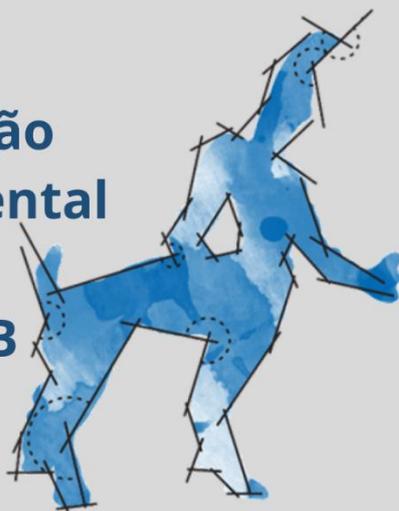


# PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE NO SANEAMENTO PNQS 2024

As melhores em Gestão  
no Saneamento Ambiental

AMEGSA ESG Nível B



**São Simão**  
Saneamento Ambiental

# SUMÁRIO

<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b> .....	1
<b>CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA</b> .....	1
<b>CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS</b> .....	3
<b>CRITÉRIO 3 - CLIENTES</b> .....	6
<b>CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE</b> .....	10
<b>CRITÉRIO 5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA</b> .....	12
<b>CRITÉRIO 6 - PESSOAS</b> .....	14
<b>CRITÉRIO 7 – PROCESSOS</b> .....	17
<b>CRITÉRIO 8 – RESULTADOS ORGANIZACIONAIS</b> .....	22
Anexo 1.....	1
<b>FICHA DE ELEGIBILIDADE</b> .....	1
Anexo 2.....	3
<b>GLOSSARIO</b> .....	3
Anexo 3.....	5
<b>ORGANOGRAMA HOLDING</b> .....	5



São Simão  
Saneamento Ambiental

São Simão  
Saneamento Ambiental

PERFIL

## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
São Simão Saneamento Ambiental S.A. (denominada no SG como SSSA)	27/05/2022
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Orbis Ambiental S/A e Vital Engenharia Ambiental S / A	46.572.336/0001-20
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública <input type="checkbox"/> Empresa de economia mista <input type="checkbox"/> Empresa privada <input checked="" type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial <input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia <input type="checkbox"/> Departamento Municipal <input type="checkbox"/> Consórcio <input type="checkbox"/> Parceria público-privada	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada <input type="checkbox"/> Outro: _____
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Juliana Carmo de Souza	Indiara Cardoso Guasti
E-mail	Endereço principal da candidata
juliana.souza@orbisambiental.eco.br	Avenida Goiás, s/n, quadra 8, lote 16, Centro São Simão-GO
Celular	
(11)96181-3687	
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim <sup>1</sup>	Valores & princípios organizacionais <sup>2</sup>
Servir aos consumidores com excelência nos serviços, tecnologia de ponta, disponibilidade de investimentos e valorização socioambiental, contribuindo para a melhoria do ambiente onde a São Simão Saneamento atua.	<b>Valores:</b> <b>TRABALHO</b> O valor que enobrece e dignifica. Sem o trabalho, nada se consegue, nada se constrói.  <b>INTEGRIDADE</b> As ações da empresa e de todos os seus colaboradores devem ser pautadas pela legalidade e pela ética.  <b>LEALDADE</b> Empresa e colaborador devem ter os mesmos objetivos.  <b>QUALIDADE</b> O que precisa ser feito tem que ser bem feito. Fazer o certo e bem feito da primeira vez.  <b>CONFIABILIDADE</b> Honrar os compromissos. Fazer o que foi combinado, no modo e no prazo  <b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b> Compromisso de contribuir efetivamente para a preservação do meio ambiente, visando as presentes e futuras gerações.
Visão ou objetivo de longo prazo	
Garantir a universalização do Município de São Simão nos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto e disposição final de resíduos sólidos urbanos.	

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

<sup>2</sup> Lista de valores e princípios, sem explicar. Ver Glossário do MEGSA

### 3. OPERAÇÕES

#### Porte Operacional<sup>3</sup>

<p>A SSSA atende ao escopo de prestação de serviços definido no contrato de concessão 036/2022, firmado com a Prefeitura Municipal de São Simão – Goiás, e tem como objetivo garantir água de qualidade e na quantidade necessária, a coleta, o afastamento e o tratamento adequado dos esgotos, além da destinação correta dos resíduos sólidos gerados no município. Tudo isso para garantir mais saúde e qualidade de vida à população são-simonense.</p>	Informações sobre o Porte da SSSA (dados de dez/2023)		
	<b>População Urbana (habitantes)</b>	17.020	
		Água	Esgoto
	<b>Número de Ligações (mil)</b>	7,13	6,37
	<b>Número de Economias (mil)</b>	7,15	6,39
	<b>Volume Faturado (milhão)</b>	1,43	1,31
	<b>Captação Subterrânea (31) (m3)</b>	3.689	-
	<b>Volume de água tratada (m3)</b>	3.689	-
	<b>Capacidade de Reservação (21) (m³)</b>	5.093	-
	<b>Rede de distribuição / Adutoras (km)</b>	131,17	-
<b>Rede coletora (km)</b>	-	99,84	
<b>ETE (1) (volume tratado) (m³)</b>	-	1.312,92	

#### Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos

Tipos	Resumo <sup>4</sup>
<b>Equipamentos</b>	Equipamento de fumaça – utilizado para identificar ligações irregulares.
	Medidores de Vazão e Nível - Equipamentos para medição e monitoramento do nível de reservatórios, vazões e volumes coletados de esgoto.
	Retroescavadeira, caminhões caçamba e basculante – Veículos automotores para realizar nos serviços de operação e manutenção de redes e ramais e execução de novas ligações.
	Caminhões Hidrojato - Veículos automotores com equipamentos para realizar limpeza e desobstrução da RCE (água sob pressão).
	Conjunto Moto Bomba - Equipamentos utilizados para o transporte de água bruta, tratada e esgoto sanitário bem como a dosagens de produtos químicos necessários aos processos.
	Equipamentos de Laboratório - Utilizados para análise da qualidade do tratamento de água e esgoto.
	Geofone eletrônico - Instrumento utilizado para identificação de vazamentos não visíveis.
	Bombas submersas para adução de água dos poços artesianos de captação de água.
Hidrômetros - Instrumento para contabilização de volume de água e faturamento do consumidor.	
	Válvula de manobra – Equipamento utilizado para isolar os setores de abastecimento, evitando mistura de água, e é utilizado para conter o fluxo de água para dar manutenção na rede.
<b>Instalações</b>	Reservatórios - Unidades operacionais utilizadas para reservar água para atender às variações de consumo do cliente.
	Captação – Unidades operacionais para captar e aduzir água bruta dos poços artesianos
	ETE – Estações de Tratamento de Esgoto - Unidades operacionais de tratamento de esgoto.
	EEE – Estações Elevatórias de Esgoto - Unidades operacionais de transporte de esgoto sanitário para ETE.
	EEAT – Estação Elevatória de Água Tratada – Unidades Operacionais de transporte de água tratada
	EEAB – Estação Elevatória de Água Bruta – Unidades Operacionais de transporte de água bruta
	Boosters - Unidades operacionais de pressurização da rede para otimização do abastecimento de água.
Laboratórios – Unidades de controle de qualidade da água e de esgoto.	
<b>Tecnologias</b>	CCO - Sistema de visualização, controle e comando de unidades operacionais (EEE, EEAT, EEAB, Poços). Esses controles são realizados através de automação das unidades.
	Sansys – Sistema de gestão comercial.
	Telemetria - Sistema que permite o monitoramento remoto de parâmetros operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo visualizado no supervisório.
	Excel – Gestão de indicadores.
	Sistema de Informação Geográfica - Representada pelo software QGIS, essa ferramenta permite o manuseio do bando de dados da Concessionária, bem como, a criação de mapas que permitem agilizar análises otimizando ações comerciais, operacionais e tomadas de decisões.

Incluir linhas se necessário

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

<sup>4</sup> Informar quantidades e quais são apenas os principais

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos <sup>5</sup>	
Processos primários <sup>6</sup>	Resumo	(numerar)	
ÁGUA	Captar e aduzir água bruta dos poços artesanais) e tratar por simples desinfecção de forma a atender os parâmetros estabelecidos pelas normas e disposições legais.	1	Água tratada
ESGOTO	Receber o efluente oriundo das unidades geradoras de resíduos (esgoto doméstico) na estação de tratamento de esgoto (ETE), submetendo ao tratamento de forma a atender os parâmetros estabelecidos pela legislação.	2	Tratamento de esgoto
Operação e manutenção de redes de distribuição de água e de coleta de esgoto	Garantir o pleno funcionamento do sistema de distribuição de água e coleta de esgoto por meio de ações como: Controle de pressão; Redução e controle de perdas de água; Limpezas preventivas; Manutenções eletromecânicas; Manutenções hidráulicas.	3	Prestação de serviço de abastecimento de água e coleta de esgoto
Comercial	Disseminar e implantar estratégias voltadas para o relacionamento entre a empresa e o cliente. Manter atualizado o cadastro de clientes. Disponibilizar estrutura física (loja comercial), telefônica e digital, utilizando sistema informatizado para atender ao cliente e oferecer serviços de: Atendimento ao público; Emissão e entrega de faturas; Controle de ordens de serviços; Histórico de consumo; Gestão de faturamento e arrecadação.	4	Comercialização dos serviços de água e esgoto
<b>Processos de suporte<sup>7</sup></b>			
Jurídico, Regulatório e Comunicação	Representar a cia. em ações judiciais e administrativas e mitigação de riscos processuais. Gerir o atendimento do contrato de concessão. Estabelecer relacionamento por meio de instrumentos de comunicação internos e externos.	5	
Administrativo/financeiro/planejamento	Administrar os recursos necessários de forma a garantir a eficiente operacionalização do negócio cumprindo os processos e procedimentos da SSSA. Disseminar e implantar estratégias organizacionais alinhadas com as diretrizes da SSSA. Apoio na tomada de decisões para garantir o cumprimento dos objetivos propostos.	6	
Gestão eletromecânica	Gerir os processos de manutenção dos equipamentos eletromecânicos e automação, além da gestão de energia e eficiência energética.	7	
Gestão de pessoas	Responsável pela contratação, avaliação e desenvolvimento e capacitação, ações de saúde e segurança dos colaboradores.	8	
Qualidade, Meio Ambiente	Realizar o controle, garantia e gestão da qualidade. Controlar e monitorar o atendimento às normas e disposições legais. Garantir a conformidade ambiental. Gerir o processo de licenciamento de obras.	9	
Gestão de investimentos	Planejamento e desenvolvimento de projetos de engenharia visando viabilizar a captação de recursos financeiros para implantação de obras, garantindo o atingimento das metas contratuais e aumento da eficiência operacional.	10	
<small>Incluir linhas se necessário</small>			
<b>4. CLIENTES</b>			
Principais segmentos de mercado <sup>8</sup>	Principais grupos de Clientes <sup>9</sup>	Produtos entregues <sup>10</sup> <small>(Usar números do campo Principais Produtos)</small>	Principais necessidades e expectativas <b>predisposições<sup>11</sup></b> do Grupo
Água, Esgotamento Sanitário e Destinação Final de RSU	Residencial	1, 2, 3, 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regularidade do fornecimento de água.</li> <li>Qualidade da água.</li> <li>Serviço de esgotamento sanitário com qualidade.</li> <li>Serviços prestados com eficiência atendendo aos requisitos contratuais e legais.</li> </ul>
	Comercial		
	Pública		
	Social		
	Industrial		
<small>Incluir linhas se necessário</small>			

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

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

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

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

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

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

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

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de Fornecedores <sup>12</sup>	Principais produtos fornecidos <sup>13</sup>	Principais necessidades e expectativas
Serviços	Manutenção e calibração de equipamentos Manutenção de redes Manutenção preventiva preditiva e corretiva de equipamentos Locação de veículos Serviços comerciais (corte, religação, ligação nova de água) Serviço de repavimentação Serviço de leitura e entrega de fatura	Pagamento em dia Continuidade no fornecimento
Projetos e Obras	Serviços e consultorias especializadas nas áreas de engenharia, construção civil, saneamento básico, controle de perdas, eficiência energética, automação industrial.	
Produtos químicos	Produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgoto e laboratórios.	
6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (dez/2023) (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
<b>34</b>	<b>0,77%</b>	Ambiente bom e saudável de trabalho Crescimento profissional
Grupos de pessoas <sup>14</sup>	Quantidade de cada grupo	
Diretoria	<b>1</b>	
Coordenação	<b>4</b>	
Supervisores	<b>1</b>	
Administrativos	<b>3</b>	
Operacional	<b>17</b>	
Comercial	<b>8</b>	
<small>Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário</small>		
7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS		
Partes interessadas <sup>15</sup>	Instância interlocutora na PI <sup>16</sup>	Principais necessidades e expectativas
<b>Tradicionais</b>		
Acionistas	Diretoria Executiva	Garantir que o propósito da Companhia seja cumprido e disseminado entre todas as PI; Garantir a sustentabilidade econômico-financeira; Contribuir para a Universalização dos Serviços de Saneamento no país; Gerar valor para o negócio baseado em princípios éticos e sustentáveis.
Sociedade	Representantes de instituições, associações, cooperativas e ONGs	Garantir que a sociedade tenha acesso aos recursos hídricos, sempre mantendo a conservação do ecossistema ao redor. Construir uma relação contínua com as comunidades. Entender suas necessidades, melhorar seu dia a dia e, assim, melhorar sua qualidade de vida.
<b>Não tradicionais<sup>17</sup></b>		
Poder Concedente	- Prefeitura Municipal de São Simão - Goiás	Atendimento aos requisitos e metas contratuais
Órgãos Reguladores e fiscalizadores	AMAE/Rio Verde	Atendimento aos requisitos legais Atuação sustentável.
Órgãos Estaduais	- SEMAD - PROCON	Atendimento aos requisitos legais
8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação <sup>18</sup>	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
ABCON SINDCON	Associado	Buscar e contribuir com informações atualizadas sobre a atuação das empresas privadas no setor de saneamento.
<small>Incluir linhas se necessário</small>		

<sup>12</sup>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.

<sup>13</sup>Bens ou serviços adquiridos ou recebidos pela organização

<sup>14</sup>Principais grupos de pessoas da força de trabalho. Ex. Gestores, Técnicos, Administrativos, Operacionais.

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

<sup>16</sup>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.

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

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

## 9. LEGALIDADE

Principais requisitos legais e regulamentares<sup>19</sup> (Até 15 linhas)

Dispositivo legal	Requisito
Contrato de Concessão 036/2022	Define metas e obrigações quanto à prestação do serviço de saneamento
Portaria GM/MS 888/2021	Regulamenta a qualidade da água para consumo humano e sua potabilidade
Outorgas e Licenças de operação	Regulamenta os limites de captação de água bruta e de lançamento de efluente, e as respectivas condicionantes.
NR's (Ministério do Trabalho)	Regulamentam a segurança do trabalho.
Demais legislações aplicáveis	Requisitos (todos mapeadas na CAL) relativos a meio ambiente, saúde e segurança, qualidade do produto e serviços, trabalhistas, responsabilidade civil, etc.

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

A SSSA não possui pendências ou sanções de qualquer natureza.

Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Extravasamento de esgoto ocasionado por acidente de qualquer natureza. Eventuais danos ocasionados por rompimento de adutora ou reservatório.	A SSSA não possui passivos sociais ou ambientais.

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

Por se tratar de contrato de concessão do serviço público, a SSSA não possui concorrência direta na área de concessão. São considerados nesses casos concorrentes indiretos, aqueles que se utilizam de fontes alternativas para o abastecimento de água, como por exemplo poços artesianos.

Principais tipos de referenciais comparativos usados <sup>22</sup>	Fontes ou origem
SANEAGO Uruaçu	Tabela das Premiadas PNQS 2023
SANEAGO Planaltina	Tabela das Premiadas PNQS 2023

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

A SSSA é uma SPE (Sociedade de Propósito Específico) criada para assumir a concessão dos serviços públicos de água, esgoto e resíduos sólidos do Município de São Simão-GO, tendo como controladoras as empresas Orbis Ambiental S/A (80%) e Vital Engenharia Ambiental S/A (20%), sendo que as diretrizes corporativas seguidas são derivadas de ambas as empresas controladoras. Devido o histórico do município de São Simão de não cobrança do serviço de saneamento, a mudança cultural é um enorme desafio vivido pela SSSA. Com o início da cobrança, a execução do serviço seguindo todas as normas e legislações vigentes, a população não aceitou e dificultou muito o trabalho da concessionária, tendo muito envolvimento político na situação. Em virtude desse cenário diversas ações de comunicação com a sociedade e o poder concedente foram realizadas no intuito de informar e educar a todos sobre como o serviço deve ser executado seguindo o Novo Marco do Saneamento.

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

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

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

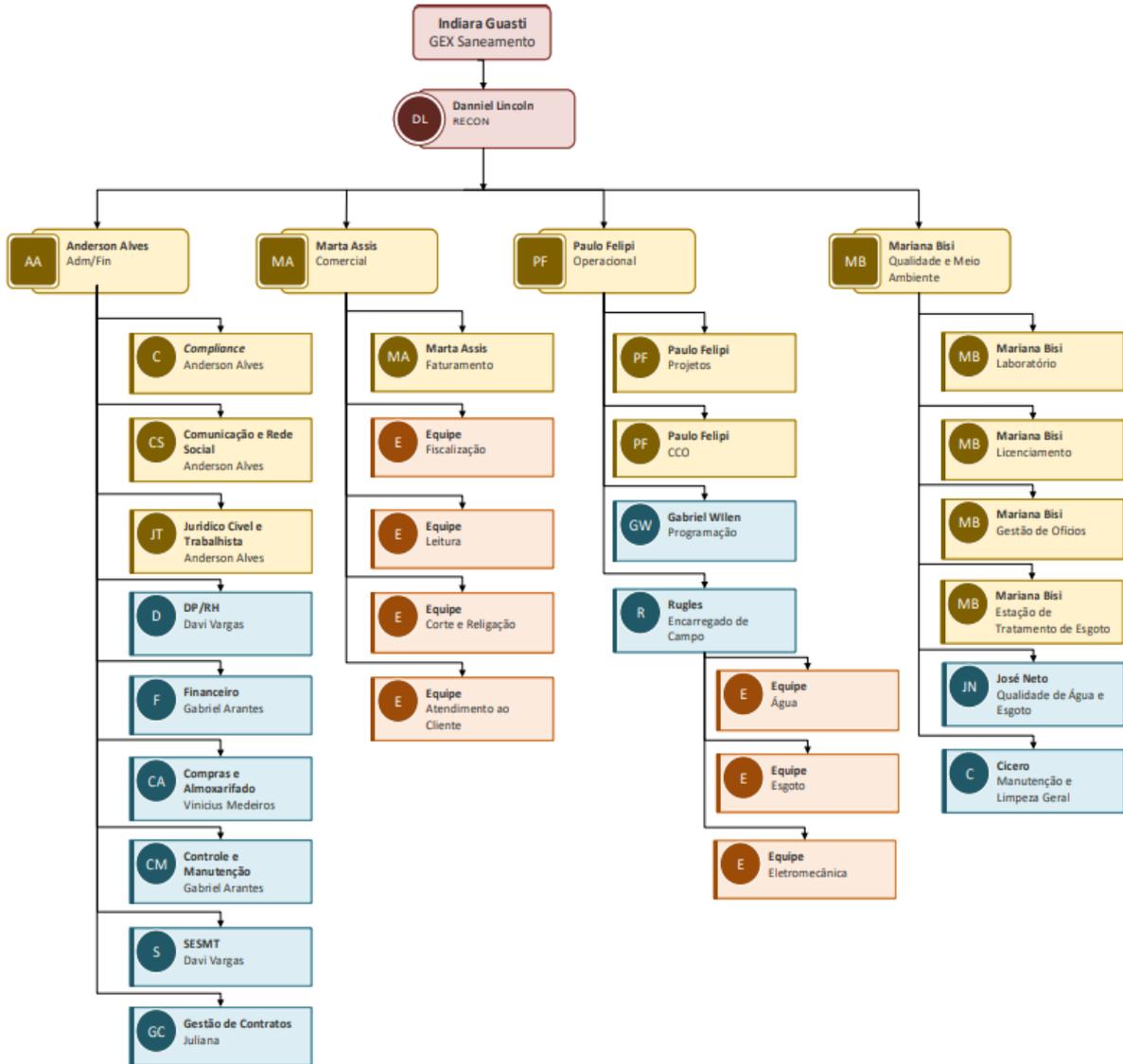
<sup>22</sup> Ver tipos possíveis no Glossário "Referencial comparativo pertinente"

<b>12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO</b>	
<b>Ano</b>	<b>Fato relevante (~ 5 anos)</b>
2022	Assinatura do contrato de concessão e operação. Estruturação administrativa e operacional da SSSA. Contratação e treinamento dos colaboradores. Atualização dos cadastros técnico e de clientes Implantação das políticas, práticas de gestão e procedimentos corporativos. Implantação de atendimento ao cliente pela Loja de Atendimento, agência virtual, Ouvidoria (Canal de Denúncia), atendimento telefônico, WhatsApp e Instagram
2023	Implantação das políticas, práticas de gestão e procedimentos corporativos. Atualização dos cadastros técnico e de clientes Implantação dos canais digitais para relacionamento com os clientes. Implantação e acompanhamento dos indicadores de desempenho Implantação do laboratório de qualidade de água e esgoto Implantação de atendimento pelo Facebook Premiada com o 2º Lugar no 5º. Prêmio de Sustentabilidade ABCON SINDCON – Categoria Sociedade e Consumidores Finalista do Prêmio P3C da Bolsa de Valores na Categoria Melhor Estruturação de Projeto de Infraestrutura
2024	Implantação do Centro de Controle Operacional (CCO) com comunicação dos ativos de água e esgoto Implantação da URA, Chatbot, 0800 Implantação do MEGSA ESG Participação no PNQS AMEGSA Nível B

Incluir linhas anteriores a 2016 se for conveniente

**13. ORGANOGRAMA**

Organograma com instância de governança demarcada e principais cargos dirigentes e gestores da organização e seus nomes.  
Organograma da  *Holding* – Anexo 6  
(máximo uma página)



<b>14. REDES INTERNAS<sup>23</sup></b>		
<b>Grupo</b>	<b>Áreas e Partes Interessadas integrantes</b>	<b>Coordenador do Grupo</b>
CIPA	Representante do empregado e do empregador	Anderson Alves Pereira
Grupo SESMT	Administrativo-financeiro e SST	Anderson Alves Pereira
Grupo de comunicação	Diretoria, administrativo-financeiro e consultoria de comunicação	Anderson Alves Pereira
Grupo da Gerência	Diretoria, administrativo-financeiro, comercial, operacional e qualidade	Danniel Lincoln

Incluir linhas se necessário

---

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



**São Simão**  
Saneamento Ambiental



**LIDERANÇA**

## CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA

### 1.1 Desenvolvimento da cultura

#### a) Estabelecimento de valores e princípios e padrões de conduta

A São Simão Saneamento Ambiental (SSSA) adota altos padrões morais e éticos na administração de seus negócios. Todos os valores, crenças e compromissos da empresa estão disciplinados no Código de Ética e nos valores definidos e aprovados pela Diretoria de suas controladoras. A Tabela 1.1.a.1 demonstra o compromisso com o desenvolvimento sustentável e o foco no cliente (destacados em azul).

Na Integração de novos colaboradores e fornecedores são transmitidos os valores e princípios, sendo entregue formalmente o Código de Ética. Como melhoria, nos cartazes de comunicação há um QRCode para acesso ao Código que também está disponibilizado no site da SSSA e no Portal Fluig (Intranet).

Além disso a área corporativa de Compliance realiza sistematicamente treinamentos e testes (quiz) junto aos colaboradores e gestores sobre os valores e princípios.

O canal de denúncias está disponível para todos os públicos pela Internet (<http://www.ethicsdeloitte.com.br/orbis/>), email ([transparenciaorbis@deloitte.com](mailto:transparenciaorbis@deloitte.com)) e telefone (0800 721 1497). O Canal permite a realização de relatos de forma anônima e tem sua gestão centralizada em empresa externa independente, assegurando sigilo absoluto e tratamento adequado de cada situação sem conflito de interesse.

### 1.2 Governança

#### b) Controle de riscos e conformidade

A SSSA identificou numa Matriz os Riscos do Contrato (financeiros, operacionais, ambientais, etc.) para subsidiar a tomada de decisão sobre a assunção da concessão em 2022.

Atualmente essa Matriz de Riscos, atualizada com os riscos atuais (desafios) e as ações de tratamento identificados na reunião de kickoff, é acompanhada mensalmente na reunião de performance pela liderança da SSSA onde também são analisadas as mudanças de cenário e os riscos associados. Na reunião bimestral do CAD da SSSA (on-line via plataforma Teams) também são acompanhados os desafios (riscos) e o andamento das ações. Os principais riscos da SSSA e as respectivas ações de tratamento estão na Tabela 1.2.a.1.

A conformidade regulatória é garantida por meio do monitoramento das obrigações contratuais controladas em planilha eletrônica que alerta sobre os prazos e o envio de e-mail para os gestores pertinentes com antecedência de 30 dias. A verificação do cumprimento das metas contratuais é realizada mensalmente pelos gestores e validadas pelos Diretores para encaminhamento a AMAE.

A conformidade com as diretrizes é verificada mensalmente nas reuniões de performance quando são avaliados os resultados dos indicadores financeiros e de processos.

### 1.3 Exercício da liderança

#### a) Interação com partes interessadas

A SSSA mantém as partes interessadas informadas sobre fatos relevantes, visando fortalecer o relacionamento por meio das práticas de interação/canais de acesso, apresentados na Tabela 1.3.a.1, norteadas pelos valores e Código de Ética.

Em 2023 a SSSA promoveu interação direta com as PI's e formadores de opinião por meio da visita dos diretores e assessora de comunicação porta a porta com o objetivo de apresentar a concessionária e formar promotores.

Para apresentar os avanços do saneamento na cidade com a atuação da concessionária, a SSSA promoveu evento de comemoração de 200 dias de operação com a presença de PI's relevantes como o Poder Concedente, representantes da OAB, Associação Comercial e Industrial, entre outros.

Tabela 1.1.a.1 – Valores e princípios

#### Missão

Servir aos consumidores com **excelência nos serviços**, tecnologia de ponta, disponibilidade de investimentos e **valorização socioambiental**, contribuindo para a **melhoria do ambiente** onde a São Simão Saneamento Ambiental atua.

#### Visão

Garantir a **universalização** do Município de São Simão nos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto e disposição final de resíduos sólidos urbanos até 2027.

#### Valores

**TRABALHO** - O valor que enobrece e dignifica. Sem o trabalho, nada se consegue, nada se constrói.

**INTEGRIDADE** - As ações da empresa e de todos os seus colaboradores devem ser pautadas pela legalidade e pela ética.

**LEALDADE** - Empresa e colaborador devem ter os mesmos objetivos.

**QUALIDADE** - O que precisa ser feito tem que ser bem feito. Fazer o certo e bem feito da primeira vez.

**CONFIABILIDADE** - Honrar os compromissos. Fazer o que foi combinado, no modo e no prazo.

**SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL** - Compromisso de contribuir efetivamente para a preservação do meio ambiente, visando as presentes e futuras gerações.

#### Políticas de Integridade

- Política Anticorrupção
- Política sobre Brindes, Presentes, Viagens e Hospitalidades
- Política de Contratação de Terceiros
- Política de Conflito de Interesses
- Política sobre Doações e Patrocínios
- Política dos Canais de Comunicação e Contra Retaliação
- Política de Formação de Parcerias e Associações
- Política de Relações Governamentais
- Política Concorrencial
- Política de Gestão de Riscos de Compliance

#### Código de Ética

Apresenta as condutas que devem ser adotadas pelos colaboradores.

<https://www.saosimaosaneamento.com.br/compliance/>

Tabela 1.2.a.1 – Principais riscos

Riscos significativos (Desafios)	Ações de tratamento
Reequilíbrio de contrato	- Execução do serviço de acordo com o contrato; - Envio de relatórios de informações mensal à Agência reguladora; - Reuniões com o poder concedente
Reajuste tarifário	- Análise mensal dos indicadores de desempenho; - Montagem do relatório final das notas dos indicadores no período; - Envio a Agência Reguladora solicitação do reajuste no prazo definido
Obras	- Plano de Investimentos definido com as necessidades de investimento; - Contratação de empresas especializadas para execução - Fiscalização da execução
Cenário Político	- Reuniões de alinhamento com o Poder Concedente; - Monitoramento do cenário político local por meio de acompanhamento das informações divulgadas; - Comunicação das ações da empresa para todas as partes interessadas.

Tabela 1.3.a.1 – Canais de interação com as partes interessadas								
PI	Canais							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Clientes	✓	✓				✓		✓
Acionistas	✓	✓	✓		✓			
Colaboradores	✓		✓		✓	✓		
Fornecedores	✓	✓	✓		✓		✓	✓
Sociedade		✓			✓			✓
Poder Concedente	✓	✓	✓	✓	✓			
Agência Reguladora	✓	✓	✓	✓	✓			

1-Whatsapp; 2-Telefone; 3-Email; 4-Ofício; 5-Reunião; 6-Pre-sencial; 7-sistema (Totvs Protheus); 8-Redes Sociais

Além dos canais apresentados (Tab. 1.3.a.1), a SSSA faz uso de rádio, outdoor e carros de som para comunicações e anúncios diversos para clientes e sociedade.

Ainda com o objetivo de manter as PI's informadas sobre os avanços e compromissos da concessionária com o município, durante o lançamento do Programa São Simão Saneamento EM MOVIMENTO, foi realizada uma palestra levando dados e ações realizadas durante os 10 meses de atuação.

Os principais fatos relevantes recentemente comunicados foram:

- Clientes e Sociedade - Mudança na forma de cobrança (2º TA) - anunciada pelo Diretor na rádio e divulgação de vídeo no Instagram, grupos de WhatsApp e redes sociais.
- Poder Concedente, Agência Reguladora, Clientes e Sociedade - Inauguração da EEE (Diretores)
- Poder Concedente, Agência Reguladora, Clientes e Sociedade - Obras (início ou finalização) – divulgação de vídeos com o Diretor no Instagram e grupos de WhatsApp.

## b) Tomada de decisão

A tomada de decisão na SSSA é feita seguindo a hierarquia dos cargos definidos na estrutura organizacional e os níveis de responsabilidade e competência de cada ocupante. O Sistema de Reuniões (Tabela 1.3.b.1) é o principal instrumento de tomada de decisão e é controlado por meio da agenda de reuniões. As decisões tomadas são comunicadas aos colaboradores, com a participação dos gestores e diretores por meio de DDS, e-mail e WhatsApp. Para as demais partes interessadas, quando pertinente, são utilizadas correspondências oficiais e reuniões (PC e AR) ou carro de som e rádio (cliente e sociedade).

Para garantir a implementação das ações, as decisões são registradas em atas (planilha eletrônica disponibilizada na nuvem) e acompanhadas na reunião subsequente, quando as atividades/assuntos pendentes de reuniões anteriores entram na pauta para atualização, mantendo-se na pauta até a efetiva conclusão.

Tabela 1.3.b.1 – Sistema de Reuniões			
Prática	Frequência	Participantes	Objetivos
Reunião com o CAD (Orbis, Vital e SSSA)	Bimensal	Diretores e Conselheiros (Orbis, Vital e SSSA)	Apresentação dos resultados e dos fatos relevantes
Reunião de Performance	Mensal	Diretores e gestores (coordenação e analistas)	Avaliação e acompanhamento dos resultados de processos e econômicos, dos planos de ação e dos fatos relevantes das áreas.
Reunião de alinhamento	Semanal	Diretores com gestores respectivos (operacional, comercial e administrativo)	Avaliação e acompanhamento dos resultados dos indicadores de cada processo, dos planos de ação e dos fatos relevantes da área
Reunião com fornecedores	Sempre que necessário	Gestor de contrato, Suprimentos e Jurídico	Alinhamento de requisitos contratuais, acompanhamento de contratações específicas e avaliação de performance (obras)
Reuniões de CIPA	Mensal	Integrantes da CIPA e área de SST	Tratamento dos temas pertinentes das pautas pré-definidas.
DDS (Diálogo diário de segurança)	Mensal	Colaboradores e área de SST	Assuntos de saúde e segurança do trabalho, comunicação das decisões e assuntos diversos
Reuniões de Grupos de Trabalho Específicos	Variável	Integrantes dos grupos de trabalho	Discussão sobre os trabalhos desenvolvidos pelos grupos.



**São Simão**  
Saneamento Ambiental



**ESTRATÉGIAS**

## CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS

### 2.1 Manutenção de estratégias sustentáveis

#### a) Definição da esfera de influência e objetivos

Como forma de identificar os riscos, interesses e objetivos do negócio foi elaborada a Matriz de Riscos do Contrato (financeiros, operacionais, ambientais, etc.), com assessoria especializada, e o Plano de Negócio Referencial que define os anseios das partes interessadas.

Sendo a primeira operação voltada para SAA e SES das controladoras, foi definido o Plano de 100 dias considerando as partes interessadas do negócio, os novos processos, as tecnologias necessárias para operacionalização e as contratações e aquisições.

Nas reuniões de CAD (virtual) são apresentados e analisados temas e fatores externos relacionados, em relatório específico, que possam impactar na gestão da SSSA, podendo ser definidas novas diretrizes e estratégias de atuação.

Desde a sua criação em 2022, a SSSA define seu planejamento voltado para o cumprimento das metas contratuais por meio da elaboração do Plano de Investimento e Operação.

#### b) Mapeamento e tratamento de forças externas e

#### c) Compilação e tratamento das forças internas

A SSSA realiza uma análise abrangente dos ambientes externo e interno durante o evento anual de Kickoff, que conta com a presença de diretores e gestores. Para isso é utilizada a metodologia da Matriz SWOT para identificar e avaliar cenários, incluindo os requisitos do contrato de concessão. Cada setor da SSSA mapeia suas próprias oportunidades e ameaças (externas) e forças e fraquezas (internas), registrando-as em matrizes individuais. Essas informações são então consolidadas em uma Matriz SWOT geral da concessionária pelo Diretor.

Durante o evento de Kickoff, as tendências identificadas são apresentadas, discutidas e consolidadas com a participação ativa dos diretores e gestores, traçando plano de ação para cada situação. As informações são traduzidas em estratégias que levam em conta ameaças e oportunidades externas, bem como forças e fraquezas internas, para promover crescimento e sustentabilidade. O uso do software PowerPoint facilita a elaboração e a apresentação da Matriz SWOT, permitindo uma visualização clara e uma discussão eficaz das informações. As principais ameaças e oportunidades do ambiente externo e forças e fraquezas do ambiente interno estão apresentadas na Figura 2.1.b.1.



#### d) Consenso estratégico

Utilizando as informações provenientes da análise ambiental, das metas e dos objetivos corporativos, contratuais e legais, a SSSA define suas iniciativas estratégicas com a participação ativa de Diretores e gestores, considerando os impactos econômicos, sociais e ambientais. O processo de planejamento resulta em documentos financeiros como o DRE e o DFC, elaborados em Excel, com extração dos dados do TOTVS Protheus. Esse uso de tecnologia permite comparações rápidas e assertivas, além da criação de cenários prováveis para os próximos exercícios. As informações e resultados planejados são apresentados ao CAD para aprovação.

Mensalmente, o CAD analisa os resultados executados em comparação com os previstos, permitindo um monitoramento contínuo e ajustes oportunos nas estratégias conforme necessário. Com base nessas análises, o CAD traça metas com os Diretores, que por sua vez, definem metas e planos de ação com os Gestores. Os objetivos estratégicos, as estratégias, indicadores estratégicos e os principais planos de ação estão detalhados na Tabela 2.1.d.1, e as metas desses indicadores, juntamente com a explicação do potencial de alcance, são discutidas no Critério 8.

2.1.d.1. – Principais objetivos, estratégias, indicadores estratégicos e principais planos de ação				
	Objetivos	Estratégias	Indicadores estratégicos	Principais planos de ação
1	Buscar o equilíbrio econômico-financeiro do negócio	Gerir os investimentos Gerir as despesas Aumentar faturamento	- Margem EBITDA (N) - Evasão de Receita - PCLD	- Analisar resultados e projetar o potencial do alcance das metas - Cumprir cronograma econômico-financeiro dos investimentos previstos - Reduzir inadimplência dos clientes - Gestão do PCLD - Identificar e hidrometrar as fontes alternativas
2	Promover o desenvolvimento sustentável	Promover iniciativas socioambientais		- Executar as ações de medidas mitigadoras (PCA) - Implantar a cultura do voluntariado - Ampliar a atuação socioambiental
3	Buscar a universalização do saneamento	Cumprir as metas previstas no contrato de concessão	- IAQ - IEPA - IEP - IDF - IDC - IDE	- Cumprir os investimentos previstos - Manter relacionamento transparente e próximo com a Agência Reguladora e Poder Concedente
4	Elevar a satisfação dos clientes	Intensificar relacionamento com clientes e Poder Concedente Avaliar a qualidade dos serviços prestados e desenvolver ações para elevar a satisfação Assegurar o atendimento dos requisitos dos produtos e serviços	- Índice de satisfação dos clientes - IEPA - IEP	- Acompanhar e tratar os resultados da pesquisa - Manter relacionamento transparente e próximo com os clientes - Garantir a continuidade do abastecimento - Atuar junto aos clientes com fontes alternativas
5	Fortalecer a imagem da empresa	Buscar a melhoria da gestão Investir na divulgação da marca e da qualidade dos produtos e serviços		- Implantar o MEGSA ESG (PNQS) - Ter o Código de Ética e as Políticas de Compliance como orientadores dos negócios e relacionamentos visando salvaguardar a reputação e a imagem da empresa - Ampliar atuação operacional, social e comercial
6	Promover a eficiência dos processos e excelência dos produtos e serviços	Garantir a conformidade dos processos e produtos Reduzir perdas de água Promover a digitalização dos processos	- IAQ - IDF - IEPA - IDC - IDE - Hidrometração	- Adotar procedimentos padronizados, métodos de controle e indicadores para assegurar o atendimento aos requisitos - Atualizar os cadastros comercial (clientes) e técnicos (água e esgoto) - Implantar macromedição - Realizar a gestão de resíduos - Implantar método de monitoramento e avaliação dos fornecedores para assegurar a qualidade dos produtos e serviços contratados
7	Assegurar as práticas regulatórias e de compliance contratual	Reduzir os impactos ambientais e sociais Buscar a conformidade ambiental e o atendimento dos requisitos legais		- Mapear impactos ambientais e sociais e implantar ações de redução ou mitigação - Executar ações para atendimento dos requisitos legais - Gerir os riscos - Garantir os pleitos regulatórios de reequilíbrio contratual - Consolidar/garantir as relações institucionais
8	Promover o desenvolvimento e o engajamento dos colaboradores	Consolidar a cultura organizacional Ampliar o desenvolvimento das competências dos colaboradores e das lideranças Fomentar a cultura da inovação		- Comunicar constantemente aos colaboradores os Valores, Código de Ética e Indicadores (metas e resultados) buscando o comprometimento de todos - Manter e reforçar a cultura da segurança do trabalho - Identificar necessidades de capacitação e desenvolvimento (Matriz de Treinamento) - Promover ações de capacitação e desenvolvimento - Desenvolver ambiente voltado a busca de novas ideias e inovações
9	Elevar o bem-estar e a satisfação dos colaboradores	Implantar pesquisa de satisfação dos colaboradores Garantir a segurança e saúde dos colaboradores	- Taxa de frequência de acidentes - Taxa de gravidade de acidentes	- Buscar metodologia e aplicar a pesquisa de clima - Buscar política de benefícios e remuneração atrativas - Prevenir incidentes, acidentes e lesões - Promover ações de reconhecimento, de motivação e qualidade de vida

## 2.2 Implementação das estratégias

### b) Desdobramento dos planos

O desdobramento das metas e planos de ação nas áreas da SSSA é realizado na reunião de *Kickoff* com a participação dos Diretores e gestores.

Os planos de ação são registrados em planilhas eletrônicas e acompanhados semanalmente pelos gestores nas reuniões de alinhamento e mensalmente pelos Diretores nas reuniões de performance. Essas reuniões são híbridas (presencial e via Teams).

Durante essas reuniões podem ser identificados novos desafios desdobrados em novos planos de ação.

## 2.3 Análise de desempenho

### a) Medição e avaliação de resultados

A análise do desempenho ocorre de forma descentralizada nos diversos níveis do Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1), registradas em Ata de Reunião disponibilizada posteriormente em pasta compartilhada na nuvem.

Para isso, a SSSA utiliza os resultados dos indicadores estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados em planilhas eletrônicas, na forma de apresentações.

Essa análise consiste em verificar se os resultados obtidos atendem as metas e os requisitos das partes interessadas. São realizadas ainda avaliações quanto ao desempenho competitivo da concessionária como por exemplo a comparação do consumo médio de água per capita com a média nacional; o consumo de combustível com outra UG da controladora; a eficiência energética com informações do SNIS; o custo do laboratório próprio com serviços terceirizados; e o desempenho da recomposição asfáltica.

Quando identificados desvios são definidas ações de correção de rumo, indicando responsável e prazo.

A avaliação do potencial de alcance de metas é realizada nas reuniões de Performance por meio de análise *forecast* para os indicadores econômico-financeiros. Especificamente para o indicador IEPA é realizada análise diária do resultado visando garantir o atingimento das metas mensais e anual.

Os requisitos das PI's são traduzidos em metas definidas, como por exemplo Margem EBITDA (acionistas), IEPA (cliente) e as metas de cobertura de água e esgoto (Poder Concedente).

### b) Avaliação de progresso

A avaliação do progresso dos planos de ação em consonância com os resultados é realizada mensalmente nas reuniões de Performance, onde participam diretores e gestores. Nessas reuniões, os planos de ação são analisados detalhadamente e os resultados são registrados em ata, disponibilizada em uma pasta compartilhada na nuvem. Esse processo garante transparência e fácil acesso a todos os envolvidos.

Durante as reuniões, são utilizadas ferramentas de visualização de dados, como gráficos, tabelas, planilhas e dashboards, que facilitam a compreensão dos indicadores de desempenho e do progresso dos planos de ação. Essas ferramentas são alimentadas com dados atualizados automaticamente das planilhas eletrônicas.

No caso de resultados adversos, são identificadas as causas subjacentes e definidas ações corretivas específicas, incluindo a atribuição de responsabilidades e prazos para a implementação dessas ações. Esse ciclo contínuo de avaliação e correção permite ajustes rápidos e eficazes, assegurando que os objetivos estratégicos sejam alcançados.

Além disso, as reuniões de Performance são complementadas nas reuniões semanais onde os responsáveis pelos planos de ação discutem os desafios encontrados e compartilham boas práticas. Isso fomenta um ambiente de aprendizado contínuo e colaboração, reforçando o compromisso da SSSA com a melhoria contínua e a excelência operacional.



São Simão  
Saneamento Ambiental



São Simão  
Saneamento Ambiental

São Simão Saneamento  
em Movimento



**CLIENTES**

## CRITÉRIO 3 - CLIENTES

### 3.1 Mercado e atuação sustentável

#### a) Estudo do mercado

A atuação e área de abrangência da SSSA estão definidas no Contrato de Concessão (ver Perfil). De acordo com o edital de licitação, o mercado era constituído de 7.220 economias de água e 6.192 economias de esgoto.

Quando da assunção, em agosto de 2022 o saneamento do município era operado pelo DEMAESS, porém não existia um setor de atendimento ao cliente. O primeiro passo da SSSA para conhecer os clientes foi buscar o cadastro do IPTU junto a PMSS. Em seguida foi implantado o sistema Sansys e, após treinamento dos colaboradores para o uso da nova ferramenta, os imóveis foram cadastrados com base nos registros do município. Também foi contratada uma empresa especializada para realizar a primeira atualização cadastral.

Em seguida, foi iniciada a instalação de hidrômetro em cada cliente com sua identificação individual no sistema Sansys. Com isso foi possível constatar o quantitativo real de clientes (7.325 economias de água e 6.616 de esgoto), o comportamento de consumo indicado nas leituras, categorizar os clientes (Tab. 3.1.c.1) e identificar as variáveis que influenciam na decisão deles.

Outra ação importante foi o lançamento do 'São Simão Saneamento EM MOVIMENTO', um programa de atendimento itinerante, que surgiu com o foco de melhorar a qualidade do cadastro especialmente da categoria Tarifa Social, que beneficia clientes com baixo consumo e renda para obterem o benefício de desconto na tarifa. Antes esse grupo era de apenas 0,08% (dez/2022) dos clientes cadastrados e atualmente representa 15,98% (jun/2024).

Os clientes são monitorados, semanal e mensalmente pelo time comercial por meio de indicadores (como o número de economias por categoria) e relatórios obtidos no sistema Sansys. Anualmente é realizada uma pesquisa de mercado, a Pesquisa de Satisfação, que mapeia e categoriza os clientes por meio de um questionário abrangente que se desdobra em um plano de ação.

Em 2024, foi contratada empresa especializada para realizar a atualização cadastral comercial (base de clientes), trazendo mais assertividade.

#### c) Definição dos clientes-alvo

Os clientes-alvo são considerados pessoas físicas e jurídicas em sua totalidade que estejam na área de atuação da concessionária e possam ter atendidas suas necessidades e expectativas.

Os cliente-alvo são agrupados considerando suas características similares, aplicando-se uma tarifa diferenciada em razão de sua categoria de consumo cadastrada no sistema Sansys. As categorias de consumo são definidas tendo como base os termos contratuais da concessão.

O trabalho de atualização do cadastro (a ser finalizado em novembro/24) está sendo realizado por empresa específica que atua em campo (porta a porta) para complementar e atualizar as informações dos clientes e das rotas de leitura. Além disso, a atualização cadastral dos clientes pode ser realizada pela equipe comercial com base nas ocorrências de leitura, além da solicitação pelos próprios clientes na loja de atendimento presencial ou de forma digital (e-mail).

Mensalmente são acompanhados indicadores de faturamento e consumo por categoria visando identificar eventuais anomalias que possam interferir no atingimento das metas. A SSSA segmenta seus clientes em cinco categorias tendo como principal critério a utilização do imóvel pelo cliente, conforme apresentado na Tabela 3.1.c.1.

Tabela 3.1.c.1 – Definição dos clientes		
Categoria	Tipo de Tarifa	Critério de segmentação
<b>Residencial</b>	Normal	Economia com fim residencial, diversa da caracterizada no inciso I deste artigo, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominâncias de unidades usuárias residenciais;
<b>Comercial</b>	Normal	Economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias; ficam incluídas na categoria comercial, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.
<b>Pública</b>	Normal	Economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, templos religiosos e entidades declaradas de utilidade pública pelo Governo do Estado de Goiás;
<b>Industrial</b>	Normal	Economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;
<b>Social</b>	Social	Economia com fim residencial, caracterizada como "baixa renda" pelo prestador de serviços, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria conforme definido pelo Titular dos serviços;

#### d) Conhecimento sobre os clientes-alvo

A SSSA identifica as necessidades, expectativas e predisposições dos clientes por meio das práticas:

- Análise dos dados e informações provenientes dos contatos e interações com clientes nos diversos canais de relacionamento (Tabela 3.2.a.1).
- Participação em audiências públicas promovidas pela Prefeitura ou Câmara de Vereadores.
- Reuniões com AMAE (presencial e online).
- Pesquisas de satisfação dos clientes onde eles podem expressar suas necessidades e expectativas.
- Monitoramento dos requisitos e acompanhamento das metas estabelecidas no contrato de concessão.
- Monitoramento da mídia e redes sociais.
- Análise preliminar da necessidade de ampliações, redimensionamentos ou adequações técnicas em redes para atender demandas de novos clientes.
- Visitas, negociações e contatos entre os Diretores e o Prefeito, Vereadores e Secretários Municipais (presencial e reuniões online) onde são coletadas solicitações ou necessidades da população que culminam em ações imediatas ou planos e previsões de investimentos para atendimento futuro.
- Regulamento de Serviços que norteia a prestação de serviços e a melhoria dos processos.

Considerando as necessidades e expectativas dos clientes se beneficiarem dos serviços de saneamento são promovidas ações como recadastramento na tarifa social e abordagem proativa junto a clientes inadimplentes que se enquadram na tarifa social.

A SSSA acompanha no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) os resultados dos indicadores relacionados aos requisitos dos clientes, como por exemplo IEPA e IEP, visando definir ações de melhoria que garantam a satisfação dos clientes e qualidade de vida da população atendida.

#### e) Planejamento de experiências sustentáveis

A SSSA desenvolve e aplica ações sustentáveis que atendem às necessidades dos clientes. Os principais produtos/serviços ofertados que visam atender as necessidades, expectativas e predisposições dos clientes e contribuir para o desenvolvimento sustentável são:

- Tarifa social: Desconto para clientes de baixa renda.
- Água com qualidade: Mantida conforme a Portaria 888 do MS.
- Serviço de limpa fossa: Esgoto tratado pela ETE.
- Serviço de caça vazamento: Uso do GEOFONE adaptado para detectar vazamentos internos nas residências.
- Implantação de hidrômetros: Dados consolidados no sistema Sansys e demonstrados na fatura mensal para que o cliente possa gerir seu consumo.
- Tratamento do esgoto coletado: Efluente atendendo requisitos legais e destinação adequada dos resíduos.

A implementação de práticas robustas e eficientes é otimizada e abrangente, adotando abordagem proativa para identificar problemas e buscar soluções sustentáveis.

A utilização da tecnologia digital, como o sistema Sansys, facilita o acesso e análise dos dados de consumo, por exemplo, permitindo identificar ações voltadas a conscientização do cliente sobre consumo e combate ao desperdício de água.

A adaptação do GEOFONE para vazamentos internos é uma inovação significativa que melhora a eficiência e proporciona valor agregado aos clientes. Essa prática inovadora eleva o desempenho dos serviços da SSSA.

A eficácia é garantida pelo monitoramento contínuo de indicadores de desempenho, analisados mensalmente nas reuniões de performance para ajustes rápidos.

#### f) Divulgação dos produtos sustentáveis

O interesse dos clientes por serviços que atendem aos seus requisitos e que contribuem para o desenvolvimento sustentável é despertado por meio de ações como campanhas (uso racional da água, uso correto da rede de esgoto), disponibilização da tarifa social, educação ambiental, além de ações de comunicação nas redes sociais (Instagram, Facebook), WhatsApp (Mensagens e vídeos sobre tratamento de água, tratamento de esgoto, conheça sua conta, comunicação de obras, entre outros temas), panfletos, outdoor, a própria fatura, rádio, carro de som e o programa São Simão Saneamento EM MOVIMENTO onde são apresentadas palestras de educação ambiental além de disponibilizar o atendimento itinerante nas praças e bairros oferecendo serviços de atualização do cadastro, recebimento e parcelamento de débitos, solicitação de serviços. No início da operação (2022), a SSSA desenvolveu ampla campanha educativa sobre a atuação da concessionária e a cobrança pelo serviço de saneamento com entrega de panfletos porta a porta, carro de som, rádio e outdoor, e quando do início da hidrometração, por três meses foi emitida a fatura informando o consumo real, porém cobrando apenas a tarifa mínima permitindo ao cliente conhecer seu comportamento de consumo e resolver vazamentos internos.

## 3.2 Experiência sustentável

### a) Responsividade ao cliente

O relacionamento com os clientes tem como premissa disponibilizar canais ágeis e de fácil acesso. Os canais de manifestação disponibilizados aos clientes, cujas funcionalidade estão sempre em evolução, e as formas utilizadas para informar sobre o andamento do tratamento das manifestações e as respectivas ações implementadas estão apresentadas na Tabela 3.2.a.1.

Todas as manifestações dos clientes provenientes dos canais de manifestação são registradas no sistema comercial Sansys para receber o tratamento pertinente e no tempo certo.

A loja de atendimento oferece senha considerando as prioridades por lei e, após o atendimento todos os clientes recebem o incentivo para responder a pesquisa de satisfação na loja de atendimento ou quando utilizam o WhatsApp visando identificar a satisfação e eventuais oportunidades de melhoria.

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

Quando da instalação de uma nova estrutura de rede coletora de esgoto, a SSSA promove campanha de sensibilização da comunidade para interligação na rede de esgoto, assim como informa aos clientes a forma correta de ligação e os cuidados com a utilização da rede.

Tabela 3.2.a.1 – Canais de interação com os clientes									
Canal	Descrição	(1) Receber e cadastrar solicitações/serviços (2) Prestar informação (3) Emitir 2ª via (4) Negociar dívida (5) Receber fatura (6) Registrar reclamação/denúncia						Tratamento	Forma de retorno para o cliente
		1	2	3	4	5	6		
Lojas de Atendimento	Atendimento presencial do cliente e sociedade.	•	•	•	•	•	•	Todas as solicitações, reclamações e sugestões são analisadas e encaminhadas (Sansys - OS) às áreas pertinentes com prazo estabelecido para atendimento.	Retorno conforme prazo ou após a definição de solução, por WhatsApp, telefone, e-mail ou chat (Instagram).
Atendimento telefônico	Atendimento telefônico pelo Call Center da (0800), Ligação gratuita. Implantação da URA em 2024.	•	•		•		•		
Atendimento digital	WhatsApp Chatbot	•	•	•	•		•		
	Agência virtual (site)	•	•	•			•		
	E-mail	•	•	•	•	•	•		
	Mídias sociais (Instagram e Facebook)		•				•		
Atendimento especial	Meios formais como Ofício, e-mail recebidos diretamente pela Diretoria, originadas na imprensa, Poder Concedente, Poder Judiciário, PROCON, AMAE e outros órgãos públicos.	•	•	•	•		•	Tratamento realizado pelas áreas pertinentes e acompanhado pela área de Clientes, atendendo aos prazos estipulados.	Retorno por correspondências oficiais.
Relac. com agente de campo	Durante as atividades o agente pode ser abordado pelo cliente.		•		•	•		Presta informações necessárias.	Retorno imediato
Sites Consumidor.gov e Reclame aqui	O cliente pode registrar qualquer manifestação.						•	Tratado pela área de clientes	Retorno por meio do próprio site.
Canais de Denúncia	E-mail <a href="mailto:transparenciaorbis@deloitte.com">transparenciaorbis@deloitte.com</a> Site <a href="http://www.ethicsdeloitte.com.br/orbis/">www.ethicsdeloitte.com.br/orbis/</a> Telefone 0800 721 1497 (ligação gratuita)						•	Tratado pelo Compliance corporativo (ver 1.d)	Retorno pelo próprio canal

Diversos materiais sobre os produtos/serviços são utilizados para divulgar suas características sustentáveis como panfletos disponíveis na loja de atendimento, a própria fatura onde são incluídas mensagens e informações, outdoor pela cidade, vídeos disponibilizados no Instagram, Facebook e WhatsApp e o uso de carro de som.

A SSSA promove ainda ações como:

- Encantamento do cliente: quando o cliente apresenta um problema reconhecido como de operação e a concessionária resolve, ele recebe uma caneca de agradecimento.
- Cliente consciente: premiação (troféu) para clientes com pagamento em dia durante um ano.
- Laboratório itinerante: demonstração dos controles efetuados para garantir a qualidade da água em eventos e nas escolas.

## b) Resolutividade de manifestações

Ao receber as manifestações, as demandas são registradas no Sansys e recebem um número de protocolo o qual é informado ao cliente. Com este número de protocolo, informado no ato do registro, o cliente (pela agência virtual) e a concessionária (pelo sistema Sansys) acompanham todo o processo desde o momento da geração da ordem de serviço (OS), até a resposta com a solução para a demanda, quando necessário. Quando o atendimento gerar um serviço, este é direcionado para área executora por meio de OS via sistema Sansys, com prazo de atendimento preestabelecido, para que seja realizada a programação e a execução pelas equipes de campo que recebem as OS via Sansys Mobile.

O atendimento de cada serviço é realizado de forma a obedecer e respeitar as prioridades de acordo com a ordem de recebimento da solicitação e prazo de atendimento estabelecido na Tabela de Serviços complementares, o grau de impacto aos clientes, à sociedade, ao contrato de concessão e imagem da empresa.

Em situações emergenciais, equipes operacionais de plantão 24 horas e/ou sobreaviso, realizam o atendimento imediato e tomam as devidas providências. Importante destacar que a maioria das reclamações (análise de qualidade de água, falta de água, vazamento de água, desobstrução de esgoto) são atendidas em no máximo um dia.

O controle do atendimento dos serviços é realizado por meio da análise de relatórios do sistema Sansys com o objetivo de otimizar a programação de serviços.

As causas mais frequentes de reclamação do cliente são sobre:

- Faturamento | causa: vazamentos internos | ações: após conserto acompanhamento do consumo e refaturamento; se necessário a SSSA apoia o cliente para identificação de possível vazamento e depois no refaturamento (até 2 faturas consecutivas)
- Vazamento de água (no cavalete ou na rua) | causa: material de má qualidade/antigo, falha na execução de serviço | ações: atualização das redes e cavaletes (utilização de melhores materiais para evitar a necessidade de novos consertos); treinamento dos agentes de saneamento.

## c) Avaliação da experiência do cliente

A SSSA avalia a satisfação dos clientes por meio de pesquisas: no atendimento presencial, no WhatsApp e anual.

No WhatsApp, após o atendimento é solicitada uma nota de 0 a 5 e um comentário.

Na loja, após o atendimento presencial o cliente recebe uma ficha para apontar o conceito do atendimento (Ótimo, Bom, Regular e Ruim) permitindo também um comentário.

Os resultados dessas pesquisas são analisados mensalmente na reunião de Performance visando identificar as ações de melhoria a serem implementadas.

A pesquisa de satisfação mais abrangente é aplicada anualmente (2023 e 2024) por empresa especializada que utiliza a metodologia de entrevista pessoal individual e domiciliar. O plano amostral contempla a realização das entrevistas em toda a área urbana de São Simão. A margem de erro para os índices globais apresentados na pesquisa é de no máximo 4,9%, dentro de um intervalo de confiança de 95%.

Os resultados da pesquisa são analisados pelos Diretores e Gestores tendo como foco identificar as ações de melhoria para os itens com menor nota. Exemplos de melhoria resultantes da análise da pesquisa de 2023 foi implantação da pesquisa no atendimento e implementação de ações de comunicação sobre o processo de tratamento de água.



**São Simão**  
Tratamento Ambiental



**SOCIEDADE**

## CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE

### 4.1 Responsabilidade Social

#### a) Manutenção da legalidade

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

Para identificação e atendimento é utilizado o sistema CAL (Controle e Avaliação de Legislação) que abrange toda legislação federal, estadual e municipal, normas regulamentadoras, requisitos legais relativos a meio ambiente, saúde e segurança, qualidade dos serviços, trabalhistas, responsabilidade civil, e todas as demais aplicáveis à concessionária.

Para assegurar a permanente verificação e atendimento aos requisitos aplicáveis, a área de qualidade e meio ambiente, responsável pela gestão do sistema CAL, recebe da empresa contratada a relação de novas legislações e atualizações dos requisitos aplicáveis e realiza análise para confirmar a aplicabilidade da nova legislação. Como melhoria do processo, os líderes das áreas estão sendo treinados para que eles realizem a avaliação, identifiquem as evidências de atendimento (atividades e ações) ou definam as ações para o atendimento e preencham as informações no sistema CAL.

A SSSA também tem definido o PCA – Plano de Controle Ambiental onde estão definidas as ações de atendimento das condicionantes da licença da ETE e de interações com a comunidade.

Tabela 4.1.a.1 – Principais requisitos e indicadores de legalidade e conformidade		
Dispositivo Legal	Requisitos	Indicadores
Portaria GM/MS nº 888/2021	Dispõe sobre procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade	- IAQ
CONAMA 430/2011 e 357/2005	Dispõe sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes e enquadramento dos corpos hídricos.	- IDF
Outorgas e Licenças	Regulamenta limites de captação de água bruta e lançamento de efluente tratado e suas condicionantes.	
Contrato de concessão nº 036/2022	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviços.	- IAQ - IEPA - IEP - IDF - IDC - IDE - MM (micromedição) - CA (Cobertura de água) - CE (Cobertura de esgoto)
NR's (MT)	Regulamentam a segurança do trabalho.	- Tx. frequência acid. - Tx. gravidade acid.

#### b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

A SSSA tem sua atuação pautada nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pela ONU, principalmente os 3, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 14 e 16.

A Tabela 4.1.b.1 apresenta suas principais ações de desenvolvimento socioambiental indicando as que têm participação de colaboradores.

Tabela 4.1.b.1 – Principais ações de desenvolvimento socioambiental			
ODS	Ação	Descrição	Participação de colaboradores
3, 6, 14	Dia Mundial da Água	Programa voltado para divulgação de informações sobre o tema, sendo feito palestras a comunidade e empresas locais, distribuição de panfletos informativas.	Sim
3, 6, 13, 15	Semana do Meio Ambiente	Programa voltado para divulgação de informações sobre o tema, sendo feito palestras em escolas (63016-PG-PHC-005).	Sim
4, 8	Programa Jovem Aprendiz	Programa em parceria com o SENAI, voltado para jovens do ensino médio, oportunizando o primeiro emprego. O jovem realiza os estudos teóricos nessa entidade e a parte prática (até 24 meses) na SSSA (em 2024 são dois).	
3, 5	Dia da Mulher	Realização de café da manhã na loja de atendimento com a distribuição de brinde as nossas colaboradoras e clientes mães.	
3	Campanhas de Conscientização	Divulgação de temas para os colaboradores por meio de palestra. (Maio Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, e outros)	
4	Concurso de redação e desenho	Realização de concurso de redação e desenho juntamente com a Secretaria de Educação municipal, Prefeitura de São Simão e Colégio Estadual Presidente Costa e Silva. Foi desenvolvido os temas relacionados ao saneamento básico e sua importância para a sociedade. Juntamente com o concurso foi realizado apresentação para as turmas e plantação de mudas nativas do cerrado.	Sim
10	SSSA EM MOVIMENTO	Divulgação do tema para população onde acontece atendimento itinerante para tirar dúvidas, parcelamentos, atualização cadastral e pagamentos de faturas	Sim
10	Caixa d'água social	Programa destinado a distribuição de caixa d'água a clientes cadastrados na categoria "Residencial Social"	Sim
10	Tarifa Social	Benefício que oferece desconto em tarifa voltado para clientes de baixa renda.	
7, 13	Energia solar	Contratação de energia proveniente de geração solar.	

As necessidades e expectativas das comunidades são identificadas por meio das interações da SSSA com a Prefeitura Municipal, secretarias e outros órgãos e consideradas no planejamento das ações de promoção do desenvolvimento sustentável, como por exemplo o concurso de redação e desenho.

## 4.2 Segurança socioambiental

### a) Controle de impactos adversos

A SSSA tem mapeados seus impactos adversos e os controla por meio de:

- PCA - Plano de Controle Ambiental onde estão definidas ações visando atendimento das condicionantes da licença da ETE São Simão e interações com a comunidade.
- RMA - Relatório de monitoramento ambiental (semestral) para comprovação da execução do PCA.

Os principais impactos adversos e as ações mitigadoras, apresentados na Tabela 4.2.a.1, estão identificados no Plano de Investimento e Operação submetido e aprovado pela AMAE.

Tabela 4.2.a.1 – Principais Impactos sociais e ambientais, ações de mitigação			
Impacto	Aspecto	Tipo	Ações mitigadoras
Ambiental: Contaminação do solo/água  Social: saúde da comunidade	Extravasamento de esgoto	Ambiental e Social	- Monitoramento via CCO - Treinamentos e simulados - Monitoramento do fornecimento de energia elétrica - Bomba reserva (quente e fria) - Caminhão limpa fossa
	Qualidade da água fora do padrão de potabilidade		- Plano de emergência e contingência - Monitoramento sistemático dos parâmetros de qualidade da água tratada e distribuída
	Resíduos do tratamento de esgoto (gradeado e caixa de área)		- Acondicionado em caçamba com tampa - Destinação para aterro sanitário licenciado
Mudanças climáticas	Emissão de GEE	Ambiental e Social	- Aplicação de tecnologia de tratamento que gere menos GEE (retrofit do sistema preliminar da ETE São Simão) - Realização do Inventário de GEE
Perda da concessão	Descumprimento do contrato de concessão	Governança	- Cronograma e plano de ação para cumprimento dos requisitos do contrato - Acompanhamento dos indicadores regulatórios

### b) Prontidão para emergências

A SSSA tem definido e aprovado pela AMAE o Plano de Emergência e Contingência, disponibilizados na nuvem, para as principais e potenciais emergências onde estão estabelecidas as ações de correção e contingência para atender a situações de emergência com real potencial de ocorrência, visando garantir o atendimento às ocorrências da maneira mais eficaz e rápida possível.

A área de qualidade e meio ambiente é responsável pelo processo de prontidão para emergências ambientais.

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

- Contaminação da água - Plano de Emergência e Contingência;
- Interrupção do abastecimento - Plano de Emergência e Contingência;
- Contaminação dos corpos hídricos – Plano de Emergência e Contingência - Corpos Hídricos.



**CONHECIMENTO,  
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**

## CRITÉRIO 5 - CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

### 5.1 Conhecimento essencial

#### a) Mapeamento dos conhecimentos

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

Os conhecimentos que precisam ser reforçados são identificados por meio de análises contínuas, verificando os requisitos específicos dos cargos, NR's, requisitos contratuais e diretrizes do MEGSA ESG os quais são tratados nos feedbacks estruturados visando estimular o autodesenvolvimento.

Tabela 5.1.a.1 – Conhecimentos		
Conhecimentos mais importantes	Formas de internalização e desenvolvimento	Conhecimentos específicos a serem internalizados
<b>Operacionais</b> (tratamento de água e esgoto, manutenção e operação de redes de A e E, controle de qualidade, gestão de perdas, manutenção eletromecânica, gestão comercial, gestão socioambiental)	Treinamentos DDS Reuniões	Práticas de análises laboratoriais Gestão de perdas TI (Excel, Sansys) Entendimento de indicadores Atendimento a clientes
<b>Gerenciais</b> (capacidade de gestão, planejamento, visão estratégica, comunicação, regulatório, relações institucionais)	Treinamentos Universidade Vital Reuniões	Gestão de pessoas e empresarial MEGSA ESG
<b>Estratégicos</b> (cultura organizacional, compliance, sustentabilidade, negócio, saúde e segurança)	Integração DDS Treinamentos Reuniões e-mail Universidade Vital	Cultura organizacional MEGSA ESG Saúde e segurança

#### b) Internalização do conhecimento

A internalização dos conhecimentos mais importantes é realizada por meio das formas apresentadas na Tabela 5.1.a.1, ressaltando que muitos treinamentos são realizados em plataformas online como por exemplo a Universidade Vital.

As principais formas de armazenamento dos conhecimentos são os treinamentos internos, procedimentos documentados e o compartilhamento, por meio de apresentações, do conhecimento adquirido em benchmarking, participação em seminários, congressos, feiras e workshops, interação com profissionais de outras empresas do grupo, Universidade Vital.

Outra forma de desenvolver, proteger e internalizar conhecimentos se dá pela descrição e padronização de procedimentos em documentos normativos, disponíveis na nuvem e na plataforma digital FLUIG (corporativos), para armazenamento e acesso aos conhecimentos, garantindo fácil disseminação e atualização contínua.

## 5.2 Inovação sustentável

### a) Fomento da inovação

A SSSA fomenta a inovação incentivando a livre expressão de ideias dos colaboradores, tanto no dia a dia quanto em DDS, feedbacks estruturados e em reuniões como por exemplo o desafio de buscar nova tecnologia para desinfecção de poço.

As inovações mais importantes na SSSA nos últimos 12 meses foram:

- Implantação do sistema de nível na EEE para acionamento/desligamento automático das bombas (2023);
- Implantação do Checklist diário dos veículos por meio de QRCode no celular;
- Implantação do Chatbot para atendimento automatizado;
- Implantação da URA.

Essas inovações têm sido implementadas com o suporte da tecnologia digital e contribuem significativamente para a otimização e automação de processos, como por exemplo o CCO.

## 5.3 Adaptação digital segura

### a) Desenvolvimento do negócio digital

A SSSA tem incorporada a tecnologia digital nas principais atividades dos seus processos.

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

- CCO (Centro de Controle Operacional) que disponibiliza informações detalhadas sobre a operação das unidades operacionais de água e esgoto em tempo real.

- Chatbot, que permite a automatização do atendimento do WhatsApp, incluindo avaliação da satisfação dos clientes em tempo real.
- Disponibilização da OS (Ordem de Serviço) nos smartphones das equipes para acesso e fechamento do serviço.
- Agência Virtual disponibilizada para os clientes, onde ele pode acessar diversos serviços e informações.

A empresa realiza a busca de novas tecnologias, como por exemplo Internet das Coisas (IoT) aplicada na leitura da micromedicação (HD), por meio de pesquisas, benchmarking em empresas do setor e participação em feiras e congressos para impulsionar a inovação como o Congresso da ABES, Fitabes e a Fenasan (2023), e IFAT - tecnologias para saneamento ambiental (2024 - Alemanha e São Paulo). Além disso a SSSA incentiva seus colaboradores na busca por novas soluções tecnológicas as quais são analisadas quanto aos quesitos técnica e custo.

Os principais sistemas digitais utilizados pela SSSA estão detalhados na Tabela 5.3.a.1, refletindo a abordagem abrangente e inovadora da empresa.

Tabela 5.3.a.1 - Principais Sistemas de Informação	
Sistema	Finalidade
<b>GECOM</b>	Controlar e gerenciar serviços de manutenção
<b>Universidade Vital</b>	Plataforma EAD de treinamentos
<b>Sansys</b>	Sistema de gestão comercial e operacional
<b>Sistema CAL (Ius Natura)</b>	Gestão de conformidade legal
<b>CCO (SIGA e SIGE)</b>	Monitoramento e operação dos SAA e SES
<b>MS Teams</b>	Viabilizar de forma remota reuniões e acesso a documentos
<b>TOTVS</b>	Controlar os processos administrativos de RH, DP, Almoxarifado, Compras, Financeiro.
<b>Fluig</b>	Intranet da holding para acesso aos portais de trabalho, divulgação de informações e dos procedimentos internos.
<b>Sistema Gestor</b>	Sistema de gestão de documentos.
<b>Cobli</b>	Rastreamento de frota.
<b>ValeCard</b>	Sistema de controle de abastecimento de frota.
<b>Pacote Office</b>	Word, Excel, PowerPoint, Power BI, Planner, Outlook

## b) Segurança digital

A segurança digital está sob responsabilidade da área corporativa de TI, baseado em avaliação e melhores práticas de mercado.

O Código de Ética trata desse tema, com item específico sobre Proteção da informação e informação privilegiada, onde são definidas as orientações sobre a condução dos negócios relativas à proteção da informação. Além disso está definida a Política de Segurança da Informação e de Proteção de Dados que orienta como cada usuário da organização deve proceder, na qual os colaboradores são treinados por meio da plataforma Universidade Vital.

Também estão sendo desenvolvidas ações para adequação dos controles de dados visando o atendimento da LGPD, como por exemplo treinamento em temas relacionados aos usuários, automação para atendimento ao DSR e implantação da solução DPL (*Data Loss Prevention*).

Os principais projetos em andamento relacionado a segurança digital são: Implantação de uma solução de DLP (*Data Loss Prevention*) da Proofpoint; e, implantação do *Netskope's Cloud Application security solution* que inclui: *Next Gen Secure Web Gateway, Cloud Inline, real-time protection, Standard Threat Protection and Standard UEBA for Cloud Inline, Web Inline Protection, SWG Standard Threat Protection e Cloud Risk Insights*.

A área corporativa de TI tem mapeado os riscos relacionados a segurança das informações e as ações para sua mitigação/eliminação devidamente acompanhadas.

Algumas das ações que garantem a proteção, integridade e continuidade dos serviços de informação são: site protegido (*firewall*), armazenamento em nuvem, adequação a LGPD, treinamentos dos colaboradores, adoção de soluções automatizadas como para as rotinas de backup que tem capacidade de recuperação rápida do ambiente, e o Plano de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e privacidade.



**São Simão**  
Saneamento Ambiental



**PESSOAS**

## CRITÉRIO 6 - PESSOAS

### 6.1 Equipes de alto desempenho

#### a) Estruturação das equipes

A SSSA tem definida a estrutura organizacional representada pelo organograma (Item 13 do Perfil), baseada no modelo de gestão matricial e na descrição das atividades por função na Ordem de Serviço em Segurança e em Medicina do Trabalho - OS - NR 01, armazenada na nuvem, visando alta performance, autogerenciamento e realização de melhorias nos processos gerenciais e operacionais.

Por ser uma concessionária nova (2 anos de atuação) seu quadro de pessoal está baseado no histograma de pessoas onde está definida a quantidade de colaboradores por função considerando o porte da operação e a estimativa de serviços. As atividades de suporte são executadas por áreas corporativas, como por exemplo compliance, TI, gestão de contratos e medições (Sala Técnica), e outras.

Anualmente a SSSA, durante o planejamento, avalia seu quadro considerando as necessidades de alteração dos processos ou de atendimento as demandas não previstas que implicam em aumento, remanejamento ou capacitação de pessoal e seguindo diretrizes corporativas relativas a orçamento de pessoal.

Os colaboradores são estimulados a participar de grupos multifuncionais de trabalho, como os citados no Item 14 do Perfil, visando otimização e melhoria dos processos, aprendizado organizacional e colaboração.

#### b) Composição das equipes

O processo de seleção e contratação de pessoas segue os procedimentos de Recrutamento, seleção e contratação de pessoas (73000-PG-PHC-001) e de Admissão, demissão e movimentação de pessoal (73000-PG-DP-003). O processo de recrutamento e seleção inicia com a requisição da área para o RH. A vaga, junto com as competências necessárias, é divulgada por meio do Sine (órgão da Prefeitura Municipal) e no Instagram da concessionária, bem como é disponibilizada internamente para busca por candidatos dentro da concessionária (vagas operacionais) e no grupo (vagas de liderança/administrativas).

Os candidatos a qualquer vaga passam por análise de currículo, entrevistas com a área de RH e com o gestor da área solicitante e testes específicos dependendo da função. Especificamente para vagas de gestores e executivos o processo seletivo é conduzido pelo nível corporativo.

Essas etapas podem ser realizadas de forma presencial ou virtual. Toda comunicação acontece preferencialmente via WhatsApp. Quando não aprovado, o candidato pode ser mantido no banco de currículos.

Nesse processo a SSSA busca assegurar a diversidade de pessoas, ideias e culturas, inclusão social e igualdade de oportunidades, incluindo PCD/PNE, não havendo distinção quanto a idade, sexo, cor, orientação sexual, raça ou religião.

Todos os colaboradores recém-contratados passam pela Integração (4 a 6 horas) onde são abordados os temas: Treinamento de compliance (estrutura das controladoras), Código de Ética (destacando os pontos principais), Canais de Denúncia das empresas do grupo, incluindo da SSSA. Além disso passam pelo treinamento admissional onde são apresentados: Programa Integrar; informações institucionais das controladoras e da São Simão, RH (benefícios, direitos e deveres, falta e sanções, atitudes), serviço médico, segurança do trabalho, saneamento, geração de resíduos, e outros. Além disso, eles são preparados para exercer suas funções por colaboradores mais experientes.

#### c) Desenvolvimento de competências das pessoas

A realização das ações de treinamento e desenvolvimento visam consolidar os conhecimentos técnicos e aprimorar as competências fundamentais para a execução das atividades atuais e futuras. As principais são: treinamento dos recém-chegados por colaborador com mais experiência; treinamento nas NR's respectivas as atividades; Universidade Vital - disponibilização de treinamentos EAD para administrativos (p. ex. compliance); treinamentos EAD (para área operacional que tem conhecimento de TI).

Os principais programas de capacitação e desenvolvimento em andamento são realizados de forma virtual, presencial ou híbrido e estão apresentados na Tabela 6.1.c.1.

<b>Programas/Ação</b>	<b>Número de pessoas</b>
GCM MEGSA ESG NB	7
Trilhas obrigatórias Universidade Vital	Todos os pertinentes
Treinamentos NR's obrigatórias	Todos os pertinentes
Treinamento em análises laboratoriais	2
Brigadistas	10
Treinamento de atendimento ao cliente	10

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

A identificação, avaliação e controle dos perigos e riscos é realizada pela área de SST e CIPA por meio de: Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); AET (Análise ergonômica de trabalho); Ordem de Serviço NR1; CIPA; Mapa de Riscos; LTCAT (Laudo técnico das condições ambientais de trabalho), controlados por planilhas eletrônicas e sistemas específicos.

A SSSA tem definido o Grupo de SST e SESMT voltados para garantir a realização das ações de melhoria relacionadas a saúde e segurança.

Os dois últimos acidentes com afastamento foram:

- 05/2024 – Descrição: acidente de moto (colisão com veículo no trajeto para casa na hora do almoço) | Um dia de afastamento | Foram repassados cuidados específicos para o colaborador. Esse acidente foi tema abordado em DDS visando reforçar os cuidados e atenção na execução das atividades.
- 08/2023 – Descrição: luxação (coluna) ao fechar a tampa de uma caixa de esgoto | Um dia de afastamento | Foram repassados cuidados específicos para o colaborador. O tema ergonomia foi abordado em DDS visando reforçar os cuidados e atenção na execução das atividades.

Acidentes acontecidos nas empresas das controladoras são apresentados aos colaboradores em DDS visando reforçar os cuidados e atenção na execução das atividades.

Todos os colaboradores, especialmente os recém-contratados, recebem orientação sobre os assuntos relacionados à SST, incluindo riscos e utilização de EPIs e EPC's, e sobre o fluxo de comunicação de acidente na Integração, DDS, Treinamentos periódicos e SIPAT.

Mensalmente a SSSA realiza campanhas de conscientização como por exemplo: maio amarelo, outubro rosa, novembro azul, e outros.

O desempenho do tratamento dos perigos e riscos relacionados à saúde e segurança no trabalho é avaliado por meio dos indicadores Frequência de acidentes e Gravidade de acidentes.

### e) Otimização do clima organizacional

As necessidades e expectativas dos colaboradores são identificadas a partir das interações entre os gestores e os colaboradores (dia a dia, DDS, feedback) e das demandas provenientes dos acordos coletivos as quais são analisadas e utilizadas para tomada de ação visando melhorar o clima organizacional e conseqüentemente o comprometimento e disposição da força de trabalho.

Os colaboradores podem expor suas necessidades e expectativas para os gestores, assim como nas reuniões da CIPA podem ser trazidas necessidades, as quais são analisadas e utilizadas para tomada de ação, quando pertinente. Ex. suporte de celular para moto.

Em 2023 a SSSA utilizou os resultados da pesquisa aplicada pela área corporativa de compliance como um indicativo da satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho (itens relacionamento, respeito). Esses resultados foram analisados pelos Diretores e RH para definição das ações de melhoria.

A SSSA também disponibiliza pesquisa de opinião para os colaboradores desligados visando identificar e tratar fatores que podem impactar no clima organizacional.

As medidas mais relevantes para melhoria do clima organizacional tomadas foram a implantação da área de descanso, disponibilização de geladeira e micro-ondas no refeitório, instituição de comemoração dos aniversariantes do mês, plano odontológico, café da manhã, ampliação dos tickets de alimentação para dias corridos, melhoria da qualidade dos EPIs e uniformes, ampliação da quantidade de uniformes.

A SSSA está em fase de análise para definição do método de pesquisa do clima organizacional a ser aplicada ainda em 2024.

## 6.2 Desenvolvimento de líderes

### a) Definição de competências de liderança

A Tabela 6.2.a.1 apresenta o conjunto de competências de liderança para os níveis de Gestores da SSSA e Executivos da controladora (Diretores da SSSA) registrados em documentos disponíveis na nuvem. Ali estão definidos os comportamentos, habilidades e atitudes que os líderes precisam ter para promover o engajamento dos colaboradores, contribuir com o desenvolvimento sustentável e obter resultados de alta performance, incorporando competências relativas à gestão de pessoas nas competências de Liderança e Colaboração (Gestores) e Gestão relacional (Diretores).

### b) Seleção de líderes e sucessores

A seleção de líderes, preferencialmente interna, é realizada em conjunto pelos Diretores e gestores das áreas. Para isso são consideradas a atuação do colaborador quanto a mobilização de pessoas; os aspectos de liderança relacional; e o resultado da Avaliação de Competências com foco na Liderança e Colaboração.

Tabela 6.2.a.1 – Competências de Liderança	
Competências	Comportamentos
<b>Gestores SSSA</b>	
Agilidade	Tem senso de urgência nas suas atividades cotidianas, priorizando da maneira correta, no momento certo.
Inovação	Propõe soluções inovadoras, é receptivo à mudança e adaptável a novos cenários.
Colaboração	Demonstra efetividade ao trabalhar com gestores, pares e clientes (internos e externos). Escuta as pessoas, aceita as diferenças, compartilha as informações relevantes ou importantes com a equipe, cumpre com as responsabilidades e compromisso assumidos com a equipe.
Liderança	Demonstra poder de liderança, postura ética, senso segurança e quando trabalha em equipe organiza as atividades, criando sensação de conexão e pertencimento entre os membros do grupo.
Responsabilidade	Cumprir seu contrato de trabalho (correta marcação do ponto, horário de refeição, interjornada). Demonstra disponibilidade, sendo assíduo e pontual. Respeita os compromissos firmados com a liderança, e é responsável e ético em todas as suas ações, tratando a todos de forma justa e respeitosa.
<b>Executivos (controladora)</b>	
Gestão emocional	Autoconhecimento Autoconfiança Autocontrole
Gestão relacional	Relacionamento interpessoal
Perfil executivo	Alinhamento Motivação Representatividade Potencial de Inovação

Caso não seja identificado internamente um candidato apto para o cargo, é realizada busca no mercado seguindo as mesmas etapas do processo de seleção e recrutamento (ver 6.1.b).

Como forma de aprimorar a seleção de sucessores, a Direção pode indicar possíveis sucessores para serem desenvolvidos.

### **c) Desenvolvimento de líderes e sucessores**

O desenvolvimento de líderes e sucessores tem base nas competências definidas para os líderes (Tab. 6.2.a.1).

A preparação e desenvolvimento de novos líderes ocorre com a capacitação e por deliberação e incentivo da Direção por meio das seguintes práticas:

- Substituições quando da ausência da liderança formal, outros colaboradores podem assumir a condição de líderes com a supervisão do superior, gerenciando os processos de forma a adquirir maior experiência no exercício desta atribuição.
- Feedback (Avaliação de Desempenho) quando são avaliadas as competências Agilidade, Inovação, Responsabilidade e, principalmente, Colaboração, indicando um possível futuro líder.
- Os programas de desenvolvimento de liderança (Ponte para o Futuro, Evoluir).

Os principais programas e ações de desenvolvimento de líderes, realizados nas modalidades presencial, EAD ou híbrido, são: Ponte para o Futuro (2 pessoas) e Evoluir (1 pessoa), disponíveis na Universidade Vital.

A preparação dos líderes e sucessores é realizada com a participação do antecessor sempre que possível, no dia a dia, com o apoio da área de RH sobre o conhecimento da equipe, com suporte da Holding.



**São Simão**  
Saneamento Ambiental



**PROCESSOS**

## CRITÉRIO 7 - PROCESSOS

### 7.1 Processos primários e de suporte

#### a) Planejamento de fatores de desempenho

A SSSA define os fatores de desempenho aplicáveis aos produtos e processos por meio de estudos, reuniões e pesquisas técnicas tendo como base o Contrato de Concessão, regulamentos, legislação pertinente e necessidades e expectativas de acionistas, clientes, sociedade, Poder Concedente, Agência Reguladora e demais partes interessadas. A definição dos fatores de desempenho dos processos de suporte tem base na demanda dos processos primários visando sustentar as atividades desenvolvidas e atender as legislações pertinentes. Os fatores de desempenho e respectivos indicadores, incluindo os relativos ao desenvolvimento sustentável, e os métodos de controle dos processos primários e de suporte e dos produtos estão apresentados na Tabela 7.1.a.1.

Tabela 7.1.a.1 – Processo principais e de suporte				
Processos	Fatores de desempenho	Indicadores	Métodos de controle	
<b>PRINCIPAIS</b>	<b>Água</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria GM/MS 888/2021</li> <li>• Portaria GM/MS 2472/2021</li> <li>• CONAMA 396</li> <li>• Contrato de concessão</li> <li>• Diretrizes e metas corporativas</li> <li>• Outorgas de captação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IAQ (contratual)</li> <li>• Coliformes totais</li> <li>• Cloro residual livre</li> <li>• Turbidez</li> <li>• Cor aparente</li> <li>• Custo de produto químico</li> <li>• Consumo de produto químico</li> <li>• Custo de análise de água</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletim diário de operação</li> <li>• Plano de amostragem</li> <li>• Análises laboratoriais</li> <li>• CCO (SIGA)</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Procedimentos documentados</li> </ul>
	<b>Esgoto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoluções 357/05 e 430/11 do CONAMA</li> <li>• Contrato de concessão</li> <li>• Licenças Ambientais</li> <li>• Diretrizes e metas corporativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDF (contratual)</li> <li>• DBO</li> <li>• Custo de análise de esgoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Plano de amostragem</li> <li>• Boletim diário de operação</li> <li>• Análises laboratoriais</li> <li>• CCO (SIGE)</li> <li>• Controle mensal de tratamento de esgoto</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Procedimentos documentados</li> <li>• Controle de vazão diária</li> <li>• Controle de Pluviosidade</li> <li>• Checklist da ETE (OS online - Sansys)</li> </ul>
	<b>Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar a satisfação dos clientes</li> <li>• Contrato de concessão e Regulamento</li> <li>• Aumentar o faturamento</li> <li>• Reduzir a inadimplência</li> <li>• Aumentar o % de micromedição</li> <li>• Diretrizes e metas corporativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índ.de satisfação dos clientes</li> <li>• PCLD</li> <li>• Índice de Hidrometração</li> <li>• LNR (leitura não realizada)</li> <li>• Evasão de Receita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sansys</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Report diário dos principais indicadores</li> <li>• Procedimentos documentados</li> <li>• Pesquisas de satisfação (anual e recorrente)</li> <li>• DRE</li> <li>• Política de Cobrança</li> <li>• Acompanhamento diário do Corte, Religação, Cancelamento e abatimento, Faturamento, Arrecadação</li> </ul>
	<b>Operação e Manutenção de redes e reservatórios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria GS/MS 888/2021</li> <li>• Contrato de concessão e Regulamento</li> <li>• Manter a regularidade no abastecimento</li> <li>• Buscar a satisfação dos clientes</li> <li>• Normas ABNT</li> <li>• Leis 11.445/14.026</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IAQ (contratual)</li> <li>• IDC (contratual)</li> <li>• IEP (contratual)</li> <li>• IDE(contratual)</li> <li>• IEPA (contratual)</li> <li>• Índice de perdas de água na distribuição (%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas (Sansys, QGIS, CCO (SIGA, SIGE)</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Cronograma de manutenção preventiva na rede de esgoto</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Report diário dos principais indicadores</li> <li>• Procedimento operacionais</li> <li>• Controle de pressão nas redes</li> <li>• Geofonamento (pesquisa de vazamento)</li> </ul>
<b>SUPORTE</b>	<b>Manutenção eletromecânica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma ABNT NBR 5462</li> <li>• Aumentar a disponibilidade dos equipamentos</li> <li>• Cumprir prazos dos serviços</li> <li>• Reduzir consumo de EE</li> <li>• Aumentar a eficiência energética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energia elétrica (água e esgoto)</li> <li>• Custo de energia elétrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas (Sansys, Gecom)</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Cronogramas de manutenção preventiva e preditiva</li> <li>• Procedimentos documentados</li> </ul>
	<b>Administrativo, RH, Financeiro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar receitas, custos e despesas</li> <li>• Controlar saldo de estoque, frota, contratos, seguro, manutenção predial e segurança patrimonial</li> <li>• Gerir a capacitação e desenvolvimento</li> <li>• Controlar suprimento de vagas</li> <li>• Proporcionar melhoria no ambiente de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margem EBITDA</li> <li>• Frequência de acidentes</li> <li>• Gravidade de acidentes</li> <li>• Turnover</li> <li>• HE (Horas Extras)</li> <li>• BH (Banco de Horas)</li> <li>• Índice de prazo de Pedido de Compra</li> <li>• Índice de disponibilidade de rede (TI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas (Gecom, Totvs (RM, Protheus), Cobli, Elaw)</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Controle dos prazos dos contratos</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Avaliações do ambiente de trabalho</li> <li>• Procedimentos documentados</li> </ul>

Tabela 7.1.a.1 – Processo principais e de suporte			
Processos	Fatores de desempenho	Indicadores	Métodos de controle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Buscar o atendimento da legislação trabalhista</li> <li>•Atuar preventivamente na segurança e saúde dos colaboradores</li> </ul>		
<b>Gestão de Investimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contrato de concessão</li> <li>•Licenças ambientais e municipais</li> <li>•Manter a regularização do CREA</li> <li>•Cumprir o cronograma físico de obras</li> <li>•Atender os requisitos de qualidade das obras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CostAD - Índice de cumprimento de custo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QGIS</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Fiscalização de obras</li> <li>• Registro diário de obras (RDO)</li> <li>• Procedimentos documentados</li> </ul>
<b>Qualidade e meio ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Controlar o atendimento das legislações, normas e disposições legais</li> <li>•Promover o desenvolvimento de ações de responsabilidade socioambiental</li> <li>•PCA (Plano de Controle Ambiental)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema CAL (Ius Natura)</li> <li>• Sistema de reuniões</li> <li>• Planilhas de controle</li> <li>• Procedimentos documentados</li> <li>• Relatório de emissões de GEE</li> <li>• RMA (Relatório de monitoramento ambiental)</li> </ul>

### b) Projeto de produtos e processos sustentáveis

A concepção ou atualização de processos primários e de suporte é realizada a partir de demandas como adaptações necessárias para atender alterações ou novos requisitos dos clientes e demais partes interessadas; incorporar tecnologias em razão da obsolescência de equipamentos e instalações; expandir a capacidade de produção instalada para atender aumento de demanda; alteração de insumos que interferem nos processos; melhoria da qualidade do produto ou serviços; introdução de novas leis, regulamentos ou resoluções que obrigam mudanças de procedimentos; entre outros.

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

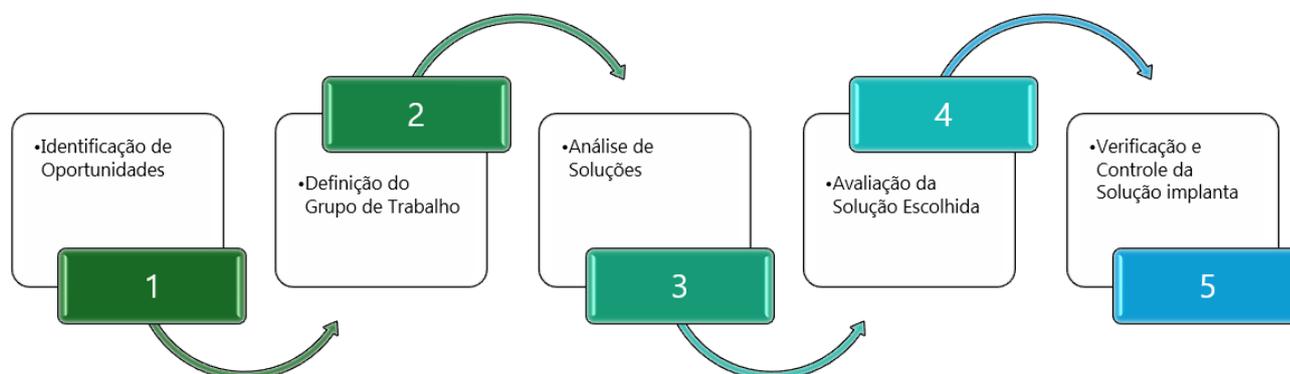


Figura 7.1.b.1 – Fluxo de Projeto

Alguns exemplos recentes de aumento da sustentabilidade são:

- Projeto de Educação socioambiental em prol do consumo consciente e da erradicação do desperdício de água de São Simão - Goiás
- Plano de eficiência energética para concessões de pequeno porte
- Plano de primarização da asseguarção da qualidade - internalização das análises laboratoriais
- Implantação e monitoramento dos poços de controle da ETE
- Programa de revitalização dos poços de captação de água
- Programa de higienização e revitalização dos reservatórios de água potável
- Programa nas escolas - Concurso de redação e desenho

### c) Monitoramento do desempenho dos processos

O atendimento aos padrões operacionais é verificado por meio dos métodos de controle apresentados na Tabela 7.1.a.1, dos sistemas informatizados (Tab. 5.3.a.1) e pelo acompanhamento dos resultados e metas dos indicadores de desempenho dos processos (Tab. 7.1.a.1) no sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1).

A verificação do cumprimento dos padrões estabelecidos é realizada por meio do acompanhamento pelos Diretores das planilhas de controle, via e-mail, e durante as reuniões de performance, assim como pela validação do

Relatório de Indicadores de Qualidade e Desempenho enviado mensalmente a AMAE e nas fiscalizações de rotina realizadas pela Agência Reguladora (AMAE).

Os padrões operacionais são atualizados rotineiramente, validados pelos Diretores e disponibilizados em nuvem e em cópia física para equipes de campo. A cada atualização um novo treinamento é aplicado aos colaboradores envolvidos na atividade.

As eventuais não conformidades são identificadas na rotina da operação e são levadas as reuniões semanais para identificação das causas-raízes, como por exemplo: não conformidade no parâmetro cloro residual livre da água tratada no sistema Vila Bela, a causa identificada foi a ineficiência do clorador que foi tratada com a busca e aquisição de novo equipamento. Após as tratativas, sempre que necessário o procedimento operacional é revisado e o treinamento repetido.

### d) Análise e melhoria de processos e produtos

A SSSA promove a análise e melhoria dos processos e produtos nas reuniões de performance, *report* diário e reunião semanal, onde são priorizadas as ações de melhoria. A análise de problemas sistêmicos e proposta de soluções/melhorias mais abrangentes e de longo prazo são realizadas no Kickoff.

A busca por melhorias nos processos visa a eco e socio eficiência, aumento da eficácia da operação e aperfeiçoamento do sistema de gestão.

Para priorizar as melhorias são considerados como critérios: impactos na satisfação do cliente e no atendimento aos requisitos contratuais; impactos nos processos; impactos ambientais; a relação custo/benefício da sugestão de melhoria; além dos riscos para a empresa, para os colaboradores e ao meio ambiente.

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

- Implantação de laboratório próprio para análise da qualidade da água e do efluente de esgoto
- Utilização de energia do mercado livre e energia solar
- Implantação do CCO - controle automatizado de nível de reservatório
- Implantação de 0800, URA e Chatbot para o atendimento aos clientes
- Leitura e impressão de fatura simultânea
- OS digital acessada via celular (checklist operacionais)

A SSSA está realizando testes para utilização de um novo tipo de clorador e implantação da válvula geradora de ondas para mapear ligações de água.

## 7.2 Processos de fornecimento

### a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

A SSSA busca desenvolver o mercado local por meio de ações proativas e implementação de práticas sustentáveis em sua cadeia de suprimentos.

A concessionária atua de acordo com o Código de Ética e já prevê nos contratos que os fornecedores não utilizem trabalho infantil, degradante, forçado ou inseguro. Também são incluídos termos relacionados à saúde e segurança no trabalho dos empregados dos fornecedores, assegurando que toda a cadeia de suprimentos opere dentro dos padrões éticos e legais estabelecidos.

A SSSA busca fornecedores no local, inclusive procura desenvolvê-los, como por exemplo fornecedor que buscou adquirir produto (PAD) para poder atender a demanda da concessionária.

Especificamente para execução de obras a SSSA busca fornecedores conhecidos no mercado do saneamento.

Visando promover a economia circular a SSSA desenvolve ações como envio de materiais plásticos para cooperativa de reciclagem e revenda dos HDs para os fabricantes.

A água utilizada para distribuição é de captação subterrânea. Os cuidados para sua extração compreendem a realização de roçada não química no entorno dos poços, instalação de cercas, controle dos volumes captados, busca/obtenção das outorgas dos 31 poços.

### b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

A SSSA segue os procedimentos PO-COMP-011-ORBIS e 73000-PGD-COM-001 para a qualificação e seleção de fornecedores, garantindo que atendam aos padrões de sustentabilidade e conformidade ética. O processo é detalhado e rigoroso, envolvendo análise documental e verificação reputacional.

A qualificação de fornecedores começa com a análise de documentos legais e financeiros, como registro de CNPJ, inscrição estadual e municipal e alvará de funcionamento, além de consulta no mercado. Toda a documentação é mantida de forma organizada e acessível, garantindo transparência. Somente após a análise e validação dos documentos o fornecedor é homologado para participar do processo de seleção.

Na etapa de seleção os fornecedores de serviços passam pelo *Due Diligence* (exigências conforme a classificação de risco de A a E) por meio do sistema *Nexis*, para verificação da idoneidade da empresa e dos sócios.

Para análise das propostas a SSSA utiliza o Mapa de Cotação ou QCP (Quadro Comparativo de proposta) onde são registradas as cotações de produtos e serviços, respectivamente.

O Totvs (Protheus), sistema de cotação digital permite que as cotações de produtos sejam feitas de maneira ágil e transparente, substituindo o método anterior de envio de arquivos PDF. Para facilitar a transição e garantir a inclusão dos fornecedores locais, a SSSA realiza reuniões proativas onde indica as necessidades da empresa e possíveis sinergias. Além disso, auxilia por telefone sobre o uso do Protheus, garantindo que os fornecedores

estejam familiarizados e possam participar efetivamente. A mudança para o sistema de cotação digital tornou o processo mais eficiente e transparente, assim como melhorou a competitividade dos fornecedores locais, facilitando o acesso e a análise das cotações, otimizando a tomada de decisão e garantindo a sustentabilidade e a responsabilidade social na cadeia de suprimentos.

Quando da contratação também é exigido do fornecedor selecionado o aceite da Política de Contratação de Terceiros e do Código de Ética da SSSA.

A utilização apenas de etanol nos veículos e a substituição de equipamentos elétricos visando a redução do consumo de energia, são exemplos de substituição de insumos por outros mais sustentáveis.

### c) Monitoramento do fornecimento

A SSSA realiza monitoramento rigoroso do fornecimento de produtos e serviços para garantir a qualidade e conformidade com os requisitos estabelecidos.

- **Produtos:** O monitoramento inclui uma inspeção visual no recebimento, onde são verificadas a quantidade, qualidade e o prazo de entrega, utilizando relatório específico do sistema TOTVS e da Nota Fiscal recebida do Fornecedor. Caso seja identificado algum problema o produto pode ser imediatamente devolvido com justificativa registrada no verso da nota fiscal, e o fornecedor é notificado. Se a não conformidade for identificada após o uso, o fornecedor é notificado para enviar um novo produto e recolher o produto com defeito.
- **Serviços:** O monitoramento é realizado por meio de fiscalização durante a execução do serviço com a emissão de relatórios de fiscalização e o registro de não conformidades. O fornecedor é notificado das não conformidades via e-mail, WhatsApp e Ordem de Serviço entregue pessoalmente. Após a correção das não conformidades, é emitido um Relatório Diário de Obras, enviado ao fornecedor. Os pagamentos são retidos até que todas as não conformidades sejam corrigidas. Os contratos preveem multas ou cancelamento no caso de não atendimento aos requisitos previstos.

## 7.3 Processos econômico-financeiros

### a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

Os fatores de desempenho que causam impacto na sustentabilidade econômica e financeira da SSSA são definidos a partir dos requisitos dos acionistas, outras partes interessadas e áreas internas. Os principais fatores de desempenho econômico-financeiros monitorados são:

- **DRE:** Este relatório contábil detalha as receitas, custos e despesas durante um período específico, proporcionando uma visão clara sobre o lucro ou prejuízo gerado. Ele é essencial para avaliar a rentabilidade operacional da empresa e identificar áreas que necessitam de ajustes ou melhorias. Os principais indicadores são Margem EBITDA, LL, Custo OPEX.
- **DFC:** Este relatório financeiro mostra todas as entradas e saídas de caixa durante um período, permitindo uma visão detalhada da liquidez da empresa. Ele ajuda a entender como as operações, financiamentos e investimentos impactam o caixa da empresa e a prever necessidades futuras de financiamento ou oportunidades de investimento.
- **ECOFIN:** Sistema corporativo que permite a análise do desempenho econômico-financeiro ao longo do período contratual. Os principais indicadores são Rentabilidade econômica e Rentabilidade financeira.

A geração dos relatórios DRE e DFC é feita a partir do sistema TOTVS que garante precisão, rapidez e acessibilidade dos dados financeiros. A análise mensal na reunião de performance permite à SSSA antecipar problemas de liquidez ou rentabilidade e adotar medidas preventivas e/ou corretivas.

### b) Projeção orçamentária

O processo de orçamento da SSSA inicia com a projeção orçamentária para o ano seguinte, envolvendo a definição detalhada do DRE e do DFC, além do plano de investimentos necessários para atender às exigências do Contrato de Concessão.

Cada gestor gera sua projeção orçamentária para o ano seguinte, utilizando planilhas eletrônicas com dados extraídos do TOTVS Protheus. Essas projeções são consolidadas pelo Coordenador Administrativo-Financeiro e apresentadas aos Diretores. Os Diretores realizam a validação e fazem os ajustes necessários antes de submeter o orçamento ao CAD para aprovação.

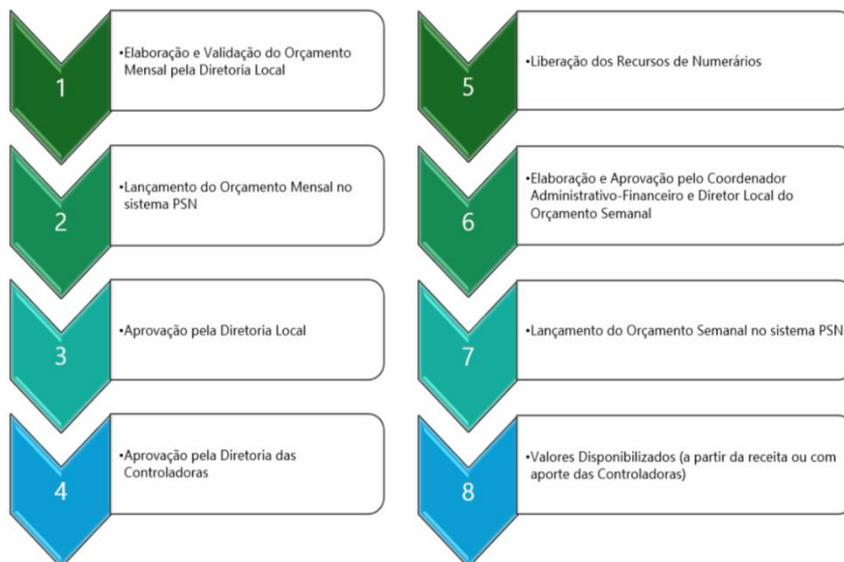


Figura 7.3.d.1 – Fluxo Financeiro

Esses elementos são acompanhados sistematicamente nas reuniões mensais de performance e nas reuniões bimensais do CAD.

A utilização de ferramentas digitais permite a coleta, análise e apresentação dos dados financeiros de maneira eficiente e precisa, facilitando a projeção orçamentária.

Durante as reuniões, os resultados projetados são comparados com os realizados, e ajustes são feitos conforme necessário para garantir o equilíbrio econômico-financeiro da empresa.

### **d) Equilíbrio do fluxo financeiro**

Com base no orçamento anual aprovado, a SSSA realiza o planejamento orçamentário mensal seguindo o fluxo financeiro da Figura 7.3.d.1.

O orçamento, lançado e controlado por meio do sistema PSN, garante uma gestão financeira eficaz e precisa.

O planejamento orçamentário mensal e semanal permite uma abordagem proativa na gestão do fluxo de caixa, antecipando possíveis necessidades de recursos e mitigando riscos de liquidez.



**São Simão**  
Saneamento Ambiental



**RESULTADOS**

**CRITÉRIO 8 - RESULTADOS ORGANIZACIONAIS**

8.1 Resultados Econômico-financeiros											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
<b>Econômico</b>											
IFn01	Desempenho financeiro	G	↓	%	231,09	97,06	-	-	-	-	-
SSSA IFn04	CostAD (Execução orçamentária dos investimentos)	O	↑	~1	-	0,75	-	-	-	-	-
O indicador passou a ser medido a partir de 2023.											
IFn18	Custo da produção de água	G	↓	R\$/m3	6,88	3,19	-	-	-	-	-
IFn19	Custo de tratamento de esgotos	G	↓	R\$/m3	0,020	0,19	-	-	-	-	-
SSSA IFn20	Margem EBITDA	NE	↑	%	-109,74	-9,46	31,14	SANEAGO Uruaçu	-7,75	AC	9,58
* Ações de aumento de receita (atualização cadastral, redução de cancelamentos e abatimentos, aceleração da hidrometração, identificação de fontes alternativas para hidrometração) e redução de custos (eficiência energética, controle minucioso dos custos por área).											
SSSA	Custo de produto químico	O	↓	R\$/m3	0,037	0,062	-	-	-	-	-
SSSA	Custo de análise da água	O	↓	R\$/análise	1.292,32	283,93	-	-	-	-	-
SSSA	Custo de análise de esgoto	O	↓	R\$/análise	3.855,00	1.281,11	-	-	-	-	-
SSSA	Custo de energia elétrica	O	↓	R\$/m3 fat.	-	1,03	-	-	-	-	-
O indicador passou a ser medido a partir de 2023. Devido a cláusula contratual, só houve faturamento no mês de dezembro.											
<b>Financeiro</b>											
SSSA	PCLD	E	↓	%	-	7,16	-	-	17	AC	10
* Aplicação do procedimento de PCLD e do plano de ação criado, utilizando ferramentas de identificação e contato proativo com os clientes em débito para realizar a cobrança, visando receber os valores em aberto.											
SSSA Subst. IFn15	Evasão de receita	E	↓	%	96,38	17,06	38,11	SANEAGO Planaltina	20	AC	15
* Aplicação da Política de Cobrança; execução das ações do plano do PCLD (identificar os clientes do PCLD, verificar o cadastro, contato proativo para negociação de dívida); alerta ao cliente por SMS sobre vencimento da fatura. Até junho/2024 o resultado já alcançou -2,40%.											

8.2 Resultados Ambientais											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
<b>Impactos</b>											
ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciados	G	↑	%	50,00	100,00	-	-	-	-	-
<b>Preservação</b>											
ISc09	Tratamento do esgoto gerado	E	↑	%	99,98	114,37	87,78	SANEAGO Uruaçu	100	PC	100
		* Mesmo já tendo superado a meta a São Simão busca que todos os potenciais clientes estejam conectados à rede coletora de esgoto, com ações como atualização cadastral recorrente e emissão de notificações e até penalização para garantir a adesão dos clientes.									
		Nesses resultados estão contabilizados os clientes que utilizam fonte alternativa de abastecimento de água hidrometrado para contabilização do volume de esgoto.									
ISc10	Tratamento de esgoto – SNIS	G	↑	%	100,00	100,00	-	-	-	-	-

8.3 Resultados Sociais											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
<b>Impactos</b>											
ISc02	Sanções e indenizações	G	↓	%	0,00	0,00	-	-	-	-	-
<b>Desenvolvimento</b>											
ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	G	↓	%	3,41	3,26	-	-	-	-	-
ISc17	Mulheres em cargos de liderança	G	↑	%	40,00	50,00	-	-	-	-	-

8.4 Resultados de Clientes e Mercado											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
<b>Cliente</b>											
ICm01a	Reclamações de problemas	G	↓	Reclam/ lig	0,002	0,003	-	-	-	-	-
O valor de 2022 é referente aos meses de agosto a dezembro/22. Em 2023 é o ano completo.											
SSSA ICm02	Satisfação dos clientes	E	↑	%	(2023) 27,3	(2024) 63,0	83,12	SANEAGO Uruaçu	Melhor que no ciclo anterior	CL	80
* As principais ações são voltadas ao atendimento e resolução de problemas, como por exemplo treinamento da equipe de atendimento, implantação da pesquisa na Loja de Atendimento, acompanhamento do resultado do IEPA, estabelecimento de avaliação de produtividade das equipes com campanha de incentivo.											
Início da operação em agosto de 2022, primeira pesquisa realizada em 2023.											
ICm10	Tempo médio de serviço (solução da reclamação cidadãos/usuários)	O	↓	%	206,86	68,34	-	-	-	-	-
ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	O	↓	%	6,67	38,30	-	-	-	-	-
O valor de 2022 é referente a setembro/22 a dezembro/22. Em 2023 é o ano completo											
Isp09	Reclamações sobre falta de água	O	↓	%	93,3	61,70	-	-	-	-	-
<b>Mercado</b>											
ICm05	Atendimento urbano de água (contrato)	NE	↑	%	100	100	100,00	SANEAGO Uruaçu	100	PC	100
* Mesmo já tendo atingido a meta, a SSSA busca garantir que todos os potenciais clientes estejam conectados à rede de distribuição de água por meio da aplicação da Política de Cobrança e atuação junto aos órgãos fiscalizadores sobre clientes com fonte alternativa. Além disso, a SSSA investe na ampliação de rede de abastecimento.											
ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário (contrato)	NE	↑	%	74,60	91,72	73,85	SANEAGO Uruaçu	100	PC	97
* A SSSA busca que todos os potenciais clientes estejam conectados à rede coletora de esgoto, com ações como atualização cadastral recorrente e emissão de notificações e até penalização para garantir a adesão dos clientes. Além disso a SSSA investe na ampliação da rede.											

8.5 Resultados de Pessoas											
GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
<b>Sistema de trabalho</b>											
IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	G	↑	Lig/ empregado	466,71	411,38	-	-	-	-	-
IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	G	↑	Lig/ empregado	293,46	228,50	-	-	-	-	-
IPe03	Horas de treinamento	G	↑	h.ano/ empregado	10,04	50,56	-	-	-	-	-
SSSA IPe04	Satisfação dos empregados	O	↑	%	65,38	85,19	-	-	-	-	-
Em 2022 a pesquisa de satisfação foi aplicada pela área corporativa PHC e em 2023 pela área de Compliance, aplicando metodologias diferentes.											
SSSA IPe05	Frequência de acidentes	E	↓	Acidente x milhão/ hora	0	20,79	0,00	SANEAGO Uruaçu	0	CO	0
* Diversas são as ações para que não haja acidente como treinamentos (NR's, animais peçonhentos) e campanhas sistemáticas, entrega de EPIs, atendimento as normas e legislações de SST, realização de SIPAT e DDS, além da atuação da CIPA.											
Em 2022 não houve acidente, em 2023 foram 2.											
SSSA IPe06	Gravidade de acidentes	E	↓	Dias x milhão/ hora	0	31,19	0,00	SANEAGO Uruaçu	0	CO	0
* Diversas são as ações para que não haja acidente como treinamentos (NR's, animais peçonhentos) e campanhas sistemáticas, entrega de EPIs, atendimento as normas e legislações de SST, realização de SIPAT e DDS, além da atuação da CIPA.											
Em 2022, não houve acidente, em 2023 foram 2.											
SSSA IPe13	Turnover	O	↓	%	15	9	-	-	-	-	-
SSSA	HE (Horas extras)	O	↓	H	200,6	122,67	-	-	-	-	-
SSSA	BH (Banco de horas)	O	↓	H	102,00	194,92	-	-	-	-	-

## 8.6 Resultados de Processos

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
<b>Produto</b>											
ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	G	↑	%	10,88	100,79	-	-	-	-	-
ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	G	↑	%	81,08	96,76	-	-	-	-	-
ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	G	↑	%	85,48	77,61	-	-	-	-	-
ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	G	↓	h/ligação	-	555,15	-	-	-	-	-
					Não houve solicitação de nova ligação de água em 2022.						
ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	G	↓	h/ligação	3406,27	640,14	-	-	-	-	-
ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	G	↓	h/ser. executado	135,77	51,00	-	-	-	-	-
SSSA ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	O	↓	%	19,77	3,21	-	-	-	-	-
SSSA ISp16	Análises de turbidez fora do padrão	O	↓	%	0,00	0,12	-	-	-	-	-
SSSA ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	O	↓	%	4,65	1,05	-	-	-	-	-
ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	G	↑	%	12,89	74,48	-	-	-	-	-
ISp20a	Água tratada dentro do padrão	G	↑	%	71,43	95,59					
ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	G	↑	%	20,00	166,67			-	-	-
ISp24a	Efluente de esgoto dentro do padrão	G	↑	%	20,00	166,67			-	-	-
ISp30	Serviços executados dentro do prazo	G	↑	%	70,54	82,84			-	-	
SSSA	IEPA - Indicador de eficiência nos prazos de atendimento (%) (contrato)	NE	↑	%	78,90	82,20	Metodologia própria definida no contrato de concessão		Adequado: 100 Suficiente: 95<=IEPA<100 Insuficiente: 90<=IEPA<95 Inadequado: 80<=IEPA<90 Inaceitável: <80	PC	Adequado: 100 Suficiente: 95<=IEPA<100 Insuficiente: 90<=IEPA<95 Inadequado: 80<=IEPA<90 Inaceitável: <80
					* A SSSA faz o acompanhamento diário das OS visando o cumprimento dos prazos dos serviços; tema abordado nos DDS; indicador será parte da metodologia do programa de produtividade em 2024.						

## 8.6 Resultados de Processos

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
SSSA	IDF- Indicador de qualidade de efluentes final (%) (contrato)	NE	↑	%	20,00	98,33	Metodologia própria definida no contrato de concessão		Adequado: >=95 Suficiente: <b>90&lt;=IDF&lt;95</b> Insuficiente: 80<=IDF<90 Inadequado: 70<=IDF<80 Inaceitável: <70	PC	Adequado: >=95 Suficiente: <b>90&lt;=IDF&lt;95</b> Insuficiente: 80<=IDF<90 Inadequado: 70<=IDF<80 Inaceitável: <70
					* A SSSA realiza o monitoramento diário das ações de operação/manutenção da ETE e a realização de análises do efluente atendendo a legislação.						
SSSA	IAQ - Indicador de qualidade de água potável distribuída (%) (contrato)	NE	↓	%	2,20	5,33	Metodologia própria definida no contrato de concessão		Adequado: 0 Suficiente: <b>0&lt;IAQ&lt;=25</b> Insuficiente: 25<IAQ<=50 Inadequado: 50<IAQ<100 Inaceitável: 100	PC	Adequado: 0 Suficiente: <b>0&lt;IAQ&lt;=25</b> Insuficiente: 25<IAQ<=50 Inadequado: 50<IAQ<100 Inaceitável: 100
					* A SSSA monitora sistematicamente a qualidade da água distribuída por meio da realização das análises. Até o mês de junho/2024 o resultado é adequado, estando em 0.						
SSSA	Análises de cor aparente fora do padrão	O	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
Mesma fórmula utilizada no ISp15, 16 e 17, análises realizadas no ano dividido pela quantidade de análises fora do padrão *100.											
SSSA ISp03	DBO (Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento)	O	↑	%	85,48	77,61	-	-	-	-	-
Média anual do efluente dividido pela média anual do afluente -1, mesmo resultado do indicador ISp03.											
<b>Processo primário</b>											
ISp14	IPL - Indicador de perdas totais de água por ligação	Indicador não aplicável, sendo obrigatório a partir de 2025 pelo contrato de concessão com o início da instalação dos macromedidores.									
SSSA ISp27	Índice de perdas de água na distribuição	O	↓	%	-	65,63	-	-	-	-	-
		Os resultados deste indicador são calculados com base na estimativa de produção. A SSSA iniciará a implantação de macromedidores nos poços em 2025 atendendo ao contrato de concessão. Em 2022 não era possível realizar o cálculo em função da ausência de macro e micromedição.									
IFn02	Águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	G	↓	%	-	65,24	-	-	-	-	-
		Os resultados deste indicador são calculados com base na estimativa de volume produzido. A SSSA iniciará a implantação de macromedidores nos poços em 2025 atendendo ao contrato de concessão. Em 2022 não era possível realizar o cálculo em função da ausência de macro e micromedição.									
SSSA IPa02	Hidrometração	NE	↑	%	10,21	97,12	99,00	SANEAGO Uruaçu	100	PC	100
		* Atuação nas causas da falta de hidrometração como por exemplo identificação da localização do ramal de ligação utilizando válvula pulsadora; individualização das ligações de água. A hidrometração foi iniciada em outubro de 2022 a partir do 1º. Termo Aditivo.									

## 8.6 Resultados de Processos

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
IPa03	Macromedição	Indicador não aplicável, sendo obrigatório a partir de 2025 pelo contrato de concessão com o início da instalação dos macromedidores.									
SSSA Subst. IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água	O	↓	KWh/m3	3,17	1,43	-	-	-	-	-
IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	O	↓	KWh/m3	0,06	0,02	-	-	-	-	-
SSSA IPa19	LNR	O	↓	%	-	0,05	-	-	-	-	-
Esse indicador passou a ser medido a partir de 2023 com a instalação dos hidrômetros.											
SSSA	IDC - Indicador de rompimento de coletores (%)	NE	↓	%	0	0	Metodologia própria definida no contrato de concessão		Adequado: 0 <b>Suficiente: 0&lt;IDC&lt;=1</b> Insuficiente: 1<IDC<=3 Inadequado: 3<IDC<=5 Inaceitável: <5	PC	Adequado: 0 <b>Suficiente: 0&lt;IDC&lt;=1</b> Insuficiente: 1<IDC<=3 Inadequado: 3<IDC<=5 Inaceitável: <5
* Cumprimento do cronograma de manutenção preventiva da rede coletora de esgoto.											
SSSA	IEP - Indicador de economias atingidas por paralisações (%)	NE	↓	%	1,39	0,54	Metodologia própria definida no contrato de concessão		Adequado: 0 <b>Suficiente: 0&lt;IEP&lt;=1</b> Insuficiente: 1<IEP<=2 Inadequado: 2<IEP<=5 Inaceitável: <5	PC	Adequado: 0 <b>Suficiente: 0&lt;IEP&lt;=1</b> Insuficiente: 1<IEP<=2 Inadequado: 2<IEP<=5 Inaceitável: <5
* Cumprimento do cronograma de manutenção preventiva dos painéis elétricos; conserto de vazamentos dentro do prazo; substituição de bombas mais adequadas as características dos poços; gestão da rede de distribuição pelo CCO permitindo agilidade na identificação e solução de problemas.											
SSSA	IDE - Indicador de extravasamento de estações elevatórias de esgoto (%)	NE	↓	%	0	0	Metodologia própria definida no contrato de concessão		Adequado: 0 <b>Suficiente: 0&lt;IDE&lt;=1</b> Insuficiente: 1<IDE<=3 Inadequado: 3<IDE<=5 Inaceitável: <5	PC	Adequado: 0 <b>Suficiente: 0&lt;IDE&lt;=1</b> Insuficiente: 1<IDE<=3 Inadequado: 3<IDE<=5 Inaceitável: <5
* Cumprimento do cronograma de manutenção preventiva das bombas e painéis elétricos das elevatórias; cumprir as rotinas de limpeza das elevatórias; gestão das elevatórias de esgoto pelo CCO permitindo agilidade na identificação e solução de problemas.											
<b>Processo de suporte</b>											
ISp26	Reabilitação de coletores de esgotos	G	↑	%/ano	0,00	0,14	-	-	-	-	-
ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	G	↑	%	0,00	34,09	-	-	-	-	-

## 8.6 Resultados de Processos

GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
					2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
ISp29	Inspeção de poços de visita de esgotos	G	↑	%	0,00	77,11	-	-	-	-	-
IPa05	Reparos proativos nas redes de distribuição de água	G	↑	%	0,00	0,77	-	-	-	-	-
IPa13	Rede de água georreferenciada	G	↑	%	0,00	100,00	-	-	-	-	-
IPa14	Rede de coleta de esgotos georreferenciada	G	↑	%	0,00	100,00	-	-	-	-	-
SSSA	Índice de disponibilidade da rede (TI)	O	↑	%	82,00	91,00	-	-	-	-	-
<b>Fornecimento</b>											
IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-



**São Simão**  
Saneamento Ambiental



**ANEXOS**

Anexo 1  
**FICHA DE ELEGIBILIDADE**



**PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE**

<b>CANDIDATURA</b>	
<b>ID:</b> 050/24	<b>Data de cadastro:</b> 14/06/2024 16:20:16
<b>Usuário cadastro:</b> Danniel Monteiro Saldanha de Andrade Lincoln	<b>E-mail do usuário:</b> danniel.lincoln@vitalambiental.com.br
<b>Situação da ficha:</b> Em revisão	
<b>CATEGORIA</b>	
<b>Categoria:</b> AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
<b>Candidatura pela Jornada da Excelência?</b> Não	
<b>Nível:</b> Nível B	<b>Modelo de Avaliação:</b> MEGSA ESG
<b>ATIVIDADES</b>	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
Manejo de resíduos sólidos urbanos	
<b>PORTE</b>	
<b>Faixa de porte:</b> Até 50 colaboradores	
<b>INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO</b>	
<b>Denominação da organização candidata:</b> São Simão Saneamento Ambiental	
<b>Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata:</b> SSSA	
<b>CNPJ da candidata ou responsável:</b> 46.572.336/0001-20	<b>Forma de direito:</b> Privado
<b>Tipo de organização:</b> Organização completa	<b>Mês e ano de instituição:</b> 06/2022
<b>Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte):</b> 34	<b>% da força de trabalho da controladora:</b> 100%
<b>Atividades principais da organização candidata:</b> Captação, tratamento de água bruta e distribuição de água tratada Coleta, tratamento de esgoto sanitário Coleta, processamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos	
<b>Razão social responsável pela organização candidata:</b> São Simão Saneamento Ambiental S/A	

## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA			
<b>Razão Social da fonte pagadora:</b> São Simão Saneamento Ambiental S/A		<b>CNPJ da fonte pagadora:</b> 46.572.336/0001-20	
<b>Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro:</b> Anderson Alves Pereira			
<b>E-mail do responsável pelo administrativo financeiro:</b> aapereira@vitalambiental.com.br			
<b>Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro:</b> (64) 99973-7297		<b>Melhor data para emissão da nota fiscal:</b> 26/07/2024	
<b>Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato):</b> Colocar ao que se refere a nota na descrição.			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço		Qtd. aprox. de pessoas
Sede	Avenida Goiás, s/n, quadra 08, lote 16 - Centro São Simão/GO		34
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	JULIANA CARMO DE SOUZA	(11) 97475-6279	juliana.souza@orbisambiental.eco.br
Representante no Seminário de benchmarking	DANNIEL MONTEIRO SALDANHA DE ANDRADE LINCOLN	(64) 99606-0995	daniel.lincoln@vitalambiental.com.br
Principal dirigente	INDIARA CARDOSO GUAISTI	(11) 91474-8766	indiara.guasti@orbisambiental.eco.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			

## Anexo 2

# GLOSSÁRIO

A	
ABCON SINDCON	Associação e Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AC	Acionista
APR	Análise Preliminar de Risco
AMAE/Rio Verde	Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico
AVTO	Atestado de viabilidade técnica e operacional
AR	Agência Reguladora
C	
CAD	Conselho de Administração (Membros indicados pelas controladoras)
CAL	Controle e Avaliação de Legislação
CAPEX	<i>Capita Expenditure</i>
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CCO	Centro de Controle Operacional
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CL	Cliente
CONAMA	Conselho Nacional de Meio ambiente
COEX	Colegiado Executivo
CE	Cobertura de Esgoto
CA	Cobertura de Água
D	
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DFC	Demonstração de Fluxo de Caixa
DRE	Demonstração de Resultado do Exercício
DP	Departamento de Pessoal
E	
EBITDA	<i>Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization</i> (Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização)
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
EEAT	Estação Elevatória de Água Tratada
EEAB	Estação Elevatória de Água Bruta
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
EAD	Ensino A Distância
F	
FCO	Fluxo de Caixa Operacional
FO	Fornecedor
G	
GCM	Gestão Classe Mundial
GPTW	<i>Great Place To Work</i>
GEX	Gestor Executivo
GEE	Gases do Efeito Estufa
GM	Gabinete da Ministra
I	
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IAQ	Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída
IDC	Indicador de Rompimento de Coletores
IEP	Indicador de Economias Atingidas por Paralisações
IDE	Indicador de Extravasamento de Estações Elevatórias de Esgoto
IEPA	Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento
IDF	Indicador de Qualidade de Efluentes Final
L	
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018)

M	
MEGSA	Modelo de Excelência da Gestão do Saneamento Ambiental
MM	Micromedicação
MT	Ministério do Trabalho
MS	Ministério da Saúde
N	
NBR	Norma Brasileira
NR	Norma Regulamentadora
O	
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
OS	Ordem de Serviço
ONG	Organização Não Governamental
P	
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PE	Pessoas
PHC	Patrimônio Humano e Comunicação
PI	Partes Interessadas
PMSS	Prefeitura Municipal de São Simão
PNQS	Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento
PPR	Programa de Participação nos Resultados
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PGR	Programa de Gerenciamento de Risco
PSN	Previsão e Solicitação de Numerário
PC	Poder Concedente
PCA	Plano de Controle Ambiental
PG	Procedimento Gestão
PCD	Pessoa Com Deficiência
PNE	Pessoa com Necessidade Especial
PROCON	Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
R	
RPI	Requisito de Parte Interessada
RECON	Responsável do Contrato
RMA	Relatório de Monitoramento Ambiental
RH	Recursos Humanos
RCE	Rede Coletora de Esgoto
S	
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do trabalho
SO	Sociedade
SST	Saúde e segurança do trabalho
SWOT	<i>Strengths</i> (Forças), <i>Weaknesses</i> (Fraquezas), <i>Opportunities</i> (Oportunidades) e <i>Threats</i> (Ameaças)
SPE	Sociedade de Propósito Específico
SSSA	São Simão Saneamento Ambiental SA
SIGE	Sistema Integrado de Gestão de Esgoto
SIGA	Sistema Integrado de Gestão Água
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
SEMAD	Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável
SUMMA	Superintendência Municipal do Meio Ambiente
T	
TAC	Termo de Ajuste de Conduta
TA	Termo Aditivo
U	
UG	Unidade de Gestão
UM	Unidade de Negócio
URA	Unidade de Resposta Audível

## Anexo 3 ORGANOGRAMA HOLDING

