



PNQS

Prêmio Nacional de Qualidade
no Saneamento

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

2024

GERÊNCIA REGIONAL DE

Inhumas



SANEAGO

Perfil da Organização

PNQS

2024



1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Gerência Regional de Serviços de Inhumas – G0157 – GRS17	06/2000
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Saneamento de Goiás S.A. - Saneago	01.616.929/0001/02
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> 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	
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Juliano Batista de Souza e Silva	Juliano Batista de Souza e Silva
E-mail	Endereço principal da candidata
juliano@saneago.com.br	Rua Walter Silva nº1000, Centro, Inhumas GO
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim¹	Valores & princípios organizacionais²
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade.	Comprometimento; Ética; Agilidade; Competência; Conformidade; Coletividade; Sustentabilidade; Transparência.
Visão ou objetivo de longo prazo	
Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento básico no Brasil.	
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional³	
População atendida água: 97.504 hab População atendida esgoto: 47.386 hab Ligações ativas de água: 44.706 lig Ligações ativas de esgoto: 17.414 lig	Volume produzido água (2023): 5.626.923 m ³ Volume tratado esgoto (2023): 2.700.923 m ³ Atendimento urbano de água: 99,85% Atendimento urbano de esgoto: 48,52%
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo⁴
Equipamentos	Coletor e emissor de fatura - Equipamento utilizado para efetuar o registro das medições de consumo dos clientes e emitir automaticamente as faturas e outros comunicados.
	Hidrômetros - Equipamento de medição do volume consumido pelos clientes
	Macromedidores - Equipamento de volumes captados e disponibilizados.
	Perfuratriz Pneumática – Equipamento para método não destrutivo de escavação.
	Haste de escuta - Equipamento eletrônico e dispositivo de metal utilizado para a detecção de vazamentos não visíveis.
	Maleta de Pitometria - Medidor portátil de vazão e pressão para controle de VRPs
	VRPs e Day Night - Válvula redutora e controladora de pressão de redes.
	Inversor de Frequência - Equipamento para controle de rotação de motores elétricos;
	Geofone - Equipamento eletrônico para detecção e localização de vazamentos por método acústico.
	Bomba dosadora - Equipamento para dosagem de produtos químicos no tratamento de água.
	Sistema de Automação - Conjunto de equipamentos e dispositivos para medir, gerenciar e controlar os sistemas de abastecimentos.
	Smartphones - Equipamento de uso no atendimento ao SIPSAP.
	Analizador Multiparâmetro - Equipamento de análise e medição de parâmetros da qualidade da água.
	Instrumentação Analítica - Instrumentos para medição de características da qualidade da água.
Válvula Controladora de Nível - Dispositivo para controle de nível em reservatórios.	
Perfuratriz Pneumática- Equipamento de escavação de método não destrutivo.	
Registrador Eletrônico de Pressão - Equipamento eletrônico para medição e armazenamento de registros de pressão.	
Conjunto Motorbomba - Equipamento para elevação de água de um ponto para outro.	
Instalações	ETA - Sistema de tratamento de ciclo completo – 5 unidades - Coagulação, floculação, decantação filtração, fluoretação, desinfecção e correção de pH nos Distritos de Inhumas, Itauçu, Petrolina, Damolândia e Taquaral de Goiás.

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

	<p>ETA - Floccodectador – 5 unidades – Coagulação, floculação + decantação, filtração, fluoretação, desinfecção nos Distritos de Araçu, Brazabrantes, Caturai, Santa Rosa de Goiás e Santo Antônio de Goiás.</p> <p>UTA – Unidade de Tratamento de Água Simplificado – 12 unidades - Simples desinfecção e Fluoretação nos Distritos de Inhumas, Brazabrantes, Itauçu, Nova Veneza e Santo Antônio de Goiás.</p> <p>ETE -2 unidades - Unidade para realizar o tratamento dos esgotos recebidos pelos clientes dos Distritos de Inhumas e Itauçu.</p> <p>EEE - 5 unidades - Sistema operacional de bombeamento e envio de esgoto para ETE nos distritos de Inhumas e Itauçu.</p>
	Laboratório – 12 unidades - Laboratórios equipados, localizados nos próprios distritos atendidos, onde as diversas análises da qualidade do produto são realizadas.
	Boosters e Elevatórias - Unidades operacionais de pressurização de redes, para otimização do abastecimento de água.
	Centros de Reservação - 59 unidades - Reservatórios de acúmulo de água tratada nos municípios atendidos.
	Escritórios Sede - 12 unidades - Prédios administrativos em cada município atendido.
Tecnologias	Sistema Supervisório - Sistema automatizado para controlar e automatizar reservatórios e elevatórias de água e esgoto.
	SANSIG – Sistema de Informações Geográficas da Saneago.
	CPS-Giswater – Sistema de softwares livres para cadastro de redes e simulação hidráulica, composto por: QGIS (Software de georreferenciamento), PostgreSQL (banco de dados espacial), EPANET (software de modelagem hidráulica) e Giswater (plugin de integração).
	SAP – Plataforma de desenvolvimento de programa e análise de sistemas
	Aplicativo SIPSAP Registro de Atendimento
	Informática e Sistemas - Rede de dados e informações por meio de computadores que permite o acesso dos empregados aos sistemas da empresa.
	Automação de Dosagem em ETA - Dosagem automatizada de produtos químicos nos processos de tratamento de água em Brazabrantes

Incluir linhas se necessário

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos ⁵	
Processos primários ⁶	Resumo	(numerar)	
Abastecimento de água	Compreende os processos de captação, tratamento, manutenção de redes e distribuição de água tratada.	1.	Água tratada
Esgotamento Sanitário	Compreende os processos de coleta, afastamento, manutenção de redes, tratamento e disposição final de esgoto no corpo receptor.	2.	Esgoto tratado
Relacionamento com Cliente	Compreende os serviços de Atendimento ao Cliente, Comercialização e relacionamento com o Poder Concedente	3.	Atendimento ao cliente e Poder Concedente
Processos de suporte⁷		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Gestão de pessoas	Compreende os serviços de contratação, administração pessoal, capacitação, saúde e benefícios.	4.	Pessoas com aptidão para o exercício das atividades
Administração e Finanças	Compreende os serviços de suprimento, gestão de ativos, tecnologia da informação, jurídico e gestão econômico-financeira	5.	Materiais, equipamentos, obras e serviços, preservação do patrimônio, apoio jurídico, orçamento, tecnologias

Incluir linhas se necessário

4. CLIENTES			
Principais segmentos de mercado ⁸	Principais grupos de Clientes ⁹	Produtos entregues ¹⁰ (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas previsões¹¹ do Grupo
Residencial Comercial Industrial Pública	Clientes Comuns	Água tratada, Esgoto tratado Atendimento ao cliente	Qualidade nos produtos e serviços Regularidade no abastecimento Ações Socioambientais
	Grandes Clientes	Água tratada, Esgoto tratado e atendimento personalizado	

Incluir linhas se necessário

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

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

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

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

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

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

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

5. FORNECEDORES

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

Incluir linhas se necessário

6. FORÇA DE TRABALHO

Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
135	2,7	Valorização Profissional
Grupos de pessoas ¹⁴	Qtde de cada grupo	
Gerencial	16	Desenvolvimento Pessoal
Administrativos/ Comercial	24	Reconhecimento
Operacionais	95	Capacitação

Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas ¹⁵	Instância interlocutora na PI ¹⁶	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Controladores	Acionistas; Conselho de Administração	Equilíbrio econômico-financeiro Solidez da imagem institucional Aumento da carteira de clientes Excelência na qualidade dos produtos e serviços Satisfação dos clientes Cumprimento das metas e diretrizes
Poder Concedente	Prefeitura Municipal de Inhumas	Cumprimento do Contrato Aumento da cobertura dos serviços Promoção da saúde pública
Sociedade	Órgãos representativos da Sociedade Organizada	Educação Ambiental, Promoção da Responsabilidade Social Estímulo da proteção ambiental Ética e harmonia nos relacionamentos Preço acessível dos produtos e serviços Excelência na qualidade dos produtos e serviços
Não tradicionais¹⁷		
Imprensa	Mídias Sociais, Estações de Rádio Local	Transparência nas informações e execuções dos serviços

Incluir linhas se necessário

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO

Principais redes de atuação ¹⁸	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Prefeituras	Reuniões, telefone, e-mail para tratar das demandas do município de Inhumas.	Atender as necessidades e desenvolver melhorias para os Municípios
Poder público	Reuniões, telefone, email e outros tipos de eventos para tratar sobre as demandas do governo	Atender as necessidades e expectativas das esferas governamentais
Instituições de ensino	Reuniões, telefone, redes sociais, email, WhatsApp e outros tipos de evento.	Conscientização socioambiental, preservação do meio ambiente
Grupo PNQS Saneago 2024	Participação da Força de Trabalho em estudos reuniões, treinamentos e discussões.	Fomentar a implementação do modelo MEGSA ESG na Saneago como forma de melhoria dos processos.
Inteligência Operacional	Reuniões, WhatsApp, Wekan, telefone e GED.	Desenvolver metodologia para o desenvolvimento de estratégias e análise para melhorar o controle operacional da GRS17.

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.

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

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

Grupo Gestores GRS Inhumas	Participação dos Gestores dos distritos jurisdicionados em estudos, reuniões, treinamentos e discussões.	Atender as necessidades e expectativas dos distritos jurisdicionados, planejamento de ações para atingimento de metas.
----------------------------	--	--

Incluir linhas se necessário

9. LEGALIDADE

Principais requisitos legais e regulamentares¹⁹ (Até 15 linhas)

Portaria 888/2021 – MS
 Resolução CONAMA 357/2005
 Resolução CONAMA 430/2011
 Resolução AGR – 09/2014
 Resolução AGR 068/2009
 Contrato de Prestação de Serviços com os Municípios atendidos pela GRS 17
 Lei 11445/2007 e Lei 14026/2020

Eventuais pendências e sanções²⁰

Não há

Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente

Transtornos à população atendida quando há desabastecimento;
 Extravasamento de redes de esgoto;
 Transtorno temporários para a população proveniente de obras de infraestrutura, de serviços de manutenção e de consertos de redes e ramais;

Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes

Disposição dos resíduos gerados pelo tratamento de água das ETAs

10. AMBIENTE COMPETITIVO²¹ (Até 15 linhas)

A GRS17 devido às características dos serviços prestados atua em um ambiente regulado. A operação é realizada por meio de um convênio firmado com os titulares dos poderes concedentes. A lei 14026/2020 trouxe nova dinâmica para a regulação do setor de saneamento que atualizou, entre outros instrumentos, a lei 11445/2007 (para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico em todo o Brasil), a lei 11.107/2005 para vedar a prestação por Contrato de Programa dos serviços públicos e, a lei 9.894/2000 atribuindo à ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico a competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento. A GRS17 considera como concorrentes outras empresas do setor que já prestam serviços de saneamento. Também são considerados concorrentes as empresas fornecedoras de água, além de qualquer solução semelhante aos serviços oferecidos que possa reduzir ou limitar o faturamento como as empresas de perfuração de poços. Por fim, devido essas características, a utilização de fontes alternativas de abastecimento e fossas sépticas por parte dos nossos clientes também são consideradas práticas concorrentes para o negócio da Saneago.

Principais tipos de referenciais comparativos usados²²

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

Fontes ou origem

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

Incluir linhas se necessário

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

O principal desafio da GRS17 é a celebração de novos contratos onde opera atualmente para garantir a manutenção da sua área de atuação, e adaptar o negócio às transformações provocadas pela lei 14026/2020, uma vez que ela impõe requisitos para atuação no setor além do atendimento das 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 igualdade com excelência.
 Além da adaptação às transformações provocadas pela lei supracitada, temos também como desafio o cumprimento das cláusulas contidas nos contratos de programa firmados entre os distritos jurisdicionados desta GRS17, descentralização de conhecimento entre as áreas de atuação, gerenciamento de contratos, expansão e manutenção da infraestrutura existente.
 As exigências, cada vez maiores, do PI da Saneago corroboram para o aperfeiçoamento e a implantação de novos mecanismos de governança e controle das operações e do negócio com intuito de aumentar a eficiência na gestão dos processos e na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO

Ano	Fato relevante (- 5 anos)
2023	Início do Projeto de Inteligência Operacional na GRS17
2023	PNQS - Conquista do certificado de finalista Nível I – categoria AMEGSA ESG – GRS17
2023	PNQS - Conquista do certificado de finalista Nível II – categoria AMEGSA ESG – Distrito de Inhumas
2023	IGOP - GRS17 conquista o segundo lugar dentre as 18 regionais do Estado
2023	IGOP – Distrito de Nova Veneza conquista o segundo lugar dentre os mais de 200 municípios participantes
2022	Mudança no corpo gestor da GRS17
2022	Saneago implementa o Sistema PIS – Plataforma informatizada de controle do Planejamento Estratégico.

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

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

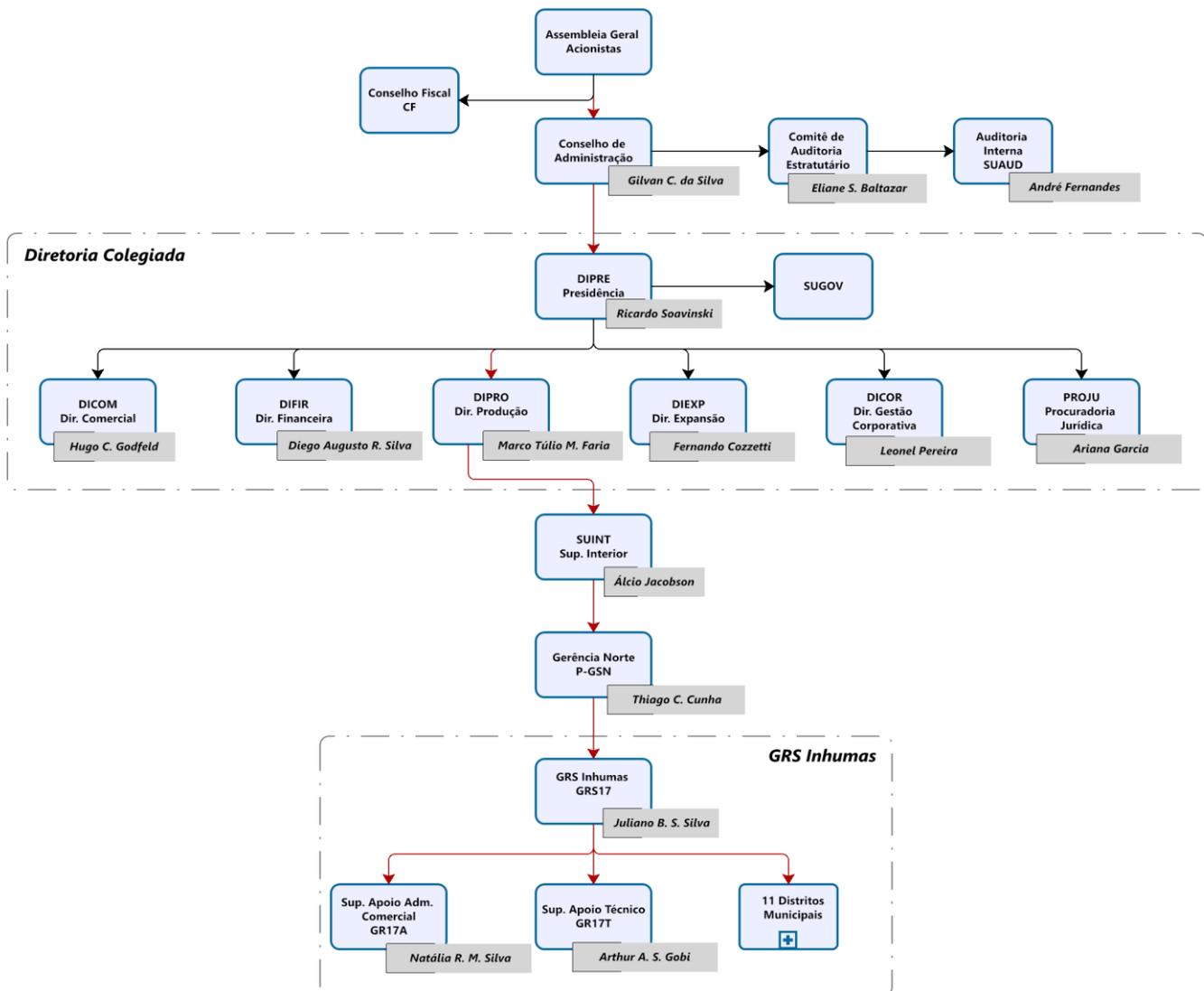
²¹ Concorrência direta significativa com produtos similares ou soluções alternativas e mudanças que estão ocorrendo no macroambiente ou mercado de atuação que possam afetar ou desafiar a competitividade.

²² Ver tipos possíveis no Glossário "Referencial comparativo pertinente"

2022	PNQS – Conquista do troféu Quíron Bronze – Categoria AMEGSA Nível I – Distrito de Inhumas
2022	Distrito de Inhumas conquista o primeiro lugar no trabalho de redução de perdas da SANEAGO (Acima de 5.000 ligações)
2022	Distrito de Damolândia conquista o segundo lugar no trabalho de redução de perdas da SANEAGO (Até 5.000 ligações)
2022	GRS17 conquista o prêmio de primeiro lugar no trabalho de redução de perdas da Saneago.
2022	Mudança de tecnologia dos serviços comerciais em Damolândia – Georeferenciamento.
2021	Saneago conquista o primeiro lugar do Prêmio Goiás Mais Transparente.
2021	Atualização do Planejamento Integrado da Saneago – PIS.
2021	GRS17 inicia Projeto Modelo de Gestão Operacional em Estações de Tratamento de Água e Captações.
2021	Distrito de Inhumas conquista o Prêmio de Acuracidade (gestão do almoxarifado) com índice 100%.
2020	Distrito de Damolândia conquista o primeiro lugar no trabalho de redução de perdas da SANEAGO (Até 5.000 ligações)
2020	Distrito de Inhumas conquista o Prêmio de Acuracidade (gestão do almoxarifado) com índice 100%.
2019	Distrito de Damolândia recebe o prêmio de primeiro lugar de Distrito Destaque da GRS17.
2019	Distrito Inhumas participa do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS nível I.

Incluir linhas anteriores se for conveniente

13. ORGANOGRAMA



Powered by Modeler

14. REDES INTERNAS

Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Grupo de Gestão	Juliano Batista de Souza e Silva
Melhorias operacionais	Carlos Eduardo Moraes dos Santos
Combate a perdas de água	Juliano Batista de Souza e Silva
Comercial e administrativo	José Luiz Gonçalves e Luana Félix
Qualidade	Thaiza Carvalho, Rogério Henrique
Automação	Thaiza Carvalho
Sistemas elétricos	Farley Borges Mendes
Distribuição de serviços	Ismar Lúcio Silvério
CIPA	Francisca Nagiele Silva
NEAR	Rogério Henrique Rodrigues
Controle de estoque	Sebastião Alves Mendonça Sobrinho

Processos Gerenciais

PNQS

2024

1 - LIDERANÇA

1.1.a) Os valores e princípios (tab_1.1.1), expressos na Missão, Visão e Valores organizacionais (d_1999), são atualizados anualmente na elaboração do PE (d_2011). A Missão expressa o propósito de comprometimento com a prestação de serviços de saneamento, atendendo às N&E da SC, promovendo 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 para assegurar que os seus requisitos estatutários e regulamentares sejam determinados e atendidos. 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 CCI(a_2023), nas normativas, atualizados sistematicamente por GT instituídos pela Diretoria. Os valores são divulgados digitalmente para a FT na intranet (d_2020), mensagens pop-up (d_2022), e-mail para a FT (d_2022) além de ser inserido na área de trabalho dos computadores de domínio da empresa (d_2021), presencialmente na integração (d_2020) e em treinamentos relacionados às estratégias e governança. A divulgação para as outras PI's ocorrem no site de relação com investidores (d_2021) e nas redes sociais (d_2022), além de apresentações institucionais e folders. Para garantir a eficácia da comunicação e entendimento da FT, anualmente todos são avaliados e submetidos ao treinamento do CCI, em ambiente virtual com avaliação do aprendizado. A participação e eficácia é acompanhada pelas lideranças locais e pela SUGOV. Para garantir a conscientização das pessoas envolvidas, a Saneago, criou em 2021 uma campanha publicitária (blog) dentro do ambiente Intranet chamada “Conversa com Duta” (Também divulgada para as outras PI's na página de Sustentabilidade e ESG do site) voltada para apresentar informações de forma mais lúdica e interativa relativas à prevenção de atos de corrupção ou de ilegalidade, assédio, desrespeito, discriminação entre outros padrões de conduta. Aos CL, a GRS17 e os distritos disseminam em cada atendimento presencial (d_2016), ao PC a direção divulga nas reuniões de prestação de contas (d_2022) e de alinhamento de demandas, aos FO nas reuniões conforme o assunto a ser abordado (d_2022) e aos organismos da SC nas reuniões de alinhamento e eventos socioambientais. Para disseminar os valores e princípios foi instalado (d_2022) um adesivo na parte externa da sede administrativa, local de grande circulação de pessoas e no pátio interno, para fixação da FT. A disseminação também acontece nas reuniões periódicas (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 e no café da manhã. Também são comunicados por meio da fixação das normativas nos murais a fim de garantir acesso rápido e fácil. Os gestores ao verificarem a atualização dos referidos documentos, realizam a substituição. O CCI está disponibilizado no link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1ViXKojNGG53w5VKGnGjOQFmbU7rE1F2K?sp=sharing>

1.1.b) Buscando atender as diretrizes da PL00.0445, os principais aspectos culturais são identificados pela Direção e avaliados anualmente na análise SWOT da GRS17 (d_2022), nas reuniões com as equipes de trabalho e com os distritos (d_2022), na rotina, na observação das informações dos grupos de WhatsApp de cada departamento, e diariamente no momento da “Acolhida”, e continuamente no feedback recebido da FT nas conversas individuais. Também são identificados pelo Presidente da CIPA na avaliação da caixinha de sugestões (d_2022). Na AD, os gestores da GRS17 se reúnem previamente ao período da AD para consolidar os aspectos culturais identificados durante o ano e estabelecer quais são funcionais ou disfuncionais. Posteriormente cada gestor realiza a AD individual e reúne com o empregado para feedback, onde apresenta os aspectos positivos e negativos para tratamento pelo próprio empregado. Após o feedback, os gestores se reúnem para analisar os resultados e definir formas de tratamento dos aspectos disfuncionais e reforço dos aspectos funcionais, que serão aplicadas até o próximo período da AD. A GRS17 estabeleceu (d_2022) redes internas de acompanhamento dos trabalhos e dos processos operacionais (Gestores GRS Inhumas). Com advento do projeto de Inteligência Operacional iniciado no DIN17, a GRS17 colabora com a execução de ações técnicas sugeridas pela Comissão de Inteligência Operacional (d_2023), responsável por analisar diariamente o comportamento da produção, tratamento, distribuição de água e os fatores que impactam o processo. As sugestões são registradas em atas e relatórios que são encaminhados aos gestores para tratativas. Além disso, todas as sugestões são inseridas em plataforma digital Wekan para acompanhamento da rede externa “Inteligência Operacional”. Os aspectos culturais também são identificados na avaliação dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional (d_2019), aplicada digitalmente e encaminhada a FT via WhatsApp (contando com a participação de 75 % da FT da GRS17 (d_2022)). O reforço dos aspectos funcionais e o tratamento dos disfuncionais é realizado continuamente por feedback entre gestores e FT, anualmente na AD, diariamente no momento da “Acolhida”, nas reuniões com os gestores, equipes e com os distritos. O tratamento dos aspectos disfuncionais relativos a comportamento é tratado diretamente pelos gestores, onde o empregado é convocado para reunião particular, em que será exposta a situação com feedback e com ações para correção ou melhoria do aspecto impactado. A eficácia das ações de tratamento dos aspectos é avaliada nas reuniões gerenciais e medida na avaliação dos indicadores 8.5.4. Um exemplo de aspecto disfuncional são falhas de comunicação entre os diversos departamentos da GRS17 conhecido como “telefone sem fio” que foram mitigadas por meio da descentralização das responsabilidades, maior aproximação dos gestores com a equipe operacional e administrativa principalmente por meio da “Acolhida”, com distritos através da criação dos grupos de WhatsApp (d_2022) de cada departamento e pelo estabelecimento do Plano de Comunicação.

1.2.a) A estrutura de governança é expressa no ES00.0001 (a_2023) que também traz as atribuições de cada órgão. As diretrizes são divulgadas no portal de RI no site da empresa. A AG é o órgão máximo de deliberação, composta pelos acionistas que deliberam sobre os negócios pertinentes ao objeto social. A administração da empresa é realizada pelo CA e Diretoria. Também compõem a estrutura os órgãos de fiscalização e os de assessoramento da AA. As principais atribuições dos órgãos estão na tabela 1.2.1. O estabelecimento das diretrizes é assegurado pela estrutura

de governança com atuação em conformidade com boas práticas de governança corporativa, focadas em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade socioambiental. Elas são instituídas nos Regimentos e nas Políticas deliberadas pela Diretoria e aprovadas pelo CA, conforme PL00.0125 (a_2024) que estabelece os limites e responsabilidades dos atos decisórios. Em geral os documentos normativos determinam o controle dos atos dos gestores. Esses documentos são comunicados ao corpo gerencial de forma automatizada via e-mail e estão disponíveis a FT na intranet, de forma essencialmente eletrônica e atualizado. Para assegurar a independência dos mecanismos de verificação de conformidade a Saneago estabeleceu o CF e contrata anualmente auditoria externa independente, além das verificações aplicadas pelo TCE, reguladores, MP, entre outros órgãos. A transparência é promovida pelas publicações legais das informações sobre o negócio, no PT realizadas digitalmente. A clareza e confiabilidade dos dados divulgados nesse portal, garantiram a Saneago desde 2019 o selo Ouro no “Prêmio Goiás mais transparente” (atendendo 99,06% dos critérios) e em 2023 conquistou o selo diamante devido o atendimento de 99,29% dos critérios. O Prêmio é realizado pelo GEG entre todos os órgãos jurisdicionados. A estrutura da GRS17 é definida por um gerente regional, 4 supervisores, 11 gerentes de distritos e empregados chaves que lideram as equipes.

1.2.b) Os riscos corporativos são identificados, analisados, classificados e monitorados corporativamente numa matriz constante da PL00.0046, revisada anualmente (d_2018) sob responsabilidade da PR-GRS. O exercício 2024 corresponde à totalidade dos riscos relevantes conhecidos pela Companhia até 31/12/2023. O escopo é definido pelo CSC que é composto por membros da AA, e é dividido em “eixos de negócios” onde são identificados os riscos. A Matriz é disponibilizada a FT nas normativas PL00.0046 e IT00.0389. A matriz de riscos consta 07 riscos, priorizados conforme o grau de criticidade, considerando a probabilidade e o impacto nos negócios, seguindo metodologia descrita na IT00.0389. A estrutura de gerenciamento de riscos tem por referência a norma ABNT NBR ISO 31000, com direcionamento às recomendações estabelecidas pelo modelo COSO ERM 2017, constituindo um processo cíclico e contínuo para identificar, analisar, avaliar, tratar, reavaliar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização. Os

Tabela 1.2.1 - Estrutura de governança da Saneago

Instância	Diretriz	Atribuição
Conselho	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	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
Conselho fiscal	RI00.0005 (a_2022)	Fiscalizar as ações praticadas pelos administradores e opinar sobre as contas da companhia (demonstrações financeiras, modificações de capital, 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, processos de governança, da confiabilidade da coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras
Comitê de elegibilidade	RI00.0433 (a_2021)	Verificar o atendimento dos requisitos legais, vedações para indicação, conformidade do processo de avaliação dos administradores e conselheiros e membros dos órgãos de assessoramento da alta gestão.
Comitê Estratégico	RI00.0004 (a_2023)	Assessorar o Conselho sobre o cumprimento de suas responsabilidades, fornecendo análise e emissão de recomendações à proposta do PE 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.

riscos mais importantes são 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. O monitoramento é realizado por indicadores de riscos controlados pela PR-GRS. A prestação de contas do tratamento dos riscos é realizada mensalmente pela PR-GRS ao CSC e trimestralmente ao CA e ao CAE. A SUAUD realiza anualmente auditorias no tratamento dos riscos conforme o PAAI aprovado pelo CA. Externamente auditoria pela CGEG através do processo de gestão de riscos da Saneago. Em caso de recomendações dessas auditorias, a AA estabelece um plano de melhorias de acompanhamento das ações com seus respectivos prazos de implementação e atendimento com posterior feedback ao órgão auditor, visando mitigar os riscos corporativos. A direção, na reunião de mapeamento das forças também realiza a identificação de riscos e eventos avaliando a probabilidade de impacto nos processos primários da GRS17 e planeja ações de tratamento.

1.3.a) A comunicação com as PI's sobre os fatos relevantes da companhia é realizada de forma digital, por meio de publicações no site dos principais atos de seus dirigentes, seguindo a PL00.0125. São disponibilizados documentos como atas de reunião, carta anual de governança, resultados, fatos relevantes, em que são integrados às mídias sociais por meio da SUMAR, responsável pelas orientações de comunicação conforme PL05.0002. A comunicação ocorre conforme a responsabilidade e autoridade atribuída a cada nível. Buscando atingir a excelência, a GRS17 disponibiliza acesso aos canais de comunicação, implementando uma cultura de interação ativa entre a direção e os principais interlocutores das PI's. Inovando, a GRS17 definiu um plano de comunicação para padronizar as principais formas de interação, apresentadas na tabela 1.3.1. A comunicação é gerenciada pela liderança seguindo o CCI. Ao receber qualquer manifestação é verificada a procedência e ações são tomadas conforme necessidade e pertinência. As

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
R7	Riscos inerentes aos recursos humanos

manifestações envolvendo solicitações e sugestões de melhorias são discutidas entre as lideranças e incluídas nos planos de ação. As interações informais são formalizadas pela direção para o tratamento. Para garantir a efetividade, as lideranças discutem sobre a eficiência da comunicação nas reuniões gerenciais. Exemplos de dois fatos relevantes recentemente divulgados foram a construção do sistema de abastecimento do setor Alphaville para PI's e a prestação de contas relativas ao CP de Inhumas realizada em maio/2023 direcionada ao PC (Polo do Sabor).

Tabela 1.3.1 – Principais práticas de interação.

Parte Interessada	Interação*															Objetivo da Interação	Quem faz
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Diretoria	+	+		+		+	+	+								Participação no Planejamento Estratégico (d_2019) e prestação de contas(d_2019)	Gestores
GRS/ Sup.	+	+		+	+	+	+										
Clientes	+	+	+			+	+							+	+	Comunicação das ações operacionais, divulgação dos produtos e identificação de necessidades e expectativas (d_2019)	FT, Gestores e SUMAR
Colaboradores	+	+		+	+	+	+							+	+	Fomento da interação com a liderança, definição de estratégias e ações operacionais, <i>feedback</i> , análise de resultados, tratamento de aspectos culturais e identificar necessidades e expectativas(d_2019)	Gestores
FO	+	+	+		+	+	+							+	+	Acompanhar a qualidade dos serviços, buscar soluções para melhoria dos serviços e identificar necessidades e expectativas (d_2019)	Gestores Empregados
Sociedade	+	+	+			+	+	+						+	+	Parcerias para fomento de ações sustentáveis, comunicação de campanhas socioambientais, conscientização sobre os benefícios do saneamento e identificação de necessidades e expectativas. (d_2019)	Gestores Empregados
Poder Concedente	+	+	+			+	+	+						+	+	Prestação de contas(d_2019) e alinhamento de demandas e soluções(d_2020)	Gestores Diretoria
Regulador	+	+	+			+	+	+						+	+		
Fiscalizadores	+	+	+			+	+	+						+	+	Prestação de contas, fiscalização e orientações. (d_2019)	Gestores Empregados

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

1.3.b) A estrutura de liderança, apresentada no perfil delibera nos diferentes níveis de alçadas de aprovação estabelecidos na PL00.0125. O controle das reuniões da AA é realizado pela PR- GAG. Nas áreas táticas e operacionais é realizado pelo gestor da área. A forma de tomada de decisão dos órgãos da AA é definida em regimento próprio, e na GRS17 é baseada no RI00.0001, sendo o sistema de reuniões (tabela 1.3.2) o principal mecanismo de tomada de

Tabela 1.3.2 – Sistema de reuniões

Temática	Abrangência	Envolvidos	Objetivos	Quando
Reunião das estratégias	Saneago	Conselho	Definir diretrizes e estratégias conforme Estatuto Social e Política de Alçadas e avaliar resultados e prestar contas aos Acionistas(d_2019).	Mensal
Reunião da Diretoria	Saneago	Diretoria		Semanal
Reunião DIPRO	DIPRO	DIPRO Superintendências	Prestação de contas das atividades primárias, avaliação, alinhamento e estabelecimento de planos de ação para atendimento às diretrizes e metas. (d_2022)	Trimestral
Reunião Superintendência	SUINT	SUINT e GRS		Semestral
Reunião Regional	Regional	Regional e Distritos		Bimestral
Reunião Gerencial	Regional	Gerente e Supervisores		Mínimo mensal
Poder Concedente	Distrito	Gestores e Autoridades Municipais	Prestação de contas, apresentação de resultados e alinhamento de demandas (d_2022)	Quando necessário
Equipes	Distrito	Gestores	Analisar problemas, propor soluções, definir ações de melhoria. (d_2022)	Quando necessário

cumprimento dos valores e princípios éticos e a contribuição com o desenvolvimento sustentável. As decisões são comunicadas a FT em reuniões, e-mail, WhatsApp ou telefone. Às PI's externas, via ofício, e-mail, telefone, WhatsApp, veiculações nas mídias sociais corporativa e local, reuniões e audiências públicas, priorizando agilidade e eficiência na comunicação. A comunicação das decisões é padronizada conforme o Plano de Comunicação da GRS17 (d_2023). Para fomentar a transformação digital na GRS17, as decisões são registradas em atas de reunião no GED e publicadas para toda a FT na intranet. As decisões são acompanhadas pela direção por meio de verificação das ações executadas e feedback aos envolvidos. Em caso de desvios, adequações são realizadas nas atividades.

2 - ESTRATÉGIAS

2.1.a) A identificação das PI's e de seus anseios (descritos no perfil) é realizada na etapa 02 - "Formulação de Cenário Base em linha com as metas e Premissas Estratégicas (Projeções)" do processo do PE pela SUPLA. As PI's principais da Saneago são estabelecidas (d_2020) no documento MI00.0001. Os anseios são mapeados por pesquisas de satisfação, análise de requisitos e interpretação das suas expectativas. A matriz de materialidade (d_2020) também é utilizada no inventário dos anseios. Em 2021, a prática foi aperfeiçoada com o apoio de consultoria especializada, resultando numa melhor estruturação do processo e integrando as informações na matriz de esfera de influência (representada em forma de gráfico radar e publicada digitalmente no relatório de sustentabilidade). Os anseios são consolidados e divulgados digitalmente na página do Planejamento Integrado na Cartilha do PE. No âmbito da GRS17, as PI's locais são identificadas nas reuniões gerenciais com a participação da FT. A GRS17 em 2023, desenvolveu metodologia digital para avaliar o grau de autoridade das PI exercido sobre a GRS17 e estabelecer o grau de interesse que deve ser predisposto sobre essa PI. A definição dos objetivos, seus indicadores e as metas estratégicas do negócio é realizada na etapa 05 - "Consolidação das informações e Desdobramentos do Orçamento e Definição das Metas

estratégicas” sendo consolidados e divulgados digitalmente no mapa estratégico. Os objetivos são definidos visando estimular à FT na superação dos desafios para o alcance das metas.

Tabela 2.1.1 – Informações para a análise do cenário externo.

Aspecto	Objetos	Fonte
Ambiental	Características do meio ambiente, recursos hídricos e perspectivas de sustentabilidade	SNIS, relatórios governamentais, IBGE, Trata Brasil, Relatório FOCUS, CEF e Ministério do desenvolvimento regional, Grupos Técnicos diversos (ABES, AESBE, etc)
Social	Crescimento Populacional e 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 recursos para investimentos.	
Político	Relacionamento com as esferas governamentais e características políticas da área de atuação	

2.1.b) O mapeamento das forças externas e a análise das ameaças e oportunidades é realizada pela SUPLA (d_2016) na etapa 02 do processo do PE, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema. Inicialmente é realizado um estudo de cenário por meio de *brainstorming* e reuniões de consenso, onde são avaliadas as características do ambiente da área de atuação e as suas tendências, consolidadas de forma digital na análise SWOT corporativa classificadas em ameaças e oportunidades para o negócio. Inovando, em 2020 o mapeamento passou a ser orientado pelos aspectos abordados na metodologia PESTAL. As principais fontes de informações utilizadas, são citadas na tabela 2.1.1. Para cada aspecto identificado é realizado uma avaliação do tipo de influência no negócio da Saneago classificando como ameaça ou oportunidade. Com os aspectos identificados é feito uma ponderação dos resultados e proposta a estratégia mais recomendada para contornar ou aproveitar esses aspectos, direcionando a AA na definição dos objetivos, para assegurar o cumprimento da Missão. A GRS17 também realiza (d_2023) 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 a análise passou a avaliar o grau do impacto ou de vantagem que o aspecto exerce sobre as atividades. As ameaças mais relevantes são: escassez hídrica e não manutenção dos CP (e por PGP). A oportunidade mais relevante é: perspectiva de ampliação de atendimento do mercado.

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

2.1.c) O mapeamento e análise das forças e fraquezas é realizada pela SUPLA (d_2016) na etapa 02 do PE, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema conforme tabela 2.1.2. A GRS17 também realiza a identificação das forças internas na observação da rotina, feedback, na elaboração da matriz SWOT própria da GRS17. Em 2023, a GRS17 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 passando a ser classificados (d_2023) quanto ao grau de impacto e vantagem que exercem sobre as atividades da GRS17. As fraquezas mais relevantes são: a saturação dos sistemas de ETA e ETE. As principais forças são: alta eficiência em gestão de perdas e eficiência energética.

2.1.d) O consenso estratégico é realizado anualmente (d_2007), seguindo um plano de trabalho definido pela SUPLA e aprovado pela AA, obedecendo a PL00.0125. Na etapa 01, o plano de trabalho é apresentado para a Diretoria que aprecia e encaminha para o CA que estabelece as premissas estratégicas para o período e aprova o plano de trabalho do ciclo. As premissas são estabelecidas nas etapas 02 e 03 onde 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 ajustes e consolidação. Todo o processo é realizado digitalmente no sistema GED e em reuniões on-line conforme cronograma definido pela SUPLA. Na etapa 04, ocorre a consolidação das demandas recebidas, o enquadramento com o orçamento (d_2020), estabelecimento das prioridades estratégicas baseado nas demandas dos controladores, requisitos de PI's e outras obrigações e compromissos assumidos pela Saneago. Logo após, na etapa 05, a SUPLA em conjunto com as Superintendências estabelece os objetivos e definem as metas e indicadores de monitoramento apreciados pela Diretoria e aprovados pelo CA. Após aprovação, a SUPLA atualiza a cartilha do PE e as CD que serão divulgados eletronicamente na intranet. Inovando, em 2022, a Saneago passou a divulgar as metas mensais e anual na tela do “sistema PIS” e a publicação da CD 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 estão no mapa estratégico (figura 2.1) e os indicadores estratégicos e suas metas são apresentadas no critério 08.

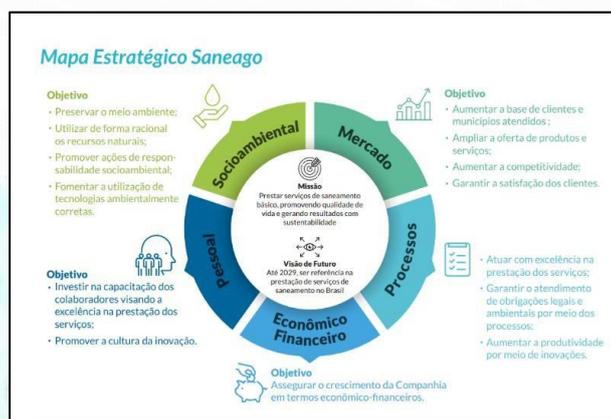


Figura 2.1 - Mapa Estratégico da Saneago

2.2.a) As mudanças necessárias para o êxito das estratégias corporativas são analisadas e estabelecidas na fase 02 do PE. Além disso, se necessário são realizadas no desdobramento e na implementação das estratégias. As ações são instituídas por meio de GT. Na GRS17, as ações são discutidas durante o ciclo de execução do PE em reuniões da

direção e subsidiadas por informações de benchmarking, feedback, brainstorming, além da atuação em rede local, sempre considerando as perspectivas da FT local. Em 2022 a GRS17 em conjunto com as áreas técnicas superiores realizaram estudos e identificou a possibilidade de realizar a automação do sistema de dosagem de produtos químicos na ETA de Brazabrantes. As causas foram avaliadas, levando em consideração FT regional, consumo de produtos químicos e qualidade da água tratada. Implementou-se equipamentos com controladores programáveis para adequar as automatizações, além de uma reforma na ETA. Com a implementação dos sistemas percebeu melhorias significativas no IQA. Inovando, em 2023, a GRS17 estendeu o projeto de automação dos sistemas de dosagens nas ETAS de Damolândia, com processo automatizado e as ETA's de Inhumas e Itauçu em implementação.

2.2.b) O desdobramento dos planos é iniciado já na fase 02 do PE. Após a aprovação das estratégias, os objetivos e metas corporativas são publicados no Plano Estratégico disponível na intranet. De posse do Plano Estratégico, a SUPLA, em conjunto com as unidades gestoras dos indicadores, elaboram o desdobramento para as unidades executoras dos processos em que são definidas as metas operacionais e as consolidam nas CD que são difundidas digitalmente via intranet. Para promover automatização da publicação das metas, foi desenvolvido em 2023 pela SUPLA, a aplicação MIG002 onde as metas são inseridas nas telas do sistema PIS. A SUINT desmembra as metas em indicadores operacionais que visa medir e monitorar a performance dos processos principais e auferir o cumprimento das metas estratégicas. Para isso são definidas as metas dos distritos que são divulgadas em forma de planilha e nas reuniões com as GRS que tem o papel de divulgá-las na reunião do PIS. De posse das metas, o gestor da GRS17 se reúne com os supervisores e gestores dos distritos para definir as atividades que serão realizadas para atender as metas da GRS17. As ações são inseridas e controladas no “sistema PIS” (aplicação MIG602). Inovando, o GRS17 criou em 2024 o plano operacional para disseminar as metas para toda a FT de forma a garantir que todos entendam o funcionamento do processo de estabelecimento e desdobramento das estratégias da empresa.

2.3.a e 2.3.b) As informações dos indicadores são disponibilizadas à FT no SIG e são atualizados mensalmente pela SUPLA. O painel da FG passou a apresentar (d_2022) as metas definidas para as unidades, comparando os resultados e informando automaticamente o grau de atendimento. Os referenciais comparativos da GRS17 foram definidos em reunião considerando que todos os indicadores estratégicos da unidade devem ter referencial estabelecido. As ações

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
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.	Trimestral
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.	Semestral
Reunião Diretoria	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.	Mensal

a serem executadas são inseridas no PIS e acompanhadas semanalmente, de forma integrada, pelos gestores. A avaliação do progresso da execução das atividades é realizada pela FT diariamente por meio de análise de relatórios comerciais e de produção, planilha de acompanhamento diário de faturamento, perdas e produção de água. Desde 2023 também foi desenvolvida e implementada na GRS17 a planilha de acompanhamento diário das ações comerciais que foi expandida para os distritos da GRS17. Além disso, a aplicação MIG605 também realiza acompanhamento automatizado das ações planejadas verificando semanalmente a situação das atividades e encaminhando e-mail de lembrete das atividades pendentes aos gestores e seus superiores até a nível de Diretoria. O sistema ainda fornece em tempo real, relatórios com a situação e pendências das atividades estando disponível para a FT. A análise de progresso das metas da GRS17 é acompanhada pela direção por reuniões entre gestores, lideranças e convidados que ocorrem conforme cronograma. Na reunião a direção avalia o atendimento dos requisitos das PI's e o grau de competitividade frente aos referenciais comparativos estratégicos. São apresentados os resultados dos distritos e discutidos de forma consolidada. A GRS17 se reúne com a SUINT que consolida as informações das GRS e as apresentam nas reuniões da Diretoria conforme 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. Em caso de atividades planejadas não concluídas ou metas não atendidas, a GRS17 investiga as causas e define a “correção de rota” que compreende as ações de adequação das atividades planejadas. A gestão da GRS17 é avaliada na sua participação no PNQS (d_2023) onde os relatórios de avaliação são analisados e definidas ações para solucionar as oportunidades de melhorias apresentadas.

3 - CLIENTES

3.1.a) Na etapa 02 do PE, a Saneago realiza estudo anual de mercado, subsidiado pelas informações de consumo, faturamento, arrecadação, dentre outras registradas no sistema comercial e disponibilizadas de forma automatizada nos painéis de indicadores. As oportunidades de crescimento são avaliadas a partir da projeção do número de economias considerando as variáveis: percentual de atendimento, número de CL ativos e potenciais que podem não estar ligados à rede de água e esgoto, dimensão da expansão com crescimento vegetativo, operação de novas localidades, novos empreendimentos e entrega de novas obras de ampliação dos serviços de água e esgoto. A GRS17 acompanha a evolução do mercado por meio dos indicadores 8.4.10 e 8.4.11 disponibilizados no sistema QlikView e verificados mensalmente pela direção. Os CL potenciais e factíveis (ver tabela 3.1.2) são identificados na análise das rotas de leitura, momento em que empregados dos distritos “buscam” os CL que possam ser ligados a rede de abastecimento. Para os CL ativos (tabela 3.1.2) é realizada a “atualização cadastral ativa” onde são revisadas as principais informações do cliente/imóvel incluindo aquelas que possam influenciar o cliente a consumir os produtos e

serviços oferecidos. O processo garante a viabilização da segmentação do mercado (critério 3.1b). Em 2023 a GRS17 orientou o DIN17 a realizar remanejamento de pessoal para intensificar e manter atualizados as informações cadastrais resultando num aumento significativo de 3.439 revisões em 2022 para 10.004 em 2023. O resultado do estudo leva a considerar e compreender quais fatores que estão influenciando na decisão de utilizar fontes alternativas e/ou dificultando na decisão de ligar o imóvel à rede de água e/ou esgoto. As principais características que influenciam na decisão do cliente de usar fonte alternativa envolvem fatores culturais e financeiros. Além disso, a equipe também promove ações de conscientização sobre a importância e benefícios dos serviços, como a melhoria na qualidade de vida do cliente e sustentabilidade socioambiental, priorizando demonstrar as vantagens frente às soluções alternativas concorrentes como perfuração de poços ou uso de fossa séptica. Para os possíveis CL cujo fator econômico impacta na decisão de ligar o imóvel à rede, os distritos oferecem como solução o fornecimento de materiais e montagem do kit cavalete, extensão de rede de esgoto e montagem de ramal gratuitamente, sendo toda a atividade controlada (d_2022) por meio de planilha eletrônica e no sistema informatizado PIS. A GRS17 orienta as direções locais (Inhumas e Itauçu) a realizar levantamento dos locais onde ainda não são ofertados os serviços de esgoto. Após avaliação a equipe operacional analisa a viabilidade de expansão considerando critérios como mão de obra, insumos e retorno financeiro. Para os locais/região onde há viabilidade de atendimento é realizada priorização de expansão, utilizando como critério a densidade de CL potenciais que serão conquistados e o impacto na sustentabilidade socioambiental (priorizando sempre os locais próximos a nascentes e mananciais). O DIN17 com apoio da GRS17 realiza estudo em aglomerações residenciais instaladas na zona rural para avaliar a possibilidade de expansão por meio do atendimento dos povoados de Cerrado da Conceição e de Santa Amália, atendendo o programa “Saneamento Rural”.

3.1.b) A atuação da GRS17 está definida nos CP's e PGP's firmados com o PC. O mercado da GRS17 representa 1,61% do faturamento da Saneago. A segmentação ocorre em função das características de uso dos serviços e produtos pelos CL (categoria de uso e tipo de tarifa) e por demanda de consumo (CL Comuns e Grandes CL). A categoria e o tipo de tarifa são definidos conforme os critérios: tipo de instalação e natureza da atividade exercida e destinação de uso da água. A participação de cada categoria no mercado da GRS17 e as regras para enquadramento estão apresentadas na tabela 3.1.1. Os CL também são agrupados por demanda de consumo, os que possuem consumo acima de 400 m³/mês e todos os condomínios são considerados como “grande CL”, os outros são considerados CL Comum. A participação dos grandes CL representa aproximadamente 1,55% da base de consumidores da GRS17. A gestão do cadastro dos CL é realizada pela GR17A, utilizando-se de ferramentas digitais concentradas no sistema Comercial-WebCom. A efetividade do processo de segmentação de mercado é realizada através dos relatórios de controle de cadastro e varredura por atualização cadastral, em que são realizadas visitas em campo registradas em RA. A manutenção da atualização cadastral é realizada diariamente pelas equipes de atendimento e operacional. As atividades são controladas no sistema PIS e monitoradas de forma automatizada. A gestão e manutenção dos grandes CL é realizada pelos distritos com o suporte das áreas comerciais corporativas. Os distritos executam ações diferenciadas para os grandes CL como a detecção e retirada de vazamentos internos. Em 2024 estão sendo implantadas ações diferenciadas de modernização dos instrumentos de medição de consumo por meio da instalação de hidrômetros digitais de leitura remota com medição por telemetria, que permitirão acompanhar o consumo diariamente. O controle dos serviços comerciais foi modernizado em 2023 com a implantação da planilha eletrônica de serviços comerciais da GRS17 disponibilizada em nuvem, para acompanhamento da evolução da atualização cadastral, além dos outros serviços comerciais. A planilha permitiu aos distritos acompanharem a efetividade das ações e o nível de atendimento das metas operacionais.

3.1.c) A definição dos CL-alvo é realizada sob coordenação da SUPLA, responsável pelos estudos econômico-financeiros e modelagens de negócios para assunção e renovações de concessões. O controle de portfólio de concessões é coordenado pela SUECO que prioriza aquelas estratégicas para sustentabilidade do negócio. As metas de universalização nas áreas operadas seguem os critérios definidos na Lei Federal 11.445/2007 alterada pela Lei 14.026/2020. Os CL-alvo da GRS17 compreendem os consumidores de todos os imóveis dentro da sua área de concessão. A classificação dos CL-alvo (tabela 3.1.2) possibilita identificar quem são, onde estão e de que forma são distribuídos seus consumidores, norteando as tomadas de decisões que são traduzidas em ações específicas, permitindo o relacionamento adequado e personalizado a cada cliente. A GRS17 também agrupa os consumidores considerados estratégicos para atendimento, organizando-os em essenciais (hospitais, asilos, escolas, creches e presídio), em situação de vulnerabilidade e vinculados ao PC. Eles contam com priorização na resolução de suas demandas sempre observando os critérios legais. A priorização é repassada aos distritos onde as ações são atribuídas na rotina. Para os consumidores em situação de vulnerabilidade, a GRS17 oferece a categoria social que consiste em um programa de desconto tarifário de 50% para aqueles que possuem renda per capita de até R\$105,00 e são inscritos no CADÚnico do Governo Federal. O controle é realizado no sistema Comercial-WebCom que foi integrado ao sistema do CADÚnico em 2022, automatizando a consulta prévia do cadastro do cliente. A manutenção é garantida pela atualização cadastral. A direção também concede extensão de prazo para pagamento em casos de negociação de débitos vencidos, visando a sua fidelização para aumentar as vantagens competitivas desses serviços frente às soluções concorrentes. Também são CL-alvo, os consumidores factíveis do serviço de coleta de esgotos. Os distritos mapeiam as ligações factíveis onde há infraestrutura disponível e determina ações para atendimento. Outras ações também são realizadas pela GRS17 para adequar as ofertas de produtos e serviços às demandas e necessidades dos CL. A manutenção e atualização podem ser solicitadas pelos CL nos canais digitais apresentados em 3.2.a, bem como, pelos leituristas da contratada FIMM ou pelas equipes operacionais na rotina, por meio da geração de RA no SIPSAP.

3.1.d) As pesquisas de satisfação dos CL e PC realizadas digitalmente (d_2019), possibilitam a verificação do nível de satisfação dos CL e a identificação de oportunidades de melhoria nos produtos e serviços. Elas proporcionam uma visão abrangente do mercado, assim como permite conhecer as principais fases da jornada dos CL, seus anseios e assim definir as melhores formas de como abordar e atender as demandas. As principais expectativas apontadas pelos CL da Saneago são: Qualidade nos produtos e serviços, regularidade no abastecimento e ações socioambientais, conforme divulgado na cartilha do PE da Saneago (Pg. 06). Além disso a GRS17 identifica as N&E dos CL alvo por

meio de ações apresentadas na tabela 3.1.3. As N&E da comunidade identificadas são repassadas para a direção e discutidas nas reuniões, em que decisões são tomadas no sentido de atender a demanda. As informações sobre os CL alvo incluindo suas N&E são tratadas nas atuações em rede, nas reuniões com lideranças comunitárias e com o PC. A GRS17 aproveita esses momentos para compartilhar as informações sobre a Saneago e gerar benefícios aos CL. Exemplo de conhecimento identificado por meio de atuação em rede foi a necessidade de aumentar a quantidade da água disponibilizada na região na Vila Mutirão e Bairro Alphaville. Em 2022 foi realizada a instalação de redes, elevatórias e reservatórios, sendo inaugurado o sistema Alphaville/Mutirão em maio/2024, otimizando a distribuição de água do DIN17 e regularizando o abastecimento na região, além de diminuir a quantidade de ocorrências de falta d'água nos horários de pico de consumo e eventuais manutenções de rede ou equipamentos de distribuição. Outro exemplo foi a identificação (junto ao PC) da necessidade de instalação de sistema de água no setor Polo do Sabor, que é direcionado para instalações industriais do ramo alimentício. Em 2023 a GRS17 junto à equipe do DIN17 implementou redes de água e esgoto para viabilizar a instalação das indústrias e colaborar com a geração de empregos e renda.

3.1.e) As informações resultantes do mapeamento do comportamento e demandas dos CL são avaliadas pela direção nas reuniões de planejamento e discutidas com a FT e os distritos para verificar a possibilidade de atendimento pelas próprias equipes. Quando é possível são incorporadas nos planos de ação, executadas pela FT e acompanhadas pelas lideranças durante a sua execução. Os resultados são analisados na reunião de análise crítica. As demandas sem viabilidade de atendimento são repassadas para as unidades superiores de apoio que avaliam a pertinência e buscam executá-las incorporando-as nos próprios planos de ação. Exemplo ocorrido recentemente (em 2022) foi a identificação no DIN17 do aumento das reclamações de extravasamento de esgoto na região da avenida Goiabeiras. A GRS17 e o distrito inicialmente intensificaram ações de limpeza como forma de manutenção preventiva na rede. Na execução das ações preventivas, as equipes operacionais forneceram feedback de má utilização da rede. Ao perceber que as ações não surtiram efeito, a direção fez "correção de rota" em que foram realizadas ações de conscientização quanto ao uso

Tabela 3.1.4 – Formas de divulgação dos produtos

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

correto da rede e investigação, diretamente nas casas dos CL, das causas dos extravasamentos. Além disso, a área comercial definiu novas ações de notificação aos CL infratores, para regularização e aplicação de penalidades para aqueles que não fizeram as correções. No curto prazo foi percebido diminuição das desobstruções de redes de esgoto na região. A coleta e o tratamento de esgotos disponibilizados pela GRS17 estão ligados ao desenvolvimento sustentável pois evitam a contaminação e transmissão de doenças devido à quantidade de microrganismos ou resíduos no esgoto. Outro benefício é evitar a poluição dos córregos e rios com a preservação da qualidade dos recursos hídricos. As práticas executadas pelos distritos para controlar e diminuir os índices de perdas de água também são ações que contribuem para o desenvolvimento sustentável. As ações de gestão de perdas, permitiram ao DIN17, por exemplo, atender a população atual acima de 52 mil habitantes (censo 2022) com a mesma quantidade de água retirada do manancial na época da assunção dos serviços pela Saneago (1980), com 31 mil habitantes, demonstrando que não houve aumento de impacto no manancial de abastecimento do município. Todas as ações são controladas digitalmente e de forma automatizada pelo sistema PIS, e acompanhada pela equipe da GR17T.

3.1.f) A divulgação da marca e seus produtos para os CL alvo é realizada com base na PL05.0002, estabelecendo condições para um processo de comunicação proativo, ágil, transparente, digital e alinhado aos valores da Companhia e com o desenvolvimento de mecanismos de comunicação que buscam melhorar a percepção dos CL e das demais PI's. A Saneago e a GRS17 divulgam os seus produtos por meio das ações elencadas na tabela 3.1.4. As informações a serem divulgadas são previamente validadas pela direção quanto à autenticidade da situação e posteriormente são



Figura 3.1 – Ações relativas à água

encaminhadas à SUMAR, que avalia o conteúdo e adequada para garantir a clareza e autenticidade das informações e, por fim, define os canais e a abrangência de divulgação (local ou regional). Visando conscientizar os CL e a SC quanto à contribuição dos produtos e serviços ao desenvolvimento sustentável (figuras 3.1 e 3.2), a Saneago instituiu um programa de conscientização por meio dos mascotes "Banja e Sato", divulgando informações sobre a importância dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, características dos produtos ofertados, conscientização quanto ao uso correto da rede de esgoto, descarte correto dos



Figura 3.2 – Ações relativas ao esgoto



Figura 3.3 – QrCode Banja

efluentes e consumo racional da água. Para incentivar a conscientização da população infantil-juvenil aliado à cultura digital da SC, foi desenvolvido game educacional do Banja e Sato (d_2021), disponível na App Store e Play Store com conteúdo direcionado às atividades de desenvolvimento sustentável. Como forma de inovar na divulgação e adaptação às novas tendências digitais (d_2023) a GRS17 faz a divulgação para a SC por meio de QrCode (ver figura 3.3) fixado em bebedouros disponibilizados a FT, e à população nos eventos dos distritos.

3.1.g) A Saneago tem como posicionamento ser referência na prestação de serviços de saneamento no Brasil, expresso na Missão Organizacional. Sua marca é desenvolvida continuamente, realizando campanhas publicitárias e apoiando projetos para o desenvolvimento social como patrocínio em esporte. A GRS17 tem como prática fomentar o estreitamento do relacionamento com os seus CL e SC, através dos contatos periódicos ou sob demanda, atendendo as necessidades apresentadas, despertando confiança e

credibilidade. São exemplos os encontros com a comunidade e outras associações. A interação da direção da GRS17 e distritos com o PC e suas secretarias proporciona um relacionamento proativo, permitindo a antecipação e o acompanhamento das suas N&E, agindo de forma transparente, fornecendo informações completas e assertivas. Na GRS17 diversas ações são realizadas em parceria com a SC e o Poder Público, em eventos educativos, solidários e educacionais, reforçando a imagem positiva e a admiração pela Saneago. Entre as ações praticadas destaca-se o plantio de mudas e o cercamento de nascentes na captação de água, situada às margens do Rio Meia Ponte (d_2022) e a implementação do programa Olho no óleo (evitando a destinação incorreta e auxiliando na manutenção das redes de esgoto). A proteção da marca da Saneago ocorre por meio de registro no INPI.

3.2.a) Os canais de interação (tabela 3.2.1) buscam assegurar acesso fácil, ágil e inclusivo para os CL. As manifestações recebidas nos canais são acatadas e classificadas (em solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncia), cadastradas nas plataformas digitais de controle em RA e RO (quando denúncia) sendo gerado um número de protocolo, controlado corporativamente. As manifestações de caráter emergencial são consideradas prioritárias e devem ser atendidas em até 24 horas conforme definição do regulador. As manifestações com prazo de atendimento acima de 24 horas são consideradas ordinárias e são distribuídas conforme a programação dos distritos. Em caso de manifestações de grande relevância, os distritos possuem autonomia para executar as devidas adequações e priorizar o atendimento. Os critérios adotados para a priorização envolvem gravidade, urgência para atendimento e impacto na imagem da Saneago. As manifestações informais são recebidas pela FT, avaliando se deve ser atendida em caráter emergencial ou ordinário/eletivo dando o devido andamento (formalizando RA quando emergencial ou direcionando o CL para o Vapt-Vupt). Para elevar o nível de atendimento aos CL e promover maior interação digital foi disponibilizado aplicativo para Android e IOS. Nele o CL solicita a maior parte dos serviços vinculados a sua conta. O aplicativo foi modernizado com a implementação de melhorias para aumentar a facilidade de acesso (a_2024). Agora quem não possui cadastro de CL tem acesso aos principais serviços, permitindo fazer reclamações, emissão de faturas e encontrar agências de atendimento, além da criação de um canal de notícias referentes aos produtos e serviços.

3.2.b) As manifestações recebidas nos canais de atendimento (citados 3.2a) geram RA's e são encaminhadas automaticamente aos distritos para tratamento. A manifestação é monitorada até a finalização do atendimento, onde é realizado o retorno ao CL quando pertinente. O atendimento é garantido pela programação e distribuição de serviços de forma a respeitar as prioridades, sendo controlado digitalmente pela equipe do SIPSAP por meio da análise de relatórios das aplicações ECO711 e LRS010. Havendo inviabilidade de atendimento as informações são repassadas à direção que avalia a situação e define plano de ação visando garantir a execução. O acompanhamento dos prazos é realizado por meio dos relatórios do SIPSAP, LRS711 (serviços em execução) e LRS702 (serviços em atraso). Para otimizar a qualidade da execução dos serviços prestados ao cliente, está em desenvolvimento solução de informatização dos RA. A solução envolve o uso de aplicativo para smartphones onde todas as informações do atendimento prestado são registradas diretamente no celular, sem a necessidade de registrar no papel impresso e depois levar para a sede dos distritos para posterior digitação no sistema. O sistema tem integração com o SAP 4/Hana para automatizar a baixa de estoque dos materiais utilizados. A solução foi implementada nos distritos (d_2022) e já incrementou diversas melhorias como a eliminação do rádio comunicador, diminuição do tempo de baixa dos serviços e permitiu o monitoramento em tempo real da localização das equipes. O motivo mais frequente de reclamação de CL é o valor da fatura, cuja causa raiz é o consumo anormal de água. A constatação é realizada de forma automatizada pelo sistema digital ServSan no momento da leitura, onde ao constatar anormalidade, a fatura é retida e emitido um alerta "impossibilidade de emissão de fatura no momento da leitura" com orientações ao CL em caso de não recebimento da fatura em até sete dias. Após encerramento das leituras do grupo, é emitido relatório de crítica em que são identificados os CL com anormalidade de consumo. A equipe comercial verifica a leitura e em caso positivo é entregue um comunicado de excesso de consumo orientando-o a procurar o atendimento para as devidas orientações, a fim de investigar as causas do uso atípico de água e providenciar a solução do problema.

3.2.c) A avaliação da satisfação dos CL é realizada (d_2019) por meio de pesquisa eletrônica quantitativa, voltada à avaliação da percepção em relação às características dos serviços prestados baseada em amostragem. Inicialmente era realizada no mês de novembro e divulgada por e-mail. Em 2021 a pesquisa passou a ser realizada nos meses de setembro a dezembro e ser disparada por e-mail aos CL, visando aumentar a quantidade de respondentes, melhorar a amostragem e o nível de confiança da pesquisa. Ao perceber que os resultados da pesquisa estavam sendo influenciados por fatores ambientais e sociais como períodos de seca, e diante das dificuldades de alcançar uma amostragem confiável, em 2023 a SURAC passou a divulgar a pesquisa de forma transacional durante todo o ano aos CL que recebem atendimento no Call Center da Saneago. A avaliação é realizada por metodologia própria baseada em 05 fatores convertidos em questões, amparado nas principais expectativas dos CL, identificadas durante o processo do PE. Buscando potencializar a percepção dos CL e seus intermediários, a Saneago desenvolveu em 2019 pesquisa voltada para avaliar a percepção dos prefeitos quanto ao relacionamento com a Saneago. Sendo divulgada uma vez ao ano para a alta direção da Saneago. Devido a impossibilidade de identificar a percepção do PC local, a GRS17 e o DIN17, de forma inédita na Saneago, desenvolveu em 2024 pesquisa local para avaliar os fatores que mais impactam na satisfação da SC, incluindo aquelas referente a atuação socioambiental. Ainda de forma inédita, foi incluída na pesquisa mecanismo para identificar como o PC enxerga a satisfação do CL com a Saneago, tendo em vista que a Saneago atua como prestador de serviços do PC. A satisfação da experiência dos CL é medida por meio do indicador 8.4.2 desenvolvido em 2020 avaliando a proporção das respostas positivas. Em 2023 a metodologia de cálculo foi modernizada aplicando a escala Lickert para graduar as respostas. O resultado do indicador é acompanhado mensalmente pela área de gestão de riscos responsável por monitorar o risco de alcance das estratégias da empresa. A GRS17 através dos Distritos consegue identificar a satisfação e a insatisfação dos CL na execução dos serviços realizados, no atendimento às reclamações e na prática de atualização cadastral.

3.2.d) De modo geral a fidelização dos CL da GRS17 ocorre por meio do cumprimento dos compromissos estabelecidos no CP, com qualidade, eficiência e regularidade na prestação dos serviços. De modo específico é realizada por meio das ações e programas direcionados aos grupos de CL. Para tornar a experiência do grupo de grandes CL mais valiosa,

os Distritos Jurisdicionados realizam diversas ações personalizadas destacando a busca e retirada de vazamentos internos. Ao grupo de CL comuns, a GRS17 entende que as necessidades de melhorias identificadas pelos consumidores são oportunidades para transformá-las em ações de fidelização. A direção compreende que as demandas do PC representam os anseios da população, assim, a GRS17 busca atendê-las de forma preferencial (observando as prioridades dos CL sensíveis). Em 2022 a GRS17 em parceria com o DIN17 identificou problemas de abastecimento na região do Setor Alegriño e Vila Mutirão. As informações foram utilizadas para definir ações que culminaram na instalação do centro de reservação Alphaville, instalação de redes de distribuição, adutoras, elevatória e a desativação dos reservatórios do Alegriño. As ações melhoraram a regularidade do abastecimento de água da

Tabela 3.2.1 – Canais de interação com os Clientes

Canal	Descrição	Interação*											Tratamento	Retorno	Desde		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11					
Vapt-Vupt	Atendimento presencial dos clientes e da Sociedade	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As manifestações são analisadas pelo Distrito e encaminhadas para as áreas pertinentes.	Quando pertinente, após a solução por SMS, telefone, e-mail ou comunicado	2017	
Atendimento presencial	Atendimento presencial nas unidades da Saneago	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	sempre				
Call center	Atendimento telefônico onde a ligação é gratuita	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	2000				
Digital	Agência virtual	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As manifestações são analisadas pela SURAC e encaminhadas para as áreas pertinentes.	No portal	2011		
	E-mail	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			2000		
	Portal de requerimento	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			2021		
	Chat	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			2016		
	WhatsApp	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			2020		
	Rede social	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			As manifestações são encaminhadas para a SURAC para análise e formalização.	Feedback com o nº da RA para acompanhamento	2018
	Canal de denúncias	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			É tratado diretamente pela SUAUD conforme RDP.	Retorno por e-mail	2015
Agente de campo	No ato da execução dos serviços, o cliente pode abordar o empregado.	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	Manifestações são analisadas e formalizadas no ECO701.	SMS, telefone, e-mail ou comunicado	sempre		
	Ouvedoria	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	Manifestações são formalizadas em RO	via e-mail (Termo de resposta)	2000		
Atendimento especial	Ofício ou e-mails recebidos pela Diretoria, originados da imprensa, Justiça, reguladores ou outros órgãos.	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	Realizado pelas áreas pertinentes conforme o tipo e acompanhado pela DIPRO com prazo para atendimento.	Retorno por meio de correspondências oficiais	sempre		
Saneago Itinerante	Estrutura de atendimento customizado que vai até o cliente em eventos especiais para atendimento diferenciado	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As manifestações são analisadas pela SURAC e encaminhadas para as áreas pertinentes com prazo estabelecido para atendimento	Retorno, quando pertinente, após a solução por SMS, telefone, e-mail ou comunicado	2019		
Protocolo	Atendimento especial situado na sede da Saneago	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As solicitações de atendimento especial geram um processo Administrativo encaminhado conforme o tipo.	Acompanhamento direto pelo site da Saneago	sempre		

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

região garantindo a satisfação e fidelização dos consumidores. O Projeto de Inteligência Operacional de Inhumas em 2024 iniciou o georreferenciamento dos hidrômetros onde será possível identificar a demanda de consumo dos CL-alvo por módulo de distribuição, melhorando a qualidade do produto ofertado aos CL. Para associar a experiência dos CL ao desenvolvimento sustentável, a GRS17 apoia e participa de diversos eventos sociais e ambientais promovidos pelo PC e pela SC. A Saneago também busca fidelizar os CL 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 de pagamento como débito automático, pix, programas de renegociação de dívidas, refaturamento, entrega de fatura digital via e-mail ou em braille, aumento dos canais de atendimento como WhatsApp e Facebook, além de atendimento personalizado para grandes CL. De forma inédita na Saneago, a GRS17 desenvolveu em 2024 ferramenta para medir o grau de fidelização dos CL por meio do indicador 8.4.13 (apresentado no critério 8).

4 – SOCIEDADE

4.1.a) A identificação das leis, regulamentos, normas e códigos de adesão voluntária é realizada pelos departamentos responsáveis de cada processo, que detêm conhecimento especializado para acompanhamento eficiente da legislação aplicável ao negócio (tabela 4.1.1). O controle, padronização, divulgação, distribuição e implementação é realizado conforme IN00.0302. A identificação é realizada através do acompanhamento de publicações em diário oficial, jornais, televisão, revistas especializadas ou em contratação de consultoria especializada como a realizada no projeto Araguaia, que visa identificar e avaliar os riscos, os impactos no negócio e as adequações necessárias para atender os critérios de governança exigidos pela CVM e B3, permitindo ofertar ações por meio de IPO. A manutenção da atualização da legislação aplicável é através de verificação periódica. Em caso de atualização avalia-se os impactos, e os documentos normativos afetados são revisados e novas versões são publicadas e implementadas com os envolvidos. Identificadas as alterações de grande relevância, são estabelecidos GTs que avaliam os impactos no negócio e fornecem parecer

técnico para subsidiar a decisão da Diretoria. A exemplo temos a comissão de elaboração de normativa, para atender a lei 20726/2020 sobre a obrigatoriedade de divulgação de informações de obras públicas paralisadas, e a comissão de elaboração/revisão dos planos de gestão/investimentos nas unidades com prestação direta, devido a Lei Complementar 182/2023 que estabeleceu as microrregiões de saneamento. A comunicação das normativas é direcionada aos gestores a cada atualização, via e-mail, memorandos, intranet e em treinamentos, e divulgada digitalmente pela intranet, comunicando-as automaticamente no e-mail corporativo seja por alterações de revisão, criação ou cancelamento. A Saneago está sujeita à fiscalização permanente de órgãos externos. Em caso de detecção de irregularidades é realizado processo para apurar os problemas e definir ações para a correção, incluindo aplicação de sanções. Em casos mais complexos a Saneago institui GT para avaliar as sanções ou pendências e propor adequações para tratamento. As inspeções efetuadas nas instalações pelos reguladores geram relatórios de fiscalização onde são autuados processos administrativos para definir ações de mitigação das não conformidades, incluindo prazos para corrigi-las. O tratamento das não conformidades são orientadas pela normativa “Não conformidade e ação corretiva” baseado na ISO 9001 e metodologia do PDCA. É disponibilizado sistema informatizado para controlar o tratamento das não conformidades focando na análise de causa raiz e avaliação da eficácia das ações.

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

Em 2022 foi desenvolvido o sistema BSW044 para controlar as não conformidades relativas à saúde ocupacional, a partir de então todas as pendências identificadas pelo técnico de segurança são controladas, desde a sua detecção até a sua mitigação, incluindo a definição dos responsáveis, avaliação das causas e eficácia das ações. Também são

Requisito	Origem	Atendimento	Indicador
Preços e Prazos	Resolução AGR 9/2014 e Lei 8078/ 90	Padronização dos procedimentos de execução de serviços, monitoramento da execução, dimensionamento e distribuição de equipes.	8.6.13
Qualidade do produto fornecido	Portaria 888/2021– MS	Monitoramento dos procedimentos de tratamento e distribuição de água.	8.6.11
Qualidade do efluente lançado	CONAMA 357/2005 e 430/2011	Monitoramento dos procedimentos de tratamento de esgotos.	8.2.2 8.2.3 8.6.14
Saúde e segurança ocupacional	Normas do Ministério do trabalho	Atuação permanente do técnico de segurança do trabalho, monitoramento da aplicação das medidas de segurança, capacitação, DSS.	8.5.5 8.5.6
Ambientais	Lei 20.694/2019	Execução das exigências de outorgas e licenciamento.	8.2.1 8.2.4
Prestação de serviços	Contrato de Programa	Cumprimento das metas contratuais que devem ser atingidas à medida que transcorre o período de vigência do contrato.	8.6.18 8.4.10 8.4.11
Requisitos normativos	Legislações em geral	Monitoramento e controle dos processos e padronização por meio de normativas	8.3.1

celebrados acordos e termos de ajustamento de conduta para acelerar a resolução de eventuais pendências e dar respostas rápidas e eficazes à SC. O controle e monitoramento é realizado pela PR-STC desde 2020. As pendências comerciais provenientes do PROCON são tratadas diretamente pela Direção. Ao receber a manifestação a direção entra em contato prévio com o CL para verificar a causa da insatisfação e atua para extinguir a ocorrência ou reincidência das pendências. A ação só é possível devido parceria inédita na Saneago realizada entre a GRS17 e os PROCON locais desde 2022, com o intuito de diminuir as ocorrências e aumentar a resolutividade das manifestações sem a necessidade de abrir processo administrativo, evitando desgaste na imagem da empresa. O licenciamento e outorgas ambientais são controlados através de sistema próprio pela P-GLA, e as sanções administrativas ambientais conforme IN00.0437 (d_2021). Os departamentos da Procuradoria Jurídica da Saneago dão o suporte necessário para dirimir dúvidas e validar a aplicabilidade dos requisitos legais. Fornece orientação, parecer consultivo e acompanhamento legislativo. O acompanhamento da manutenção da legalidade também é realizado pela GRS17 com a análise dos indicadores de desempenho, que refletem o atendimento dos requisitos legais e regulamentares, são atualizados de forma automatizada mensalmente e divulgados nos painéis de BI. O cumprimento das metas é monitorado pela direção no sistema PIS e avaliados nas reuniões de análise crítica. A avaliação da conformidade legal, regulatória e normativa é realizada por auditorias realizadas pela SUAUD, ligada ao CA, em cumprimento à lei 13.303/2016 conforme a política de auditoria interna. Há na GRS17 (d_2022) auditorias internas operacionais como as do MGO e a auditoria recente a respeito do processo logístico de produtos químicos.

4.1.b) A atuação socioambiental é baseada na ISO 26.000 e na PL00.0426 que direciona as ações e tomadas de decisão em sintonia com as práticas de sustentabilidade. Também alinha as atividades da Companhia da concepção à operação dos sistemas, e as tomadas de decisões da AA aos princípios do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU em consonância ao PE. O Comitê de Sustentabilidade (d_2020) tem por finalidade fomentar e orientar o estabelecimento de ações e práticas voltadas para a agenda de sustentabilidade e questões ESG. Diversos códigos de adesão voluntária são assumidos pela Saneago para incorporar nas suas ações a cultura relativa ao desenvolvimento sustentável. Entre eles destacam-se a adesão ao Pacto Global da ONU participando das seguintes plataformas: Ação pela água, Ação pelos ODS; Ação pelos Direitos Humanos e Ação contra a corrupção, Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética (d_2022), Agenda 2030 (d_2020) e o Movimento+Água (d_2022), ISO 31.000 (d_2019), ISO/IEC 17.025 (d_2018), MEGSA (d_2017) e MEGSA ESG (d_2023), além do Selo Empresa Amiga da Família. Os códigos relacionados à gestão são verificados por meio de avaliações externas como o PNQS (para avaliar a implantação do MEGSA ESG na GRS17 (d_2023)) e as auditorias de reconhecimento (para avaliar a implantação da ISO 17025). A incorporação das iniciativas de desenvolvimento sustentável é monitorada e avaliada pelo Comitê de Sustentabilidade que acompanham a execução das iniciativas e reportam os resultados mensalmente nas reuniões do Comitê, cujas atas são divulgadas na intranet e no site. Os resultados também são divulgados para a AA trimestralmente. O Relatório de Sustentabilidade (d_2017), comunica o desempenho das ações ESG às PI's. Os programas de desenvolvimento sustentável são divulgados no site em página exclusiva, nas redes sociais e na intranet.

A GRS17 promove diversas ações de desenvolvimento sustentável em parceria com o Poder Público e organismos da SC. A direção busca os representantes para apresentar o planejamento anual de atividades socioambientais e identificar as N&E da comunidade, verificar o planejamento de atividades daqueles órgãos e as suas necessidades que possam ser atendidas pela Direção. É realizada análise da viabilidade de atuação em conjunto, em que são considerados os critérios financeiros, materiais, envolvimento de parceiros e da SC, disponibilidade de agenda entre outros. Em 2023 foram realizadas palestras para público jovem (de 06 a 14 anos), professores e servidores administrativos das escolas, com o uso de recursos áudio visuais como teatro com o uso de fantoches e dinâmicas. Para desenvolver a conscientização das gerações futuras, a GRS17 em parceria com DIN17 atuou na formação dos alunos da Escola Estadual Ary Valadão, nas disciplinas de geografia e biologia, com a aplicação de conteúdo sobre preservação de mananciais, uso consciente de água e uso correto da rede de esgoto. A fim de conseguir divulgar as ações ao maior número possível de pessoas em Inhumas, a direção em 2023 promoveu parceria com a Rádio Jornal de Inhumas para divulgar as ações socioambientais promovidas e apoiadas pelo distrito com ênfase para o programa “Olho no Óleo”, além de informações sobre o uso consciente de água e redes de esgoto. O destaque das ações de desenvolvimento sustentável promovido pela GRS17 em parceria com o DIN17 foi a Virada Ambiental de Inhumas, onde a direção estabeleceu parcerias com a prefeitura, secretaria de meio ambiente e órgãos públicos para implementar o Programa “Virada Ambiental” que contemplou ações como plantio de mudas, cercamento da captação e de nascentes, palestras socioambientais além de um passeio ciclístico na cidade, desde o Lago Luzio de Freitas até a captação da ETA, para despertar o interesse da população na recuperação e conservação do meio ambiente e dos recursos hídricos. As ações apresentadas na tabela 4.1.3 são realizadas/apoiadas pela GRS17 durante o ano, reforçando a contribuição para atingir os ODS. A GRS17 promove o desenvolvimento da responsabilidade social individual da FT por estímulo à participação nas ações promovidas e apoiadas. São desenvolvidas pela direção ações de conscientização em reuniões, palestras internas e principalmente no momento “Acolhida” onde sempre ocorre um momento de convite e fomento para atuação voluntária nas ações de desenvolvimento sustentável. Para aumentar o grau de sensibilização das equipes a direção em 2022 promoveu capacitação de multiplicadores socioambientais. Para garantir a responsabilidade da direção no estímulo da FT, em 2023 foi incluído no Plano de Comunicação da GRS17 a exigência de comunicação de todas as ações de desenvolvimento sustentável, por parte dos gestores junto às equipes.

Tabela 4.1.3 – Principais ações implementadas de desenvolvimento socioambiental

Ação	Descrição	ODS	P	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 IN de visitas.	4 6	P	D		FT, GRS e Instituições de ensino.
Palestras ambientais	Ações educativas nas escolas, com esclarecimentos sobre saneamento e preservação ambiental.					
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 CL.	11 12 14	P	D		Distrito, clientes e comércio
Aquecendo vidas	Doações de agasalhos e cobertores para população vulnerável socialmente e asilos	2 3	A	D		FT, OVG
Solidariedade	Ações solidárias de apoio com doação para atender necessidade de pessoas em vulnerabilidade.	1 10	P	D		FT
Faça seu Papel	Ação voluntária dos empregados da Saneago com foco na reciclagem de papel e estímulo à redução do consumo, reutilização e reciclagem de papel.	12	P	D		FT
Ser Natureza	Programa promovido pelo MP pautado na atuação redução dos problemas ambientais. A Saneago faz doação de mudas, materiais e mão de obra.	6 13 15	A	D		SUMAB, FT, Fazendeiros e MP.
Fornecimento de água potável	Fornecimento de água por meio de copos/bebedouros para distribuição em eventos relacionados à preservação ambiental, desenvolvimento social e lazer					Distrito Inhumas
Recuperação da Captação	Recuperação da mata ciliar do Rio Meia Ponte próxima à captação da ETA. Envolve parceiros como a Centroalcool S/A, Colégio Ary Valadão e Secretaria de Meio Ambiente.	6	P	D		FT, diversos parceiros

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

de mudas, cercamento da captação e de nascentes, palestras socioambientais além de um passeio ciclístico na cidade, desde o Lago Luzio de Freitas até a captação da ETA, para despertar o interesse da população na recuperação e conservação do meio ambiente e dos recursos hídricos. As ações apresentadas na tabela 4.1.3 são realizadas/apoiadas pela GRS17 durante o ano, reforçando a contribuição para atingir os ODS. A GRS17 promove o desenvolvimento da responsabilidade social individual da FT por estímulo à participação nas ações promovidas e apoiadas. São desenvolvidas pela direção ações de conscientização em reuniões, palestras internas e principalmente no momento “Acolhida” onde sempre ocorre um momento de convite e fomento para atuação voluntária nas ações de desenvolvimento sustentável. Para aumentar o grau de sensibilização das equipes a direção em 2022 promoveu capacitação de multiplicadores socioambientais. Para garantir a responsabilidade da direção no estímulo da FT, em 2023 foi incluído no Plano de Comunicação da GRS17 a exigência de comunicação de todas as ações de desenvolvimento sustentável, por parte dos gestores junto às equipes.

4.2.a) Para atender os objetivos estabelecidos na PL00.0426, a GRS17 atua considerando os impactos que podem ser gerados pelos seus produtos e operações. Em 2024, atendendo demanda das últimas avaliações do PNQS, a GRS17 alterou a metodologia de trabalho do controle dos impactos, estabelecendo reuniões onde são analisadas as características dos serviços identificados e avaliados os impactos causados pelos produtos e operações. A avaliação dos impactos é realizada/registrada por meio de planilha eletrônica do Office 365 desenvolvida pela GRS17 em 2024, arquivada no OneDrive corporativo e compartilhada aos envolvidos para fins de registro e armazenamento. Os impactos levantados inicialmente eram avaliados em reuniões considerando critérios como o tipo de impacto (atual ou potencial) e a classe (ambiental ou social). Em 2024, de forma inédita na Saneago, a GRS17 desenvolveu metodologia própria baseado em benchmarking realizado via telefone, WhatsApp e reuniões online com diversas empresas e através de consulta a relatórios do PNQS de anos anteriores. A metodologia atual da GRS17 na análise dos impactos consiste em avaliar o grau de significância dos impactos, considerando diversos fatores como: Natureza, Localização, Temporalidade, Classe, ODS, Risco, Relevância, Frequência, Abrangência e Gravidade. Alinhado à jornada de sustentabilidade da Saneago a GRS17 também incluiu na avaliação a influência dos impactos nos eixos ESG e ODS. A avaliação desses fatores é baseada na norma ABNT PR2030. O grau de significância do impacto é determinado por fórmula própria considerando os fatores temporalidade, relevância, frequência, abrangência e gravidade. Os principais impactos e as ações resultantes são apresentados na tabela 4.2.1. Também são realizadas ações corporativas para o monitoramento e tratamento dos impactos, como a contratação de consultoria para elaborar o inventário de emissão de gases de efeito estufa e a elaboração dos planos de gestão de resíduos sólidos. A avaliação do impacto permite a GRS17 orientar as atividades e permitir priorizar as ações a partir da significância atribuída. O monitoramento dos impactos ocorre durante a rotina na análise crítica das atividades, consulta em relatórios disponibilizados nos sistemas

digitais, na observação da rotina de trabalho e no feedback de CL e FT. Diversas ações são realizadas para mitigar e controlar as consequências ou compensar os efeitos resultantes dos impactos causados pelas atividades dos distritos jurisdicionados. Elas fazem parte da rotina ou são planejadas quando envolvem ações de maior porte. As principais ações incorporadas na rotina são controladas no sistema PIS ou SIPSAP. Quando as atividades são de maior porte ações são propostas e avaliadas quanto a viabilidade de implementação pela direção, quando viáveis são incorporadas no planejamento das atividades executadas pela FT e acompanhados pela direção. As ações inviáveis de execução, mas que podem ser viáveis pelos departamentos de suporte, são encaminhadas como demandas às unidades superiores para que sejam tomadas as devidas providências. A fim de medir a efetividade das ações de tratamento dos impactos, em 2024, a GRS17 passou a avaliar indicadores que representam o desempenho dessas atividades, que são acompanhados diretamente pela direção, apresentados no critério 08.

Tabela 4.2.1 – Impactos dos produtos e operações da GRS17

Impacto	Aspecto	Natureza	Local	T	C	O	R	Ações	
Contaminação do manancial a jusante da ETA	Geração de resíduos de tratamento	Instalação	ETA	A	E	15 14	3 6	Implantação de sistema de tratamento dos efluentes da lavagem de filtros e decantadores (em contratação)	
Indisponibilidade hídrica a jusante da captação	Captação de água	Processo	Captação de água bruta	P	E S	6	1	Atendimento da vazão da outorga; otimização do tratamento de água; ações de conservação de bacias; Atendimento do PSH do Rio Meia Ponte. Monitoramento pelo indicador 8.2.4.	
Redução da disponibilidade de água para consumo/produção	Vazamento nas redes de água	Processo	Redes de distribuição	P	E S	6	3	Busca ativa de vazamentos; manutenção de redes e ramais; monitoramento dos reservatórios, modulação da redes. Monitoramento pelo indicador 8.6.18	
	Interrupção no fornecimento de energia	Processo	ETA e Elevatórias	P	S	6 7 12	3	Manutenção preventiva em equipamentos, aumento da capacidade de reservação e comunicação de paradas programadas.	
Contaminação do solo	Extravasamento de esgoto não tratado	Produto	Redes de coleta de esgoto	P	E S	15	3	Inspeção sistemática das redes de esgoto, manutenção das instalações e equipamentos de elevatórias de esgoto e campanhas de conscientização sobre o uso correto do esgoto. Monitoramento pelo indicador 8.6.16	
	Derramamento de produtos químicos	Processo	ETA	P	E	15	3	Atendimento do plano de emergência para depósito de produtos químicos. Treinamentos operacionais sobre saúde e segurança e simulações para avaliação das ações de emergência.	
Risco de vida e alteração na saúde humana	Vazamento de gás cloro	Processo	ETA	P	S	3	7	Instalação de equipamentos em locais fechados e manutenção periódica .	
Poluição sonora	Geração de ruído	Equipamento	CR Celta ETA	P	S	11	6	Distribuição e incentivo ao uso de EPI's e vacinação em parceria com a CAESAN.	
Ocorrências de doenças	Saúde pública	Processo	Unidades operacionais	P	S	3	7	Realização de confraternização interna, momento de descanso entre os empregados. Monitoramento pelo indicador 8.5.4	
Desintegração da equipe	Clima organizacional	Processo	Unidades operacionais	P	G	3	7	Programa de capacitação e treinamento, participação nos resultados baseada em atendimento de objetivos e metas; plano de carreira; benefício de incentivo intelectual	
Diminuição de desempenho operacional				P	G	3	3		
Desestímulo do desenvolvimento e crescimento profissional				P	G	3	8		7
Desestímulo do desenvolvimento pessoal				P	S	3	7		7
Restrição de tráfego de veículos e avarias no pavimento asfáltico	Remoção de pavimentos e abertura de valas	Instalação	Redes de distribuição de água e coleta de esgoto	A	S	9 11	3	Recuperação de cortes de asfalto e otimização da programação de serviços;	
Avarias da estrutura residencial dos clientes	Danificação de passeios e muretas	Instalação	Redes de distribuição de água e coleta de esgoto	A	S	12	3	Recuperação de muretas e passeios após a realização dos serviços; Monitoramento pelo indicador 8.6.27	
Contaminação do ar	Geração de Odor	Processo	ETE	A	S	15	3	Manutenção da infraestrutura da ETE, limpeza das lagoas e da cortina verde	
	Uso de veículos	Equipamento	Unidades Operacionais	P	E	15	3	Execução do programa de manutenção veicular conforme recomendação do fabricante.	
Fornecimento de água não potável (risco a saúde)	Vazamento nas redes de água	Instalação	Redes de distribuição	P	S	3 6	3	Busca ativa de vazamentos; manutenção de redes e ramais; monitoramento dos reservatórios, modulação da redes.	

Legenda: T – Temporalidade do impacto (A – Atual ou P – Potencial); C – Classe do Impacto (E – Ambiental, S – Social ou G – Governança); O – Referência ao objetivo ODS influenciado pelo impacto e R – Referência ao risco corporativo influenciado pelo impacto (conforme tabela 1.2.2).

4.2.b) A resposta a potenciais emergências originadas dos impactos mais relevantes causados pelos produtos e operações da GRS17, é realizada por meio de protocolos definidos conforme a legislação vigente e documentados no SGI. A resposta é definida nos planos de atendimento emergencial (PAE) e nos PGR's que estabelecem os procedimentos a serem adotados em casos de acidentes ou de situações emergenciais, incluindo a identificação e a gravidade da ocorrência, ações de isolamento da área, atendimento a vítimas, comunicação e liberação da área para o retorno das atividades, os responsáveis pela coordenação das respostas, os treinamentos necessários e a forma de interlocução nas comunidades envolvidas. São elaborados no sistema digital GED e divulgados no SGI, amplamente disponibilizado a FT na versão atualizada. As principais potenciais emergências da GRS17 são o vazamento de gás cloro (tratado no PAE de depósito de produtos químicos) e a escassez hídrica (tratado no Plano de Segurança Hídrica do Rio Meia Ponte, elaborado em parceria entre a Saneago, GEG, Secretarias de Meio Ambiente, Prefeituras dos municípios da região da bacia, MP e SC). Para garantir a efetividade e o nível de prontidão das respostas nos casos de emergência que possam oferecer riscos à saúde humana, a GRS17 juntamente com DIN17 em 2023 firmou parceria

com os Bombeiros Militar, Secretaria de Planejamento da Prefeitura, representantes dos bairros da região do residencial Atlântida (para representar a SC Civil e moradores próximos à região da ETA) para realizar a simulação de emergência de vazamento de gás cloro no qual continha: ensaio do vazamento, avaliação da área impactada e do tempo de resposta (compreende a informação do incidente para os Bombeiros, a preparação da equipe de socorro e o deslocamento até o local); treinamentos de uso de EPI's e dos protocolos de contenção do vazamento. A simulação de 2023 proporcionou diversas melhorias, como a aquisição dos cilindros de ar respirável e dos kits de emergência. Em 2024 a parceria foi ampliada com a elaboração da simulação de emergência de acidentes de soterramento ocorridos em escavação de valas. Eventuais danos materiais causados pelas operações ou por emergências são reparados pela Saneago conforme IN07.0383. As emergências mais relevantes são comunicadas conforme a PL05.0002.

5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1.a) As competências essenciais da GRS17 (gestão de perdas, qualidade dos produtos e serviços, gestão legal e regulatória, gestão por processos e gestão socioambiental), oferece benefícios específicos e únicos aos seus CL e às diversas PI's. Foram estabelecidas para garantir êxito nas estratégias, gestão e modelagem do negócio sustentável. São baseadas nos planos de carreira e objetivos estratégicos. O levantamento dos conhecimentos mais importantes da GRS17 (tabela 5.1.1) é efetuado por práticas sistematizadas como reuniões, avaliação de desempenho, análise de relatórios de sistemas, resultados de indicadores, pesquisas, benchmarking, brainstorming, usando ferramentas digitais para discutir necessidades dos processos e o alcance das metas. Para avaliação, de forma inédita na Saneago, foi desenvolvida em 2024 planilha eletrônica no Office 365 arquivada em nuvem no OneDrive corporativo onde os conhecimentos identificados são classificados quanto a origem, relevância e necessidade de internalização. Também são vinculados ao processo da cadeia de valor, ao risco corporativo e aos objetivos estratégicos da Saneago. Está em andamento pela GRS17 o aprimoramento do processo, pela adoção da metodologia de mapeamento de conhecimentos críticos da SBGC com as devidas adaptações para a realidade da equipe. Após identificados os conhecimentos críticos que necessitam de aprimoramento, a direção realiza o levantamento das necessidades de treinamento, repassam à SUINT, que as incorporam no planejamento de capacitação da Superintendência e inclui no PAC, tratado no critério 06.

Para avaliar a efetividade do processo sobre os conhecimentos, a GRS17 (d_2023) participa do processo de avaliação do PNQS. Os resultados alcançados a partir do recebimento do relatório de avaliação e o feedback da visita realizada geram oportunidades de melhorias ou inovações, aprimorando os principais conhecimentos da GRS17. Exemplo de aprendizado a partir do PNQS foi a criação de grupos de trabalho, formalização das ações e acompanhamento contínuo das decisões. A GRS17 avalia a efetividade por meio da evolução dos indicadores de desempenho dos processos (critério 06 – Seção 8.6) acompanhados pela direção.

Processo	Conhecimento	Objetivo do Planejamento Estratégico	CE	RC
Gestão	Indicadores regulatórios e contratuais	Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos;	R	5
	Marco Legal do Saneamento	Aumentar a base de clientes e municípios atendidos ;	R	2
	Contrato de programa		R	2
	ESG e Governança	Promover ações de responsabilidade socioambiental	S	5
Apoio	Processos de aquisição	Atuar com excelência na prestação dos serviços;	P	3
	Normas e legislação aplicável	Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos;	R	5
	Tecnologias e Inteligência Artificial	Aumentar a produtividade por meio de inovações.	P	6
	Gestão Ambiental	Preservar o meio ambiente	S	1
	Gestão de materiais	Utilizar de forma racional os recursos naturais;	P	3
	Treinamentos e capacitações	Investir na capacitação dos colaboradores visando a excelência na prestação dos serviços;	P	7
Negócio	Qualidade de água e esgoto	Atuar com excelência na prestação dos serviços	Q	3
	Gestão de perdas		G	3
	Relacionamento com o Cliente e Poder Concedente	Garantir a satisfação dos clientes.	Q	3

Legenda: **RC** – Referência ao risco corporativo influenciado pelo conhecimento (tabela 1.2.2).
CE: Competência Essencial – **G** (gestão de perdas), **Q** (qualidade dos produtos e serviços), **R** (gestão legal e regulatória), **P** (gestão por processos) e **S** (gestão do desenvolvimento sustentável).

5.1.b) A captação dos conhecimentos ocorre através de benchmarking, adoção de modelos de gestão, associação a instituições como ABES, AESBE e FNQ, participação em feiras, congressos, simpósios, workshops, cursos, palestras entre outros (conforme IN00.0006). A GRS17 capta o conhecimento por meio de benchmarking como os realizados em 2023 nas cidades de Rio Verde e Jataí. Em Rio verde foi realizado para novo sistema de desinfecção, e em Jataí, foi acompanhado o MGO 5 estrelas primando pela excelência. Os conhecimentos essenciais dos departamentos da Saneago também foram captados por meio de consultoria contratada pela Saneago em 2023. As informações são utilizadas para o redimensionamento da FT, realizado com base nas atividades levantadas e nas competências pessoais necessárias para executá-las. A GRS17 é participante de todas as etapas das atividades de redimensionamento. Os conhecimentos são retidos e protegidos nos documentos normativos que são classificados conforme finalidade (Manual do SGI, item 7), memória descritiva física e digital (Wekan, One Drive, Nuvem Saneago), atas, manuais, processos administrativos e outros documentos digitais no sistema GED, além dos diversos sistemas informatizados disponibilizados a FT, conforme as políticas de acesso e de segurança da informação. A documentação corporativa é padronizada e disponibilizada digitalmente na intranet conforme IN00.0302. Para favorecer a disseminação das normativas, em 2021 disponibilizou mecanismo de facilitação de pesquisa, tornando possível encontrá-los em apenas 3 cliques. Para aplicar, disseminar, desenvolver e ampliar os conhecimentos da GRS17, a direção adotou o MEGSA desde 2023. A adoção proporcionou a capacitação de líderes e da maioria da FT. A participação no processo do PNQS criou um ambiente favorável à busca e disseminação de conhecimento. As reuniões prévias para elaboração da documentação da candidatura no PNQS são realizadas com participação de toda a FT, principalmente com profissionais de maior expertise, incluindo membros de outras unidades candidatas (como DIN17) em forma de parceria. Relatórios e Sumários de Gestão de candidatas reconhecidas de outras organizações são estudados e avaliados. Os relatórios de avaliação da GRS17 após o seu recebimento são analisados nas reuniões de melhoria da gestão com a participação da FT, onde ações de melhorias são estabelecidas e incorporadas no planejamento. A difusão dos relatórios de gestão e avaliação ocorre digitalmente nos grupos de WhatsApp próprio do

PNQS. A participação no processo gerou aprendizado para a GRS17, resultando em 2023 na criação do “Projeto Inteligência Operacional” com objetivo de ampliar e modernizar a infraestrutura de medição dos processos operacionais por meio de substituição e inclusão de novas tecnologias de equipamentos de medição de processos, além de ampliar o escopo com a instalação de multimedidores (medindo energia, pressão, vibração, pluviometria, vazão de água e esgoto, níveis de poços e rios), todos por telemetria e disponibilizando no sistema digital Supervisório, permitindo ampliar o controle do processo e o conhecimento dos envolvidos quanto a real qualidade da prestação dos serviços. Treinamentos, capacitações, reuniões, folders, murais, grupos de WhatsApp (controlados conforme CCI), publicidade na Intranet (controlado conforme PL05.0002) também são realizados pela GRS17 para disseminação dos conhecimentos mais importantes. Ela também ocorre no âmbito corporativo por meio de treinamentos consolidados no PAC. A Saneago contratou em 2023 a plataforma Revvo® para disponibilizar à toda a FT um ambiente digital de cursos e treinamentos focado na qualificação e no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais. Além disso, os conhecimentos mais relevantes para a Saneago são divulgados em feiras, congressos e similares como a apresentação do funcionário do DIN17, representante da GRS17, Alex Moreira no Case “Processo de redução de perdas do DIN17” realizada em Atibaia em 2023 durante o Seminário de Benchmarking do PNQS.

5.2.a) A GRS17 investe em inovação a fim de vencer os desafios operacionais e de gestão. Para ocupar a posição de protagonista na Saneago em busca por soluções inovadoras, são estabelecidos um conjunto de ações a fim de envolver e abrir espaço para os funcionários participarem e contribuírem com a implementação de melhorias e solução de problemas. A criação de um ambiente favorável às sugestões e o desenvolvimento do potencial criativo dos empregados são fomentados por meio de reuniões de melhorias da gestão, momento em que a FT é estimulada a sugerir ideias e soluções. Para ampliar e consolidar um ambiente de sugestões e ideias, a GRS17, DIN17 e a P-GIN estabeleceram no final de 2023 o “Projeto Inteligência Operacional” em Inhumas com objetivo de aprimorar os processos operacionais a partir da análise e interpretação de dados, a partir de uma nova estrutura de equipamentos e atualização dos programas em uso. Para isso criou-se a Comissão de Inteligência Operacional do DIN17, cujo qual a partir da análise dos dados busca fomento de ideias para implementar melhorias nos produtos e processos. As atividades da Comissão já trouxeram aprendizados como a dinamização do programa “Parada Programada” com a diminuição do consumo de energia, tempo de funcionamento de equipamentos, além de detectar a necessidade de implementação de diversas melhorias no sistema supervisório e na automação dos níveis dos reservatórios. Em 2024 as ideias e sugestões fornecidas passaram a ser analisadas pela GRS17 para verificar a disponibilidade de recursos, mão de obra, adequação às normativas internas e por fim, capacidade de execução. Continuando com o ambiente de inovação, em 2024 a GRS17, de forma inédita na Saneago, desenvolveu formulário eletrônico para a captação das ideias e sugestões da equipe, divulgado nos grupos de WhatsApp e disponibilizado QRCode nos murais. As sugestões são integradas em uma planilha eletrônica desenvolvida no Office 365 e disponibilizada para a direção na nuvem corporativa (One Drive) contendo a matriz de ideias e sugestões dos distritos jurisdicionados. Em todo caso é fornecido ao empregado um feedback da sugestão contendo a decisão tomada (viável ou não) e as devidas justificativas em caso de decisão negativa. Em 2023 foi percebido pelo Engenheiro Caio e o Gerente Juliano, uma possibilidade de nova setorização das redes em uma área da cidade de Inhumas, onde possibilitou, além de atender a população dentro das normativas estabelecidas, diminuir ainda mais a pressão nas redes e o consumo energético do conjunto motor-bomba responsável por abastecer a área no qual foi reavaliada e re-setorizada. A própria criação do “Projeto Inteligência Operacional” em 2023 foi originada a partir da sugestão de ideia do gestor da P-GIN. As mudanças na forma de fiscalização da contratada FIMM foram sugeridas pelo empregado Almir Pessoni do DIN17 aplicadas a toda GRS17, que resultaram na implantação da mensuração dos serviços não executados, aprimorando a gestão do contrato por parte dos distritos. A FT também possui à disposição uma caixinha de sugestões da CIPA, onde as ideias são captadas diretamente pelo presidente da Comissão, avaliadas nas reuniões e posteriormente encaminhadas para implementação. A direção também estimula a FT a compartilhar suas ideias de forma simples e objetiva na rotina durante conversas no café da manhã e nas 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 da FT nos conhecimentos essenciais por meio de subsídio em pós-graduação, parceria técnica com SENAI (com fornecimento de ensino profissionalizante) e incentivo intelectual para FT que realiza cursos de extensão e outras capacitações. A avaliação do ambiente de inovação é realizada digitalmente uma vez ao ano na pesquisa de clima organizacional da GRS17, divulgada por meio de link e QRCode. Na pesquisa é medido a percepção quanto ao reconhecimento pelas contribuições oferecidas, o aproveitamento das ideias e sugestões e a satisfação quanto à oportunidade de aplicação de talento e conhecimento no ambiente de trabalho. A criação do Projeto de Inteligência Operacional, a transição do cadastro de redes para o software QGIS® e a automatização das dosagens dos produtos químicos das ETAs de Damolândia e Inhumas foram as inovações mais importantes incorporadas em 2023.

5.2.b) Todos os projetos para incorporar inovações ou novas tecnologias são avaliados corporativamente considerando critérios técnicos, financeiros e operacionais, sendo elaborado relatório que apontam os riscos envolvidos na sua implementação, os pontos positivos e negativos e a recomendação de implantação ou não. Aos projetos viáveis são elaboradas especificações da tecnologia para aquisições ou implementações futuras. Os projetos inovadores buscam apresentar resultados considerando o ambiente real da empresa, no entanto, passam pelo desenvolvimento de um projeto piloto em ambiente controlado e de baixo risco. Exemplo considerado promissor foi o projeto de automatização de dosagem de produtos químicos, que compreende a instalação de analisadores contínuos de parâmetros (turbidez, pH, cloro e flúor), inversores de frequência e bombas dosadoras peristálticas, além do desenvolvimento de software para medir os parâmetros de qualidade em tempo real e controlar a dosagem dos insumos de tratamento automaticamente, sem intervenção humana, conforme definido nas curvas de dosagem de produtos químicos. O projeto foi implementado como piloto em 2022 na ETA do município de Brazabrantes, devido ao seu pequeno porte em relação a ETA de Inhumas (10% do tamanho). Os estudos técnicos analisaram os resultados alcançados pelo projeto piloto considerando-o promissor, pois resultou em benefícios como a redução do consumo de produtos químicos. A viabilidade para implementação na ETA Inhumas foi avaliada pela GRS17 em conjunto com o DIN17, considerando a

disponibilidade de equipamentos adequados para o porte, mão de obra para a instalação de equipamentos e desenvolvimento de software, os riscos envolvidos na implementação e na operação inicial, como a possibilidade de inoperância dos equipamentos de dosagem elétricos (o risco nesse caso é mitigado com a manutenção do sistema antigo de dosagem de sulfato por gravidade). O projeto foi considerado viável e entrou no planejamento do Projeto Inteligência Operacional da GRS17 e no projeto do MGO da SUTOP. Ele está em fase de execução, já foram instalados o medidor de turbidez de água bruta, dosadora de flúor e sulfato (em operação) e os monitores de cloro, flúor e turbidez de água tratada. Outro projeto inovador que foi desenvolvido pelos profissionais João Victor e Alex foi a implementação do projeto “Parada Programada” que compreende o desligamento do sistema produtor e distribuidor de água nos períodos de maior pico de consumo de energia alinhado ao comportamento de consumo de água dos CL. O projeto trouxe diversos benefícios como a redução de despesas financeiras, diminuição da pressão das redes em horários de consumo mínimo dos CL, que contribui de forma relevante na redução do índice de perdas e para o desenvolvimento sustentável da comunidade, devido menor retirada de água do manancial e consequentemente restringindo falta d’água em períodos de escassez hídrica. O projeto foi otimizado com a implantação do Sistema Supervisório, ferramenta de transformação digital que permite visualizar os níveis de controle de reservatórios e automatizar o funcionamento das bombas elevatórias. A efetividade é verificada diariamente por acompanhamento da medição da quantidade de água produzida e da eficiência da energia disponibilizada. No final do período planejado é analisada a eficácia da experimentação em reunião conjunta com a direção, registrada em atas arquivadas no sistema digital Wekan®. O projeto Parada Programada e seus resultados foram divulgados em palestras e reuniões na Saneago, sendo conteúdo integrante do tema do Case “Processo de redução de perdas do DIN17” apresentado no Seminário de Benchmarking do PNQS ciclo 2023. O projeto também recebeu visitas de equipes de outras unidades da empresa para verificar a viabilidade de implementação naqueles locais.

5.3.a) A SUTEC é responsável pelo desenvolvimento digital do negócio da Saneago e estabelece as diretrizes tecnológicas voltada para a transformação digital, especialmente na busca de soluções alinhadas ao planejamento estratégico e às necessidades de informações da operação e da gestão dos processos. As demandas de desenvolvimento de novos sistemas digitais parte da AA e dos gestores são consolidadas em projetos e direcionados ao Comitê Gestor de prioridade de TI, responsável pela consolidação das demandas e definição da priorização de desenvolvimento. A demanda é analisada inicialmente quanto à sua viabilidade por meio dos critérios: alinhamento ao planejamento estratégico, impacto nas atividades da companhia, riscos legais e financeiros envolvidos, impacto na qualidade das informações e existência de fluxo dos processos envolvidos. A demanda sendo considerada viável é aprovada para desenvolvimento e priorizada pela SUTEC conforme a Matriz GUT. A execução dos projetos de desenvolvimento é coordenada e executada pela G-GPJ obedecendo a IT00.0231, sendo realizado por mão de obra própria, contratada ou ainda por aquisição de solução pronta como o SAP 4/Hana e QlikSense. 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. A efetividade e a situação dos projetos em desenvolvimento são avaliadas trimestralmente pelo Comitê gestor de prioridades de TI. Necessidades de manutenção e eventuais melhorias nos sistemas digitais existentes são levantadas pelos usuários e encaminhadas aos gestores dos sistemas. Elas são direcionadas para a G-GAD por meio de chamado de solicitação de serviços, controlados no sistema digital GSI conforme IN00.0018. As tecnologias digitais mais importantes em uso na GRS17 são apresentadas na tabela 5.3.1. Diversas soluções foram desenvolvidas para trazer agilidade, facilidade e comodidade aos CL da GRS17 como atendimento via WhatsApp (com inclusão do serviço de disponibilização de código de barras para pagamento de fatura, em junho de 2024 via QRCode, Pix e PicPay). A implantação do módulo de manutenção do sistema SAP em 2023 incrementou maior eficiência no controle da manutenção dos ativos operacionais e na distribuição de equipes de trabalho, diminuindo o tempo para a execução dos serviços. O sistema ver, implementado em 2022, permitiu otimizar as rotas de serviços das equipes de campo, diminuir o tempo da baixa dos registros de atendimento e automatizar a baixa dos materiais utilizados em cada serviço. A disponibilização dos painéis de BI via QlikSense como os painéis de indicadores, de função gratificada e do orçamento facilitaram a análise do desempenho da GRS17. Os painéis do IGOP(d_2023) e IGC (d_2024) permitiram a Direção avaliar o diferencial competitivo da GRS17 e distritos dentro da Saneago. A implementação dos sistemas “Supervisório”, “Apache Guacamole®” e “Supervisório Web” otimizou a distribuição de 100% da água tratada, por meio da automatização dos sistemas de bombeamentos e das válvulas. O Supervisório foi atualizado no início de 2024 com a implantação de notificações automatizadas via Telegram® para os gestores e operadores da ETA em casos de atingimento de nível máximo e extravasamento em reservatórios, e falta de energia em equipamentos elétricos. A melhoria no sistema de leitura comercial com a inclusão de registro fotográfico do hidrômetro das contas com ocorrências de crítica e sua disponibilização na nuvem da Saneago eliminou 100% do deslocamento de equipe para verificar a leitura, diminuindo custo com mão de obra e insumos e o tempo de resposta da crítica, aumentando significativamente a eficiência do processo comercial.

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, FO, 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 CL.
WhatsApp	Atendimento virtual aos CL via WhatsApp

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 TI. Os procedimentos são baseados nas Políticas relativas ao sistema digital como a de Segurança da Informação, de Privacidade de Dados Pessoais, de Recursos Computacionais de Rede da Saneago e a IN04.2007. As responsabilidades relativas à segurança são estabelecidas no item 8 da PL04.0006. As condutas de segurança da informação a serem seguidas estão estabelecidas em normativas disponibilizadas em formato exclusivamente digital no SGI e publicadas no site da Saneago no que tange às PI's externas. A Saneago estabeleceu o Comitê Gestor de Segurança da Informação em 2019 composto por membros nomeados pela Diretoria que tem a responsabilidade de atualizar periodicamente as normativas. Inovando em 2023, a Saneago extinguiu o Comitê 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 à segurança da informação. A SUTEC é responsável pela garantia do atendimento dos requisitos de segurança nos ambientes computacional e convencional. Para garantir a manutenção de um ambiente seguro ela dispõe de uma infraestrutura física e lógica, além de FT especializada. Todo o tráfego de informações é monitorado e controlado em tempo real por uma infraestrutura com ferramentas como antivírus, *firewall*, *antispam*, ferramentas de monitoramento de vulnerabilidades, além de realização periódica de testes de intrusão e *fishing* com alertas das tentativas de violação em tempo real que são bloqueadas automaticamente. Todos os eventos são registrados e disponibilizados em dashboard como WaFI e BIGP para avaliação da equipe de TI. A efetividade das atividades relacionadas à gestão da TI é avaliada anualmente por meio de auditoria independente. As 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 é precedido de uma credencial de identificação à qual é atribuído previamente um perfil que estabelece níveis diferenciados de acesso conforme o tipo de informação envolvida, tipo de usuário, função, cargo, lotação e local de atuação. As credenciais são atualizadas periodicamente a fim de manter a integridade de senhas e logins. A disponibilidade e continuidade das informações são garantidas por uma estrutura de hardware composta de servidores, 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. A Saneago realiza backup dos servidores em local físico diferente, em atendimento a IN04.2004 sob a responsabilidade G-CBD. A continuidade da estrutura de redes é garantida por meio de links

redundantes de comunicação de dados, além de um centro de operações com profissionais que monitoram e avaliam a qualidade da rede em tempo real 24hs por dia com a detecção de falhas e instabilidades via software. A situação das redes é divulgada no portal "Saneago online" disponível na intranet contendo a situação e o nome do responsável pelo apoio local em caso de instabilidades ou falhas. O comitê de continuidade dos serviços é responsável por monitorar os eventos que resultam no descumprimento da PL04.0006 e que ainda possam representar uma ameaça. Ele foi estabelecido em 2022 e desenvolveu plano de resposta e tratamento para os eventos de diversos tipos de violações citadas na tabela 5.3.2. 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 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, Web Application Firewall – WAF, gestão de vulnerabilidade e riscos em Segurança da Informação, e solução para segurança de aplicações Web (WAF).

Tabela 5.3.2 – Incidentes de segurança

1. Violações da Política de Segurança da Informação da Saneago.
2. Violações da Política de privacidade de Aplicativos
3. Violações do Acordo de Confidencialidade
4. Dispositivo de tecnologia conectado à rede da Saneago contaminado com malware de computador detectado por mecanismo automatizado ou pessoal qualificado
5. Violação da instrução IN06.0633, detectada automática ou manualmente
6. Violação da instrução normativa de Segurança no uso de Correio Eletrônico
7. Utilização de credenciais de autenticação por indivíduo não proprietário delas
8. Fluxo de comunicação de rede caracterizado como atividade maliciosa por detecção de padrão ou análise manual, ou envolvendo dispositivos identificados por grupos de segurança como fonte de atividades maliciosas.
9. Falta da comunicação de fragilidade de segurança conhecida em processo ou sistema de TI, ou abuso dela.
10. Violação de direito autoral ou propriedade intelectual de qualquer natureza.
11. Tentativa de fraude, bem ou malsucedida, independentemente do dano causado.
12. Quaisquer outros eventos que constituam violação de requisito de segurança estabelecido por gestor de informação da Saneago

6 – PESSOAS

6.1.a) A organização é estruturada em duas dimensões (tabela 6.1.1) que organizam a distribuição dos processos e das pessoas dentro da Saneago. É desenvolvido para garantir a plena execução das atividades, aumento de produtividade, alinhamento com as estratégias, alcance da Missão e Visão e o atendimento das N&E das PI's. A estruturação das equipes é realizada corporativamente seguindo hierarquia estabelecida no RI00.0001 sendo composta por Superintendentes, Gerentes, Supervisores, Coordenadores, outras funções gratificadas (conforme PCG e FG) e demais FT. A responsabilidade pela organização da gestão de pessoas é da G-GRH, subordinada à SUREH que é vinculada à DICOR. A estruturação ocorre por meio do PLT corporativo que consiste num instrumento de planejamento, organização e distribuição das pessoas, em departamentos conhecidos na Saneago como Unidades Organizacionais. Para cada departamento é atribuído um QLT que determina as necessidades qualitativa e quantitativa. Para definir o QLT, a G-GRH verifica conforme RI00.0001 e as tecnologias disponíveis e implementadas que possam impactar o QLT. A G-GRH contratou consultoria em 2021 para atualizar o PLT, onde foi realizado um diagnóstico prévio da situação do PLT e do QLT de cada departamento, com posterior identificação de melhorias e revisão proativa anual para a

manutenção do PLT com as estratégias da empresa. Em 2023 a direção da GRS17 foi integrada no projeto onde foi realizado o mapeamento das atividades executadas pela GRS17 e o levantamento do quantitativo de ações e o tempo.

Tabela 6.1.1 – Estrutura do Sistema de Trabalho da Saneago

Documento		Descrição e Gestor
Processos	Estatuto Social (d_2000)	Estabelece a estrutura global da Saneago e as atribuições da alta gestão e define as competências e atribuições dos órgãos de deliberação, administração e fiscalização. Foi revisado em 05/2024 (versão 29).
	Regimento Interno (d_1975)	Define as atribuições dos departamentos e suas hierarquias e os critérios de responsabilidade e autoridade. Suas atualizações são aprovadas pelo CA. Foi atualizado 06/2024 (versão 61).
	Regimentos Internos	Determinam o modo de funcionamento e as responsabilidades dos membros de 07 órgãos de administração e de fiscalização (conforme estatuto social). Foram criados em 2019 e são atualizados periodicamente.
Pessoas	Planos de Carreiras	Define as diretrizes de carreira, faixas e estágios salariais e organizam a estrutura de cargos incluindo requisitos de formação, competências requeridas, responsabilidades, descritivo de atividades, nível de hierarquia e autonomia.
	Plano de carreira gerencial e funções gratificadas	Define a estrutura de funções gerenciais e gratificadas, as faixas e estágios salariais e estabelece os critérios de acesso como: requisitos de formação, tempo de carreira e competências necessárias
	Plano de lotação	Define a metodologia de estruturação e distribuição quantitativa e qualitativa da FT nas Unidades Organizacionais (departamentos) de modo a garantir a plena execução das atividades.

Com os resultados em mãos, a direção otimizou a distribuição das equipes, reconduzindo funcionários entre os distritos de Santo Antônio de Goiás, Nova Veneza e Brazabantes, nessa ação a equipe da GRS17 trouxe um colaborador para a unidade. Houve também recondução de funcionário de Caturai para o DIN17. O projeto contou com a atualização das competências considerando os tipos de atividades, a complexidade e os tipos de lideranças envolvidos. São realizados benchmarking para apontar tendências e cenários do mercado externo. As alterações no QLT são autorizadas conforme PL00.0125 e IN00.0400. O sistema digital PA361 viabiliza a administração do QLT e PLT de forma segura e ágil integrando os processos às pessoas. A cada atualização na estrutura organizacional, o PA361 atualiza automaticamente e alerta a G-GRH sobre a necessidade de adequação e atualização do QLT dos departamentos impactados. Para o caso de atividades específicas de projetos e programas corporativos, são estabelecidos pela Diretoria grupos multifuncionais em forma de comissão, com objetivos, prazo e nomeação de integrantes, selecionados conforme as competências necessárias para as atividades propostas. As competências definidas para as pessoas da Saneago (tabela 6.1.2) são avaliadas de forma bilateral, anualmente na AD conforme IN00.0307.

6.1.b) A seleção externa de FT é realizada por concurso público, processo seletivo temporário ou admissão de FT por comissão ou disponibilizados por outros órgãos públicos em casos de extrema necessidade. A G-GRH anualmente avalia o dimensionamento do PLT e em caso de necessidade de preenchimento de vagas, solicita à Diretoria autorização de concurso para preenchimento das vagas de forma permanente ou temporária (para projetos específicos) utilizando critérios operacionais, financeiros, nível de automação dos processos, situação dos contratos e alinhamento com as estratégias para a tomada de decisão. Em 2022 o dimensionamento foi atualizado com o apoio de consultoria, que verificou tendências de mercado e tecnologias disponíveis. A divulgação de concurso é realizada digitalmente na internet contendo edital com as respectivas vagas, pré-requisitos e descrição das atividades, de forma a assegurar a não discriminação e a igualdade de oportunidades. O concurso estimula a participação de pessoas em vulnerabilidade social por meio da isenção de taxas de inscrição. A inclusão de minorias é garantida pela reserva de 5% das vagas para candidatos portadores de necessidades especiais. Os resultados dos concursos são divulgados na internet conforme previsto nos editais onde é apresentado a relação dos candidatos aprovados e reprovados incluindo o motivo da não aprovação. Os empregados aprovados são convocados e submetidos a entrevistas para comprovação dos pré-requisitos exigidos e realização de exames admissionais para contratação. O empregado aprovado em concurso, no processo seletivo e admitido via comissão ou disposição de outros órgãos passa previamente pela integração obrigatória, onde são apresentados os elementos da cultura, sistema de trabalho (estrutura organizacional e Cadeia de Valor) e treinamentos sobre os conhecimentos específicos exigidos para o cargo, além de noções básicas sobre saneamento, meio ambiente, recursos hídricos, segurança do trabalho e governança. Após a assinatura do contrato, o novo empregado é direcionado ao departamento de trabalho e avaliado em período probatório (podendo ser admitido ou dispensado) por 90 dias, com posterior feedback do gestor para o empregado e para a G-GRH com registro no histórico. Durante o período, a direção avalia o desempenho na rotina e no feedback da equipe, levando em consideração a forma de trabalho, as atitudes e as qualidades na área de atuação. A movimentação interna é aprovada pelo Diretor das áreas envolvidas com parecer técnico prévio da G-GRH que avalia a compatibilidade de função, requisitos operacionais e financeiros e adequação com o QLT. Em caso de parecer negativo, o processo eletrônico é obrigatoriamente enviado ao interessado para conhecimento do resultado. O QLT da GRS17 é preenchido por vaga externa ou movimentação interna que é realizada por interesse da empresa ou do empregado (conforme IN00.0400). Os empregados recém-chegados são preparados para o exercício das suas funções, por meio de *On The Job*, treinados diretamente pelos mais experientes e com melhor desempenho. Em casos específicos, solicita treinamento à G-GDS, realizado previamente à assunção da função. Caso haja recebimento de empregado PCD, a G-GRH informa previamente a unidade para que as adequações físicas e sociais sejam realizadas. A GRS17 em 2022 adequou sua infraestrutura para receber empregado PCD. A distribuição da FT é realizada pela direção que observa a lotação designada pela G-GRH. Ela também realiza alterações na distribuição das pessoas para as funções mais adequadas como a ocorrida em 11/2023 em que houve a realocação de 01 empregado para promover melhoria de desempenho na GRS17 e melhor adequação ao perfil pessoal. A mudança

Tabela 6.1.2 – Principais competências da FT		
Competências	FT	Gestor
Capacitação e aperfeiçoamento contínuo	X	X
Comportamento Ético	X	X
Comprometimento Organizacional	X	X
Comunicação	X	X
Empreendedorismo	X	X
Flexibilidade	X	X
Foco em Resultado	X	X
Foco no Cliente	X	X
Liderança		X
Organização e Planejamento	X	X
Relacionamento Interpessoal	X	X
Tomada de Decisão		X
Trabalho em Equipe	X	X
Visão Sistêmica		X

elevou a taxa de atualização do cadastro de redes no sistema QGIS. Para aprimorar a adequação da composição das equipes, em 2024 a direção da GRS17 iniciou o desenvolvimento de planilha eletrônica no Office 365, disponibilizada na nuvem, para levantar e avaliar as principais características das equipes como nível de proatividade, flexibilidade, comunicação e eficácia na execução das atividades, conhecimentos essenciais adquiridos e a desenvolver a avaliação do potencial para liderar equipes ou cargos da gestão, em caso de necessidade de sucessão.

6.1.c) A diretriz estratégica “Capital humano como diferencial competitivo” orienta as ações da Saneago para desenvolver as competências das pessoas a fim de capacitá-las nas suas funções, melhorar a sua performance e garantir o atendimento dos propósitos estratégicos. As competências necessárias para as pessoas (tabela 6.1.2) são definidas com base na estrutura do sistema de trabalho da Saneago tratado em 6.1.a. O escopo de competências das pessoas está sendo modernizado com base em boas práticas de mercado por meio da consultoria da GESTCOM(d_2022). A efetividade das competências das pessoas da GRS17 é mensurada na AD. Anualmente as competências da FT são avaliadas pelo gestor imediato. A AD é dividida em duas perspectivas compreendendo as competências comportamentais e de desempenho. A perspectiva comportamental analisa os aspectos relacionados as competências citadas na tabela 6.1.2. A perspectiva de desempenho avalia o grau de atingimento das metas estratégicas definidas para o departamento onde o empregado é lotado. A AD é precedida de feedback obrigatório do gestor que é confirmado pelo empregado diretamente em sistema informatizado. O escopo da AD foi ampliado em 2021 com a criação da autoavaliação e da avaliação da gestão (os gestores são avaliados pelos subordinados quanto ao desempenho das competências de liderança, tomada de decisão e visão sistêmica). Todo o processo é realizado em sistema digital e os resultados são gerados e publicados automaticamente conforme o período definido para a AD. Para estimular o desenvolvimento das competências da FT da GRS17, as lideranças promovem o feedback contínuo aos seus empregados de acordo com as entregas e os resultados atingidos. As informações são consolidadas na planilha eletrônica de avaliação das características das equipes citada em 6.1.b. A Saneago também promove diversas ações para desenvolver as competências das pessoas e torná-las capazes de realizar suas funções com excelência. As ações são consolidadas no PAC orientado pela IN00.0310. O PAC é elaborado anualmente e controlado pela G-GDS que atua de forma planejada e contínua para aprimorar a capacitação e o desenvolvimento pessoal e profissional da força de trabalho. Ele estrutura as atividades de capacitação voltadas ao aperfeiçoamento de competências individuais e profissionais para garantir o desenvolvimento e a excelência dos serviços prestados, sempre alinhado ao PE. É norteado pela matriz de risco corporativa, desdobramentos do planejamento estratégico resultados da AD, e desde 2023 também levou em consideração os resultados da avaliação de clima organizacional da empresa. O PAC é composto por 07 linhas de ação (tabela 6.1.3) com o objetivo de atingir o maior número de pessoas, aumentar a produtividade, melhorar o clima organizacional e otimizar as atividades realizadas. Para 2024 está previsto o alcance de 5500 empregados (100% da Força de Trabalho) podendo ainda ser estendido aos prestadores de serviços terceirizados e comissionados. Toda FT da GRS17 foi alcançada pelo PAC até 06/2024. A efetividade do PAC é avaliada mensalmente pela G-GDS por meio do indicador 8.5.3. As ações relacionadas a treinamentos (linhas de ação 1, 2, 3, 5 e 6 da tabela 6.1.3) são definidas a partir de exigências legais e do levantamento de necessidades de treinamentos das diretorias (que consolida as demandas das unidades subordinadas) e da estrutura de governança. Os treinamentos são realizados presencialmente em ambiente próprio, alugado, on-line via zoom ou em plataforma digital específica. Em 2023 foi contratada a plataforma Revvo®, uma plataforma personalizada de capacitação à FT. Destaque para a ação 05 que compreende um programa de capacitação dos gestores para desenvolver a comunicação, diversidade e inclusão, inovação e cultura de mudança, gestão da emoção, compliance, liderança entre outros. A direção da GRS17 levanta a demanda de treinamentos a partir dos resultados da AD e análise crítica dos resultados alcançados, ela assegura a participação da FT no levantamento da demanda por meio de reuniões e feedback da equipe como o treinamento de Excel completo realizado em 2023. Também podem ser solicitados treinamentos espontâneos durante a rotina que são encaminhadas para a G-GDS que os incorporam no PAC, observando os critérios da IN00.0310. A ação 06 compreende a promoção de treinamentos que são organizados pelos próprios departamentos. Eles são gerados a partir da demanda de capacitar a sua própria equipe (por meio de empregado considerado sênior em um determinado assunto) ou outros departamentos da empresa, acerca de um tema relevante. A gestão dos treinamentos oferecidos pela Saneago é realizada no sistema Treinamento Web, compreendendo todo o processo da atividade de treinamento por workflow de aprovação realizado eletronicamente, desde a solicitação até a aprovação, e o envio automatizado da comunicação aos gestores da convocação a FT, todos via e-mail corporativo, até o controle de frequência e participação, incluindo ainda sistema para avaliação do treinamento pelo participante. Os gestores da GRS17 avaliam a eficácia dos treinamentos na rotina de trabalho. Resultado percebido foi a eliminação do tempo improdutivo da retroescavadeira após a realização de treinamento de operação da máquina aos empregados Silas,

Tabela 6.1.4 – Programas de atenção à saúde	
Programa	Detalhe
PCMSO	Os riscos de doenças são levantados previamente para orientar a definição do programa.
PGR	E elaborado pelo técnico de segurança do trabalho.
PSQVE	Contempla ações de saúde para casos de transtornos psicológico/psiquiátrico visando a reinserção às atividades cotidianas de trabalho.

Rubismar, Thallis, Jadeilton e Josué. A ação 04 compreende um evento voltado para todos os gestores da companhia com o objetivo de estimular a integração e reflexão sobre a gestão de pessoas. Em 2023 o tema do evento foi voltado para refletir o papel da gestão frente ao modelo de governança ESG. A ação 07 do PAC compreende um programa de custeio de pós-graduação em PPP e gestão estratégica de negócios, realizada por empresa contratada, oferecido a FT da empresa para

estimular o desenvolvimento profissional de forma harmonizada com os interesses da Saneago ao longo prazo. O programa abrange 2,5% de toda FT da Saneago. A promoção do desenvolvimento da cidadania é estimulada na GRS17 através de parcerias em realização de palestras como a prevenção de assédio moral e sexual, a sustentabilidade no saneamento, prevenção da saúde entre outras. A Saneago também promove diversos projetos como Paternidade Responsável, Programa Despertar (para pais de filhos portadores de necessidades especiais) e programa de educação financeira. A direção da GRS17 estimula a FT a praticarem ações de voluntariado como doação de sangue, apoio a

instituições, doações filantrópicas entre outras. A direção realiza divulgação das oportunidades de ações voluntárias via e-mail, WhatsApp, murais, além de realizar convite individual a FT durante a rotina.

6.1.d) O processo de gestão de saúde e segurança ocupacional visa proteger a integridade da saúde física e mental e a capacidade de trabalho da FT, alinhada a PL00.0445. Elas são garantidas por meio do atendimento das Normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência além dos programas citados na tabela 6.1.4. Os gestores obrigatoriamente realizam o levantamento de riscos para toda FT e os registram no sistema eletrônico BSW041. O apontamento é atualizado sempre que houver mudança no escopo de atividades do empregado. O técnico de segurança faz levantamento de riscos periodicamente e registra-os no PGR e no sistema BSW043 onde é gerado uma não conformidade de saúde ocupacional, que deverá ser tratado pelo gestor da área, que é comunicado pelo sistema automaticamente via e-mail. O tratamento é realizado conforme a metodologia do PDCA. A CIPA identifica os riscos por meio de inspeções, cujo resultado é avaliado na reunião da comissão onde são propostas medidas preventivas para evitar ocorrências futuras. É disponibilizado uma “caixinha de sugestões” para que a FT possa fazer as denúncias ou sugestões relativas à saúde e segurança ocupacional. As sugestões passam por triagem da comissão com encaminhamento para os responsáveis pelo atendimento da sugestão. Os funcionários fazem análise preliminar de riscos antes das atividades de escavação, trabalho em altura, espaço confinado, eletricidade e içamento de cargas. A mitigação dos riscos acontece por meio da disponibilização de EPI e EPC's, manutenção/instalação de equipamentos e de infraestrutura além de outras medidas administrativas que buscam diminuir o tempo de exposição dos empregados ao risco. A permanente educação se dá pela programação e realização dos treinamentos de saúde e segurança ocupacional previstos no PAC. A efetividade dos treinamentos é acompanhada pelo Técnico de Segurança, diretamente com os empregados, onde é confirmada a realização e analisada a sua eficácia durante a rotina de trabalho. Em 2023 todos os treinamentos previstos para a equipe da GRS17 foram realizados. Adicionalmente ações de conscientização sobre os riscos e perigos são realizadas por meio de palestras e conversas na rotina, em reuniões, no momento “DSS” e na SIPAT. A comunicação é elemento fundamental para conscientização e combate à subnotificação de ocorrências de acidentes e quase acidentes, onde são realizadas ações abordagens em reuniões, SIPAT e publicação de folders. O atendimento das medidas de mitigação de riscos é verificado pelo técnico de segurança através de visitas/ inspeções em que é gerado relatório de não conformidade no sistema BSW043. Em caso de acidentes, os empregados são orientados a comunicar imediatamente o gestor imediato e o técnico de segurança conforme plano de comunicação. Os acidentes são investigados pelo Técnico de segurança, gestor imediato, acidentado e CIPA, que apuram as causas e define um plano de ação corretiva para a área. Os registros são armazenados no GED. Os gestores da GRS17 (d_2022) participam do grupo de WhatsApp “Segurança” para garantir maior agilidade nas informações. A prontidão para emergências é garantida por meio da execução das ações previstas nos planos de emergência de transporte e armazenagem de produtos químicos e na IN08.0022. Em 2023, a GRS17 realizou testes para avaliar a prontidão em casos de emergência por meio de exercícios simulatórios para situação de vazamento de cloro gás, com a participação do Corpo de Bombeiros, CIPA, representantes da SC Civil e os empregados envolvidos ou potencialmente afetados conforme citado em 4.2.b. Em 2024 o escopo dos testes foi ampliado com realização de exercícios para casos de soterramento em valas de escavação. Os dois últimos acidentes com afastamento foram por acidente de trânsito em deslocamento e acidente de trajeto vitimando empregado. Foram tomadas ações de conscientização durante o diálogo de saúde e segurança e em reunião com FT para reforçar a importância do uso dos EPI, manuseio correto de ferramentas e equipamentos, direção defensiva e segurança no trânsito.

6.1.e) Para fazer a gestão do clima organizacional, a Saneago busca entender quais são as principais N&E da FT. O

Tabela 6.1.5 – Cesta de Benefícios da Saneago
Vale Alimentação/refeição
Bonificação de férias
Auxílio creche/Escola
Participação nos resultados
Lavagem de uniformes
Gratificação de retorno de férias
Flexibilidade de horário
Folga de aniversário
Lanche para trabalhador braçal
Plano de saúde
Plano previdenciário suplementar
Empréstimo consignado
Incentivo intelectual

levantamento é feito no processo do PE e (d_2019) foi auxiliado pelo processo da pesquisa de clima organizacional corporativa, realizada anualmente pela SUPLA em formato eletrônico. Tendo em vista que a pesquisa de clima organizacional em 2023 passou a ser realizada somente em nível corporativo, impactando nas informações utilizadas pela direção local na tomada de decisão relativas ao bem-estar das pessoas, a GRS17 desenvolveu a pesquisa em escopo local e ampliou a abrangência dos respondentes, incluindo os empregados terceirizados que atuam diretamente com a equipe. Em 2024 a pesquisa local está sendo revisada para incluir a avaliação do tema diversidade, para garantir o alinhamento com a agenda ESG e identificar as necessidades específicas dos membros da GRS17 (campo aberto no formulário para que o empregado relate suas críticas, elogios e sugestões). A satisfação é medida pela avaliação de quatro fatores relacionados a carreira, treinamentos e benefícios. O bem-estar é medido pela avaliação de seis fatores relacionados ao ambiente, comunicação e liderança. O comprometimento é medido pela avaliação de três fatores: reconhecimento, oportunidades e disposição para alcançar as metas. Os resultados apurados da pesquisa local são analisados pela direção para garantir um excelente clima de bem-estar e satisfação. Os fatores considerados positivos são reforçados e aqueles porventura considerados negativos passam por análise de causa com a devida tomada de decisão visando garantir a extinção do problema. Os casos negativos de maior relevância e que apresentam alta complexidade para resolução são tratados diretamente pela direção, que se

reúne com os empregados envolvidos para discutir as ocorrências e definir as ações para evitar recorrências. As tratativas e os compromissos assumidos pelos envolvidos são registrados no sistema GED. Fatores de menor relevância e de fácil solução são resolvidos diretamente com a FT na conversa face a face. Para aprimorar o clima organizacional a direção da GRS17 também proporciona momentos de convivência, “resenhas”, lanches de aniversariantes, churrascos, festas juninas e de fim de ano que possuem calendário fixo e contam com comissão de planejamento e realização dos eventos. A avaliação é auxiliada pelo acompanhamento cotidiano do clima durante a observação direta das atividades rotineiras, em reuniões, em conversa face a face com cada empregado e na observação do comportamento nos momentos de convivência. A manutenção de uma cesta de benefícios robusta e alinhada com as N&E da FT (tabela 6.1.5) motiva e auxilia na manutenção do comprometimento com a Saneago.

Oportunidades de educação formal como incentivo intelectual e pós-graduação são disponibilizadas para estimular a motivação e o autodesenvolvimento. A direção da GRS17 também estimula a FT a conquistarem o incentivo intelectual por meio de parceria realizada com o STIUEG, em 2023 oferecendo cursos semipresenciais voltado às áreas operacional, comercial e administrativa. A AD (a partir da incorporação dos resultados estratégicos da GRS17 compreendendo 70% da nota e a progressão na carreira) configura mecanismo para a busca do alto desempenho. Também é estabelecido a distribuição anual de 10% do lucro líquido conforme IN00.0469. A busca pelo alto desempenho foi reforçado em 2023 com o desenvolvimento do IGOP e em 2024 com o IGC que compreende dois programas de avaliação do desempenho operacional e comercial, que concede prêmios em dinheiro (até R\$ 1500,00) e viagens com acompanhante para toda FT dos distritos que apresentam o melhor desempenho no ano. A GRS17 terminou o ano de 2023 em segundo lugar (entre as GRS), com o distrito de Nova Veneza sendo o segundo lugar (entre todos os distritos) no IGOP. No IGC (GRS17 primeiro lugar entre as GRS) é realizado por meio de painéis digitais de Business Intelligence desenvolvidos via QlikSense e a sua divulgação é realizada automaticamente no fechamento dos indicadores mensais. O desempenho dos gestores é incentivado por meio de uma bonificação variável baseada no atingimento das metas estratégicas conhecido como FG, calculada de forma automatizada em sistema próprio e vinculado ao sistema de pagamento de salários. As medidas mais relevantes realizadas nos últimos dois anos para a melhoria do clima organizacional foram a reorganização da FT (considerando perfil de trabalho e expectativas dos empregados envolvidos) além da celebração de datas importantes, como o dia internacional da mulher, no qual são discutidos aspectos relevantes para o momento, a Páscoa, com distribuição de chocolate, o “Aniversariante do mês” e as palestras rotineiras com os empregados sobre diversos temas. A direção da GRS17 se esforça em manter um ambiente de reconhecimento e valorização profissional das pessoas como forma de incentivo ao comprometimento e disposição para a alta performance e com o desenvolvimento sustentável. A direção mantém um ambiente de reconhecimento e valorização por meio de ações de divulgação de comportamentos relevantes ou considerados extraordinários nos grupos de WhatsApp e em reuniões de trabalho. O comprometimento da direção com a divulgação desses fatos está previsto no plano de comunicação.

6.2.a) O estabelecimento das competências de liderança é alinhado com as estratégias corporativas e definidas na IN00.0261 e IN00.0307, ambos aprovadas pela AA e divulgados digitalmente a FT na intranet por meio de documentos normativos. Eventuais atualizações desses documentos são divulgadas de forma automatizada aos gestores via e-mail corporativo. As competências de liderança possibilitam a seleção de FT com perfil mais adequado para o exercício da gestão na GRS17. O Plano de carreira gerencial é responsável por definir os tipos de funções gerenciais desde o nível de superintendente até coordenador, estabelecer os conhecimentos necessários (requisitos de formação acadêmica conforme a função de liderança pretendida) e o nível de desempenho profissional mínimo necessário para o candidato. O acesso à carreira gerencial é condicionado ao atingimento de pelo menos 80% na AD individual. Em 2024, o processo foi modernizado e passou a considerar na avaliação somente as competências pessoais, eliminando as restrições de desempenho operacional do departamento ao qual o candidato é integrante. Para se manter na carreira gerencial, o empregado não poderá atingir desempenho inferior a 80% na perspectiva comportamental por dois anos consecutivos ou três intercalados nos últimos 6 anos. A SUREH realiza verificação periódica do processo e avalia a manutenção do desempenho esperado dos gestores no sistema digital BPA356. Em caso de desempenho abaixo do esperado a SUGOV é informada da situação. A IN00.0307 estabelece as competências pessoais necessárias para as funções de liderança (tab_6.1.2, coluna gestor), além das habilidades e atitudes ideais para garantir o melhor desempenho das atividades, contribuindo para a solidez da governança. Anualmente, para monitorar as habilidades e atitudes, todos os líderes são avaliados nas competências específicas de liderança, inseridas no processo de AD, além de todas aquelas avaliadas para os empregados comuns (tab_6.1.2). A SUGOV faz verificação periódica do processo e avalia a manutenção do desempenho esperado para os gestores, podendo recomendar destituição em caso de inaptidão. O acompanhamento dos resultados confere maior engajamento das equipes, com reflexo direto na produtividade.

6.2.b) A direção nas suas observações diárias ao perceber que algum empregado apresenta elevado nível de conhecimento, inteligência emocional, habilidade no relacionamento e gestão de conflitos, proatividade, foco e comprometimento com suas tarefas, visão de processos e alinhamento com as estratégias da empresa, considera-o como potencial líder e busca integrá-lo nos processos de gestão, além de apontá-lo como exemplo a ser seguido pelos demais. Na AD, toda FT é avaliada quanto as competências de trabalho em equipe, empatia e comprometimento com resultados, que também são considerados para a seleção de potenciais líderes da GRS17. Nas reuniões de rotina, a direção estimula os outros empregados a seguirem o mesmo caminho do potencial líder para que também sejam um dia reconhecidos pelas suas atitudes. Estes são incorporados nos processos de gestão da GRS17 por meio da assunção de funções como auxílio da direção para a tomada de decisão ou assumindo a função gerencial em casos de ausências como férias, licenças ou em ausências relacionadas ao trabalho. O processo de definição de potenciais líderes com vistas a definir futuros sucessores foi iniciado na GRS17 em 2022 para garantir a continuação dos processos de gestão em caso de substituição. Este compreende o desenvolvimento de metodologia própria de avaliação da FT quanto ao potencial de assumir posições de liderança ou de gestão. A metodologia de avaliação é desenvolvida em planilha eletrônica do Office 365 arquivada na nuvem do OneDrive corporativo. A avaliação é aplicada a toda FT (incluindo a direção) de forma a garantir igualdade de oportunidade à toda a equipe. Ela consiste na análise dos seguintes critérios: relacionamento interpessoal, nível de proatividade, conhecimentos essenciais adquiridos e a serem desenvolvidos, principais habilidades adquiridas, potencial para liderar equipes, potencial para assumir gestão, flexibilidade, comunicação, eficácia, potencial para transmitir conhecimento e grau de interesse em assumir funções de liderança. Os resultados são calculados baseado em fórmula específica onde o empregado é classificado quanto ao seu potencial. Corporativamente a seleção das lideranças é realizada internamente por indicação do gestor imediato, do Diretor da área ou do acionista majoritário conforme a PL00.0125 e no ES00.0001. A indicação é avaliada previamente pela SUREH e SUGOV que analisa o atendimento dos requisitos de formação, enquadramento na cadeia de valor, desempenho, histórico funcional e atendimento a requisitos legais conforme o plano de carreira gerencial,

divulgado para toda FT em forma de documento normativo no SGI. Após a análise e aprovação de atendimento dos requisitos pela SUREH e SUGOV a indicação é encaminhada para a nomeação pela AA conforme PL00.0125.

6.2.c) O desenvolvimento das competências dos atuais líderes e seus potenciais sucessores é estimulado por meio de qualificação educacional através dos programas de incentivo intelectual, custeio e subsídio à pós-graduação, visando o crescimento do nível de formação intelectual. Para proporcionar o desenvolvimento das competências das lideranças, desenvolveu o projeto “Trilha do Conhecimento Gerencial” (d_2019) constante do PAC tratado no critério 6.1.c. A trilha foi ampliada em 2024 sendo reestruturada em 09 eixos temáticos (tabela 6.3.1) consistindo em um pacote de treinamentos on-line aplicado a FT que assume funções de gestão. Em 2024 o conteúdo da trilha está sendo incorporada na plataforma digital Revvo® e no programa LMS. O gestor deve realizar pelo menos 24 horas anuais de treinamento dentro dos 09 temas, além de alcançar e manter uma média mínima 7 numa escala de 0 a 10 pontos. O desempenho na trilha é exigência de manutenção na função gerencial. A efetividade da trilha é monitorada diretamente pela G-GDS de forma automatizada pela plataforma Revvo®, e em caso de descumprimento dos requisitos a situação é encaminhada à Diretoria da área para tratativas. Cerca de 19% da FT da GRS17 já participou da trilha. A direção da GRS17 desenvolve os potenciais líderes e sucessores a partir de solicitação de treinamentos espontâneos de liderança, indicação para participação na trilha da aprendizagem, participação no processo de candidatura do PNQS e envolvimento com o processo de implementação do MEGSA ESG e ainda participação no curso GCM, permitindo aumentar a integração com a liderança e a oportunidade de participar dos processos de gestão. De forma inovadora, foi estabelecido no final de 2022 o IGOP, que compreende um programa de medição de desempenho dos resultados operacionais a partir do engajamento dos liderados com política de consequências: premiação para os melhores resultados e reciclagem ou destituição para os piores resultados. Em 2024 foi desenvolvido o IGC que também mede o desempenho dos resultados comerciais a partir do engajamento dos liderados, incluindo os terceirizados. As principais competências exigidas para as lideranças e gestores, são apresentadas na tabela 6.1.2, coluna Gestor.

Tabela 6.3.1 – Eixos da TCG
Comunicação
Cultura de mudança e inovação
Diversidade e inclusão
Gestão da emoção
Legislação e compliance
Liderança
Performance e produtividade
Soft Skills
Tecnologia e ferramentas essenciais

7 – PROCESSOS

7.1.a) Para garantir o cumprimento da Missão, os fatores de desempenho (tabela 7.1.1) dos produtos e processos da CV são definidos a partir dos requisitos identificados nas N&E das PI's, normas técnicas, legislação aplicável e códigos adotados, conforme figura 7.1. A definição dos requisitos ocorre por meio de reuniões na revisão dos processos da CV e do PE. A Matriz de Materialidade (d_2019) é considerada na definição dos requisitos constituindo base para os objetivos estratégicos e metas globais, sendo premissa à garantia do atendimento. Os requisitos definidos são consolidados em parâmetros exigíveis dos processos (fatores de desempenho), definindo responsáveis pela garantia do atendimento e pela execução das atividades quando aplicável. Os padrões dos processos são estabelecidos em normativas e realizado pelos gestores dos departamentos (RI00.0001) ou por comissões multidisciplinares por meio de

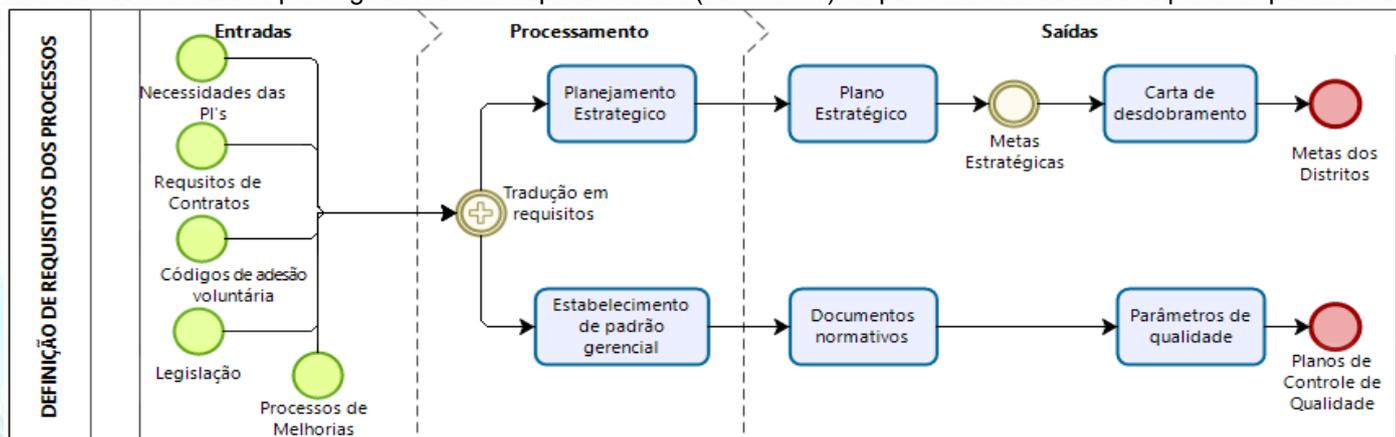


Figura 7.1 - Ciclo de definição de requisitos dos processos

mapeamento dos processos, utilizando de metodologia o Diagrama de Escopo ou BPMN. As normativas são controladas pela PR-GGI e armazenados no SGI (d_2001), atualizado constantemente. A cada atualização, a GRS17 divulga as normativas a FT e as implementam com os envolvidos na execução do processo, conforme IN00.0302, utilizando-se de práticas de capacitação, abordadas no critério 6.

7.1.b) Os processos da CV são estabelecidos pelo CA, de acordo com seu propósito na estrutura organizacional definida no RI00.0001. Os padrões para os processos são estabelecidos e aprovados conforme a PL00.0125 e de acordo com a sua finalidade, principalmente através de documentos normativos disponibilizados a toda FT na intranet e comunicados proativamente via e-mail a todos os gestores. O planejamento e a implantação dos processos ocorrem por meio de ações coordenadas pelo departamento responsável. Em casos de grande relevância são estabelecidos grupos multidisciplinares com atribuições e responsabilidades para estudo, elaboração e planejamento dos processos e procedimentos, e as demais unidades, quando requisitadas, prestam suporte para o cumprimento da demanda. Quando há definição de processos, projetos ou programas a serem implementados são estabelecidos: conjunto de atividades; competências e autoridades; papel dos executores dos processos (conforme o perfil e competências descritas nos planos de cargos e salários) e os fatores de desempenho dos processos. Em seguida são consolidados em documento normativo. Além disso são criados manuais digitais e documentos de apoio para auxiliar na implantação dos processos, que são divulgados em e-mail corporativo. Como exemplo as alterações no sistema comercial no projeto do protesto cartorário, a divulgação de vídeos tutoriais disponibilizados na intranet e o sistema PIS que foi implantado

em 2022 com melhorias em 2023, com a inclusão das metas dos distritos de forma automatizada por meio da aplicação MIG002. Destaque para o projeto do sistema PIS (d_2020) a partir de capacitações, onde o feedback gera demandas de desenvolvimento do sistema. Para incorporar o aumento da sustentabilidade aos processos, cita-se o “Programa de redução de perdas”, automação dos processos de distribuição de água e coleta de esgoto com o “Sistema Supervisório”, “Modulação das redes de água”, “Automação de dosagens de ETA. O Programa de redução de perdas caracteriza exemplo de projeto relevante para o aumento da sustentabilidade da GRS17, garantindo menor necessidade de retirada de água do manancial de abastecimento mesmo diante do crescimento significativo dos municípios. Destaque em inovação e sustentabilidade para a Saneago ao 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 destacam-se o “Projeto 1 Clique”, “Sistema Supervisório”, “Cadastro georreferenciado das redes de água”, “Sistema Ver”, o “aplicativo Saneago” e o sistema “Balanço Hídrico”.

7.1.c) Para atender a diretriz estratégica de excelência com foco em produtividade e competitividade, a GRS17 proativamente monitora o atendimento dos requisitos de desempenho dos processos por meio das práticas da tabela 7.1.2. A direção e as lideranças com apoio das redes internas monitoram o atendimento dos fatores de desempenho observando a rotina de trabalho e por meio das informações disponíveis nos sistemas, alimentados pela FT ao fim de cada serviço realizado (as ferramentas de controle dos processos estão apresentadas no critério 5). As ações são supervisionadas a princípio pelos distribuidores de serviços, após pelos gerentes e por fim pela GRS17. Assim possibilita antecipar e corrigir não conformidades identificadas durante o processo. O monitoramento do cumprimento dos padrões operacionais é realizado por sistemas digitais e dashboards agilizando a tomada de decisão, possibilitando identificar/diagnosticar problemas com proatividade, avaliar a eficácia e eficiência dos processos operacionais e analisar informações e dados relevantes para o negócio da GRS17, possibilitando a resolução de problemas e na melhoria dos resultados. Destaque de aprimoramento introduzindo transformação digital é o painel “Balanço Hídrico”, ferramenta de monitoramento do volume disponibilizado, aproveitado e perdido na distribuição da água. Os dashboards são divulgados para FT diretamente na página inicial da intranet, permitindo que os dados sejam baixados em planilha e utilizá-los em reuniões de trabalho, estudos etc. São desenvolvidos por meio do Qlik Sense apresentando as informações em forma de indicadores estabelecidos e controlados pela SUPLA, considerando as demandas de medição dos departamentos e a viabilidade de criação (fonte de dados confiável, maturidade do processo e existência de sistemática). Os principais dashboards utilizados são a plataforma de FG, 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. A transformação digital, um conceito já introduzido nos processos e em ampliação na Saneago, trouxe melhorias como: maior eficiência da execução, eficácia para o atingimento das metas, controle de dados e confiança nas informações 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, inovando a gestão e

Tabela 7.1.2 – Práticas de monitoramento

Processo	Prática	Quem	Período
Abastecimento de água	Análise dos parâmetros de qualidade durante as fases dos processos de tratamento	Operadores	Conforme plano
	Análise dos parâmetros de qualidade na rede de distribuição até a chegada ao Cliente	P-SBA	
	Verificação da situação dos sistemas de bombeamento e dos níveis dos reservatórios por meio do Supervisório	Supervisão Produção	Contínuo
	Verificação do estado das Valvulas Redutora de Pressão e Day Night	Agentes	Contínuo
Esgotamento Sanitário	Análise dos parâmetros de qualidade durante o processo de tratamento e na disposição no corpo receptor	P-SLG	Conforme Plano
	Verificação do estado das redes e poços de visita de esgoto	Supervisão Produção	Contínuo
Relacionamento com CL	Verificação e avaliação do tempo de execução dos serviços por meio do SIPSAP	Distribuidores de serviço	A cada serviço

permitindo que as unidades realizem análise comparativa de desempenho entre os distritos. Outra ferramenta implantada pela transformação digital é o “Supervisório 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 da GRS17, podendo inclusive ligar ou desligar equipamentos diretamente pelo próprio celular. Em 2024 foi desenvolvida nova versão implementando a notificação via Telegram® em casos de extravasamento, nível máximo de operação e ainda notificação visual na tela do sistema para orientação dos operadores da ETA. A direção também monitora o atendimento através do acompanhamento da execução dos planos de ação em atendimento das estratégias. Inovando, em 2022, o monitoramento da execução dos planos de ação para atendimento das estratégias passou a ser realizado semanalmente, de forma eletrônica e automatizada no sistema PIS, que verifica periodicamente a situação das atividades previstas e encaminha e-mails para os gestores com atividades pendentes (com cópias para os superiores até a Diretoria). O sistema também fornece diversos relatórios de desempenho que servem de base para análise da direção. Para garantir o cumprimento dos padrões de desempenho é realizado a verificação do cumprimento de padrões por amostragem em auditorias internas (conforme IN00.0303) e inspeções de segurança do trabalho. O processo de avaliação do PNQS do qual a GRS17 é participante (d_2023) configura avaliação dos processos. A GRS17 (d_2023) realiza “simulações” de auditoria nos processos de gestão e operacionais como forma de verificar o cumprimento dos padrões e avaliar os fatores de desempenho. Inovando, em 2024, a GRS17 passou a elaborar plano de ação para tratar as não conformidades detectadas durante essas simulações. Em caso de não conformidades identificadas na execução das atividades ou no atendimento dos parâmetros de desempenho, a direção avalia imediatamente a situação. Causas são investigadas e nas reuniões gerenciais as lideranças avaliam e tomam decisões para tratamento e evitar a recorrência. Onde não há possibilidade de atuação, aciona-se o apoio. **7.1.d)** A análise e o planejamento de melhorias para os serviços e processos são realizadas nas reuniões citadas na tabela 1.3.2, contando com a participação das lideranças, FT com expertise e demais colaboradores dos processos

primários. Oportunidades identificadas para melhoria dos processos da GRS17 são estudadas para aumentar o valor percebido por seus CL e demais PI's. As práticas citadas na tabela 7.1.3 complementam o ambiente de melhoria contínua dos processos e produtos. Para a análise são disponibilizados além dos relatórios de sistemas os dashboards citados em 7.1.c, que apresentam a evolução do indicador nos ciclos, o comparativo do desempenho do resultado entre diferentes ciclos, a composição e formulação de indicadores. O IGOP e IGC comparam desempenho entre as unidades, proporcionando que a direção realize análise competitiva. A Saneago desenvolveu o painel “Balço Hídrico” (d_2024) para avaliar detalhadamente o uso do recurso hídrico, monitorar o risco de escassez hídrica e tomar ações preventivas para evitar que o evento de risco aconteça. Para implantação das melhorias a direção avalia o retorno

Tabela 7.1.3 – Práticas de análise e melhoria			
Prática	Detalhe	Quem	Período
Reuniões de rotina	A equipe examina, identifica causas, propõe ações corretivas que são executadas pelas equipes.	Liderança/FT	Contínua
Reunião PIS	Direção analisa os resultados e investiga as causas de resultados não alcançados. Informações são discutidas e servem de base para os planos de ação do próximo mês.	Direção	Mensal
Benchmarking	FT realiza visita ou pesquisa sobre as características dos processos de outras unidades identificando práticas inovadoras nos processos e oportunidade de melhorias.	Liderança/FT	Eventual
GT	FT estuda características do processo e sugere melhorias.	FT	Eventual

para as PI's, a metodologia mais indicada e define as ações com os respectivos responsáveis, prazos, recursos e acompanham a realização. É verificada as formas de mitigação dos riscos envolvidos, a eficácia e eficiência, além dos aspectos de socio eficiência como as ações citadas em 2.2.a., onde a melhoria implementada proporcionou padronização da dosagem, gerando economia de produto e diminuição de custos para a GRS17, colaborando com a sustentabilidade econômico-financeira. O resultado do IQA aumentou após a implantação da automatização. Em situações específicas ou em projetos relevantes, a direção estabelece GT com profissionais de maior expertise para analisar e propor melhorias nos processos ou ainda define um coordenador de uma determinada atividade. Exemplo é a coordenação de cadastro de redes do QGIS que analisa e registra informações fornecidas pelos distritos, trazendo segurança ao processo de execução de serviços nos sistemas de abastecimento de água evitando retrabalhos. As melhores práticas são identificadas em visitas a unidades referência em algum aspecto de gestão operacional, na participação em eventos onde práticas da área de saneamento são discutidas e em pesquisas e/ou análise de documentos. Práticas de benchmarking são realizadas como a de 2023 na cidade de Jataí para conhecer o processo de dosagem de produtos químicos por bomba peristáltica. O aprendizado foi apresentado aos operadores envolvidos no processo em que avaliaram as informações, discutiram a viabilidade e definiram as melhores formas de implantação, culminando na instalação das bombas gerando economia de custos para a GRS17. A participação no PNQS, também configura aprimoramento nos processos internos, a partir da leitura e análise das oportunidades de melhoria nos relatórios de avaliação. Exemplo de melhoria implementada foi o processo de descentralização da gestão, com a criação dos coordenadores dos processos, que possuem autonomia para a tomada de decisão.

7.2.a) Para desenvolver uma cadeia sustentável de suprimentos, a Saneago busca por FO que compartilhem da mesma visão de ser referência em prestação de serviços. Pauta-se em comportamentos que garantam a observância à legislação, critérios sociais, ambientais e de governança. O FO, ao participar de qualquer processo de contratação deve comprovar parâmetros que fazem parte do escopo legal de exigências jurídicas, fiscais, trabalhistas, técnica e econômico-financeira. FOs são estimulados a adotarem práticas que garantam um ambiente de inclusão, equidade, garantia dos direitos humanos e combate à discriminação e trabalho infantil. A Saneago busca assegurar a contratação no mercado ou no meio ambiente de matérias-primas, insumos, serviços ou informações, visando o projeto dos produtos e dos processos e a garantia da sustentabilidade, priorizando FO socialmente responsáveis, competitivos e ambientalmente conscientes. As contratações são desenvolvidas a partir de normas e especificações técnicas de projetos, obras, materiais e serviços que são elaboradas, atualizadas e disponibilizadas digitalmente para os FO atuais e potenciais. As normas e especificações são elaboradas pelos departamentos técnicos como a G-SQD, P-GIN entre outras, divulgando-as no catálogo de materiais e serviços e nas normativas do tipo Especificação Normalizada. A seleção dos FO é realizada via licitação em conformidade com a lei das estatais, lei complementar 123/06 e a lei 10520/02. Para incitar a transformação digital entre os FO, as licitações são exclusivamente em formato eletrônico. A normatização do processo é consolidada no Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago. Para garantir o desenvolvimento sustentável de seus FO, a Saneago desenvolve um ambiente voltado para as boas práticas de governança por meio da exigência de um “Programa de Integridade”, além de exigir em contrato, práticas voltadas para um ambiente de saúde e segurança ocupacional, práticas antinepotismo e anticorrupção. As boas práticas sociais são promovidas por meio de exigências em contrato de promoção de ações para formação sobre práticas socioambientais à FT dos FO. As boas práticas ambientais são promovidas por meio de exigências em contrato de ações como a aquisição de insumos e matéria-prima ecoeficientes que provoquem o menor impacto ambiental, o uso de veículos eficientes que atendam critérios de controle de poluição do ar e priorização de aquisição de energia no mercado livre. Também são implementadas ações de logística reversa para os contratos de aquisição de hidrômetros volumétricos e tonners. Em 2024 a Saneago iniciou parceria com o FO Sulfago para iniciar o processo de logística reversa do produto químico sulfato de alumínio granulado com o recolhimento da embalagem do produto e posterior reaproveitamento. Além disso, a Saneago realiza práticas de recolhimento de materiais inservíveis e realiza leilões de sucatas. O relacionamento com os FO é avaliado anualmente na pesquisa de satisfação eletrônica que mede o grau de conveniência percebido com a Saneago. A GRS17 buscando inovação na Saneago, desenvolveu em 2024 pesquisa de satisfação junto à FT dos FO que atuam diretamente na unidade (FIMM, ArtSeg e Soluções). A inclusão social dos empregados dos FO e de seus familiares é estimulada por meio de práticas como a participação e isenção de pagamento nas festividades da GRS17, como a Festa Junina e Festa de final de ano além de outros eventos comemorativos realizados durante o ano. O cuidado com a extração de recursos naturais e proteção do meio ambiente nas fontes de extração é realizado pelo programa de recuperação de bacias, controlado pela P-GCM que executa ações de preservação e recuperação das bacias hidrográficas e de áreas de recarga de utilização da Saneago. Localmente, a GRS17 e o DIN17 estabeleceram parceria com as secretarias de meio ambiente e de educação e a

empresa “Centroálcool” para recuperação da mata ciliar da região da captação com o plantio de mudas de árvores nativas e o cercamento de matas ciliares. A implantação de placas solares (iniciado nos medidores de vazão da ETE) é o meio em que a GRS17 busca promover a produção de energia autossustentável. O tratamento de esgotos com eficiência e atendendo a padrões legais garante o retorno do efluente da ETE Inhumas ao Rio Meia Ponte sem que seja comprometida a qualidade do manancial, promovendo economia circular e desenvolvimento sustentável.

7.2.b) O cadastro de FO é realizado e controlado digitalmente pela SUSAD no sistema SAP 4/Hana. O processo de qualificação e seleção é realizado em acordo à legislação vigente e ao Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago. Os materiais da Saneago são separados em tipos: Para materiais do tipo A (alta relevância técnica) e B (média relevância técnica), os FO necessitam de pré-qualificação para o fornecimento. Os materiais do tipo C (baixa relevância técnica) não necessitam de pré-qualificação e recebem inspeção no ato do recebimento. O processo é regulamentado pela IN00.0397 (d_2023). Exige-se do FO a comprovação do cumprimento de legislação trabalhista, saúde e segurança ocupacional, capacidade técnica, certificações, desempenho e competitividade comercial e tecnológica e responsabilidade socioambiental, principalmente em questões relativas à equidade, direitos humanos, anticorrupção, ética e erradicação do trabalho infantil. A pré-qualificação dos serviços e obras é realizada pelos departamentos gestores dos futuros contratos. As condições e os fatores de desempenho desejados pela Saneago são publicados no edital de licitação divulgado no site da Saneago. A verificação do atendimento das exigências é realizada pela SULAQ após a licitação na adjudicação. A seleção do FO depende de procedimento seletivo prévio do tipo licitação que é controlado pela SULAQ, realizada a partir de demandas dos departamentos gestores dos processos (aprovados pela AA conforme PL00.0125) obedecendo às diretrizes da Lei das Estatais além de outras legislações secundárias, sempre observando o princípio de isonomia. As regras para a seleção são estabelecidas no Regulamento dos procedimentos de contratação (a_2023). A licitação ocorre exclusivamente em meio digital no portal Licitações-e do Banco do Brasil. Os FO precisam realizar cadastro prévio no site do Banco do Brasil para participar das licitações da Saneago, contribuindo com o desenvolvimento da transformação digital da SC. Em procedimentos licitatórios, os principais modos de disputa para a seleção são: menor preço, maior desconto, melhor combinação de técnica e preço e maior retorno econômico ou outro definido especificamente no edital. A seleção confere tratamento diferenciado às microempresas e EPP conforme LC 123/06. Os requisitos de fornecimento são divulgados aos FO no TR que contém as especificações técnicas do material, serviço ou obra, documentos constantes do edital da licitação. Exemplo recente de substituição de insumo importante por outro mais sustentável, foi a utilização do Tê de Serviço na ligação do ramal na rede de distribuição. Ele substitui os insumos “colar de tomada”, “registro PEAD” e o “joelho”, gerando redução de custo financeiros e do tempo de execução dos serviços. Além disso, está em implantação na GRS17 a alteração do coagulante, de sulfato granulado para o sulfato líquido, eliminando a produção de embalagens e a geração de resíduos.

7.2.c) Após a assinatura do contrato, a Diretoria nomeia os responsáveis por sua fiscalização, para monitorar o fornecimento através do acompanhamento da execução, verificação da conformidade e qualidade, além da alocação dos recursos e insumos para o cumprimento. A metodologia de monitoramento é definida no próprio contrato e em seus anexos, incluindo as condições e prazos de entrega do serviço/produto contratado. A complexidade para realizar o acompanhamento e a fiscalização demanda uma comunicação contínua entre as partes, cuja metodologia é prevista como cláusula nos contratos. Os FO de obras e serviços devem comprovar que atenderam os requisitos do contrato por meio de boletins de medição e outros documentos previstos no TR, além da comprovação de atendimento das exigências jurídicas, técnicas, administrativas e de segurança social e ambiental. Antes do início da execução do contrato é realizada reunião de alinhamento em que são apresentados os requisitos a serem atendidos, a forma de comunicação e monitoramento, incluindo os relativos à saúde e segurança ocupacional. Nessa reunião a contratada já deve apresentar toda a documentação obrigatória. Somente após, é realizada a emissão da ordem de serviço. A fiscalização e o acompanhamento da execução são acompanhados em processo no GED autuado após a reunião de alinhamento. Os aspectos relativos à saúde e segurança ocupacional são verificados pela G-GST através de vistorias e fiscalizações periódicas nos locais de execução dos serviços/obras das empresas contratadas, conforme normativa de segurança e medicina do trabalho, para garantir o atendimento das condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores dos FO. O contratado deve ainda enviar mensalmente relatório de atendimento dos requisitos de segurança ocupacional para o gestor do contrato. Os contratos possuem: matriz de risco; cláusula definidora de riscos e de responsabilidades entre as partes; condições para prevenir situações de riscos sociais, ambientais e de governança; conformidade com a legislação ambiental. Em caso de não conformidades, a contratada é notificada por meio eletrônico devendo imediatamente apresentar plano de ação para correção das inconformidades. O fornecimento de materiais é controlado corporativamente pela SULOG. O recebimento acontece em um centro de distribuição centralizado em Goiânia, que posteriormente são separados e distribuídos aos departamentos. O monitoramento do fornecimento é realizado pela G-SQD em cada entrega, conforme as exigências previstas nos TR e cláusulas dos contratos. O fornecimento dos serviços é controlado pelo gestor do contrato e o recebimento acontece conforme as cláusulas contratuais. As informações são registradas digitalmente no sistema SAP 4/Hana (d_2020). Eventuais não conformidades de fornecimento de materiais podem ser identificadas pela G-SQD ou ainda pelos departamentos usuários dos materiais. As ações envolvem notificações ao FO, com prazo para solução e seu devido acompanhamento. As equipes de campo e os almoxarifes da GRS17 monitoram continuamente a qualidade dos materiais durante a execução dos serviços. Em caso de não conformidade é aberta reclamação para a G-SQD via GED para tratativas conforme IN00.0402. Em caso de necessidade de aplicação de penalidades é instaurado processo administrativo de apuração de penalidades com direito a ampla defesa conforme regulamento dos procedimentos de contratações da Saneago. A equipe comercial da GRS17 acompanha diariamente o desempenho do FO FIMM (fornecedor crítico do negócio) responsável pela execução dos serviços comerciais, acompanhado por relatórios de sistemas. Em 2022, foi desenvolvido o BDO que detalha todos os serviços realizados que não atenderam os parâmetros de qualidade exigidos em contrato. A equipe da GRS17 avalia as inconformidades e solicita verificação in loco para correções. As reincidências são tratadas junto aos distritos tratando inconformidades realizando correções. A GRS17 também verifica a situação das condições de trabalho, saúde e segurança incluindo a disponibilidade de insumos. As não conformidades são

encaminhadas mensalmente ao gestor do contrato para que seja realizada a glosa no pagamento. Para garantir a qualidade dos serviços prestados pela concessionária de energia (fornecedor crítico do negócio), a GRS17 iniciou este ano a instalação de multimedidores de energia para monitorar parâmetros energéticos exigidos em contrato.

7.2.d) A avaliação dos FO visa garantir o seu bom desempenho de forma objetiva e qualitativa, buscando a melhoria contínua de sua performance e dos processos críticos do negócio, colaborando com o desenvolvimento sustentável da cadeia. Os fatores para avaliação do desempenho são definidos no TR e nos contratos. A avaliação dos FO de serviços é realizada pelos fiscais, com documento de avaliação onde são registrados o cumprimento das obrigações contratuais, com base nas fiscalizações ou no feedback dos departamentos onde o serviço é executado. Os avaliadores observam os aspectos de segurança de trabalho, cumprimento da legislação trabalhista, prazos, qualidade da prestação do serviço entre outros estabelecidos no contrato. A avaliação dos FO de materiais é realizada no recebimento físico dos materiais (verificado o atendimento dos prazos e condições de entrega) e nas inspeções de qualidade (verificado o atendimento das características técnicas exigidas). Quando previsto em contrato, a avaliação gera uma pontuação sobre o desempenho da empresa como o IMR do contrato da empresa “Soluções”, responsável pela prestação dos serviços gerais. Ela é comunicada ao FO mensalmente ou em outro período conforme contrato. Em caso de desempenho abaixo do previsto o FO é convocado para discutir as questões do seu desempenho, notificando as falhas apuradas e estabelecendo um prazo para correções, sob pena de aplicação das sanções e penalidades previstas na lei e no contrato. Havendo reincidências, pode haver a aplicação de penalidades desde multas até a rescisão do contrato e impedimento de licitar com a Saneago, com as devidas consequências legais. A aplicação de penalidades é precedida de processo de apuração de responsabilidades conduzido por comissão multidisciplinar. O Regulamento de Contratações permite na contratação de obras e serviços, e engenharia, estabelecer remuneração variável, vinculada ao desempenho do contrato, com base em metas, padrões de qualidade, critérios ambientais, sociais e de governança além de prazos de entrega no edital e contrato, observados o conteúdo do projeto básico, projeto executivo ou do TR. Para o fornecimento de energia elétrica (FO crítico), regulamentado pela Aneel, a legislação do setor elétrico é a base para o monitoramento e avaliação do seu desempenho. A avaliação do desempenho está sendo otimizada na GRS17 em 2024 por meio da instalação de multimedidores de energia, atividade integrante do projeto de inteligência operacional, que permitirá estabelecer indicadores de desempenho para o FO. O desempenho dos FO críticos da GRS17 é acompanhado pela direção por meio do indicador 8.6.30, apresentado no critério 8. A percepção da qualidade no relacionamento com o FO é medida corporativamente (d_2019) por meio da pesquisa de satisfação dos FO aplicada anualmente em questionário eletrônico, fundamentada em sete aspectos referenciados nas expectativas dos FO. A GRS17, de forma precursora, desenvolveu em 2024 pesquisa para mensurar a qualidade no relacionamento entre os empregados dos FO e a GRS17. O desempenho do FO crítico FIMM, responsável pelos serviços comerciais, é avaliado mensalmente pela GRS17. As inconformidades detectadas durante são encaminhadas previamente para o líder da FIMM por meio do BDO para avaliação. Após é realizada reunião com os empregados do FO para análise crítica da qualidade do serviço,

Tabela 7.3.1 – Itens da elaboração do orçamento

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

investigação das causas e tomada de decisão para correção do problema. Para aprimorar a gestão, a GRS17 desenvolveu em 2024 o indicador 8.6.30 para mensurar a qualidade da execução dos serviços. A FT dos FO é engajada nos princípios do CCI no início da execução do contrato. São realizados treinamentos relacionados ao CCI e PL00.0432.

7.3.a) Os principais fatores de desempenho são monitorados e projetados através do Plano de negócios elaborado anualmente pela SUPLA, sempre alinhados com os relatórios contábeis emitidos pela SUCONT por meio do sistema digital SAP. O acompanhamento e projeções do plano de negócios é realizado por meio de planilhas eletrônicas durante a fase 02 do PE na formulação do cenário base. Com premissas determinadas e aprovadas pelo CA o modelo projeta as principais demonstrações contábeis para análise econômico-financeira, como a Demonstração de Resultados do Exercício, Balanço Patrimonial e Fluxo de Caixa. A projeção de curto prazo simula posições destas demonstrações para 12 meses, enquanto a projeção de longo prazo simula posições anuais até 2050. Os modelos são revisados anualmente com a incorporação de ajustes e atualização de premissas, aprovadas pelo CA. O planejamento econômico-financeiro é um processo dinâmico, sendo uma ferramenta de análise na discussão de questões relevantes para a sustentabilidade do negócio. A perspectiva econômico-financeira no PE e o desdobramento no objetivo “assegurar o crescimento da companhia em termos econômico-financeiros” norteiam o processo que é conduzido pela DIFIR. As diretrizes e metas são estabelecidas para subsidiar a definição dos requisitos e os níveis de desempenho econômico-financeiro esperados da Saneago e das UO’s. Os indicadores dos principais requisitos econômico-financeiros são: 8.1.6, 8.1.7, 8.1.8 e 8.1.9. O controle do desempenho é realizado mensalmente pela Diretoria e CA, na análise crítica das estratégias, subsidiado pelos sistemas e dashboards. Os fatores definidos para a GRS17 são verificados nas reuniões de análise crítica do PIS. A SUREG elabora com as áreas corporativas a revisão tarifária, orientada pelas deliberações dos reguladores que consideram o desempenho da Saneago na prestação dos serviços.

7.3.b) A elaboração do orçamento é realizada de forma corporativa anualmente durante o PE. Para a elaboração são considerados diversos aspectos como comportamento de receitas, custeio operacional, necessidade de investimentos e expectativas futuras, baseadas nas diretrizes estratégicas e nas N&E das PI’s. Os itens mais relevantes para a elaboração do orçamento estão apresentados na tabela 7.3.1. Na etapa 02 do PE, a SUPLA formula o cenário base futuro que são posteriormente encaminhadas para as áreas que realizam o desdobramento das ações, levantam a necessidade de insumos e demandas orçamentárias (fase 03). Na fase 04 ocorre a consolidação das demandas e a definição das prioridades estratégicas. Para a elaboração das projeções de receitas a SUPLA conta com a parceria da SUCOM e SUFIN, e a previsão de despesas conta com as Superintendências. A SUINT (d_2022) estabeleceu o “orçamento participativo”, onde as demandas das áreas operacionais foram listadas por meio de reuniões presenciais nas regionais, contando com a participação dos distritos. Nessa reunião são discutidas as ações a serem realizadas para o próximo ano. Com as informações a SUPLA consolida a previsão das receitas e despesas para o ano seguinte.

Após consolidação das informações, o orçamento previsto é verificado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros e Comitê estratégico, que avalia o equilíbrio econômico-financeiro do orçamento e o enquadramento com as estratégias. Se necessário são realizados ajustes no orçamento ou nas estratégias. Após emissão de parecer técnico o orçamento é encaminhado à diretoria e ao CA para aprovação junto ao PE, conforme PL00.0125. Após aprovado, o orçamento base é repassado para a SUFIN que o carrega no sistema digital SAP e acompanha a sua execução diretamente nos dashboards do Qlik Sense. O controle de cada conta orçamentária é realizado pelo seu superintendente com o apoio da SUFIN, que tem a atribuição de garantir o equilíbrio entre previsto/realizado e manutenção do fluxo de caixa. Em caso de necessidade de ajustes, é realizada a redistribuição dos valores entre as contas orçamentárias, após aprovação conforme PL00.0125, desde que as metas globais e indicadores estratégicos não sejam alterados. Além disso, durante a sua execução, o orçamento também é monitorado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros conforme PL00.0143. O acompanhamento da execução do orçamento é realizado pela R-GOC, que disponibiliza o sistema digital “Painel de Orçamento” a FT na intranet, permitindo acompanhar todos os dados de despesas e receitas previstas e o nível de execução incluindo ainda todo o desdobramento das suas informações por nível de abrangência. A situação da execução do orçamento é acompanhada pela Diretoria mensalmente, e trimestralmente pelo CA, sendo apresentados pela SUPLA e DIFIR nas demonstrações de resultados durante a reunião de avaliação das estratégias. A situação da execução e progresso do orçamento (d_2022) passou a ser medido por meio dos indicadores 8.1.10 e 8.1.11.

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

7.3.d) Visando o alinhamento com os objetivos estratégicos e com a finalidade de mitigar os fatores de risco relacionados ao custeio, os recursos financeiros são assegurados para atender às necessidades operacionais, por meio da arrecadação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, associada ao planejamento mensal adequado do fluxo de caixa de curto e médio prazos. Para manter o equilíbrio do fluxo financeiro, os recebimentos são controlados digitalmente por meio do Sistema Comercial e sistema SAP, sendo recepcionados e baixados diariamente mediante disponibilização dos arquivos eletrônicos de retorno dos agentes de arrecadação, com a identificação das faturas pagas. Para as faturas não pagas a cobrança é feita conforme as diretrizes da normativa de “Cobrança e arrecadação” e outras normativas envolvidas, sendo enviados avisos de débitos na fatura, realizadas interrupções no abastecimento e cobranças administrativas e judiciais pertinentes. Desenvolveu o processo de protesto cartorário, ferramenta para reforçar a garantia de recebimento(d_2023). A efetividade do sistema de cobrança/recebimentos é realizada no sistema comercial por uma equipe que acompanha diariamente relatórios e cumprimento do cronograma de atividades comerciais. Inovando foi desenvolvido um dashboard digital QlikSense que acompanha a situação dos recebimentos em tempo real com detalhamento dos recebidos até o nível de conta do cliente (d_2022). A eficiência dos recebimentos também é medida e acompanhada pela GRS17 por meio do indicador 8.1.9 com metas estabelecidas e inserido no PE. A qualidade do processo de faturamento da GRS17 é garantida por um moderno parque de hidrômetros com tecnologia garantindo precisão e eficiência na leitura, e por meio da efetiva manutenção e atualização do cadastro dos CL. Além disso em 2024 iniciou a implantação da instalação de medidores por telemetria nos grandes CL automatizando processo de leitura. A GRS17, de forma precursora na Saneago, em 2024 desenvolveu o indicador “Eficiência da leitura” (8.6.31) para mensurar a qualidade da execução dos serviços de leitura executadas pela terceirizada na GRS17. Os pagamentos são gerenciados por normativa de gestão de recursos financeiros pela R-GGR, programação de pagamentos controlados no sistema SAP, acompanhando fluxo de caixa através de relatórios analisados pela DIFIR. As diretrizes da gestão da aplicação dos recursos estão estabelecidas na PL00.0143. O monitoramento do equilíbrio do fluxo financeiro é acompanhado por meio da evolução do orçamento empresarial, realizado pela R-GOC e pelas Superintendências gestoras de cada conta orçamentária conforme citado em 7.3.b. As informações são utilizadas preventivamente para orientar o processo decisório. Para o longo prazo utiliza-se a DRE projetada em função das diretrizes aprovadas, elaboradas anualmente pela SUPLA, para um período de cinco anos. Objetivando mitigar potenciais impactos decorrentes de alteração de política tarifária pelos reguladores, a SUREG elabora os estudos definindo o cálculo tarifário com a SUPLA e DIFIR avaliando impactos no equilíbrio orçamentário e projeções futuras. Após encaminha para aprovação da Diretoria e CA e encaminhada aos reguladores para apreciação e aprovação. Inovando, a base de cálculo passou a considerar o desempenho operacional (fator X) para a elaboração dos estudos e definição do cálculo de reajuste (d_2022).

Resultados Organizacionais

PNQS

2024



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

8.1 – RESULTADOS ECONOMICOS FINANCEIROS

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO			COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
8.1.1	N	IFn01	Desempenho Financeiro	%	↓	108,34	111,33	103,48	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO	
8.1.2	N	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	R\$/m³	↓	7,19	7,75	6,99	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO	
8.1.3	N	IFn15	Evasão de Receitas	%	↓	-0,46	1,74	8,6	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir	CO	
8.1.4	G	IFn18	Custo da produção de água	R\$/m³	↓	6,07	7,61						
8.1.5	G	IFn19	Custo do tratamento de esgotos	R\$/m³	↓	5,21	6,68						
8.1.6	E	IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	%	↑	9,85	3,93	26,07	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO	
8.1.7	E	Interno	Índice de Despesas de Exploração – DEX	%	↓	99,28	92,70		Sanasa	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO	
8.1.8	E	Interno	Incremento de Receita Líquida	%	↑	10,18	9,31		Sanasa	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO	
8.1.9	E	Interno	Índice de Inadimplência (Substituto do IFn07)	%	↓	1,50	2,99	3,55	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	3,5	CO	
8.1.10	G	IFn04	Execução Orçamentária dos investimentos	Nota	~1	0,44	1,03						
8.1.11	G	IFn22	Execução Orçamentária da Operação	Nota	~1	0,71	0,67						

8.2 – RESULTADOS AMBIENTAIS

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO			COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
8.2.1	G	ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciadas	%	↑	72,73	72,73						
8.2.2	O	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	%	↑	54,19	53,66						
8.2.3	O	ISc10	Índice de tratamento de esgoto – SNIS	%	↑	100,00	99,77	90,04	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO	
8.2.4	G	ISc14	Utilização do volume de água captada outorgado	%	>80 <100	61,70	64,40		Sanasa	Relatório PNQS 2023	<100	SC	
8.2.5	E	Interno	Índice de Educação Ambiental	%	↑	4,13	18,27	7,90	GRS Santa Helena	Relatório do NEAR	Aumentar	CO	
8.2.6	E	Interno	Índice de Recuperação de Bacias	%	↑	18,84	23,55		Indicador Corporativo não comparável		Aumentar	CO	

8.3 – RESULTADOS SOCIAIS

COD.	TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO			COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
8.3.1	G	ISc02	Sanções e Indenizações	%	↓	0,04	0,45						
8.3.2	N	ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	%	↓	0,56	0,59	0,82	Sanasa	Relatório PNQS 2023	<1,5	SC	

8.4 – RESULTADOS DE CLIENTES E MERCADO

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO			COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
8.4.1	O	ICm01a	Reclamações de problemas	Rec/lig	↓	0,26	0,24						
8.4.2	E	ICm02	Satisfação dos Clientes	%	↑	83,12	80,95	75,9	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	80	CO	
8.4.3	G	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/ usuários	h/rec	↑	29,07	19,07						
8.4.4	G	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (ligações ativas)	%	↓	0,10	0,03						
8.4.5	G	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↓	0,00	0,00						
8.4.6	G	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	%	↑	0,15	0,83						
8.4.7	G	ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	%	↓	0,17	0,36	0,38	Média PNQS	Planilha PNQS 2023			
8.4.8	G	ISp09	Reclamações sobre falta de água	%	↓	5,24	6,03	9,25	Média PNQS	Planilha PNQS 2023			
8.4.9	E	Interno	Grau de confiança do Poder Concedente	%	↑	100,00	100,00		Sanasa	Relatório PNQS 2023	80	CO	
8.4.10	E/N	ICm05	Atendimento urbano de água	%	↑	99,86	99,85	99,84	Sanasa	Relatório PNQS 2023	99% em 2033	PC	
8.4.11	E/N	ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	%	↑	48,71	48,70	96,48	Sanasa	Relatório PNQS 2023	90% em 2033	PC	

8.4.12 N		IFr10		Satisfação do Poder Concedente				98,95		98,95		90		Águas N. Friburgo		Relatório PNQS 2023		Aumentar		CO		
8.4.13 O		Interno		Grau de fidelização dos Clientes				↑ 99,67		99,52								>99		CO		
8.5 – RESULTADOS DE PESSOAS																						
COD. TI PO		ID		INDICADORES		UM		EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE		VR		RC		Fonte		COMPROMISSO		PI		
								SF		2022		2023		RC		VR		RC		Fonte		RPI
8.5.1	G	IPe01		Produtividade da Força de Trabalho para os sistemas de água e esgoto	Lig/emp	↑	472,27	459,88														
8.5.2	G	IPe11		Produtividade de pessoal total (equivalente)	Lig/emp	↑	488,69	479,82														
8.5.3	E	IPe03		Capacitação anual da Força de Trabalho	h.ano/emp	↑	35,30	60,08	26,3					Sabesp Alto Parapanema			Relatório PNQS 2023		24		CO	
8.5.4	N	IPe04		Satisfação dos empregados	%	↑	97,34	96,81	91					Sabesp Guarulhos			Relatório PNQS 2023		95		Direção	
8.5.5	G	IPe05		Frequência de acidentes	Acidxm/h	↓	2,98	7,41														
8.5.6	G	IPe06		Gravidade de acidentes	Diasxm/h	↓	2,98	233,00														
8.6 – RESULTADOS DE PROCESSOS																						
COD. TI PO		ID		INDICADORES		UM		EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE		VR		RC		Fonte		COMPROMISSO		PI		
								SF		2022		2023		VR		RC		Fonte		RPI		PI
CLASSE PRODUTO																						
8.6.1	G	ISp01		Conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da qualidade da água distribuída	%	↑	101,70	191,52														
8.6.2	G	ISp02a		Água distribuída dentro do padrão	%	↑	99,46	97,16	90,4					Sanasa			Relatório PNQS 2023		95		SC	
8.6.3	G	ISp03		Remoção de carga poluente do esgoto recebido na Estação de Tratamento	%	↑	88,56	85,99	85,38					Média PNQS			Planilha PNQS 2023		>60		SC	
8.6.4	G	ISp04		Tempo médio de execução de ligação de água	h/lig	↓	40,47	29,45											240		RG	
8.6.5	G	ISp06		Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	h/lig	↓	60,71	61,66	89,02					Sanasa			Relatório PNQS 2023		240		RG	
8.6.6	G	ISp15		Análises de cloro residual fora do padrão	%	↓	4,30	0,03											<5		SC	
8.6.7	G	ISp16		Análises de turbidez fora do padrão	%	↓	2,63	8,61											<5		SC	
8.6.8	G	ISp17		Análises de coliformes totais fora do padrão	%	↓	0,37	0,16											<5		SC	
8.6.9	G	ISp18		Conformidade da quantidade de amostras p/ aferição da água tratada	%	↑	93,30	116,84											100		SC	
8.6.10	G	ISp19		Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	%	↑	88,55	85,79	81,82					Média PNQS			Planilha PNQS 2023		>60		SC	
8.6.11	E	Interno		Índice de Qualidade da água (Substituto do ISp20a)	%	↑	97,04	97,42									Avaliação realizada pelo indicador 8.6.2		93,75		PC	
8.6.12	G	ISp23		Conformidade da quantidade de amostras para aferição do esgoto tratado	%	↑	266,00	266,00											100		SC	
8.6.13	G	ISp30		Serviços executados dentro do prazo	%	↑	92,75	97,18	93,62					Sanasa			Relatório PNQS 2023		95		PC	
8.6.14	E	Interno		Índice de Qualidade do Efluente Tratado (Substituto do ISp24a)	nota	↑	100,00	99,98	98,22					Águas Jurumaliba			Relatório PNQS 2023		95		CO	
CLASSE PROCESSO PRIMÁRIO																						
8.6.15	G	ISp11		Continuidade no abastecimento de água	%	↑	96,59	95,98											>95			CO
8.6.16	O	ISp13		Extravasamentos de esgotos sanitários	Extrav/km	↓	5,57	5,03														
8.6.17	O	ISp14		Indicador de perdas totais de água por ligação	l/lig/dia	↓	60,79	61,95	145,02					Sanasa			Relatório PNQS 2023					
8.6.18	E	ISp27		Índice de perdas de água na distribuição	%	↓	15,95	15,89	20,40					Sanasa			Relatório PNQS 2023		15,59		CO	
8.6.19	G	IFn02		Águas não faturadas por volume (perdas de faturamento)	%	↓	14,64	14,42														
8.6.20	G	IPa02		Hidrometração	%	↑	100,00	100,00														
8.6.21	G	IPa03		Macromedição	%	↑	100,00	100,00														
8.6.22	G	IPa04a		Consumo médio de energia elétrica – água	Kwh/m³	↓	0,76	0,73	0,77					Copasa UNINT			Relatório PNQS 2023					
8.6.23	G	IPa04b		Consumo médio de energia elétrica – esgoto	Kwh/m³	↓	0,05	0,05	0,51					Sanasa			Relatório PNQS 2023					
8.6.24	E	Interno		Índice de eficiência energética	Kwh/m³	↓	0,92	0,89									Avaliação realizada pelos indicadores 8.6.22 e 8.6.23				Diminuir	CO
CLASSE PROCESSOS DE SUPORTE																						
8.6.25	G	ISp28		Reservatórios de água tratada limpos	%	↑	19,81	4,86														
8.6.26	G	IPa01		Atraso no pagamento a fornecedores	%	↓	0,00	0,00														

8.6.27	O	Interno	Recuperação de muretas e passeios	%	↑	92,66	91,64
CLASSE FORNECIMENTO							
8.6.28	G	IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	%	↓	0,00	0,00
8.6.29	G	IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	%	↓	0,00	0,00
8.6.30	G	IFr07	Desempenho de prestadores de serviços	%	↑	100,00	100,00
8.6.31	O	Interno	Eficiência de leitura	%	↑	97,32	99,77

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

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

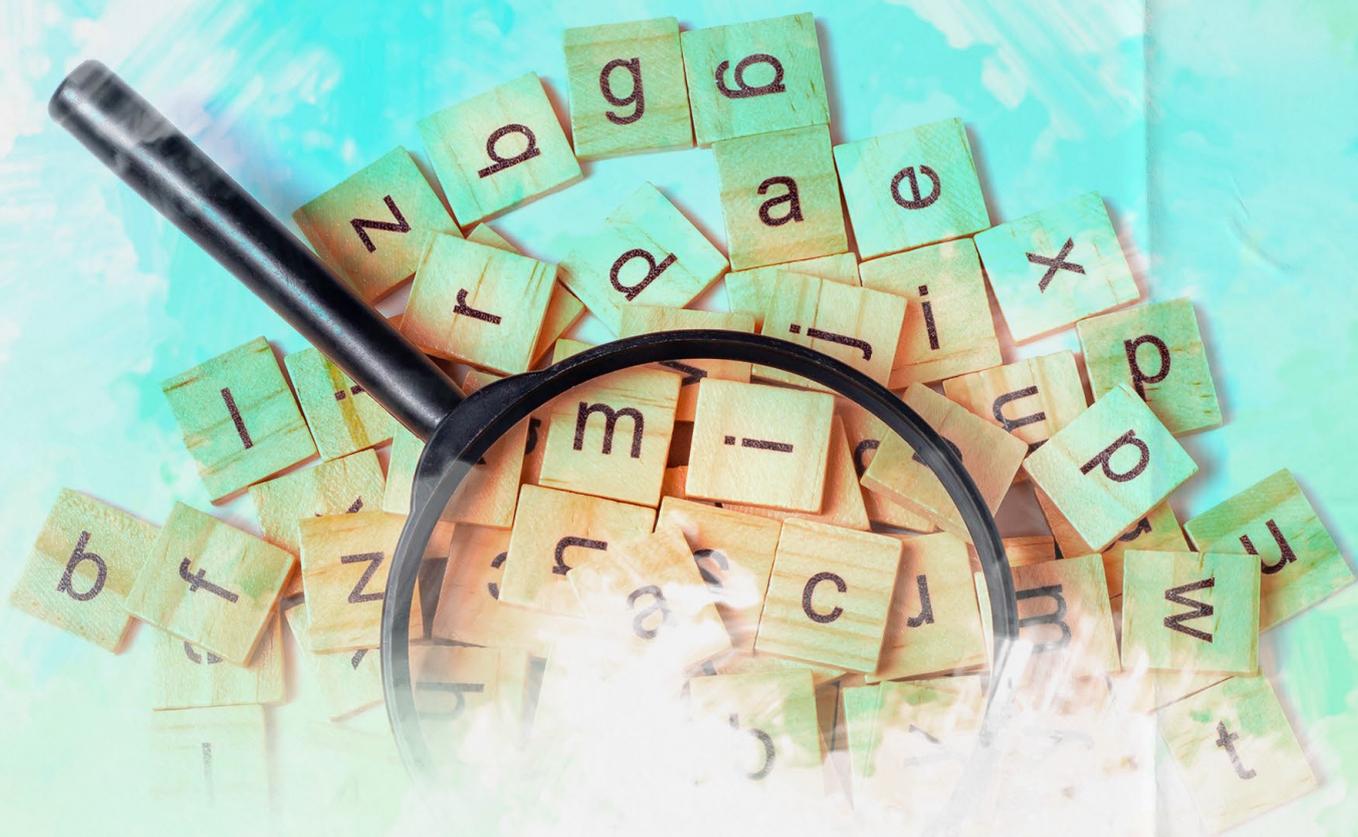
Indicador	Meta 2024	Fonte	Ações estratégicas para o cumprimento de metas
8.1.1	Diminuir		
8.1.2	Diminuir	Meta da Regional	
8.1.3	Diminuir		
8.1.6	10,66		
8.1.7	63,93	Carta de desdobramento	As metas são planejadas em função do orçamento anual e diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeções econômico-financeiras que visam o aumento da população atendida (aumento de novas ligações), e de faturamento, redução ou manutenção do orçamento de despesas. A GRS e os Distritos realizam ações operacionais e de melhorias para reduzir despesas como controle de hora extras e das jornadas de trabalho e controle de perdas para os indicadores 8.1.1, 8.1.2, 8.1.7 e 8.1.9 e ações operacionais e melhorias no processo visando aumentar o faturamento e arrecadação como: atualização cadastral, busca de ligações factíveis, extensão de redes de esgoto, manutenção da qualidade dos processos da terceirizada FIMM para os indicadores 8.1.3, 8.1.6 e 8.1.8. (A meta para o indicador 8.1.7 não leva em consideração os custos corporativos relacionados às despesas das unidades centralizadas da companhia).
8.1.8	6,97		
8.1.9	2,43		
8.2.5	99% em 2033		A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção considerando o tamanho da população para definir a quantidade de pessoas a serem atendidas por educação ambiental. A GRS e os Distritos realizam ações como palestras, recebimento de visitas entre outras.
8.2.6	90% em 2033	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por planejamento de ações de recuperação ambiental (SUMAB). A GRS e os Distritos planejam e realizam ações para atender a meta como o projeto Virada Ambiental, visitas em ETE's além de plantio de mudas e cercamento de nascentes.
8.3.2	<1,5	Lei 21203/2021 Goiás	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos para inclusão de clientes na categoria social. A GRS e os Distritos planejam e realizam ações de intensificação da atualização cadastral para identificar clientes da categoria social e promover a inclusão na tarifa.
8.4.2	80	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado pelo histórico dos resultados da pesquisa de satisfação. Para atender a meta, a GRS realiza ações oriundas da compreensão e tratamento de reclamações e insatisfações dos clientes.
8.4.9	80	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado pelos resultados da pesquisa de satisfação, feedback dos secretários, vereadores e prefeitos. A GRS e os Distritos realizam ações direcionadas para o atendimento das demandas personalizadas das Prefeituras.
8.4.10	99% em 2023		A meta é baseada em função de diretrizes estratégicas e requisitos dos contratos. O potencial é avaliado por projeção do crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas. A GRS e os Distritos desenvolvem ações para manter o índice em 100% por meio da busca de ligações factíveis de água
8.4.11	90% em 2033	Carta de desdobramento	A meta é baseada em função de diretrizes estratégicas e requisitos dos contratos. O potencial é avaliado por projeção do crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas contratuais. A GRS e os Distritos desenvolvem ações como extensões de rede de esgoto, construção de elevatórias e ampliação da ETE Inhumas (prevista para 2025 a fim de atender a meta de longo prazo)
8.5.3	24	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da política de gestão de pessoas. O potencial de alcance da meta é avaliado por meio de estudo que leva em consideração a demanda de treinamentos obrigatórios, necessidades dos departamentos e programas de desenvolvimento profissional consolidadas no Plano Anual de Capacitação. A GRS e os Distritos desenvolvem ações para atender a meta como a garantia do cumprimento das convocações de treinamento e realização de treinamento internos realizados pela própria equipe.
8.5.4	>95	Meta da Regional	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da política de gestão de pessoas. O potencial de alcance é avaliado nas reuniões da direção levando em consideração os resultados da avaliação de desempenho e da pesquisa de clima organizacional. São desenvolvidas ações para atender a meta como a garantia do fácil acesso dos empregados a direção, promoção de eventos (festas, "resenhas", bate papos), remanejamento das equipes de trabalho além da cesta de benefícios corporativas.
8.6.2	95	IGOP	A meta é baseada em função dos planos amostrais, meta do contrato de programa e os requisitos da Portaria 888 do Ministério da Saúde. A GRS e os Distritos desenvolvem ações para atender a meta como o acompanhamento contínuo do processo de tratamento de água, modernização dos equipamentos e a implantação da automação do processo de tratamento de água em Inhumas, Itauçu, Araçu e Damolândia.
8.6.11	95,3	Carta de desdobramento	
8.6.13	95	IGOP	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da normativa do SIPSAP. O potencial de alcance é avaliado nas reuniões da direção levando em consideração resultados. São desenvolvidas ações para atender a meta como o remanejamento diário das equipes de execução dos serviços e aumento na frota de veículos operacionais

8.6.14	95	Carta de desdobramento	A meta é planejada em função dos planos amostrais e requisitos da legislação. A GRS desenvolve ações para atender a meta como a manutenção operacional das ETEs de Inhumas e Itauçu e a ampliação da ETA Inhumas para atendimento da meta de longo prazo.
8.6.18	15,56	Carta de desdobramento	A meta é baseada em função de diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção baseada no histórico dos resultados. A GRS e os Distritos realizam ações como retirada de vazamentos, regulagem de válvulas, combate a irregularidades e manutenção do parque de hidrômetros.
8.6.24	0,87	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos baseado no histórico dos resultados. A GRS realiza ações como a modernização de equipamentos elétricos, instalação de multimedidores de energia e otimização do recalque das elevatórias.
8.6.22	Diminuir	Meta do Distrito	
8.6.23	Diminuir		
JUSTIFICATIVA DA FALTA DE EVOLUÇÃO DOS INDICADORES			
Indicador	Justificativa	Indicador	Justificativa
8.1.1	Aumento controlado ocasionado pela realização de obras de extensão de redes de água e setorização de redes, descargas de redes provenientes dessas obras e os testes realizados do Projeto Inteligência Operacional (Parada Programada) realizado no Distrito de Inhumas	8.2.2	Aumento no número de ligações de esgoto ocasionada pelo crescimento vegetativo dos municípios de Inhumas (com o recebimento de 103 novas ligações do Residencial Porto Seguro) e Itauçu.
8.1.2		8.2.3	
8.1.4		8.6.3	
8.1.5		8.6.10	
8.1.6		8.4.2	Diminuição devido alteração na metodologia de aplicação e fórmula de cálculo do indicador.
8.1.3	Aumento ocasionado pela retirada das motos que impactou no processo de cobranças e revisão de corte.	8.5.5	Aumento ocasionado por acidentes com esmagamento de dedo ocorrido durante transporte de equipamentos e acidente de trânsito.
8.1.8		8.5.6	
8.1.9			
8.3.1	Aumento devido a pagamento de ações judiciais vitoriosas para escritórios terceirizados de advocacia responsáveis pela cobrança de clientes inadimplentes.	8.5.1	Aumento do quantitativo de funcionários operacionais do Distrito de Inhumas e Itauçu.
8.4.7	Aumento ocasionado devido a realização de obras de extensão de redes de água, setorização na Vila Lucimar e construção do Reservatório Alphaville no Distrito de Inhumas e problema no poço de abastecimento do subdistrito de Ordália (Distrito de Itauçu).	8.5.2	
8.4.8			
8.6.2		8.3.2	Aumento ocorrido devido ao reajuste tarifário determinado pela agência reguladora.
FONTE DAS INFORMAÇÕES DOS RPIs DAS PARTES INTERESSADAS			
Parte Interessada	Fonte	Referencial	Motivo
Controlador	Baseado nas diretrizes e metas constante no plano de negócios e estratégias de longo prazo da Saneago	Sanasa	Organização referência em mercado mais desenvolvido economicamente (Campinas figura entre as 3 melhores cidades no ranking de saneamento do Instituto Trata Brasil), além de ser referência para a Saneago no tema "gestão de perdas e eficiência energética" desde o início do desenvolvimento do processo.
Poder Concedente	Lei 14026/2022 e Lei Complementar Estadual 182/2023 – Goiás.	Copasa	Organização considerada referência em mercado mais desenvolvido
Sociedade	Lei 21203/21 Goiás para o indicador 8.3.2	Agua de Nova Friburgo	Referencial externo escolhido devido disponibilidade dos dados
	Portaria 888 do Ministério da Saúde para o indicador 8.6.2, 8.6.6, 8.6.7, 8.6.8 e 8.6.9	Agua de Juturnaiba	
Regulador	Resolução Conama 430 para os indicadores 8.6.3, 8.6.10 e 8.6.12	Sabesp	Organização referência em gestão de pessoas no mercado de saneamento Regional referência em educação ambiental nas unidades da Saneago.
	Baseado nas diretrizes e normativas da Agência Goiana de Regulação	GRS Santa Helena	

Glossário

PNQS

2024



1 – RELAÇÃO DE UNIDADES DE MEDIDAS

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

2 – RELAÇÃO DOS DOCUMENTOS NORMATIVOS DA SANEAGO

Código	Título do documento normativo
IN00.0018	Abertura de solicitações a SUTEC
IN00.0261	Plano de carreira gerencial e funções gratificadas
IN00.0302	Análise crítica do SGI
IN00.0303	Auditoria interna do sistema de gestão integrado
IN00.0307	Gestão do desempenho
IN00.0310	Gestão da educação corporativa
IN00.0397	Pré-qualificação de marcas - materiais
IN00.0400	Remanejamento de empregado
IN00.0437	Procedimentos de gestão de sanções administrativas ambientais
IN00.0469	Programa de participação nos resultados – PPR
IN04.2000	Gestão de arquivos da Saneago
IN04.2004	Administração do banco de dados corporativo da Saneago
IN04.2007	Diretrizes de controle de acesso aos sistemas de TI
IN07.0383	Processo administrativo para reparação de danos materiais
IN08.0022	Ações em caso de emergência
IT00.0231	Normas para o desenvolvimento de sistemas na Saneago
MI00.0001	Manual do sistema de gestão integrado da Saneago
PL00.0046	Política de gestão de riscos
PL00.0125	Política de alçadas e limites da Saneago
PL00.0143	Política de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos
PL00.0426	Política de sustentabilidade
PL00.0432	Política de vedação ao nepotismo
PL00.0445	Política de gestão de pessoas
PL04.0006	Política de segurança da informação
PL05.0002	Política de porta vozes e comunicação
RI00.0001	Regimento interno da Saneago

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

Termo	Esclarecimento
AA	Alta administração
AD	Avaliação de desempenho
AG	Assembleia geral
BDO	Boletim diário de ocorrência
BPA356	Resultado de avaliação do desempenho
BSW043	Consulta de não conformidade
CA	Conselho administrativo
CAE	Comitê de auditoria estatutário
CCI	Código de conduta e integridade
CD	Carta de desdobramento
CF	Conselho fiscal
CGEG	Controladoria geral do estado de Goiás
CL	Clientes
COSO ERM	<i>Committee of sponsoring organizations of the treadway commission</i>
CP	Contrato de programa
CSC	Comitê setorial de compliance
CV	Cadeia da valor
DICOR	Diretoria corporativa

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

Termo	Esclarecimento
DIFIR	Diretoria financeira de relações com investidores e regulação
DIN17	Distrito de Inhumas
DSS	Dialogos de segurança
ECO711	RA em execução/ executado
EPC	Equipamento de proteção coletiva
EPI	Equipamento de proteção individual
ES00.0001	Estatuto social da Saneago
FG-	Função gratificada
FO	Fornecedores
FT	Força de trabalho
G-CBD	Gestão de administração de banco de dados
GED	Gestão eletrônica de documentos
GEG	Governo do estado de Goiás
G-GAD	Gerência de administração de sistemas
G-GDS	Gerência de treinamento e desenvolvimento
G-GLG	Gerência de infraestrutura e logística de TI
G-GPJ	Gerência de desenvolvimento de projetos
G-GRH	Gerência de recursos humanos
G-GST	Gerência de segurança e medicina do trabalho
GR17A	Supervisão administrativa comercial da GRS17
GRS	Gerência regional de serviços
GRS17	Gerência regional de serviços de inhumas
G-SQD	Supervisão de qualidade
GT	Grupo de trabalho
IFG	Índice de função gratificada
IGC	Índice de gestão comercial
IGOP	Índice de gestão operacional pleno
IMR	Índice de medição de resultados
INPI	Instituto nacional de propriedade industrial
IQA	Índice de qualidade da água
LF	Lei Federal
LRS010	Distribuição de serviço
MGO	Modelo de gestão operacional
MP	Ministério público
N&E	Necessidade e expectativa
ODS	Objetivo de desenvolvimento sustentável
PA361	Plano de lotação – Sistema de controle do Plano e do Quadro de lotação da Saneago
PAAI	Plano anual de auditoria interna
PAC	Plano anual de capacitação da Saneago
PC	Poder Concedente
PCG	Plano de carreira gerencial
PCMSO	Programa de controle médico de saúde ocupacional
PE	Planejamento estratégico
P-GCM	Gerência de conservação de mananciais
P-GIN	Gerência de desenvolvimento operacional e inovação tecnológica
P-GLA	Gerência de licenciamento ambiental
PGP	Plano de gestão do prestador
PGR	Programa de levantamento, avaliação, controle e monitoramento dos riscos do ambiente de trabalho
PI	Parte interessada
PIS	Planejamento Integrado da Saneago
PL	Políticas
PLT	Plano de lotação
PR-GAG	Gerência executiva de apoio a governança
PR-GRS	Gerência de gestão de riscos
PR-STC	Supervisão de TAC
PSQVE	Programa para prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso/abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho.
PT	Portal da transparência

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

Termo	Esclarecimento
QLT	Quadro de lotação
RA	Registro de atendimento
R-GGR	Gerência de gestão de recursos
R-GOC	Gerência de orçamento e controladoria
RI	Relação com investidores
RO	Registro de ouvidoria
SC	Sociedade
SGI	Sistema de gestão integrada
SIG	Sistema de indicadores gerenciais
SIPAT	Semana interna de prevenção de acidentes do trabalho
SIPSAP	Sistema integrado de prestação e serviços de atendimento ao público
STIUEG	Sindicato dos trabalhadores urbanitários do estado de goias
SUAUD	Superintendencia de auditoria interna
SUCOM	Superintendencia de comercialização
SUCONT	Superintendencia contábil
SUECO	Superintendencia de expansão e concessão

Ficha de Elegibilidad

PNQS

2024



PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
ID: 033/24	Data de cadastro: 15/05/2024 14:52:33
Usuário cadastro: Antoniele D'Lean Pereira	E-mail do usuário: supla@saneago.com.br
Situação da ficha: Em análise	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível I	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: De 51 a 500 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: Gerência Regional de Serviços de Inhumas	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: G0157 - GRS17	
CNPJ da candidata ou responsável: 01.616.929/0001-02	Forma de direito: Mista
Tipo de organização: Unidade Autônoma	Mês e ano de instituição: 11/1999
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 131	% da força de trabalho da controladora: 2.5%
Atividades principais da organização candidata: Abastecimento de Água; Esgotamento Sanitário; Relacionamento com Cliente.	
Razão social responsável pela organização candidata: Saneamento de Goiás S.A.	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: Saneamento de Goiás S.A.		CNPJ da fonte pagadora: 01.616.929/0001-02	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Hugo Medeiros Alves			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: supla@saneago.com.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (62) 3243-3651		Melhor data para emissão da nota fiscal: 17/07/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Será informado por e-mail.			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas	
Sede Administrativa da Gerência Regional de Serviços	Rua Walter Silva nº 1000 Setor Centro Inhumas Goiás CEP: 75400-507	31	
Sedes administrativas locais	Sedes administrativas em municípios da área de atuação da Candidata	100	
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Juliano Batista de Souza e Silva	(62) 98438-1985	juliano@saneago.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Juliano Batista de Souza e Silva	(62) 98438-1985	juliano@saneago.com.br
Principal dirigente	Juliano Batista de Souza e Silva	(62) 98438-1985	juliano@saneago.com.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
(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.			