



Relatório de  
***Sustentabilidade***

Saneago 2018



# SUMÁRIO

|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
| 3  | APRESENTAÇÃO   |   |  |
| 4  | MATERIALIDADE  |   |  |
| 5  | DESTAQUES EM 2017  |   |  |
| 6  | VISÃO GERAL DO NEGÓCIO   |   |  |
| 7  | Contexto do Saneamento no Brasil                               | G4-4; G4-8  |  |
| 9  | Indicadores de Água e Esgoto na área de abrangência da Saneago |   |  |
| 11 | Projetos para 2018   | G4-13   |  |
| 11 | Marco Regulatório  | G4-2  |  |
| 13 | Políticas Setoriais  | G4-15   |  |
| 14 | Visão Geral da Organização                                     | G4-3, G4-4, G4-5, G4-7, G4-9  |  |
| 15 | Parcerias  |   |  |
| 16 | GOVERNANÇA   |   |  |
| 17 | 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 |  |
| 19 | Atividades de Controle Interno                                 |   |  |
| 23 | Treinamento da Alta Direção                                    | G4-43, G4-44  |  |
| 24 | Políticas  | G4-41, G4-45, G4-58   |  |
| 24 | Ouvidoria  | G4-57   |  |
| 27 | Transparência e Prestação de Contas                            | G4-58, G4-46  |  |
| 28 | Preços: Formação de Preços e Fixação de Tarifas                |   |  |
| 31 | Relacionamento com Públicos de Interesse                       | G4-24 G4-27   |  |
| 35 | Desempenho Econômico Financeiro                                | G4-ec1  |  |
| 37 | GESTÃO ESTRATÉGICA E SUSTENTABILIDADE                          |   |  |
| 38 | Missão, Visão e Valores  | G4-2, G4-56   |  |
| 39 | Diretrizes Estratégicas  | G4-2  |  |
| 40 | Sistema de Gestão Estratégica                                  |   |  |
| 41 | Sistema de Gestão de Pessoas                                   | G4-10   |  |
| 49 | Compromissos com Iniciativas Externas                          |   |  |
| 50 | GESTÃO SOCIO AMBIENTAL   | G4-15, G4-ec7, G4-ec8   |  |
| 51 | Programa Produtor De Água                                      |   |  |
| 54 | Programa Olho no Óleo  |   |  |
| 56 | NEA – Núcleo de Educação Ambiental Washington Novaes           |   |  |
| 58 | A Saneago e o Meio Ambiente                                    |   |  |
| 58 | Eficiência Energética  | G4-en3, G4-en6, G4-en7  |  |
| 59 | Desempenho Operacional   |   |  |
| 61 | Qualidade da Água  |   |  |
| 61 | Qualidade dos Efluentes e Resíduos Sólidos                     |   |  |
| 62 | Pesquisa e Desenvolvimento                                     |   |  |
| 64 | Prêmios Recebidos em 2017                                      | G4-15   |  |
| 65 | SUMÁRIO DE CONTEÚDO  | Gri – G4  |  |
| 67 | REFERÊNCIAS  |   |  |
| 71 | ANEXOS   |   |  |
| 72 | Anexo I – Resultados PES 2016 e 2017                           |   |  |
| 80 | Anexo 2 - Pacto Global   |   |  |
| 81 | Anexo 3 – Objetivos da ONU para o Desenvolvimento Sustentável  |   |  |

# APRESENTAÇÃO

Pelo segundo ano consecutivo a Saneamento de Goiás S.A. – Saneago apresenta seu Relatório de Sustentabilidade, cujo objetivo é demonstrar as ações adotadas pela companhia com vistas a assegurar transparência, fazendo da sustentabilidade a base para gestão de seus negócios.

Este relatório condensa o desempenho da companhia, incluindo os avanços obtidos em cada uma das 10 diretrizes levantadas na Matriz de Materialidade, descrevendo as principais iniciativas no que tange à estrutura, gestão de pessoas, desempenho operacional, políticas, estratégia, programas e projetos socioambientais.

Tais temas são tratados em quatro capítulos. O primeiro capítulo apresenta uma visão geral do negócio, perfil organizacional, bem como a legislação pertinente ao setor. O segundo capítulo apresenta a estrutura de governança, atividades de controle interno e gestão de riscos, formação de preços e fixação de tarifas e prestação de contas. O terceiro capítulo versa sobre a estratégia da companhia e sistema de gestão de pessoas. O quarto capítulo descreve a gestão socioambiental e apresenta os prêmios recebidos pela companhia em 2017.

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

“*Diante de um ano desafiador, onde a companhia se adequou a uma nova forma de gestão, baseada nas boas práticas de governança corporativa e focada nas estratégias sustentáveis e no relacionamento mais próximo com os stakeholders, traçamos uma série de objetivos na condução de ações que auxiliem no processo de universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e atenda da melhor forma possível às demandas da população.*

*Planejar tendo como cenário situações críticas nos torna menos vulneráveis aos obstáculos e dificuldades que porventura possam aparecer. Para tanto, a companhia está adotando também medidas de combate às crises hídricas, visando evitar novas crises e minimizar os impactos da seca histórica ocorrida em 2017, cuja ação imediata constituiu a elaboração ou execução de diversos projetos.*

*É fato que recentemente superamos os nossos maiores desafios e nos sentimos orgulhosos dos nossos resultados em um momento tão delicado da nossa história corporativa. É realmente gratificante verificar os efeitos positivos das nossas ações, ao lado das mudanças realizadas, principalmente no que tange à transparência e ao alinhamento das informações com ética e responsabilidade, proporcionando inclusive a retomada do equilíbrio econômico e financeiro da companhia.*

*Com base em todas as mudanças ocorridas na companhia e nos compromissos assumidos com a sociedade, reafirmamos mais uma vez nosso compromisso de manter um olhar atento para o equilíbrio econômico, social e ambiental, à luz do Pacto Global, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e diretrizes do Global Reporting Initiative – GRI.*

*O momento de instabilidade política e econômica vivenciado pelo país exige ainda o monitoramento de todas as nossas ações e cautela na tomada de decisões. Por isso tudo, nos sentimos cada vez mais preparados para enfrentar este cenário e atender às expectativas do mercado, crescendo com qualidade e eficiência e mantendo a excelência dos nossos serviços.*

*Para finalizar, gostaria de agradecer à equipe da Saneago, cujo compromisso e dedicação garantiram a realização de nosso projeto neste período de ajustes importantes e grandes desafios. É por isso que convido a todos que fazem parte desta companhia a continuarem acreditando neste projeto e avançando em direção a novos desafios.”*

Jalles Fontoura Siqueira  
Diretor Presidente

# MATERIALIDADE

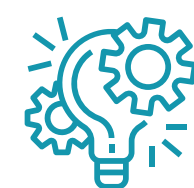
A Saneago, preocupada em manter a sustentabilidade e conduzir seus negócios com foco no bem estar da sociedade, realizou uma pesquisa junto ao seu público de interesse, com a intenção de promover o engajamento desses diversos grupos na elaboração deste documento.

Por meio desta pesquisa realizada com empregados, usuários, fornecedores, alta direção e demais públicos relacionados, foram identificados dentre os temas apresentados, quais foram considerados prioritários, de acordo com seu desempenho econômico, ambiental e social.

Este processo permitiu a identificação dos 10 temas materiais que realmente são significativos para a companhia do ponto de vista sustentável, favorecendo o conhecimento dos pontos críticos na visão dos públicos relacionados, o que permite a elaboração de metas e ações com vistas a mitigar os impactos ambientais e potencializar os impactos econômicos e sociais.

A matriz de materialidade resultante deste processo prioriza os temas mais relevantes tanto para o público externo quanto para a Saneago, considerando a nota atribuída para cada tema, onde a maior nota revela o tema mais importante.

Partindo-se desta premissa, os temas materiais considerados prioritários são:



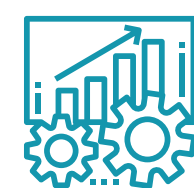
**Governança**



**Transparência e  
Prestação de Contas**



**Gestão do Capital  
Humano**



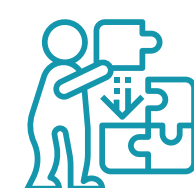
**Eficiência de  
Desempenho com Foco  
em Resultados**



**Estratégias de  
Negócios**



**Comunicação com  
Públicos de Interesse**



**Conformidade**



**Ética e Combate à  
Corrupção**



**Equilíbrio  
Econômico-Financeiro**



**Gestão Ambiental**



**Eficiência de CAPEX**

Demais temas importantes, mas que, no entanto, possuem menor grau de relevância para os públicos pesquisados, continuam sendo trabalhados pela Saneago sem que, no entanto, tivessem seus planos de ação detalhados neste relatório.

## DESTAQUES EM 2017

Em 2017 a Saneago foi reconhecida pela sua gestão focada em resultados, ao receber o Prêmio Nacional da Qualidade no Saneamento – PNQS para o município de Anápolis, além de ser certificada pela sua competência técnica de conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 no Laboratório de Análise de Água (P-SLA). Foi premiada também no 16º Prêmio CREA Goiás de Meio Ambiente, na categoria biodiversidade, com o projeto de recuperação florestal em áreas de nascentes e no 10º Prêmio Socioambiental Chico Mendes pelo desenvolvimento de ações socioambientais.

No ano de 2017 a companhia adequou sua forma de gestão, adotando as boas práticas de governança corporativa, com ética, responsabilidade e transparência, o que proporcionou a elevação do nível de profissionalização da gestão.

Mesmo apresentando uma retração de 57% nos investimentos realizados em comparação com o ano de 2016, a companhia manteve níveis consistentes de investimentos, considerando tratar-se de um ano de recuperação diante das paralisações ocorridas pós-Operação Decantação.

O período foi marcado pela retomada de grandes obras como a ETE Hélio Seixo de Brito, o Intermediário Meia-Ponte e o Sistema Corumbá, além de obras menores, mas igualmente importantes como SES Vianópolis, SES Pirenópolis e SAA Goianira. Tais obras, somadas às obras que se encontram em andamento, mostram a retomada dos investimentos que tende a se fortalecer nos anos posteriores.

# 1. VISÃO GERAL DO NEGÓCIO

## I.1 CONTEXTO DE SANEAMENTO NO BRASIL

G4-4; G4-8

O saneamento básico é constituído por um conjunto de infra-estruturas e medidas adotadas pelo governo com o intuito de gerar melhores condições de vida para a população. No Brasil, a Lei nº 11.445/07, estabelece esse conceito, que compreende o conjunto de serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e limpeza e drenagem de lixo e águas pluviais urbanas.

Pode-se afirmar que, apesar da expansão dos serviços de saneamento básico no Brasil, ainda existem muitos problemas estruturais, principalmente relacionados com as desigualdades regionais, reflexo do modelo de desenvolvimento brasileiro.

Observa-se também, que a crise hídrica antes presente somente na região nordeste, tornou-se realidade para o país inteiro, conforme relatado no 8º Fórum Mundial da Água, ocorrido no Distrito Federal no ano de 2018. Conforme dados apresentados, cerca de 917 municípios brasileiros apresentaram situação de emergência, seca ou estiagem, o que torna essencial a otimização das estratégias de uso racional deste recurso.

Conforme o último diagnóstico publicado pelo SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento, com relação aos investimentos realizados por estados, São Paulo lidera a lista. Cabe observar que muitos estados se mantêm na mesma posição, como é o caso de Goiás, apresentando alterações insignificantes de um ano para o outro. Estados como do Piauí, Rondônia e Amapá, amargam as últimas posições com baixos volumes de investimentos.

| Estado            | 2016              |               | 2015             |               | 2014             |               | Total            |               |
|-------------------|-------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                   | (R\$ milhões)     | %             | (R\$ milhões)    | %             | (R\$ milhões)    | %             | (R\$ milhões)    | %             |
| São Paulo         | 4.505,3           | 29,14         | 4.193,5          | 34,44         | 4.076,48         | 33,27         | 12.775,3         | 35,60         |
| Rio de Janeiro    | 876,1             | 7,60          | 1.574,4          | 12,93         | 1.026,10         | 4,35          | 3.475,6          | 9,69          |
| Minas Gerais      | 743,8             | 6,46          | 1.281,9          | 10,53         | 1.285,66         | 10,03         | 3.311,3          | 9,23          |
| Paraná            | 766,4             | 6,66          | 817,1            | 6,71          | 1.019,40         | 7,94          | 2.602,9          | 7,25          |
| Pernambuco        | 568,1             | 4,89          | 550,3            | 4,52          | 707,33           | 7,14          | 1.820,6          | 5,07          |
| Bahia             | 513,1             | 4,46          | 582,9            | 4,79          | 587,96           | 5,48          | 1.684,1          | 4,69          |
| Goiás             | 453,1             | 3,94          | 416,3            | 3,42          | 609,52           | 4,27          | 1.478,9          | 4,12          |
| Rio Grande do Sul | 456,1             | 3,96          | 419,1            | 3,44          | 431,31           | 4,1           | 1.206,5          | 3,64          |
| Santa Catarina    | 479,0             | 4,16          | 486,2            | 3,99          | 336,01           | 2,82          | 1.301,2          | 3,36          |
| Espírito Santo    | 259,9             | 2,26          | 212,7            | 1,75          | 273,14           | 3,66          | 745,8            | 2,08          |
| Mato Grosso do S. | 258,7             | 2,25          | 158,6            | 1,30          | 240,39           | 2,26          | 657,7            | 1,83          |
| Mato Grosso       | 209,8             | 1,82          | 175,5            | 1,44          | 187,88           | 1,36          | 573,1            | 1,60          |
| Paraíba           | 183,3             | 1,59          | 56,0             | 0,46          | 89,91            | 1,42          | 329,2            | 0,92          |
| Distrito Federal  | 182,5             | 1,59          | 129,7            | 1,07          | 165,29           | 1,51          | 477,5            | 1,33          |
| Ceará             | 159,7             | 1,39          | 223,5            | 1,84          | 256,41           | 1,97          | 629,6            | 1,78          |
| Pará              | 139,8             | 1,21          | 77,4             | 0,64          | 142,80           | 1,4           | 260,0            | 1,00          |
| Maranhão          | 136,3             | 1,18          | 109,3            | 0,90          | 104,17           | 1,11          | 349,8            | 0,97          |
| Rio Grande do N.  | 133,1             | 1,16          | 159,3            | 1,31          | 134,70           | 1,05          | 427,1            | 1,19          |
| Sergipe           | 115,1             | 1,00          | 137,1            | 1,13          | 139,17           | 0,81          | 391,4            | 1,09          |
| Tocantins         | 114,8             | 1,00          | 207,5            | 1,70          | 126,62           | 0,85          | 449,0            | 1,25          |
| Alagoas           | 86,5              | 0,75          | 81,2             | 0,67          | 25,42            | 0,12          | 193,1            | 0,54          |
| Amazonas          | 59,6              | 0,52          | 26,8             | 0,22          | 55,10            | 0,83          | 141,5            | 0,39          |
| Roraima           | 56,8              | 0,49          | 36,7             | 0,32          | 51,89            | 0,97          | 147,4            | 0,41          |
| Acre              | 24,9              | 0,22          | 15,5             | 0,13          | 22,66            | 0,25          | 63,1             | 0,18          |
| Piauí             | 22,8              | 0,20          | 33,5             | 0,27          | 64,94            | 0,6           | 121,2            | 0,34          |
| Rondônia          | 12,4              | 0,11          | 8,5              | 0,07          | 19,69            | 0,19          | 40,5             | 0,11          |
| Amapá             | 0,00              | 0,00          | 2,6              | 0,02          | 17,72            | 0,21          | 20,3             | 0,06          |
| <b>Brasil</b>     | <b>11.1411,00</b> | <b>100,00</b> | <b>12.175,10</b> | <b>100,00</b> | <b>10.449,80</b> | <b>100,00</b> | <b>35.883,70</b> | <b>100,00</b> |

Figura 1 - Investimentos realizados em 2016, 2015 e 2014 por estado | Fonte: SNIS, 2016

No que se refere aos índices de atendimento com água e esgotamento sanitário, a região Centro-Oeste destaca-se no segundo lugar, atrás da região Sudeste, quanto à rede de abastecimento de água e rede de coleta de esgoto. Quanto aos índices de tratamento de esgotos, a região Centro-Oeste mantém a segunda posição quando se refere ao tratamento do esgoto coletado e a liderança quando se refere ao volume de esgoto gerado.

| Região        | Índice de atendimento com rede (%) |             |                   |             | Índice de tratamento dos esgotos (%) |                   |
|---------------|------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------------------------------|-------------------|
|               | Água                               |             | Coleta de Esgotos |             | Esgotos gerados                      | Esgotos coletados |
|               | Total                              | Urbano      | Total             | Urbano      | Total                                | Urbano            |
|               | (IN055)                            | (IN023)     | (IN056)           | (IN024)     | (IN046)                              | (IN016)           |
| Norte         | 55,4                               | 67,7        | 10,5              | 13,4        | 18,3                                 | 81,0              |
| Nordeste      | 73,6                               | 89,3        | 26,8              | 34,7        | 36,2                                 | 79,7              |
| Sudeste       | 91,2                               | 96,1        | 78,6              | 83,2        | 48,8                                 | 69,0              |
| Sul           | 89,4                               | 98,4        | 42,5              | 49,0        | 43,9                                 | 92,9              |
| Centro-Oeste  | 89,7                               | 97,7        | 51,5              | 56,7        | 52,6                                 | 92,1              |
| <b>Brasil</b> | <b>83,3</b>                        | <b>93,0</b> | <b>51,9</b>       | <b>59,7</b> | <b>44,9</b>                          | <b>74,9</b>       |

Figura 2 - Níveis de atendimento com água e esgoto em 2016 por região geográfica do Brasil | Fonte: SNIS, 2016

O mapa de visualização espacial da distribuição dos níveis de atendimento urbano por rede de água, extraído do SNIS (2016), demonstra que os estados do Paraná, Roraima, Mato Grosso do Sul, São Paulo, Piauí, Rio Grande do Sul, Mato Grosso, Santa Catarina, Tocantins, Goiás, Sergipe, Bahia, Espírito

Santo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Alagoas e Rio Grande do Norte, possuem nível médio de atendimento urbano por rede de água acima de 90%. Estados como a Paraíba, Pernambuco, Amazonas e Ceará encontram-se na faixa entre 80 e 90%. Já os demais estados encontram-se distribuídos nas faixas imediatamente inferiores. Com relação ao ano de 2015, somente o estado da Paraíba sofreu alteração, descendo de faixa.

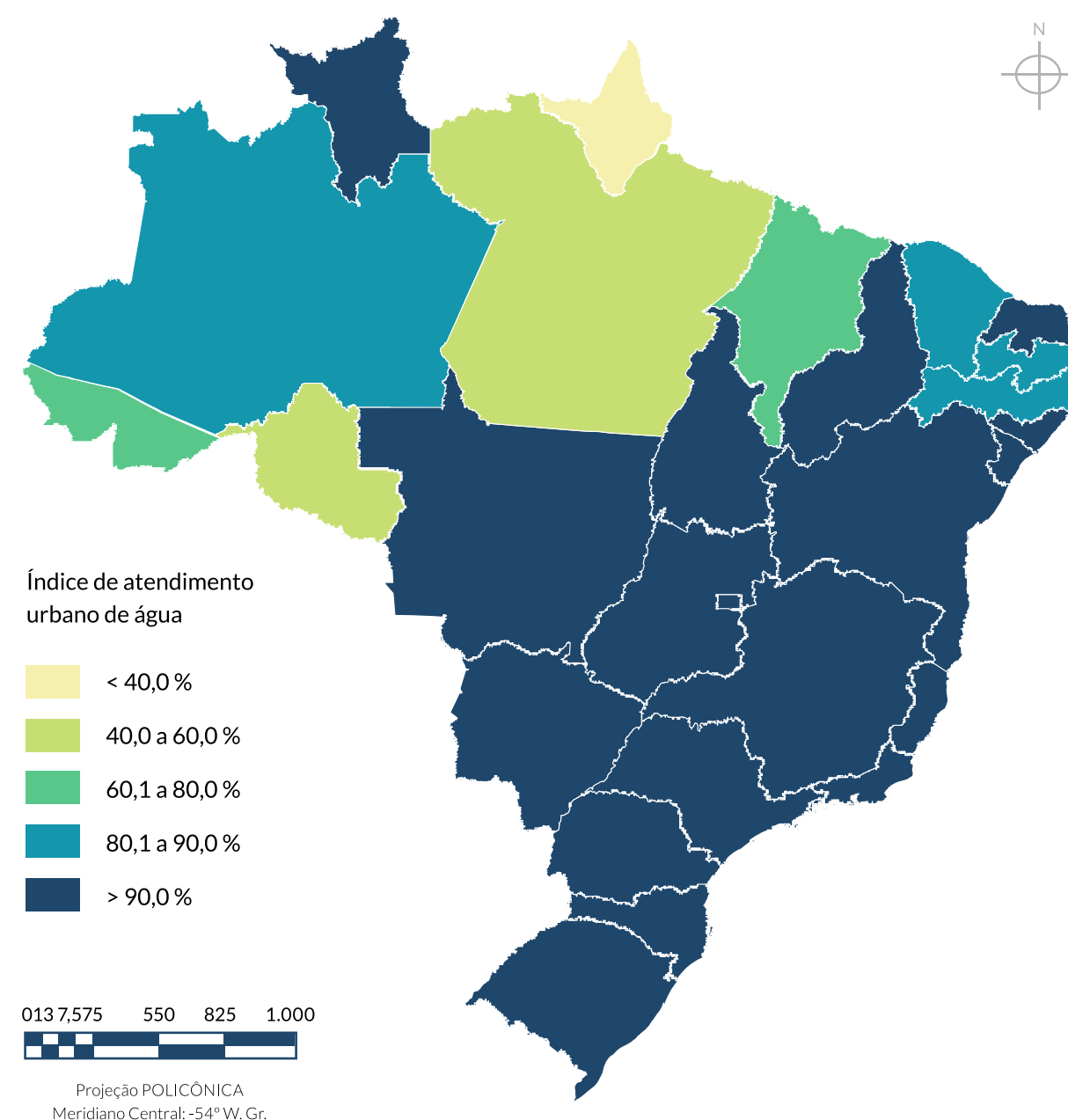


Figura 3 - Mapa do índice de atendimento urbano de água  
Fonte: Malha municipal digital do Brasil, Base de Informações Municipais 4. IBGE, 2003. Dados: SNIS, 2016. Adaptado.

Com relação a visualização espacial do índice de atendimento urbano por redes coletoras de esgoto, três estados destacam-se com índices acima de 70%, além do Distrito Federal, que são: São Paulo, Minas Gerais e Paraná, mantendo a posição de 2015. Os estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso do Sul, Roraima, Bahia e Paraíba situam-se entre 40% e 70% de atendimento. Já os demais estados encontram-se distribuídos nas faixas imediatamente inferiores, tendo o Pará subido de faixa em relação a 2015.

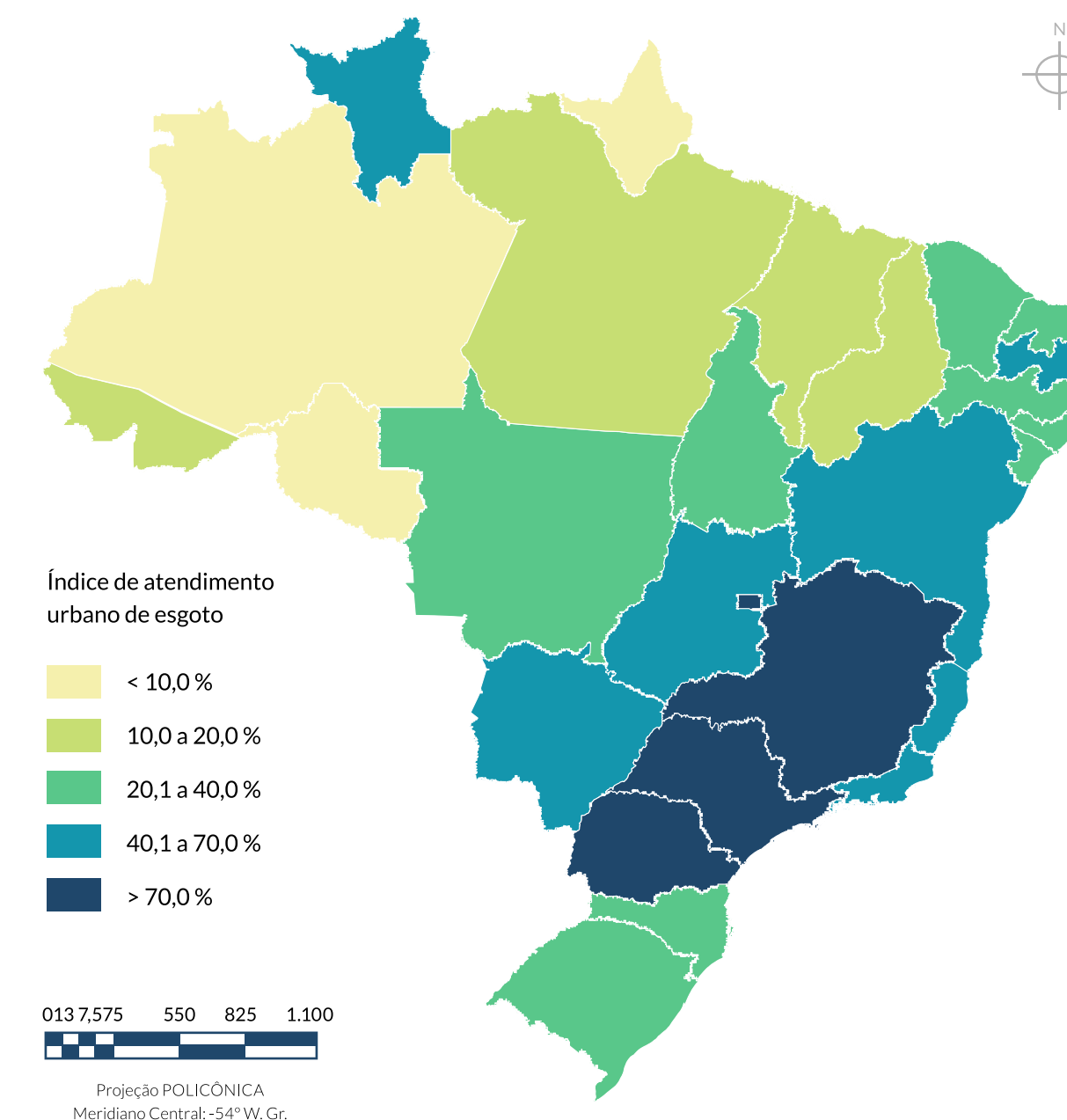


Figura 5 - Mapa do índice de atendimento urbano de esgoto  
Fonte: Malha municipal digital do Brasil, Base de Informações Municipais 4. IBGE, 2003. Dados: SNIS, 2016. Adaptado.



## I.2 INDICADORES DE ÁGUA E ESGOTO NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA SANEAGO

G4-4; G4-8; G4-9

O Estado de Goiás é composto por 246 municípios, sendo a Saneago responsável pelo atendimento com água e esgoto em 226 municípios goianos e as prefeituras dos 20 restantes responsáveis pelos seus próprios sistemas.

Em 2017 a Saneago atendeu 5.576.847 habitantes com água tratada e 3.282.076 habitantes com esgotamento sanitário, o que corresponde a um índice de atendimento de 96,86% com água e 57,02% com esgoto na área urbana.

O volume faturado de água em 2017 foi de 263.342.788 m<sup>3</sup> e 148.664.656 m<sup>3</sup> de esgoto, com um volume produzido de água de 376.378.194 m<sup>3</sup>.

Ao se verificar a evolução dos indicadores entre os anos de 2010 e 2017, percebe-se que a população atendida com água tratada evoluiu 21%, contra o atendimento com esgotamento sanitário que evoluiu 63%. No que se refere ao índice de atendimento com água e esgoto, a evolução foi de 8% e 45%, respectivamente. O número de economias faturadas de água evoluiu 38% e de esgoto 66%.

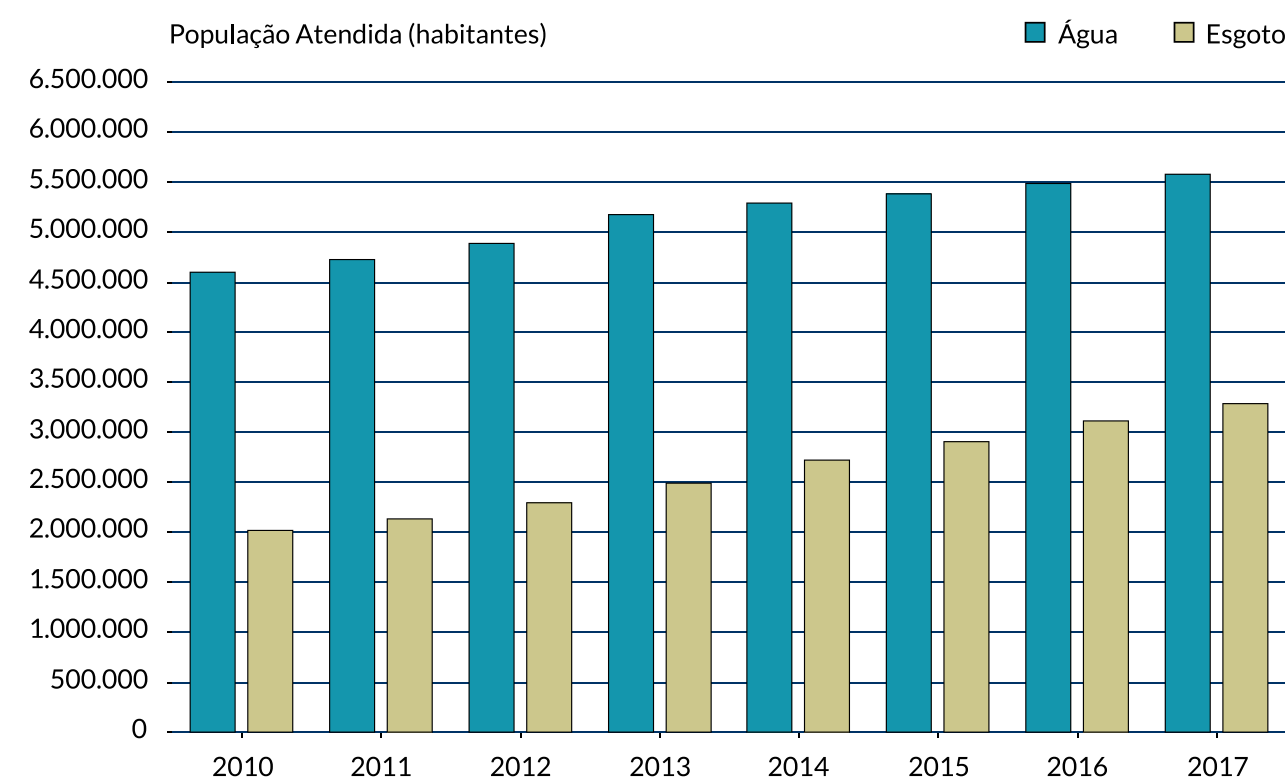


Figura 6 - Gráfico da população atendida

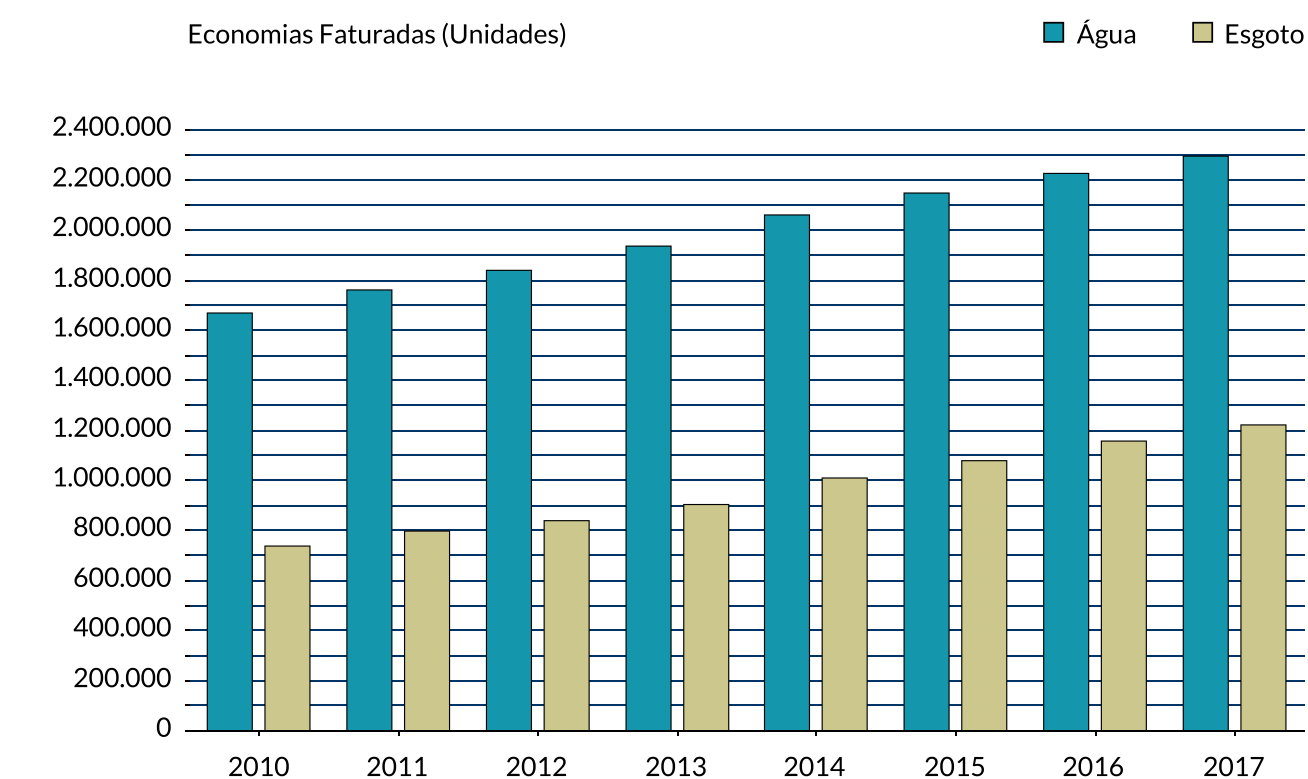


Figura 8 - Gráfico de economias faturadas

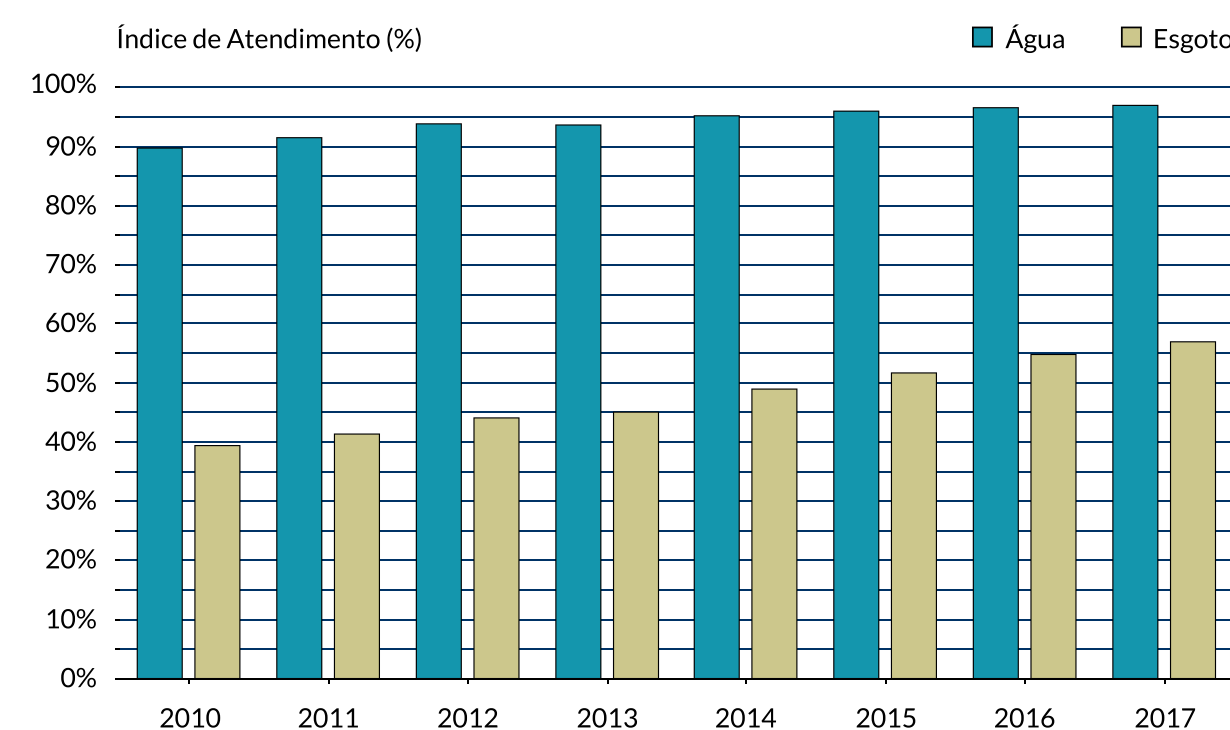
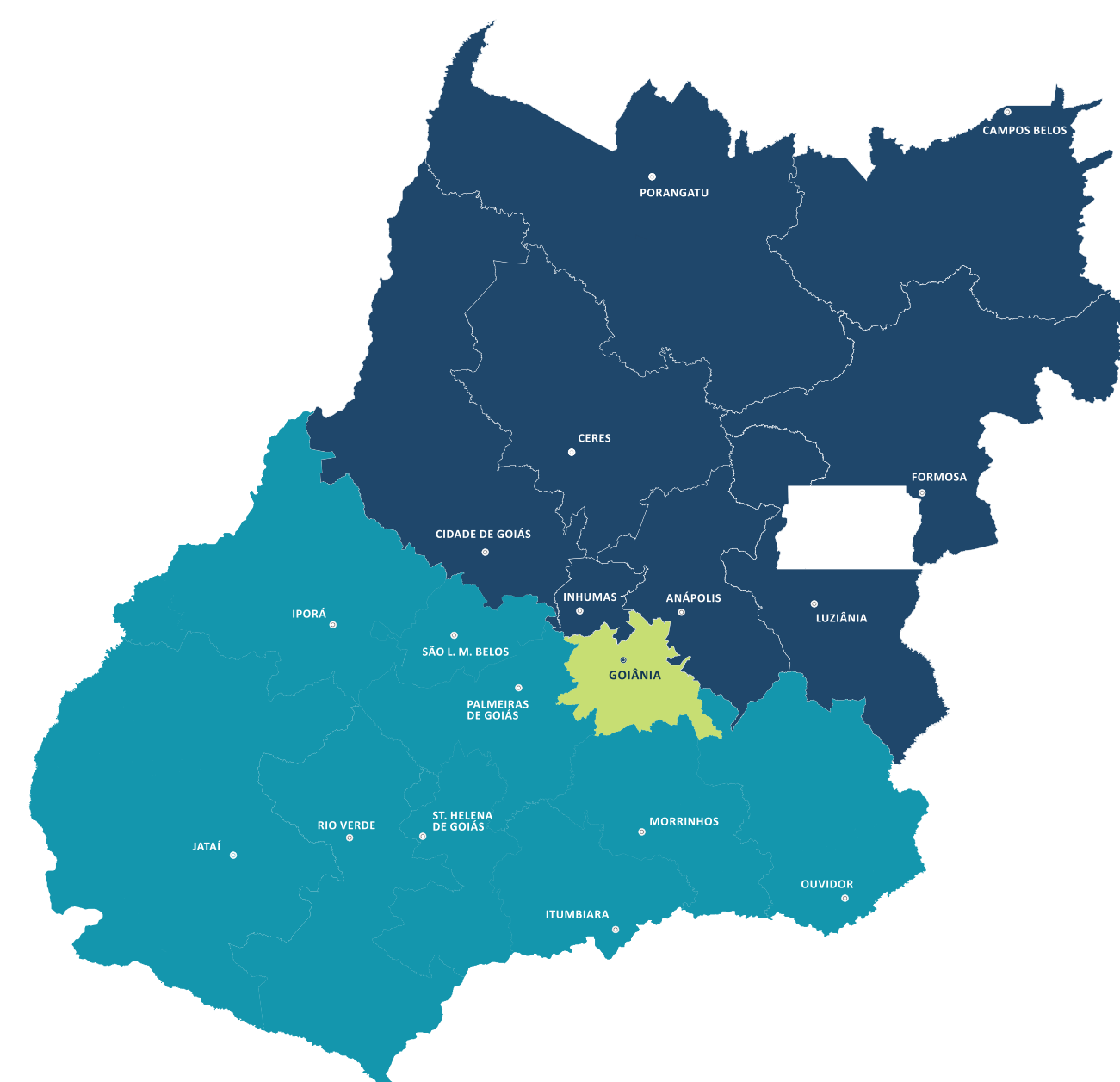


Figura 7 - Gráfico do índice de atendimento

## Locais de Atuação e Investimentos em 2017

Os investimentos realizados no ano de 2017 foram da ordem de:



### Região Norte

Água: R\$30.896.229,46  
Esgoto: R\$28.029.034,59  
Outros: R\$3.792.634,16

### Região Metropolitana

Água: R\$26.669.914,27  
Esgoto: R\$7.898.678,30  
Outros: R\$12.163.978,51

### Região Sul

Água: R\$7.353.129,86  
Esgoto: R\$6.331.327,46  
Outros: R\$2.492.009,00

Quando se fala em investimentos, a Saneago investiu entre os anos de 2010 e 2017 o total de R\$ 2.749.984.226,21 nos sistemas de água e esgoto. O ano de 2014 foi o mais significativo, representando 19,39% deste montante. Já o ano de 2017, em decorrência da paralisação das obras pelo advento da Operação Decantação, representou 4,57% do total investido. Apesar disso, neste ano foram retomadas grandes obras como a ETE Hélio Seixo de Brito, o Intermediário Meia-Ponte e o Sistema Corumbá, dentre outras menores, porém igualmente importantes para a companhia, que demonstram o processo de retomada das obras.

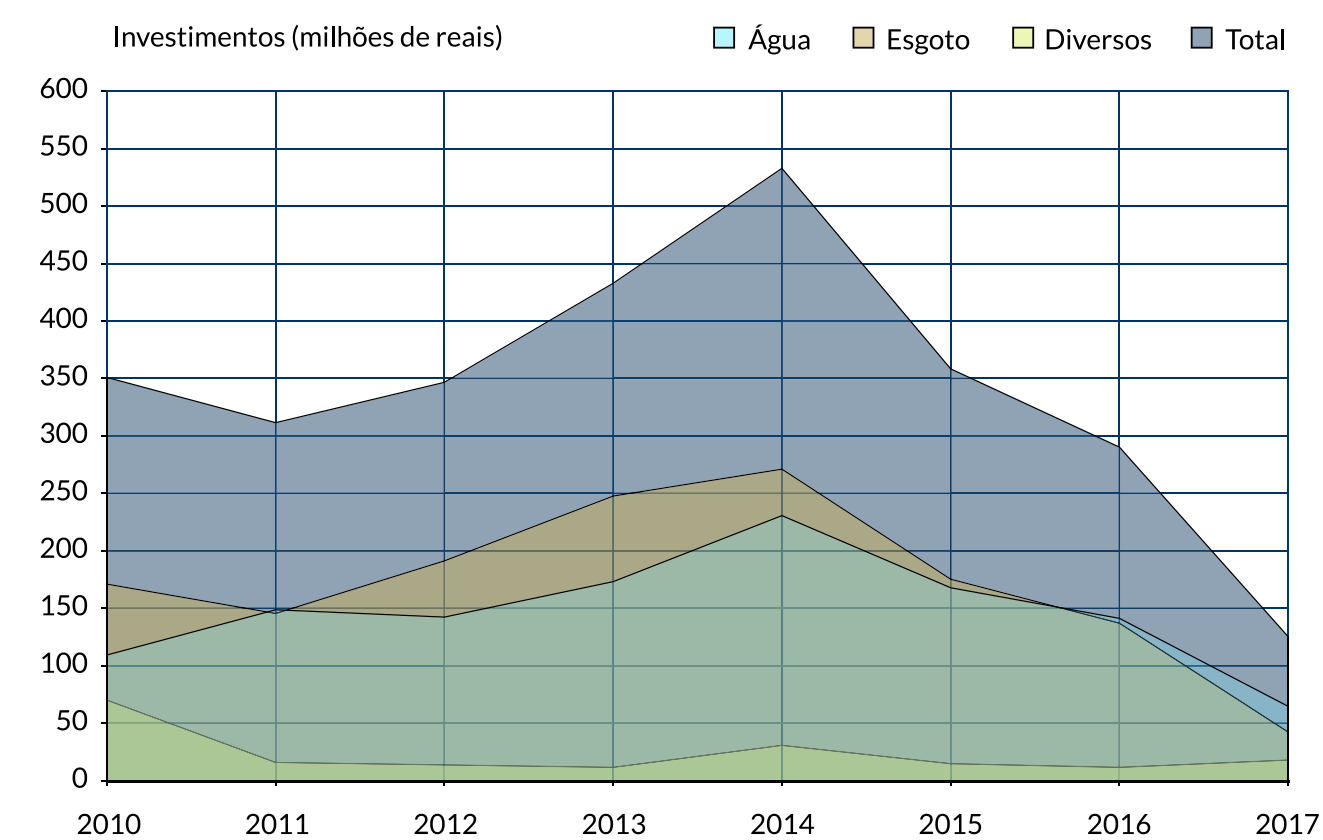


Figura 9 - Gráfico de investimentos

## I.3 PROJETOS PARA 2018

G4-13

O principal projeto a ser realizado pela Saneago a partir de 2018 é a integração dos sistemas de abastecimento de água da Região Metropolitana de Goiânia, com a interligação do Sistema Meia Ponte ao Sistema Produtor Mauro Borges, que passou a operar em setembro de 2017, através de uma adutora com 13 km de extensão, 700 mm de diâmetro e capacidade de vazão de até 1.000 l/s, que abastecerá a Grande Goiânia no período de estiagem. Para otimizar a disposição de água tratada no eixo Meia Ponte - João Leite, será executado o projeto Linhão, trecho norte, composto por adutoras, elevatórias, reservatórios, rede de distribuição e ligações.

Além deste projeto, a Saneago está desenvolvendo vários outros projetos que buscam o atendimento aos contratos de concessão e programa e ao Plano Plurianual do Governo do Estado de Goiás, visando à universalização dos serviços de água e esgotamento sanitários nos municípios atendidos.

## I.4 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.

No âmbito municipal, a atuação fica por conta da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia - ARG, criada pela Lei nº 9.753 de 12/02/2016, cuja finalidade é regular, fiscalizar e controlar os serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados no âmbito do município de Goiânia.

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 rigoro-

sos 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 promoveu 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.

### Federais

#### **Lei Federal nº 12.527 de 18/11/2011**

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

**Lei Federal nº 11.445 de 05/01/2007**

Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei nº 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.

**Lei Federal nº 11.107 de 06/04/2005**

Dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos e dá outras providências.

**Lei Federal nº 11.079 de 30/12/2004**

Institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito da administração pública.

**Decreto nº 8.211 de 21/03/2014**

Altera o Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010, que regulamenta a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico.

**Decreto nº 7.217 de 21/06/2010**

Regulamenta a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências.

**Decreto nº 6.017 de 17/01/2007**

Regulamenta a Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005, que dispõe sobre normas gerais de contratação de consórcios públicos.

**Portaria nº 2914 do Ministério da Saúde, de 12/12/2011**

Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.

**Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016**

Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

**Estaduais****Decreto nº 5.462 de 09/08/2001**

Institui o Código de Conduta Ética da Alta Administração Pública Estadual.

**Lei nº 18.025 de 22/05/2013**

Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências.

**Lei nº 13.569 de 27/12/1999**

Dispõe sobre a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos e dá outras providências.

**Lei nº 16.653 de 23/07/2009**

Altera a Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, que dispõe sobre a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.

**Decreto nº 5.292 de 18/10/2000**

Normatiza a ação da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR sobre as atividades que especifica, da Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO.

**Decreto nº 6.276 de 17/10/2005**

Regulamenta a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que dispõe sobre a criação do Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e cria o Conselho Estadual de Saneamento – CESAN.

**Decreto nº 8.498 de 02/12/2015**

Aprova o regulamento da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, e dá outras providências.

**Decreto nº 7.755 de 29/10/2012**

Aprova o Regulamento da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.

**Decreto nº 7.904 de 11/06/2013**

Regulamenta a Lei nº 18.025, de 22 de maio de 2013, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências.

**Lei nº 17.268 de 04/02/2011**

Modifica a Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, que dispõe sobre a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, cria a Comissão de Supervisão da Regulação e dá outras providências.

## I.5 POLÍTICAS SETORIAIS

G4-15

### Marco regulatório

#### Lei nº 14.939 de 15/09/2004

Institui o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, cria o Conselho Estadual de Saneamento – CESAN e dá outras providências.

### Código de Defesa do Consumidor

#### Código de Defesa do Consumidor

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Em termos gerais, pode-se afirmar que as principais leis que suportaram a estrutura existente até então no setor foram: a Lei da Concessão 8.987/95, a Lei das PPPs 11.079/04, a Lei dos Consórcios Públicos 11.107/05 e a Lei do Saneamento 11.445/07.

Como forma de investir em novas ações no setor de saneamento básico, algumas políticas estão em processo de estudo e elaboração como:

- Contratação da Universidade Federal de Goiás para elaboração no Plano Estadual de Saneamento Básico - PESB, com recursos do estado de Goiás, com vistas a planejar o setor baseado nos diagnósticos realizados através de pesquisa e da participação social, além de contar com a ajuda dos municípios goianos;

- Elaboração da Lei nº 19.453/16, com base na Lei Federal nº 11.445/07, com vistas a promover o planejamento, organização e desenvolvimento do setor, reduzindo desigualdades regionais, atendendo toda população, promovendo o desenvolvimento tecnológico, financeiro e gerencial dos serviços públicos, dentre outros;

- Participação da Saneago, juntamente com a SECIMA, no Programa SANEAR Goiás, parte integrante do Goiás Competitivo e Inovador, objetivando a melhoria contínua dos índices de atendimento de esgoto, seja através da ampliação de serviços públicos, seja através de fossas sépticas/sumidouros;

- Programa Avançar Cidades - Saneamento, liderado pelo Ministério das Cidades, tem como meta principal levar água e esgoto ao máximo de municípios possíveis, através da flexibi-

lização na captação de recursos para projetos de saneamento pelos municípios brasileiros;

- Prorrogação da obrigatoriedade na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico pelos municípios para 31 de dezembro de 2019, conforme Decreto 9.254/17 da Presidência da República.

## I.6 VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

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

### 1.6.1 Perfil Organizacional

#### a) Forma Jurídica

**Razão Social:** SANEAMENTO DE GOIÁS S/A

**Endereço:** Av. Fued José Sebba, nº 1.245, Jd. Goiás, Goiânia/GO – CEP: 74.805-100

**CNPJ:** 01.616.929/0001-02

**Início das atividades:** 13/09/1967

**Lei de Criação:** Lei Estadual nº 6680/67

**Prazo de Duração:** Indeterminado

**Forma Jurídica:** Sociedade de Economia Mista

**Código CVM:** 01918-6

**Data de registro na CVM:** 11/12/2001

**Tipo de participante:** Companhia Aberta - Categoria B

#### b) Denominação

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 empresa.”

Acompanha 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.

#### c) Histórico

A seguir apresenta-se a Figura 10 que demonstra o histórico do Saneamento no Estado de Goiás e da SANEAGO, antes do Marco Legal do Saneamento (Lei 11.445/2007) e da Lei das Estatais (Lei 13.303/2016).

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.

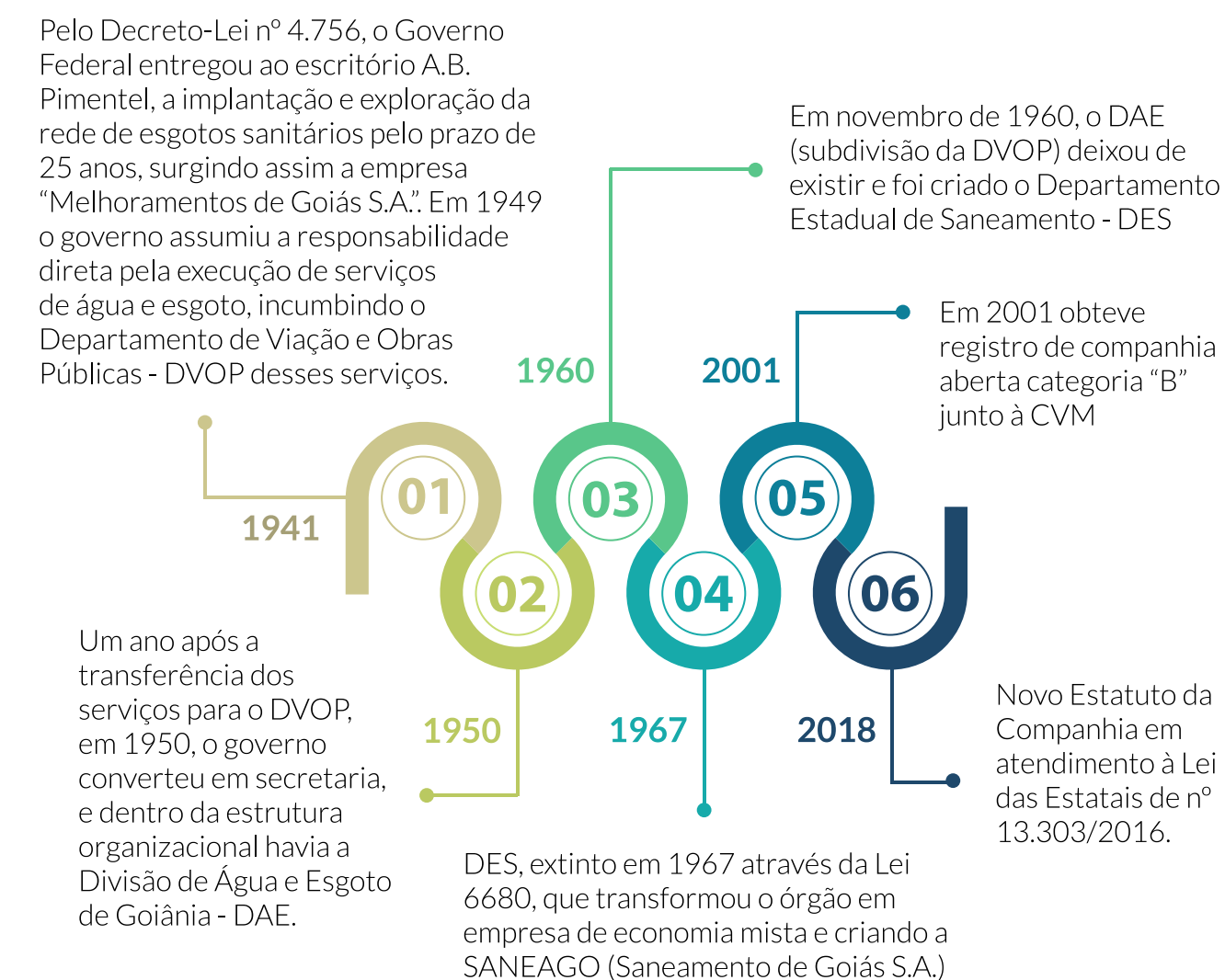


Figura 10 - Histórico da Saneago | Fonte: Apresentação Institucional, 16/05/2018/SURIN

## I.7 PARCERIAS

### d) Capital Social

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 milhões de reais), representados por:

**I -** R\$ 2.500.000.000,00 (Dois bilhões e quinhentos milhões de reais) de ações ordinárias 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.

### e) Estrutura Acionária

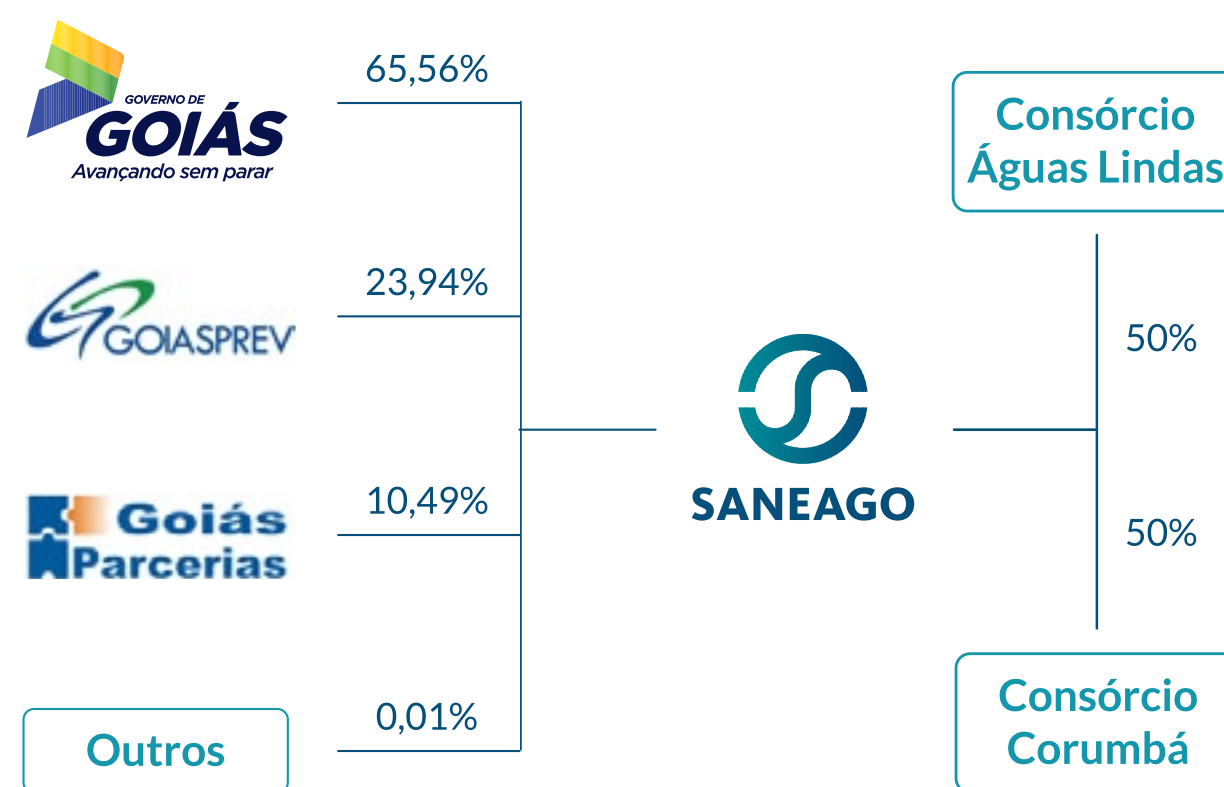


Figura 11 - Estrutura Acionária da Saneago  
Fonte: Quadro de Ações registrado na JUCEG em junho de 2017

As parcerias são ajustes celebrados entre a Saneago e empreendedores, públicos ou privados, tendo como objetivo apresentar solução técnica para o incremento da capacidade do Sistema de Abastecimento de Água – SAA e/ou Sistema de Esgotamento Sanitário – SES que viabilize a interligação dos empreendimentos particulares nas cidades e regiões, operadas pela Saneago, onde os sistemas encontram-se saturados, com horizonte de projeto exaurido ou que tenham restrições de ordem ambiental, ou quaisquer outras situações que impossibilitem ou inviabilizem a implantação do empreendimento em análise.

Em 2017, foram celebradas aproximadamente 50 parcerias, sendo que algumas já foram concluídas, como:

|              |              |                   |
|--------------|--------------|-------------------|
| Águas Lindas | TP 2060/2017 | Proc.: 12519/2017 |
|              | TP 2121/2017 | Proc.: 15004/2017 |
|              | TP 1367/2017 | Proc.: 3115/2017  |
| Formosa      | TP 2107/2017 | Proc.: 19828/2017 |
| Pirenópolis  | TP 282/2017  | Proc.: 25286/2016 |
| Anápolis     | TP 1752/2017 | Proc.: 18104/2017 |
|              | TP 1753/2017 | Proc.: 18284/2017 |

Figura 12 - Parcerias concluídas em 2017  
Fonte: Gerência de Relacionamento com Empreendedor/SUECO, 2018

## 2. GOVERNANÇ



## 2.1 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

A Saneago, buscando implantar um sistema de gestão alinhado às melhores práticas de governança corporativa, instituiu um processo decisório com base na transparência, respeito com as partes envolvidas no negócio e responsabilidade no processo de prestação de contas.

Desde então, a companhia está imprimindo uma cultura organizacional condizente com tais práticas de gestão, que tende a se solidificar, bem como garantir a efetividade dos processos de controle interno e auditoria interna de forma independente, criando melhores condições para o seu desenvolvimento e de suas unidades em todo o Estado de Goiás.

A Figura 13 demonstra as instâncias decisórias na Saneago, adequadas à Lei 13.303/16.

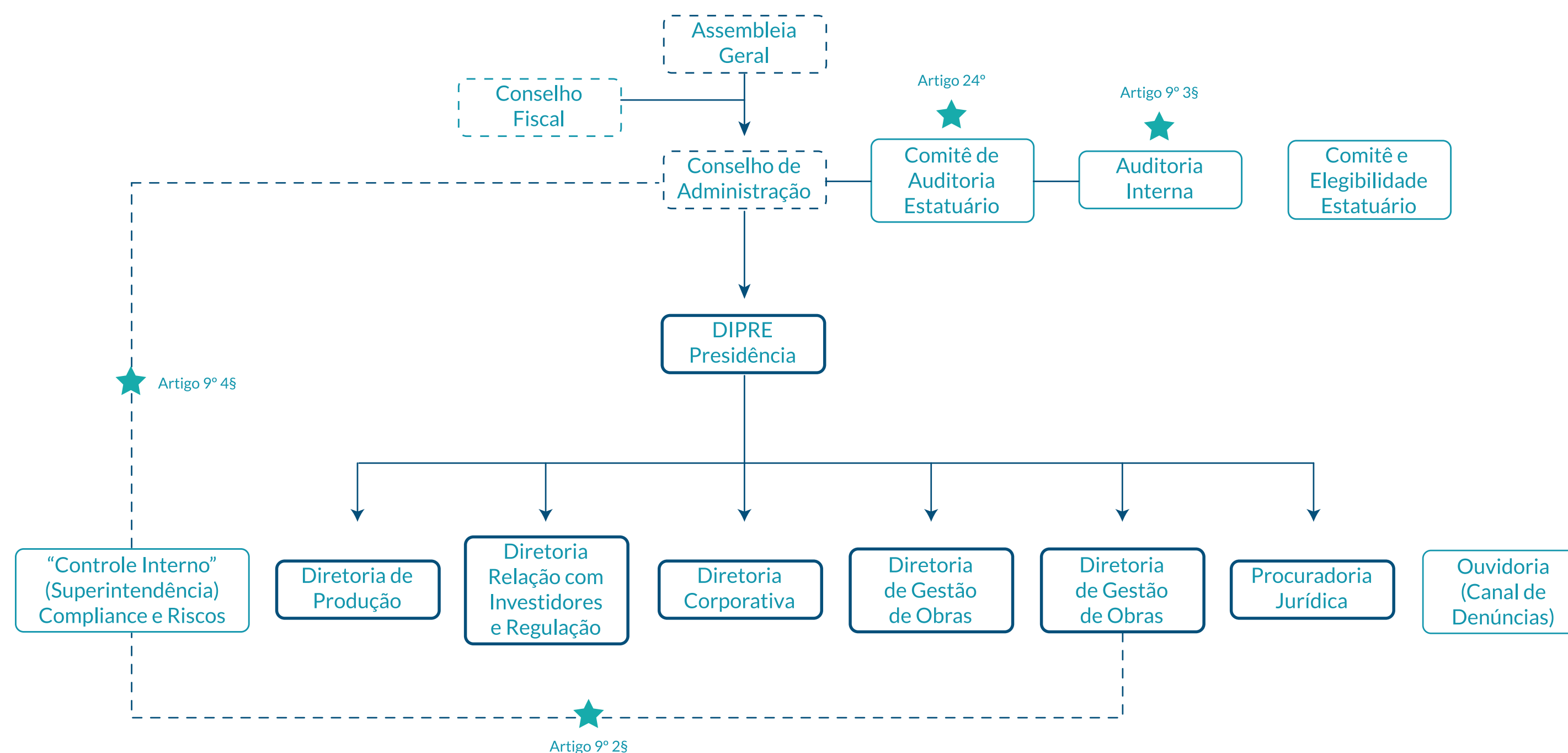


Figura 13 - Estrutura de Governança da Saneago  
Fonte: Saneago, 2018

A atuação da Saneago pauta-se por princípios que sustentam a valorização pessoal, com base no cumprimento de normas e regulamentos constituídos em seu Código de Conduta e Integridade, que foi aprovado pelo Conselho de Administração e amplamente divulgado na companhia, inclusive em plataforma EAD para realização de treinamento com 100% dos empregados.

A administração superior compreende a Assembleia Geral como órgão soberano; o Conselho de Administração, cuja função é orientar os negócios, eleger a Diretoria e fiscalizar sua gestão; o Conselho Fiscal, órgão independente que supervisiona as atividades da administração; Diretoria Colegiada e os Comitês que têm como objetivo tratar os assuntos estratégicos, atuando como órgão colegiado.

O Estatuto Social da Saneago, atualizado em outubro de 2017, traz a descrição detalhada das atividades desempenhadas pelos mais altos órgãos de governança da empresa: Assembleia Geral, Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria Estatutário e Diretoria Colegiada...

Cabe ressaltar que a Saneago está se empenhando ativamente para não incorrer em insucesso na implantação dos mecanismos de governança corporativa e atuando em algumas questões primordiais como, por exemplo, a realização de uma rigorosa seleção e avaliação dos gestores e na definição do direcionamento estratégico ideal.

Tais ações estão alinhadas às três grandes dimensões preconizadas pela Lei 13.303/2016, que constituem a transparência,

fiscalização e controle e administração. Esta Lei disciplinou temas sensíveis em matéria de governança, até então não abordados nos instrumentos existentes.



Figura 14 - Administração Superior da Saneago

Para atender às questões de transparência, a empresa está envolvida com a elaboração da carta anual de atendimento às políticas públicas e a carta anual de governança. Quanto à fiscalização e controle, instituiu-se o comitê de auditoria estatutário, auditoria interna e foi implantada a área de Controle Interno, que é composta pelas gerências de Compliance e de Riscos, responsáveis também pela elaboração e publicação do

Código de Conduta e Integridade.

Para atendimento aos critérios sobre a composição da administração, 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.

O Código de Conduta e Integridade constitui um compromisso individual e coletivo de todos, incluindo membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, dos Ocupantes de Funções Gerenciais, dos Empregados, dos Estagiários e dos Prestadores de Serviços. Promovendo seu cumprimento, em todos os níveis da cadeia produtiva da Saneago e nas relações com as partes interessadas.

O mecanismo de integridade e toda a sua estrutura seguirão a orientação dos objetivos do Controle Interno e seus processos internos, sendo a prevenção, a detecção e a resposta.

A Companhia constituiu uma comissão para avaliar e atualizar os procedimentos e instrumentos normativos a fim de permitir maior eficácia dos procedimentos disciplinares, de modo a facilitar a tomada de decisão dos gestores na instauração, apuração e julgamento de faltas disciplinares.

O Controle Interno elabora os relatórios, comunicados e acompanhamentos necessários a todas as áreas da empresa para o cumprimento dos procedimentos estabelecidos.

Além dos mecanismos de controle interno realizado na Saneago, a companhia empreende esforços no atendimento ao dis-

## 2.2 ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO

posto na Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção Brasileira, que versa sobre a “responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências”.

Em nível estadual, o Governo do Estado de Goiás desenvolveu o programa de Identificação Preventiva de Riscos em Procedimentos - IPR, liderado pela Controladoria Geral do Estado de Goiás - CGE, que consiste no mapeamento dos processos organizacionais, visando identificar fragilidades na estrutura dos procedimentos que ensejam possibilidades de atos ilícitos. Trata-se de um mecanismo preventivo para minimizar a vulnerabilidade dos riscos mapeados. A companhia encontra-se em 1º lugar no ranking deste programa e atua intensamente para manter a posição de liderança que se encontra desde o primeiro semestre de 2017.

### 2.2.1 Mapeamento de Processos

No ano de 2017, foram realizados na Saneago 32 mapeamentos de processos relacionados a processos de contratos e indicadores do planejamento estratégico, com o objetivo de identificar os processos existentes para criar instrumentos de melhoria para o desempenho da organização. A companhia entende a importância de mapear e controlar os processos, pois também é através dessa técnica que a empresa amadurece um negócio, encontra caminhos para o crescimento da organização e melhora a gestão.

### 2.2.2 Gestão de Riscos G4-45

A Gerência de Gestão de Riscos elaborou uma Política de Gestão de Riscos, em fase de aprovação, nos termos da norma “ABNT NBR ISO 31000:2009 – Gestão de Riscos: Princípios e Diretrizes”, com direcionamento ao modelo “COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”, agregando valor econômico e resiliência à Organização por meio do alinhamento às melhores práticas de mercado.

Neste sentido, a mensuração dos riscos ocorre por meio da aferição de seu impacto e de sua probabilidade de ocorrência, sendo demonstrados em uma matriz gráfica com quatro níveis:

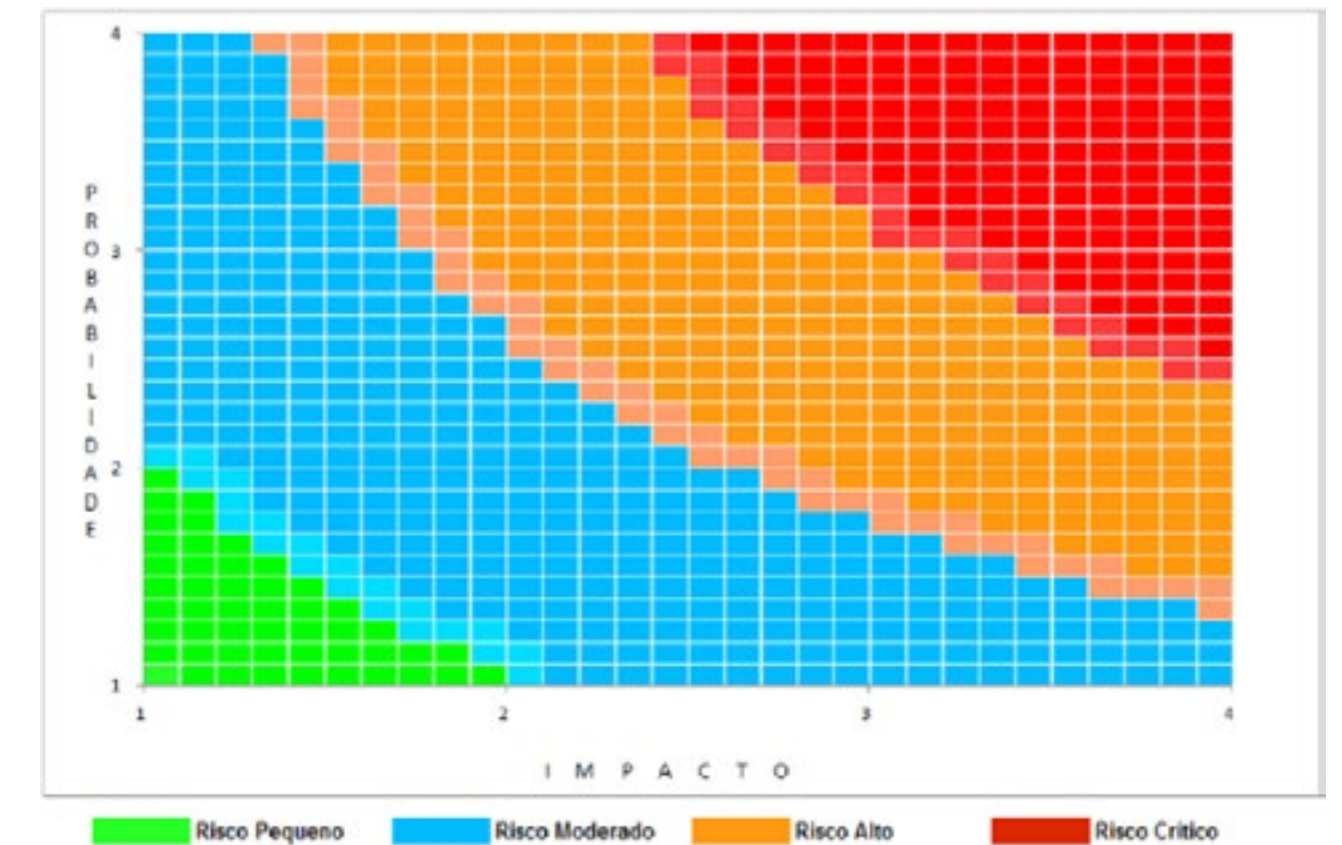


Figura 15 - Matriz gráfica de riscos 4x4  
Fonte: Gerência de Gestão de Riscos/SUCOI

São constituintes do impacto, os atributos: financeiro, objetivos do negócio, persistência, imagem/reputação e velocidade. Quanto à probabilidade, são atributos: o nível de exposição, a qualidade dos controles, o potencial para fraudes, as mudanças no ambiente, a frequência/ocorrência, a conformidade com legislações e a carência de suporte/meios materiais.

O tratamento aos riscos, por sua vez, ocorre dentre as estratégias em aceitá-lo, evitá-lo, reduzi-lo, compartilhá-lo ou explorá-lo, sendo indicado o uso da metodologia 5W2H<sup>1</sup> e Matriz

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.

RACI<sup>2</sup> para os planos de tratamento.

Semelhante à mensuração de riscos, os controles internos propostos em planos de tratamento são avaliados por meio da aferição de seu benefício estimado e do esforço para sua implantação, demonstrando sua viabilidade de implantação em uma matriz gráfica com três níveis:

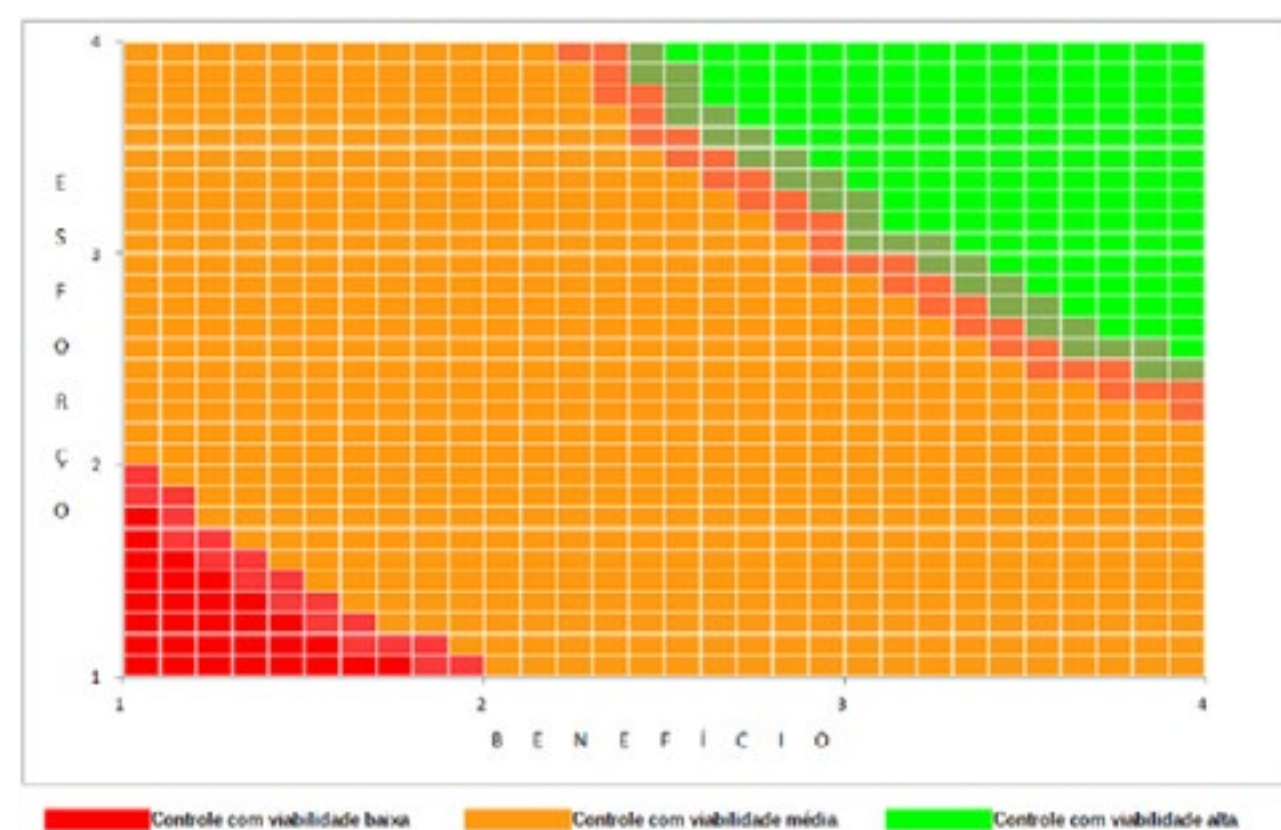


Figura 16 - Matriz gráfica de controles 4x4  
Fonte: Gerência de Gestão de Riscos/SUCOI

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.

São constituintes do benefício estimado, os atributos: eficácia, probabilidade de dar certo e perenidade. Quanto ao esforço de implantação, são atributos: o custo, o tempo de implantação e a autonomia na implantação.

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 causados por eventuais vulnerabilidades serão diretamente abrangidos pela política de gestão de riscos da Saneago, que estabelece um processo de gestão de riscos cíclico/contínuo capaz de identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar riscos inerentes à organização, sendo os principais:

- Ambientais, referente à poluição e/ou à contaminação dos mananciais pela Saneago;
- Financeiros, inerentes à liquidez, ao custo de oportunidade, à gestão de custos e ao não cumprimento do plano de investimentos;
- Degradação e/ou obsolescência da infraestrutura física e tecnológica da Saneago;
- Ineficiência na manutenção dos índices de perdas operacionais;
- Insuficiência de profissionalização/atualização do corpo técnico e gerencial da Saneago;
- Descumprimento de Termos de Ajustamento de Conduta – TAC;
- Atrasos ou descontinuidade das obras de expansão;
- Prejuízos decorrentes de não conformidades presentes em atividades subdelegadas, terceirizadas e/ou subcontratadas;
- Não obtenção ou não renovação de registros, autorizações,

outorgas, licenças e alvarás para instalações ou operações de unidades da Saneago;

- Ausência de seguros sobre a totalidade dos riscos;
- Ineficiência no controle sobre as instalações operacionais da empresa, podendo afetar as populações vizinhas, sociedade, clientes e empregados;
- Outros riscos associados à coleta, afastamento e tratamento de esgoto; e,
- Outros riscos associados ao fornecimento de água tratada.

Os riscos causados por eventuais ameaças não serão abrangidos pela política de gestão de riscos da Saneago, dada a sua natureza exógena, não guardando relação direta com controles internos estabelecidos, sendo os principais:

- 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;
- Rescisão ou não renovação de contratos de concessão/programa com o poder concedente;
- Financeiros, inerentes ao mercado de capitais, ao câmbio, à taxa de juros, à inflação e ao crédito;
- Econômicos e políticos, eventualmente associados a crises, bem como, políticas fiscais, legislações e regulação do setor;
- Interesses difusos do acionista majoritário, Governo do Estado de Goiás, em relação aos demais acionistas;
- Indisponibilidade e/ou instabilidade da matriz energética necessária para as operações da Saneago; e,
- Prejuízos decorrentes de ações judiciais, arbitrais e/ou processos administrativos.

Em relação às categorias, os riscos geridos são agregados, concomitantemente, em uma ou mais categorias distintas, possibilitando uma compreensão rápida e clara dos principais itens de contextualização da organização em termos de riscos.

As categorias de riscos da Saneago foram identificadas tomando por referência o modelo “COSO”, as melhores práticas do “IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa” e os tipos de riscos a que a empresa está exposta, sendo categorias consideradas.

Apesar de haver alinhamento da política de gestão de riscos em relação ao planejamento estratégico da Saneago, sua integração está condicionada à consideração dos riscos inerentes ao negócio, no estabelecimento de objetivos estratégicos e respectivos indicadores, bem como do “apetite” e tolerância aos riscos.

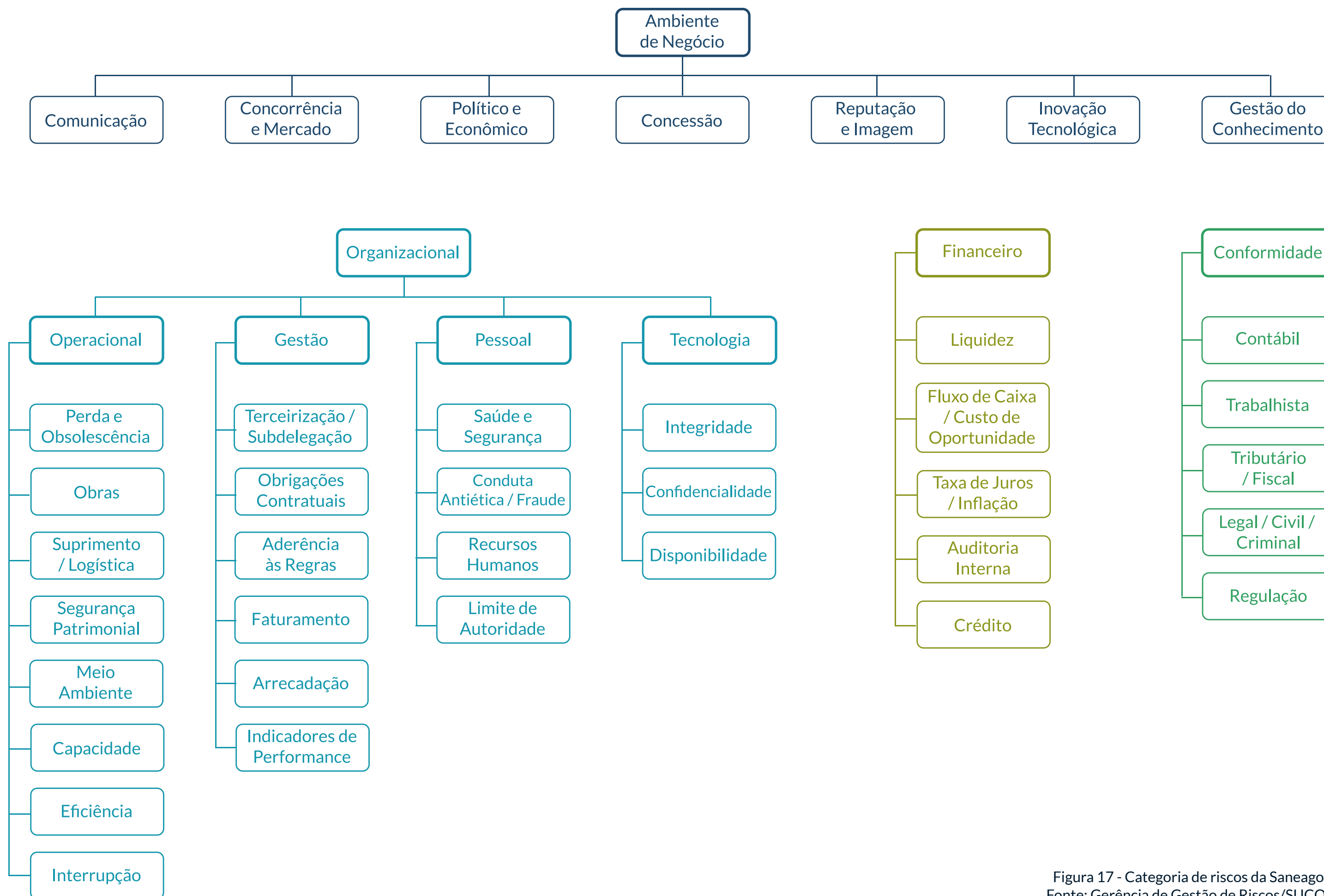


Figura 17 - Categoria de riscos da Saneago  
Fonte: Gerência de Gestão de Riscos/SUCOI

## Relatório de Sustentabilidade - Gestão de Riscos (SUCOI)

1 – Iniciada em 31 de março de 2017, a Gerência de Gestão de Riscos da Saneago, bem como a implantação da cultura de riscos na companhia, encontra-se em estruturação, a qual se dá por meio da fundamentação de ações efetivas para a minimização do impacto dos riscos e/ou da probabilidade de sua ocorrência.

2 – A Saneago adota regras de estrutura e práticas de gestão de riscos e controle interno sob a liderança da Procuradoria Jurídica - PROJU, sendo vinculada hierarquicamente à Presidência - DIPRE, nos termos da Lei nº 13.303/2016.

3 – A empresa possui como referência a norma “ABNT NBR ISO 31000:2009 - Gestão de Riscos: Princípios e Diretrizes”, e o modelo “COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”, constituindo um processo cíclico/contínuo capaz de identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização.

4 – A Saneago utiliza como definição para o termo risco a “possibilidade de que um evento ocorra e afete adversamente a realização dos objetivos” (COSO, 2013), ou seja, o “efeito da incerteza nos objetivos” (ABNT NBR ISO 31000:2009) dos diversos segmentos da organização.

5 – Os principais objetivos da gestão de riscos na Companhia são:

- Promover a minimização do impacto do risco e/ou de sua probabilidade de ocorrência por meio de ações e controles; e,
- Subsidiar a estrutura de Governança e a Administração no processo decisório e no planejamento das ações, com informações gerenciais relevantes sobre os diversos riscos que podem afetar o negócio.

6 – Em razão do Planejamento Estratégico da Saneago, no Quadro 1 são elencados os principais riscos estratégicos da empresa e respectivos tratamentos/controles:

| Objetivos Estratégicos                                       | Riscos Estratégicos   | Princípios Controles e Tratamento aos Riscos   |
|--|---|--|
| 1. Garantir a sustentabilidade da Saneago                    | Fragilidade econômico-financeira decorrente do faturamento, investimentos e custos.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria nos processos de faturamento e arrecadação;</li> <li>• Atuação sobre as perdas decorrentes de vazamentos e submedições de água com o emprego de novas tecnologias e elaboração do plano de substituição do parque de hidrômetros da Saneago;</li> <li>• Melhoria nos processos de planejamento de aquisições de materiais, cotação dos itens e controle de estoques (implantação do SAP ERP);</li> <li>• Implantação de adequações da infraestrutura de armazenamento de materiais/estoques;</li> <li>• Atuação da inspeção interna sobre pagamentos e medições de obras; Implantação da matriz de riscos em contratações, nos termos da Lei 13.303/2016.</li> </ul> |
| 2. Atender as necessidades e as expectativas do mercado      | Perda de mercado e não renovação de contratos com o poder concedente.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhor compreensão do mercado de saneamento e concorrência;</li> <li>• Melhoria dos processos inerentes ao planejamento de ações para cumprimento dos contratos de programa;</li> <li>• Proximidade e acompanhamento das necessidades levantadas pelo poder concedente.</li> </ul>  |
|  | Ineficiência dos Sistemas de Abastecimento de Água – SAA e Sistemas de Esgotamento Sanitário – SES. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planejamento e execução de obras de expansão para melhorar e/ou ampliar o atendimento de água e esgoto à população das cidades atendidas pela Saneago</li> <li>• Investimentos em infraestrutura tecnológica e automação de SAA e SES;</li> <li>• Melhoria dos processos inerentes à gestão do contrato de subdelegação com a BRK Ambiental;</li> <li>• Melhoria das análises laboratoriais para adequação a normas internacionais: ISO 17025:2017 e INMETRO.</li> </ul>  |
| 3. Garantir os recursos necessários à prestação dos serviços | Escassez hídrica decorrente da degradação de bacias e baixa pluviosidade.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantamento da situação ambiental das bacias hidrográficas de captação;</li> <li>• Recuperação de nascentes e/ou bacias hidrográficas de captação por meio da recomposição florística, terraceamento e cercamento de áreas de nascentes e/ou matas ciliares;</li> <li>• Mobilização de proprietários rurais à montante dos mananciais para abertura de comportas particulares, bem como a transposição da água por sifonamento ou bombeamento.</li> </ul>  |
| 4. Promover inovação e desenvolvimento contínuo              | Ineficiência na profissionalização do corpo técnico e gerencial.                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de capacitações/treinamentos específicos às áreas demandantes, incluindo a alta administração da Saneago, em cumprimento à Lei 13.303/2016;</li> <li>• Implantação do programa “trilhas do conhecimento”, previsto no Programa de Carreira Gerencial, como forma de capacitação dos gerentes da Companhia.</li> <li>• Projeto da Universidade Corporativa da Saneago, em congruência com as demandas das necessidades setoriais com base nas avaliações de desempenho individual.</li> </ul>   |

Figura 18 - Quadro de riscos estratégicos identificados na Saneago.

## 2.3 TREINAMENTO DA ALTA DIREÇÃO

G4-43, G4-44

7 – Em 4 de setembro de 2018, a área de gestão de riscos da Saneago possuía em seu inventário:

- 106 (cento e seis) riscos identificados, sendo:
  - 26 (vinte e seis) em fase de análise do risco;
  - 11 (onze) em fase de avaliação do risco;
  - 18 (dezoito) em fase de tratamento do risco;
  - 51 (cinquenta e um) em fase de implantação do tratamento ao risco;
- 17 (dezessete) matrizes de riscos em contratação<sup>1</sup> concluídas, sendo, em média, 21 (vinte e um) eventos supervenientes<sup>2</sup> por matriz de riscos em contratação.

1 - Prevista na Lei nº 13.303/2016, equivale ao risco corporativo, sendo constituída de eventos supervenientes à contratação com definição de responsabilidades entre as partes.

2 - Riscos/incertezas relacionados ao objeto de um contrato/aquisição. Tais incidentes são constituintes da matriz de riscos em contratação

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. Já foram realizados treinamentos para duas turmas, sendo a primeira composta somente pela alta direção da companhia entre os dias 11 e 15 de setembro de 2017, e a segunda que também foi composta pelo Colegiado de Superintendentes, além dos membros da alta direção, ocorrida entre os dias 09 e 17 de outubro de 2017.



Figura 19 - Treinamento realizado para a alta administração e equipe técnica em setembro de 2017 | Fonte: Saneago/SUMAR

## 2.4 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.

Ainda existem outras políticas em elaboração para aprovação do Conselho de Administração, que fará com que a Saneago esteja totalmente adequada à Lei das Estatais dentro do prazo estabelecido na referida Lei.

## 2.5 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, pedidos, 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 basicamente, com quatro formas para contato com a unidade solicitar informações ou cadastrar demandas. Ele pode cadastrar a manifestação diretamente no portal da Saneago (<http://www.saneago.com.br/2016/ouvidoria.html>), pode fazê-lo por telefone (0800-6450117) uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento, por carta (Av. Fued Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO - CEP: 74.805-100) e atendimento presencial.

A unidades acompanha as denúncias desde o recebimento até a implementação de ações corretivas, sendo as denúncias envolvendo fraude e corrupção, encaminhadas à Correição a partir do ano de 2018.



O canal de ouvidoria é gerido pela própria empresa, disponível 24 horas por dia seja através do telefone ou pelo endereço eletrônico [www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br), registrando todas as manifestações, anônimas ou não, dando o tratamento adequado à demanda. O manifestante recebe um número de registro para acompanhar sua manifestação pelo portal.

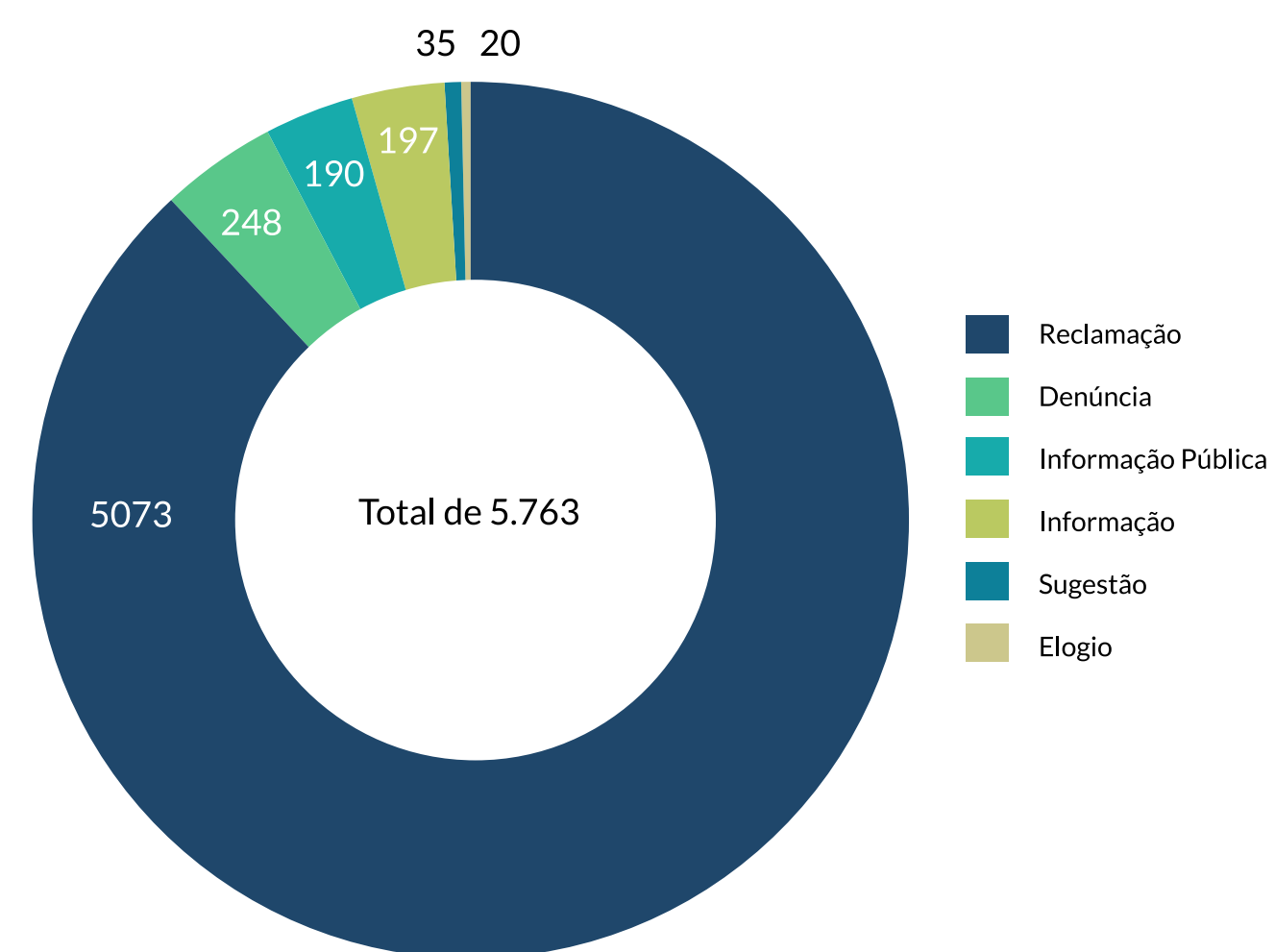


Figura 20 - Demandas recebidas pela Ouvidoria em 2017  
Fonte: Saneago, 2018.

Conforme informações da unidade, de todas as demandas recebidas, 33% foram consideradas improcedentes, 3% referiam-se às informações constantes na Lei de Acesso à Informação, 4% vazias e 60% procedentes, após serem analisadas e receberem o tratamento ou encaminhamento adequado.

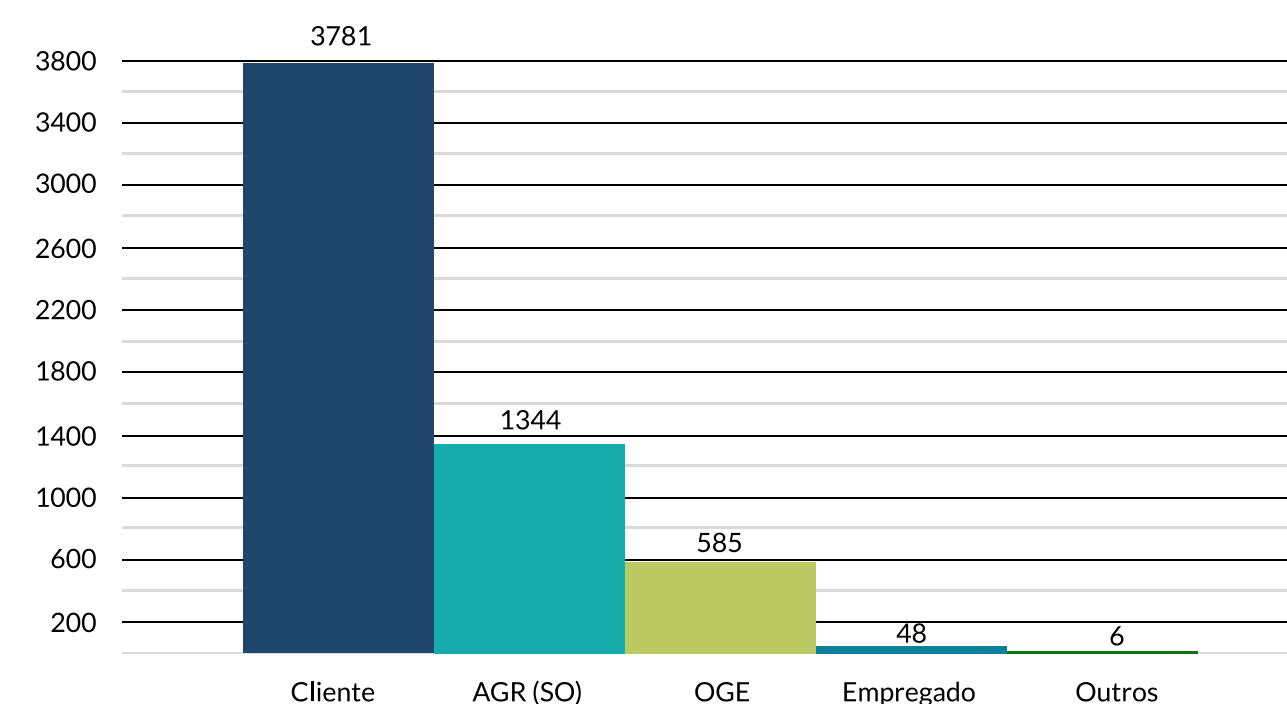


Figura 21 - Origem das manifestações  
Fonte: Ouvidoria, 2018

Das manifestações recebidas, 3.781 foram originadas pelos clientes, 1.344 pela AGR, 585 pela OGE, 47 de empregados e seis outros meios.

| Tipo                     | Quantidade  |
|--------------------------|-------------|
| Reclamação               | 4606        |
| Denúncia                 | 230         |
| Informação               | 190         |
| Informação Pública - LAI | 184         |
| Sugestão                 | 34          |
| Elogio                   | 20          |
| <b>Total Geral</b>       | <b>5264</b> |

Figura 22 - Tipos de manifestações  
Fonte: Ouvidoria, 2018

Segue tabela quanto a origem por unidade de registro.

| Origem    | Quantidade |
|-----------|------------|
| Cliente   | 3451       |
| AGR (SO)  | 1217       |
| OGE       | 549        |
| Empregado | 41         |
| Outros    | 6          |

Figura 23 - Origem das manifestações  
Fonte: Ouvidoria, 2018

O total de manifestações no exercício de 2017 totalizou 5.264, acréscimo de 14,76% em relação ao ano de 2016, quando foram registradas 4.487.

Ao longo do exercício de 2017, foram atendidas 184 manifestações de acesso a informação. Na tabela a seguir, é feita a comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para o ano de 2016 e 2017, por mês. Note-se que houve acentuado acréscimo de demandas de um ano para o outro, tendo sido atendidas, em 2017, 45,65% a mais de PAIs do que em 2016.

| Mês          | 2016       | 2017       |
|--------------|------------|------------|
| Janeiro      | 5          | 13         |
| Fevereiro    | 12         | 11         |
| Março        | 8          | 9          |
| Abril        | 6          | 26         |
| Maio         | 8          | 30         |
| Junho        | 9          | 23         |
| Julho        | 9          | 13         |
| Agosto       | 1          | 12         |
| Setembro     | 2          | 8          |
| Outubro      | 6          | 11         |
| Novembro     | 14         | 17         |
| Dezembro     | 20         | 11         |
| <b>Total</b> | <b>100</b> | <b>184</b> |

Figura 24 - Manifestações atendidas  
Fonte: Ouvidoria, 2018

A promulgação da LAI, com a concomitante ampliação das possibilidades de acesso à informação, bem como sua simplificação, teve um efeito bastante benéfico para a sociedade. Não são raras as vezes em que o cidadão vê alguma notícia no jornal, ou revista, sobre determinada ação da Saneago e, em consequência, solicita informações associadas. Antes, esse acesso seria bastante dificultado, ou mesmo inviabilizado. Agora, graças à LAI, o cidadão pode ter acesso a todas as informações desejadas, desde que não sejam sigilosas.

Outro tipo de demanda que se manteve elevada são os pedidos de informações sobre concurso público, mesmo com toda documentação pertinente publicada. Sempre que isso é verificado, a Ouvidoria finaliza manifestação explicando e orientando o passo a passo ao manifestante a encontrar as informações solicitadas.

As manifestações quando de sua conclusão, são classificadas como “procedente”, “improcedente” ou “LAI”. Foram concluídas no exercício de 2017, 3.300 procedentes e 1.792 improcedentes.

| Mês          | 2016        | 2017        |
|--------------|-------------|-------------|
| Janeiro      | 256         | 128         |
| Fevereiro    | 175         | 95          |
| Março        | 229         | 129         |
| Abril        | 161         | 121         |
| Maio         | 208         | 123         |
| Junho        | 166         | 130         |
| Julho        | 223         | 134         |
| Agosto       | 335         | 202         |
| Setembro     | 383         | 177         |
| Outubro      | 606         | 219         |
| Novembro     | 336         | 168         |
| Dezembro     | 222         | 166         |
| <b>Total</b> | <b>3300</b> | <b>1792</b> |

Figura 25 - Manifestações concluídas  
Fonte: Ouvidoria, 2018

A quantidade de manifestações procedentes do exercício, deu-se por motivos de falta de água no período de escassez, agosto, setembro e outubro.

A quantidade de manifestações atendidas dentro do prazo foram de 4.566, sendo o percentual de 86,74%, no exercício de 2017. No exercício de 2016, o percentual foi de 82,70%. O prazo médio em que o manifestante recebeu a informação requerida em 2017 foi de 5 dias, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas exigidas. Analisando as 5.264 manifestações registradas no exercício de 2017, podemos identificar que o canal de maior registro de manifestações continua sendo o canal Call Center.

| Canal                 | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Telefonia Call Center | 2973       |
| Internet              | 2087       |
| Pessoalmente          | 154        |
| Telefonia             | 21         |
| Email                 | 19         |
| Outros                | 6          |
| Correspondência       | 3          |
| Processo              | 1          |

Figura 26 - Manifestações registradas em 2017  
Fonte: Ouvidoria, 2018

Houve significativa ampliação da transparência ativa da Saneago no portal, com a inserção de informações relativas a viagens de servidores, documentação orçamentária e profissionais inativos.

## 2.6 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

G4-58, G4-46

Concomitantemente ao encaminhamento da resposta ao demandante, somente a OGE disponibiliza pesquisa de satisfação relativa ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Em 2017, houve 151 respostas às manifestações encaminhadas de origem OGE. A maioria daqueles que responderam se declarou satisfeita, tendo a Ouvidoria atendido complemente as expectativas, conforme pode ser visto no Gráfico.

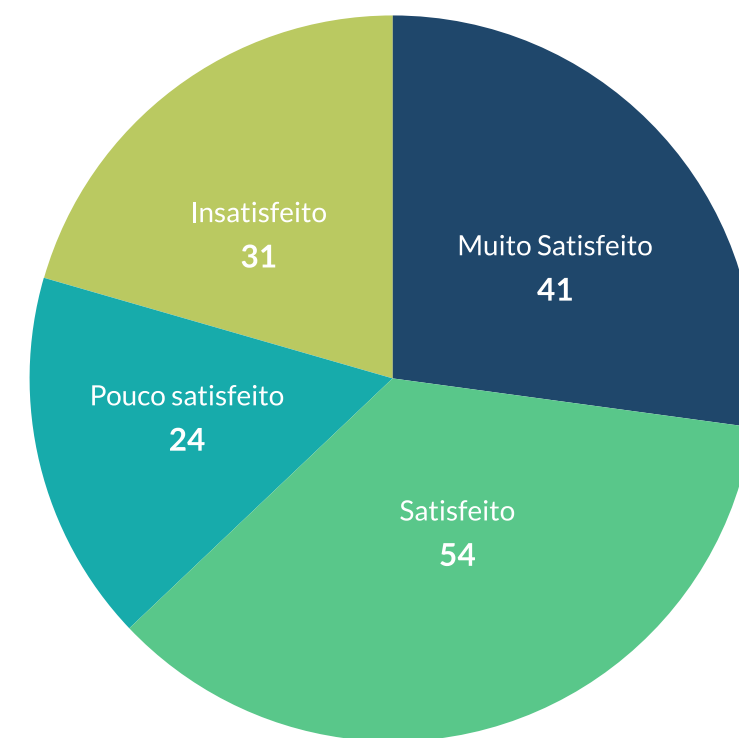


Figura 27 - Gráfico da pesquisa de satisfação realizada pela OGE  
Fonte: Ouvidoria, 2018

Deve-se ressaltar que nem sempre o fato de um cliente se declarar insatisfeito está ligado a eventual má qualidade da resposta. Muitas vezes, quando é feito um pedido de refaturamento e é negado, ele avalia mal o serviço prestado.

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 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 190 solicitações de informações relativas à Saneago no ano de 2017. Foram atendidas 100% das solicitações, sendo que 69% tiveram resposta em até 20 dias. As solicitações vão desde informações técnicas, acadêmicas, até sobre

concurso público. Tais manifestações são disponibilizadas nos canais de atendimento, no rol de classificação das informações.

Com o advento da Operação Decantação, que foi deflagrada em 24 de agosto de 2016, visando apurar inconsistências nas licitações promovidas pela companhia relativas a possíveis alinhamentos de preços e sobrepreços, gerando superfaturamento nas execuções, a Saneago ficou no centro das atenções, o que exigiu uma mudança profunda na gestão, principalmente no que tange à transparência de seus atos.

Como forma de apurar os atos apontados na denúncia do Ministério Público Federal à época, o Conselho de Administração da companhia contratou em setembro de 2016, através do Pregão Eletrônico 41/2016, a empresa Maciel Auditores S/S, que encerrou seus trabalhos em março de 2017 concluindo a licitude dos procedimentos licitatórios objeto da investigação.

Ainda visando garantir um ambiente dotado de segurança, a Saneago promoveu a contratação da “Ernst & Young” para realização de auditoria forense, paralela à criação do Comitê de Investigação que tinha como função principal o acompanhamento e ajuste dos planos de investigação da Ernst & Young.

Como até a presente data a denúncia da operação denominada “Decantação” não foi recebida pela Justiça Federal, a Saneago não possui condições de se posicionar a respeito de seu ingres-

## 2.7 PREÇOS: FORMAÇÃO DE PREÇOS E FIXAÇÃO DE TARIFAS

so ou não na demanda, especialmente na condição de assistente de acusação, dada a inexistência de elementos suficientes para fundamentar uma decisão neste sentido.

Tal evento imprimiu na companhia a necessidade de investir intensamente em programas de conformidade e melhorar o sistema de informações aos públicos interessados (stakeholders), utilizando, como ferramenta imprescindível para geração de valor à companhia, o Compliance, realizando investimentos na Governança de forma robusta e buscando cada vez mais controles e transparência na prestação de contas.

### 2.7.1 Regulação

O Art. 23 da Lei 11.445/2007 define que a regulação disciplina os aspectos técnicos, econômicos e financeiros com o propósito de conferir estabilidade e garantir a eficiência no alcance de resultados.

O Art. 22 da mesma Lei define também os objetivos primordiais dessa regulação:

- Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;
- Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;
- Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da concorrência;
- Definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam à eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.”

No âmbito estadual, a Lei nº 13.569 de 27 de dezembro de 1999 estabeleceu que as atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, no Estado de Goiás, são exercidas pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR; e a

Lei 14.939/2004 que submete a Saneamento de Goiás S/A – Saneago à regulação, fiscalização por meio da AGR.

No âmbito municipal, recentemente foi criada a Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia - ARG, pela Lei Municipal nº 9.753 de 12 de fevereiro de 2016. A partir de então a referida agência vem buscando exercer o seu papel de agente regulador do município de Goiânia e atualmente passa por um intenso processo de estruturação, devido a sua recente criação.

### 2.7.2 Tarifas

Por meio da prestação regionalizada dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a Saneago busca a universalização do acesso, com a plena observância das normas legais vigentes, de modo que a tarifa paga pelos consumidores deve contemplar todos os custos e investimentos realizados pela companhia.

De acordo com a legislação, observa-se que a tarifa constitui a base de sustentabilidade econômica dos serviços e que esta cobrança tem como diretrizes:

- A recuperação dos custos incorridos na prestação dos serviços;

- A remuneração adequada do capital investido pelos prestadores dos serviços;
- O estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços.

O Artigo 29 da Lei 11.445/2007 estabelece:

“Os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração pela cobrança dos serviços:

I - de abastecimento de água e esgotamento sanitário: preferencialmente na forma de tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos conjuntamente.”

O contrato, seja ele no âmbito local ou regionalizado, deve garantir o equilíbrio econômico e financeiro, viabilizando a sustentabilidade de prestação dos serviços. Para tanto, são garantidas revisões tarifárias periódicas e/ou extraordinárias e também reajustes tarifários anuais.

A Lei Estadual 14.939/2004 determina que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados diretamente ao usuário, deverão ser remunerados no regime de preços públicos, por meio da cobrança direta de tarifas, sendo vedado o estabelecimento de isenções ou descontos na tarifa, exceto as diferenças de preços decorrentes do sistema tarifário aprovado.

Na referida Lei, os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração pela cobrança dos serviços.

A tarifa praticada atualmente reflete os custos existentes para a prestação dos serviços com qualidade e eficiência, oferecendo preços módicos à sociedade. A Saneago seguindo os instrumentos normativos disponibiliza a tarifa social, para os reconhecidos como hipossuficientes, que possibilita um desconto de 50% sobre a tarifa residencial normal.

### 2.7.2.1 Reajuste Tarifário X Revisão Tarifária

Reajuste tarifário e revisão tarifária, apesar de ambos se relacionarem à remuneração da prestação dos serviços, são dois processos extremamente distintos. A diferença fundamental está no fator tempo.

O Reajuste Tarifário visa recompor a perda decorrente do efeito inflacionário que incidiu sobre os custos da prestação dos serviços no período anterior, geralmente 12 meses. Já a Revisão Tarifária é um processo que envolve planejamento, em médio prazo, onde a empresa busca a recuperação dos investimentos realizados em melhorias e ampliações dos sistemas de água e esgoto realizados e a realizar, ou seja, investimentos em ativos regulatórios vinculados aos contratos de prestação de serviços firmados com os titulares, objetivando a busca do equilíbrio econômico-financeiro, alinhado aos objetivos estratégicos da empresa para o período.

As revisões e reajustes tarifários possuem embasamento legal, tanto na esfera federal através da Lei 11.445/2007, quanto no âmbito estadual com a Lei Estadual 14.939/2004.

A Lei 11.445/2007 estabelece:

Artigo 37 – Os reajustes de tarifas de serviços públicos de saneamento básico serão realizados observando-se o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

Artigo 38 – As revisões tarifárias compreenderão a reavaliação das condições da prestação dos serviços e das tarifas praticadas e poderão ser: (I) - periódicas, objetivando a distribuição dos ganhos de produtividade com os usuários e a reavaliação das condições de mercado; (II) - extraordinárias, quando se verificar a ocorrência de fatos não previstos no contrato, fora do controle do prestador dos serviços, que alterem o seu equilíbrio econômico-financeiro.

A Lei Estadual 14.939/2004 (Marco Regulatório do Estado de Goiás) estabelece:

Artigo 62 – Os reajustes das tarifas têm como finalidade exclusiva preservar seus valores monetários e só podem ser aplicados nos períodos entre revisões tarifárias.

Artigo 64 – As revisões das tarifas e dos Planos de Gestão do Prestador ocorrerão de quatro em quatro anos, coincidentes com os anos de elaboração do Plano Plurianual (PPA) do Estado de Goiás.

### 2.7.2.2 Reajuste Tarifário: Considerações Metodológicas

A metodologia aplicada para o cálculo do Índice de Reajuste Tarifário (IRT) foi desenvolvida pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR). O método utiliza como base de cálculo as informações financeiras, bem como os principais índices de preços que exercem maior impacto sobre a estrutura de custos da companhia.

De modo simplificado, o método utiliza as informações financeiras dos quatro anos anteriores ao ano do reajuste para avaliar a representatividade (peso/participação), em termos percentuais, das despesas de Pessoal, Material-atacado, Material-varejo, Energia Elétrica, Serviços de terceiros, Telefonia, Gerais, Taxa de Regulação Controle e Fiscalização (TRCF) e também dos Investimentos, no total de despesas da companhia, excluídas as despesas financeiras, de depreciação e fiscais.

O passo seguinte é a ponderação pela variação anual dos principais índices aos grupos em que exercem maior impacto da seguinte forma: Despesas de Pessoal e Terceiros pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC); Material (atacado) e Gerais pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M); Material (varejo) pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA); Energia elétrica pelo índice de reajuste concedido pela ANEEL no período de referência; Telefonia pelo índice de reajuste concedido pela ANATEL no período de referência; A Taxa de Regulação Fiscalização e Controle (TRCF) pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI); e os Investimentos pelo Índice médio de Remuneração dos Investimentos (IMRI) que é uma média ponderada entre o valor dos

contratos de empréstimos e financiamentos e a taxa nominal de remuneração, a estrutura do cálculo para determinação do IRT.

$$\text{IRT} = \text{Material (Varejo)} \times \text{IPCA} + \text{Energia} \times \text{ANEEL} \\ + [\text{Material (Atacado)} + \text{Gerais}] \times \text{IGPM} + \text{Telefonia} \\ \times \text{ANATEL} + [\text{Pessoal} + \text{Serviços de Terceiros}] \\ \times \text{INPC} + \text{Investimentos} \times \text{IMRI}$$

### 2.7.2.3 Revisão Tarifária: Considerações Metodológicas

O processo de revisão tarifária é um elemento fundamental para a melhoria contínua da gestão financeira da empresa, sendo um estudo criterioso amparado pela aplicação de técnicas e procedimentos estatísticos e econométricos, que levam em consideração peculiaridades e premissas como padrões de tendência e sazonalidade, característicos das principais variáveis chave, visando obter as projeções mais aderentes à realidade do setor e garantir o equilíbrio econômico-financeiro para que a empresa possa manter a prestação de serviços em condições adequadas de qualidade, mediante realização de investimentos e buscando atingir a universalização do atendimento com modicidade tarifária.

Cabe ao regulador, neste caso a Agência Goiana de Regulação Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos (AGR), definir as regras do processo, dentre elas a metodologia. Na Primeira Revisão Tarifária Ordinária – 2015 a AGR determinou a utilização do método do Fluxo de Caixa Descontado, que é largamente utilizado na iniciativa privada e por concessionárias e

reguladores de serviços públicos, em vários setores. O método parte da premissa de que o valor econômico de uma empresa é determinado pela geração futura de recursos; por este método os fluxos de caixa projetados deverão ser descontados a uma taxa que variará em função do risco, isto é, do grau de incerteza futura desse fluxo.

O estudo de revisão tarifária realizado pela Gerência de Saneamento Básico da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização (AGR) teve o escopo claro e objetivo de determinar a tarifa ideal a ser praticada pela empresa.

O estudo consistiu na escolha da metodologia adequada que permitisse a recuperação dos custos da SANEAGO anteriores à revisão, bem como a recuperação dos custos futuros decorrentes da operação dos sistemas e da amortização dos investimentos realizados e a realizar, a realização de simulações com dados de anos anteriores de forma a testar as planilhas de cálculo e a aplicação nas planilhas dos dados do ano de 2014 de forma a calcular as novas tarifas médias de água e esgoto (Estudo da Revisão Tarifária Ordinária de 2015 – GESB/AGR, p.04).

Ou seja, o estudo buscou a determinação de uma tarifa que reflète o custo da prestação dos serviços, sendo módica para garantir a continuidade da prestação, bem como a sua capacidade de continuar fazendo os investimentos necessários para a universalização do atendimento, principalmente dos serviços de esgoto ao qual, ainda hoje, metade da população urbana não tem acesso.

## 2.8 RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE

G4-24, G4-27

Os processos de revisão/ajuste tarifário ocorrem de forma transparente, visto que a Agência Reguladora, após concluir os estudos, os coloca em consulta pública para que a sociedade tenha o conhecimento do que tem sido tratado e possa apresentar as sugestões que achar pertinentes. Importante ressaltar que, nos casos das Revisões Tarifárias a Agência Reguladora convida diversas entidades representativas da sociedade para que possam integrar o Grupo que promove o estudo da Revisão Tarifária. Quanto ao questionamento acerca da previsão de melhorias no cálculo das tarifas, o Grupo de estudo, constituído para a Revisão Tarifária Ordinária de 2019, tem feito estudos e análises para o aperfeiçoamento devido.

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

### **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 qualificados primeiramente pela Superintendência de Logística, por meio da Gerência de Gestão e Controle de compras/Estoque, com a Supervisão de Qualidade para se tornarem aptos a contratar com a Saneago, 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 de Fornecedores (G4-12)**

Todas as licitações da Saneago são realizadas pela Comissão Permanente de Licitação - CPL, e, devido a sua natureza jurídi-

ca, requer o atendimento à lei 8.666/1990 (licitação e contrato de administração pública), lei 10520/2002 (licitação na modalidade pregão), lei Complementar nº123/2006 (microempresa e empresa de pequeno porte), e lei 13303/2016 (estatuto jurídico da empresa pública e sociedade de economia mista).

A seleção 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 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 fornecer materiais, equipamentos e serviços qualificados jun-

to 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 as Ordens de Fornecimento (OFs).

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-G-GE, 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.

#### Clientes 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. As Principais Expectativas são:

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

A tabela abaixo apresenta a segmentação de mercado:

| Categoria de Uso |              | Descrição   |
|------------------|--------------|---|
| 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser beneficiado por um Programa Social;</li> <li>• Residir em imóvel residencial, que apresentem características que o definam como popular/rústico ou com área de até 60 m<sup>2</sup>;</li> <li>• Possuir renda familiar de até dois salários mínimos comprovados;</li> <li>• Não possuir fonte alternativa de abastecimento no imóvel;</li> <li>• Apresentar consumo mensal de até 20 m<sup>3</sup> por ligação/mês.</li> </ul> |
| Comercial        | Comercial I  | Classificação que define a utilização da água para fins comerciais ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias.  |
|                  | Comercial II | Classificação que define a utilização da água para fins comerciais de bens e/ou serviços para clientes com baixo consumo (média de até 10 m <sup>3</sup> /economia/mês). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentar consumo médio nos últimos 6(seis) meses de até 10 m<sup>3</sup> por economia;</li> <li>• Não possuir fonte alternativa de abastecimento;</li> <li>• Apresentar consumo mensal de até 10 m<sup>3</sup> /economia mês</li> </ul>   |
| 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, lava jatos 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 independentemente da atividade desenvolvida na economia. Classificam-se também nesta categoria as entidades filantrópicas (associações e/ou fundações sem fins lucrativos) como: hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues, e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e entidades de classe e sindicais.   |

Figura 28 - Segmentação de mercado e seus critérios  
Fonte: SUMAR



## Sociedade

A Saneago no setor em que atua é regulada por diversos órgãos como: Secima, Tribunal de Contas, Ministério Público, Ministério da Saúde, Vigilância Sanitária, Agência Goiânia de Regulação – AGR, ARG ?, Procon's 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 as 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, so-

bre o posicionamento institucional da empresa e sobre as formas corretas de utilizar a rede, sempre atentando 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 o possível.

| Ações de Marketing   | Descrição  |
|--|--|
| Materiais de Comunicação para o público em geral                       | Atualmente a Saneago possui um conjunto de 6 panfletos que orientam a população sobre o uso correto das redes: Economize, Evite Vazamentos; Como cuidar da sua caixa d'água; Rede de Esgoto: a Saneago ensina como utilizar; Sua saúde começa pela água que você bebe; Água de Chuva não é esgoto; Dicas de Economia de Água.<br><br>Em conjunto com este último a empresa possui também um kit de jogos e cartilha destinado a estudantes do ensino fundamental com dicas de economia de água. Disponível para download no site e também distribuído pela empresa nas atividades em escolas. Contendo: caça palavras, jogo de tabuleiro, palavras cruzadas e Ilustrações para colorir |
| Materiais de Comunicação específicos                                   | São distribuídos sempre que há demanda individual de determinada unidade. Podem ser informativos sobre obras de manutenção, sobre melhorias no sistema, explicativos dos investimentos da empresa, entre outros (exemplos de Anápolis em anexo).   |
| Copos personalizados de água tratada e lixeiras de papel reciclado     | São distribuídos para eventos de governo ou com cunho ambiental/social desde que haja contrapartida de marketing para a empresa, como divulgação da logo ou espaço para ações da Saneago.  |
| Prêmio Saneago de Cinema Ambiental                                     | Prêmio realizado em conjunto com o Festival Internacional de Cinema Ambiental que agracia o melhor filme com a temática sobre a água com prêmio em dinheiro no valor de R\$ 30 mil reais.  |
| Feiras e exposições  | Sempre atenta à necessidade de aproximar seu contato com o público, a empresa monta stand em diversas feiras e eventos para atendimento ao público e divulgação das ações da empresa.  |
| Palestras em escolas e visitas de estudantes às unidades de tratamento | O Distrito da Saneago em Anápolis é, continuamente, solicitado para realizar palestras em escolas e universidades e, para atendimento a esta demanda, possui uma agenda anual, tanto para ministrar palestras nas instituições de ensino, quanto para visitas dos estudantes às unidades da Saneago, em todas elas, um profissional devidamente capacitado é designado para a apresentação.  |
| Distribuição de Coletores de Óleo                                      | Em ações realizadas junto com o batalhão da Polícia Ambiental do Estado, são distribuídos coletores de óleo de cozinha usado, para evitar a poluição dos mananciais e o entupimento de rede.   |

Figura 29 - Ações de marketing  
Fonte: SUMAR

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

| Canais de Interação  | Descrição  |
|--|--|
| Atendimento Telefônico ( Central de Relacionamento)  | Atendimento disponível aos clientes da Companhia por meio de ligações gratuitas (0800) que permitem a realização de chamadas, podendo ser esclarecidas dúvidas sobre os serviços oferecidos, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas,  |
| Serviço de Teleatendimento Receptivo   | Esse serviço abrange as ilhas de atendimento, destinadas a prestar atendimento e registro de solicitações, pedidos de informações e manifestações de atendimento Global, Ouvidoria e Grandes Clientes prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários à prestação de serviços.   |
| Serviços de Teleatendimento Ativo  | Serviço destinado a realização de ligações aos clientes da Central de Atendimento Saneago, de acordo com roteiros e respostas previamente definidas, para fornecimento de informações institucionais, campanhas de divulgação e pesquisa de satisfação.  |
| Serviço de Atendimento Multimeios  | Atendimento prestado aos clientes da Saneago, através de canais multimeios, tais como: e-mail, Fale Conosco, SMS – Short Message Service, Webchat e Redes Sociais.   |
| Serviço de Back Office   | Consiste no atendimento às demandas não solucionadas no primeiro nível de teleatendimento receptivo e atendimento multimeios, promovendo correção de falhas no processo operacional, solicitações, pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas não solucionadas, além de tratamento e manutenção de dados e informações de atendimento para registro em base de conhecimento e buscar soluções junto às áreas técnicas da Saneago. Este serviço ocorre antes do cliente recorrer a Ouvidoria da Saneago.  |
| Serviço de Monitoria de Atendimento  | Compreende a execução de monitoria do atendimento das chamadas, promoção da avaliação individual e periódica dos atendentes e propositura de cursos, treinamentos e reciclagem, visando o aprimoramento dos serviços de atendimento, além de propor melhorias nas rotinas dos sistemas em operação, adequando-se às necessidades do ambiente operacional.  |
| Serviço de Análise, Dimensionamento e Acompanhamento de Tráfego                              | Compreende a análise das curvas históricas das chamadas recebidas; avaliação do tráfego dos troncos de entrada/saída de telefonia da Central. Acompanhamento da tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia; dimensionamento intra-hora para dias futuros e acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas, cujo objetivo é identificar desvios e proporcionar melhorias e acertos nos dimensionamentos futuros.   |
| Serviço de Atendimento Eletrônico via URA  | Destina-se ao atendimento eletrônico, cuja execução se dará através da URA- Unidade de Resposta Audível, com vistas a prestar informações padronizadas, a partir de consultas na base de conhecimentos, por meio de mensagens previamente gravadas   |
| Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS  | Destina-se ao atendimento eletrônico via SMS –Short Message Service executado através do tráfego de mensagens curtas originado da entrega e recebimento entre o cliente e a Saneago, a partir de consultas na base de conhecimento, oferecendo mobilidade e recebimento imediato dos serviços de forma ágil e prática.   |
| Serviço de Elaboração e Implantação de Roteiros, Fluxos de Atendimento e Rotinas de Trabalho | Esse serviço objetiva a estruturação das informações pertinentes ao atendimento prestado pela Central e o constante acompanhamento para melhoria da qualidade dos serviços e, compreende: o mapeamento dos procedimentos e rotinas operacionais voltados ao atendimento.   |
| Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas de Atendimento                  | Esse serviço objetiva a adequação e manutenção de aplicativos/softwarees dos sistemas voltados para o atendimento, base de conhecimento e serviços prestados aos clientes pela Central de Atendimento Saneago, além da otimização do fluxo de informações entre clientes/Central de Atendimento/Saneago, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos cliente e apoiar na integração dos sistemas corporativos e de informação da Saneago, se necessário, com os sistemas do ambiente da plataforma de comunicação da Central utilizando-se tecnologias avançadas de integração CTI. |

Figura 30 - Canais de Interação  
Fonte: SUMAR

## 2.9 DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

### G4-EC1

Em relação ao lucro líquido, a Saneago conseguiu dos últimos dois anos reverter os prejuízos dos anos de 2014 e 2015, com destaque para o crescimento de 136,14% do lucro líquido em 2016 comparativamente ao ano de 2015, em 2017 o avanço foi muito próximo ao observado no ano de 2016, visto que, em 2017 o lucro líquido cresceu 136,23%, motivada pela redução de 30,51% das despesas com provisões e reversões, bem como pela queda de 28,19% nos gastos com juros e multas sobre empréstimos e financiamentos, devido a redução do endividamento.

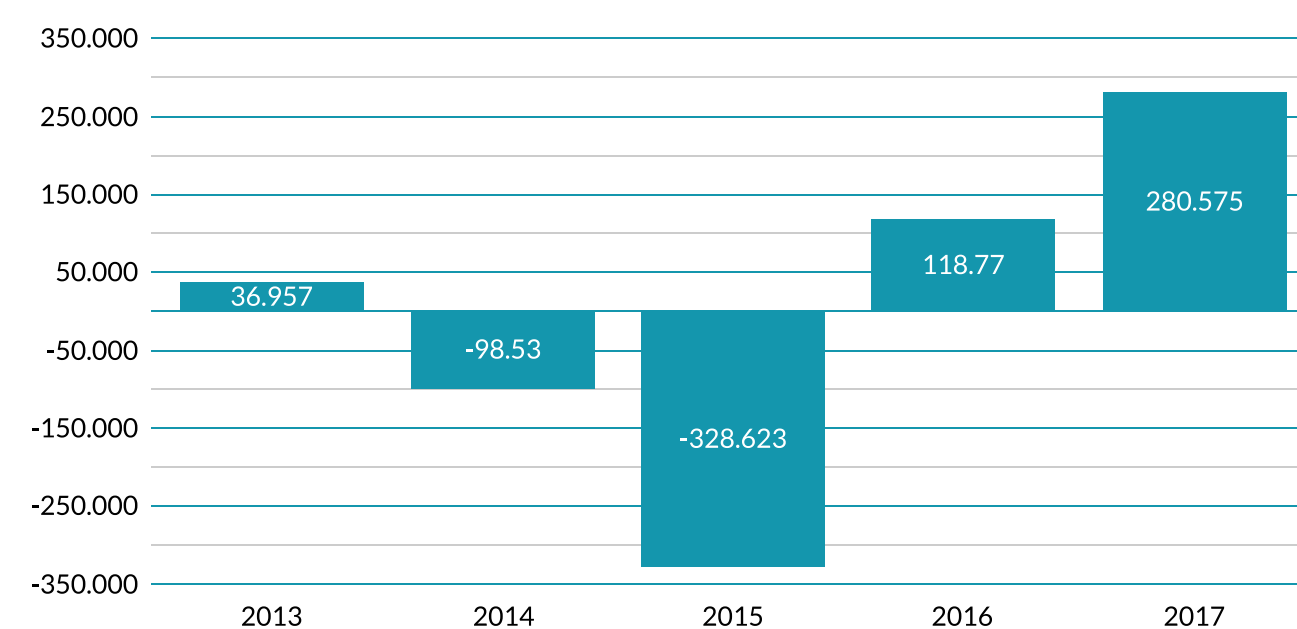


Figura 31 - Histórico de Lucro em R\$ mil, dados terceiro trimestre  
Fonte: DIRIN

A receita operacional líquida obtida com os serviços de água e esgoto apresentou em 2017 um avanço de 8,28% comparativamente ao ano de 2016.

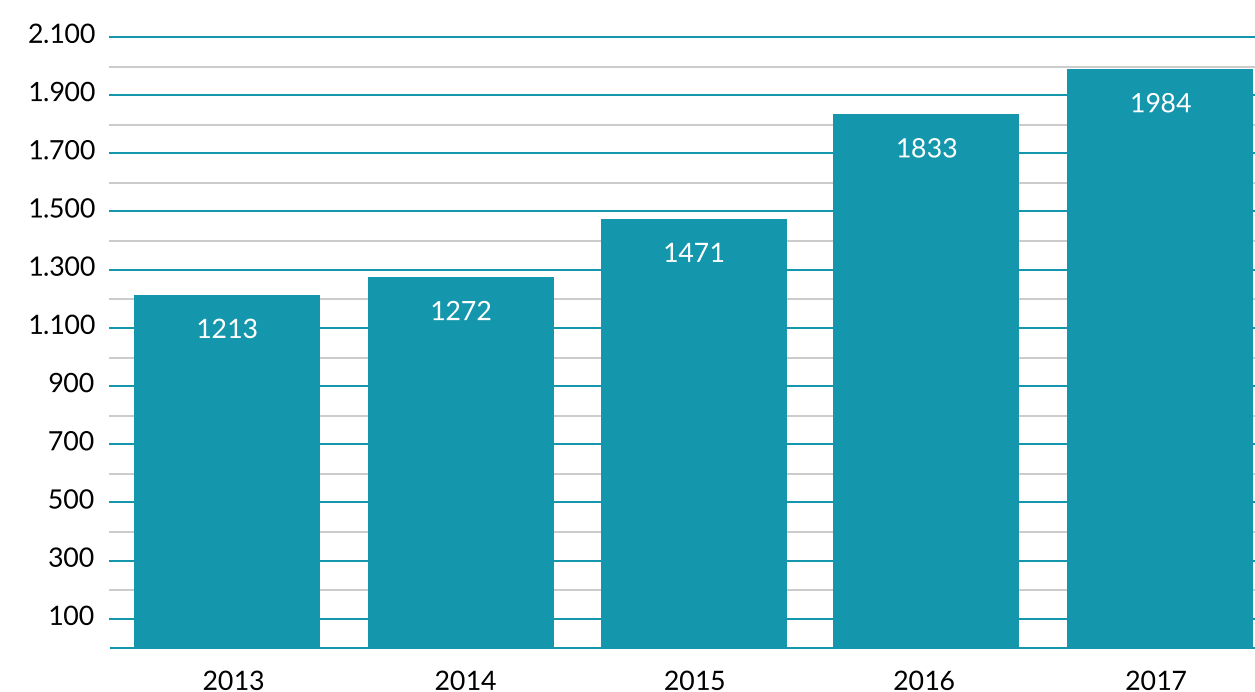


Figura 32 - Histórico de Receita Operacional Líquida em R\$ bilhões correntes, dados terceiro trimestre | Fonte: DIRIN

A variação positiva é explicada, sobretudo, pelo reajuste tarifário que foi de 6,27% em 2017, além do crescimento do mercado, dado pelo número de economias faturadas, que avançou 3,11% no abastecimento de água e 3,73% na coleta e tratamento de esgoto em comparação com o ano de 2016.

No que diz respeito ao Ebtida\*, após reduções observadas no ano de 2014 e 2015, no ano de 2016 apresentou avanço de 83,29% em comparação com o ano de 2015. No ano de 2017 o Ebitda acumulou um montante de R\$ 362.875, queda de 2,33% em comparação com o ano anterior, devido aos maiores gastos de pessoal em função do programa de desligamento voluntário (PDV) que fez com que o custo com os serviços e as despe-

sas comerciais, crescesse 16,22% e 45,34%, respectivamente, sendo que, ambas possuem na sua composição as despesas de pessoal com os principais gastos.

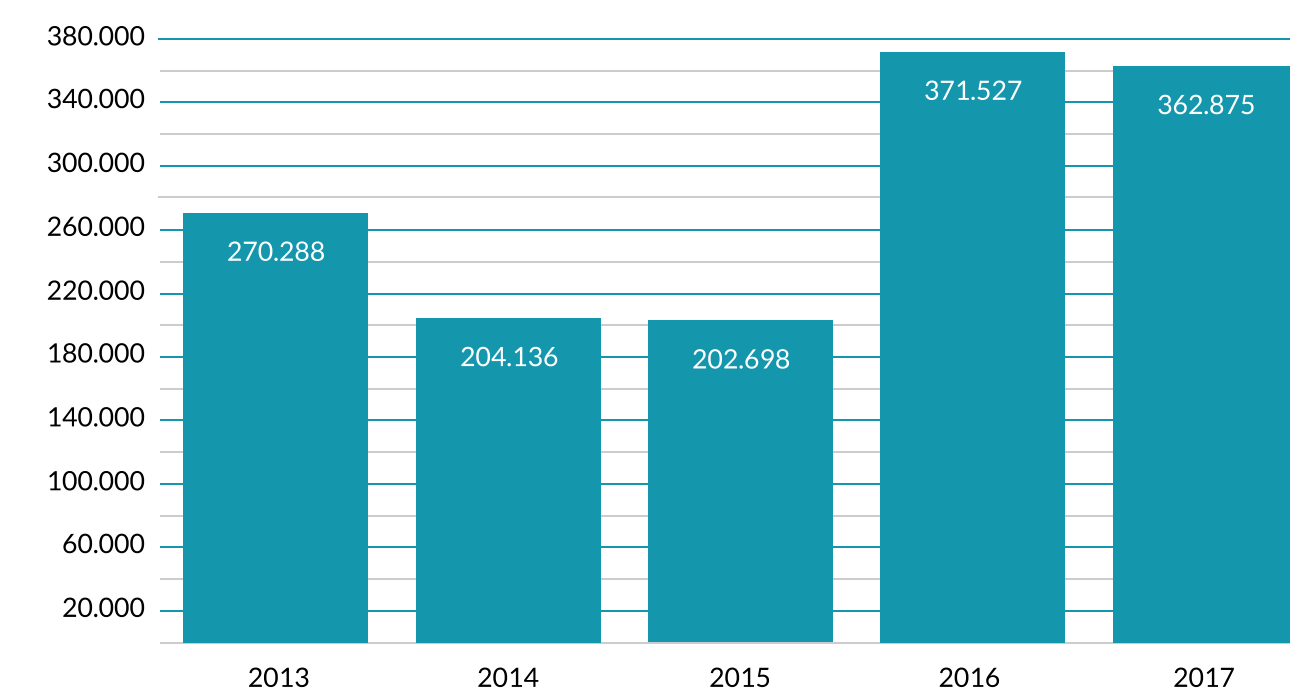


Figura 33 - Histórico de Ebtida R\$ milhões, dados terceiro trimestre  
Fonte: DIRIN

A margem Ebtida apresentou retração nos anos de 2014 e 2015, porém, houve recuperação no ano de 2016 com margem ebtida de 20,75% em 2017 a margem atingiu 18,29%.

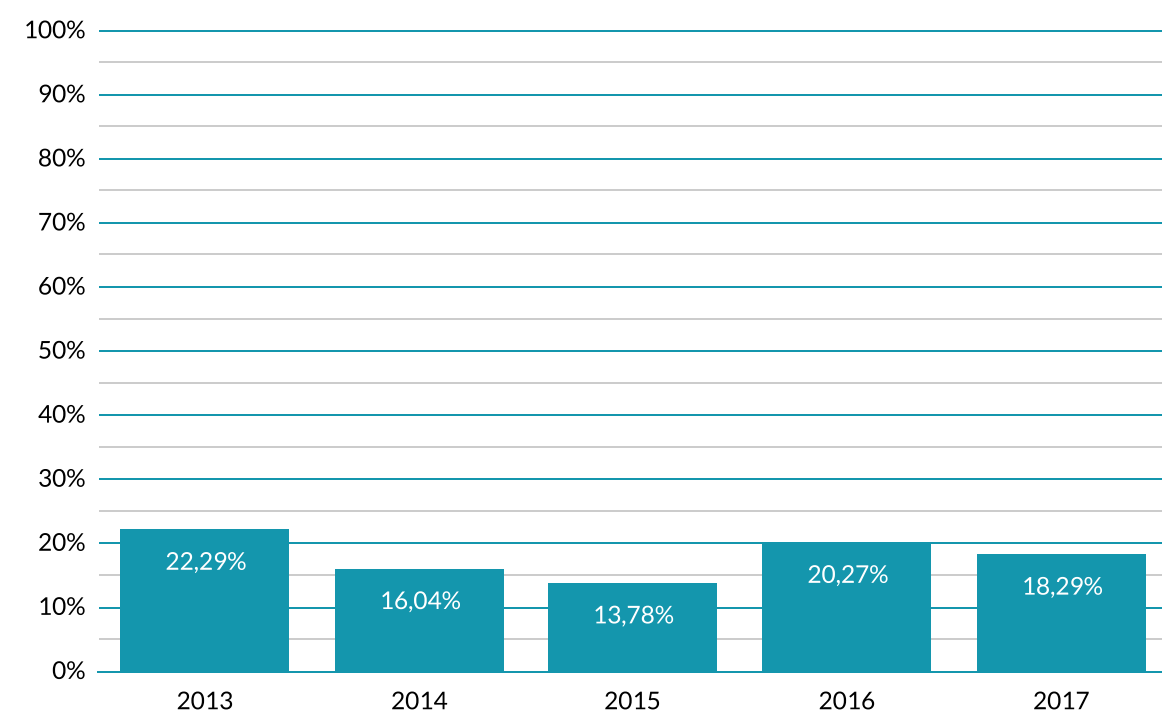


Figura 34 - Histórico da Margem Ebitda %, dados terceiro trimestre  
Fonte: DIRIN

Em relação ao endividamento, após superar 1 bilhão de reais em 2015, a dívida líquida caiu 20% em 2017, para R\$ 903.707, queda esta, que é explicada pela não contratação de novas dívidas, dessa forma, a dívida líquida de 2017 está no menor patamar dos últimos três anos.

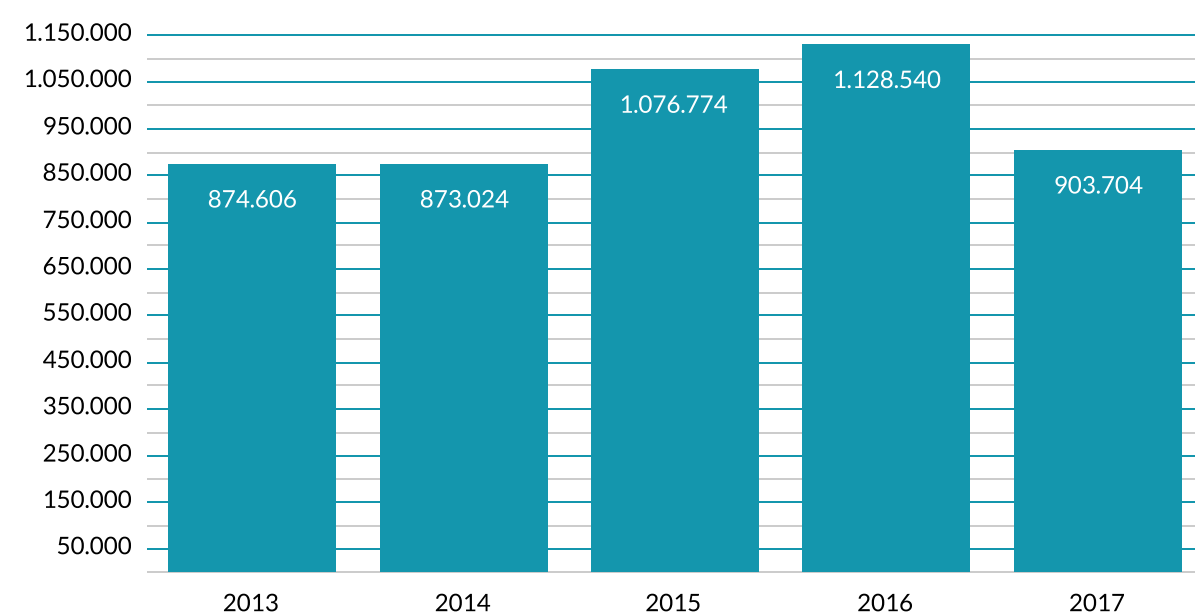


Figura 35 - Histórico de Dívida Líquida R\$ milhões, dados terceiro trimestre  
Fonte: DIRIN

Devido à redução do endividamento, o índice de alavancagem em relação ao Ebitda, totalizou 2,49 vezes até o terceiro trimestre de 2017, o que representou uma considerável redução em relação ao ano de 2016, quando a alavancagem era de 3,21 vezes.

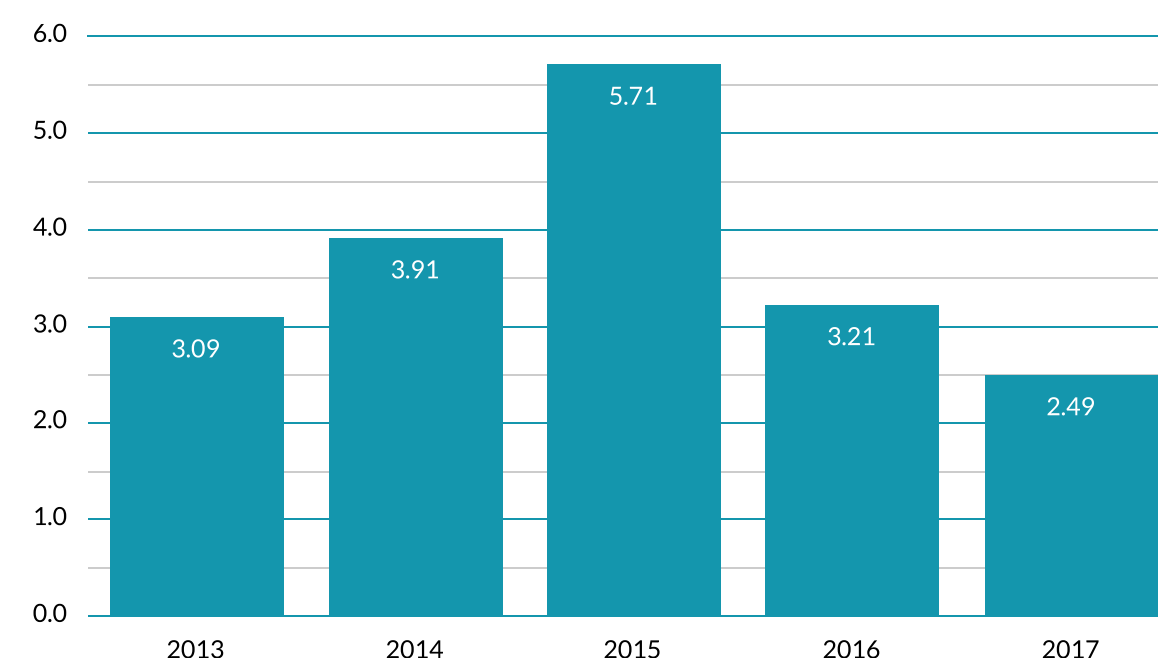


Figura 36 - Histórico de Alavancagem (Dívida Líquida/Ebitda)  
Fonte: DIRIN

Concernente aos investimentos, entre os anos de 2013 a 2017, a média anual de investimentos foi de R\$ 340.426, sendo que, 44% dos investimentos foram bancados por capital de terceiros, 22% dos investimentos realizados por meio do Estado de Goiás, acionista majoritário da Saneago, enquanto que o capital próprio contribuiu com 34% do montante investido no período.

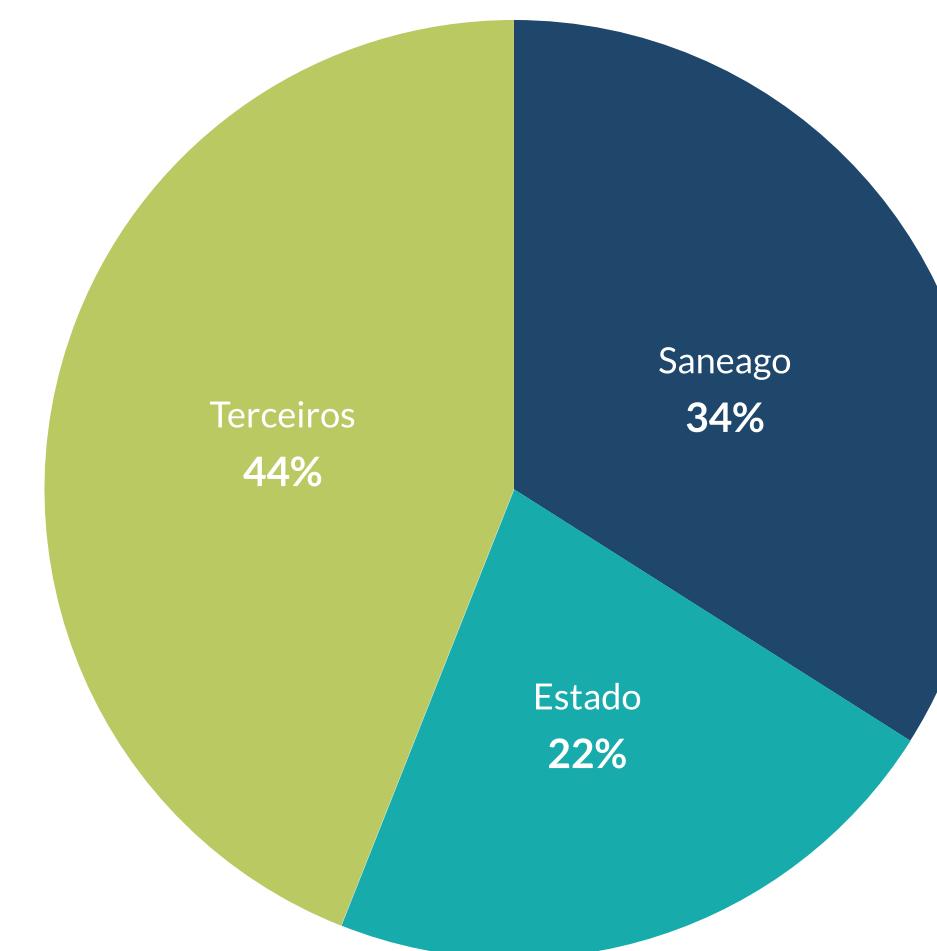


Figura 37 - Investimentos por Fonte de Recursos (%)  
Fonte: DIRIN

### 3. GESTÃO ESTRATÉGICA E SUSTENTABILIDADE

## 3.1 MISSÃO, VISÃO E VALORES

G4-2, G4-56

A Saneago planeja suas ações visando excelência nos seus processos de gestão, obedecendo critérios que considerem os aspectos econômico, social e ambiental, cujo resultado almejado constitui a redução de impactos ambientais na operação, garantia de resultados para os stakeholders e melhoria no ambiente de trabalho.

Para tanto, a companhia utiliza o Planejamento Estratégico - PES como ferramenta de gestão desde o ano de 2007, inicialmente contemplando 10 objetivos, com ações e projetos previstos em todas as áreas da companhia. Na segunda fase, este planejamento estendeu-se também às áreas tática e operacional, com 13 objetivos alocados em 5 dimensões estratégicas (clientes, mercadológica, finanças, gestão e pessoas). A partir de 2016, o Planejamento passou a ser elaborado com base no Balanced Scorecard - BSC.

O ciclo vigente, 2018-2022, sofreu alterações de forma que as perspectivas de gestão fossem distribuídas entre as dimensões econômico-financeira, clientes, mercado e poder concedente, processos internos e aprendizado e crescimento.

Os objetivos estratégicos, bem como a missão, visão, valores e objetivos estratégicos da Saneago, estão diretamente alinhados ao processo de gestão da sustentabilidade, bem como ao monitoramento constante das ações e indicadores, prestação de contas e transparência na gestão.

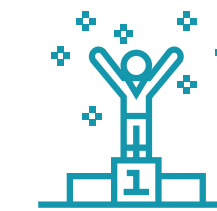
No entanto, para que a companhia atinja sucesso em seus objetivos, torna-se fundamental o engajamento do público de interesse, o que vem sendo realizado a partir do atendimento das demandas externas, seja da sociedade, poder concedente, órgãos governamentais e acionistas dentre outros, apresentadas, seja pessoalmente através de reuniões realizadas com a alta gestão, seja por meio no portal da Saneago e Lei de Acesso à Informação.

A partir da adoção das práticas de governança, a companhia está trabalhando para construir metas alinhadas aos temas relevantes apresentados na matriz de materialidade. No anexo I constam os resultados dos anos de 2016 e 2017.



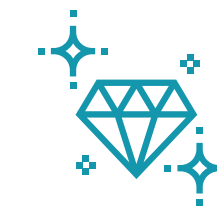
### Missão

Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade.



### Visão

Até 2020, ser referência em gestão e resultados, na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil.



### Valores

- Integração;
- Inovação;
- Profissionalismo e comprometimento;
- Ética e Transparência;
- Responsabilidade;
- Agilidade e competência;
- Respeito e cordialidade.

## 3.2 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.



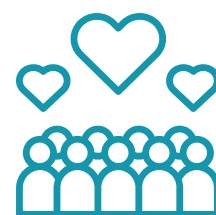
### Sustentabilidade Socioambiental

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 ambiental, 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.

## 3.3 SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Para que se realize o acompanhamento do PES, faz-se necessária uma avaliação periódica do mesmo, que é realizada trimestralmente com o Grupo Gestor, Colegiado de Superintendentes e Diretoria Colegiada.

A definição das metas para o exercício seguinte ocorre sempre no exercício anterior, sendo divulgadas pela unidade verificadora de cada indicador, no mês de janeiro de cada ano.

Cada unidade responsável pela meta deverá elaborar os planos de ação no primeiro mês do trimestre, evidenciando todas as ações que serão tomadas durante todo o trimestre, buscando alcançar as metas estabelecidas, sendo que os planos devem ser aprovados pela unidade verificadora do indicador no primeiro mês do trimestre, efetivando sua ciência por toda hierarquia organizacional.

Caso os resultados alcançados estejam na faixa crítica da meta para o indicador, deverá ser elaborado um plano de ação complementar, para garantir que o planejamento para o trimestre não seja comprometido.

As prestações de contas do resultado das ações trimestrais deverão ser feitas no mês subsequente ao trimestre pela unidade verificadora do indicador. Esta prestação de contas deverá ser aprovada por toda a hierarquia organizacional. De posse das prestações de contas, será feita uma análise crítica juntamente a alta Gestão da Companhia.

Para garantia de maior transparência, efetividade e alinhamento das ações estratégicas da Saneago ao Planejamento Estratégico, foi criado o Comitê de Gestão do Planejamento – CGP (RD 087/2017), que possui como atribuições o acompanhamento da execução da estratégia definida, a validação dos dados e metas para o Planejamento e a adoção de medidas corretivas, dentre outras.

O monitoramento das metas é realizado através do Sistema PES, destinado a monitorar os valores das metas do planejamento estratégico e o resultado alcançado mês a mês por distrito. Neste programa, o gestor do distrito insere o planejamento das ações a serem executadas para garantir o alcance das metas.

O controle ocorre por meio de análise crítica através do CGP. O Comitê tem caráter transversal à cultura organizacional e realiza, trimestralmente, a análise crítica dos indicadores e iniciativas relacionadas, estudos e possíveis adequações às metas.

**O Sistema de Gestão da Saneago contempla os seguintes temas:**

- Gestão de desempenho baseada na competência e nos resultados;
- Plano de cargos, carreira e remuneração – PCCR;
- Plano de carreira gerencial - PCG;
- Fortalecimento dos Controles Internos (Ver mais nos capítulos de Governança e Conformidade);
- Gestão de Riscos em fase de aprovação, direcionada ao modelo “COSO” (Ver mais nos capítulos de Governança e Conformidade);
- Metodologia do Cálculo da Gratificação de Função de Gestão.



## 3.4 SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS

G4-10

No ciclo de 2017, foi estabelecida uma proposta de Gestão de Recursos Humanos, atuando estrategicamente com o planejamento e desenvolvimento das pessoas para o alcance dos objetivos e metas individuais e organizacionais.

A Saneago entende que o capital humano é um diferencial competitivo com grandes possibilidades de alcançar sustentabilidade em suas várias vertentes. Assim, foram implementadas algumas ações como:

- Realização do Programa de Desligamento Voluntário – PDV, com desligamento de 460 empregados entre junho e dezembro de 2017;
- Contratação de mais 400 novos funcionários; Implantação do Programa de Desligamento Programado, que possui caráter permanente, visando o “desligamento planejado do empregado”;
- Definição do Plano de Carreira Gerencial – PCG, que trata de uma ferramenta de gestão de pessoas que define estratégias, metodologias de concepção e políticas da gestão de carreira gerencial, permitindo ao empregado perceber, de maneira clara, o caminho para planejar a sua carreira. Os objetivos do PCG são: oferecer oportunidades de desenvolvimento por meio de uma carreira estruturada; ter perspectivas de crescimento claras; e ter gestores capacitados a tomar decisões estratégicas que impactam diretamente nos resultados organizacionais.
- Realização do primeiro ciclo de Avaliação de Desempenho, uma ferramenta que visa analisar o desempenho dos empregados na empresa, baseado em competências e resultados;
- Publicação do Edital de concurso/2017, com 338 vagas oferecidas nas diversas Regionais do Estado de Goiás.

| Saneago - Números resumidos dos empregados por região, diversidade, faixa etária, desligamentos e admissões |                     |                   |                     |                     |                   |                                |
|---|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|--------------------------------|
| Regional / Unidade  | Total de Empregados | Empregados Ativos | Empregados Inativos | Empregados Mulheres | Empregados Homens | Empregados Contratados em 2018 |
| CAESAN  | 15                  | 8                 | 7                   | 2                   | 6                 | 0                              |
| DICOR   | 412                 | 291               | 121                 | 116                 | 175               | 49                             |
| DIGEO   | 152                 | 108               | 44                  | 23                  | 85                | 55                             |
| DIRIN   | 31                  | 26                | 5                   | 7                   | 19                | 4                              |
| LICITAÇÕES  | 20                  | 12                | 8                   | 5                   | 7                 | 0                              |
| P-GAD   | 27                  | 15                | 12                  | 8                   | 7                 | 7                              |
| P-GAG   | 15                  | 7                 | 8                   | 3                   | 4                 | 3                              |
| P-GDT   | 24                  | 15                | 9                   | 5                   | 10                | 7                              |
| P-GEI   | 16                  | 8                 | 8                   | 3                   | 5                 | 1                              |
| P-GES   | 11                  | 7                 | 4                   | 3                   | 4                 | 1                              |
| P-GMI   | 32                  | 23                | 9                   | 4                   | 19                | 6                              |
| P-GSN   | 33                  | 18                | 15                  | 8                   | 10                | 2                              |
| P-GSS   | 34                  | 16                | 18                  | 8                   | 8                 | 4                              |
| PRESIDÊNCIA   | 114                 | 32                | 82                  | 11                  | 21                | 3                              |
| PREVISAN  | 3                   | 2                 | 1                   | 0                   | 2                 | 0                              |
| PROJU   | 220                 | 114               | 106                 | 57                  | 57                | 34                             |
| R. ANÁPOLIS   | 459                 | 374               | 85                  | 45                  | 329               | 20                             |
| R. CAMPOS BELOS   | 129                 | 108               | 21                  | 13                  | 95                | 2                              |
| R. CERES  | 289                 | 233               | 56                  | 23                  | 210               | 9                              |
| R. FORMOSA  | 205                 | 181               | 24                  | 24                  | 157               | 12                             |
| R. GOIÁS VELHO  | 206                 | 170               | 36                  | 13                  | 157               | 10                             |
| R. INHUMAS  | 157                 | 132               | 25                  | 10                  | 122               | 3                              |
| R. IPORÁ  | 184                 | 146               | 38                  | 12                  | 134               | 8                              |
| R. ITUMBIARA  | 169                 | 126               | 43                  | 18                  | 108               | 5                              |
| R. LUZIÂNIA   | 393                 | 299               | 94                  | 46                  | 253               | 17                             |
| R; MORRINHOS  | 180                 | 141               | 39                  | 14                  | 127               | 6                              |
| R. PALMEIRAS DE GOIÁS   | 152                 | 115               | 37                  | 6                   | 109               | 5                              |
| R. PORANGATU  | 203                 | 160               | 43                  | 10                  | 150               | 4                              |
| R. RIO VERDE  | 148                 | 114               | 34                  | 15                  | 99                | 7                              |
| R. SANTA HELENA DE GOIÁS  | 122                 | 89                | 33                  | 8                   | 81                | 2                              |
| R. SÃO LUIZ DOS MONTES BELOS  | 168                 | 135               | 33                  | 9                   | 126               | 5                              |
| R. JATAÍ  | 131                 | 108               | 23                  | 6                   | 102               | 6                              |
| R. OUVIDOR  | 200                 | 160               | 40                  | 20                  | 140               | 4                              |
| SUAUD   | 13                  | 11                | 2                   | 2                   | 9                 | 1                              |
| SUECO   | 42                  | 36                | 6                   | 23                  | 13                | 7                              |
| SUENG   | 52                  | 29                | 23                  | 14                  | 15                | 2                              |
| SUESP   | 115                 | 74                | 41                  | 28                  | 46                | 14                             |
| SUMAR   | 58                  | 38                | 20                  | 23                  | 15                | 2                              |
| SUMEG   | 178                 | 143               | 35                  | 20                  | 123               | 1                              |
| SUOGE   | 11                  | 8                 | 3                   | 6                   | 2                 | 2                              |
| SUPLA   | 17                  | 14                | 3                   | 10                  | 4                 | 2                              |
| SUTEC   | 105                 | 82                | 23                  | 12                  | 70                | 0                              |
| SUTOM   | 401                 | 202               | 199                 | 66                  | 136               | 21                             |
| UNIDADES DIVERSAS   | 3.610               | 2.068             | 1.543               | 436                 | 1.632             | 433                            |
| VICE-PRESIDÊNCIA  | 122                 | 106               | 16                  | 42                  | 64                | 1                              |
| <b>TOTAIS</b>   | <b>9378</b>         | <b>6304</b>       | <b>3075</b>         | <b>1237</b>         | <b>5067</b>       | <b>788</b>                     |

Figura 38- Dados dos Empregados  
Fonte: SUREH

### 3.4.1 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.

### 3.4.2 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 apresenta-

dos 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 2017, o mapeamento de competências e a definição dos indicadores da perspectiva resultado foi concluído no primeiro semestre de 2017.

A avaliação de desempenho por competências e resultado (90°) foi realizada no mês de setembro de 2017, conforme procedimento PR06.4006 disponível.

### 3.4.3 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.

À unidade compete também adotar medidas que visam promover a saúde, a integridade física, mental, social e a capacidade de trabalho dos seus empregados distribuídos em 226 Distritos no Estado de Goiás e manter um ambiente saudável, seguro e evitar acidentes e/ou doenças ocupacionais.

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 2017, tais indicadores obtiveram os seguintes resultados:

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| Taxa de Lesões               | 4,89% |
| Taxa de Doenças Ocupacionais | 0     |
| Óbitos                       | 0     |

Figura 39- Indicadores de Segurança do Trabalho  
Fonte: G-GTS, 2018. Cálculos elaborados de acordo com NBR 14.280.

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 42 CIPAs, 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.

### 3.4.3.1 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 ma-

nhã, 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 para o período 2018 a 2022 ressaltou a necessidade de aumentar a capacitação e treinamento de seus empregados e apresenta como objetivo “Desenvolver a Capacitação de Pessoal”, e tem como ações estratégicas: promover o investimento na capacitação, desenvolvimento de pessoal e produtividade de pessoal.

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 2017. Foram realizados 106 treinamentos sobre Saúde e Segurança do Trabalho, incluindo Cursos de CIPA

e SIPATs, com a participação de 4.406 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.

| Treinamento   | Nº de Empregados Treinados |
|---|----------------------------|
| Segurança em Espaço Confinado                       | 628                        |
| Segurança em Trabalhos em Altura                    | 506                        |
| Segurança em Máquinas e Equipamentos                | 480                        |
| Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade | 40                         |

Figura 40 - Treinamentos de Segurança do Trabalho  
Fonte: SUREH, 2018.

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

### 3.4.3.2 Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva

Demonstrando a preocupação da Saneago com a integridade física de seus empregados, em março de 2017, a Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho – G-GST atualizou a Instru-

ção 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.

### 3.4.4 Programa de Desligamento Voluntário – PDV

O PDV da SANEAGO é um acordo mútuo entre empregador e empregado, para estabelecer o fim do contrato de trabalho. O desligamento do empregado dá-se na modalidade pedido de demissão, com o pagamento das verbas devidas nesta modalidade rescisória, que envolve as férias vencidas e/ou proporcionais, acrescidas de 1/3 (CF/88); 13º salário proporcional; e FGTS do mês anterior e do mês da rescisão.

Além das verbas rescisórias legalmente devidas e citadas acima, foram pagas ao empregado que aderiu ao programa, verbas indenizatórias em valores equivalentes ao que seria por ele percebido a título de:

- Aviso prévio proporcional ao seu tempo de serviço;
- Férias proporcionais, acrescidas de 1/3 (CF/88) sobre o período equivalente ao aviso prévio proporcional ao seu tempo de serviço;
- 13º salário proporcional sobre o período equivalente ao aviso prévio proporcional ao seu tempo de serviço;

- FGTS sobre o período equivalente ao aviso prévio proporcional ao tempo de serviço;
- 40% sobre o saldo do FGTS, considerando-se, inclusive, o período equivalente ao aviso prévio proporcional ao tempo de serviço. Foi pago, ainda, aos que aderiram ao PDV, indenização correspondente a 04 (quatro) salários base do empregado, acrescido de anuênio e quinquênio, férias proporcionais mais 1/3 de férias proporcionais e 13º proporcional.

No período de Julho a Dezembro de 2017 foram desligados 460 empregados através do PDV.

#### 3.4.4.1 Programa de Desligamento Planejado – PDP

O PDP é um programa de caráter permanente, onde o desligamento do empregado será realizado mediante procedimento administrativo individual, com motivação baseada em, mas sem se limitar:

- Preservação da saúde do empregado;
- Necessidade de renovação do quadro de empregados, sem que se perca, de forma abrupta, o conhecimento adquirido ao longo dos anos;
- Adequação financeira diante da necessidade de ampliação do quadro para acompanhar a ampliação do sistema.

São empregados selecionáveis para o PDP os aposentados que não estiverem inscritos no PDV. O primeiro ciclo do PDP prevê o desligamento de aposentados especiais.

### 3.4.5 Demissões e Admissões

No ano de 2017 a Saneago contratou 298 funcionários e demitiu 508, com a seguinte distribuição por gênero:

| Mês              | Masculino  | Feminino  | Total      |
|------------------|------------|-----------|------------|
| Janeiro / 2017   | 0          | 1         | 1          |
| Fevereiro / 2017 | 17         | 8         | 25         |
| Março / 2017     | 0          | 0         | 0          |
| Abril / 2017     | 0          | 0         | 0          |
| Maio / 2017      | 0          | 0         | 0          |
| Junho / 2017     | 0          | 0         | 0          |
| Julho / 2017     | 77         | 5         | 82         |
| Agosto / 2017    | 11         | 1         | 12         |
| Setembro / 2017  | 4          | 6         | 10         |
| Outubro / 2017   | 0          | 3         | 3          |
| Novembro / 2017  | 98         | 2         | 100        |
| Dezembro / 2017  | 56         | 9         | 65         |
| <b>Total</b>     | <b>236</b> | <b>35</b> | <b>271</b> |

Figura 41 - Admissões por gênero 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

| Mês              | Masculino  | Feminino  | Total      |
|------------------|------------|-----------|------------|
| Janeiro / 2017   | 4          | 2         | 6          |
| Fevereiro / 2017 | 4          | 0         | 4          |
| Março / 2017     | 2          | 1         | 3          |
| Abril / 2017     | 1          | 0         | 1          |
| Maio / 2017      | 3          | 2         | 5          |
| Junho / 2017     | 4          | 0         | 4          |
| Julho            | 89         | 8         | 97         |
| Agosto / 2017    | 88         | 9         | 97         |
| Setembro / 2017  | 97         | 13        | 110        |
| Outubro / 2017   | 109        | 25        | 134        |
| Novembro / 2017  | 4          | 1         | 5          |
| Dezembro / 2017  | 35         | 7         | 42         |
| <b>Total</b>     | <b>440</b> | <b>68</b> | <b>508</b> |

Figura 42 - Demissões por gênero 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

| Mês              | Masculino | Feminino |
|------------------|-----------|----------|
| Janeiro / 2017   | 0,0%      | 0,2%     |
| Fevereiro / 2017 | 0,2%      | 0,5%     |
| Março / 2017     | 0,0%      | 0,1%     |
| Abril / 2017     | 0,0%      | 0,0%     |
| Maio / 2017      | 0,0%      | 0,1%     |
| Junho / 2017     | 0,0%      | 0,0%     |
| Julho / 2017     | 1,8%      | 0,8%     |
| Agosto / 2017    | 1,1%      | 0,6%     |
| Setembro / 2017  | 1,1%      | 1,1%     |
| Outubro / 2017   | 1,2%      | 1,7%     |
| Novembro / 2017  | 1,2%      | 0,2%     |
| Dezembro / 2017  | 1,0%      | 1,0%     |

Figura 43 - Turnover 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

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

| Mês              | Até 29 anos | 30 a 50 anos | Mais de 50 anos | Total      |
|------------------|-------------|--------------|-----------------|------------|
| Janeiro / 2017   | 0           | 1            | 0               | 1          |
| Fevereiro / 2017 | 5           | 19           | 1               | 25         |
| Março / 2017     | 0           | 0            | 0               | 0          |
| Abril / 2017     | 0           | 0            | 0               | 0          |
| Mai / 2017       | 0           | 0            | 0               | 0          |
| Junho / 2017     | 0           | 0            | 0               | 0          |
| Julho / 2017     | 20          | 56           | 6               | 82         |
| Agosto / 2017    | 4           | 8            | 0               | 12         |
| Setembro / 2017  | 3           | 6            | 1               | 10         |
| Outubro / 2017   | 0           | 3            | 0               | 3          |
| Novembro / 2017  | 20          | 75           | 5               | 100        |
| Dezembro / 2017  | 17          | 48           | 0               | 65         |
| <b>Total</b>     | <b>69</b>   | <b>216</b>   | <b>13</b>       | <b>298</b> |

Figura 45 - Admissões em 2017 por idade  
Fonte: SUREH, 2018.

| Mês              | Até 29 anos | 30 a 50 anos | Mais de 50 anos | Total |
|------------------|-------------|--------------|-----------------|-------|
| Dezembro / 2016  | 441         | 2.995        | 2.077           | 5.513 |
| Janeiro / 2017   | 437         | 2.995        | 2.076           | 5.508 |
| Fevereiro / 2017 | 442         | 3.011        | 2.076           | 5.529 |
| Março / 2017     | 442         | 3.010        | 2.074           | 5.526 |
| Abril / 2017     | 442         | 3.009        | 2.074           | 5.525 |
| Mai / 2017       | 441         | 3.007        | 2.072           | 5.520 |
| Junho / 2017     | 440         | 3.006        | 2.070           | 5.516 |
| Julho / 2017     | 458         | 3.054        | 1.989           | 5.501 |
| Agosto / 2017    | 460         | 3.055        | 1.901           | 5.416 |
| Setembro / 2017  | 458         | 3.055        | 1.803           | 5.316 |
| Outubro / 2017   | 458         | 3.052        | 1.675           | 5.185 |
| Novembro / 2017  | 477         | 3.126        | 1.677           | 5.280 |
| Dezembro / 2017  | 491         | 3.166        | 3.646           | 5.503 |

Figura 44 - Empregados por idade 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

| Mês              | Até 29 anos | 30 a 50 anos | Mais de 50 anos | Total      |
|------------------|-------------|--------------|-----------------|------------|
| Janeiro / 2017   | 4           | 1            | 1               | 6          |
| Fevereiro / 2017 | 0           | 3            | 1               | 4          |
| Março / 2017     | 0           | 1            | 2               | 3          |
| Abril / 2017     | 0           | 1            | 0               | 1          |
| Mai / 2017       | 1           | 2            | 2               | 5          |
| Junho / 2017     | 1           | 1            | 2               | 4          |
| Julho / 2017     | 2           | 8            | 87              | 97         |
| Agosto / 2017    | 2           | 7            | 88              | 97         |
| Setembro / 2017  | 5           | 6            | 99              | 110        |
| Outubro / 2017   | 0           | 6            | 128             | 134        |
| Novembro / 2017  | 1           | 1            | 3               | 5          |
| Dezembro / 2017  | 3           | 8            | 31              | 42         |
| <b>Total</b>     | <b>19</b>   | <b>45</b>    | <b>444</b>      | <b>508</b> |

Figura 46 - Demissões por idade em 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

| Mês              | Até 29 anos | 30 a 50 anos | Mais de 50 anos |
|------------------|-------------|--------------|-----------------|
| Janeiro / 2017   | 0,5%        | 0,0%         | 0,0%            |
| Fevereiro / 2017 | 0,6%        | 0,4%         | 0,0%            |
| Março / 2017     | 0,0%        | 0,0%         | 0,0%            |
| Abril / 2017     | 0,0%        | 0,0%         | 0,0%            |
| Mai / 2017       | 0,1%        | 0,0%         | 0,0%            |
| Junho / 2017     | 0,1%        | 0,0%         | 0,0%            |
| Julho / 2017     | 2,5%        | 1,1%         | 2,2%            |
| Agosto / 2017    | 0,7%        | 0,2%         | 2,2%            |
| Setembro / 2017  | 0,9%        | 0,2%         | 2,6%            |
| Outubro / 2017   | 0,0%        | 0,1%         | 3,5%            |
| Novembro / 2017  | 2,3%        | 1,2%         | 0,2%            |
| Dezembro / 2017  | 2,1%        | 0,9%         | 0,9%            |

Figura 47 - Turnover 2017 por idade  
Fonte: SUREH, 2018.

### 3.4.6 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, mesmo ainda apresentando desigualdade, que passou a ter mulheres em seus principais cargos de gestão, e pode ser observado nas tabelas abaixo.

| Cargo            | Até 29 anos | 30 a 50 anos | Mais de 51 anos |
|------------------|-------------|--------------|-----------------|
| Coordenação      | 9           | 51           | 18              |
| Gerência         | 15          | 238          | 75              |
| Superintendência | 0           | 17           | 8               |
| Supervisão       | 5           | 98           | 24              |
| Diretoria        | 1           | 2            | 4               |

Figura 48 - Composição do quadro gestor por idade 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

| Cargo            | Masculino | Feminino |
|------------------|-----------|----------|
| Coordenação      | 52        | 26       |
| Gerência         | 291       | 37       |
| Superintendência | 21        | 4        |
| Supervisão       | 80        | 47       |
| Diretoria        | 6         | 1        |

Figura 49 - Composição do quadro gestor por gênero 2017  
Fonte: SUREH, 2018.

### 3.4.7 Acordo Coletivo e Avanços Sociais (G4-11; G4-LA8)

Em dezembro de 2017, cerca de 80% dos empregados da Saneago estavam sindicalizados no Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Goiás – STIUEG, responsável pela negociação anual com a companhia da remuneração dos empregados e demais benefícios. A vigência do último acordo coletivo firmado com o Sindicato foi de 1º de maio de 2016 a 30 de abril de 2018.

Conforme dados do próprio STIUEG, em 2017 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).

### 3.4.8 Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal (G4-LA9)

Conforme dados da Gerência de Planejamento e Desenvolvimento de Pessoal - G-GDP, o investimento com treinamen-

to e desenvolvimento de Pessoal no ano de 2017 foi de R\$ 1.265.200,56.

Foram realizados 482 treinamentos, com 11.616 convocações e 10.750 treinados. Este total envolveu 3.877 empregados, sendo que, deste total 34,74% realizaram 1 treinamento em 2017, 39,88% realizaram entre 2 e 3 treinamentos e 25,38% realizaram mais de 3 treinamentos.



## 3.5 COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

A Saneago, voluntariamente, atende aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e ao Pacto Global, estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ANEXO) e conta com a colaboração da força de trabalho e das partes interessadas, a partir do momento em que estimula práticas de responsabilidade corporativa no que se refere aos direitos humanos, saúde pública, meio ambiente, relações de trabalho e combate à corrupção, erradicação da pobreza e redução das desigualdades, dentre outros.

A Saneago está comprometida tanto com os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável, quanto com os objetivos expressos nos 10 princípios do Pacto Global, mobilizando esforço para alcançá-los. As principais ações desenvolvidas pela companhia podem ser localizadas neste documento, conforme as tabelas abaixo:

| Objetivos de Desenvolvimento Sustentável    | Página                 |
|---|------------------------|
| 1. Erradicação da Pobreza                   |                        |
| 2. Fome Zero e Agricultura Sustentável      |                        |
| 3. Saúde e Bem-estar                        | 12, 54, 75, 83, 85, 91 |
| 4. Educação de Qualidade                    |                        |
| 5. Igualdade de Gênero                      | 65                     |
| 6. Água Potável e Saneamento                | 12, 68, 83, 85, 91     |
| 7. Energia Limpa e Acessível                |                        |
| 8. Trabalho Decente e Crescimento Econômico | 57                     |
| 9. Indústria, Inovação e Infraestrutura     |                        |
| 10. Redução das Desigualdades               | 40, 46                 |
| 11. Cidades e Comunidades Sustentáveis      | 91                     |
| 12. Consumo e Produção Responsáveis         | 54, 75                 |
| 13. Ação Contra a Mudança Global do Clima   |                        |
| 14. Vida na Água                            |                        |
| 15. Vida Terrestre                          |                        |
| 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes    |                        |
| 17. Parcerias e Meios de Implementação      |                        |

Figura 50 - Localização das Ações da Saneago Compatíveis com ODS

| Princípios do Pacto Global  | Página                     |
|---|----------------------------|
| 1. Respeitar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência                  |                            |
| 2. Assegurar a não participação da empresa em violação dos direitos humanos                                 |                            |
| 3. Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva                            | 66                         |
| 4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório  |                            |
| 5. Erradicar todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia de produção                                 |                            |
| 6. Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego                                |                            |
| 7. Assumir práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais | 68, 71, 75, 83, 85         |
| 8. Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental          | 16, 47, 54, 78, 79, 83, 85 |
| 9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis                      | 75, 76                     |
| 10. Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e suborno                            |                            |

Figura 51 - Localização das Ações da Saneago Compatíveis com Pacto Global

## 4. GESTÃO SÓCIO-AMBIENTAL

G4-15, G4-EC7, G4-EC8

## 4.I PROGRAMA PRODUTOR DE ÁGUA

As ações realizadas pelo homem provocam uma série de impactos no meio ambiente que necessitam de ações imediatas como forma de mitigar as consequências geradas na qualidade de vida da população.

A Saneago, ciente de suas responsabilidades junto ao meio-ambiente e à população, tem atuado continuamente para evitar os danos ambientais, adotando procedimentos preventivos e de conscientização, de forma a oferecer serviços de qualidade, garantindo a preservação do meio ambiente e atendendo às demandas da população.

Para tanto, investe em ações de conscientização, valorização e uso racional da água, através de programas e projetos que têm como objetivo atingir tanto seus colaboradores, quanto a sociedade em geral, atendo aos princípios do Pacto Global (Anexo 2) e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas – ONU (Anexo 3).

O Programa Produtor de Água consiste no credenciamento de proprietários ou produtores rurais para a seleção de projetos que tenham por finalidade prover serviços ambientais decorrentes de práticas que resultem em:

1. Conservação de água e solo, readequação de estradas internas e/ou carreadores e implantação de boas práticas agropecuárias e sanitárias;
2. Conservação de Remanescentes de Vegetação Nativa Existentes; e
3. Recomposição e Conservação e Manutenção de Áreas de Preservação Permanente e/ou Reserva Legal.

O programa se justifica principalmente pela degradação das bacias hidrográficas, o que onera os custos de produção de água tratada, além de provocar inúmeros transtornos para a Saneago e para a população. Esses danos contribuem para o transporte de sedimentos pelos cursos de água situados a montante do Ribeirão João Leite, podendo reduzir a vida útil do reservatório e comprometer a produção de água no Sistema Mauro Borges.

As ações descritas procuram reverter essa situação e incentivar a revitalização da bacia, por meio do PSA – Pagamento por Serviços Ambientais. Este programa foi trazido para Goiás pela Agência Nacional de Águas – ANA, por meio de solicitação do

Ministério Público de Goiás, cuja prioridade de implantação recaiu sobre o reservatório do Ribeirão João Leite criado recentemente e pela sua importância para o abastecimento de Goiânia e parte da Região Metropolitana.

Para realizar o programa, foi firmada proposta de parceria por meio do Convênio de Cooperação nº 004/2013 entre ANA, Estado, Ministério Público e Saneago, dentre outros entes, onde a Saneago se compromete 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).

Para as duas bacias do projeto-piloto houve o comprometimento (dotação orçamentária) de R\$1.250.000,00 (Um milhão, duzentos e cinquenta mil reais) para um período de cinco anos, levando-se em consideração a adesão voluntária de 82 produtores rurais ocupantes das duas bacias hidrográficas (Nerópolis e Ouro Verde).

Durante levantamento realizado na APA (Área de Proteção Ambiental), 700 produtores foram identificados em toda a bacia do Ribeirão João Leite.

A Saneago, por meio do Convênio 1150/2016, contratou e lotou na Emater 06 técnicos agrícolas, treinados e supervisionados pela Emater, para prestar serviços junto ao Programa

Produtor de Água do Ribeirão João Leite e ao Programa Inovação Tecnológica, mantido pela Emater em Anápolis (Bacia do Ribeirão Piancó).

Neste programa, a Secima recebe o financiamento da Agência Nacional das Águas (ANA) para a execução das intervenções nas propriedades rurais que firmaram contrato com a Saneago. A Emater realiza o estudo e emite o Projeto Individual da Propriedade (PIP).

Pela publicação do Edital 01/2015 – Dipro – Saneago, foram inscritos oitenta e dois produtores das sub-bacias do Córrego das Pedras e do Córrego Bandeiras (Edital 01/2015 – Dipro – Saneago, pg. 9), mas somente trinta e seis inscrições foram homologadas, as demais apresentaram algum problema relativo à documentação. Foram assinados vinte e quatro contratos, mas três produtores desistiram de participar. Os demais aguardam a formalização do contrato.

Cabe à Saneago bonificar e monitorar o produtor pelos serviços ambientais especificados no edital (Edital 01/2015 – Dipro – Saneago, pg. 18), após a vistoria que acontece no mês em que o contrato completa um ano. Até o momento foram realizadas as vistorias de quatro projetos, uma em janeiro de 2018 e três em julho de 2018. O contrato que completou um ano em janeiro já recebeu a primeira parcela da bonificação (5 anos). As demais visitas para pagamento devem ocorrer sempre a cada ano no mês de formalização do contrato. O valor previsto no PIP

pode sofrer alterações após cada vistoria. Estão previstas treze vistorias para o mês de agosto e seis para o mês de outubro. O produtor recebe pelos serviços ambientais de conservação de água e solo, boas práticas agrícolas, conservação e recuperação de vegetação nativa. Cada item relacionado a estes serviços recebe uma pontuação para compor a fórmula de cálculo do valor a ser pago anualmente ao produtor rural (Edital 01/2015 – Dipro – Saneago). Desse modo, além de se fazer cumprir a legislação florestal, o produtor é incentivado a adotar outras medidas para geração de externalidades positivas à sua atividade agropecuária.

Conforme item 07 do Edital de credenciamento do programa estava restrito a pessoas físicas e jurídicas com as seguintes características:

7.1.1 - Que ocupem propriedade rural comprovadamente localizada nos trechos estipulados no item 5 deste Edital.

7.1.2 - Em caso de propriedades que ocupem mais de um trecho, considerar-se-á como pertencentes ao trecho cuja maior porcentagem de sua área esteja inserida. Neste caso, o contrato poderá abranger toda a propriedade.

7.1.3 - Que possuam documento que comprove a situação de propriedade e ocupação do imóvel, bem como a área total do imóvel (escritura, termo de posse ou outro documento com valor legal).

Os trechos citados no item 5 do edital são: Trecho 1 - Zona 1: Sub-bacia do Córrego Bandeira e Trecho 1 - Zona 3: Sub-bacia do Córrego das Pedras.

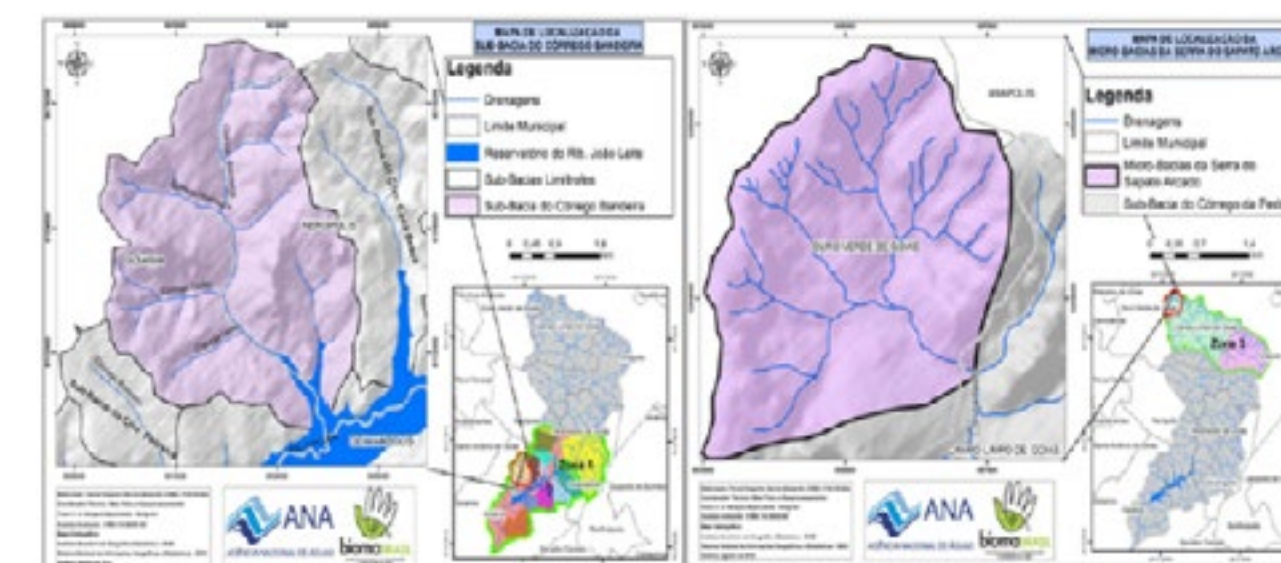


Figura 52 - Mapas de Localização das Sub-bacias

Toda área de remanescente de vegetação nativa é considerada para bonificação, mesmo que a área total de remanescentes esteja além dos limites previstos na LEI N° 12.651, DE 25 DE MAIO DE 2012. Nos casos em que houve supressão das áreas de preservação permanente e/ou de reserva legal, a recuperação mínima deve ser a prevista no Código Florestal. Portanto, o produtor recebe proporcionalmente às áreas preservadas ou em recuperação.

As responsabilidades e obrigações do contratado, conforme item 14 do edital são:

14.1 - O CONTRATADO se compromete a cuidar da conservação dos recursos disponibilizados pelo programa “Produtor de Água do Ribeirão João Leite” em sua propriedade (mudas de árvores, adubos, cercas, construções, destinação de resíduos sólidos, etc.).

14.2 - Eventuais anormalidades que o CONTRATADO apure terem ocorrido quando da execução dos serviços e que possam comprometer a sua qualidade, deverão ser comunicadas por escrito à SANEAGO e à UGP, sem prejuízo de sua responsabilidade.

14.3 - O CONTRATADO se obriga a executar todos os serviços contratados com as devidas precauções, objetivando evitar danos a terceiros, ao solo e ao meio ambiente.

14.4 - O CONTRATADO se compromete a manter durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Em caso de descumprimento dos deveres previstos em contrato, os valores investidos pelo programa devem ser ressarcidos e serão impostas sanções administrativas previstas na Lei 8.666/93, obedecendo aos seguintes limites:

I - 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação assumida;

II - 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento parcial da obrigação assumida;

III - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do contrato, no caso da não realização do serviço após a notificação da UGP.

Segundo relatório das intervenções nas propriedades emitido pela Emater foram construídos terraços em 266,51 de 644,66 ha previstos (41,34%), recuperados 16,88 de 28,10 ha (60,07%); construídos 9.201,90 de 31.492,40 metros de cerca (29,22%); e construídas 2 de 182 bacias de captação (1,1%).

#### 4.1.1 Relacionamento com os Órgãos Ambientais

O campo de interação entre a Saneago e os órgãos ambientais se restringe aos instrumentos de comando e controle estabelecidos pela legislação ambiental vigente, sobretudo as seguintes:

- Política Nacional do Meio Ambiente (Lei n. 6938/1981);
- Lei de Crimes Ambientais (Lei n. 9605/1998);
- Código Florestal (Lei n. 12651/2012);
- Código de Unidade de Conservação – SNUC (Lei n. 9985/2000);
- Política de Recursos Hídricos (Lei n. 9433/1997);
- Lei Complementar n. 140/2011;
- Resoluções CONAMA (237/97; 05/88; 377/06; 430/11; 375/06);
- Política Estadual de Controle de Poluição (Lei n. 8544/1978);
- Instrução Normativa Estadual n. 11/2011 (regulamenta licenciamento de SAA e SES em Goiás);
- Resolução CERH/GO nº 09/2005 (regulamenta outorga de recursos hídricos em Goiás).

O licenciamento ambiental dos sistemas da Saneago é predominantemente conduzido no órgão ambiental estadual (SECI-MA). O licenciamento no âmbito federal faz-se necessário em casos de instalação e operação de unidades de SAA e SES que perpassam o território do Distrito Federal, como exemplo a intervenção da obra do futuro Sistema Produtor de Água “Corumbá”.

No que se refere à outorga de uso da água para abastecimento ou lançamento de efluentes tratados, os requerimentos são conduzidos junto ao órgão estadual de recursos hídricos (SECIMA) - quando os mananciais são de domínio estadual - e na Agência Nacional de Águas, quando se trata de manancial de dominialidade da União.

No ano de 2017 foram lavrados 7 (sete) autos de infração em desfavor da Saneago. Os motivos dos autos de infração correspondem a extravasamento de esgoto por obstrução em redes coletoras – devido ao lançamento indevido de resíduos pela população – lançamento de efluentes fora dos padrões da legislação vigente e captação de água sem a outorga. Foram realizadas ações para solução das não conformidades como: educação ambiental da população para evitar o lançamento de resíduos nas redes coletoras de esgoto, ampliação dos sistemas de esgotamento sanitário visando melhoria da eficiência do tratamento e providências para requerimento da outorga de uso da água.

## 4.2 PROGRAMA OLHO NO ÓLEO

A implantação do “Programa Olho no Óleo”<sup>1</sup> 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 programa, 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 de refrigerantes com capacidade de um litro ou mais) e transparentes, permitindo a identificação do produto e de sua qualidade.

1 - AGUIAR, D. L. de S; SILVA, E. E.; AQUEGAWA, H. P; ARAÚJO, J. V. G. Avaliação dos resultados obtidos com a implementação de um programa de coleta de orf na cidade de Goiânia, GO. Congresso ABES: FENASAN, 2017.



Figura 53 - Pontos de coleta de Óleo Residual de Fritura

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.

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 rejeito. 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.

Além de armazenar o ORF coletado, a central possui um tanque onde os recipientes (bombonas) são higienizados com detergente e água quente para serem posteriormente entregues a outros grandes geradores.



Figura 54 - Depósito do Programa Olho no Óleo

Quanto aos grandes geradores, o atendimento é diferenciado em decorrência do volume entregue. Para esses, é realizado um cadastramento prévio, solicitado pelo mesmo por meio de atendimento via telefone e segue o seguinte fluxograma:

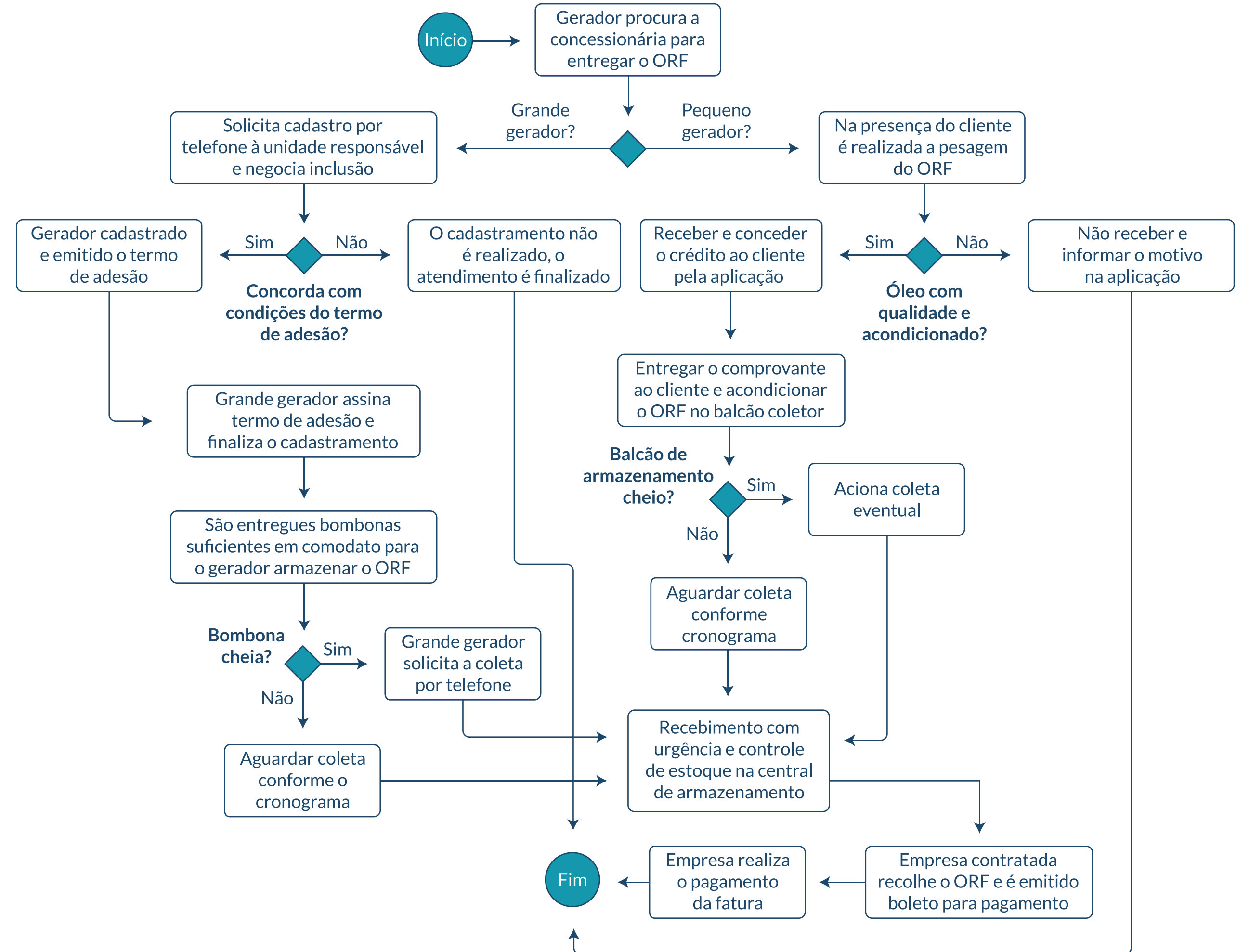


Figura 55 - Fluxograma de Coleta e Comercialização de ORF  
 Fonte: AGUIAR, D. L. de S.; SILVA, E. E.; AQUEGAWA, H. P.; ARAÚJO, J. V. G.

Avaliação dos resultados obtidos com a implementação de um programa de coleta de ORF na cidade de Goiânia, GO. Congresso ABES: FENASAN, 2017.

## 4.3 NEA – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL WASHINGTON NOVAES

O estudo realizado para realização da avaliação dos resultados do programa de coleta de ORF utilizou-se do balancete analítico contábil da companhia (ref agosto 2016) e do relatório RS342B do SIPSAP – Sistema Integrado de Prestação de Serviços e Atendimento ao Público, com base no histórico de manutenções de esgotos e nos códigos de serviços realizados relacionados com as interferências do descarte inadequado de ORF na rede coletora, por um período de 7 anos.

Os percentuais obtidos de aumento ou redução na execução dos serviços foram:

| Distrito | Códigos de Serviço |                   |                   |                    |
|----------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|          | 3102               | 3103              | 3106              | 3127               |
| Centro   | Redução de 35,24%  | Aumento de 26,77% | Redução de 8,33%  | Redução de 31,31%  |
| Leste    | Redução de 7,07%   | Redução de 16,88% | Redução de 15,02% | Aumento de 17,57%  |
| Norte    | Redução de 16,53%  | Aumento de 18,32% | Redução de 58,19% | Aumento de 110,34% |
| Oeste    | Redução de 15,66%  | Aumento de 22,98% | Aumento de 7,17%  | Redução de 56,26%  |

Figura 56 - Desempenho por Código de Serviços

Fonte: AGUIAR, D. L. de S.; SILVA, E. E.; AQUEGAWA, H. P.; ARAÚJO, J. V. G. Avaliação dos resultados obtidos com a implementação de um programa de coleta de ORF na cidade de Goiânia, GO. Congresso ABES: FENASAN, 2017.

Como resultados do estudo nos quatro distritos pesquisados, observou-se redução dos serviços de desobstrução de ramal de esgoto (3102) mais significativos no Distrito Centro, o que representou economia estimada de R\$ 1.201.776,77 e de 16,53% no Distrito Norte, o que representa uma economia de R\$ 851.684,33. Nos Distritos Oeste e Leste a redução foi menor.

Dos quatro tipos de serviços de manutenção de esgotos constantes do Relatório RS342B do Sipsap (códigos 3102, 3103, 3106 e 3127), a desobstrução de ramal de esgoto executada (código 3102) foi a que apresentou melhor desempenho, observando-se redução em todos os distritos pesquisados, se comparada com a implementação da coleta de ORF.

Neste período foram coletados cerca de 350 m<sup>3</sup> de ORF, o que evitou o lançamento na rede coletora de esgoto, evitando assim obstruções. Além disso, a mudança de postura da população proporcionou a redução do teor de óleos nos efluentes gerados que serão tratados pelas ETE's, que utiliza-se de processos biológicos e químicos, reduzindo a Demanda Bioquímica de Oxigênio – DBO.

Em 2017, o NEA recebeu e atendeu 16.190 alunos de diversas instituições de ensino municipal, estadual e particular de níveis fundamental I e II, ensino médio e ensino superior, além da própria Saneago e de empresas e instituições interessadas na educação ambiental de seus funcionários, 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 em diversos municípios do Estado de Goiás, como: Goianira (50 Participantes), Posse (1.716 Participantes), Itapuranga (1.917 Participantes), Anápolis (342 Participantes), Rio Verde (1.050 Participantes), Portelândia (570 Participantes), Pires do Rio (260 Participantes), Luziânia (1.384 Participantes) e Formoso de Goiás (633 Participantes). Em Morrinhos, Inhumas, Anápolis e Porangatu, o NEA participou da SIPAT das Regionais da Saneago.

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 foi apresentado Teatro de Fantoches com temas sobre proteção do meio ambiente, visando evitar o desperdício de água, correta destinação do lixo e uso correto das redes coletoras de esgoto.

Há, no entanto, uma sazonalidade referente 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 por causa das 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. Este motivo justifica a não elaboração de plano de ação para modificação dos resultados alcançados. A meta mensal foi de 1200 treinamentos em 2017.

O Programa de Conscientização Ambiental e Cidadania distribuiu cartilhas temáticas ambientais, elaboradas e impressas pela SECIMA, em parceria com a Saneago, com temáticas como abastecimento de água, resíduos sólidos, esgotamento sanitário, drenagem urbana, e tanque séptico e semidouro.

### Resumo das ações socioambientais da Coord. de Projetos Sociais - 2017



Figura 57 - Ações Socioambientais

A Coordenação de Projetos Sociais da Saneago desenvolve ações socioambientais, com o objetivo de 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 2017, o Projeto Social Saneago realizou diversas atividades nas cidades de Cristalina, Porangatu e Anápolis, atingindo cerca de 13 mil pessoas. Foram realizadas palestras para estudantes, reuniões com a população, reuniões com lideranças e visitas domiciliares. Houve também atendimento itinerante sobre as intervenções em saneamento e entrega de material informativo.

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 básico. Também pôde ser percebido um maior envolvimento das lideranças locais nas ações e aumento da consciência dos direitos e deveres por parte dos usuários dos serviços de saneamento.

Em 2017, uma parceria celebrada entre a Saneago, por meio da Superintendência de Recursos - SUREH, com a Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração - Renapsi, propiciou implementação de plano de ação que contou com atividades junto a jovens aprendizes que atuam em diversas empresas do Estado de Goiás.

Foram dez eventos realizados nas dependências do Núcleo Seu Jaime - Fundação Pro Cerrado, onde 860 jovens e 238 pais puderam receber informações sobre o uso correto das instalações de água e esgoto, destinação correta dos resíduos sólidos, noções de preservação do meio ambiente, bem como do Programa Olho no Óleo e visitas a ETE Goiânia e ETA Meia Ponte.

## 4.4 A SANEAGO E O MEIO AMBIENTE

A Saneago sempre se preocupou com a preservação do meio ambiente, mas dentre várias medidas protetivas adotadas pela companhia, ressalta-se no ano de 2017, o projeto de recuperação florestal em áreas de nascentes na bacia hidrográfica do Rio Meia Ponte que abastece 58% de Goiânia e Região Metropolitana. Somente a Saneago e outras duas companhias de saneamento brasileiras conseguiram o recurso que investirá cerca de R\$ 2,7 milhões na bacia. O recurso foi viabilizado pela Companhia através do edital do Fundo Nacional do Meio Ambiente (FNMA).

## 4.5 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7

### Projetos de Eficiência Energética

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. Os projetos aprovados são:

**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 prevê 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, está previsto uma redução da demanda de 9,4% e do consumo de energia elétrica de 12,5% da unidade.

**O 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.

Os indicadores correspondentes a Energia/Volume de Água Consumida (Kw/m<sup>3</sup>) Anualizado e Energia/Volume de Água Bruta (Kw/m<sup>3</sup>) Anualizado referente ao ano 2017.

| Mês / 2017 | 115  | 116  |
|------------|------|------|
| Janeiro    | 0,81 | 1,23 |
| Fevereiro  | 0,81 | 1,23 |
| Março      | 0,81 | 1,23 |
| Abril      | 0,81 | 1,23 |
| Maio       | 0,81 | 1,24 |
| Junho      | 0,82 | 1,24 |
| Julho      | 0,82 | 1,24 |
| Agosto     | 0,82 | 1,24 |
| Setembro   | 0,82 | 1,24 |
| Outubro    | 0,82 | 1,23 |
| Novembro   | 0,82 | 1,24 |
| Dezembro   | 0,83 | 1,24 |

Figura 58 - Eficiência Energética 2017 Saneago  
Fonte: Saneago, 2018

115: Energia/Volume de Água Consumida (kWh/m<sup>3</sup>) Anualizado  
116: Energia/Volume de Água Bruta (kWh/m<sup>3</sup>) Anualizado

## 4.6 DESEMPENHO 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 e 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 à 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. 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 2015), como a segunda empresa com menor índice de perdas na distribuição, com 30,38%, perdendo somente para a COPANOR, conforme figura a seguir.

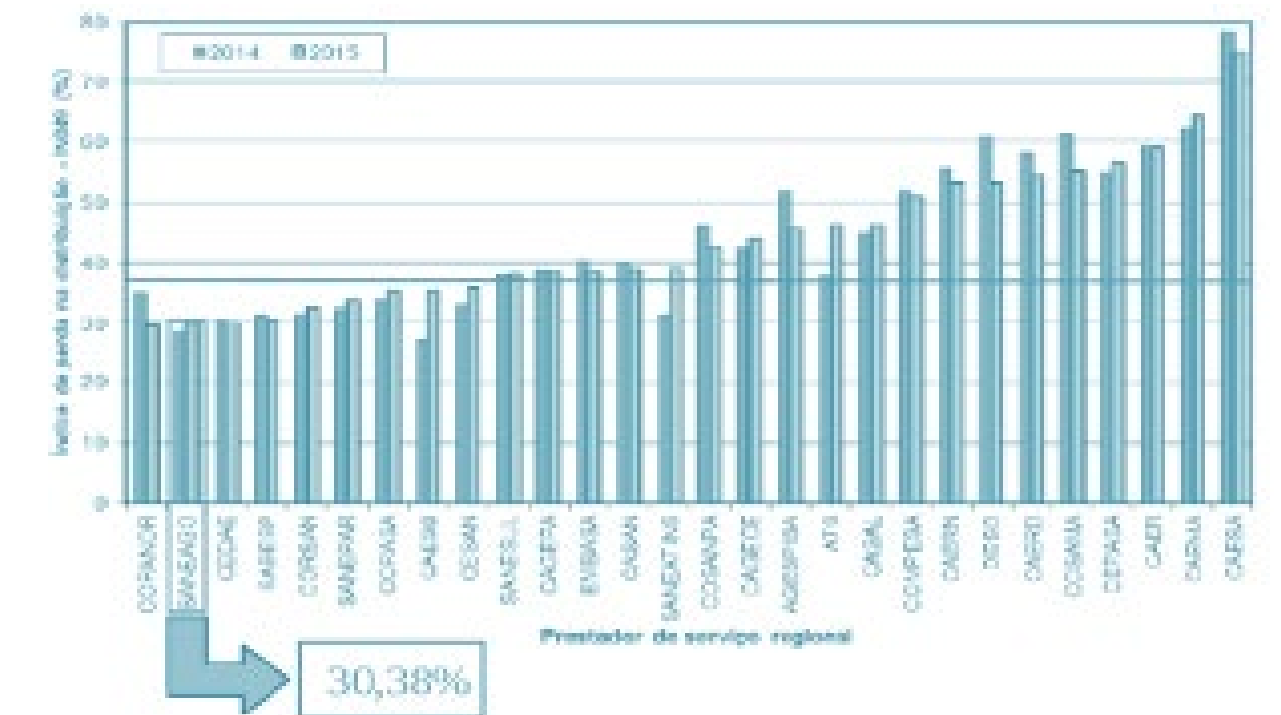


Figura 59 - Ranking do Índice de Perdas  
Fonte: SNIS, 2015.

Conjuntamente a esses dados, o SNIS demonstra também os índices de perdas na distribuição referentes às capitais brasileiras, onde Goiânia obteve a terceira melhor colocação entre todas as capitais nacionais em 2015, ficando atrás de Porto Alegre e Campo Grande, conforme a seguir.

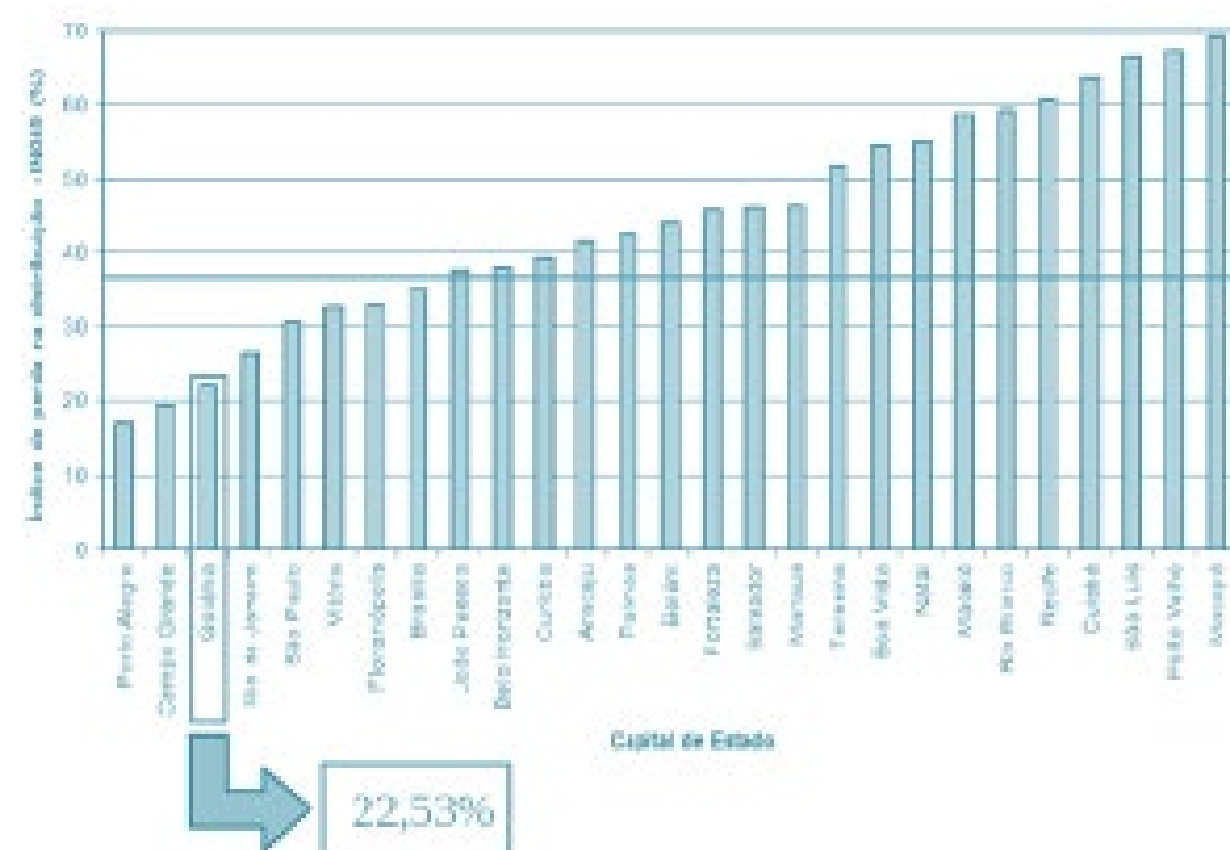


Figura 60 - Comparativo do Índice de Perdas na Distribuição entre as Capitais Brasileiras  
Fonte: SNIS, 2015.

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:

- Trabalhar o comprometimento da equipe da UO;
- Usar ferramentas de controle das informações;
- Fazer pesquisa com haste de escuta;
- Fazer a gestão da micromedição;
- Fazer a gestão da macromedição;
- Fazer a gestão do cadastro técnico;
- Fazer a gestão das pressões na rede de distribuição;
- Fazer a setorização das redes da área da abrangência;
- Implantar Distritos de Medição e Controle;

- Fazer a gestão da mínima noturna;
- Fazer a gestão da qualidade do material instalado;
- Fazer a gestão comercial;
- 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 à 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 97,29% em setembro de 2017, além de manter o plano de calibração e manutenção dos macromedidores de produção. O gráfico abaixo demonstra a evolução do Índice de Macromedição (%) da Saneago referência de janeiro dos anos de 2011 à 2017.

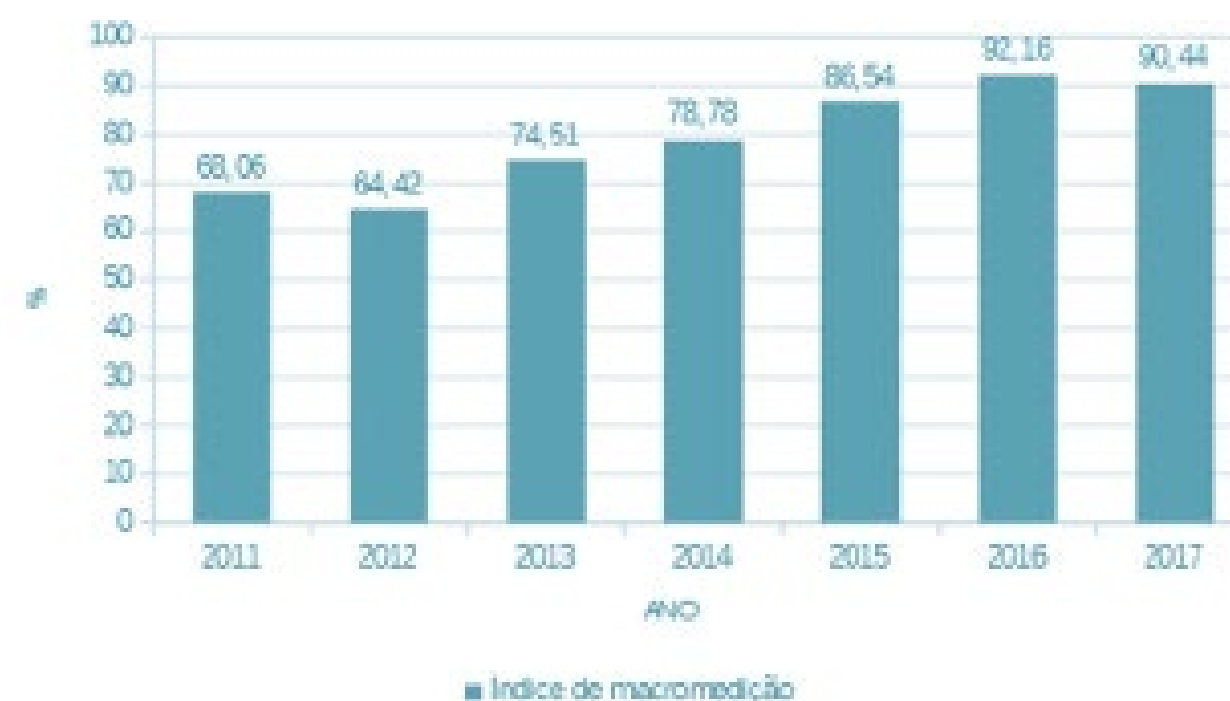


Figura 61 - Índice de Macromedição  
Fonte: IDO, Saneago, 2018

O Índice de hidrometração da SANEAGO, que mede o percentual de ligações ativas de água hidrometradas, foi de 94,27%, em setembro de 2017. O trabalho para controle e redução de perdas na distribuição é de funcionalidade complexa, de caráter corporativo e contínuo no que tangem ao seu desenvolvimento.

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.

Segue os indicadores referentes ao índice de perdas do ano 2017:

| Mês / 2017 | Índice de Perdas |
|------------|------------------|
| Janeiro    | 30,33%           |
| Fevereiro  | 30,07%           |
| Março      | 30,23%           |
| Abril      | 30,03%           |
| Maio       | 30,19%           |
| Junho      | 30,14%           |
| Julho      | 30,00%           |
| Agosto     | 29,93%           |
| Setembro   | 29,66%           |
| Outubro    | 29,31%           |
| Novembro   | 29,03%           |
| Dezembro   | 28,90%           |

Figura 62 - Índice de Perdas 2017  
Fonte: Ger de Desenv Oper Inov Tecnol (P-GDI)

## 4.7 QUALIDADE DA ÁGUA

A Saneago realiza 323.400 análises de água por ano no Laboratório Central de Água (P-SLA), 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 2914/2011 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 as análises nos seguintes setores: Físico-químico, Bacteriológico, Metais, Cromatografia e Hidrobiologia.

Além do Laboratório Central de Água, a companhia possui 16 laboratórios regionais nos quais são realizadas análises físico-químicas e bacteriológicas para atendimento à legislação vigente. As Estações de Tratamento de Água possuem laboratórios operacionais visando a eficiência no tratamento de água, sendo um total de 190 unidades.



Figura 63 - Laboratórios de Água  
Fonte: Saneago

| Setores          | Amostras / Mês | Análises / Mês |
|------------------|----------------|----------------|
| Físico - Químico | 2.110          | 12.400         |
| Bacteriológico   | 2.166          | 6.350          |
| Metais           | 102            | 2.060          |
| Cromatografia    | 190            | 5.890          |
| Hidrobiologia    | 175            | 250            |

**Total de análises/mês: 26.950**  
**Total de análises/ano: 323.400**

Figura 64 - Parâmetros Analisados Mensalmente pela Saneago  
Fonte: SUTOM/Saneago/Plano de Negócios – 2018-2022

## 4.8 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 de Esgoto (P-SLE) são: CONAMA 357/05, que define a classificação dos corpos de água e diretrizes para o enquadramento; CONAMA 430/11, que dispõem 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.



Figura 65 - Laboratório de Esgoto  
Fonte: SUTOM/Saneago

## 4.9 PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Em consonância com a diretriz estratégica de sustentabilidade socioambiental, a SANEAGO tem intensificado sua postura como agente e colaboradora no processo de proteção ambiental, através da promoção de ações diversas no sentido de preservar, proteger e recuperar os mananciais utilizados para o abastecimento público. As ações da Gerência de Proteção de Mananciais (P-GPN) tem como foco as bacias hidrográficas de captação para abastecimento público, tendo em vista que a qualidade da água bruta, matéria-prima da empresa, está diretamente relacionada ao uso e ocupação da bacia. Dentre as diversas ações pode-se citar:

- Levantamento da situação ambiental das bacias hidrográficas de captação;
- Recuperação de nascentes e/ou bacias hidrográficas de captação (Ver figuras 28 a 31);
- Reflorestamento das áreas das captações da Saneago (Ver figuras 32 a 34);
- Educação ambiental voltada para proteção, preservação e recuperação dos mananciais de abastecimento público; e
- Participação ativa em eventos e organizações que tenham como temática os recursos hídricos.

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 parceria. Dentre as parcerias, pode-se destacar o “Projeto Ser Natureza”, 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). Alguns municípios já foram contemplados (São Miguel do Araguaia), outros se encontram em andamento (Professor Jamil, Sanclerlândia, Mozarlândia, Itapuranga, Minaçu, Uruaçu, Anápolis e Goiás) e novos municípios foram incluídos e iniciarão as atividades (Leopoldo de Bulhões, Rio Verde, Goiatuba, Pires do Rio, Trindade, Mundo Novo de Goiás e Jussara).

Em relação ao Projeto de Reflorestamento de Captações da Saneago, foi efetuado o reflorestamento de 17 captações no ano de 2017.



Figura 66 - Parceria entre Saneago e MOGP - Projeto Ser Natureza  
Fonte: Saneago, 2018



Figura 67 - Ação Saneago de Reflorestamento  
Fonte: Saneago, 2018



Figura 68 - Implantação de técnicas de conservação de solo - parceria Emater  
Fonte: Saneago, 2018



Figura 69 - Projeto Nascentes Vivas, parceria com SECIMA  
Fonte: Saneago, 2018



Figura 70 - Resultado de trabalho de recuperação em nascente do Rio Meia Ponte - parceria com DEMA | Fonte: Saneago, 2018



Figura 71 - Evolução do reflorestamento da captação da Saneago no Rio Meia Ponte em Goiânia (vista frontal) | Fonte: Saneago, 2018



Figura 72 - Evolução do reflorestamento da captação da Saneago no Rio Meia Ponte, em Goiânia (vista lateral) | Fonte: Saneago, 2018

Uma importante conquista da SANEAGO na área de recuperação de nascentes e/ou bacias hidrográficas foi a obtenção de recursos junto ao Fundo Nacional do Meio Ambiente (FNMA) através do edital 001/2015. Foram 18 propostas selecionadas pelo Fundo Nacional de Meio Ambiente, sendo a SANEAGO o único órgão classificado na Região Centro-Oeste.

Os recursos financeiros são de R\$ 2,7 milhões, não reembolsáveis, e serão aplicados num projeto de recuperação da bacia de contribuição ao abastecimento público de Goiânia do Rio Meia Ponte.

O projeto tem por objetivo a recuperação de Áreas de Preservação Permanente (nascentes e áreas marginais aos cursos d'água), conforme critérios estabelecidos pela Lei 12.651/2012, com o propósito de ampliar a oferta de água em regiões metropolitanas, de acordo com estudos da Agência Nacional de Águas (ANA).

O mapa da bacia de contribuição ao abastecimento público de Goiânia – Rio Meia Ponte, indica as possíveis nascentes e matas ciliares contempladas no projeto a serem recuperadas. Serão contempladas aproximadamente 202 nascentes e 120 trechos de mata ciliar para reflorestamento e cercamento.

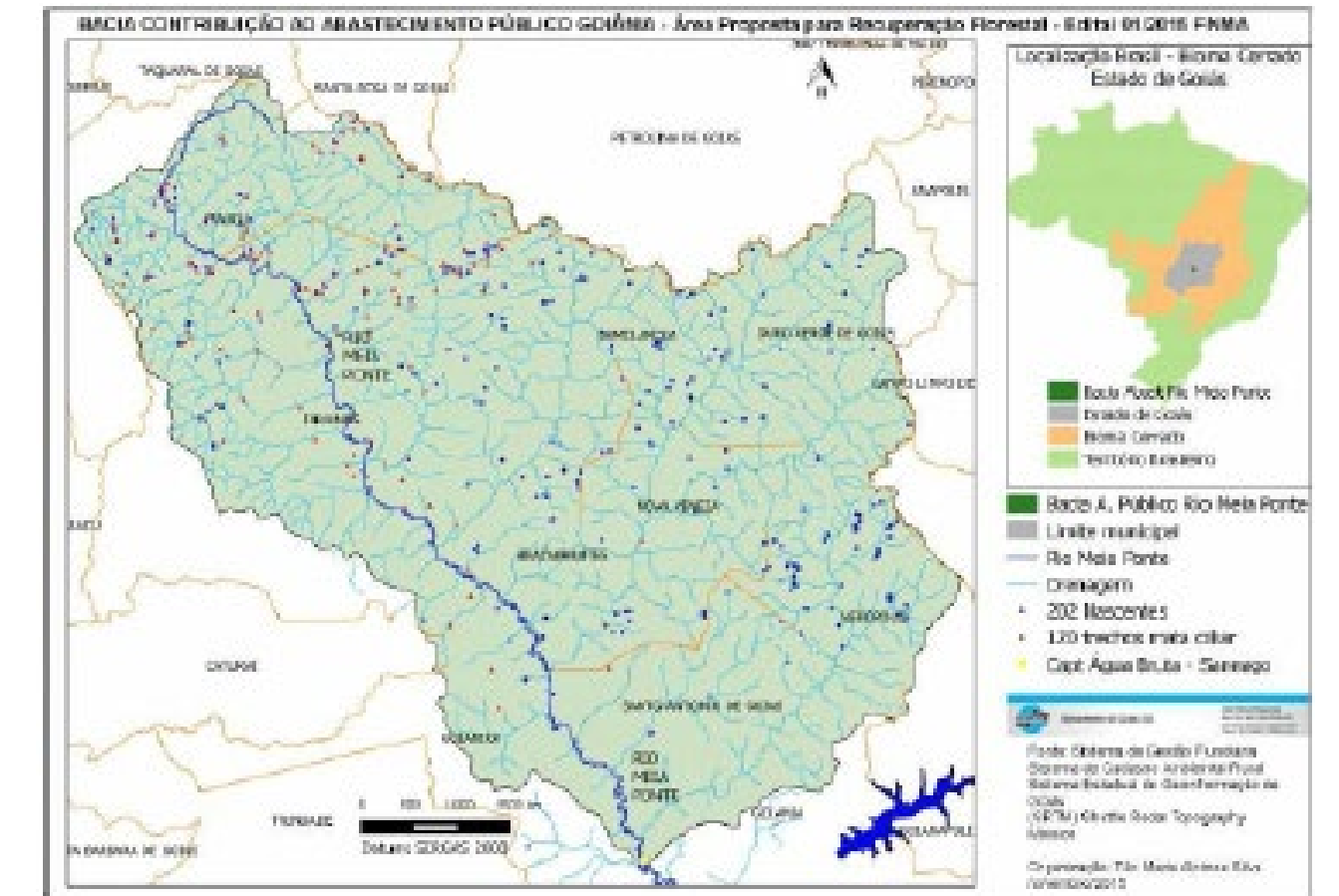


Figura 73 - Bacia de Distribuição ao Abastecimento Público em Goiânia - Recuperação Florestal | Fonte: Saneago, 2018

Todas as ações descritas acima têm como intuito garantir o abastecimento da população em quantidade e qualidade. Sendo assim, a SANEAGO prossegue o trabalho contínuo de levantamento da situação ambiental das bacias, recuperação de nascentes e/ou bacias hidrográficas de abastecimento, reflorestamento das áreas de captação da Companhia, projetos de educação ambientais voltados para a proteção dos mananciais, além da participação ativa em eventos e organizações com temática ambiental sustentável dos recursos hídricos.

## 4.IO PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2017

G4-15

1. A Saneago, por meio do Distrito de Anápolis, recebeu no mês 11/2017, em Aracaju – SE, o Prêmio Nacional da Qualidade no Saneamento (PNQS). A Companhia foi uma das vencedoras na categoria “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental” (Amegsa). O PNQS reconhece as melhores técnicas de gestão em saneamento. Dentre as práticas e melhorias que levaram à premiação, estão a criação e estruturação do Centro de Operação do Sistema (C.O.S.), as vitórias constantes nas redes de esgoto, os sistemas de segurança por vídeo monitoramento e de comunicação via celular, além das ações de combate às perdas.
2. A Saneago, por meio do Laboratório de Análise de Água (P-S-LA), recebeu em 2017 o Certificado de Reconhecimento da Competência Técnica de conformidade com os requisitos da Norma Brasileira – ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005. A entrega do reconhecimento da qualidade do trabalho da unidade foi realizada pelo presidente da Rede Metrológica do Estado Goiás. Foram 24 parâmetros que contemplaram os ensaios físico-químicos, bacteriológicos, metais e amostragem. Além de atender exigências do Ministério da Saúde por meio da Portaria 2914/2011, o Sistema de Gestão implementado garante a confiabilidade analítica, rastreabilidade das medições e oportunidades de melhorias técnicas e do processo.
3. A Saneago foi campeã do 16º Prêmio CREA Goiás de Meio Ambiente, na categoria Biodiversidade, com o projeto intitulado
4. Recuperação Florestal em Áreas de Nascentes e/ou áreas que margeiam os corpos d’água na Bacia Hidrográfica de contribuição ao Abastecimento Público de Goiânia – Rio Meia Ponte. O projeto da Saneago visa recuperar nascentes e matas ciliares, melhorando a quantidade e qualidade de água do Rio Meia Ponte, manancial responsável pelo fornecimento de água para a região metropolitana de Goiânia. Ao todo serão contemplados aproximadamente 220 nascentes e 120 trechos de mata ciliar para cercamento e reflorestamento. As ações envolvem 227 propriedades rurais e abrangem 11 municípios. O projeto é de iniciativa da Diretoria de Produção, por meio da Superintendência de Tecnologia Operacional e Meio Ambiente (Sutom) e da Gerência de Proteção de Mananciais (P-GPN).
5. A Saneago recebeu o 10º Prêmio Socioambiental Chico Mendes, que reconhece empresas responsáveis pelo desenvolvimento de ações socioambientais que transformam a sociedade e geram negócios sustentáveis. A Companhia foi aprovada no Programa de Certificação pelo Compromisso com a Gestão Socioambiental Responsável (Procert) e apta a usar o Selo Verde. O programa tem o objetivo de guiar a implantação de critérios sustentáveis nos processos produtivos e prestação de serviços, com metodologia simplificada e autoavaliativa, acessível a todos os segmentos de mercado e portes de empresas.



# SUMÁRIO DE CONTEÚDO

GRI - G4

| <b>Estratégia e Análise</b>  | <b>Localização (Página)</b> |
|--|-----------------------------|
| G4-1 - Declaração do Presidente sobre a relevância e a estratégia de sustentabilidade  | 2                           |
| G4-2 - Descrição dos principais riscos e oportunidades   | 2, 9, 14, 50, 51            |
| <b>Perfil Organizacional</b>   | <b>Localização (Página)</b> |
| G4-3> Nome da organização.   | 17                          |
| G4-4> Principais marcas, produtos e serviços.  | 9, 12, 17                   |
| G4-5>Localização da sede   | 17                          |
| G4-7> Natureza da propriedade e nossa forma jurídica   | 17, 22                      |
| G4-8>Mercado onde atuamos  | 9, 12                       |
| G4-9> Porte da nossa organização   | 12, 17                      |
| G4-10>Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.   | 53                          |
| G4-11> Número total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva  | 62                          |
| G4-12> Cadeia de fornecedores da nossa organização   | 20                          |
| G4-13> Mudanças significativas em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.                    | 13                          |
| <b>Compromissos com Iniciativas Externas</b>   | <b>Localização (Página)</b> |
| G4-14> Adoção da abordagem ou princípio da precaução.  | 22                          |
| G4-15> Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que subscrevemos ou endossamos | 16, 64, 82                  |

| <b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>   | <b>Localização (Página)</b>   |
|---|---|
| G4-18> Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos temas materiais e como a organização implementou os princípios para definição do conteúdo do relatório                | 7   |
| G4-19> Temas materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório  | 7   |
| G4-20> Relato do limite do aspecto material dentro da organização   | 7   |
| G4-21> Relato do limite do aspecto material fora da organização   | 7   |
| <b>Engajamento de Stakeholders</b>  | <b>Localização (Página)</b>   |
| G4-24> Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização   | 45  |
| G4-27> Relato dos principais tópicos e preocupações levantadas por grupos de stakeholders durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas para abordar esses tópicos, inclusive no processo de relato | 7, 8, 45  |
| G4-28> Período coberto pelo relatório   | 1ª de janeiro a 31 de dezembro de 2017  |
| G4-29> Data do relatório anterior mais recente  | A versão anterior a esta edição referia-se ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016           |
| G4-30> Periodicidade dos ciclos de relato   | Anual   |
| G4-31> Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo  | As informações são solicitadas através da LAI - Lei de Acesso à Informação, disponível no site da companhia |

| G4-32> Relato da opção “ de acordo” escolhida pela organiza  | O Relatório de Sustentabilidade 2017 foi elaborado conforme a opção abrangente de definição de conteúdo pelas diretrizes GRI-G-4 |
|--|--|
| <b>Governança</b>  | <b>Localização (Página)</b>  |
| G4-34> Relato da estrutura de governança, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Relato de quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.   | 22   |
| G4-35> Relato do processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados.   | 22   |
| G4-37> Relato sobre os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais.   | 7  |
| G4-38> Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.   | 22   |
| G4-39> Relato sobre as funções exercidas pelo presidente do mais alto órgão de governança.   | 22   |
| G4-40> Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados.  | 22   |
| G4-41> Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse e se os mesmos são divulgados aos stakeholders.   | 22, 36   |
| G4-42> Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos seus executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sócias | 22   |
| G4-43>Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos ambientais e sociais   | 36   |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| G4-44> Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais  | 36                          |
| G4-45> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais                                  | 22, 31, 36                  |
| G4-46> Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais                                  | 39, 46                      |
| G4-48> Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados  | 7                           |
| G4-51> Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores   | 22                          |
| G4-52> Processo adotado para a determinação da remuneração   | 22                          |
| <b>Ética e Integridade</b>   | <b>Localização (Página)</b> |
| G4-56> Descrição dos valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética   | 22, 50                      |
| G4-57> Relato dos mecanismos internos e externos adotados para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação  | 38                          |
| G4-58> Relato dos mecanismos internos e externos adotados para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional | 22, 36, 39                  |
| G4-58> Relato dos mecanismos internos e externos adotados para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional | 22, 36, 39                  |
| <b>Desavalcagem Financeira</b>   | <b>Localização (Página)</b> |
| Forma de Gestão  | 48                          |

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>Comunicação e Relacionamento com Públicos de Interesse</b>  | <b>Localização (Página)</b> |
| G4-24> Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.   | 46                          |
| G4-27> Relato dos principais tópicos e preocupações levantadas por grupos de stakeholders durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas para abordar esses tópicos, inclusive no processo de relat                       | 46                          |
| G4-EC7> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos   | 64                          |
| G4-EC8> Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos  | 64                          |
| <b>Conformidade, Ética, Prevenção e Combate à Corrupção</b>  | <b>Localização (Página)</b> |
| Forma de Gestão  | 48                          |
| G4-56> Descrição dos valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética   | 49                          |
| G4-58> Relato dos mecanismos internos e externos adotados para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional                     | 22, 30, 36, 39              |
| <b>Categoria Ambiental</b>   | <b>Localização (Página)</b> |
| G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização  | 70                          |
| G4-EN6 Redução do consumo de energia   | 70                          |
| G4-EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços  | 70                          |
| <b>Categoria Social - Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>   | <b>Localização (Página)</b> |
| G4-LA5> Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho | 53                          |

|   |        |
|---|--------|
| G4-LA6> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero. | 53, 55 |
| G4-LA8> Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos   | 62     |
| G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano  | 56, 62 |
| G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua   | 54     |
| G4-OG13> Processos relacionados a eventos de segurança, segundo a prática recomendada   | 55     |

# REREFÊNCIAS

## REFERÊNCIAS

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. (2015). **Sustainability Disclosure Database**. Data Legend. Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/GRI-Data-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>

SNIS – Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento, 2015. Disponível em: <http://www.snis.gov.br/diagnostico-residuos-solidos>

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

| 2017                            |                             | 2018                                  |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| Sílvio Vieira da Luz            | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Edson Melo Filizzola                  | Ata 141 <sup>a</sup><br>AGE |
| Marlene Alves de C. e<br>Vieira | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Hélio Umeno Junior                    | Ata 133 <sup>a</sup><br>AGE |
| Ana Carla Abrão Costa           | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Jalles Fontoura de<br>Siqueira        | Ata 136 <sup>a</sup><br>AGE |
| Hélio Umeno Júnior              | Ata 133 <sup>a</sup><br>AGE | José Antônio Tietzmann<br>e Silva     | Ata 141 <sup>a</sup><br>AGE |
| Jalles Fontoura de<br>Siqueira  | Ata 136 <sup>a</sup><br>AGE | José Izecias de Oliveira              | Ata 141 <sup>a</sup><br>AGE |
| José Carlos de Siqueira         | Ata 134 <sup>a</sup><br>AGE | José Vecci Rosa                       | Ata 140 <sup>a</sup><br>AGE |
| José Izecias de Oliveira        | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Mário João de Souza                   | Ata 141 <sup>a</sup><br>AGE |
| Júlio Cezar Vaz de Melo         | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Marlene Alves de<br>Carvalho e Vieira | Ata 141 <sup>a</sup><br>AGE |
| Leonardo Moura Vilela           | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Rogério Tavares Félix de<br>Souza     | Ata 143 <sup>a</sup><br>AGE |
| Vilmar da Silva Rocha           | Ata 129 <sup>a</sup><br>AGE | Michele Carvalho Rocha<br>Cardoso     | Ata 143 <sup>a</sup><br>AGE |

## DIRETORIA

| 2017                          |  | 2018                          |  |
|-------------------------------|--|-------------------------------|--|
| Jalles Fontoura de Siqueira   | Diretor Presidente   | Jalles Fontoura de Siqueira   | Diretor Presidente   |
| Marcelo de Mesquita Lima      | Diretor de Gestão Corporativa  | Marcelo de Mesquita Lima      | Diretor de Gestão Corporativa  |
| Elie Issa El Chidiac          | Diretor de Relações com Investidores e Regu-<br>lação de Novos Negócios e Governança | Elie Issa El Chidiac          | Diretor de Relações com Investidores e Regu-<br>lação de Novos Negócios e Governança |
| Juliana Matos de Sousa        | Diretora de Expansão   | Ricardo de Sousa Correia      | Diretor de Gestão de Obras   |
| Marco Túlio de Moura Faria    | Diretor de Produção  | Marco Túlio de Moura Faria    | Diretor de Produção  |
| José Fernandes Peixoto Júnior | Procurador Jurídico  | José Fernandes Peixoto Júnior | Procurador Jurídico  |
| Rubens Marques V. dos Santos  | Vice-Presidente  | Daniel Morais Souza           | Vice-presidente  |

ANEXOS

## ANEXO I – RESULTADOS PES 2016 E 2017

| Objetivo Estratégico - 1 - Garantir a Sustentabilidade da Saneago |   |          |           |          |           |  |
|---|---|----------|-----------|----------|-----------|--|
| Ações estratégicas  | Indicadores   | 2016     |           | 2017     |           |  |
|   |   | previsto | realizado | previsto | realizado |  |
| Maximizar a receita   | 1- Eficiência na Cobrança (%) - Meta: Eficiência de Cobrança no ano maior ou igual a:                               | 97.00%   | 96.25%    | 97.00%   | 93.44%    |  |
|   | 2- Incremento de Faturamento (%) - Meta: Incremento de Faturamento no ano em relação ao ano anterior.               | 14.34%   | 25.45%    | 15.04%   | 0.02%     |  |
|   | 3- Incremento de Arrecadação (%) - Meta: Incremento de Arrecadação no ano em relação ao ano anterior.               | 17.40%   | 28.36%    | 16.36%   | -2.59%    |  |
| Otimizar custos   | 1- Resultado Operacional (%) - Meta: O Resultado Operacional esperado no ano.                                       | 30.81%   | 24.23%    | 30.00%   | 100.00%   |  |
|   | 2- Despesas de Exploração (%) - Meta: A despesa de exploração esperada no ano.                                      | 69.19%   | 75.78%    | 75.71%   |           |  |
| Reduzir perdas operacionais                                       | 1- Utilização Eficiente da Energia (kWh/m3) - Meta: O resultado esperado em redução energética no ano.              | 1.00%    | 0.80%     | 1.00%    | 0.83%     |  |
|   | 2- Índice de Perdas (%) - Meta: O resultado esperado em perdas na distribuição no ano deverá ser inferior ou igual. | 27.50%   | 30.11%    | 29.66%   | 29.92%    |  |



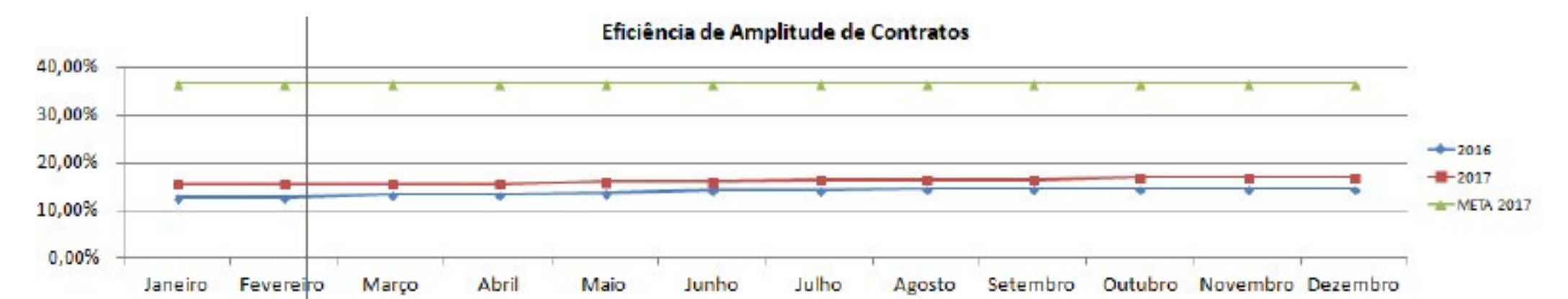
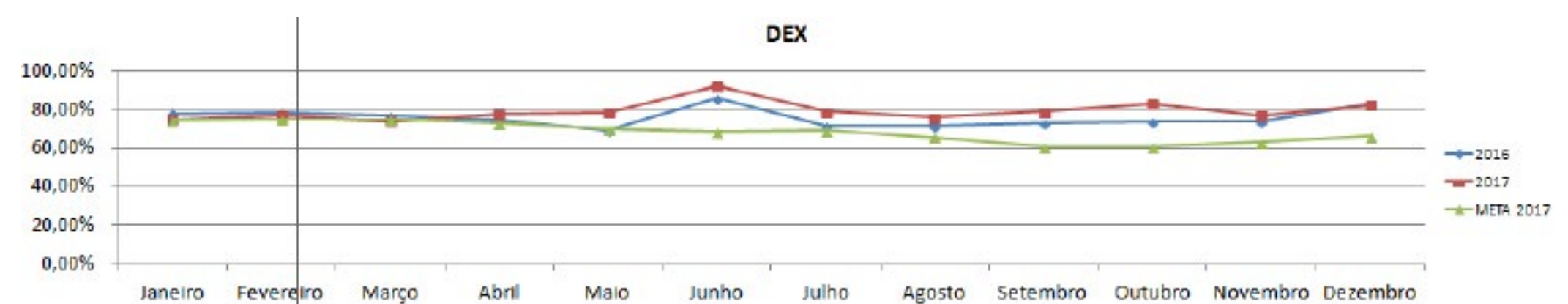
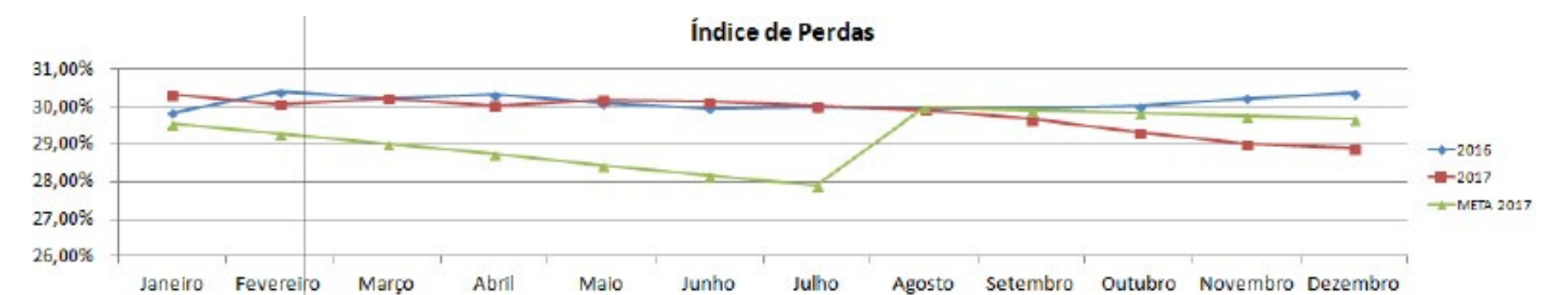
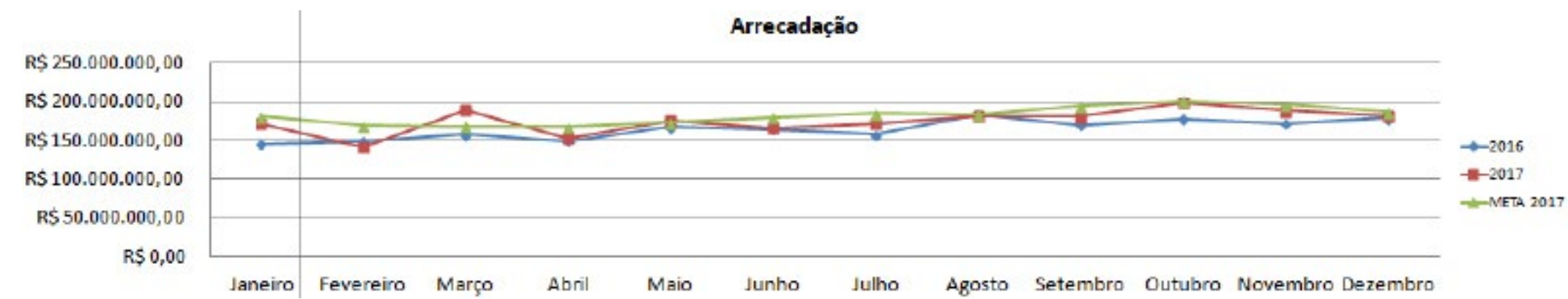
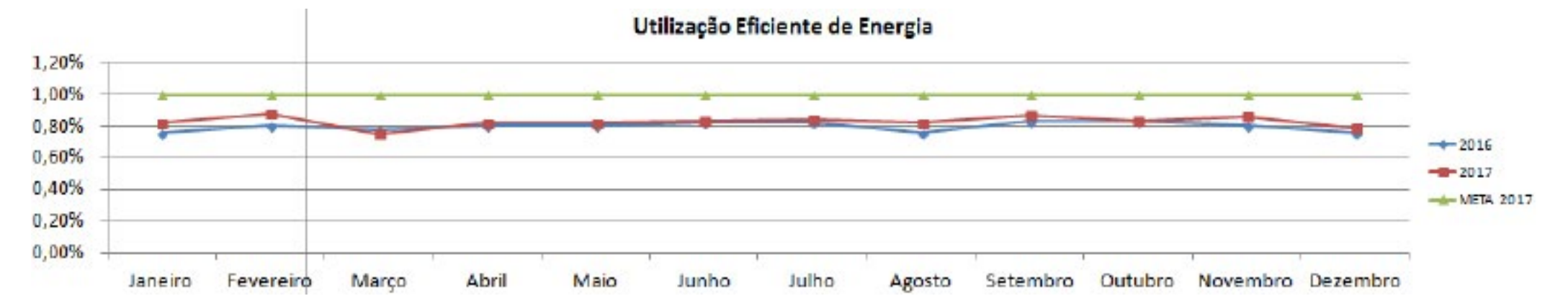
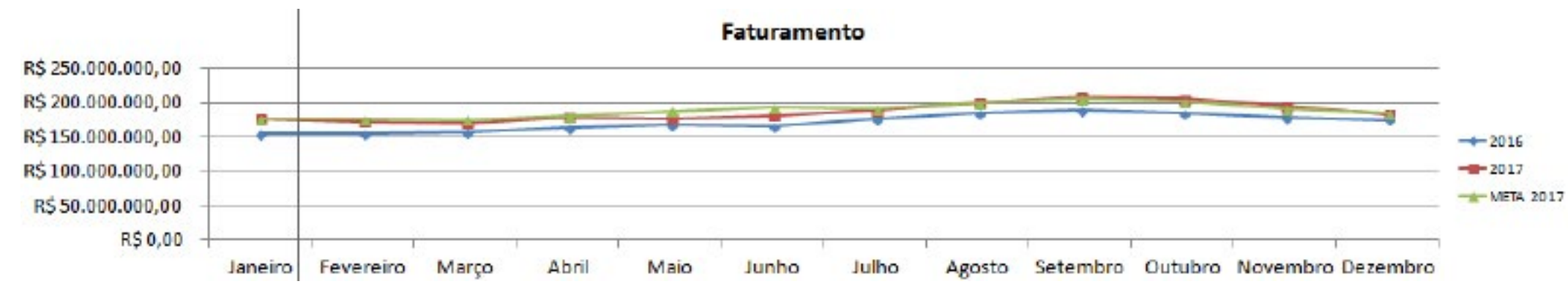
| Objetivo Estratégico - 2 - Atender as Necessidades e as Expectativas do Mercado |  |   |          |           |          |           |
|---|--|---|----------|-----------|----------|-----------|
|   | Ações estratégicas                                       | Indicadores   | 2016     |           | 2017     |           |
|   |  |   | previsto | realizado | previsto | realizado |
| Clientes, Mercado e Poder Concedente  | Melhorar o desempenho no atendimento aos clientes        | 1- Satisfação do cliente com Atendimento (%) - Meta: O índice de satisfação do cliente com Atendimento deverá ser acima de:   | 85.00%   | 92.94%    | 88.00%   | 94.08%    |
|   | Renovar as concessões de acordo com a Lei 11.445/07.     | 1- Eficiência de Amplitude de Contratos (%) - Meta: A Eficiência de Amplitude de Contratos esperada no ano.   | 36.80%   | 14.00%    | 36.80%   | 16.89%    |
|   |  | 2- Índice de Cumprimento dos Contratos (%) - Meta: O percentual de contratos que cumprem o desempenho exigido pelos indicadores referentes aos contratos de programa. | 100.00%  | 69.38%    | 100.00%  |           |
|   | Garantir ampliação nos sistemas de água e esgoto.        | 1- Incremento de Economias de Água (Un) - Meta: O Incremento de Economias de Água no ano em relação ao ano anterior.  | 104,340  | 81,024    | 74,856   | 64,197    |
|   |  | 2- Incremento de Economias de Esgoto (Un) - Meta: O Incremento de Economias de Esgoto no ano em relação ao ano anterior.  | 86,008   | 75,827    | 64,716   | 61,017    |
| Objetivo Estratégico - 3 - Promover a Saúde Pública                             |  |   |          |           |          |           |
|   | Ações estratégicas                                       | Indicadores   | 2016*    |           | 2017     |           |
|   |  |   | previsto | realizado | previsto | realizado |
| Processos Internos  | Manter a excelência na qualidade dos produtos e serviços | 1- Índice de Qualidade da Água (%)- Meta: O Índice de Qualidade da Água esperado deverá ser maior ou igual.   | 93.00%   | 92.61%    | 93.00%   | 92.98%    |
|   |  | 2- Índice de Tratamento de Esgoto (%)- Meta: O Índice de Tratamento de Esgoto esperado deverá ser maior ou igual.   | 90.00%   | 90.65%    | 90.00%   | 90.53%    |
|   |  | 3- Índice de Renovação de Ramais (%)- Meta: O Índice de Renovação de Ramais esperado deverá ser maior ou igual.   | 0.50%    | 0.10%     | 0.50%    |           |

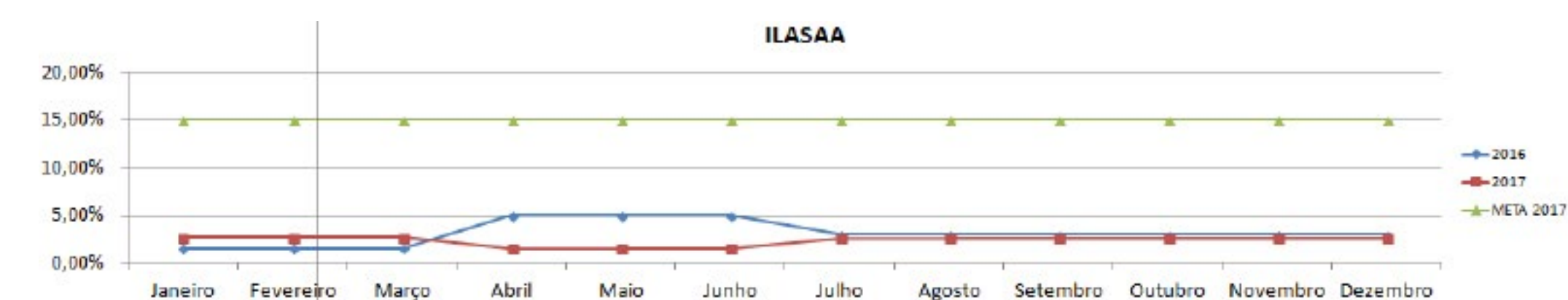
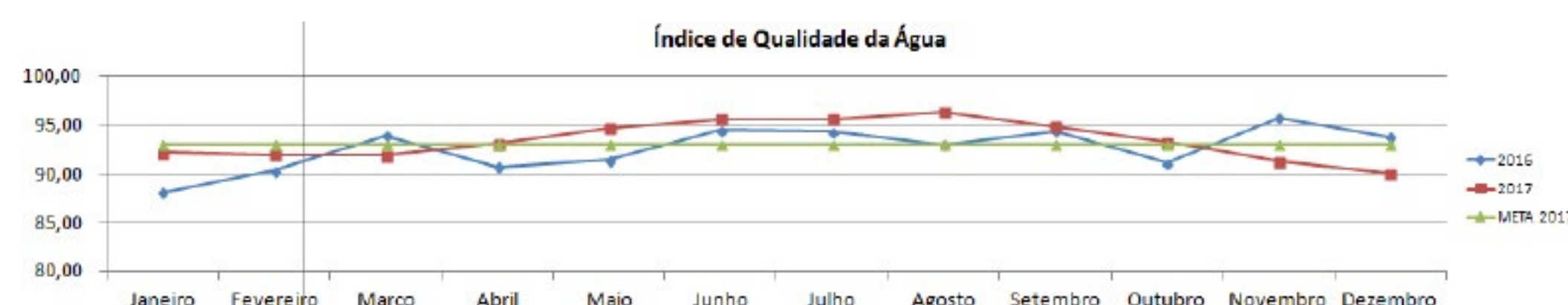
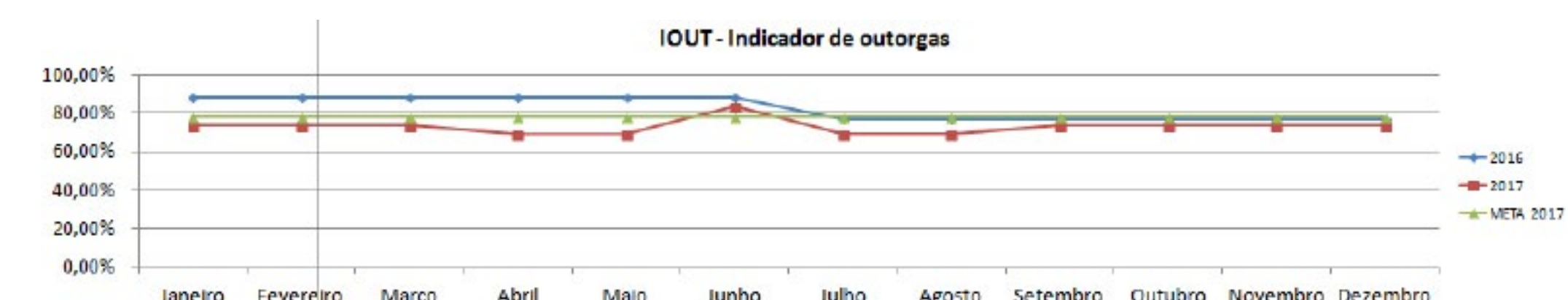
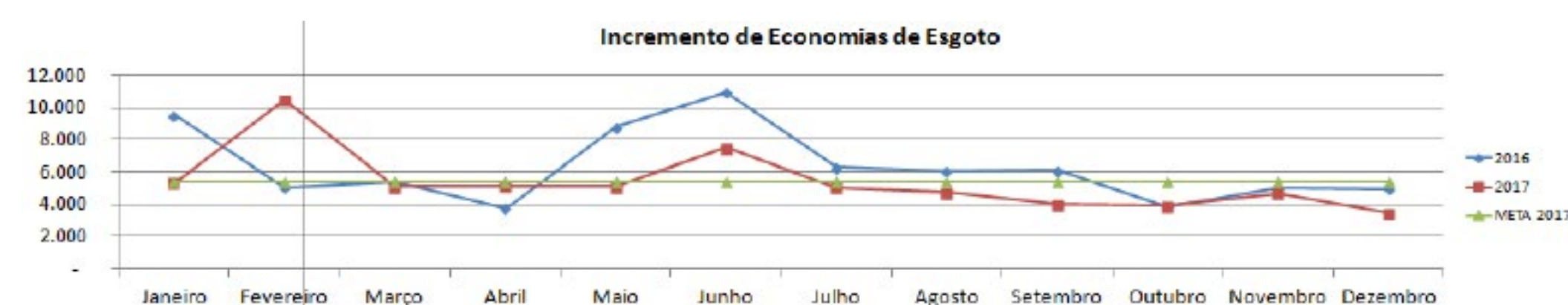
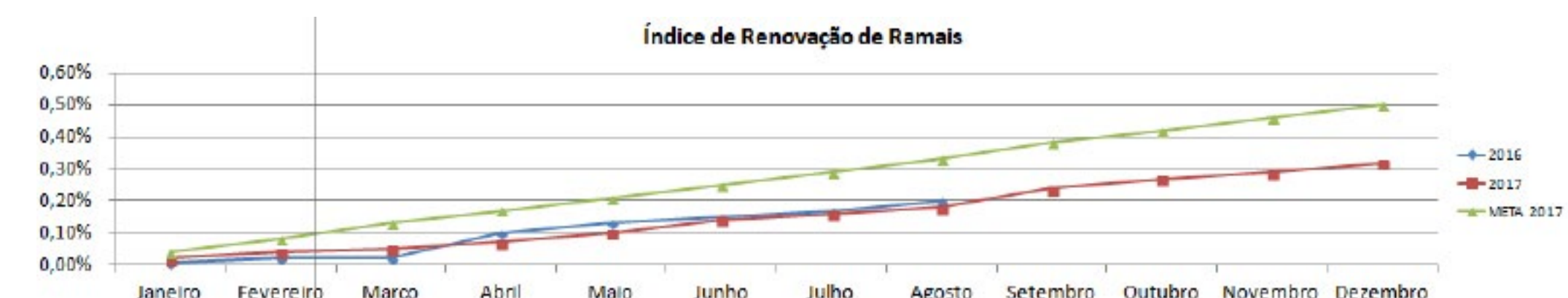
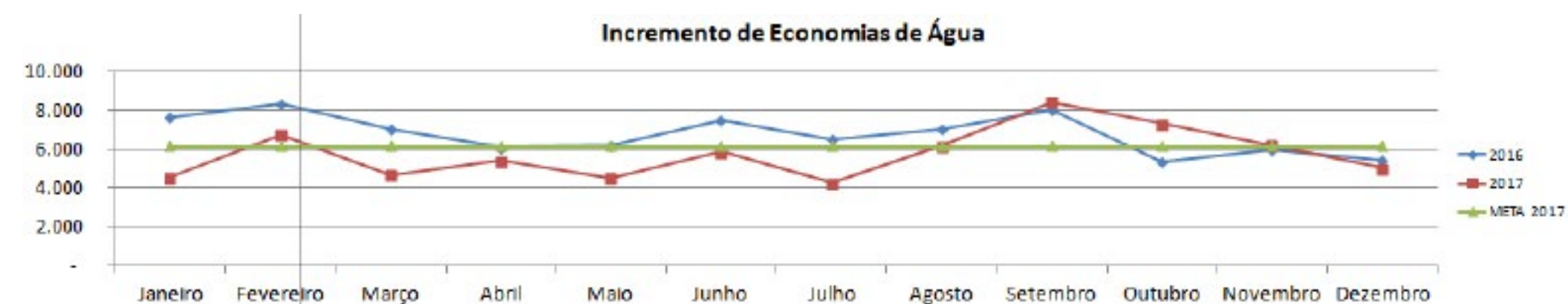
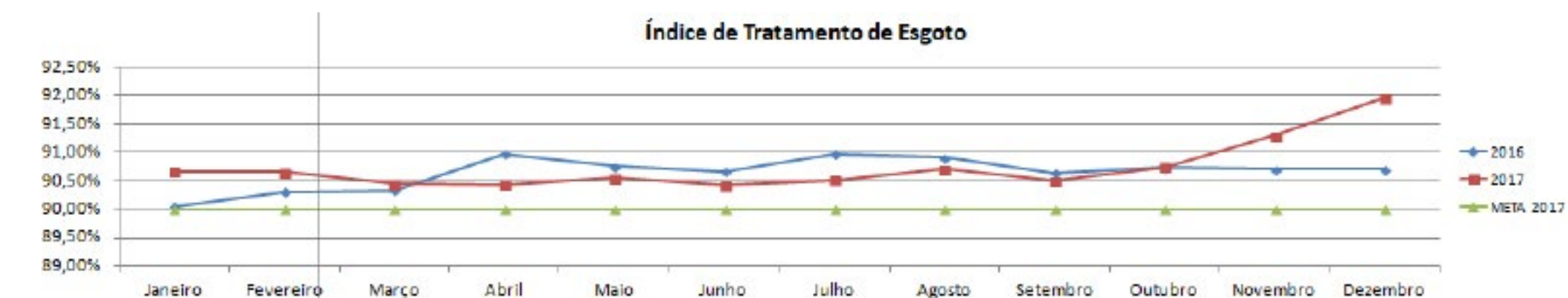
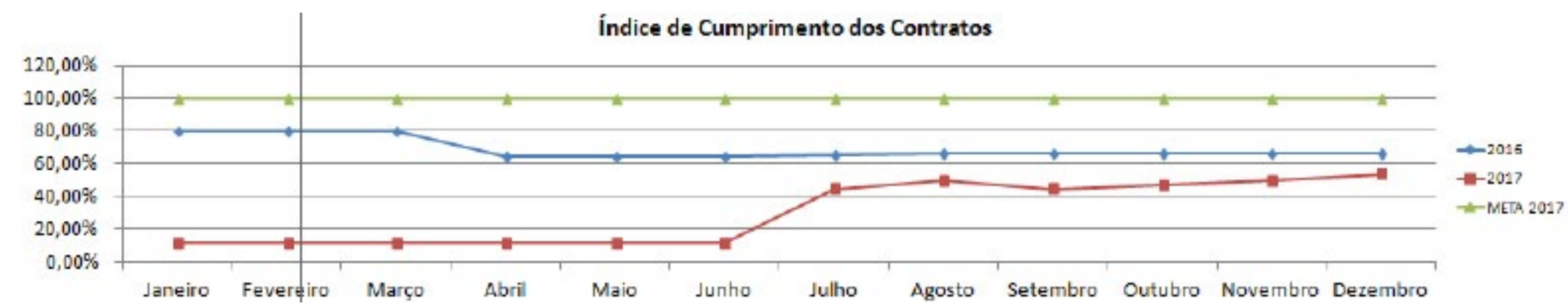
| Objetivo Estratégico - 4 - Promover Ações de Proteção ao Meio Ambiente |   |  |          |           |          |           |
|--|---|--|----------|-----------|----------|-----------|
|  | Ações estratégicas                                      | Indicadores  | 2016     |           | 2017     |           |
|  |   |  | previsto | realizado | previsto | realizado |
| Processos Internos   | Atender os requisitos legais relativos ao Meio Ambiente | 1- IOUT - Indicador de outorgas – (%) - Meta: O resultado esperado de representatividade de outorgas legais.   | 78.23%   | 82.70%    | 78.23%   |           |
|  |   | 2- ILASAA (%) - Meta: O resultado esperado de representatividade de licenças legais para os Sistemas de Abastecimento de Água.   | 10.00%   | 3.14%     | 15.00%   |           |
|  |   | 3- ILASES (%) - Meta: O resultado esperado de representatividade de licenças legais para os Sistemas de Esgotamento Sanitário.   | 75.00%   | 81.05%    | 78.00%   |           |
|  |   | 4- Utilização do volume de água licenciado (%) - Meta: A representatividade em volume de água em Sistemas de licenças legais.  | 10.00%   | 2.57%     | 15.00%   |           |
|  |   | 5- Utilização do volume de água outorgado (%) - Meta: A representatividade em volume de água em Sistemas de outorgas legais.   | 78.23%   | 77.72%    | 78.23%   |           |
|  | Promover Ações de Educação Ambiental                    | 1- População atendida por atividades de educação ambiental (hab) - Meta: A população atendida pela empresa (em número de habitantes) com ações de Educação Ambiental, por mês. | 1,082    | 981       | 1,200    | 29,730    |
|  | Promover a recuperação do Meio Ambiente                 | 1- Captações e Nascentes reflorestadas (Un) - Meta: O número de Captações e Nascentes que serão reflorestadas no ano.  | 20       | 112       | 20       | 71        |

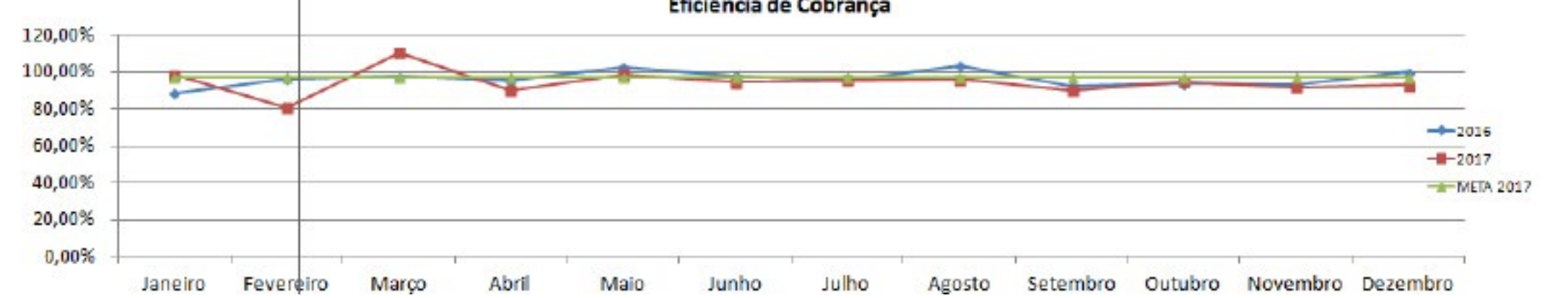
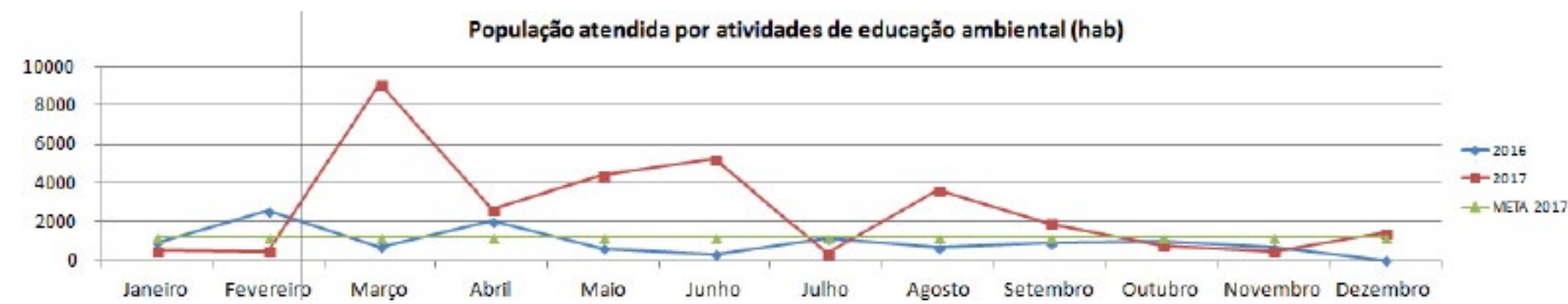
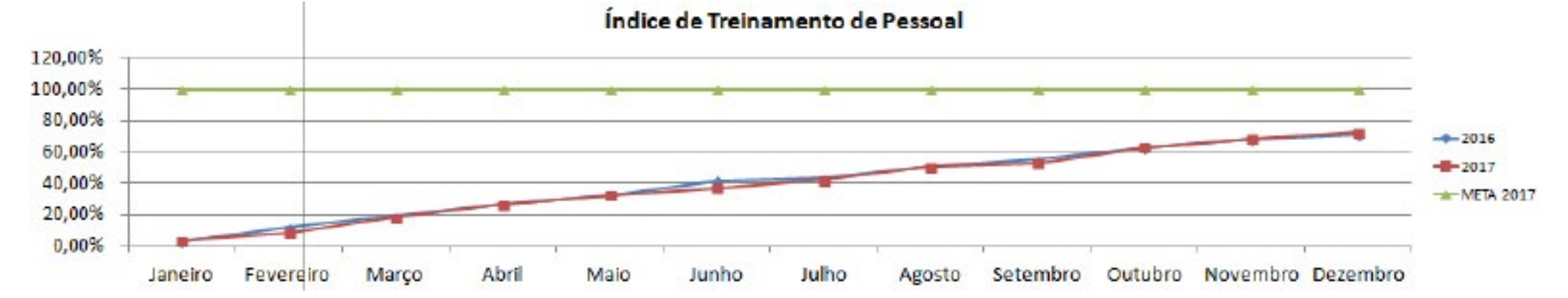
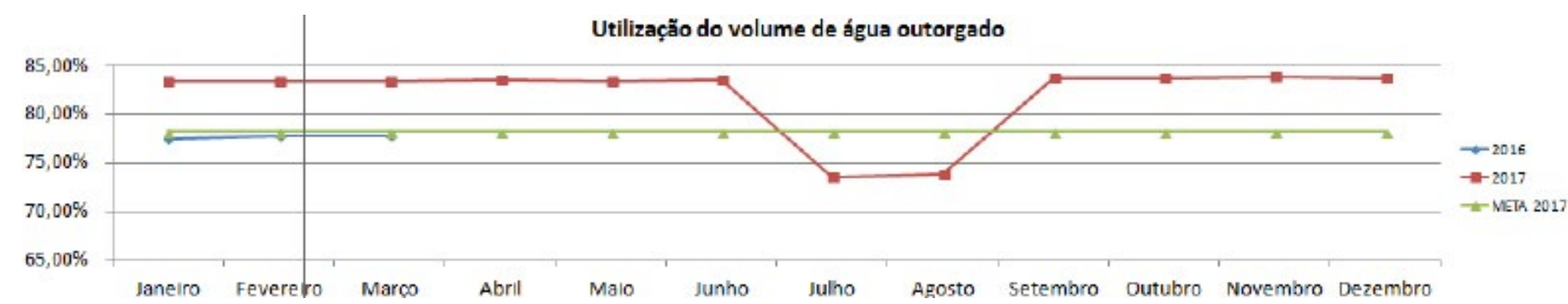
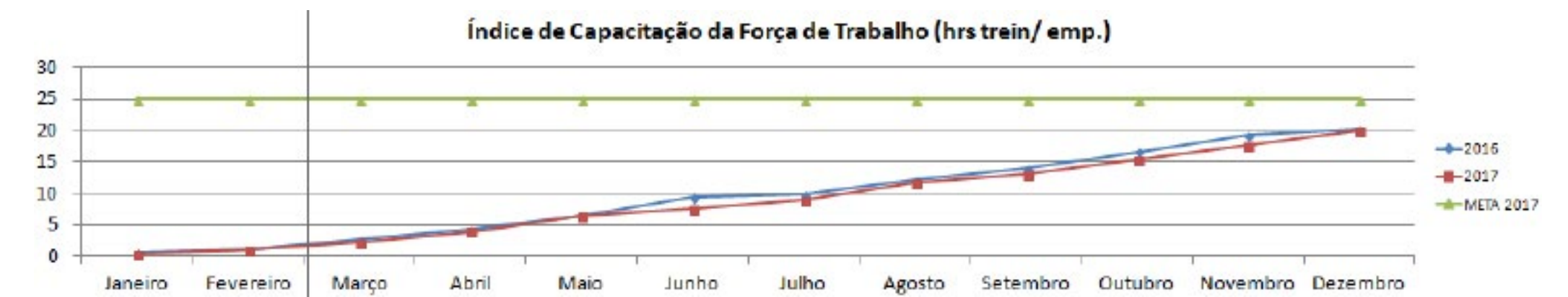
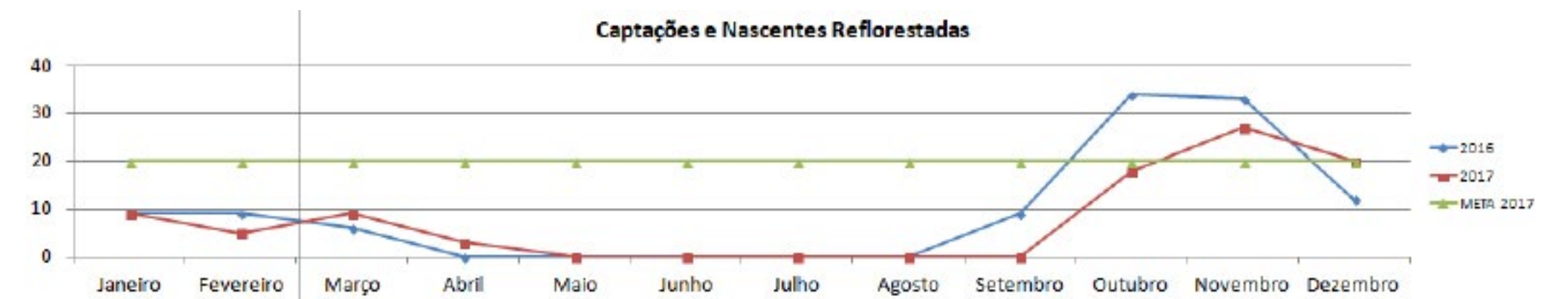
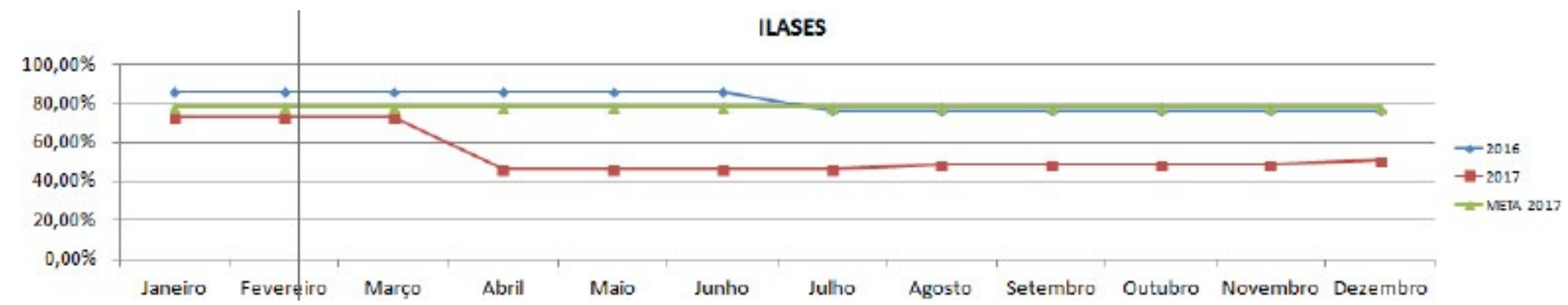
| Objetivo Estratégico - 5 - Promover Ações de Proteção ao Meio Ambiente                         |   |  |          |           |          |           |
|--|---|--|----------|-----------|----------|-----------|
| Aprendizado e Crescimento  | Ações estratégicas  | Indicadores  | 2016     |           | 2017     |           |
|  |   |  | previsto | realizado | previsto | realizado |
|  | Promover o investimento na capacitação e o desenvolvimento pessoal  | 1- Índice de Capacitação da Força de Trabalho (hrs trein/ emp.) - Meta: O Índice de Capacitação da Força de Trabalho para o ano em horas de treinamento por empregado. | 25       | 9.72      | 25       |           |
| 2- Índice de Treinamento de Pessoal (%) - Meta: O Índice de Treinamento de Pessoal para o ano. |   | 100.00%  | 40.51%   | 100.00%   |          |           |
| Produtividade de Pessoal   | 1- Fator de Competência de Pessoal (%) - : O Fator de Competência de Pessoal refletindo a eficiência das articulações entre os conhecimentos, habilidades e atitudes do empregado para a realização de suas atividades. | 100.00%  | 0.00%    | 100.00%   | 0.00%    |           |



| Mês   |      | Janeiro | Fevereiro | Março   | Abril   | Mai     | Junho   | Julho   | Agosto  | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Anual   |
|---|------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|---------|
| Índice de Tratamento de Esgoto                                | 2016 | 90.05%  | 90.30%    | 90.33%  | 90.98%  | 90.76%  | 90.66%  | 90.98%  | 90.91%  | 90.64%   | 90.73%  | 90.71%   | 90.71%   | 90.65%  |
|   | 2017 | 90.67%  | 90.66%    | 90.45%  | 90.44%  | 90.55%  | 90.42%  |         |         |          |         |          |          | 90.53%  |
|   | META | 90.00%  | 90.00%    | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%  | 90.00%   | 90.00%  | 90.00%   | 90.00%   | 90.00%  |
| Índice de Renovação de Ramais                                 | 2016 | 0.01%   | 0.02%     | 0.02%   | 0.10%   | 0.13%   | 0.15%   | 0.17%   | 0.20%   |          |         |          |          | 0.10%   |
|   | 2017 | 0.02%   | 0.04%     | 0.05%   | 0.07%   | 0.10%   | 0.14%   | 0.16%   | 0.18%   | 0.24%    | 0.27%   |          |          |         |
|   | META | 0.04%   | 0.08%     | 0.13%   | 0.17%   | 0.21%   | 0.25%   | 0.29%   | 0.33%   | 0.38%    | 0.42%   | 0.46%    | 0.50%    | 0.27%   |
| IOUT - Indicador de outorgas                                  | 2016 | 88.40%  | 88.40%    | 88.40%  | 88.40%  | 88.40%  | 88.40%  | 77.00%  | 77.00%  | 77.00%   | 77.00%  | 77.00%   | 77.00%   | 82.70%  |
|   | 2017 | 74.00%  | 74.00%    | 74.00%  | 69.00%  | 69.00%  | 83.55%  | 69.00%  | 69.00%  |          |         |          |          |         |
|   | META | 78.23%  | 78.23%    | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%   | 78.23%  | 78.23%   | 78.23%   | 78.23%  |
| ILASAA  | 2016 | 1.57%   | 1.57%     | 1.57%   | 5.00%   | 5.00%   | 5.00%   | 3.00%   | 3.00%   | 3.00%    | 3.00%   | 3.00%    | 3.00%    | 3.14%   |
|   | 2017 | 2.68%   | 2.68%     | 2.68%   | 1.56%   | 1.56%   | 1.56%   | 2.61%   | 2.61%   |          |         |          |          |         |
|   | META | 15.00%  | 15.00%    | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%   | 15.00%  | 15.00%   | 15.00%   | 15.00%  |
| ILASES  | 2016 | 86.10%  | 86.10%    | 86.10%  | 86.10%  | 86.10%  | 86.10%  | 76.00%  | 76.00%  | 76.00%   | 76.00%  | 76.00%   | 76.00%   | 81.05%  |
|   | 2017 | 73.00%  | 73.00%    | 73.00%  | 46.25%  | 46.25%  | 46.25%  | 46.25%  | 48.88%  |          |         |          |          |         |
|   | META | 78.00%  | 78.00%    | 78.00%  | 78.00%  | 78.00%  | 78.00%  | 78.00%  | 78.00%  | 78.00%   | 78.00%  | 78.00%   | 78.00%   | 78.00%  |
| Utilização do volume de água licenciado                       | 2016 | 2.53%   | 2.63%     | 2.56%   |         |         |         |         |         |          |         |          |          | 2.57%   |
|   | 2017 | 22.56%  | 22.56%    | 22.56%  | 12.36%  | 12.29%  | 12.21%  | 12.57%  | 12.57%  |          |         |          |          |         |
|   | META | 15.00%  | 15.00%    | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%  | 15.00%   | 15.00%  | 15.00%   | 15.00%   | 15.00%  |
| Utilização do volume de água outorgado                        | 2016 | 77.51%  | 77.82%    | 77.83%  |         |         |         |         |         |          |         |          |          | 77.72%  |
|   | 2017 | 83.38%  | 83.38%    | 83.38%  | 83.53%  | 83.46%  | 83.55%  | 73.54%  | 73.86%  |          |         |          |          |         |
|   | META | 78.23%  | 78.23%    | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%  | 78.23%   | 78.23%  | 78.23%   | 78.23%   | 78.23%  |
| População atendida por atividades de educação ambiental (hab) | 2016 | 949     | 2564      | 712     | 2058    | 628     | 356     | 1139    | 690     | 926      | 1039    | 679      | 33       | 981     |
|   | 2017 | 534     | 499       | 9108    | 2650    | 4406    | 5267    | 359     | 3670    | 1938     | 799     | 500      |          | 29730   |
|   | META | 1200    | 1200      | 1200    | 1200    | 1200    | 1200    | 1200    | 1200    | 1200     | 1200    | 1200     | 1200     | 1200    |
| Captações e Nascentes Reflorestadas                           | 2016 | 9       | 9         | 6       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 9        | 34      | 33       | 12       | 112     |
|   | 2017 | 9       | 5         | 9       | 3       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0        | 18      | 27       |          | 71      |
|   | META | 20      | 20        | 20      | 20      | 20      | 20      | 20      | 20      | 20       | 20      | 20       | 20       | 20      |
| Índice de Capacitação da Força de Trabalho (hrs trein/emp.)   | 2016 | 0.63    | 1.16      | 2.67    | 4.26    | 6.34    | 9.33    | 9.78    | 12.2    | 13.98    | 16.68   | 19.37    | 20.25    | 9.72    |
|   | 2017 | 0.42    | 1.03      | 2.35    | 4.01    | 6.35    | 7.5     | 8.88    | 11.78   |          |         |          |          |         |
|   | META | 25      | 25        | 25      | 25      | 25      | 25      | 25      | 25      | 25       | 25      | 25       | 25       | 25.00   |
| Índice de Treinamento de Pessoal                              | 2016 | 2.91%   | 11.72%    | 19.21%  | 26.80%  | 32.67%  | 41.90%  | 43.37%  | 50.52%  | 55.20%   | 63.06%  | 67.86%   | 70.91%   | 40.51%  |
|   | 2017 | 3.55%   | 8.74%     | 18.53%  | 26.56%  | 32.58%  | 37.38%  | 42.44%  | 50.45%  |          |         |          |          |         |
|   | META | 100.00% | 100.00%   | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%  | 100.00% | 100.00%  | 100.00%  | 100.00% |
| Fator de Competência de Pessoal (%)                           | 2016 | 0.00%   | 0.00%     | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%   | 0.00%    | 0.00%   | 0.00%    | 0.00%    | 0.00%   |
|   | 2017 |         |           |         |         |         |         |         |         |          |         |          |          | 0.00%   |
|   | META | 100.00% | 100.00%   | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00%  | 100.00% | 100.00%  | 100.00%  | 100.00% |









## ANEXO 2 - PACTO GLOBAL



**1. RESPEITAR**  
e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.



**2. ASSEGURAR**  
a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.



**3. APOIAR**  
a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.



**4. ELIMINAR**  
todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



**5. ERRADICAR**  
todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.



**6. ESTIMULAR**  
práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.



**7. ASSUMIR**  
práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.



**8. DESENVOLVER**  
iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.



**9. INCENTIVAR**  
o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.



**10. COMBATER**  
a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.

## ANEXO 3 - OBJETIVOS DA ONU PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

