



# Relatório de ***Sustentabilidade***

Saneago 2019



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### 2018

Edson Melo Filizzola  
Hanna Mtanios Hanna Júnior  
Hélio Umeno Júnior  
Jalles Fontoura de Siqueira  
José Antônio Tietzmann e Silva  
José Izecias de Oliveira  
José Vecci Rosa  
Mário João de Souza  
Marlene Alves de Carvalho  
Michele Carvalho Rocha Cardoso  
Rogério Tavares Félix de Sousa

### 2019

Bruno Magalhães DÁbadia  
Francisco Sérvulo Freire Nogueira  
Hugo Cunha Goldfeld  
José Antônio Tietzmann e Silva  
Michele Carvalho Rocha Cardoso  
Mônica Cristina Mendes Galvão  
Ricardo José Soavinski

## DIRETORIA

### 2018

Jalles Fontoura de Siqueira  
Marcelo de Mesquita Lima  
Elie Issa El Chidiac  
Ricardo de Sousa Correia  
Marco Túlio de Moura Faria  
José Fernandes Peixoto Júnior  
Daniel Morais Souza

### 2019

Ricardo José Soavinski  
Silvana Canuto de Medeiros  
Paulo Rogério Bragatto Battiston  
Ricardo de Sousa Correia  
Wanir José de Medeiros Júnior  
Alan Saldanha Luck  
Daniel Morais Souza  
Valdir José de Medeiros Filho

# CONTEÚDO

4	MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
5	MENSAGEM DO PRESIDENTE
6	APRESENTAÇÃO
7	MATERIALIDADE
<b>8</b>	<b>1. CENÁRIO NACIONAL DO SANEAMENTO</b>
8	INFORMAÇÕES - SNIS 2017
9	UNIVERSALIZAÇÃO
9	MARCO REGULATÓRIO
<b>11</b>	<b>2. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO</b>
13	DIAGNÓSTICO DOS MUNICÍPIOS OPERADOS
13	PELA SANEAGO
14	DADOS OPERACIONAIS
<b>15</b>	<b>3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E CONFORMIDADE</b>
17	ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO
19	GESTÃO DE RISCOS
22	TREINAMENTO DA ALTA DIREÇÃO
23	POLÍTICAS
25	OUVIDORIA
28	TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS
28	RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS
<b>33</b>	<b>4. DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO</b>
<b>36</b>	<b>5. GESTÃO ESTRATÉGICA E SUSTENTABILIDADE</b>
<b>42</b>	<b>6. SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS</b>
<b>49</b>	<b>7. GESTÃO SOCIOAMBIENTAL</b>
<b>61</b>	<b>8. GESTÃO OPERACIONAL</b>
67	PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2018
68	REFERÊNCIAS

# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## G4-1

O ano de 2018 foi curto para avaliar as grandes transformações pelas quais passou e vem passando a Saneago em seus 51 anos de existência, contando com relevantes serviços ambientais prestados à sociedade, através do trabalho incansável e dedicado de seus colaboradores.

Os atuais padrões de transparência e sustentabilidade trouxeram grandes desafios à Companhia, os quais redundaram em uma nova visão, que preza por uma gestão de excelência dos recursos naturais, financeiros e humanos, em plena consonância com o triple bottom line que orienta o conceito de desenvolvimento sustentável.

Diante dessa realidade, é forçoso notar que os avanços são perceptíveis na Companhia, que fortaleceu os pilares voltados às boas práticas de governança corporativa, com a profissionalização e o desenvolvimento de seus fóruns colegiados, com a adoção de políticas claras para o seu funcionamento, ademais de transparência e seriedade na gestão, atitude respaldada pela “Lei das Estatais”, a Lei 13.303/2016.

E, nesse quadro inovador, o Conselho de Administração tem a honra de amparar a Empresa nas transformações que são necessárias e, assim, contribuir para que a Saneago alcance realmente um nível de excelência perante o mercado, com amplo reconhecimento social, além da condição de protagonista da ampla sustentabilidade nas suas ações.

Para 2019, a expectativa é de consolidação, entregas e obtenção de uma gestão eficiente e sistemática, avaliada por metas e resultados, com métricas transparentes, visando à construção de um futuro alinhado com as boas práticas de mercado, com o interesse público e, por certo, com os anseios da sociedade, nosso cliente.



# MENSAGEM DO PRESIDENTE

## G4-1

Como parte integrante do ecossistema, nos conectamos integralmente aos temas críticos que envolvem a sociedade, o planeta e o meio ambiente e trabalhamos de forma que a sustentabilidade esteja presente em todas as nossas decisões estratégicas.

Temos publicado o Relatório de Sustentabilidade há 4 anos, pois consideramos esta prática fundamental para o acompanhamento sistemático do nosso desempenho econômico-financeiro, social e ambiental, fortalecendo nossa cultura corporativa e posicionamento no mercado.

A profissionalização da nossa gestão, buscando a excelência nos processos, qualidade certificada e ofertas de valor com foco no cliente, reforça nosso propósito de comprometimento com as partes interessadas, bem como melhoria contínua e sustentada.

A Saneago opera alinhada às políticas públicas com foco na universalização dos serviços de água e esgoto, desafio que requer compromisso permanente e atenção contínua e nos mantém na busca pelo crescimento dos negócios adotando uma conduta leal, confiável, transparente e de total respeito à sociedade de forma geral.

Na Saneago, a sustentabilidade é um valor compartilhado por todos e nosso compromisso em zelar pelo meio ambiente vai além dos nossos produtos, envolvendo o desenvolvimento de tecnologias que harmonizam a produção com os recursos naturais.

Beneficiar a sociedade com produtos e serviços sustentáveis é mais importante do que nunca e estamos determinados a nos posicionar como uma empresa que atua lado a lado com as partes interessadas, oferecendo valores duradouros aos nossos clientes.

Apesar de todos os desafios que nos foram apresentados, seguimos firmes com a certeza de que estamos prontos para iniciar um novo ciclo de conquistas e de que o sucesso está muito próximo de nós. Basta acreditarmos!

*- Ricardo José Soavinski*

## APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como princípio apresentar os investimentos e ações realizados por nossa companhia dentro de critérios reconhecidos internacionalmente, envolvendo a participação de públicos relacionados ao nosso negócio.

Além da disseminação das boas práticas e prestação de contas à sociedade de forma geral, este relatório identifica pontos de melhoria em nossa gestão e está alinhado às diretrizes do Global Reporting Initiative - GRI, Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS.

Nas próximas páginas vocês vão encontrar uma visão geral do setor e da Saneago, práticas de governança corporativa, desempenho econômico-financeiro, iniciativas de gestão de pessoas, projetos socioambientais, detalhes sobre processos operacionais e prêmios recebidos, tendo sempre a sustentabilidade como ponto central de nossas ações.

Boa leitura!

## MATERIALIDADE

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-27, G4-37, G4-48

Como forma de garantir a participação do seu público de interesse neste relatório, em 2017 a Saneago realizou uma pesquisa com empregados, usuários, fornecedores, alta direção, setor público e demais públicos relacionados, para identificar os 10 temas prioritários do ponto de vista sustentável, o que permite a elaboração de metas e ações com vistas a mitigar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos, sejam eles ambientais, econômicos ou sociais.

A matriz resultado da pesquisa foi dividida em quadrantes, sendo que a extremidade revela maior interesse tanto para o público externo quanto para a Saneago. Partindo desta premissa, os temas materiais considerados prioritários, ou seja, aqueles que são de maior interesse da companhia e das partes relacionadas são:

- governança,
- transparência e prestação de contas;
- eficiência de desempenho com foco em resultados;
- estratégia de negócios;
- conformidade, ética e combate à corrupção;
- gestão ambiental;
- comunicação com os públicos de interesse;
- eficiência de CAPEX (investimentos);
- gestão do capital humano e
- equilíbrio econômico-financeiro.

Os demais temas que foram avaliados como de menor relevância pelos públicos pesquisados serão descritos e continuam sendo trabalhados igualmente pela Saneago sem que, no entanto, sejam detalhados neste documento.

# 1. CENÁRIO NACIONAL DO SANEAMENTO

G4-2, G4-4; G4-8



## Abastecimento de Água (SNIS, 2017)

**Brasil:**  
83,5% da população

**Saneago (Goiás):**  
96,9% da população



## Coleta de Esgoto (SNIS, 2017)

**Brasil:**  
40,6% da população

**Saneago (Goiás):**  
59,8% da população



## Tratamento de Esgoto (SNIS, 2017)

**Brasil:**  
42,7% da população

**Saneago (Goiás):**  
55,7% da população

## INFORMAÇÕES - SNIS 2017

De acordo com a Tabela Resumo de Informações e Indicadores por Região, disponível no SNIS (2017), as regiões sul, centro-oeste e sudeste possuem maior índice de atendimento total com água, com 89,70%, 90,10% e 91,30%, respectivamente, contra 57,50% no norte e 73,30% no nordeste. Na mesma tabela, ainda se apresentam os índices de atendimento total com coleta de esgoto, sendo que as regiões sul, centro-oeste e sudeste também lideram com 43,9%, 53,9% e 78,6%, respectivamente. Estes dados comprovam que ainda existe uma diferença considerável entre as regiões Sul, Sudeste e Centro Oeste e Norte e Nordeste do país.

Macrorregião	Índice de atendimento com rede (%)				Índice de tratamento dos esgoto (%)	
	Água		Coleta de esgoto		Esgoto tratado	Esgoto coletado
	Total	Urbano	Total	Urbano	Total	Total
Norte	57,5	70,0	10,2	13,0	22,6	24,77
Nordeste	73,3	88,8	26,9	34,8	34,7	37,95
Sudeste	91,3	95,9	78,6	83,2	50,4	69,37
Sul	89,7	98,4	43,9	50,6	44,9	46,92
Centro-Oeste	90,1	98,1	53,9	59,5	52,0	56,07
<b>Brasil</b>	<b>83,5</b>	<b>93,0</b>	<b>52,4</b>	<b>60,2</b>	<b>46,0</b>	<b>58,04</b>

Tabela 1 - Resumo de Informações e Indicadores por Região  
Fonte: SNIS, 2017

## UNIVERSALIZAÇÃO

A universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário constitui um objetivo legítimo das políticas públicas brasileiras, a partir do momento em que são um direito constitucional e possuem impacto importante sobre a saúde e o meio ambiente.

A Lei 11.445/2007, que trata do marco regulatório do Saneamento, reforça o acesso irrestrito do brasileiro aos serviços de saneamento constante na Constituição Brasileira, com a previsão de universalização dos serviços, o que é reforçado pela Agenda 2030 da ONU, que estabelece 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS.

A universalização do saneamento está atrelada à diversas variáveis, sejam elas técnicas, políticas, econômicas e sociais e, para que se concretize, exige altos investimentos que possuem como principal impulsionador o Governo Federal, a exemplo do Programa de Aceleração do Crescimento - PAC.

A Saneago busca a universalização através do estímulo à elaboração de projetos para atendimento às demandas existentes, bem como captação de recursos externos e realização de parcerias com a iniciativa privada. Para tanto, elaborou um plano de investimentos consistente e que leva em consideração demandas locais, estudo populacional, capacidade de expansão e atendimento aos contratos de programa e concessão.

## MARCO REGULATÓRIO

### G4-2

O Marco Regulatório da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário foi instituído no Estado de Goiás através da Lei nº 14.939/2004, quando da criação do Conselho Estadual de Saneamento - CESAN, com vistas a garantir o atendimento à população de forma geral.

Já como instrumentos de controle social e regulação, o estado prevê a atuação da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, a quem compete o controle e fiscalização da prestação de serviços, regulamentação do setor, aprovação de estudos tarifários e aplicação de sanções no caso de descumprimento das normas previstas, dentre outros.

Em âmbito nacional, o marco regulatório foi instituído através da Lei nº 11.445/2007, que estabeleceu as diretrizes nacionais para o saneamento básico no Brasil, como definição de saneamento básico, titularidade e entidade reguladora, por exemplo.

Os pontos centrais desta regulamentação constituem desafios e oportunidades para o setor, padrões ambientais mais rigorosos e a priorização da universalização dos serviços de saneamento e proteção ambiental.

As mudanças ocorridas no setor após a aprovação do marco regulatório em relação ao Planasa promoveram diversas mudanças como a instituição dos contratos de programa, criação de agências reguladoras, foco no cliente, competitividade no setor e gestão dos recursos hídricos que se encontram em processo de escassez.

No site da Saneago ([www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br)), a Lei de Acesso à Informação - LAI disponibiliza todas as Leis, Decretos e Portarias Federais e Estaduais que estabelecem as diretrizes de atuação da companhia enquanto prestadora de serviço de saneamento.

Com vistas a promover mudanças no marco regulatório do setor de saneamento, o governo federal apresentou as Medidas Provisórias 844 e 868, que perderam a validade devido às contestações do setor e de entidades brasileiras quanto à modelagem atravessada por conflitos de interesses, cujo direcionamento seria para o sucateamento das companhias estaduais, forçando a privatização dos serviços.

Após a perda de validade das MPs, foi apresentado o Projeto de Lei - PL 3.261/19, cujo teor resgata a essência das medidas editadas anteriormente, bem como afeta a titularidade dos municípios e derruba o subsídio cruzado e a lógica dos ganhos de escala. O PL encontra-se na Câmara dos Deputados após votação no Senado Federal, para debate amplo e aprimoramento do texto.

## 2. VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

Conforme o Art. 1º do estatuto Social, de 03/05/2018:

A SANEAMENTO DE GOIÁS - Saneago, sociedade por ações, companhia aberta, de economia mista estadual, constituída na forma da Lei Estadual nº 6.680, de 13 de setembro de 1967, será regida pelo seu Estatuto Social e pela legislação aplicável ("Saneago" ou "Companhia").

Parágrafo único - Aplicam-se à Saneago as normas da Comissão de Valores Mobiliários sobre escrituração e elaboração de demonstrações financeiras, inclusive a obrigatoriedade de auditoria independente por auditor registrado nesse órgão, e divulgação de fatos relevantes da companhia.

A companhia está inscrita sob o CNPJ/MF nº 01.616.929/0001-02, e no Cadastro de Contribuintes do Estado sob o nº 10.013.357-6. Seu código CVM é 01918-6 com data de registro em 11/12/2001 como Companhia Aberta categoria B.

Pelo Decreto-Lei nº 4.756, o Governo Federal entregou ao escritório A.B. Pimentel, a implantação e exploração da rede de esgotos sanitários pelo prazo de 25 anos, surgindo assim a empresa "Melhoramentos de Goiás S.A.". Em 1949 o governo assumiu a responsabilidade direta pela execução de serviços de água e esgoto, incumbindo o Departamento de Viação e Obras Públicas - DVOP desses serviços.

Um ano após a transferência dos serviços para o DVOP, em 1950, o governo converteu em secretaria, e dentro da estrutura organizacional havia a Divisão de Água e Esgoto de Goiânia - DAE.

Em novembro de 1960, o DAE (subdivisão da DVOP) deixou de existir e foi criado o Departamento Estadual de Saneamento - DES

Em 2001 obteve registro de companhia aberta categoria "B" junto à CVM

DES, extinto em 1967 através da Lei 6680, que transformou o órgão em empresa de economia mista e criando a SANEAGO (Saneamento de Goiás S.A.)

Novo Estatuto da Companhia em atendimento à Lei das Estatais de nº 13.303/2016.

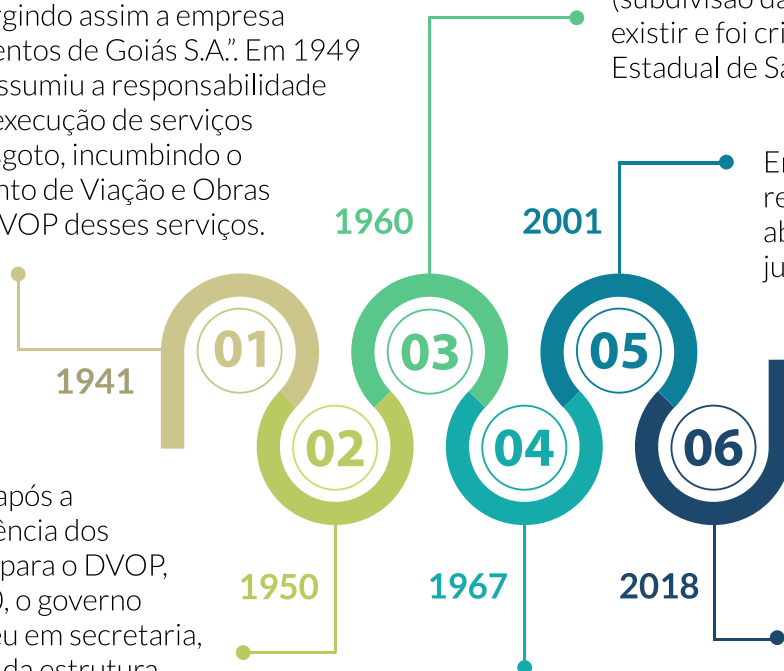


Figura 1 - Histórico da Saneago

Fonte: Apresentação Institucional, 16/05/2018/SURIN

A SANEAGO enquadra-se no lucro real, nos termos dos artigos 246 a 515 do Regulamento do Imposto de Renda, Decreto 3.000/99, cujo regramento e conceito encontram-se disciplinados nos artigos 246 e 247. No Estatuto Social, verifica-se o capital autorizado da SANEAGO, conforme descrito abaixo:

Art. 5º. O capital da companhia é de R\$ 3.125.000.000,00 (Três bilhões, cento e vinte e cinco milhões de reais), representados por:

I - R\$ 2.500.000.000,00 (Dois bilhões e quinhentos milhões de reais) de ações preferenciais, no valor nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma;

II - R\$ 625.000.000,00 (Seiscentos e vinte e cinco milhões de reais) de a nominal de R\$ 1,00 (um real) cada uma.

§1º Compete a Assembleia Geral Extraordinária deliberar quanto à modificação do capital autorizado.

§2º O Capital subscrito é de R\$ 3.125.000.000,00 (Três bilhões, cento e vinte e cinco milhões de Reais), sendo 80% (oitenta por cento) de Ações Ordinárias e 20% (vinte por cento) de Ações Preferenciais, representado por R\$ 2.500.000.000,00 (Dois bilhões e quinhentos milhões de reais) de Ações Ordinárias e R\$ 625.000.000,00 (Seiscentos e vinte e cinco milhões de reais) de Ações Preferenciais, perfazendo um total de R\$ 3.125.000.000,00 (três bilhões, cento e vinte e cinco milhões de reais) de Ações Subscritas.

Art. 6º. O Estado de Goiás deterá sempre o mínimo de 51% (cinquenta e um por cento) do capital social, com direito a voto.



Acionista	Ações ordinárias		Ações preferenciais		Totais de ações	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Estado de Goiás	1.336.135.801	65,56	354.992.364	74,32	1.691.128.165	67,23
GoiásPrev	488.016.887	23,94	122.637.514	25,67	610.654.401	24,27
Goiás Parcerias	213.748.400	10,48	-	0,00	213.748.400	8,49
Outros	4.005	0,0002	11.396	0,0024	15.401	0,01
<b>Total</b>	<b>2.037.905.094</b>	<b>100%</b>	<b>477.641.274</b>	<b>100%</b>	<b>2.515.546.368</b>	<b>100%</b>

Figura 2 - Composição Acionária da Saneago  
Fonte: Saneago, 2019



# DIAGNÓSTICO DOS MUNICÍPIOS OPERADOS PELA SANEAGO

G4-4; G4-8; G4-9

O Estado de Goiás é composto por 246 municípios, sendo a Saneago responsável pelo atendimento a 226 municípios com água e esgoto na área urbana, sendo os demais sistemas municipalizados.

No ano de 2018 a Saneago atendeu 5.655 mil habitantes com água tratada, o que representou um avanço de 1,40% em relação à 2017, alcançando um índice de atendimento de 96,9% da população. No que se refere às ligações faturadas e extensão de rede de distribuição, o incremento foi de 2,68% e 7,17% respectivamente, em relação ao período anterior.

Em relação ao sistema de esgotamento sanitário, foram atendidos em 2018 o total de 3.488 mil habitantes, o que corresponde ao incremento de 6,28% em relação à 2017 e representa 59,8% da população atendida com o abastecimento de água. Houve um crescimento de 6,43% no número de ligações faturadas, 3,36% no volume de esgoto faturado e 2,90% no volume de esgoto

## Água

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
População urbana	5.123.950	5.168.910	5.213.270	5.522.395	5.554.691	5.606.994	5.678.014	5.755.575	5.830.708
População atendida	4.602.215	4.728.818	4.887.349	5.173.418	5.292.081	5.383.236	5.485.530	5.577.847	5.654.983
Índice de atendimento <sup>(1)</sup>	89,32 %	91,49 %	93,75 %	93,68 %	95,27 %	96,01 %	96,61 %	96,80 %	96,90%
Ligações	1.475.989	1570.984	1.665.813	1.761.328	1.857.106	1.941.424	2.022.897	2.092.034	2.148.000
Economias	1.666.581	1.762.883	1.862.084	1.959.395	2.062.286	2.146.901	2.227.925	2.297.137	2.352.737
Extensão de rede	21.443 km	22.021 km	22.795 km	23.864 km	24.330 km	24.849 km	27.543 km	28.182 km	30.203
Volume faturado	228.252 m³	234.167 m³	252.179 m³	260.789 m³	269.842 m³	263.385 m³	263.268 m³	263.343 m³	260.339
Volume produzido	346.663 m³	357.252 m³	368.737 m³	377.024 m³	389.359 m³	386.684 m³	390.355 m³	381.899 m³	375.308
Índice de perdas	-	30,68 %	29,53 %	28,66 %	28,57 %	29,83 %	30,37 %	28,89 %	29,51%

## Esgoto

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
População urbana	5.123.950	5.168.910	5.213.270	5.522.395	5.554.691	5.606.994	5.678.014	5.755.575	5.830.708
População atendida	2.015.436	2.134.193	2.297.996	2.486.737	2.717.835	2.902.060	3.107.884	3.282.076	3.488.225
Índice de atendimento <sup>(1)</sup>	39,33 %	41,29 %	44,08 %	45,03 %	48,93 %	51,76 %	54,74 %	57,02 %	59,83 %
Ligações	595.180	653.145	710.046	776.072	853.891	921.135	994.135	1.057.007	1.124.996
Economias	736.735	797.526	857.791	925.116	1.010.050	1.079.474	1.155.301	1.219.773	1.388.933
Extensão de rede	6.761 km	7.279 km	9.201 km	9.392 km	9.545 km	9.605 km	10.065 km	11.094 km	12.817 km
Volume faturado	111.788 m³	116.540 m³	125.483 m³	132.253 m³	140.494 m³	141.736 m³	144.803 m³	146.665 m³	151.593 m³
Volume tratado	96.861 m³	101.772 m³	109.999 m³	116.829 m³	125.201 m³	126.217 m³	131.324 m³	136.772 m³	140.738 m³
Índice de atendimento com esgoto tratado <sup>(2)</sup>	87 %	87%	88 %	88 %	89 %	89 %	91%	92 %	92,84%

<sup>(1)</sup> População atendida em relação à população das localidades com prestação de serviços

<sup>(2)</sup> Refere-se a razão entre o volume de esgoto tratado em relação ao volume de esgoto faturado

Tabela 2 - Evolução dos dados operacionais

Fonte: Saneago, 2019

Os investimentos realizados no período de 2014 a 2018 totalizaram R\$ 1.538.666 sendo que, deste montante, foram investidos 44,72% no sistema de abastecimento de água, 44,84% no sistema de esgotamento sanitário e 10,44% em programas de melhoria operacional, desenvolvimento empresarial, bens de uso geral e outras inversões.

A queda nos investimentos apresentada no ano de 2017 ocorreu em decorrência da deflagração da Operação Decantação ocorrida em agosto de 2016, que culminou na paralisação de obras em execução com recursos externos em andamento.

O ano de 2018 representou a retomada de algumas obras pela Saneago e a recuperação da sua capacidade de investimento, sendo que, do total investido, 77,10% foram realizados com recursos próprios e 22,90% com recursos externos. Do total de recursos externos, 24,67% foram onerosos e 75,33% não onerosos.

Investimentos	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Água	231.355	139.124	140.452	65.008	112.170	688.108
Esgoto	271.382	143.422	137.063	42.253	95.814	689.934
Outros	28.943	38.164	12.197	18.456	55.593	153.353
<b>Total</b>	<b>531.680</b>	<b>320.710</b>	<b>289.712</b>	<b>125.717</b>	<b>263.577</b>	<b>1.531.395</b>

Tabela 3 - Investimentos - CAPEX 2014-2018

Fonte: Saneago, 2019

Fonte de recurso	2014	2015	2016	2017	2018	Total
CEF	13.755	32.742	44.788	4.052	15.299	110.636
Funasa/FCO	7.284	233	257	126	-	7.900
OGU	41.060	29.805	23.366	9.119	46.723	150.073
BNDES	1.220	1.350	789	-	-	3.359
Aporte Estado	233.987	35.784	4.188	65.037	-	330.620
Empréstimos	151.090	85.923	62.669	-	-	299.682
Recurso Próprio	83.284	134.873	162.031	47.383	201.555	629.665
<b>Total</b>	<b>531.680</b>	<b>320.710</b>	<b>289.712</b>	<b>125.717</b>	<b>263.577</b>	<b>1.531.395</b>

Tabela 3 - Investimentos - CAPEX 2014-2018

Fonte: Saneago, 2019

## DADOS OPERACIONAIS

- 188 Estações de Tratamento de Água - ETAs
- 89 Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs
- 471 Sistemas de Captação de Água
- 870 Poços Tubulares Profundos
- 1.396 Centros de Reservação

### 3. ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E CONFORMIDADE

G4-7, G4-14, G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-41, G4-42, G4-45, G4-51, G5-52, G4-56, G4-58

Comprometida com as melhores diretrizes de gestão e conduta, a Saneago trabalha constantemente para melhorar suas práticas, seus processos e seus controles, que, por sua vez, encontram-se distribuídos entre as unidades da primeira, segunda e terceira linha de defesa. Neste sentido, em 2019, o Regimento Interno da Companhia foi revisado, incluindo diversas melhorias, uma delas, a criação da Superintendência de Governança.

O Estatuto Social da Saneago, traz a descrição detalhada das atividades desempenhadas pelos mais altos órgãos de governança da empresa: Assembléia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria Estatutário e Diretoria Colegiada.

A Superintendência de Governança é subordinada hierarquicamente à Presidência da Saneago, cujas atividades encontram-se compartilhadas com as Gerências de Compliance, Gerência de Gestão de Riscos e Gerência Executiva de Apoio à Governança, reforçando que, um benefício importante de um ambiente de controles é propiciar a transparência, a equidade, a pretação de contas e a responsabilidade corporativa.

No que se refere às estruturas de governança envolvidas no monitoramento e controle, a Gerência de Compliance tem a competência para promover e orientar a aplicação das normas, diretrizes e procedimentos de governança e conformidade, e, de coordenar a gestão da conformidade e dos controles internos necessários, bem como garantir o cumprimento do código de conduta e integridade e de suas políticas.

Enquanto terceira linha de defesa, a Companhia possui em sua estrutura a Superintendência de Auditoria Interna, subordinada hierarquicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário da Saneago, com algumas de suas atribuições principais: “acompanhar o atendimento das recomendações emanadas pelos órgãos reguladores, fiscalizadores e de controle; atender às necessidades do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria Estatutária em assuntos relacionados à Auditoria Interna; e, aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras”.

# Organograma

## Estrutura pós-inserção do processo de Governança

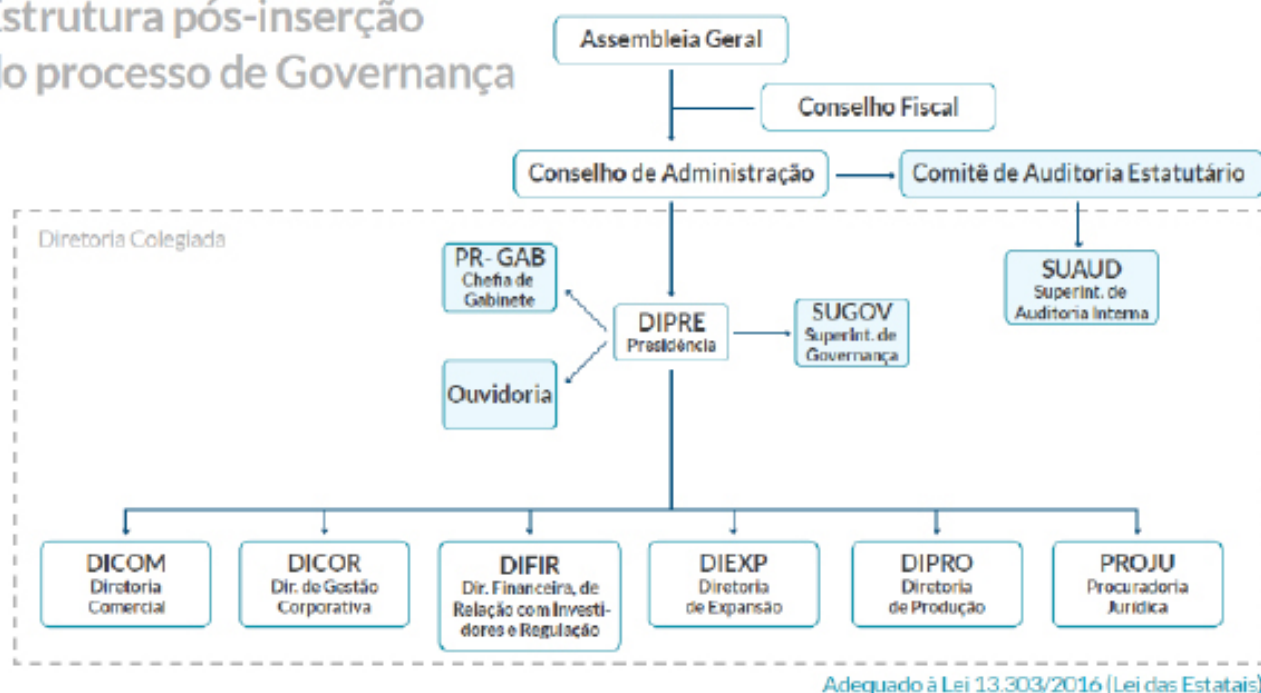


Figura 3 - Organograma  
Fonte: Saneago, 2019

Cabe ressaltar que a Saneago está se empenhando ativamente na implantação dos mecanismos de governança corporativa, atuando em questões primordiais como, por exemplo, para atendimento aos critérios estabelecidos na Lei 13.303/2016, criou-se o Comitê de Elegibilidade Estatutário, para indicação e avaliação dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, do Comitê de Auditoria Estatutário e membros da Diretoria Colegiada, constituindo em uma rigorosa avaliação e na definição do direcionamento estratégico ideal.

A Saneago também possui mecanismos e procedimentos internos de integridade destinados à prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados, que incluem políticas internas de prevenção, especialmente o código de conduta e integridade estabelecido com base em sua missão, princípios e valores éticos. Além disso, a Companhia dispõe de Regulamento dos procedimentos de Contratação da Saneago, Regimento Interno do Conselho de Administração, bem como suas políticas, tais como:

- Política de Porta Vozes, Comunicação e Divulgação de Informação;
- Política de Prevenção de Conflitos de Interesse;
- Política de Acesso à Informação; Política de Patrocínio;
- Política de Prevenção de Atos de Corrupção;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Distribuição de Dividendos; Política de Compliance;
- Política de Gestão de Riscos;

- Política de Não Retaliação,
- Política de Transações com Partes Relacionadas,
- Política de Alçadas e Limites,
- Política de Avaliação da Alta Administração; e;
- Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos.

Tais políticas são periodicamente revisadas para garantir adequação às normas vigentes, todas com aprovação do Conselho de Administração da Saneago.

O Código de Conduta e Integridade foi aprovado e publicado pelo Conselho de Administração da Saneago no dia 19 de junho de 2017. Vale resaltar que em 2019, o Código foi atualizado, constituindo o documento de grande importância, aplicável a todos os diretores, membros do conselho fiscal, membros do conselho de administração, empregados, estagiários, terceiros, fornecedores e prestadores de serviços.

As sanções aplicáveis em caso de violação às regras do Código de Conduta e Integridade estão previstas no código e no Regulamento Disciplinar de Pessoal, as quais serão aplicadas de acordo com a gravidade do fato, podendo ser aplicada advertência, suspensão ou até mesmo a rescisão contratual, por ou sem justa causa, não excluídas outras medidas legais cabíveis.

Os empregados, prestadores de serviços, terceiros e a Alta Administração receberam o treinamento do código de conduta e integridade em 2018. O treinamento foi realizado no formato EAD – educação a distância, acessível a todos os empregados mediante matrícula e senha, foi entregue o código em formato de cartilha para todos os empregados, bem como avaliações de eficácia e termo de conhecimento e compromisso ao código, resultando na eficiência de 93% de empregados efetivos treinados.

Para os prestadores de serviços e terceiros, foi desenvolvido o treinamento através de uma estrutura de treinamentos em ambiente web para a visualização de vídeos referente ao tema e com posterior entrega das avaliações e termos de conhecimento e compromisso ao código preenchidos e assinados, resultando em 49% de eficiência nos treinamentos dos prestadores e terceiro da Saneago.

## ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO

Recentemente foi publicado o Decreto Estadual nº 9.406/19 que institui o programa de compliance público, definido como um conjunto de procedimentos e estruturas destinados a assegurar a conformidade dos atos de gestão com padrões morais e legais, bem como garantir o alcance dos resultados das políticas públicas e a satisfação dos cidadãos, fomentando os eixos

da ética, da transparência, da responsabilização e da gestão de riscos. A Saneago vem se concedendo esforços, em consonância com as recomendações da Controladoria Geral do Estado – GCE-GO na implementação do decreto, cuja finalização do 1º ciclo de gestão de riscos será em junho de 2019, havendo na sequência Auditorias Baseadas em Risco (ABRs) programadas.

Atualmente, o Conselho de Administração instituiu o Comitê Setorial de Compliance, formado pelos membros abaixo relacionados, conforme deliberado na 379ª Reunião do Conselho de Administração:

- I. Presidente do Conselho de Administração da Saneago;
- II. Presidente do Comitê de Auditoria Estatutário da Saneago;
- III. Presidente da Saneago;
- IV. Diretor(a) Comercial;
- V. Diretor(a) Financeiro, de Relação com Investidores e Regulação;
- VI. Diretor(a) de Gestão Corporativa;
- VII. Diretor(a) de Expansão;
- VIII. Diretor(a) de Produção;
- IX. Procurador(a) Jurídico(a);
- X. Superintendente de Governança;
- XI. Superintendente de Auditoria Interna.

O Comitê possui caráter consultivo e permanente para questões relativas ao Programa de Compliance Público com o objetivo de zelar pela implementação dos eixos, quais sejam: I. estruturação das regras e dos instrumentos referentes ao padrões de ética e de conduta; II. fomento à transparência; III. responsabilização; IV. gestão de riscos. Comitê Setorial reúne-se mensalmente em caráter ordinário, e, extraordinariamente, sempre que necessário, podendo a reunião extraordinária ser solicitada por quaisquer de seus membros e/ou pelo(a) Superintendente de Governança.

Como boa prática, em assuntos relacionados na comunicação, mensalmente a Gerência de Compliance juntamente com a Superintendência de Governança envia memorandos circulares de conformidade a todos os seus Superintendentes sobre assuntos relacionados a ética, conformidade, segurança no trabalho e gestão de riscos.

A Gerência de Compliance em parceria com o IEL – Instituto Euvaldo Lodi - realizou treinamento de Compliance e a Lei Anticorrupção a 60 multiplicadores/Auditores do sistema de gestão integrado da Saneago. Salientamos que o treinamento para a Alta Administração, conforme exigências da Lei 13.303/2016 teve início em agosto de 2019.





Figura 4 - Treinamento de Compliance e Lei Anti-corrupção

Fonte: Saneago, 2019

## GESTÃO DE RISCOS

### G4-45

A Saneago possui uma Política de Gestão de Riscos (PL00.0046) devidamente atualizada e formalizada, nos termos da norma ABNT NBR ISO 31000:2018 e ABNT ISO 19011:2018, agregadas ao COSO 2013 – Controles Internos – Estrutura Integrada e atualizações, agregando valor econômico e resiliência à Organização por meio do alinhamento às melhores práticas de mercado e compreendendo as seguintes fases:

- I. Comunicação e Consulta – processos contínuos e interativos que uma organização conduz para fornecer, compartilhar ou obter informações e se envolver no diálogo com as partes interessadas e outros, com relação a gerenciar riscos;
- II. Estabelecimento do Contexto – definição dos parâmetros externos e internos a serem levados em consideração ao gerenciar riscos e ao estabelecimento do escopo e dos critérios de risco para a Política de gestão de riscos;
- III. Identificação dos Riscos – busca reconhecimento e descrição dos riscos, mediante a identificação das fontes de risco, eventos, suas causas e suas consequências potenciais;
- IV. Análise dos Riscos – compreensão da natureza do risco e à determinação do seu respectivo nível mediante a combinação da probabilidade de sua ocorrência e dos impactos possíveis. Em sua mensuração, são constituintes do impacto, os atributos: financeiro, objetivos do negócio, persistência e imagem/reputação. Quanto à probabilidade, são atributos: o nível de exposição,

a qualidade dos controles, o potencial para fraudes e a conformidade com legislações. O impacto, probabilidade e nível de risco são representados em uma matriz gráfica 4x4;

**V. Avaliação dos Riscos** – processo de comparação dos resultados da análise de risco com os critérios do risco para determinar se o risco e/ou sua respectiva magnitude é aceitável ou tolerável;

**VI. Tratamento dos Riscos** – processo para modificar o risco. Ocorre dentre as estratégias de aceitá-lo, evitá-lo, reduzi-lo, compartilhá-lo ou explorá-lo, sendo indicado o uso da metodologia 5W2H<sup>1</sup> e Matriz RACI<sup>2</sup> para os planos de tratamento;

**VII. Monitoramento dos Riscos** – verificação, supervisão, observação crítica ou identificação da situação, executadas de forma contínua, a fim de identificar mudanças no nível de desempenho requerido ou esperado;

**VIII. Identificação dos Controles** – identificação dos procedimentos, ações ou documentos que garantem o alcance dos objetivos do processo e diminuem a exposição aos riscos;

**IX. Estabelecimento dos Controles** – políticas e procedimentos que assegurem o alcance dos objetivos da administração, diminuindo a exposição das atividades aos riscos. Tais atividades acontecem ao longo do processo organizacional, em todos os níveis e em todas as funções, incluindo aprovações, autorizações, verificações, reconciliações, revisões de desempenho operacional, segurança de recurso e segregação de funções.

São elementos estruturantes da Gestão de Riscos da Saneago a Política de Gestão de Riscos, o Comitê Setorial de Compliance Público, o Processo de Gestão de Riscos e o Controle, abrangendo as seguintes categorias de riscos:

**I. Estratégicos** – riscos decorrentes da falta de capacidade ou habilidade da Unidade em proteger-se ou adaptar-se às mudanças que possam interromper o alcance de objetivos e a execução da estratégia planejada;

**II. De Conformidade** – riscos decorrentes do órgão/entidade não ser capaz ou hábil para cumprir com as legislações aplicáveis ao seu negócio e não elabore, divulgue e faça cumprir suas normas e procedimentos internos;

---

1 Consiste em um checklist de atividades contemplando: (1) What – o que será feito? – ações/propostas; (2) Why – por que será feito? – justificativa e benefícios; (3) Where – onde? – unidade organizacional responsável; (4) When – quando? – tempo/cronograma com data de início e fim; (5) Who – por quem será feito? – responsabilidade por cada ação; (6) How – como será feito? – método, atividade ou processo; e, (7) How much – quanto custará? – custo financeiro das ações.

2 É uma ferramenta voltada para o estabelecimento de responsabilidades dentre os envolvidos, quais sejam: (1) Responsible – define o(s) responsável(eis) pela execução da atividade, ou seja, quem deve fazer; (2) Accountable – fixa a autoridade responsável pela aprovação da atividade a ser realizada e, portanto, responsável pelos impactos decorrentes da ação aprovada; (3) Consulted – compreende o(s) agente(s) que deva(m) ser consultado(s) a respeito da atividade a ser executada, seja dirimindo dúvidas, produzindo parecer ou agregando valor à decisão; e, (4) Informed – consiste em agente(s) que deva(m) ser informado(s) quanto à decisão tomada e, eventualmente, quanto à sua participação no contexto da atividade aprovada, ocorrendo o seu envolvimento após a finalização do processo decisório.



- III. Financeiros** – riscos decorrentes da inadequada gestão de caixa, das aplicações de recursos em operações novas/desconhecidas e/ou complexas de alto risco;
- IV. Operacionais** – riscos decorrentes da inadequação ou falha dos processos internos, pessoas ou de eventos externos;
- V. Ambientais** – riscos decorrentes da gestão inadequada de questões ambientais, como por exemplo: emissão de poluentes, disposição de resíduos sólidos e outros;
- VI. De Tecnologia da Informação** – riscos decorrentes da indisponibilidade ou inoperância de equipamentos e sistemas informatizados que prejudiquem ou impossibilitem o funcionamento ou a continuidade normal das atividades da instituição. Representado, também, por erros ou falhas nos sistemas informatizados ao registrar, monitorar e contabilizar corretamente transações ou posições;
- VII. De Recursos Humanos** – riscos decorrentes da falta de capacidade ou habilidade da instituição em gerir seus recursos humanos de forma alinhada aos objetivos estratégicos definidos.

Em razão do setor de atuação e de sua constituição societária, a Saneago está exposta a riscos originários de vulnerabilidades e de ameaças. Os riscos vinculados a vulnerabilidades endógenas são abrangidos pela Política de Gestão de Riscos, sendo os principais:

- I. Ambientais**, referente à poluição e/ou à contaminação dos mananciais pela Saneago, bem como prejuízos e danos advindos das estruturas de barragem.
- II. Financeiros**, inerentes à liquidez, ao custo de oportunidade, à gestão de custos e ao não cumprimento do plano de investimentos;
- III. Degradação e/ou obsolescência** da infraestrutura física e tecnológica da Saneago;
- IV. Ineficiência** na manutenção dos índices de perdas operacionais e do índice de qualidade de água – IQA;
- V. Insuficiência** de profissionalização/atualização do corpo técnico e gerencial da Saneago;
- VI. Descumprimento** de Termos de Ajustamento de Conduta – TAC;
- VII. Atrasos** ou descontinuidade das obras de expansão;
- VIII. Prejuízos** decorrentes de não conformidades presentes em atividades subdelegadas, terceirizadas e/ou subcontratadas;
- IX. Não obtenção** ou não renovação de registros, autorizações, outorgas, licenças e alvarás para instalações ou operações de unidades da Saneago;
- X. Ausência** de seguros sobre a totalidade dos riscos;
- XI. Ineficiência** no controle sobre as instalações operacionais da empresa, incluindo as estruturas de barragem, podendo afetar as populações vizinhas, sociedade, clientes e empregados;
- XII. Outros riscos** associados à coleta, afastamento e tratamento de esgoto; e,
- XIII. Outros riscos** associados ao fornecimento de água tratada.

Os riscos vinculados a ameaças exógenas não guardam relação direta com os controles inter-

nos estabelecidos, sendo os principais:

- I.** Ambientais, envolvendo clima, estiagem e alta pluviosidade, bem como a degradação de bacias, escassez de políticas de preservação, poluição e/ou contaminação dos mananciais por terceiros;
- II.** Rescisão ou não renovação de contratos de concessão/programa com o poder concedente;
- III.** Financeiros, inerentes ao mercado de capitais, ao câmbio, à taxa de juros, à inflação e ao crédito;
- IV.** Econômicos e políticos, eventualmente associados a crises, bem como, políticas fiscais, legislações e regulação do setor;
- V.** Interesses difusos do acionista majoritário, Governo do Estado de Goiás, em relação aos demais acionistas;
- VI.** Indisponibilidade e/ou instabilidade da qualidade da matriz energética necessária para as operações da Saneago; e,
- VII.** Prejuízos decorrentes de ações judiciais, arbitrais e/ou processos administrativos.

O processo de gestão de riscos é objeto de revisão periódica, conforme o nível de risco, com prazo não superior a 1 (um) ano, abrangendo os processos de trabalho das áreas de gestão da Saneago, devidamente alinhado ao planejamento estratégico da Companhia.

## TREINAMENTO DA ALTA DIREÇÃO

G4-43, G4-44

Conforme Art. 17, § 4º da Lei 13.303, de 30 de Junho de 2016:

Os administradores eleitos devem participar, na posse e anualmente, de treinamentos específicos sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta, a Lei no 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção), e demais temas relacionados às atividades da empresa pública ou da sociedade de economia mista.

As ações da Saneago para adequação a este item da Lei envolvem a realização de treinamentos periódicos para a alta administração, cujo objetivo é dotar a alta cúpula de competências gerenciais voltadas à legislação societária, à divulgação de informações, ao controle interno, ao código de conduta e à Lei 12.846/2013.

No ano de 2018 o curso foi realizado em 30/11 e 14/12 no período de 7:30 às 22:30, abordando temas como: conceito, ciclo, mecanismos e processos de governança corporativa; legislação societária básica; compliance em anticorrupção e suborno nas estatais; código de ética e de conduta; controle interno e prevenção a fraudes corporativas nas estatais; mercado de capitais; lei das estatais; empresas públicas e sociedades de economia mista; política de divulgação de informações; política de transações com partes relacionadas; dentre outros temas propostos.



Figura 5 - Treinamento da Alta Direção realizado em 2018

Fonte: Saneago, 2019

## POLÍTICAS

G4-41, G4-45, G4-58

Com intuito de criar um ambiente no qual as atividades sejam reguladas por meio das normatizações e políticas adequadas à Lei 13.303/2016, a Saneago elaborou e publicou as seguintes políticas:

### 1. Política de Prevenção de Conflitos de Interesse

Objetivo: Definir e identificar situações que configurem Conflitos de Interesses, em conformidade com o Código de Conduta e Integridade e a Lei N.º 12.813/13 - Lei de Conflito de Interesses.

### 2. Política de Acesso a Informação

Objetivo: Definir o tratamento a ser dado às informações armazenadas, processadas ou transmitidas no ambiente convencional ou no ambiente de tecnologia.

### 3. Política de Patrocínio

Objetivo: Estabelecer critérios para concessão de Patrocínio em projetos culturais, sociais, educacionais, esportivos e ambientais, de forma que garanta o fortalecimento da imagem da Companhia perante a sociedade.

### 4. Política de Prevenção de Atos de Corrupção

Objetivo: Definir diretrizes e formar mecanismos de prevenção e combate à corrupção, bem como a detecção e correção de atos contrários às condutas estabelecidas pela Companhia.

### 5. Política de Segurança da Informação

Objetivo: Estabelecer critérios que garantam proteção aos ativos de informação, agindo com confidencialidade, integridade e disponibilidade de informações a todos os empregados autorizados.

## **6. Política de Distribuição de Dividendos**

Objetivo: Definir e estabelecer regras e procedimentos aplicáveis em relação à distribuição de dividendos, nas decisões de distribuir ou reter lucros, em conformidade com o Estatuto Social da Companhia, a Lei 6404/76, as regulamentações da Comissão de Valores Mobiliários - CVM e as deliberações do Conselho de Administração.

## **7. Política de Porta Vozes, Comunicação e Divulgação de Informação**

Objetivo: Definir ações e responsabilidades no relacionamento entre os Porta-Vozes e a imprensa, garantindo um fluxo de informações seguro, preciso e consistente, ao mercado e à sociedade de forma geral.

## **8. Política de não Retaliação**

Objetivo: Definir a regulamentação da Política de Não Retaliação na empresa em conformidade com o Código de Conduta e Integridade da Saneago e Lei N.º 12.813/13, de 16 de maio de 2013.

## **9. Política de Transações com Partes Relacionadas**

Objetivo: Estabelecer os procedimentos e protocolos necessários para assegurar que todas as decisões, especialmente aquelas envolvendo Partes Relacionadas, sejam tomadas observando os interesses da Saneamento de Goiás S.A.

## **10. Política de Gestão de Riscos**

Objetivo: Estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão dos riscos da Saneago.

## **11. Política de Compliance**

Objetivo: Estabelecer princípios, diretrizes e funções de compliance em todos os níveis da Saneago, além de disseminar a cultura e prática de compliance, demonstrando a importância de conhecer e cumprir as determinações legais, regulamentares, normativas e procedimentais, tanto externas quanto internas.

## **12. Política de Alçadas e Limites da Saneago**

Objetivo: Estabelecer responsabilidades e fixar os limites de competência para tomada de decisões nos diversos níveis hierárquicos da Saneago, especialmente, das que envolvam recursos orçamentários e financeiros.

## **13. Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos**

Objetivo: Estabelecer as diretrizes, atribuições e procedimentos a serem adotados pela Companhia na execução das atividades que impliquem em riscos financeiros e gestão de aplicação de recursos.

## 14. Política de Avaliação da Alta Administração

Objetivo: Definir as regras e procedimentos para avaliação de desempenho dos membros, individual e coletiva, de periodicidade anual, dos órgãos colegiados na estrutura de governança corporativa da Saneago.

## OUVIDORIA

### G4-57

A Ouvidoria constitui-se no principal canal de recebimento e tratamento de manifestações relativas às atividades da companhia, direta ou indiretamente, atuando em solicitações de informações, Lei de Acesso à Informação - LAI, denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões, respeitando a confidencialidade dos manifestantes quando necessário.

A Ouvidoria da Saneago foi criada no ano de 2004, por meio da Resolução da Diretoria nº 105, tendo por finalidade de instaurar processos administrativos para solução amigável de eventuais litígios com usuário.

Desde a sua implantação, tem sido objetivo da Ouvidoria facilitar ao máximo o acesso do cidadão, que conta com diversas formas de contato com a unidade, para solicitar informações ou cadastrar demandas. Ele pode cadastrar a manifestação diretamente no portal da Saneago ([www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br) - Ouvidoria), pode fazê-lo por telefone (0800 645 0117) uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento, de segunda à sexta-feira, das 07h às 19h, por carta encaminhando para o endereço da Sede da companhia que também conta com atendimento presencial, situada à Av. Fued José Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO - CEP: 74.805-100, também de segunda à sexta-feira, no horário das 07h30min às 11h30min e 13h30min às 17h30min.

O canal de ouvidoria é gerido pela própria empresa, registrando todas as manifestações, anônimas ou não, dando o tratamento adequado à demanda, acompanhando as manifestações desde o recebimento até a implementação de ações corretivas, sendo as denúncias envolvendo fraude e corrupção, encaminhadas à Superintendência de Auditoria. O manifestante recebe um número de registro para acompanhar sua manifestação pelo portal.

O total de manifestações no exercício de 2018 foi de 4.912, decréscimo de 7% em relação ao ano de 2017, quando foram registradas 5.264.

As manifestações quando de sua conclusão, são classificadas como Procedente, Procedente em Parte, Improcedente ou LAI, após serem analisadas e receberem o tratamento ou encaminhamento adequado.

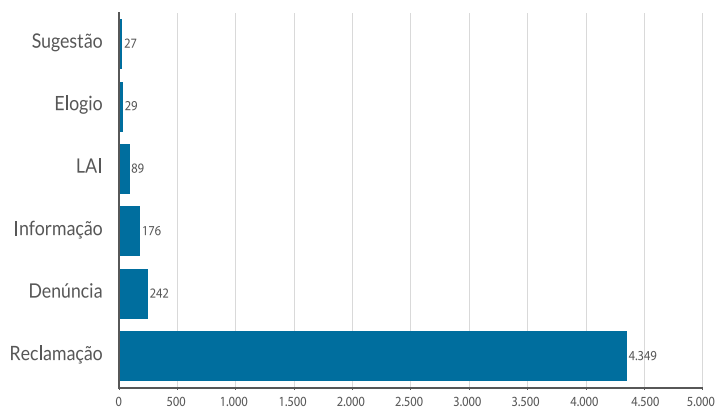


Gráfico 1 - Manifestações à Ouvidoria em 2018  
Fonte: Suoge, 2019

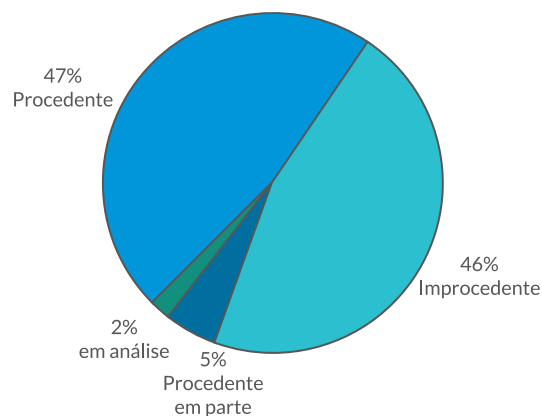


Gráfico 2 - Classificação das manifestações quando de sua conclusão | Fonte: Suoge, 2019

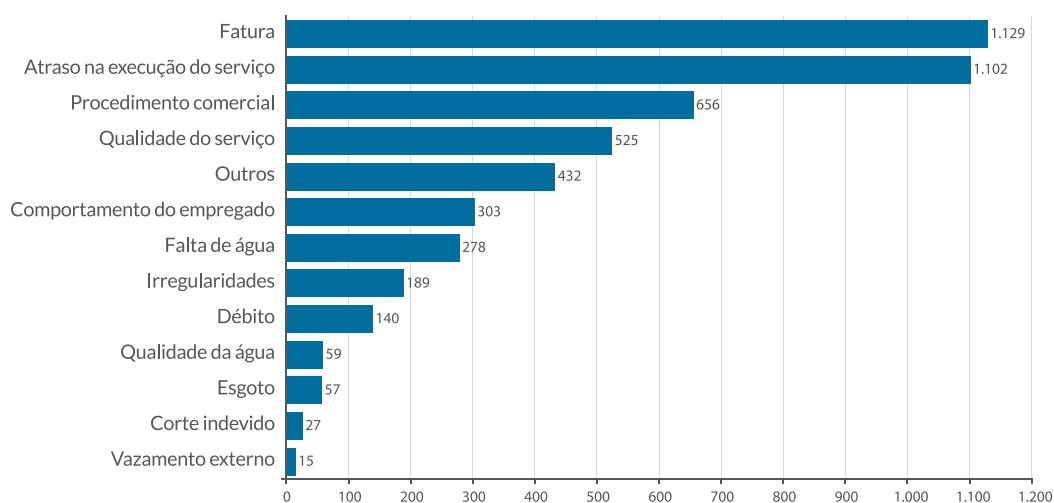


Gráfico 3 - Tipos de manifestações 2018  
Fonte: Suoge, 2019

As demandas recebidas são oriundas de um público extremante diversificado, se estendendo desde cliente, estudante que solicita dados para trabalhos estudantis, até jornalistas. Segue gráfico quanto à origem por unidade de registro.

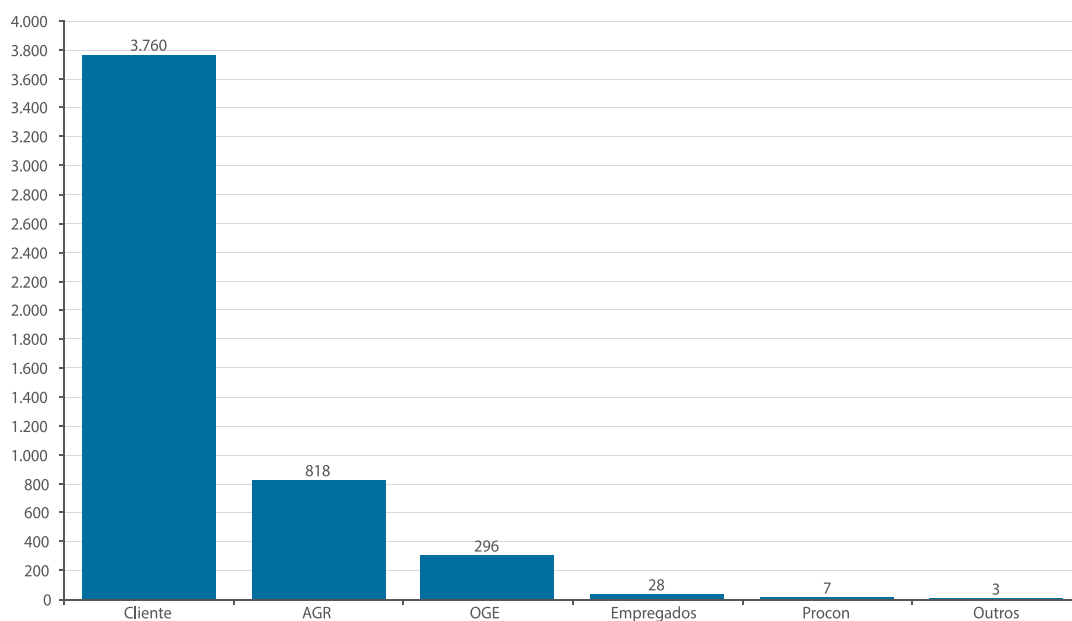


Gráfico 4 - Origem das manifestações em 2018 por unidade de registro  
Fonte: Suoge, 2019

Ao longo do exercício de 2018, foram atendidas 89 manifestações de acesso a informação. Na figura a seguir está demonstrada, mensalmente, a comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para o ano de 2017 e 2018.

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2017	13	11	9	26	30	23	13	12	8	11	17	11	184
2018	14	5	7	17	6	6	10	5	1	7	4	7	89

Tabela 5 - Quantidade de manifestações mensais para a LAI em 2017 e 2018

Fonte: Suoge, 2019

A quantidade de manifestações atendidas dentro do prazo foram de 4.429, sendo o percentual de 90%, no exercício de 2018. No exercício de 2017, o percentual foi de 86,74%. O prazo médio em que o manifestante recebeu a informação requerida em 2018 foram de **12 dias**, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas exigidas.

Analisando as 4.912 manifestações registradas no exercício de 2018, podemos identificar que o canal de maior registro de manifestações continua sendo o canal Call Center 0800 645 0117.

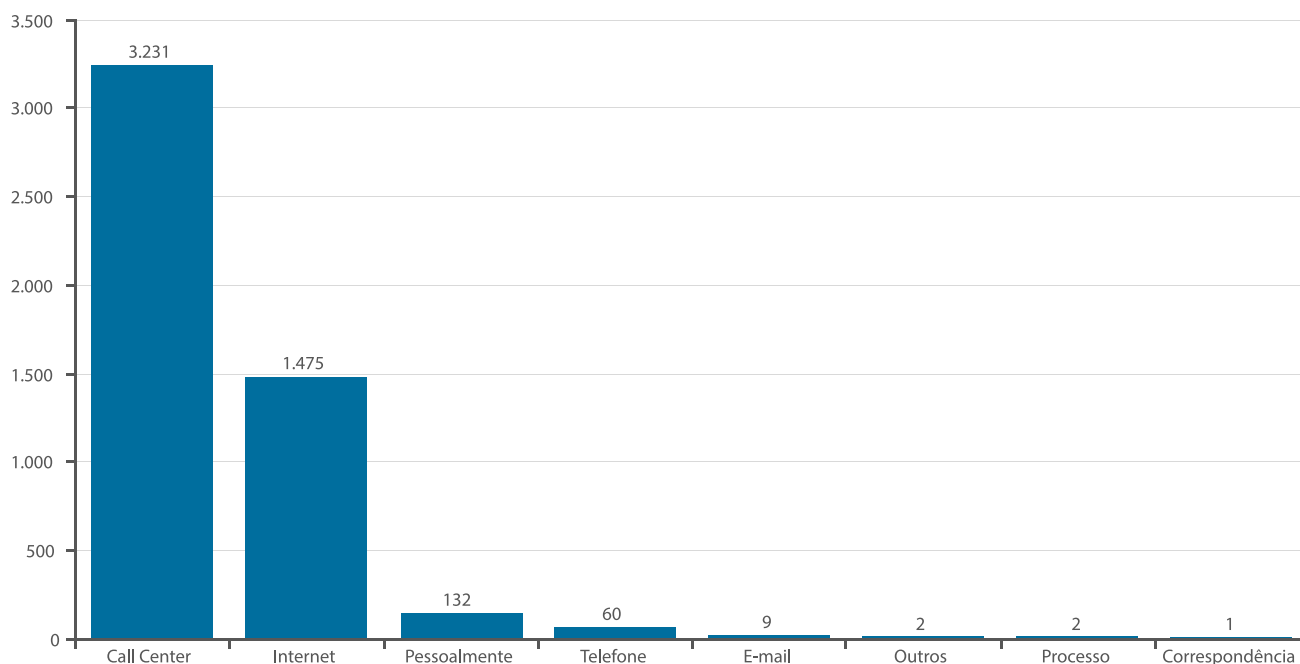


Gráfico 5 - Quantidade de manifestações por canal de comunicação em 2018

Fonte: Suoge, 2019

## TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

G4-58, G4-46

As modificações ocorridas no mundo corporativo em todos os níveis e os desafios enfrentados no que se refere ao desenvolvimento sustentável, aqueceram os debates sobre a transparência e prestação de contas.

A elaboração do Relatório de Sustentabilidade, que é onde a empresa apresenta sua posição em relação aos aspectos econômicos, sociais e ambientais, aliada às demais ações de publicidade dos temas que envolvem a companhia, geram credibilidade perante os stakeholders e favorecem o monitoramento do seu desempenho, de forma que sejam tratados os pontos fortes e fracos que envolvem a gestão, garantindo profissionalismo e transparência em seus atos.

A Saneago, empresa de economia mista e capital aberto, pauta suas ações na transparência de suas informações, que são disponibilizadas ao público através de diferentes mecanismos, seja através das redes sociais, mensagens direcionadas aos clientes através da mídia, informações disponíveis na área de Relação com os Investidores no site, bem como no espaço da Lei de Acesso à Informação, onde se tem total transparência dos atos realizados pela companhia.

No âmbito da Lei de Acesso à Informação foram recebidas e concluídas 89 solicitações de informações relativas à Saneago no ano de 2018. Foram atendidas 100% das solicitações, sendo que 85 manifestações tiveram resposta em até 20 dias e 4 manifestações respondidas dentro do prazo de prorrogação. As principais solicitações são informações técnicas, acadêmicas e concurso público.

## RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

G4-24, G4-27

As necessidades e expectativas dos clientes-alvo são estabelecidas durante o processo de elaboração do plano estratégico da Saneago. No ano de 2017 o Planejamento estratégico foi revisado por meio de brainstorming. Os valores, princípios e mapa estratégico foram definidos pela alta direção e identificados para o ciclo 2018-2022 e definidas as seguintes expectativas:

### **Poder Concedente**

A Saneago promove a renovação das concessões de acordo com a Lei 11.445/07 para a busca de agilidade e qualidade na prestação de serviços de saneamento.

### **Fornecedores**

Os fornecedores de materiais e serviços são selecionados e qualificados primeiramente pela



Superintendência de Logística, por meio da Gerência de Gestão e Controle de Compras/Estoque, com a Supervisão de Qualidade para participarem de Editais Públicos de Licitação, com base nas Leis Federais 8.666/93, 10.520/02 e 13.303/16. Os Principais Representantes dos fornecedores são as empresas contratadas. As Principais Expectativas são:

- Gestão e transparência nos processos licitatórios;
- Cumprimento das cláusulas contratuais;
- Pontualidade nos pagamentos.

## **Gestão dos Fornecedores**

### **G4-12**

Todas as licitações da Saneago são realizadas pela Superintendência de Licitações e Aquisição-SULAQ, por meio da Comissão de Pregão, nos casos de aquisições de materiais e serviços comuns, e da Comissão Permanente de Licitação, nos casos de obras e serviços de engenharia.

Ainda, devido a sua natureza jurídica, requer o atendimento à lei 8.666/1993 (licitação e contrato de administração pública), lei 10.520/2002 (licitação na modalidade pregão), lei Complementar nº 123/2006 (microempresa e empresa de pequeno porte), e lei 13.303/2016 (estatuto jurídico da empresa pública e sociedade de economia mista).

A avaliação de fornecedores é feita pela Saneago desde 2003, seguindo as etapas descritas no PR07.0006. Atualmente, a unidade responsável pelo processo de homologação é a SULOG.

O processo de homologação das marcas habilitadas ao fornecimento inicia mediante requerimento do fornecedor por meio do modelo constante na IN07.0311, anexando os Atestados de Capacidade Técnica e o Questionário de Autoavaliação de Fornecedores, disponível no site da Saneago. São realizadas inspeções técnicas in loco, sendo que amostras dos materiais poderão ser solicitadas para a realização de testes/ensaios nos laboratórios ou nas operações da própria Saneago.

Para os serviços de calibração de equipamentos utilizados nos laboratórios, serão considerados homologados os fornecedores com competência técnica reconhecida pelo CGCRE/INMETRO e, quando se tratar de Produtos Químicos utilizados no Tratamento de Água, será exigido o Laudo de Atendimento aos Requisitos de Saúde (LARS) da norma ABNT NBR 15784.

Uma vez homologado, o fornecedor encontra-se habilitado a fornecer as marcas de materiais e equipamentos e serviços qualificados junto à Saneago. Novas inclusões poderão ser solicitadas mediante requerimento.

A IN06.4013, criada em 2017, estabelece a sistemática de avaliação de desempenho dos fornecedores de materiais que possuem contrato formal com a Saneago, tendo como parâmetro os critérios de boas práticas de distribuição, transporte e o atendimento das especificações técnicas dos insumos descritas no edital de licitação e pedidos de fornecimentos.

A avaliação se dá a cada entrega de material, onde os responsáveis pelo recebimento utilizam o formulário FR06.4015 (Avaliação de Fornecimento) assinalando com situação “conforme”, “não conforme” ou “não se aplica” a cada um dos 10 itens a serem avaliados, e descrevendo as possíveis não conformidades de cada um.

O referido formulário acompanhará a nota fiscal enviada à G-GGE, que repassa à G-SQL para alimentação do sistema Avaliação de Desempenho de Fornecedores (OSL209), com base na soma dos itens com marcação “conforme” + “não se aplica”, o fornecedor recebe uma pontuação de 0 a 10. Quando houver devolução total, será atribuída a nota 0.

## Cientes e Mercado

O mercado de atuação da Saneago estrutura-se em clientes atuais (ativos e inativos), factíveis e potenciais. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias: Residencial, Comercial, Industrial e Pública. Os Principais Representantes são os usuários do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujas expectativas são:

- Qualidade e continuidade na água distribuída e no esgoto coletado
- Agilidade no atendimento dos serviços comerciais prestados

### A seguir a segmentação de mercado:



#### Residencial

- **Normal** - classificação que define a utilização para fins domésticos e higiênicos em economias residenciais.
- **Social** - classificação que define a utilização da água para fins domésticos e higiênicos em economias residenciais de baixa renda. Condições: ser beneficiado por um programa de baixa renda; residir em imóvel residencial que apresente características que o definam como popular/rústico ou com área de até 60 m<sup>2</sup>; possuir renda familiar de até 2 salários mínimos comprovados; não possuir fonte alternativa de abastecimento no imóvel; e apresentar consumo de até 20 m<sup>3</sup> por ligação/mês.



### Comercial

**1** - classificação que define a utilização da água para fins comerciais ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias.

**2** - classificação que define a utilização da água para fins comerciais de bens ou serviços para clientes com baixo consumo (média de até 10 m<sup>3</sup>/economia/mês). Condições: apresentar consumo médio nos últimos 6 meses de até 10 m<sup>3</sup> por economia; não possui fonte alternativa de abastecimento e apresentar consumo mensal de até 10 m<sup>3</sup>/economia.



### Industrial

Classificação que define a utilização da água para fins industriais, em estabelecimentos produtores de bens e serviços, definidos pelo IBGE, como por exemplo: laticínios, frigoríficos, fábricas de pré-moldados, marcenarias, confecções, sorveterias, lavajatos e postos de gasolina com box para lavagem de veículos.



### Pública

Classificação que define a utilização da água em prédios de órgãos públicos municipais, estaduais ou federais, independente da atividade desenvolvida na economia. Classificam-se também nesta categoria as entidades filantrópicas como: hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade e religiosas.

## Sociedade

A Saneago no setor em que atua é regulada por diversos órgãos como: Semad, Tribunal de Contas, Ministério Público, Ministério da Saúde, Vigilância Sanitária, Agência Goiânia de Regulação – AGR, Procons e Poder Concedente.

A Saneago se relaciona com a população, órgãos públicos municipais, estaduais e federais, órgãos gestores de meio ambiente e recursos hídricos, comitês de bacias hidrográficas (CBH's), conselho estadual de recursos hídricos e conselhos municipais de meio ambiente, ONG's, associações de moradores, imprensa, comunidades escolares, comércio e indústria.

As Principais Expectativas são:

- Regularidade e qualidade no abastecimento de água
- Atendimento aos requisitos legais
- Expansão do Saneamento Básico a todas as localidades do Estado
- Ampliar o atendimento com esgotamento sanitário
- Excelência no atendimento dos serviços prestados
- Preocupação com a Educação Ambiental

A Saneago está sempre atenta às melhores formas de manter contato com o seu cliente e enxerga a comunicação como essencial para manter um bom relacionamento com todo o seu público. Esta comunicação pode ser realizada através do site institucional, redes sociais, Central de Relacionamento com o Cliente – 0800, Vapt Vupts, aplicativo Saneago e, na parte de marketing efetivamente, a produção e distribuição de folders, panfletos, cartilhas, manuais e demais materiais gráficos que elucidam os clientes sobre os nossos produtos e serviços, sobre o posicionamento institucional da empresa e sobre as formas corretas de utilizar a rede, sempre atendendo para a sustentabilidade e a preservação do meio ambiente. Além da produção desses impressos, a Saneago, esporadicamente, trabalha com campanhas institucionais através spots de rádio e comerciais de televisão, que podem tratar de assuntos gerais da empresa ou de casos específicos a determinado município.

Esta comunicação também é realizada através da fatura recebida em casa pelo cliente, conforme descrito na Lei 5.440/2005, informando sobre os dados de qualidade da água, alertas específicos direcionados a determinadas regiões, bem como são apresentados todos os canais de relacionamento com a Saneago.

Nossas diretrizes de comunicação são regidas pelo planejamento estratégico da empresa e sempre pautadas na ideia de que uma comunicação forte é aquela que não deixa nenhuma dúvida para os clientes e é sempre a mais transparente possível.

#### **Ações de marketing:**

- Materiais de comunicação para o público em geral;
- Materiais de comunicação específicos;
- Prêmio Saneago de cinema ambiental;
- Feiras e exposições;
- Palestras em escolas e visitas de estudantes às unidades de tratamento;
- Distribuição de coletores de óleo.

Para identificar as reclamações e sugestões dos clientes são utilizados os seguintes canais de interação:

- Atendimento telefônico (Central de Relacionamento);
- Serviço de teleatendimento receptivo;
- Serviços de teleatendimento ativo;
- Serviços de atendimento multimeios (SMS, Webchat, redes sociais);
- Serviço de Back Office;
- Serviço de monitoria de atendimento.

## 4. DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

### G4-EC1

Entre os anos de 2013 e 2018 a Receita Operacional Líquida apresentou um crescimento de 11,28%, passando de R\$ 1.213 bilhão para R\$ 2.069 bilhão. Considerando a inflação média anual de medida pelo IPCA/IBGE de 7,20% no mesmo período, o crescimento real da receita da companhia foi da ordem de 3,81% ao ano.

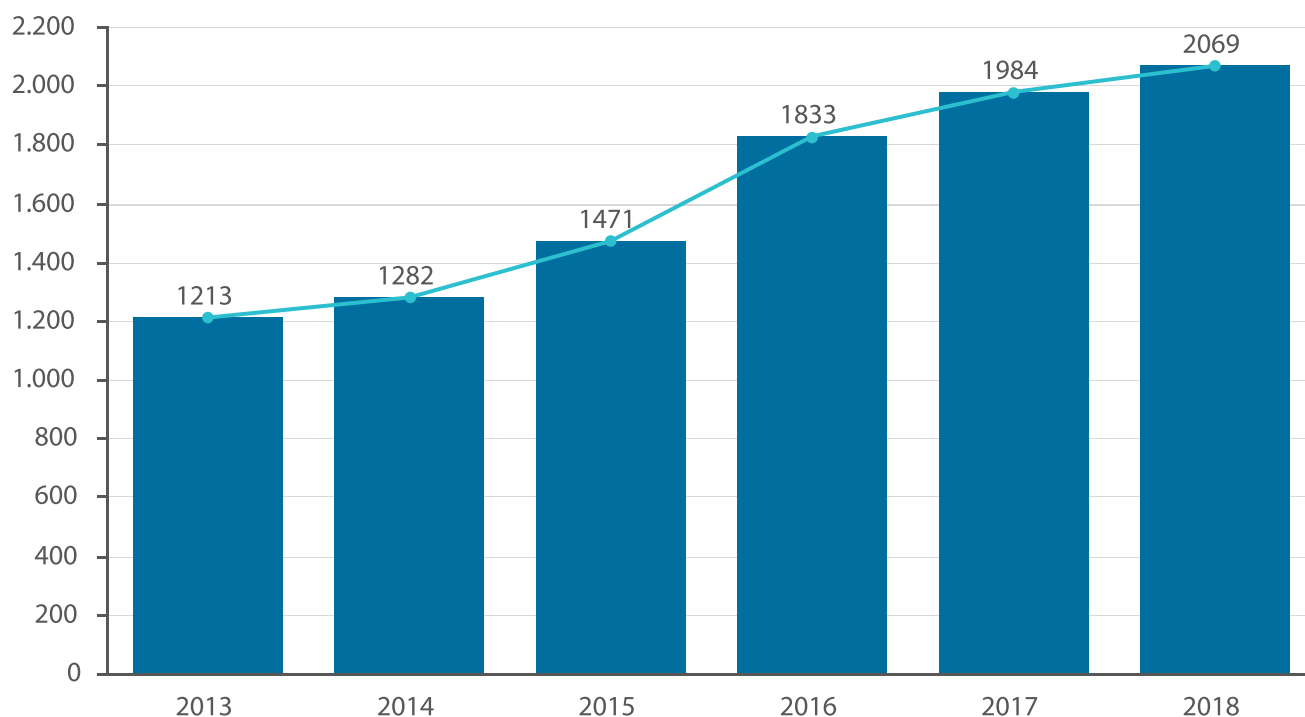


Gráfico 6 - Crescimento Real da Receita  
Fonte: Difir, 2019

A variação positiva na receita operacional líquida é explicada, sobretudo, pelo reajuste tarifário, que entre os anos de 2013 a 2018, apresentou uma variação real positiva e acima da inflação de 4,66% ao ano em média, e também pelo crescimento do número de economias faturadas de água e esgoto que no mesmo período cresceu 4,78% ao ano, o que compensou a queda no consumo médio de água e esgoto por economia, que se retraiu no período a uma taxa anual de 3,66%.

Apesar da queda de 58,74% no lucro líquido observada em 2018, a Saneago obteve o terceiro ano consecutivo de resultados positivos, de forma que reverteu o prejuízo acumulado que representou R\$342.602 milhões, acumulando o lucro de R\$ 172.505 milhões em 2018.

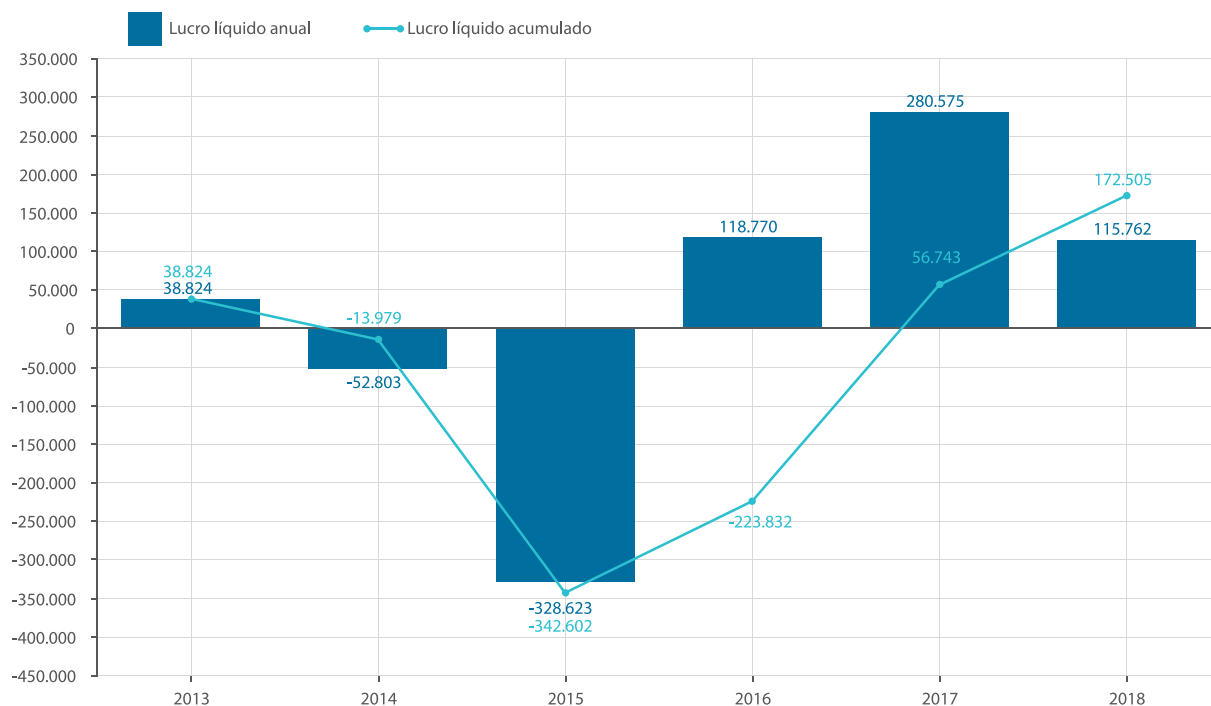


Gráfico 7 - Evolução do Lucro Líquido (R\$ milhões)

Fonte: Difir, 2019

No que diz respeito ao Ebtida, após reduções observadas no ano de 2014 e 2015, houve uma recomposição da margem, que havia declinado para o menor nível em 2015, quando representou apenas 13,78% de margem sobre a receita líquida, porém em 2018 em função da queda de 1,69% nos custos e despesas operacionais, a margem ebtida saltou para 23,95% e totalizou R\$ 495.436 milhões de reais, o que significou um avanço de 35,4% em relação ao ano de 2017.

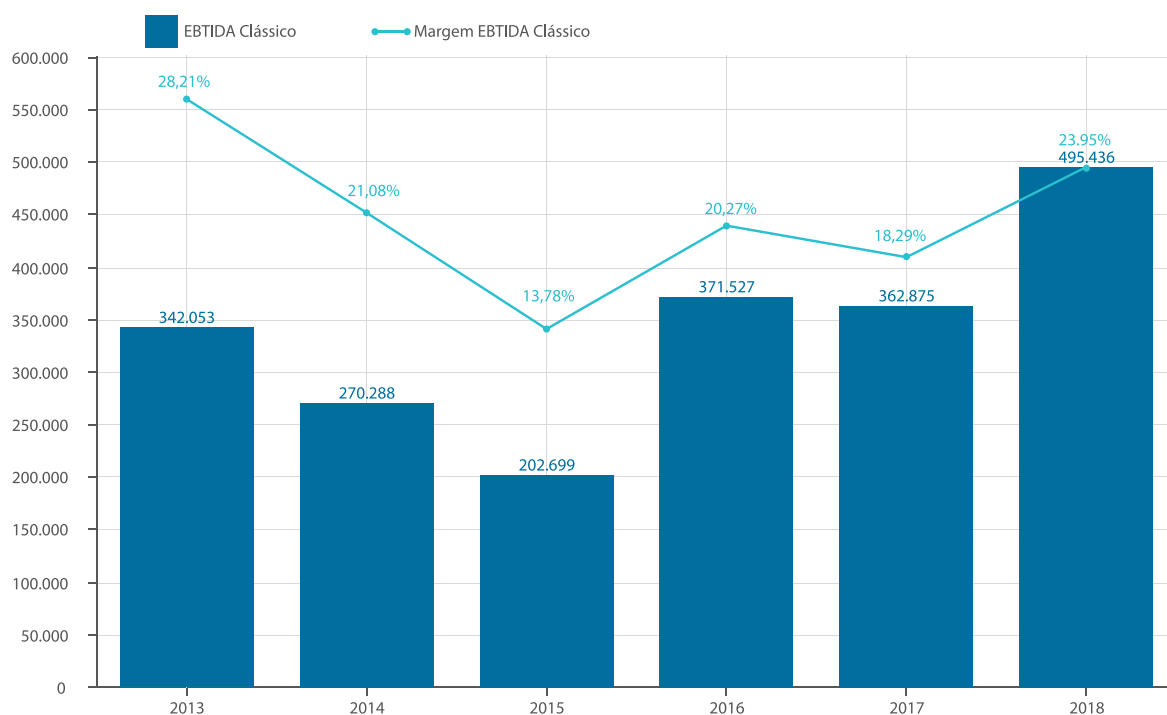


Gráfico 8 - Evolução do EBITDA e Margem Clássicos

Fonte: Difir, 2019

A alavancagem de 2018 situou-se no menor patamar dos últimos cinco anos, o que significa que a dívida onerosa líquida está lastreada pela geração de caixa da companhia e alinhada com as boas práticas de mercado, superando o alto endividamento apresentado em 2015.

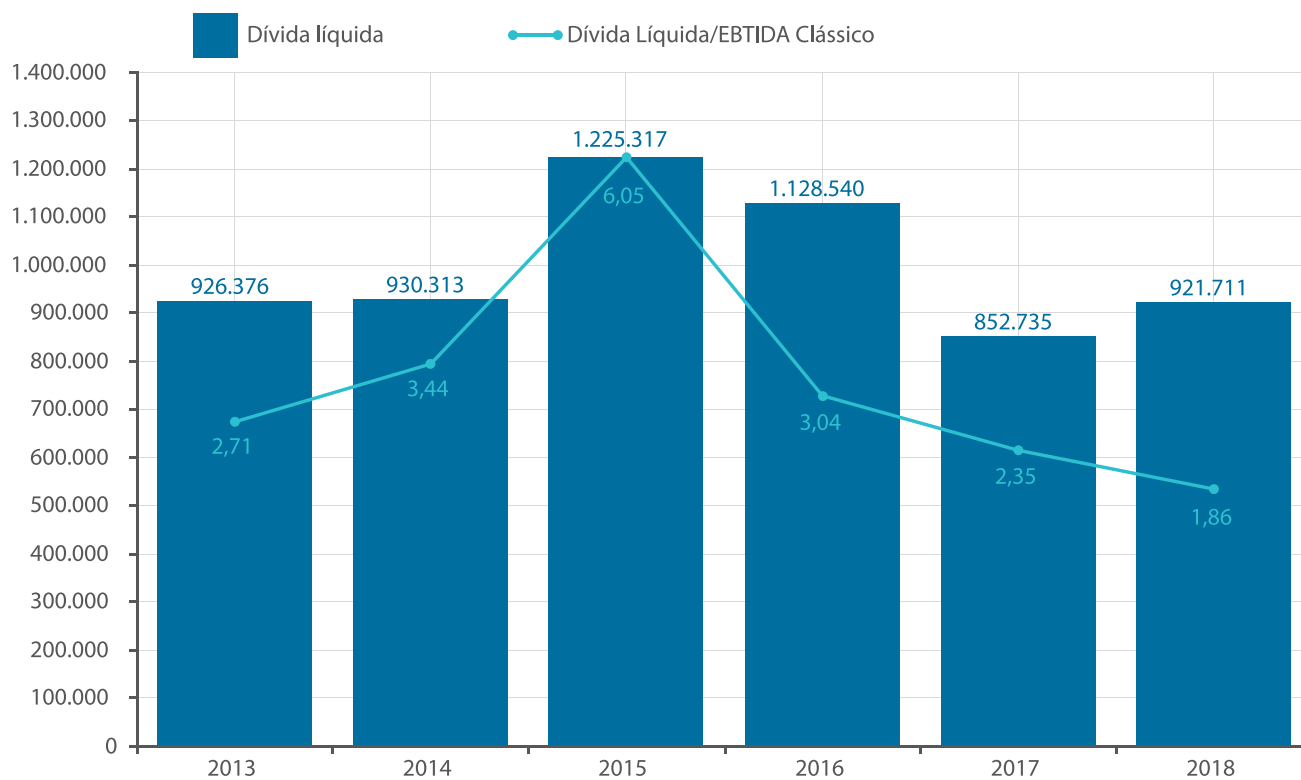


Gráfico 8 - Evolução do EBITDA e Margem Clássicos  
Fonte: Difir, 2019

## 5. GESTÃO ESTRATÉGICA E SUSTENTABILIDADE

G4-2, G4-56

As estratégias da Saneago são elaboradas com base no Planejamento Estratégico, cujos princípios, valores e mapa estratégico foram definidos pela alta direção da companhia, de forma a atender a parâmetros como peculiaridades dos municípios, universalização dos serviços de água e esgoto, sustentabilidade econômico-financeira, transparência, segurança e regularidade dos serviços.

A companhia utiliza o Planejamento Estratégico - PES como ferramenta de gestão desde o ano de 2007, em consonância com o marco regulatório do setor através da Lei nº 11.445/2007. Desde então, o processo de planejamento passou por uma profunda evolução, sendo elaborado com base no Balanced Scorecard - BSC, com suas perspectivas distribuídas entre as quatro dimensões de avaliação: econômico-financeira; cliente, mercado e poder concedente; processos internos, aprendizado e crescimento, sempre obedecendo critérios que considerem os aspectos econômico, social e ambiental.

O Planejamento Estratégico 2018-2022 tem como norteador de funcionamento a Análise Crítica Integrada, em atendimento ao ciclo PDCA (Planejamento, Ação, Checagem e Reação) com objetivos, projetos, metas e ações que promovam a sustentabilidade econômico-financeira, assegurando o crescimento da companhia e conduzam o caminho para transformar o saneamento ambiental em Goiás, com o desafio de universalizar o atendimento de água tratada e tornar o Estado referência em serviços de esgotamento sanitário no Brasil.

O ciclo do PES 2018-2022 foi divulgado e disseminado na Saneago através de cartilha disponibilizada na intranet a todos os colaboradores e por meio de quadros interativos distribuídos e afixados nas paredes das unidades.

Os objetivos estratégicos da Saneago estão representados no seguinte Mapa Estratégico, tendo como base a missão, visão e valores descritos:





Figura 6 - Mapa Estratégico Saneago 2018

Fonte: Supla, 2019

## Diretrizes Estratégicas

### G4-2

- **Sustentabilidade Econômico-Financeira:** Assegurar o crescimento da companhia com sustentabilidade econômico-financeira, em um cenário onde o crescimento deve se dar com aumento da base de clientes e da base de municípios, a ampliação da oferta de novos negócios, produtos e serviços, a exploração de novos modelos de negócios e o incremento da competitividade.

- **Sustentabilidade Socioambiental:** Estabelecer o compromisso com o meio ambiente e sociedade, atuando por meio de um comportamento ético, transparente e exemplar, prezando pela melhoria da qualidade de vida da população, atuando em conformidade com a legislação am-

biental, preservando o meio ambiente e o uso racional dos recursos naturais, desenvolvendo ações para promoção da Responsabilidade Socioambiental e fomentando a utilização de tecnologias ambientalmente corretas.

- **Excelência com qualidade e inovação:** Promover a excelência na prestação dos serviços de abastecimento de água e tratamento de esgotos nos municípios atendidos pela Saneago, buscando a confiabilidade na prestação dos serviços e a universalização com qualidade, com foco na inovação para aumentar a produtividade e competitividade, integração de processos e compartilhamento de recursos e estruturas.

- **Pró-atividade nos relacionamentos:** Desenvolver relacionamentos éticos e harmoniosos com clientes, municípios, agentes de controle e regulação, acionistas, financiadores, entidades representativas e de classe, parceiros da cadeia de suprimentos, entidades da sociedade civil e demais agentes, visando a obtenção da satisfação dos clientes e a manutenção da parceria com os municípios, ajustando os procedimentos para melhor atender as obrigações legais e ampliar a governança corporativa.

- **Capital humano com diferencial competitivo:** Investir na capacitação como forma de buscar a excelência na prestação de serviços, gerando conhecimento para o desenvolvimento de novas tecnologias e novas formas de fazer, que possibilitem alcançar a sustentabilidade em suas várias vertentes.

**Principais indicadores estratégicos e metas para 2018:**

## Principais indicadores estratégicos e metas para 2018:

Objetivo Estratégico - 1 - Garantir a Sustentabilidade da Saneago						
Econômico Financeira	Ações estratégicas	Indicadores	Gestor	Sentido	2018	
					previsto	realizado
	Maximizar a receita	1- Eficiência na Cobrança (%) - É a razão entre a arrecadação do mês atual e o faturamento do mês anterior.	DICOR	↗	97,00%	93,91%
		2- Incremento de Faturamento (%) - Incremento de Faturamento no ano em relação ao ano anterior.		↗	5,61%	4,44%
		3- Incremento de Arrecadação (%) - Incremento de Arrecadação no ano em relação ao ano anterior.		↗	8,54%	4,33%
		Índice de Evasão de Receita (%) - Diferença da receita operacional total e da arrecadação total em relação a própria receita operacional total		↘	3,00%	6,09%
	Otimizar custos	1- Resultado Operacional (%) - Razão entre a diferença da Despesa Operacional e a Receita Operacional em relação a própria Receita Operacional	DICOR	↗	26,27%	25,70%
		2- Despesas de Exploração (%) - Relação entre a Despesa Operacional e a Receita Operacional		↘	73,73%	73,67%
		3- Índice de Desempenho Financeiro (%) - Relação entre a Receita Operacional do água e esgoto e a Despesa Total com Serviços		↗	114,00%	103,00%
	Reduzir perdas operacionais	1- Utilização Eficiente da Energia (kWh/m3) - Consumo de energia das instalações operacionais por m3 consumido	DIPRO	↘	1,22%	1,25%
		2- Índice de Perdas (%) - Porcentagem de perdas de água na distribuição		↘	28,50%	29,52%
	Garantir ampliação nos sistemas de água e esgoto.	1 - Índice de atendimento com água tratada (%) - Relação entre a população atendida com água e a população urbana total	DIPRO	↗	97,49%	96,98%
		2 - Índice de atendimento com esgotamento sanitário (%) - Relação entre a população servida de coleta de esgoto e a população urbana total		↗	57,95%	59,80%
		3- Incremento de Economias de Água (Un) - Aumento de economias de Água ativas no ano em relação ao ano anterior.	DICOR	↗	29.070	55.601
		4- Incremento de Economias de Esgoto (Un) - Aumento de Economias de Esgoto ativas no ano em relação ao ano anterior.		↗	53.524	71.552

Figura 7 - Objetivo estratégico 1

Fonte: Saneago

Objetivo Estratégico - 2 - Atender as Necessidades e as Expectativas do Mercado						
Clientes, Mercado e Poder Concedente	Ações estratégicas	Indicadores	Gestor	Sentido	2018	
					previsto	realizado
	Melhorar o desempenho no atendimento aos clientes	1- Satisfação do cliente com Atendimento (%) - É a relação entre o número de clientes satisfeitos com o atendimento e o número de clientes atendidos	DIVIP	↗	88,00%	94,64%
	Renovar as concessões de acordo com a Lei 11.445/07.	1- Eficiência de Amplitude de Contratos (%) - Razão entre o número de municípios com contratos e o total de municípios operados pela Saneago*	DIPRE	↗	76,11%	69,03%
		2- Índice de Cumprimento dos Contratos (%) - O percentual de contratos que cumprem o desempenho exigido pelos indicadores referentes aos contratos de programa.		↗	100,00%	55,36%
	Manter a excelência na qualidade dos produtos e serviços	1- Índice de Qualidade da Água (%) - Relação entre o total de análises de água tratada realizadas e as que cumpriram os valores paramétricos	DIPRO	↗	93,00	92,95
		2- Índice de Tratamento de Esgoto (%) - Percentagem do volume de esgoto coletado e efetivamente tratado		↗	90,00%	92,95%
		3- Índice de Renovação de Ramais (%) - Percentagem média anual de reabilitação de ramais		↗	0,50%	0,46%

Figura 8 - Objetivo estratégico 2  
Fonte: Saneago

Objetivo Estratégico - 3 - Garantir os Recursos Necessários à Prestação dos Serviços						
Processos Internos	Ações estratégicas	Indicadores	Gestor	Sentido	2018	
					previsto	realizado
	Atender os requisitos legais relativos ao Meio Ambiente	1- IDUT - Indicador de outorgas - (%) - Razão entre o número de outorgas existentes e o número de outorgas legais	DIPRE	↗	78,23%	76,00%
		2- ILASAA (%) - Razão entre o número de licenças existentes para os Sistemas de Abastecimento de Água e o número de licenças legais		↗	15,00%	2,61%
		3- ILASES (%) - Razão entre o número de licenças existentes para os Sistemas de Esgotamento Sanitário e o número de licenças legais		↗	78,00%	55,00%
		4- Utilização do volume de água licenciado (%) - Percentagem do volume de água de captações licenciadas em relação ao volume total captado		↗	20,00%	12,45%
		5- Utilização do volume de água outorgado (%) - Percentagem do volume de água outorgado em relação ao volume captado.		↗	78,23%	85,20%
	Promover a recuperação do Meio Ambiente	1- Captações e Nascentes reflorestadas (Un) - O número de Captações e Nascentes que serão reflorestadas no ano.	DIPRO	↗	45	140

Figura 9 - Objetivo estratégico 3  
Fonte: Saneago

Objetivo Estratégico - 4 - Promover Inovação e Desenvolvimento Contínuo						
Aprendizado e Crescimento	Ações estratégicas	Indicadores	Gestor	Sentido	2018	
					previsto	realizado
	Promover Ações de Educação Ambiental	1- População atendida por atividades de educação ambiental (hab) - População atendida pela empresa (em número de habitantes) com ações de Educação Ambiental	DIPRE	↗	1.308	96.390
	Promover o investimento na capacitação e o desenvolvimento pessoal	1- Índice de Capacitação da Força de Trabalho (hrs trein/ emp.) - Razão entre as horas de treinamento desenvolvidas na empresa pelo número de empregados	DICOR	↗	25,00	27,41
		2- Índice de Treinamento de Pessoal (%) - Razão entre o número de empregados treinados e o número de empregados totais		↗	100,00%	93,08%

Figura 10 - Objetivo estratégico 4

Fonte: Saneago

## 6. SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS

### G4-10

A Gestão de Recursos Humanos na Saneago atua estrategicamente com o planejamento e o desenvolvimento das pessoas para o alcance dos objetivos e metas individuais e organizacionais, entendendo o capital humano como diferencial competitivo.

### Plano de Cargos, Carreira e Remuneração - PCCR

O PCCR funciona como uma ferramenta de gestão de pessoas, regulando os critérios de gestão de pessoas alinhados à estratégia organizacional, apresentando regras de movimentação salarial e possibilidades de carreira para os empregados. Os objetivos do PCCR são: criar regras de movimentação salarial e possibilidade de carreira para os empregados; evidenciar as oportunidades de desenvolvimento por meio de uma carreira estruturada; criar mecanismos para atrair, manter, desenvolver e engajar profissionais da companhia; identificar os cargos e funções necessárias para os processos da Saneago.

### Avaliação de Desempenho

#### G4-LA10

Segundo Kaplan e Norton (1997), a avaliação de desempenho é indispensável para as empresas, pois através dela quantifica-se a eficiência e eficácia das atividades realizadas por meio de indicadores, sendo utilizada inclusive, para a implantação de estratégias.

Para Neely (1998), o processo de medição, por si só, não melhora o desempenho, porém, ao apresentar as prioridades traz alguns benefícios como concessão de recompensas pelos resultados medidos e explicita o progresso obtido.

O modelo de Avaliação de Desempenho implementado pela Saneago contempla duas dimensões. A dimensão competência, que atribui valor aos indicadores comportamentais apresentados pelo empregado, necessários ao bom exercício de cargos e funções na empresa e que impactam no seu desempenho. A dimensão resultados, que mensura direta ou indiretamente indicadores gerenciais para as diversas Unidades Organizacionais da empresa, conforme objetivos e ações estratégicas da Saneago.

São avaliados todos os empregados com, no mínimo, três meses de contrato com a Saneago. A avaliação de Desempenho tem periodicidade anual e o período avaliativo será divulgado, no mínimo, 7 dias antes do seu início.



As avaliações de competências são do tipo 90°, em que empregados (incluindo gestores) são avaliados pelo seu superior hierárquico imediato (Supervisores, Coordenadores, Gerentes, Superintendentes e Diretores da Saneago).

Este processo teve início na Saneago em 2016, com o projeto de Gestão de Desempenho que incluiu, dentre outras etapas:

- Mapeamento de Competências;
- Avaliação de desempenho por competências e resultado;
- Progressões salariais por mérito.

No que se refere à avaliação realizada em 2018, o mapeamento de competências e a definição dos indicadores da perspectiva resultados foi concluído no primeiro semestre de 2018.

A avaliação de desempenho por competências e resultado (90°) foi realizada no mês de setembro de 2018, conforme procedimento PR06.4006 disponível.

## **Segurança e Saúde**

### **G4-LA5, G4-LA6**

A Saneago tem como prioridade a promoção da saúde e a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho, visando à redução dos riscos nos ambientes laborais.

A Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho (G-GST) é a unidade organizacional responsável pela segurança dos trabalhadores e está ligada hierarquicamente à Superintendência de Recursos Humanos e também à Diretoria de Gestão Corporativa.

Cabe a G-GST, cumprir, orientar e fiscalizar a obediência à legislação vigente sobre Segurança e Medicina do Trabalho, composta pela Constituição Federal (Art 7º, Inciso XXII), Leis Federais, Estaduais, Municipais, Portarias e Normas Regulamentadoras (NRs) aprovadas pelo MTE, Decretos, Convenções Internacionais da Organização Internacional do Trabalho (OIT), ratificadas no Brasil e Normas Técnicas oficiais estabelecidas pelos órgãos Competentes.

A Saneago, a fim de avaliar o desempenho da gestão de segurança, monitora alguns indicadores como indicadores de lesões, de doenças ocupacionais e óbitos, dentre outros. No ano de 2018, tais indicadores obtiveram os seguintes resultados.

Taxa de lesões	6,45%
Taxa de Doenças Ocupacionais	0
Óbitos	4

Tabela 6 - Indicadores de segurança

Fonte: Saneago

A Saneago, em cumprimento à Norma Regulamentadora (NR) nº 5 aprovada pela Portaria nº 8/99 do Ministério do Trabalho, no que diz respeito à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), já constituiu 44CIPAs, cujo principal objetivo é a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho e a garantia da integridade física, mental e social do trabalhador.

Ainda em atendimento à legislação supracitada, a Saneago realiza a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), que tem por objetivo informar e orientar os trabalhadores sobre questões relacionadas à saúde, aos riscos existentes no ambiente laboral e à sua prevenção. A SIPAT é realizada em 42 Unidades onde há CIPA, sendo realizada pelos Técnicos de Segurança do Trabalho, juntamente com as CIPAs locais.

A companhia tem também realizado palestras sobre Segurança e Saúde do trabalhador, de acordo com a necessidade de cada área, e tem distribuído Ordens de Serviço para cada empregado, com explicações e esclarecimentos de dúvidas. A Saneago promove também a grande SIPAT na capital com a presença de mais de 500 empregados por dia.

## Acidentes de trabalho

### G4-LA6, G4-OG13

Para o atendimento ao empregado vítima de acidente do trabalho, a Saneago dispõe de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT, que oferece todo o suporte necessário, tanto para o acidentado quanto para as famílias, contando inclusive, com uma ambulância para o transporte dos empregados na capital e interior e, quando necessário, encaminhamento a médicos especializados e/ou hospitais renomados, com apoio da Assistente Social, que acompanha todas as necessidades da vítima e da família, até seu reestabelecimento.

Em caso de acidentes, a Saneago, mesmo sem necessidade de afastamento do empregado e considerando que a maioria é de pequena gravidade, faz as devidas comunicações aos órgãos competentes.



Todo acidente é discutido nas reuniões da CIPA. Em caso de acidente grave ou fatal, é realizada uma reunião extraordinária da CIPA para analisar o acidente e adotar medidas corretivas. Nesse caso, a investigação é realizada por um Engenheiro de Segurança do Trabalho.

Como forma de evitar a existência de acidentes de trabalho, a Saneago toma uma série de medidas preventivas como o “Café com Segurança”, que é realizado em várias unidades da empresa, que consiste em mini palestras ministradas pelos profissionais do SESMT e da CIPA local, onde são abordados temas pertinentes às atividades exercidas pelos empregados e os riscos existentes no ambiente laboral local. Durante os cafés da manhã, os empregados expõem suas dúvidas para serem esclarecidas.

No que diz respeito aos contratos com empreiteiras e aos convênios com as prefeituras, a companhia tem exigido na assinatura dos mesmos, o cumprimento de toda a legislação vigente sobre Segurança e Medicina do Trabalho, além da exigência de contratação de um técnico de segurança do trabalho pela terceirizada, independente do número de empregados.

A companhia realiza encontros com os responsáveis pelas empresas contratadas, principalmente empreiteiras, para atualização da legislação trabalhista sobre Saúde e Segurança do Trabalhador e sobre Responsabilidade Civil e Criminal Acidentária.

## Treinamentos de segurança

### G4-LA9

O Planejamento Estratégico da Saneago – PES prevê o desenvolvimento e capacitação de pessoal e através do investimento em capital humano. O primeiro treinamento que o empregado recebe ao ser contratado pela Saneago, é o de Integração, que tem um módulo sobre Saúde e Segurança do Trabalho, além de abordar outros diversos temas importantes para sua vivência na companhia.

A empresa intensificou os treinamentos obrigatórios e não obrigatórios em 2018. Foram realizados 244 treinamentos sobre Saúde e Segurança do Trabalho, incluindo Cursos de CIPA e SIPATs, com a participação de 4.442 empregados. Atenção especial é dada aos treinamentos de Segurança em Espaço Confinado, Segurança em Trabalhos em Altura, Segurança em Máquinas e Equipamentos e Segurança em Instalações e Serviços de Eletricidade, conforme apresentado na tabela abaixo.

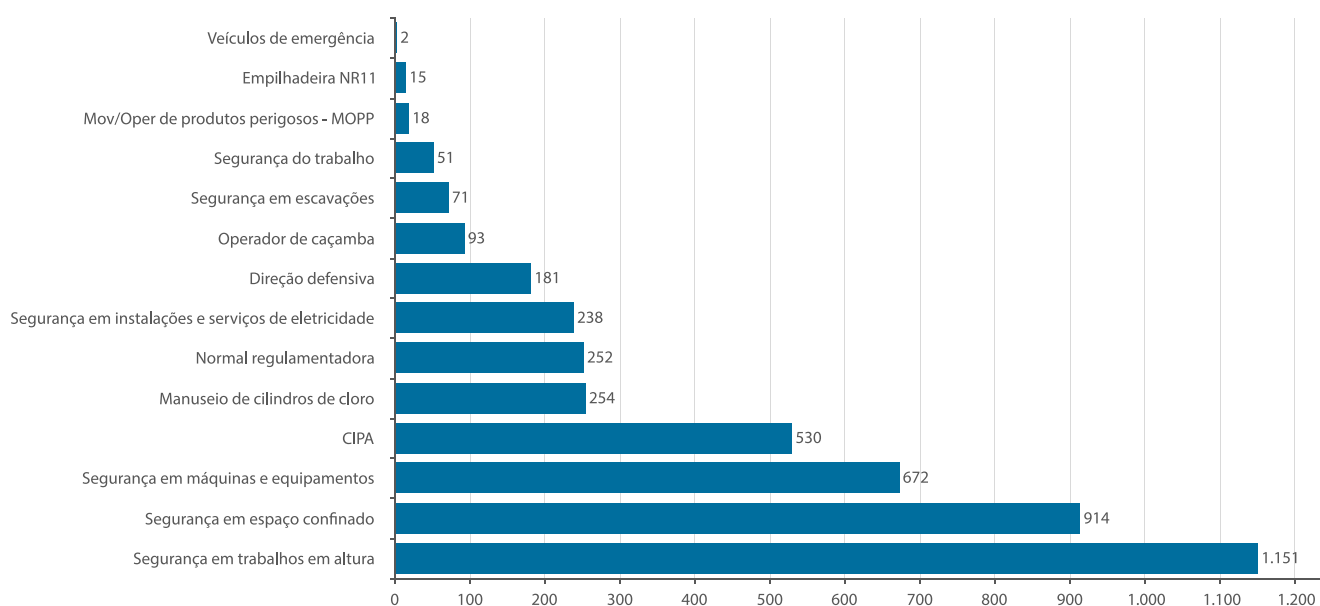


Gráfico 9 - Treinamentos obrigatórios  
Fonte: Saneago

São realizados também “Diálogos de Segurança” entre os empregados entrantes na companhia e os profissionais do SESMT, antes do início das atividades, por um breve período de tempo, para orientar os trabalhadores sobre a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais. Os temas são escolhidos de acordo com os riscos existentes no ambiente laboral e a necessidade de cada setor. As palestras são objetivas e os empregados têm oportunidade para esclarecimentos de dúvidas

### Equipamentos de Proteção Individual - EPI

Demonstrando a preocupação da Saneago com a integridade física de seus empregados, em março de 2018, a Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho – G-GST atualizou a Instrução Normativa - IN 06.598, que dispõe sobre Equipamentos de Proteção Individual (EPI), Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) e Uniformes, que tem como objetivo padronizar o processo de solicitação e distribuição de equipamentos de proteção individual e coletiva e, uniformes. Essa IN aplica-se a todas as unidades da companhia que utilizam esses equipamentos, apresentando detalhadamente os equipamentos e uniformes adequados para cada cargo e o quantitativo mínimo anual necessário por empregado.

## Acordo Coletivo e Avanços Sociais

### G4-11; G4-LA8

Conforme dados do próprio STIUEG, em 2018 foi realizado termo aditivo ao acordo que tratou da reposição salarial, estabelecida em 3,99%, conforme INPC/IBGE acumulado de maio de 2016 a abril de 2017. O valor do benefício Auxílio Alimentação/Refeição foi reajustado em 6,616% em relação ao valor praticado no ano de 2016/2017. Foi concedida a Bonificação Natalina, proporcional à assiduidade e data de admissão do empregado, no mês de dezembro de 2017. A Saneago estendeu o benefício Auxílio Educação/Creche aos empregados (as) efetivos que tenham filhos em idade igual ou superior a 06 (seis) meses e menores que 12 (doze) anos. A Companhia manteve no acordo o fornecimento de lanche matinal para os empregados braçais, passando a creditar no Vale Refeição (VR).

### Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Como forma de evitar a discriminação laboral dentro da companhia, tanto no que se refere à idade, orientação sexual, gênero, raça e outros, a Saneago caminha rumo à gestão de diversidade, buscando promover a igualdade de oportunidades. Os fatores econômicos combinados aos sociais e culturais, elevaram a mulher à condição de líder a partir do final do século XX, o que também se mostrou realidade na Saneago, que mesmo apresentando desigualdade, passou a ter mulheres em seus principais cargos de gestão.

#### Cargos de gestão por gênero - 2018

Sexo	Coordenação	Gerência	Superintendência	Supervisão	Diretoria
Masculino	52	391	21	80	6
Feminino	26	37	4	47	1

Idade	Coordenação	Gerência	Superintendência	Supervisão	Diretoria
Até 29	9	15	0	5	1
30-50	51	238	17	98	2
Acima de 51	18	75	8	24	4

Tabela 7 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades  
Fonte: Saneago

### Demissões e Admissões

No ano de 2018 a Saneago contratou 622 funcionários e demitiu 143, com a seguinte distribuição:

#### Admissões por gênero - 2018

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Masc.	6	13	23	7	77	32	15	87	69	60	20	29
Fem.	0	14	12	0	59	13	6	28	13	27	7	5
Total	6	27	35	7	136	45	21	115	82	87	27	34

Tabela 8 - Admissões por gênero - 2018  
Fonte: Saneago

### Demissões por gênero - 2018

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Masc.	6	1	2	8	5	8	4	9	4	16	18	16
Fem.	2	1	1	3	4	2	0	3	2	11	9	8
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>24</b>

Tabela 9 - Demissões por gênero -2018

Fonte: Saneago

### Turnover por gênero - 2018 (%)

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Masc.	0,13	0,16	0,28	0,17	0,90	0,43	0,21	1,02	0,77	0,79	0,39	0,46
Fem.	0,12	0,92	0,79	0,19	3,57	0,84	0,33	1,68	0,80	1,97	0,82	0,66
<b>Total</b>	<b>0,25</b>	<b>1,08</b>	<b>1,07</b>	<b>0,36</b>	<b>4,47</b>	<b>1,27</b>	<b>0,54</b>	<b>2,70</b>	<b>1,57</b>	<b>2,76</b>	<b>1,21</b>	<b>1,12</b>

Tabela 9 - Turnover por gênero -2018

Fonte: Saneago

Os quadros abaixo apresentam o quantitativo de funcionários efetivos mês a mês, bem como a distribuição de admissões, demissões e rotatividade por faixa etária:

### Total de empregados por idade - 2018

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Até 29	267	274	278	267	308	313	317	377	422	468	482	498
30-50	3.125	3.132	3.126	3.125	3.254	3.159	3.300	3.331	3.361	3.393	3.409	3.301
> 51	1.896	1.892	1.893	1.896	1.899	2.030	1.905	1.911	1.916	1.922	1.923	2.057
<b>Total</b>	<b>5.288</b>	<b>5.298</b>	<b>5.297</b>	<b>5.288</b>	<b>5.461</b>	<b>5.502</b>	<b>5.522</b>	<b>5.619</b>	<b>5.699</b>	<b>5.783</b>	<b>5.814</b>	<b>5.856</b>

Tabela 10 - Total de empregados por idade -2018

Fonte: Saneago

### Admissões por idade - 2018

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Até 29	1	7	6	0	32	5	4	63	46	48	14	14
30-50	2	17	25	3	98	37	12	38	30	32	12	17
> 51	2	1	2	4	4	2	5	8	4	6	1	2
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>134</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>109</b>	<b>80</b>	<b>86</b>	<b>27</b>	<b>33</b>

Tabela 11 - Admissões por idade -2018

Fonte: Saneago

### Demissões por idade - 2018

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Até 29	2	0	0	0	2	3	0	0	1	1	2	3
30-50	2	2	1	5	5	6	2	6	2	19	21	10
> 51	4	0	2	6	2	1	2	6	3	7	4	11
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>24</b>

Tabela 12 - Demissões por idade -2018

Fonte: Saneago

### Turnover por idade - 2018 (%)

Sexo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Até 29	0,56	1,28	1,08	0,00	5,52	1,28	0,63	8,36	5,57	5,24	1,66	1,71
30-50	0,06	0,30	0,42	0,13	1,58	0,68	0,21	0,66	0,48	0,75	0,48	0,41
> 51	<b>0,16</b>	<b>0,03</b>	<b>0,11</b>	<b>0,26</b>	<b>0,16</b>	<b>0,07</b>	<b>0,18</b>	<b>0,37</b>	<b>0,18</b>	<b>0,34</b>	<b>0,13</b>	<b>0,32</b>

Tabela 13 - Turnover por gênero -2018

Fonte: Saneago

## 7. GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

G4-15, G4-EC7, G4-EC8

As ações de gestão ambiental implantadas pela Saneago visam mitigar as consequências geradas pela ação humana na natureza e garantir segurança hídrica e qualidade de vida à população. Além disso, atua como ferramenta de interação entre a alta gestão e as demais unidades da companhia, no que se refere à produção com qualidade, de forma sustentável e responsável, assumindo posturas efetivas de sensibilização dos colaboradores e da sociedade em geral quanto ao uso racional dos recursos disponíveis. A Saneago realiza algumas ações como:

### Projetos Sociais (Ações Ambientais)

A Coordenação de Projetos Sociais realiza um trabalho planejado, composto por atividades interrelacionadas e coordenadas, com o intuito de alcançar as comunidades e fazer com que as pessoas se unam em torno de objetivos comuns. As ações buscam novas ideias, soluções e parcerias, frente às questões socioambientais, permitindo assim a integração dos indivíduos.



Figura 11 - Visitas domiciliares  
Fonte: Saneago



Figura 12 - Entrega de material informativo  
Fonte: Saneago

A unidade atua na construção de valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências, voltadas para a conservação do meio ambiente, por meio da educação ambiental. Além disso, busca estimular a população à mudança de hábitos, contribuindo com a proteção e recuperação do ambiente local através de práticas sustentáveis, relacionadas ao uso adequado da água, do sistema de coleta de esgoto, da destinação da água pluvial e do descarte correto de resíduos.

Em 2018 foram realizadas diversas ações, como: reuniões de parceria, palestras nas instituições de ensino, visitas domiciliares, plantões sociais, reuniões com lideranças e beneficiários, apresentações de teatro, entre outras. Essas práticas envolveram cerca de 90 mil habitantes das áreas de intervenção de obras de ampliação de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. A equipe de trabalho social esteve em diversas instituições e moradias de Anápolis, Formosa, Goiânia, Gama, Luziânia, Planaltina, Recanto das Emas e Santo Antônio do Descoberto.



Figura 13 - Plantão social  
Fonte: Saneago



Figura 14 - Palestra informativa  
Fonte: Saneago

Os resultados alcançados podem ser traduzidos pela ampliação do nível de informação, conhecimento e do respeito às questões ambientais por parte dos beneficiados com os sistemas de saneamento. Os serviços possibilitaram a formação de canais de participação e socialização das informações, permitindo que a comunidade acompanhasse e interagisse durante a realização do empreendimento físico e social.

É possível dizer ainda que o trabalho social possibilitou a diminuição das doenças de veiculação hídrica e da contaminação dos lençóis freáticos, além do aumento da qualidade de vida.

## Programa Produtor de Água

O Programa Produtor de Água consiste na seleção de projetos ambientais de conservação da água e do solo, adequação de estradas internas e/ou carreadores, implantação de boas práticas agropecuárias e sanitárias, conservação de Remanescentes de Vegetação Nativa Existentes e recomposição, conservação e manutenção de Áreas de Preservação Permanente e/ou Reserva Legal apresentados por produtores rurais.

Este programa visa evitar a degradação das bacias hidrográficas através do transporte e deposição de sedimentos a montante do Ribeirão João Leite, o que reduz a vida útil do reservatório, comprometendo e onerando consideravelmente os custos de produção de água tratada no Sistema Mauro Borges.

Tais ações trazidas para Goiás pela Agência Nacional de Águas - ANA por solicitação do Ministério Público de Goiás, procuram reverter essa situação e incentivar a revitalização da bacia por meio do PSA – Pagamento por Serviços Ambientais.

Para realizar o programa, foi firmada proposta de parceria por meio do Convênio de Cooperação nº 004/2013 entre ANA, Municípios participantes da APA (Área de Proteção Ambiental) do



Ribeirão João Leite, Estado, Ministério Público e Saneago, dentre outros entes, onde a Saneago se comprometeu em custear o projeto-piloto de implantação do Programa Produtor de Água na Bacia do Ribeirão João Leite, abrangendo a microbacia do Córrego das Pedras (Ouro Verde) e a Microbacia do Córrego Bandeirinha (Nerópolis), realizando comprometimento orçamentário no valor de R\$1.250.000,00 (hum milhão, duzentos e cinquenta mil reais).

O levantamento realizado na área de preservação ambiental - APA, identificou 700 produtores rurais nos 7 municípios que compõem a bacia do Ribeirão João Leite. Foram homologados pela Comissão Permanente de Licitação 36 produtores cadastrados, sendo que, para realização do programa foi firmado convênio com a Emater, que elaborou cerca de 32 Projetos de Intervenção na Propriedade - PIP.

O pagamento do PSA ocorre 1 ano após a assinatura do contrato e mediante visita de monitoramento para confirmação da implementação do PIP e relatório. Em 2018 10 produtores receberam o valor de R\$40.609,59 referente à 1ª parcela do PSA.



Figura 15 - Barragem do Ribeirão João Leite  
Fonte: Saneago

## Programa Olho no Óleo

A implantação do “Programa Olho no Óleo” foi realizada pela Saneago em 22 de março de 2012 (dia consagrado pela Assembleia Geral das Nações Unidas – ONU como Dia Mundial da Água). Antes de seu lançamento, um extenso trabalho foi desenvolvido pelos idealizadores do progra-

ma, junto aos setores de atendimento ao cliente, gestão comercial e informática da empresa, com o objetivo de estabelecer as linhas gerais para a gestão do programa, o que culminou com a elaboração da política de atendimento, bem como com sua operacionalização padronizada em ações voltadas para a coleta e comercialização do resíduo.

Nessas definições, observou-se a decisão por atuação junto aos clientes em duas modalidades de atendimento: os pequenos geradores e os grandes geradores.

Os pequenos geradores consistem nos consumidores residenciais, que entregam nas agências de atendimento o resíduo acondicionado em garrafas fabricadas em polietileno, comumente chamadas de PET (recipientes com capacidade de um litro ou mais) e transparentes, permitindo a identificação do produto e de sua qualidade.

O pequeno gerador comparece a um posto de coleta onde, portando o número da conta de fornecimento de água/esgotamento sanitário e na presença de um funcionário da concessionária, é verificado se o óleo residual de fritura (ORF) está acondicionado e com qualidade que permita a sua recepção. Caso negativo, o funcionário não recebe o rejeito e informa em aplicação específica desenvolvida para o sistema comercial as condições apresentadas. No entanto, se o rejeito atender às condições para recebimento, o mesmo é pesado e será emitido um documento contendo o volume entregue e o valor do crédito que será concedido para a próxima referência de faturamento.

Após o atendimento ao cliente, o recipiente entregue é armazenado em um balcão coletor até que seja acionada uma coleta ocasional ou deverá aguardar a coleta preestabelecida dos volumes para aquele posto. O material é então encaminhado para uma central de armazenamento temporário onde um funcionário responsável pela conferência e controle do estoque fará a baixa no sistema dos volumes entregues. O material ficará ali reservado até acumular um volume que justifique o transporte pela empresa contratada. A empresa recolherá o volume disponível e pagará o valor acordado em contrato de prestação de serviços.

Quanto aos grandes geradores, o atendimento é diferenciado em decorrência do volume entregue. Para esses, é realizado um cadastramento prévio, solicitado pelo mesmo, via telefone.

O cadastramento é iniciado se o gerador concordar com as condições impressas no Termo de Adesão, responsabilizando-se pela guarda das bombonas e pela entrega do resíduo contendo certa qualidade. Quando o cadastramento é concluído, são entregues bombonas suficientes para armazenar o resíduo. Assim que os recipientes atinjam o nível máximo, o cliente poderá ligar para a concessionária e um funcionário comparecerá ao seu estabelecimento para a coleta da bombona. A mesma será pesada e o crédito será concedido na próxima fatura de água ou esgoto. O resíduo fica armazenado em tanques de fibra de vidro até alcançar nível suficiente



que justifique a coleta por parte da empresa contratada. Aqui o tratamento é o mesmo para a destinação realizada com a coleta do pequeno gerador.

Em outubro de 2018 o Tribunal de Conta do Estado de Goiás (TCE-GO) aderiu ao Programa Olho no Óleo e conta com o uso de três bombonas para o recolhimento do óleo utilizado no restaurante e em outras dependências do TCE.



Figura 16 - Reportagem de TV mostrando o Programa Olho no Óleo  
Fonte: TV Anhanguera

## Programa Faça seu Papel

O programa foi implementado em julho de 2005 voluntariamente por um grupo de empregados da Saneago, com ações de sensibilização e educação ambiental. Foi implantada a coleta seletiva de papéis brancos e coloridos, com o envio de 349 toneladas de papéis para a reciclagem, gerando uma receita de R\$ 65 mil. Os recursos decorrentes da venda dos papéis para reciclagem são investidos em projetos ambientais.

A partir de 2009, foram inseridos no programa empregados readaptados, que passaram a reaproveitar parte dos materiais na confecção de caixas, porta-canetas, cadernetas, e blocos de recados, dentre outros produtos, gerando aproximadamente 3.800 peças até 2018. Estes produtos passaram a ser fornecidos aos empregados para utilização no dia-a-dia e também como brindes nos eventos realizados pela Saneago.

Em 2014, o programa “Faça Seu Papel”, em parceria com a Superintendência de Logística, implementou a coleta seletiva das lâmpadas fluorescentes (resíduo classificado como perigoso) utilizadas nas unidades da empresa. Após a coleta, as lâmpadas descartadas são recolhidas por uma empresa especializada em retirar o mercúrio, reduzindo a possibilidade de contaminações ambientais e intoxicações. Essa empresa faz a destinação final adequada, tanto dos componentes químicos, quanto do metal e do vidro, enviando para indústrias de reciclagem. De 2014 a 2018 já foram encaminhadas para destinação adequada mais de 4800 lâmpadas fluorescentes.

Em 2015, a empresa reestruturou a área, e o programa se integrou às atribuições da Gerência de Educação Ambiental, que por sua vez, ficou responsável pela institucionalização dos programas ambientais existentes, bem como, a reformulação das atividades inerentes à Educação Ambiental (EA). O Programa ganhou notoriedade e foi ampliado a medida que a diversas ações de gerenciamento de resíduos foram se consolidando na variadas unidades da empresa. Assim houve a ampliação da Coleta Seletiva dos “Resíduos Recicláveis”, e dos resíduos “Não Recicláveis”.

Foram alocados recipientes para separação – os materiais foram adquiridos por meio do programa e fornecidos à cada uma das unidades implementadas. Por meio da classificação destas unidades quanto ao critério grande gerador o programa disponibilizou para as copas, os adesivos contendo instruções básicas de quais os materiais e os cuidados que os colaboradores deveriam seguir para o descarte e a destinação final adequada de cada tipo de resíduo.

Vale lembrar que as coletas seletivas visam, além de proteger o meio ambiente, diminuir ao máximo, os resíduos não recicláveis que são os que vão para o Aterro Sanitário, pois de acordo com o decreto nº728, de 14 de março de 2016, que regulamenta a Lei nº 9.498, de 19 de novembro de 2014, devido ao fato da SANEAGO ser uma empresa grande geradora, que produz um volume superior a 200 (duzentos) litros diários de resíduos sólidos caracterizados como de Classe II, de acordo com a NBR 10.004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), deverá se responsabilizar pela coleta, transporte e destinação final de resíduos sólidos.

A Saneago, atualmente, possui 07 unidades que são consideradas grandes geradoras na área metropolitana de Goiânia, as quais produzem um total de 10.220 litros diários de resíduos sólidos.

Com a participação efetiva dos empregados na segregação da Coleta Seletiva, os resíduos que vão para o Aterro Sanitário que são “Resíduos Não Recicláveis” tendem a diminuir em 50%, já que os “Resíduos Recicláveis” que na mesma proporção serão encaminhados para as Cooperativas, através do Programa da Coleta Seletiva da Prefeitura, impactando no aumento da oferta de emprego e melhor qualidade de vida na comunidade em geral.

Para incentivar os empregados a executarem os procedimentos da forma correta, foram realizadas algumas ações de marketing interno, bem como diversas atividades, nas quais participaram em torno de 2.630 empregados e prestadores de serviços, lotados na SEDE, ETAG, Comercial, Distritos Oeste/Norte/Sul, ETE, SUMEG e nas regionais de Rio Verde e Jataí.

Através do processo nº20.343/2016, que propõe a criação do programa “Arte e Vida”, e tem como objetivo a reutilização de resíduos gerados na empresa, buscando empregá-los em atividades artesanais que promovam qualidade de vida aos empregados e aposentados, onde serão realizadas oficinas que poderão serem divulgadas dentro da SANEAGO para todos os empregados, e também para os aposentados, por meio da PREVSAN, para que tenham a oportunidade de participar.

A partir de 2017, por meio do programa “Faça Seu Papel”, em parceria com a empresa Sucata de Informática, passou-se a recolher: pilhas e baterias para serem destinadas ao descarte adequado.

Atualmente são recolhidos em torno de 10 kg de pilhas e baterias mensalmente. Em 2018, de 14 a 18 de maio, foi realizada a Primeira Semana de Reflexão da Coleta Seletiva, com o objetivo de Promover, anualmente, uma Semana de Reflexão da Coleta Seletiva, com ações de educação ambiental que buscam sensibilizar os empregados da Companhia, tanto na redução, e reutilização de materiais, quanto ao correto procedimento do descarte dos resíduos, onde foram realizadas várias atividades/ações buscando sensibilizar os empregados da companhia quanto a importância das coletas seletivas já implantadas nas unidades.

Através do processo nº2771/2019, que propõe a criação do programa “Descarte Consciente de Medicamentos”, com o objetivo de implantar a coleta de medicamentos tanto de uso humano, como os de uso veterinários vencidos ou inutilizados, nas unidades da Saneago e encaminhá-los para incineração. O projeto tem também objetivo de atuar na minimização de uma das ameaças externas da Saneago de acordo com a Análise Swot: Degradação ambiental e escassez de recursos; bem como atender a Diretriz Estratégica: Sustentabilidade Socioambiental da Saneago, visando sensibilizar os empregados para mudança de comportamento e desenvolver uma consciência mais crítica em relação ao descarte inadequado de medicamentos.

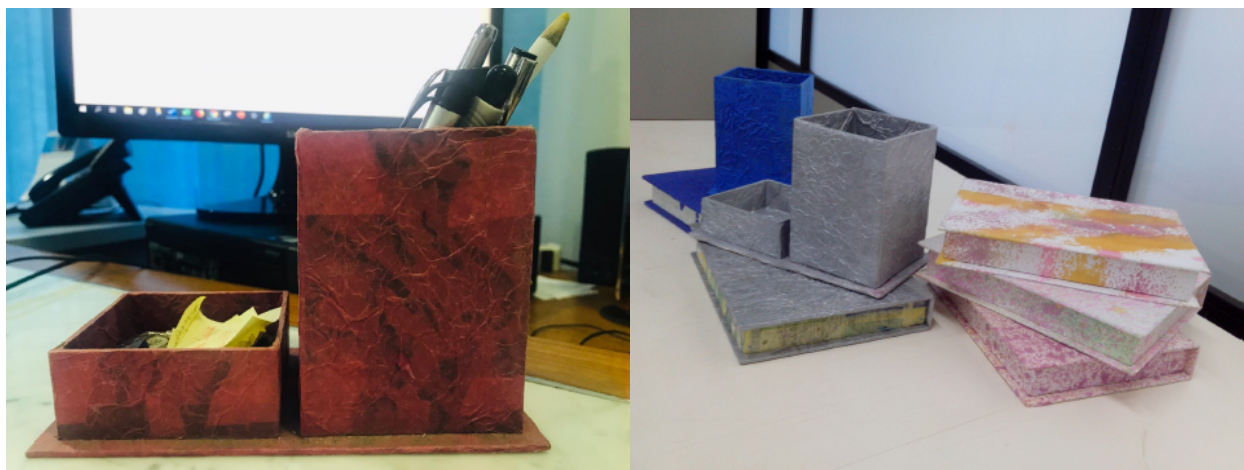


Figura 17 - Produtos confeccionados com material reciclado para uso pelas unidades da Saneago  
Fonte: Saneago

## NEA - Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes

O ano de 2018 finalizou com o atendimento de 13.642 pessoas com atividades de Educação Ambiental, realizadas no Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes (NEA), onde foram feitas visitas de estudantes de diversas instituições de ensino (em ETEs e ETAs) ao longo do ano.



Figura 18 - Palestra técnica no auditório NEA  
Fonte: Saneago

Além da própria Saneago e de empresas e instituições interessadas na educação ambiental de seus funcionários o NEA atuou através de palestras nas Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) e em datas comemorativas como Dia da Água, Dia do Meio Ambiente e outros.



Além das atividades realizadas na sede do NEA, ocorreram também atividades em diversos municípios do Estado de Goiás, como: Rio Verde (2.699 participantes), Novo Gama (1.969 participantes), Anápolis (565 participantes), Terezópolis (393 participantes), Itaguaru (244 participantes), Itapuranga (300 participantes).

Em Águas Lindas, Cidade de Goiás, Iporá, Itapuranga, Jaraguá e Planaltina, o NEA participou da SIPAT das Regionais da Saneago, onde além de atividades voltadas à segurança do trabalho, inovaram com palestras sobre proteção do meio ambiente, a partir do tema: “Preservando o Meio Ambiente e a Sustentabilidade em Momento de Conscientização da Sociedade”. Os palestrantes ressaltaram a importância do saneamento básico para saúde pública, como a proteção dos mananciais, e deram dicas de como evitar o desperdício de água.

Como forma de reforçar o aprendizado, foram criados filmes educacionais, como o desenho animado “Calango Lengo”, sobre a seca do nordeste; filme institucional da Saneago, “Fechando a torneira do desperdício”, filmes “ETE e seus componentes”, “Processo produtivo de água” e o filme sobre construção e inauguração do Sistema Produtor Mauro Borges.

As atividades em geral contaram com palestras de educação ambiental, tais como: Evitando o Desperdício de Água, Escassez de Água, Esgoto Sanitário, Uso da Água pelo Mundo, ETE Goiânia e seus componentes, Saneamento Básico e Ambiental I e II, Proteção de Mananciais e Programa Olho no Óleo.

Como complemento das palestras também foram realizadas dinâmicas de Teatro de Fantoches com temas sobre proteção do meio ambiente, evitar o desperdício de água, correta destinação do lixo e uso correto das redes coletoras de esgoto.



Figura 19 - Teatro de fantoches em evento externo  
Fonte: Saneago



Figura 20 - Demonstração de maquete da ETE Goiânia  
Fonte: Saneago

Há, no entanto, uma sazonalidade nas atividades referentes aos primeiros meses de janeiro, fevereiro e no mês de julho, voltando a se repetir em novembro e dezembro, quando são reduzidas as visitas de escolas e a realização de eventos de forma significativa. Nesses períodos as escolas deixam de agendar suas palestras técnicas e atividades de educação ambiental devido as férias escolares.

Assim, como não há como interferir no calendário escolar, essa queda evidenciada nos meses supracitados pode ser suportada nos meses subsequentes onde são superadas tanto para a meta mensal como a anual.

## **Saneago e o Meio Ambiente**

A Saneago sempre se preocupou com a preservação do meio ambiente. Dentre várias medidas protetivas adotadas pela companhia, em 2018, a Saneago participou do 1º Encontro Técnico da Associação Brasileira de Resíduos Sólidos e Limpeza Pública (ABLP), que teve como tema principal a implantação da Política Nacional de Resíduos Sólidos, que abordou diversos assuntos como o licenciamento ambiental, o panorama ambiental no Estado de Goiás, a valorização dos resíduos sólidos, compostagem, coleta seletiva, aterros sanitários, a recuperação de áreas de lixão, a geração e o tratamento do chorume, além de tecnologias, inovações e desafios na limpeza pública urbana.

A empresa também participou da Feira da Sustentabilidade, realizada na Fundação Pró-Cerrado, promovida pela Rede Nacional de Aprendizagem Promoção Social e Integração (RENAPS). Onde foram promovidas oficinas de artesanatos com reutilização de papel e papelão, e ministração de palestras pra centenas de jovens aprendizes focadas nas diretrizes, princípios e instrumentos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). As atividades desenvolvidas pela Saneago na feira tiveram a intenção de sensibilizar os participantes sobre a problemática da disposição inadequada dos resíduos sólidos, mostrando a importância da preservação e zelo com o meio ambiente.

Além disso, as ações da Gerência de Proteção de Mananciais (P-GPN) têm como foco as bacias hidrográficas de captação para apoio à Conservação de Mananciais, tendo em vista que a qualidade da água bruta, matéria-prima da empresa, está diretamente relacionada ao uso e ocupação da bacia.

Nas ações de recuperação, é de fundamental importância a união de esforços do Poder Público, sociedade civil, ONG's, instituições e imprescindivelmente dos usuários de bacia para a construção coletiva de soluções. Para a obtenção de resultados satisfatórios, a Companhia tem investido no trabalho de parcerias. Dentre as parcerias, pode-se destacar o "Projeto Ser Nature-

za”, de autoria do Ministério Público do Estado de Goiás, que tem como objetivo a construção de soluções para os problemas ambientais por meio da educação ambiental e estabelecimento de redes sociais. A Saneago atua ativamente junto ao projeto supracitado, comumente com a doação de mudas para reflorestamento e materiais para cercamento de Áreas de Preservação Permanente (APP's).

Em relação ao Projeto de Reflorestamento de Captações da SANEAGO, foi efetuado o reflores-



Figura 21 - Ação Saneago de Reflorestamento  
Fonte: Saneago



Figura 22 - Parceria entre Saneago e MPOG - Projeto Ser Natureza  
Fonte: Saneago



Figura 23 - Projeto Nascentes Vivas em parceria com a SECIMA  
Fonte: Saneago

## Saneago Sem Papel

O Projeto Saneago Sem Papel é parte integrante do Programa START, que também era composto pelo projeto de Implantação do Sistema de Gestão SAP S/4HANA e do projeto de Automação de Processos. Atualmente este projeto tem como uma de suas principais ações a implantação de uma solução de Gestão Eletrônica de Documentos (GeD) que pretende substituir o trâmite físico dos processos pela geração, tramitação e arquivamento em meios digitais, proporcionan-

do além de uma substancial economia de papel, em maior agilidade e eficiência em todos os processos da empresa, bem como numa maior integração com os demais órgãos da administração direta e de fiscalização e controle estaduais.

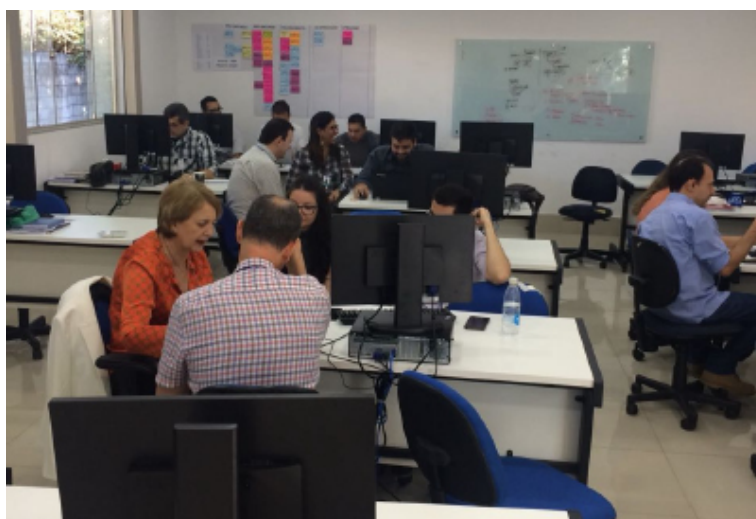


Figura 24 - Execução dos trabalhos na sala do Projeto Start

Fonte: Saneago



## 8. GESTÃO OPERACIONAL

### Índice de Perdas

As perdas e desperdícios, em qualquer tipo de processo, devem ser combatidos veementemente de forma a se buscar sempre a melhoria contínua e a eficiência.

No setor de saneamento ambiental, as perdas na distribuição consistem na diferença entre o volume de água disponibilizado para distribuição e o volume total de água utilizado pelos consumidores. Os índices de perdas estão diretamente associados à qualidade da infraestrutura e da gestão dos sistemas. Justificam-se pelas falhas na detecção de vazamentos, funcionamento das redes de distribuição com pressões muito altas, problemas associados à qualidade da operação dos sistemas, dificuldades quanto ao controle das ligações clandestinas e na aferição/calibração dos hidrômetros, ausência de programa de monitoramento de perdas, etc.

No Brasil, os elevados índices de perdas na distribuição indicam que os investimentos efetuados em infraestrutura não conseguiram reduzi-las significativamente e, neste âmbito, a proposta para a ampliação das ações estruturantes vem sendo discutida através do Plano Nacional de Saneamento Básico – PLAN SAB, que propõe investimentos para melhoria e aperfeiçoamento da gestão, sustentabilidade na prestação de serviços e modernização dos sistemas de abastecimento de água.

O trabalho de combate às perdas na Saneago vem sendo executado com o objetivo de capacitar tanto o corpo gerencial quanto o técnico, baseando-se na implementação de diversas metodologias advindas das mais eficientes ações experimentadas nas companhias de saneamento brasileiras e pelo I.W.A. (International Water Association), organismo internacional que direciona as melhores práticas de gestão sustentável do uso da água em benefício público.

As ações realizadas pela companhia são o desenvolvimento do cadastro técnico, simulação hidráulica de sistemas de abastecimento de água através do software de engenharia EPANET, setorização de sistemas, modulação dos mesmos através do controle de pressão, macromedição, micromedição, automação e o controle ativo de vazamentos na rede de distribuição.

Conjuntamente a esses dados, o SNIS demonstra também os índices de perdas na distribuição referentes às capitais brasileiras, onde Goiânia obteve a segunda melhor colocação entre todas as capitais nacionais em 2017, ficando atrás somente de Campo Grande, conforme abaixo.

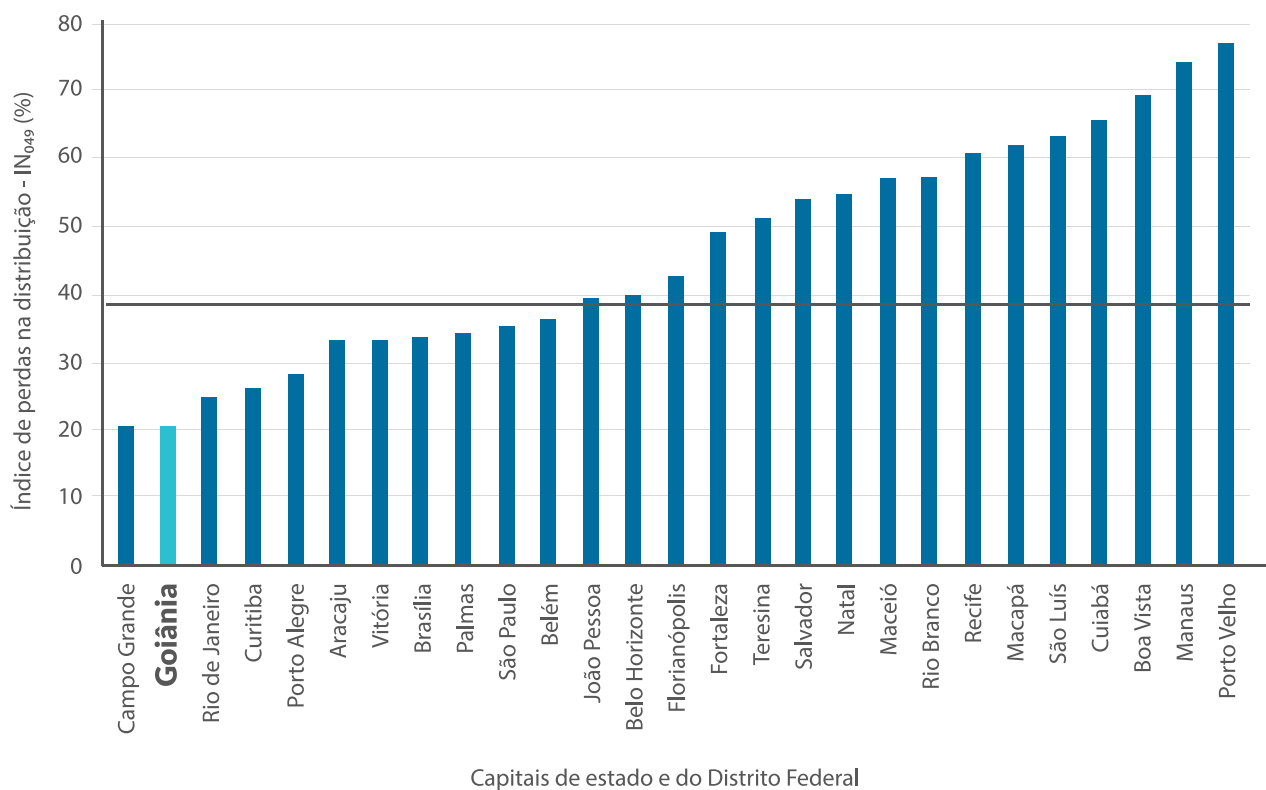


Gráfico 10 - Comparativo do Índice de Perdas na Distribuição entre as Capitais Brasileiras  
Fonte: SNIS, 2017

O relatório “Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos” do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS posiciona a SANEAGO em conjunto às demais companhias brasileiras de saneamento ambiental de abrangência regional (dados para o ano 2017), como a primeira empresa com menor índice de perdas na distribuição, com 25,40%.

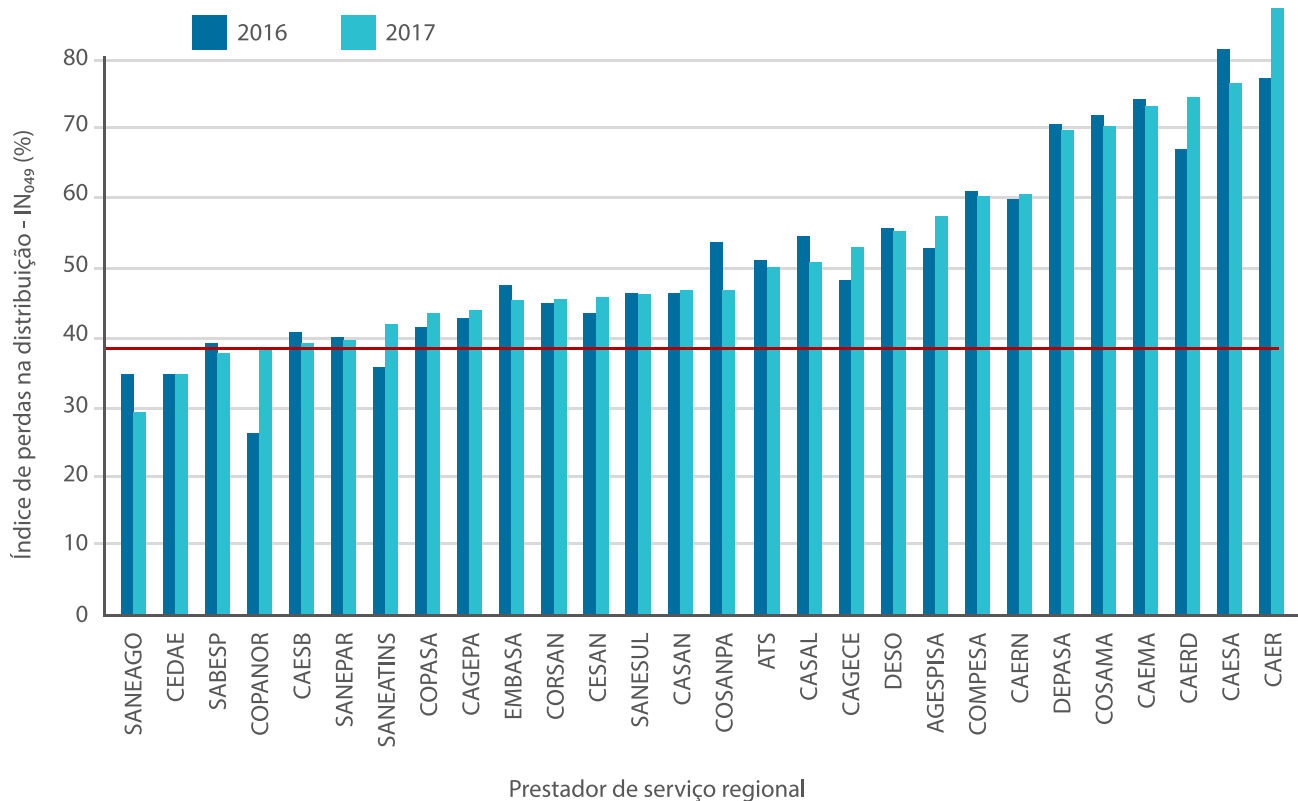


Gráfico 11 - Comparativo do Índice de Perdas na Distribuição entre as prestadoras de serviço  
Fonte: SNIS, 2017

Além das atividades de operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água, os Distritos devem realizar os procedimentos operacionais de gestão de perdas de água na distribuição, tais como:

- I. Trabalhar o comprometimento da equipe da UO;
- II. Usar ferramentas de controle das informações;
- III. Fazer pesquisa com haste de escuta;
- IV. Fazer a gestão da micromedição;
- V. Fazer a gestão da macromedição;
- VI. Fazer a gestão do cadastro técnico;
- VII. Fazer a gestão das pressões na rede de distribuição;
- VIII. Fazer a setorização das redes da área da abrangência;
- IX. Implantar Distritos de Medição e Controle;
- X. Fazer a gestão da mínima noturna;
- XI. Fazer a gestão da qualidade do material instalado;
- XII. Fazer a gestão comercial;
- XIII. Fazer a gestão dos ativos do sistema de distribuição de água.

Com intuito de tornar o índice de perdas um indicador de desempenho mais confiável e preciso, melhorar os diagnósticos dos problemas relacionadas às perdas de água e promover a melhoria do controle operacional dos sistemas de abastecimento de água, é estritamente necessário elevar o Índice de Macromedição da Saneago. Este índice alcançou 98,53% em dezembro de 2018, além de manter o plano de calibração e manutenção dos macromedidores de produção.

Na Saneago, a consonância entre a execução das ações para combate às perdas, a obtenção das metas traçadas pela alta direção e os resultados comprovados, colocam a companhia em posição de destaque dentro do quadro nacional aqui apresentado. Seguem os indicadores referentes ao índice de perdas do ano 2018:

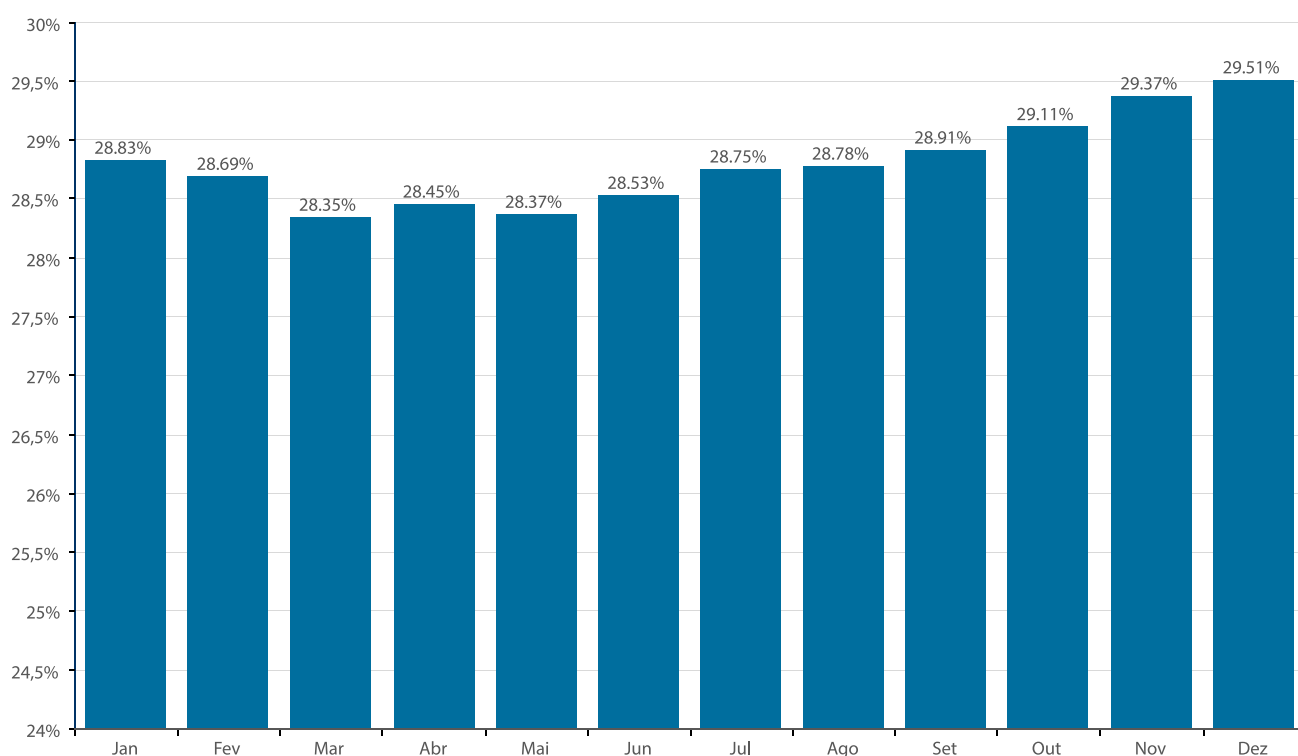


Gráfico 12 - Índice de perdas do ano 2018

Fonte: Saneago

## Eficiência Energética

### G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7

A equipe técnica da SANEAGO tem buscado a redução dos custos com energia elétrica através de projetos de eficiência energética que melhoram as condições operacionais das unidades com redução do consumo de energia elétrica. Projeto aprovado:

**O Projeto 1:** Eficiência Energética do Booster de Rio Verde - desenvolvido pela equipe da Saneago, foi selecionado através da Chamada pública PEE CELG D nº: 001/2015 da CELG Distribuição. O objetivo é a instalação de 03 inversores de frequência para controle de velocidade dos conjuntos motobombas de 500cv do Booster de Rio Verde e a substituição dos motores da elevatória por motores de alto rendimento. O projeto foi feito com um recurso a fundo perdido no valor de R\$ 609.930,92 em benefício da Saneago, para aquisição dos inversores de frequência e dos motores na referida unidade. Além da melhoria operacional do sistema, ocasionou uma redução da demanda de 24,8% e do consumo de energia elétrica de 25% da unidade. O projeto entrou em operação em Dezembro de 2017 e de lá até Dezembro de 2018 já economizou R\$ 982.123,70 para a Saneago.

**Projeto 2:** Eficiência Energética nas unidades das cidades de Jataí, Indiara e Goiânia - desenvolvido pela equipe da Saneago, foi selecionado através da Chamada pública PEE CELG D nº: 002/2016 da CELG Distribuição. O projeto prevê um recurso a fundo perdido no valor de R\$ 10.627.267,21 em benefício da Saneago. Isto trará como benefício uma redução no consumo de energia dessas unidades de 6.042,15 Mwh/ano e uma redução de demanda na ponta de 768,94 kW, com um benefício financeiro anual de R\$ 2.713.664,66. Em Jataí, está previsto a troca do conjunto motor-bomba da EEAT da ETA. Em Indiara, está prevista a construção de uma ETA compacta próxima à captação, com o redimensionamento das bombas e da vazão. Também vai diminuir a distância atual de bombeamento para o reservatório principal, eliminando uma elevatória de água tratada. Em Goiânia, está prevista a troca dos conjuntos motor-bomba da EAT Ipiranga e da EAT Atlântico, bem como a instalação de um sistema de geração fotovoltaica de 75 kWp na EAT Ipiranga.

## Qualidade da Água

A Saneago realiza análises de água no Laboratório Central de Água (P-SBA), para verificação da qualidade de água bruta e tratada dos sistemas de abastecimento de água, visando atender às legislações vigentes do Ministério da Saúde Portaria de Consolidação Nº 5, Anexo XX e as Resoluções do Ministério do Meio Ambiente CONAMA 357/2015 (manancial de superfície) e 396/2008 (manancial subterrâneo).

O Laboratório Central de Água da Saneago possui certificação de reconhecimento NBR/IEC 17025/2005, emitido pela Rede Metrológica de Goiás (FIEG/SENAI), além da certificação ISO 9.001. Este laboratório realiza análises físico-químicas, bacteriológicas, hidrobiológicas, compostos orgânicos inorgânicos, agrotóxicos e metais.

**207 laboratórios de água, 57.600 amostras por ano e 323.400 análises por ano.**



Figura 25 - Laboratório de Água

Fonte: Saneago

## Qualidade dos Efluentes e Resíduos Sólidos

A Saneago realiza o monitoramento de efluentes líquidos e resíduos sólidos das Estações de Tratamento de Esgoto e do corpo receptor para atendimento aos requisitos operacionais, legais e normativos.

Os mecanismos legais utilizados pelo Laboratório Central de Esgoto (P-SLG) são: CONAMA 357/05, que define a classificação dos corpos de água e diretrizes para o enquadramento; CONAMA 430/11, que dispõe sobre condições e padrões de lançamentos de efluentes; CONAMA 375/06, que dispõe sobre uso agrícola de lodo sanitário; a Lei Estadual 8544/78, que dispõe sobre a prevenção e controle da Poluição e a NBR 9800/07, que define os critérios para lançamentos de efluentes.

O Laboratório Central de Esgoto recebeu o Certificado de reconhecimento da Rede Metrológica de Goiás, pelo atendimento aos requisitos da norma ABNT ISO / IEC 17025:2005 e está em processo de acreditação pela ISO/IEC 17025:2017 pelo INMETRO.

**3 laboratórios de esgoto, 9.120 amostras por ano e 49.166 análises por ano.**



Figura 26 - Laboratório de Esgoto

Fonte: Saneago

## PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2018

- Certificado Chico Mendes pelo Compromisso com a Gestão Socioambiental Responsável / Selo Verde

- PNQS 2018

  - Distrito de Inhumas - Nível B - Troféu Quíron Cobre.

  - Distrito de Santa Helena de Goiás - finalista da categoria Nível B - Certificado.

  - GRS Palmeiras - Finalista PEOS - Operação Sol Nascente - Perdas Operacionais.

## REFERÊNCIAS

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. (2015). Sustainability Disclosure Database. Data Legend. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/GRIData-Legend-Sustainability-Disclosure-Database-Profiling.pdf>>. Acesso 27 ago. 2016.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. GRI Reports List. Amsterdam: Global Reporting Initiative, 2016. KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. A estratégia em ação: balanced scorecard. 3ª edição. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NEELY, A. Measuring business performance. London: The Economics, 1998.

SANEAGO. Planejamento Estratégico da Saneago 2018-2022. Disponível em <http://intranet.saneago.com.br/novaintra/arquivos/pes-2018-2022.pdf>