP, DRE e DFC). As principais variáveis que impactam o modelo financeiro da Companhia estão expostas na Figura 7.3.1.

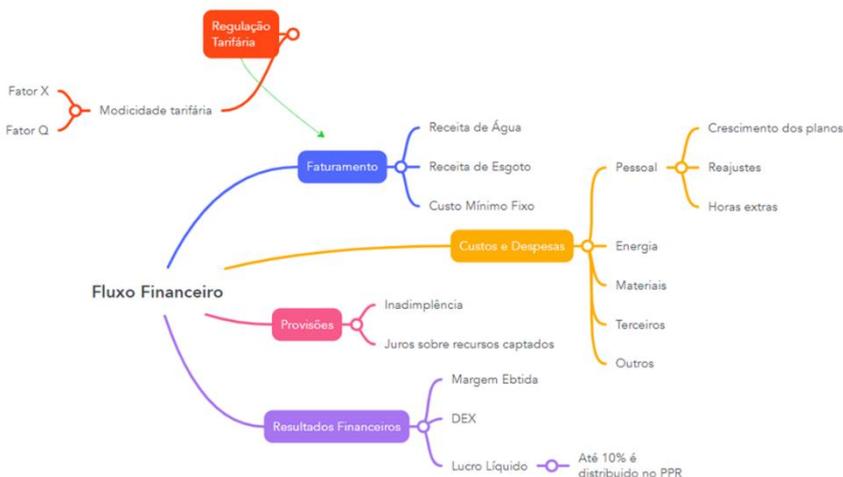


Figura 7.3.1 – Fluxo Financeiro

Essas variáveis são avaliadas criticamente e a partir de suas projeções, são analisadas estratégias visando o alcance dos resultados, considerando o desenvolvimento sustentável da Companhia. Os principais indicadores acompanhados

## PROCESSOS GERENCIAIS

sob esta perspectiva são: Incremento de Receita Líquida, Margem Ebitda, Índice de Despesas de Exploração e Inadimplência. O resultado da modelagem financeira é uma peça do planejamento estratégico da Companhia, cuja alçada de aprovação é do Conselho de Administração. O Planejamento Estratégico 2024-2028 foi aprovado em dezembro de 2023, pela ata RCA nº 516. Os custos são acompanhados mensalmente pela Diretoria Colegiada e trimestralmente pelo Conselho de Administração. Análise destes também é divulgada no site de Relações com Investidores da Companhia pelo link: <https://ri.saneago.com.br/central-de-resultados>. No que tange aspectos tarifários, a Saneago passou por processo de Revisão Tarifária Ordinária em 2021, que teve sua aprovação formalizada pela Resolução Normativa nº 005/2021 – CGR (disponível em: [https://www.saneago.com.br/#/regulacao/revisao\\_tarifas](https://www.saneago.com.br/#/regulacao/revisao_tarifas)). A partir de então, a tarifa da Companhia tem passado por reajustes anuais, em conformidade com as metodologias de avaliação pelo Fator X e, a partir de 2024, pelo Fator Q. O valor da tarifa atual praticado pela Saneago está disponível no link [https://www.saneago.com.br/#/tarifas/tarifas\\_agua\\_esgoto](https://www.saneago.com.br/#/tarifas/tarifas_agua_esgoto). No que tange a aplicação de recursos da Companhia, suas diretrizes estão contidas na Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos (PL00.0143), cuja alçada de aprovação é o Conselho de Administração. O Distrito tem atuado fortemente desde 2023 no controle de evasão de receita, buscando Intensificar as ações de cobrança, identificando clientes em atraso, Melhorando o controle referente as mudanças de titularidades, com envio para protesto, envio de cartas de cobrança com boleto (anexo), a fim de ganhar agilidade no processo, bem como facilitar o pagamento para o usuário, Negociação de débitos de difícil recebimento (contas que não estejam em nome do atual proprietário, Prefeituras, intensificando o trabalho no combate a perdas e tecnologia dos hidrômetros, visando seus processos econômico-financeiros.

**7.3.b)** A elaboração do orçamento anual da Saneago faz parte do Planejamento Estratégico e utiliza a metodologia Forecast, onde o orçamento do ano anterior é atualizado pelo índice inflacionário projetado para cada tipo de despesa. A SUPLA projeta o orçamento de custeio e encaminha às Superintendências para avaliação de necessidades adicionais. Após as considerações das áreas, o orçamento é consolidado e avalia-se a necessidade de ajustes, considerando a disponibilidade e captação de recursos. O orçamento anual é aprovado pelo Conselho de Administração e, uma vez aprovado, é encaminhado à Superintendência de Finanças, que estratifica por centro de custo e conta orçamentária e faz o upload no Sistema SAP. O orçamento aprovado pode ser acompanhado por toda a Companhia por meio do Painel de Orçamento disponível na Intranet. A Gerência de Controladoria e Orçamento acompanha o orçamento aprovado por meio do sistema, realizando ajustes quando necessário, sem alteração do que foi aprovado globalmente pelo Conselho. A geração de carrinhos de compra e emissão de pedidos no sistema SAP só é possível havendo disponibilidade orçamentária. A execução do orçamento conforme planejado impacta diretamente nos indicadores estratégicos da Companhia, sendo assim, eventuais desvios são tratados, quando identificados, por meio da elaboração de planos de ação. Ainda, são acompanhados mensalmente pela Diretoria Colegiada e trimestralmente pelo Conselho de Administração a Demonstração de Resultado por grupo de conta orçamentária, avaliando, em especial, o planejado versus executado..

**7.3.c)** Os investimentos da Saneago são formalizados no Plano de Investimentos, parte do Planejamento Estratégico aprovado pelo Conselho de Administração. O levantamento de investimentos é realizado com as Diretorias de Expansão, Produção e Corporativa, e as propostas são consolidadas pela SUPLA. O Planejamento Estratégico 2024-2028 foca em obras de água e esgoto para atingir as metas de universalização do Marco Legal do Saneamento. Os valores dos investimentos foram divulgados como Fato Relevante no site de Relações com Investidores da Saneago. Acompanhamentos mensais e trimestrais são realizados pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração, respectivamente, e a Diretoria de Expansão monitora taticamente as obras. Um software de gestão de projetos está em fase de contratação para aprimorar o processo. A gestão de riscos acompanha a evolução das principais obras, apresentando mensalmente à Diretoria Colegiada e ao Comitê Setorial de Compliance e Governança Corporativa. A Saneago adota o subsídio cruzado, sem análise de viabilidade por projeto. Em 2023, conforme o Decreto 11.598/2023, foi realizado um estudo de capacidade econômico-financeira, aprovado pelas Agências Reguladoras do Estado de Goiás em 2024, contemplando investimentos necessários para a universalização até 2049.

**7.3.d)** O equilíbrio financeiro da Saneago é verificado durante o planejamento estratégico, comparando despesas e receitas para identificar a necessidade de captação de recursos, respeitando a política de caixa mínimo. Após a aprovação do planejamento, o fluxo de caixa é detalhado mensalmente pela Superintendência de Finanças, que solicita previsões de desembolsos das áreas da companhia para evitar indisponibilidades de caixa. A captação de recursos é aprovada pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Gestão de Riscos Financeiros. A companhia adota um prazo de pagamento de 15 dias após a emissão das faturas e controla rigorosamente a inadimplência. A Superintendência de Comercialização aumentou o número de cortes, implantou protesto cartorário em 2023 e envia cartas de cobrança para débitos acima de R\$ 7.500,00. Os recebimentos são controlados digitalmente pelo Sistema Comercial e SAP. Para faturas não pagas, são enviadas notificações de débito e realizadas interrupções no abastecimento, além de cobranças administrativas e judiciais. Em 2022, foi desenvolvido um dashboard digital QlikSense para monitorar os recebimentos detalhadamente. A eficiência dos recebimentos é medida pelo indicador de inadimplência, com metas estabelecidas no PES.

---

# Resultados Organizacionais

---

PNQS

2024



## Resultados Organizacionais

Legenda: **UM**: Unidade de Medida; **Pol**: Polaridade do Indicador; **VR**: Valor do Referencial; **RC**: Referencial Comparativo; **RPI**: Requisito da Parte Interessada; **PI**: Parte Interessada

Pls: **CO**: Controlador e Acionistas; **CA**: Conselho de Administração; **SC**: Sociedade; **RG**: Agência Reguladora; **PC**: Poder Concedente

8.1 – RESULTADOS ECONOMICOS FINANCEIROS					EVOLUÇÃO		Evolução	COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
Código	NOME DO INDICADOR	Tipo	UM	Pol.	2022	2023		VR	RC	Fonte	RPI	PI
IFn01	Desempenho Financeiro	N	%	↓	80,07%	93,22%	●	103,48	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO
IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	O	R\$	↓	R\$ 6,04	R\$ 6,75	●					
IFn15	Evasão de receita	O	%	↓	3,71%	4,22%	●					
IFn18	Custo da Produção da Água	O	R\$/m3	↓	R\$ 3,37	R\$ 5,06	●					
IFn19	Custo do tratamento de esgotos	O	R\$/m3	↓	R\$ 3,92	R\$ 5,45	●					
Alternativo	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	E	%	↑	32,90%	33,40%	●	32,79	Sabesp	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO
Alternativo	Margem da despesa de exploração	E	%	↓	75,44%	71,22%	●	69,72	Valparaíso	Saneago	Diminuir	CO e CA
Alternativo	Incremento de Receita Líquida	E	%	↑	10,05%	13,51%	●					
Alternativo	Inadimplência	E	%	↓	6,30%	6,28%	●	9,64	Valparaíso	Saneago	Diminuir	CO e CA

8.2 – RESULTADOS AMBIENTAIS					EVOLUÇÃO		Evolução	COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
Código	NOME DO INDICADOR	Tipo	UM	Pol.	2022	2023		VR	RC	Fonte	RPI	PI
ISc09	Tratamento do esgoto gerado	N	%	↑	34,61%	33,83%	●	99,70	Melhor PNQS	Relatório PNQS 2023	90,00%	SC
Alternativo	Percentual de esgoto tratado (SNIS)	N	%	↑	100,00%	99,64%	●	100	CAESB	SNIS	100,00	SC
ISc11	Unidades Op. dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciadas	O	%	-	50%	50%	-					
Alternativo	Índice de Educação Socioambiental ( <b>Corporativo</b> )	E	%	↑	42,01%	16,21%	●				Aumentar	CA
Alternativo	Índice de Recuperação de Bacias ( <b>Corporativo</b> )	E	%	↓	18,84%	23,55%	●				Aumentar	CA

8.3 – RESULTADOS SOCIAIS					EVOLUÇÃO		Evolução	COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
Código	NOME DO INDICADOR	Tipo	UM	Pol.	2022	2023		VR	RC	Fonte	RPI	PI
ISc02	Sanções e indenizações	O	%	↓	4%	18%	●					
ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	N	%	↓	0,98%	0,59%	●	0,33	Melhor PNQS	Relatório PNQS 2023	Diminuir	Clientes
ISc08b	Comprometimento da renda familiar média com a tarifa	N	%	↓	0,45%	0,39%	●	0,41	Mediana PNQS	Relatório PNQS 2023	Diminuir	Clientes
ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	N	%	↓	0%	0%	●					

8.4 – RESULTADOS DE CLIENTES E MERCADO					EVOLUÇÃO		Evolução	COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
Código	NOME DO INDICADOR	Tipo	UM	Pol.	2022	2023		VR	RC	Fonte	RPI	PI
ICm01a	Reclamações de problemas	O	Recl/ Lig	↓	0,17	0,29	●	0,39	Média truncada	PNQS 2023	Diminuir	Clientes
ICm02	Satisfação dos clientes	E	%	↑	83,12%	80,95%	●	77,64	Média truncada	PNQS 2024	Aumentar	Clientes
ICm03	Favorabilidade da imagem da organização ( <b>Corporativo</b> )	N	Nota	↑	11,00%	74,97%	●					
ICm05	Atendimento urbano de água	E/N	%	↑	100%	100%	●	93,8	Sabesp Guarulh.	Relatório PNQS 2023	99%	CO e CS
ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	E/N	%	↑	22,86%	24,47%	●	87,94	Média truncada	PNQS 2023	90%	CO e CS
ICm10	Tempo médio de solução da recl. dos cidadãos/usuários	O	H/Recl.	↓	44,09	50,10	●					
ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor	O	Ocor/Lig.	↓	0,07	0,21	●					

### Resultados Organizacionais

ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	O	%	↓	0,00%	0,00%	●					
ICm15	Reclamações pelos canais digitais	O	%	↓	2,56%	6,02%	●					
Alternativo	Índice de Desempenho do SIPSAP	O	%	↑	73,78%	70,37%	●				Aumentar	AR
Alternativo	Grau de Confiança do Poder Concedente <b>(Corporativo)</b>	E/N	%	↑	98,95%	100,00%	●	90%	Ag. De Nova Frib	Relatório PNQS 2023		
ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	O	%	↓	2,41%	1,82%	●	0,38	Média truncada	PNQS 2023	Diminuir	Clientes
ISp09	Reclamações sobre falta de água	O	%	↓	35,12%	26,85%	●	9,25	Média truncada	PNQS 2023	Diminuir	Clientes

8.5 – RESULTADOS DE PESSOAS					EVOLUÇÃO		Evolução	COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
Código	NOME DO INDICADOR	Tipo	UM	Pol.	2022	2023		VR	RC	Fonte	RPI	PI
IPe01	Produtividade da FT para os sistemas de água e esgotos	N	Lig./Empreg.	↑	1.247,75	1.331,34	●	30,39	UNNL Copasa	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CA e CO
Alternativo	Capacitação anual da força de trabalho	E	Hr/ano	↑	38,05	32,25	●	48,67	Melhor PNQS	Relatório PNQS 2023		
IPe04	Satisfação dos empregados <b>(Corporativo)</b>	N	%	↑	68,67	74,24	●				Aumentar	Empregados
IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	O	Lig./Empreg.	↑	1.278,26	1.371,08	●	727,88	Média truncada	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CA e CO
IPe13	Rotatividade média da força de trabalho	O	%	↓	0,00%	0,00%	●					
IPe14	Produtividade geral (força de trabalho + terceirizados)	O	Lig./Empreg.	↑	818,42	766,15	●					
IPe17	Violação ao código de conduta	O	Denuc./Empreg.	↓	18	8	●					

8.6 – RESULTADOS DE PROCESSOS					EVOLUÇÃO		Evolução	COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
Código	NOME DO INDICADOR	Tipo	UM	Pol.	2022	2023		VR	RC	Fonte	RPI	PI
IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	O	%	↓	0,00	0,00	●					
IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	G	%	↓	0,00	0,00	●					
IFr07	Desempenho de prestadores de serviço	O	%	↑	100,00	100,00	●					
IFr10	Satisfação dos fornecedores <b>(Corporativo)</b>	O	%	↑	93,88	90,47	●					
IPa02	Hidrometração	O	%	↑	99,63	99,40	●					
IPa03	Macromedição	O	%	↑	99,83	99,71	●					
IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água	O	kWh/m³	↓	0,86	0,80	●	0,43	Melhor PNQS	Relatório PNQS 2023		
IPa04b	Consumo médio de energia elétrica – esgoto	O	Kwh/m³	↓	0,22	0,20	●	0,1	Melhor PNQS	Relatório PNQS 2023		
IPa11	Maturidade da gestão <b>(Corporativo)</b>	O	%	↑	0	17,4%	●					
ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	N	%	↑	130,83	256,65	●	125,86	Média truncada	PNQS 2023	>=95	SC, CO e AR
ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	O	%	↑	74,44	90,77	●				>=95	SC, CO e AR
ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	O	%	↑	85,21	81,31	●				>=60	SC
ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	O	H / Lig.	↓	181,89	359,64	●					
ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	O	H / Lig.	↓	626,99	402,85	●					
ISp11	Continuidade no abastecimento de água	O	%	↑	89,38	70,18	●					
ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	O	Extr. / Km	↓	0,85	0,60	●					
ISp14	Indicador de Perdas totais de água por ligação	O	H / Lig.	↓	213,77	189,80	●					
ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	O	%	↓	23,48%	0,13%	●					
ISp16	Análises de turbidez fora do padrão	O	%	↓	13,28%	28,91%	●					
ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	O	%	↑	4,83	0,17	●					
ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	O	%	↑	85,21	81,02	●					

PNQS 2024

### Resultados Organizacionais

Alternativo	Índice de Qualidade da Água IQA	E	%	↑	79,05	88,35	●	91,2	Ág. De Nova Frib.	Saneago - Rialma	Aumentar	CO
ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	O	%	↑	266,00	266,00	●					
Alternativo	Índice de Qualidade do Esgoto Tratado IQET	E	%	↑	84,98	98,36	●	94,6	Sabesp Guarulh.	PNQS 2023	Aumentar	SC e PC
Alternativo	Índice de Perdas de água na distribuição	E	%	↓	41,67	38,36	●	39,85	Média PNQS	PNQS 2023	Aumentar	SC e PC
ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	O	%	↑	49,63	9,37	●					
ISp30	Serviços executados dentro do prazo	O	%	↑	73,91	74,49	●					
IPa19	Regularidade na emissão e entrega de faturas	O	%	↑	85,21%	81,02%	●					
IPa17	Setorização da rede de distribuição de água	O	%	↑	99,33	99,87	●					
Alternativo	Índice de Consumo de Energia	E	%	↓	1,73	1,5	●					
IFn02	Águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	O	%	↓	39,11	35,93	●					

Código GRMD	Nome do Indicador	Tipo	Meta 2024 (CP)	Meta 2028 (LP)	Análise de Potencial
IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	E	24,84%	37,62%	Aumento da eficiência operacional, por meio de treinamentos, a fim de aumentar a produtividade e eficiência da equipe, automação de processos e investimento em tecnologias. Expansão das operações em novas regiões, aumentando o número de incremento de economias. Monitoramento dos indicadores financeiros (DEX).
IFn21	Margem da despesa de exploração	E	57,99%	66,39%	Diminuir o quantitativo de horas extras, melhorar a eficiência energética (automação, instalação de inversores de frequência, mediante estudo) e Maior controle em relação aos materiais químicos.
Alternativo	Incremento de Receita Líquida	E	6,97%	6,10%	Expansão das operações em novas regiões, aumentando o número de incremento de economias, novos clientes. Evitar gastos desnecessários, retrabalhos. Expansão das operações (resíduos sólidos), em parceria com as prefeituras. Melhorar a eficiência de cobrança e investimento em novas tecnologias. (Fimm Brasil).
Alternativo	Inadimplência	E	3,46%	2,70%	Intensificar ações de cobrança, identificando clientes em atraso, melhorar o controle referente as mudanças de titularidades, envio de cartas de cobrança com boleto anexo, Negociação de débitos de difícil recebimento, implementação de novos meios de pagamento (PIX, PICIPAY), Treinamentos da equipe de cobrança.
Alternativo	Índice de Educação Socioambiental	E	3,44%	4,15%	Ações desenvolvidas junto aos Municípios, escolas e sociedade em geral (NEA)
Alternativo	Índice de Recuperação de Bacias	E	25,72%	40,22%	Realizaremos em conjunto com a Prefeitura Municipal a ação de recuperação das nascentes que integram o Rio Palmital
ICm05	Atendimento urbano de água	E/N	100,00%	99,41%	Novas ligações com a ampliação de cobertura conforme Plano Geral do Prestador.
ICm06	Atendimento urbano de esgot. sanitário	E/N	100,00%	81,19%	Novas ligações com a ampliação de cobertura conforme Plano Geral do Prestador.
ICm20	Grau de Confiança do Poder Concedente	E/N	80,00%	84,00%	Cumprindo os prazos do Plano Geral do Prestador, conforme estabelecido em contrato.
IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	E	24,00	24,00	Corporativamente, para alcance desta meta a Superintendência de Recursos Humanos tem planejado ações as quais contemplam: i) levantamento e realização de cursos obrigatórios; lii) disponibilização de nova plataforma de treinamentos com acesso a aproximadamente 120 cursos; iii) disponibilização de cursos da Trilha de Conhecimento Gerencial; iv) estabelecimento de procedimentos de acompanhamento de participação e aplicação de penalidades em caso de ausências injustificadas.
ISp20a	Índice de Qualidade da Água IQA	E	95,00	95,30	Com a importação de água tratada do sistema Corumbá aos demais sistemas, adequação de bombas dosadoras, recuperação dos filtros do sistema Jardim São Paulo.
ISp24a	Índice de Qualidade do Esgoto Tratado IQET	E	95,00	95,75	Manutenção e melhorias na lagoa da ETE Rio Vermelho, conforme estudo das áreas responsáveis.
ISp27	Índice de Perdas de água na distribuição	E / N	9,50%	23%	Intensificar ações de combate a perdas, como varetamento, trocas de ramais e hidrômetros, instalação de ventosas, aferição dos macros nas saídas dos reservatórios.
Alternativo	Índice de Consumo de Energia	E	1,7	1,08	Melhorias no sistema operacional com adoção de estudos de eficiência energética (melhor dimensionamento de bombas, tempo de funcionamento dos sistemas).

### OBSERVAÇÕES, COMENTÁRIOS E JUSTIFICATIVAS

Código	Nome do Indicador	Comentários
IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	A Saneago utiliza como indicador estratégico a Margem Ebitda Ajustado, em conformidade com a Instrução Normativa CVM nº 156. Por esta razão foi apresentado o indicador com fórmula alternativa ao apresentado no GRMD.

### Resultados Organizacionais

IFn21	Margem da despesa de exploração	A Saneago utiliza fórmula de cálculo própria para cálculo do referido indicador, por esta razão, apresentamos o resultado com fórmula alternativa ao apresentado no GRMD.
Alternativo	Incremento de Receita Líquida	Indicador Estratégico adotado pela Companhia, não sugerido pelo GRMD.
IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador de Inadimplência, calculado a partir da razão entre Arrecadação e Faturamento, cumprindo o mesmo propósito do indicador IFn07.
IFn15	Evasão de receita	Mudou a fórmula de cálculo em 2023 e nosso índice ficou abaixo do valor de referência adotado.
Alternativo	Índice de Educação Socioambiental	Indicador Estratégico adotado pela Companhia, não sugerido pelo GRMD.
Alternativo	Índice de Recuperação de Bacias	Indicador Estratégico adotado pela Companhia, não sugerido pelo GRMD.
ISc02	Sanções e indenizações	Mudança na fórmula de cálculo que incluiu indenizações trabalhistas
ICm02	Satisfação dos clientes	Indicador mensurado de forma corporativa. A Saneago realizou pesquisa de satisfação com seus clientes e o resultado desta é considerado para atendimento do propósito do indicador ICm02.
ICm18	Tempo de espera no atendimento telefônico.	Indicador corporativo, não há intervenção da unidade.
ICm03	Favorabilidade da imagem da organização	Indicador mensurado de forma corporativa. Considera o resultado da Avaliação da Marca na pesquisa de satisfação dos clientes.
ICm08	Atendimento total de água	Indicador obrigatório não apresentado uma vez que a área de abrangência da concessão é referente à área urbana e já há apresentação do indicador ICm05.
ICm09	Atend. total de esgotamento sanitário	Indicador obrigatório não apresentado uma vez que a área de abrangência da concessão é referente à área urbana e já há apresentação do indicador ICm06.
ICm16	Índice de Desempenho do SIPSAP	Apresentamos o IDS como alternativo ao indicador de Resolutividade das manifestações de reclamações, que tem como propósito "Medir a percepção pelo cliente da qualidade da solução de reclamações".
Alternativo	Grau de Confiança do Poder Concedente	Indicador mensurado de forma corporativa. A Saneago realiza pesquisa visando mensurar o grau de confiança do Poder Concedente e o resultado desta é considerado similar ao propósito do indicador ICm20.
IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	A Saneago realiza aquisições centralizadas de materiais por meio da Superintendência de Logística, que gerencia os estoques do Centro de Distribuição Meia Ponte (CDMP). As entregas realizadas diretamente na Regional são poucas e não mensuradas.
IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	A Saneago realiza aquisições centralizadas de materiais por meio da Superintendência de Logística, que gerencia os estoques do Centro de Distribuição Meia Ponte (CDMP). As entregas realizadas diretamente na Regional são poucas e não mensuradas.
IFr02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	A Saneago realiza aquisições centralizadas de materiais por meio da Superintendência de Logística, que gerencia os estoques do Centro de Distribuição Meia Ponte (CDMP). As entregas realizadas diretamente na Regional são poucas e não mensuradas.
IFr10	Satisfação dos fornecedores	Indicador medido de forma corporativa. Não há ação relevante da GRS no indicador, pois o relacionamento é estabelecido na SULOG e SUSAD.
ISp20a	Índice de Qualidade da Água IQA	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador Índice de Qualidade da Água o qual apresentamos como alternativo e atendendo ao propósito do indicador ISp20a. Referencial comparativo escolhido foi o melhor índice apresentado por uma unidade da Saneago.
ISp24a	Índice de Qualidade do Esgoto Tratado IQET	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador Índice de Qualidade do Esgoto Tratado o qual apresentamos como alternativo e atendendo ao propósito do indicador ISp24a.
Alternativo	Índice de Consumo de Energia	Indicador Estratégico adotado pela Companhia, não sugerido pelo GRMD.

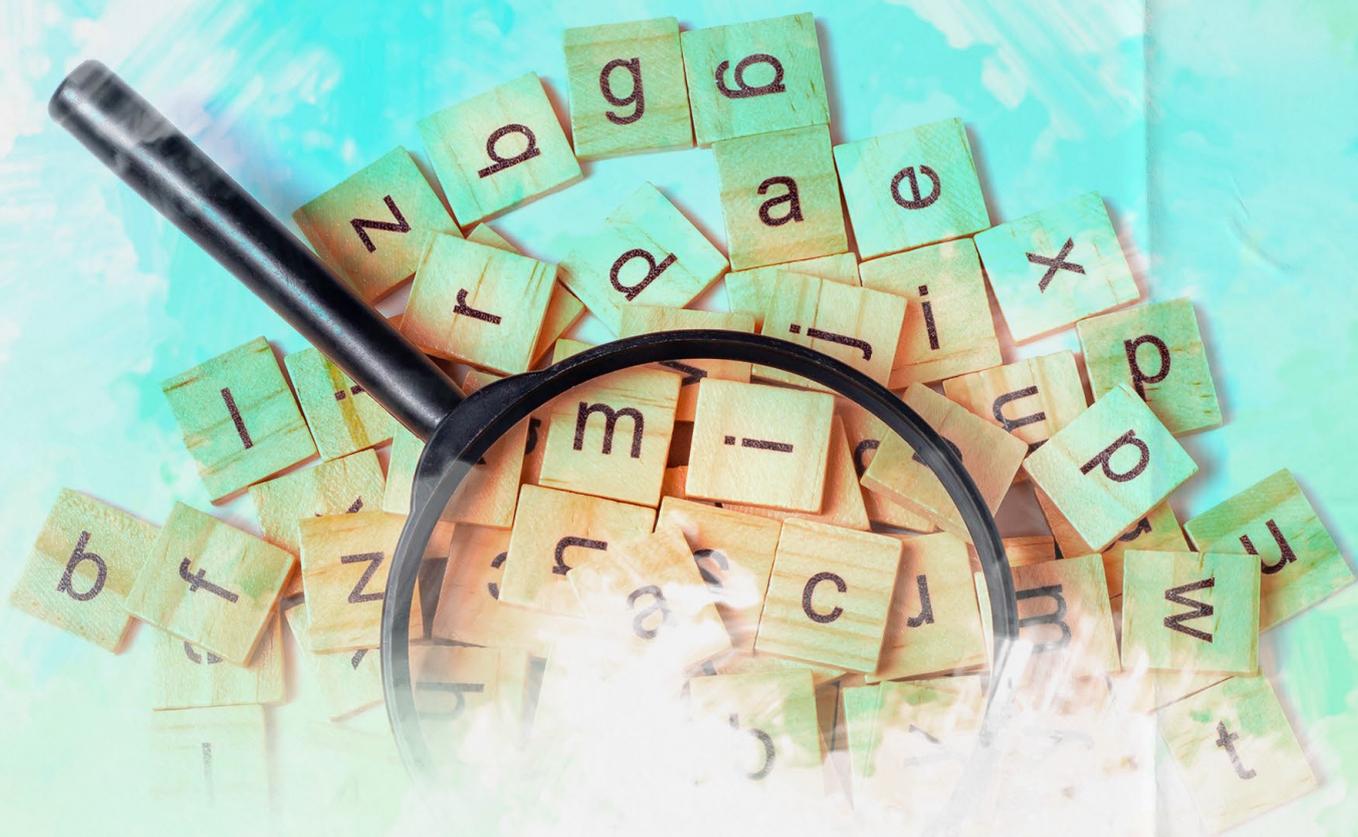
---

# Glossário

---

PNQS

2024



## GLOSSÁRIO

a_	Ano da última atualização
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABHA	Associação multissetorial de usuários de recursos hídricos de bacias hidrográficas
ABR	Auditorias baseadas em riscos
ACT	Acordo coletivo de trabalho
AD	Avaliação de Desempenho
AESBE	Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais
AG	Assembleia Geral da Saneago
AGR	Agência Reguladora do Estado de Goiás
app	Aplicativo
APR	Análise Preliminar de Riscos
ATISA	Associação dos Técnicos Industriais da Saneago
ATRICON	Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - <a href="https://atrimon.org.br/transparenciapublica">https://atrimon.org.br/transparenciapublica</a>
AVTO	Análise de Viabilidade Técnica e Operacional
B3	Bolsa Brasil Balcão – Bolsa de Valores de São Paulo
BDO	Boletim Diário de Ocorrências Comerciais
BENCHMARKING	Processo de análise de processos de empresas de referência ou concorrentes através de métricas e dados
BI	<i>Business Intelligence</i>
BP	Balanco Patrimonial
BRAINSTORMING	Trata-se de uma técnica de ideação que possui o objetivo de gerar um volume considerável de novas ideias.
CA	Conselho de Administração
CAE	Comitê de Auditoria Estatutário
CAESAN	Caixa de Assistência dos Empregados da Saneago – Plano de Saúde da Força de Trabalho
CCI	Código de Conduta e Integridade – CO00.0007
CD	Centro de Distribuição de Produtos Químicos e Materiais
CDS	Comitê de Sustentabilidade da Saneago
CEF	Caixa Econômica Federal
CEL	Comitê de Elegibilidade
CENMS	Comissão Estadual do Novo marco do Saneamento
CES	Comitê Estratégico
CF	Conselho Fiscal
cf_	Conforme...
CGPTI	Comitê Gestor de Prioridade de Tecnologia da Informação
CGRF	Comitê de Gestão de Riscos Financeiros
CGSIPDP	Comitê gestor de segurança da informação e de privacidade e proteção de dados pessoais

CIO	Comunidade formada por gestores, CIO's, CEO's e CFO's, com a missão de impulsionar o networking estratégico entre líderes de tecnologia
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio
CL	Clientes (Parte Interessada)
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
COMDEMA	Conselho Municipal de Meio Ambiente
CONAMA	Conselho Nacional de Meio Ambiente
CONARH	Congresso - <a href="https://www.conarh.org.br">https://www.conarh.org.br</a>
COSO ERM	Modelo de referência de gestão de riscos corporativos
CRA	Conselho Regional de Administração
CRBIO	Conselho Regional de Biologia
CREA	Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura
CRQ	Conselho Regional de Química
CSC	Comitê Setorial de Compliance
CV	Cadeia de Valor
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
d_	Ano/período que foi implementada a prática ou o documento.
DAA09	Distrito de Aloândia
DAY-NIGHT	Válvula redutora e controladora de pressão de redes.
DC	Diretoria Colegiada
DCO09	Distrito de Corumbáiba
DCR09	Distrito de Cromínia
DEX	Despesa de exploração
DFC	Demonstrativo de Fluxo de Caixa
DDS	Diálogo de Saúde e Segurança – Evento para diálogo com a Força de Trabalho exclusivamente para tratar de segurança ocupacional
DIAGRAMA DE ISHKAWA	Ferramenta para identificação de causas de problemas encontrados representado por meio de gráfico em forma de espinha de peixe
DICOM	Diretoria Comercial
DICOR	Diretoria de Gestão Corporativa
DIFIR	Diretoria Financeira e de Regulação
DIPRO	Diretoria de Produção
DLU02	Distrito-Luziania
DMC	Distrito de Medição e Controle
DRE	Demonstrações de Resultados do Exercício
DSS	Diálogo de Saúde e Segurança – Evento para diálogo com a Força de Trabalho exclusivamente para tratar de segurança ocupacional

## GLOSSÁRIO

EAD	Educação a distância
ECO711	RA em execução/executado
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EN	Documento normativo do tipo Especificação Normalizada utilizado para fixar características desejáveis de produtos ou serviços
EJA	Educação de Jovens e Adultos
EPC	Equipamentos de Proteção Coletivos
EPI	Equipamentos de Proteção Individual
ERP SAP	Software de gerenciamento dos processos logísticos, contábeis e financeiros
ES00.0001	Estatuto Social da Saneago
ESG	Sigla, em inglês, que significa <i>environmental, social and governance</i> , e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização.
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
FC	Fluxo de Caixa
FEEDBACK	Retroalimentação ou retorno de informação sobre determinado assunto ou processo
FG	Função Gratificada
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FGQ004	Documentos normativos
FGQ006	Sistema Interno para Tratar não conformidades
FNQ	Fundação Nacional da Qualidade
FO	Fornecedores (Parte Interessada)
FT	Força de Trabalho (Parte Interessada – empregados)
G-CBD	Coordenação de Administração de Banco de Dados
GCM	Curso Gestão Classe Mundial
GED	Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos da Saneago utilizado para a produção, envio e controle dos documentos produzidos na empresa.
GEE	Gases de Efeito Estufa
GEG	Governo do Estado de Goiás
GESTCOM	Laboratório de Gestão do Comportamento Organizacional
G-GAD	Gerência de Administração de Sistemas
G-GDS	Gerência de Treinamento e Desenvolvimento
G-GGR	Gerência de Gestão de Recursos
G-GLG	Gerência de Infraestrutura e Logística de TI
G-GPJ	Gerência de Desenvolvimento de Projetos
G-GRH	Gerência de Gestão de Recursos Humanos
G-GST	Gerência de Saúde e Medicina

	do Trabalho
GIS	Sistema de informação geográfica (GIS) é um sistema que cria, gerencia, analisa e mapeia todos os tipos de dados.
GMDS	Guia de Medição de Desempenho da Saneago
GRMD	Guia de Referência de Medição do Desempenho
GRS	Gerência Regional de Serviços
GSI	Gestão de Integrada de Serviços
G-SQD	Supervisão da Qualidade
GT	Grupo de Trabalho – Comissão Multidisciplinar formada por empregados estabelecida pela Alta Direção
IA	Inteligência Artificial
IQC	Índice de Qualidade nas Coletas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFP	Instituto Federal do Pará
IGOP	Índice de Gestão Operacional Plena
IN	Documento normativo do tipo Instrução Normativa
IN00.0006	documento normativo referente a participação em seminários, simpósios, congressos e eventos similares
IN00.0018	Documento normativo referente a abertura de solicitações à SUTEC
IN00.0188	Documento normativo referente a plano de resposta a incidentes de segurança da informação
IN00.0236	Orientações legais, técnicas e administrativas sobre como proceder no caso de ocorrência de acidentes e doenças do trabalho
IN00.0255	Normativa que define e implementa o procedimento de gestão e controle de estoque.
IN00.0261	Documento normativo referente a plano de carreira gerencial e funções gratificadas (PCG)
IN00.0273	documento normativo referente a tratativa de problemas de qualidade de materiais pós-recebimento
IN00.0301	Documento normativo referente a controle de documentos normativos da Saneago
IN00.0303	Documento normativo referente a auditoria interna do sistema de gestão integrado
IN00.0304	Documento normativo referente a não conformidade e ação corretiva
IN00.0307	Documento normativo referente a gestão do desempenho
IN00.0310	Gestão da Educação Corporativa

## GLOSSÁRIO

IN00.0350	Documento normativo referente a procedimentos para aquisição de materiais		público em geral numa bolsa de valores pela primeira vez.
IN00.0380	Priorização de serviços em TI	IQA	Índice de Qualidade da Água
IN00.0400	Documento normativo referente a remanejamento de empregado	ISO	Significa <i>International Organization for Standardization</i> (Organização Internacional de Normalização), cujo objetivo é promover o desenvolvimento de normas, testes e certificação.
IN00.0402	Documento normativo referente a aplicação de penalidades administrativas na fase licitatória e contratual no âmbito da Saneago	IT	Documento Normativo do Tipo Instrução de Trabalho utilizado para detalhar a execução dos processos
IN00.0423	Programa de saúde e qualidade de vida dos empregados	IT00.0231	Documento normativo referente a normas para o desenvolvimento de sistemas na Saneago
IN00.0437	Documento normativo referente a procedimentos de gestão de sanções administrativas ambientais	IT00.0349	PAE - Plano De Atendimento Emergencial Para Depósitos De Produtos Químicos
IN00.0469	Documento normativo referente a programa de participação nos resultados - PPR	IT00.0389	Documento normativo referente a contexto, escopo e critérios de risco
IN00.0470	Instrução de segurança e medicina do trabalho para empresas contratadas	IT00.0423	PAE - Plano De Emergência E Contingência Para Transporte De Resíduos Especiais E Cargas Perigosas
IN00.0650	Apontamento de risco por empregado	IT00.0533	Documento normativo referente a gestão de recursos financeiros
IN04.2000	Documento normativo referente a Gestão de Arquivos da Saneago	IT00.0555	Documento normativo referente a comunicados de falta d água
IN04.2004	Documento normativo referente a administração do banco de dados corporativo da Saneago	IT00.0579	Documento normativo referente a comunicados de falta d água e feriados
IN04.2007	Documento normativo referente a diretrizes de controle de acesso aos sistemas de TI	IT06.0363	Documento normativo referente a cobrança e arrecadação
IN06.0087	Constituição, Utilização e Prestação de Contas no Âmbito do Fundo Rotativo	ITForum	Evento de encontro B2B da comunidade de TI.
IN06.0297	Documento normativo referente a custeio de cursos de pós-graduação e especialização técnica de nível médio	KPI	Indicadores de performance
IN06.0598	Solicitação, informação e distribuição de uniformes, equipamentos de proteção individual e coletivo	KRI	Indicadores chave de risco
IN06.0633	documento normativo referente a Política de uso de Recursos Computacionais de Rede da Saneago	LC	Lei Complementar
IN07.0383	Documento normativo referente a Processo Administrativo de Reparação de Danos Materiais	LNT	Levantamento de Necessidades de Treinamento
IN07.0487	Documento normativo referente a Instalação e Movimentação de Hardware na Saneago	LRS010	Distribuição de serviços - água, esgoto e comercial
IN08.0022	Documento normativo referente a Ações em Caso de Emergência	LRS330	Relatório de acompanhamento dos serviços por código de resposta
IPO	IPO é a sigla para " <i>initial public offering</i> ", ou "oferta pública inicial" em português. Compreende tipo de oferta pública em que as ações de uma empresa são vendidas ao	MA	Meio Ambiente
		MATRIZ GUT	Metodologia para definição de matriz de priorização de atividades com base nos graus de gravidade, urgência e tendências do processo.
		MBA	Master of Business Administration
		MEGSAN	Instrumento criado pela FNQ para avaliar a maturidade da gestão das empresas do setor de saneamento ambiental (em desenvolvimento)

## GLOSSÁRIO

METODOLOGIA GRI	Metodologia criada pela <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> que tem como objetivo auxiliar a comunicação de empresas e governos em tópicos críticos de sustentabilidade, dentre eles mudanças climáticas, governança, direitos humanos e impacto econômico, entre outros.	PCMSO	Programa de controle médico e de saúde ocupacional onde os riscos de doenças são levantados previamente para orientar a definição do programa.
MI00.0001	Manual do Sistema de Gestão Integrado da Saneago	PCO	Pesquisa de Clima Organizacional
MIDR	Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional	PDCA	Método iterativo de gestão de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. É também conhecido como o círculo/ciclo/roda de Deming, ciclo de Shewhart, círculo/ciclo de controle, ou PDSA
MP	Ministério Público	PE	Plano estratégico
MS	Ministério da Saúde	PEAD	Polietileno de alta densidade
N&E	Necessidades e Expectativas	PES	Planejamento Estratégico da Saneago
NEAR	Núcleo de Educação Ambiental Regional	PESTAL	É um acrônimo de análise Política, Econômica, Social e Tecnológica" e consiste num enquadramento de fatores macroambientais usados como uma ferramenta na gestão estratégica de empresas
NPS	Metodologia <i>Net Promoter Score</i> utilizada para medir o grau de recomendação da empresa pelos clientes	P-GCM	Gerência de apoio a conservação de mananciais
NR'S	Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho	P-GIN	Gerencia de Desenvolvimento operacional em inovação e tecnologia
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	P-GLA	Gerência de licenciamento ambiental
OE	Objetivos Estratégicos da Saneago	P-GGR	Gerência de gestão de resíduos de ETAS E ETES
ON THE JOB	Treinamento fornecido pela empresa aos funcionários dentro do ambiente de trabalho com a supervisão de um membro mais experiente, outro, que precisa aprender novos conhecimentos, é instruído.	PGP	Política de Gestão de Pessoas
ONU	Organização das Nações Unidas	PGR	Programa de levantamento, avaliação, controle e monitoramento dos riscos do ambiente de trabalho. É elaborado pela G-GST.
OS	Ordem de Serviço – Documento utilizado para autorizar o Fornecedor a iniciar o trabalho para o qual foi contratado	PGRS	Programa de gerenciamento de resíduos sólidos
PA	Plano de Ação	PI	Parte Interessada
PAAR	Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade de Fornecedores	PIE'S	Parte Interessada Externa
PAC	Programa Anual de Capacitação da Saneago	PIS	Sistema de controle das ações operacionais para atingimento das metas estratégicas
PAEDPQ	Plano de atendimento emergencial para depósitos de produtos químicos	PL00.0046	Política de Gestão de Riscos
PAETPQ	Plano de emergência e contingência para transporte de resíduos especiais e cargas perigosas	PL00.0125	Política de alçadas e limites da Saneago
PAINT	Plano anual de auditoria interna	PL00.0143	Política de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos
PC	Poder Concedente (Parte Interessada – Prefeituras)	PL00.0152	Política de divulgação de ato ou fato relevante e de negociação de valores mobiliários
PCCR	Plano de cargos, carreira e remuneração	PL00.0426	Política de sustentabilidade
PCD	Pessoa com deficiência	PL00.0432	Política de vedação ao nepotismo
PCG	Plano de carreira gerencial e funções acessórias	PL00.0445	Política de gestão de pessoas
		PL00.0463	Política de privacidade de dados pessoais da Saneago
		PL00.0464	Política de auditoria interna
		PL04.0006	Política de segurança da informação

## GLOSSÁRIO

PL05.0002	Política de Porta Vozes, Comunicação e Divulgação de informações da Saneago	REDIR	Diretoria Colegiada
PLT	Plano de Lotação dos empregados da Saneago	RENAPSI	Organização da Sociedade Civil
PN	Plano de Negócios da Saneago	RES.	Resolução
PNE	Portador de necessidades especiais	RG	Regulador (Parte Interessada)
Port.	Portaria	RS272, RS303, CO711	Sistemas informatizados da companhia
PPA	Plano Plurianual do Governo do Estado de Goiás	RG00.0048	Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago
PPR	Programa de Participação nos Resultados	R-GOC	Gerência de Orçamento e Controladoria
PR05.6000	Documento normativo referente a Padronização da Estrutura Organizacional dos Distritos e Regionais da Saneago	RI00.0001	Regimento interno da Saneago
PR07.0006	Manual de qualificação de materiais, homologação de marcas e qualificação subjetiva de fornecedores	RI00.0002	Regimento interno do conselho de administração
PR-GAG	Gerência de Apoio Executivo a Governança	RI00.0003	Regimento interno do comitê de auditoria estatutário
PR-GGI	Gerência de Gestão Integrada e Desenvolvimento Organizacional	RI00.0004	Regimento interno do comitê estratégico
PR-GRS	Gerência de Gestão de Riscos	RI00.0005	Regimento interno do conselho fiscal
PROCON	Instituto de defesa e proteção dos direitos do consumidor	RI00.0433	Regimento interno do comitê de elegibilidade
PROJU	Procuradoria Jurídica	RI00.0434	Regimento interno do comitê de sustentabilidade
PRSA	Plano de Racionamento dos Sistemas de Abastecimento de Água	RI00.0610	Regimento interno da diretoria colegiada
PR-STC	Supervisão de TAC	RNC	Registro de Não Conformidade
P-SBA	Supervisão de Laboratório de Água	RO	Registro de Ouvidoria
PSH	Plano de Segurança Hídrica	RPI	Requisito de Parte Interessada
P-SLG	Supervisão de Laboratório de esgoto	SAA	Sistema de Abastecimento de Água
PSQVE	Programa para prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso/abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho, contemplando ações de saúde para os casos de transtornos psicológicos/psiquiátrico visando a reinserção as atividades cotidianas de trabalho.	SANEPAR	Empresa de Saneamento do Paraná
PV	Poço de Visita (local para inspeção das redes de esgoto)	SANSIG	Sistema de Informações Geográficas da Saneago
QGIS	Sistema de informação geográfica (GIS) é um sistema que cria, gerencia, analisa e mapeia todos os tipos de dados.	SC	Sociedade (Parte Interessada)
QLIKSENSE	Sistema de informações para tratamento de dados do tipo <i>Business Intelligence</i> .	SEMAD	Secretaria Estadual de Meio Ambiente do Estado de Goiás
QLT	Quadro de Lotação	SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem da Indústria
RA	Registro de Atendimento dos Serviços executados	SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
RACCS	Regulamento de administração de carreira e salários	SGI	Sistema de Gestão Integrado
RD	Resolução de Diretoria	SI	Sistema de Informação
RDP	Regulamento Disciplinar de Pessoal	SINISA	Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico
		SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Assédio
		SISTEMA GSI	Sistema de controle de demandas e solicitações de serviços de TI
		SMA	Secretaria de Meio Ambiente
		SNIS	Sistema Nacional de informações de Saneamento básico
		SSO	Saúde e segurança ocupacional
		SST	Saúde e segurança do trabalho
		STIUEG	Sindicato dos trabalhadores da Saneago
		SUAUD	Superintendência de Auditoria Interna
		SUBCON	Subprocuradoria consultiva
		SUBJUD	Subprocuradoria judicial
		SUCOM	Superintendência Comercial
		SUCONT	Superintendência de Contabilidade

## GLOSSÁRIO

SUFIN	Superintendência Financeira
SUGOV	Superintendência de Governança
SUINT	Superintendência de operações do interior
SULAQ	Superintendência de licitações e aquisições
SUMAB	Superintendência de meio ambiente e recursos hídricos
SUMAR	Superintendência de marketing
SUPLA	Superintendência de planejamento integrado
SURAC	Superintendência de atendimento ao cliente
SUREG	Superintendência de Assuntos Regulatórios
SUREH	Superintendência de recursos humanos
SUSAD	Superintendência de serviços administrativos
SUTEC	Superintendência de tecnologia da informação
SUTOP	Superintendência de tecnologia e suporte operacional
SWOT	Metodologia de avaliação das características interna e externa que impactam o negócio da organização.
tab_	Tabela...
TAC	Termo de ajustamento de conduta
TCE	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
TCG	Trilha do Conhecimento Gerencial
TI	Tecnologia da Informação
TST	Técnico de Segurança do Trabalho
UFPA	Universidade Federal do Pará
UO	Unidade Organizacional – Departamento da estrutura organizacional da Saneago
V0052	Supervisão de Operação ETES Região Metropolitana
VRP	Válvula redutora de pressão

---

# Ficha de Elegibilidad

---

PNQS

2024



## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
<b>ID:</b> 029/24	<b>Data de cadastro:</b> 15/05/2024 11:15:30
<b>Usuário cadastro:</b> Antonieie D'Lean Pereira	<b>E-mail do usuário:</b> supla@saneago.com.br
<b>Situação da ficha:</b> Em análise	
CATEGORIA	
<b>Categoria:</b> AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
<b>Candidatura pela Jornada da Excelência?</b> Não	
<b>Nível:</b> Nível I	<b>Modelo de Avaliação:</b> MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
<b>Faixa de porte:</b> De 51 a 500 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
<b>Denominação da organização candidata:</b> Distrito de Luziânia	
<b>Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata:</b> T0017 - DLU02	
<b>CNPJ da candidata ou responsável:</b> 01.616.929/0001-02	<b>Forma de direito:</b> Mista
<b>Tipo de organização:</b> Unidade Autônoma	<b>Mês e ano de instituição:</b> 01/1976
<b>Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte):</b> 56	<b>% da força de trabalho da controladora:</b> 1.05%
<b>Atividades principais da organização candidata:</b> Coleta, tratamento e distribuição de água; coleta, tratamento e afastamento de esgoto sanitário, serviços comerciais, como atualização de cadastro técnico, cobrança; Serviços Administrativos, aquisição, controle e distribuição de materiais.	
<b>Razão social responsável pela organização candidata:</b> Saneamento de Goiás S.A.	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	

## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

<b>Razão Social da fonte pagadora:</b> Saneamento de Goiás S.A.		<b>CNPJ da fonte pagadora:</b> 01.616.929/0001-02	
<b>Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro:</b> Hugo Medeiros Alves			
<b>E-mail do responsável pelo administrativo financeiro:</b> supla@saneago.com.br			
<b>Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro:</b> (62) 3243-3561		<b>Melhor data para emissão da nota fiscal:</b> 17/07/2024	
<b>Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato):</b> Será informado por e-mail			
<b>LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO</b>			
<b>Nome da instalação</b>	<b>Endereço</b>		<b>Qtd. aprox. de pessoas</b>
Sede administrativa	Rua Segismundo Melo Qd. 16 lote 02 - setor Aeroporto - Luziânia - GO CEP:72.801-010		56
<b>CONTATOS</b>			
<b>Tipo de contato</b>	<b>Nome Completo</b>	<b>Celular</b>	<b>E-mail</b>
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Nilton César Meireles	(61) 99661-3802	niltonmeireles@saneago.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Nilton César Meireles	(61) 99661-3802	niltonmeireles@saneago.com.br
Principal dirigente	Nilton César Meireles	(61) 99661-3802	niltonmeireles@saneago.com.br
<b>TERMOS DE CIÊNCIA</b>			
( X ) Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
( X ) Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
( X ) Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
( X ) Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			