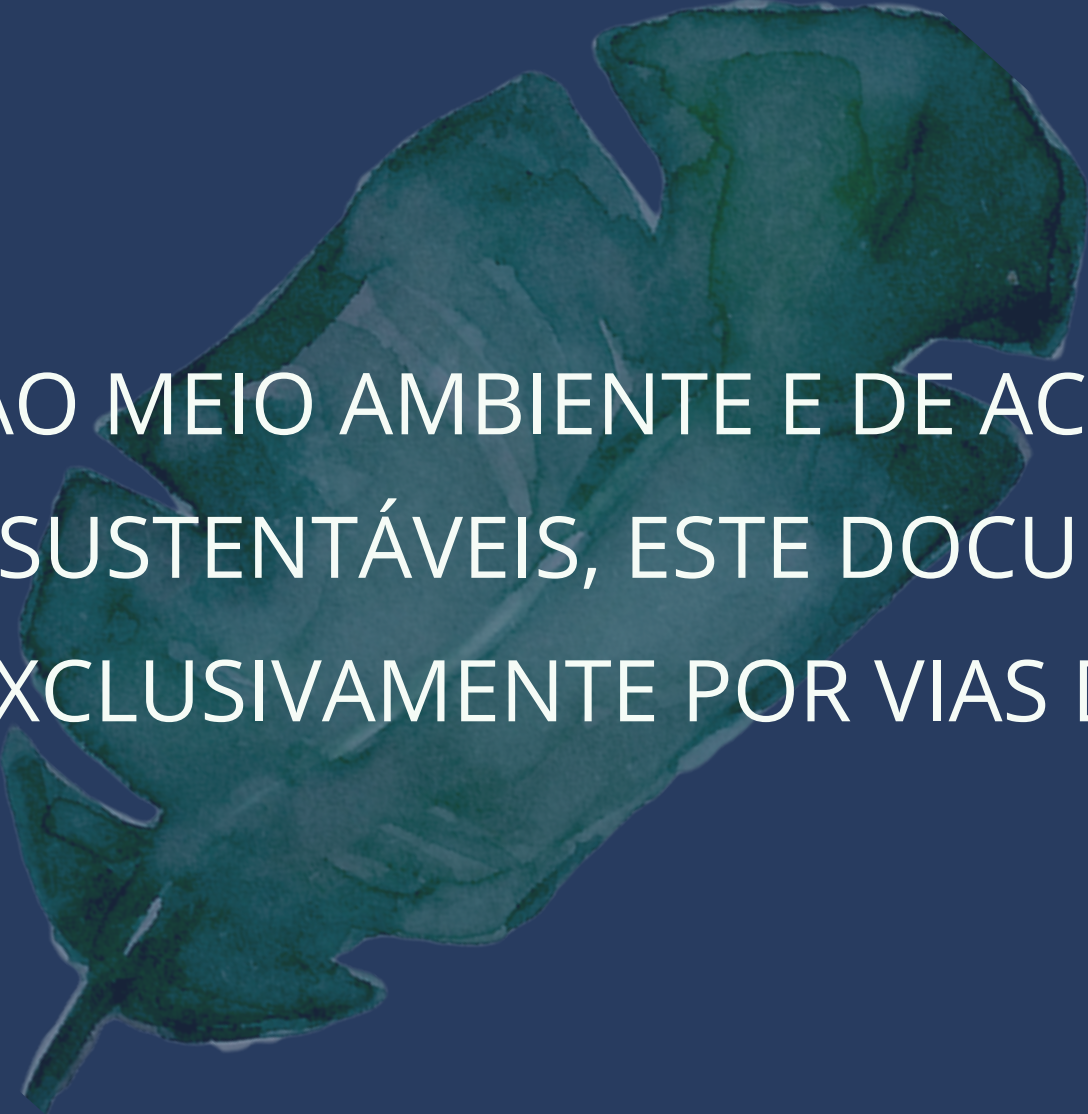


# Relatório de Sustentabilidade 2020

Saneamento de Goiás S.A.





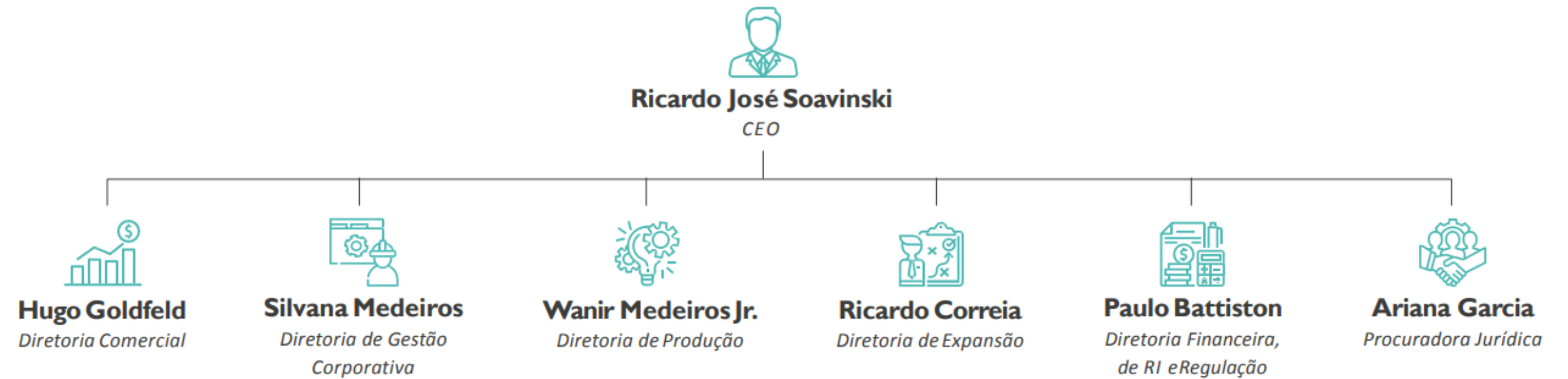
EM RESPEITO AO MEIO AMBIENTE E DE ACORDO COM  
NOSSAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS, ESTE DOCUMENTO DEVERÁ  
CIRCULAR EXCLUSIVAMENTE POR VIAS DIGITAIS.

# 2019

# 2020

## DIRETORIA COLEGIADA

RICARDO JOSÉ SOAVINSKI  
 SILVANA CANUTO DE MEDEIROS  
 PAULO ROGÉRIO BRAGATTO  
 BATTISTON  
 RICARDO DE SOUSA CORREIA  
 WANIR JOSÉ DE MEDEIROS JÚNIOR  
 ALAN SALDANHA LUCK  
 DANIEL MORAIS SOUZA  
 VALDIR JOSÉ DE MEDEIROS FILHO



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA  
 FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA  
 HUGO CUNHA GOLDFELD  
 JOSÉ ANTÔNIO TIETZMANN E SILVA  
 MICHELE CARVALHO ROCHA CARDOSO  
 MÔNICA CRISTINA MENDES GALVÃO  
 RICARDO JOSÉ SOAVINSKI

**Eurico Velasco de Azevedo Neto**  
 Conselheiro  
 (12/08/2019 - 25/03/2021)

**Francisco Sérvulo Freire Nogueira**  
 Conselheiro  
 (25/03/2019 - 25/03/2021)

**José Antônio Tietzmann e Silva**  
 Vice-presidente do Conselho  
 Membro Independente  
 (17/05/2019 - 25/03/2021)

**Mário Cezar Guerino**  
 Conselheiro  
 Representante dos Empregados  
 (30/08/2019 - 25/03/2021)

**Michele Carvalho Rocha Cardoso**  
 Presidente do Conselho  
 Membro Independente  
 (17/05/2019 - 25/03/2021)

**Mônica Cristina Mendes Galvão**  
 Conselheira  
 (17/05/2019 - 25/03/2021)

**Ricardo José Soavinski**  
 Conselheiro - Presidente da Companhia  
 (21/01/2019 - 31/12/2020)

## SUMÁRIO

PG.

05 - MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

06 - MENSAGEM DO PRESIDENTE

07 - DESTAQUES DE 2019

08 - APRESENTAÇÃO

09 - MATERIALIDADE

10 - AVISO LEGAL

11 - CENÁRIO NACIONAL DO SANEAMENTO

20 - VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

26 - GOVERNANÇA E CONFORMIDADE

46 - DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

50 - GESTÃO ESTRATÉGICA E SUSTENTABILIDADE

63 - GESTÃO DE PESSOAS

76- GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

98 - CANAIS DE ATENDIMENTO

99 - COMPROMISSOS COM A SUSTENTABILIDADE

## MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

G4-1

No ano de 2019 a Companhia passou por um processo de melhoria continua no aprimoramento e ampliação de serviços ambientais e sociais em prol de resultados mais efetivos e duradouros para os nossos públicos.

A Saneago preza pela excelência na prestação de serviços de saneamento básico, no que se refere ao interesse da melhoria da qualidade de vida da população e do desenvolvimento socioeconômico do Estado de Goiás, fortalecendo sua posição financeira com os resultados alcançados em várias frentes de suas operações intensificando o ritmo dos investimentos para ampliar a capacidade de servir à população, sempre focados na qualidade do produto e dos serviços prestados.

No âmbito da sustentabilidade, o nosso foco foi assegurar o crescimento da Companhia com sustentabilidade econômico-financeira atuando no aumento da base de clientes, aumento da base de municípios, ampliação da oferta de novos negócios, produtos e serviços, exploração de novos modelos de negócios e incremento da competitividade, de forma a assegurar o compromisso com o meio ambiente e sociedade, atuando por meio de um comportamento ético e transparente.

Na esfera da governança, fortalecemos a evolução dos mecanismos de integridade e conformidade, tendo em vista a mitigação de riscos ao negócio assim como a prevenção de fraudes e corrupção, por meio da disseminação e atualização de políticas claras e precisas.

O Conselho de Administração ampara o crescimento da Companhia de forma sustentável e em conformidade com as legislações vigentes no país, prezando pela melhoria da qualidade de vida da população, preservação do meio ambiente, uso racional dos recursos naturais e desenvolvimento de ações para promoção da Responsabilidade Socioambiental.

Para 2020, nossa meta é focar na universalização do saneamento básico assegurando o equilíbrio econômico-financeiro de forma sistêmica e sustentável, por meio da intensificação das práticas de responsabilidade socioambiental, a excelência dos processos e a otimização do capital organizacional e da informação.

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

G4-1

Desde que assumi a liderança da Saneago, participei de importantes debates fundamentados em dois valores básicos defendidos pelo Governo do Estado de Goiás, a transparência e a sustentabilidade, essenciais para a estratégia do nosso negócio. Vislumbramos, a partir de então, um período de muitos desafios. As mudanças econômicas, os impactos da pandemia do coronavírus no mundo e a iminência de um novo marco regulatório para o setor de saneamento fizeram com que a empresa adotasse uma nova postura perante o mercado e a sociedade em geral. Buscamos então a melhoria contínua dos nossos processos, dos sistemas de gestão e o reforço das boas práticas de governança, com base em uma gestão de riscos cada vez mais eficiente e excelente desempenho nas áreas social, ambiental e econômico-financeira.

2019 foi um ano de mudanças profundas e relevantes. Adequamos nossa intenção estratégica aos novos desafios lançados e reafirmamos nossa relação com todas as partes interessadas, sempre com base na confiança e no compartilhamento de sólidos propósitos. Por acreditar no processo de construção de valor ao longo do tempo, decidimos olhar para a frente e pensar no longo prazo, em vez de fazer um planejamento tímido e pontual. Lançamos o programa Saneago2033 que visa a universalização dos sistemas de água e esgoto até 2033, preconizada pelo Plansab – Plano Nacional de Saneamento Básico. Com base neste programa e com o apoio de todas as diretorias, implantamos ainda o Modelo de Excelência da Gestão – MEG e o Planejamento Integrado, com desdobramento nos níveis estratégico, tático e operacional e desenvolvimento de um sistema que possibilita o controle em todos os níveis.

Estamos evoluindo sempre para atender as necessidades e expectativas das partes interessadas, reforçando a sustentabilidade como centro do nosso negócio. Nossa preocupação em mostrar de forma clara o que está por trás dos nossos processos, vai além da mitigação dos impactos que causam à sociedade e ao meio ambiente, reforçando a cada dia a postura assumida pela Saneago no que diz respeito aos cuidados com o nosso bem mais precioso, a água. Através de ações como preservação dos mananciais, recuperação de áreas degradadas, reflorestamento, conservação de bacias e redução de perdas, além da realização de trabalhos em comunidades carentes e longínquas e ações de educação ambiental, a Saneago reforça que a sustentabilidade constitui realmente a sua essência.

- Ainda temos uma longa trajetória a cumprir, porém seguimos confiantes de que, a cada passo dado, construiremos um futuro promissor com base em uma nova cultura organizacional e com a Saneago cada vez mais sustentável e próxima da sociedade.

Boa leitura!

**RICARDO JOSÉ SOAVINSKI**  
Diretor Presidente da Saneago

# DESTAQUES DE 2019

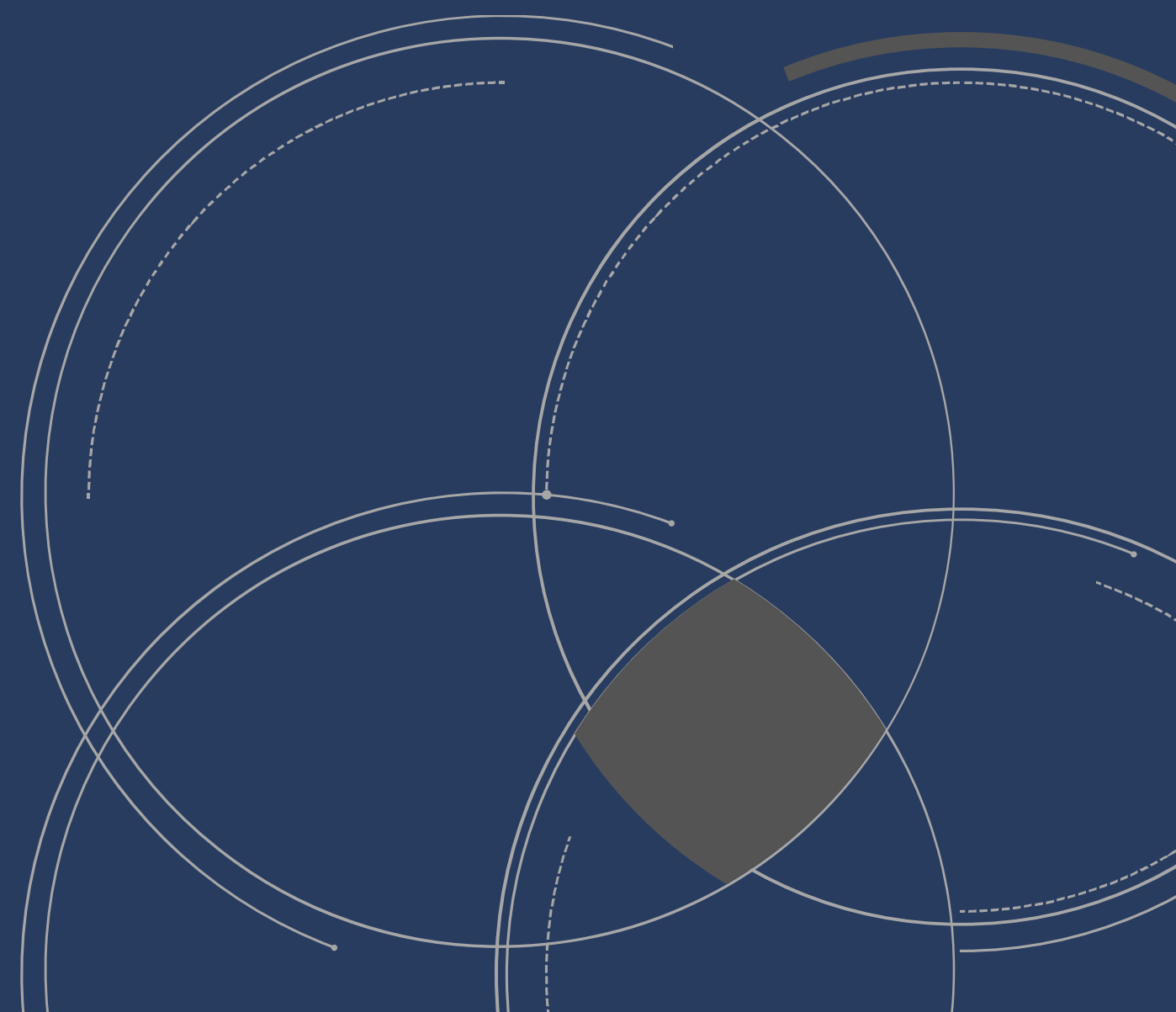
1. PNQS Troféu Quíron Cobre - Nível B - Primeiros Passos para a Excelência - Distrito Goiás;
2. PNQS Certificado Finalista - Nível B - Primeiros Passos para a Excelência - Distrito Itaberaí;
3. Reconhecimento do Sistema de Gestão dos Laboratórios - P-SLG (Supervisão de Laboratórios de Esgoto) - ISO/IEC 17025:207 (NÍVEL A);
4. Reconhecimento do Sistema de Gestão dos Laboratórios - P-SBA (Supervisão de Laboratórios de Água) - ISO/IEC 17025:207 (NÍVEL A);
5. Certificado Chico mendes / selo verde - programa de certificação pelo compromisso com a gestão socioambiental responsável:
  - Produto Ecologicamente Correto: Tijolo Ecológico de Solo-Cimento com resíduo de ETA;
  - Ação Socioambiental: Núcleo de Educação Ambiental Washington Novaes - NEA;
  - Ação Socioambiental: Supervisório para controle operacional de sistemas de água e esgotamento sanitário e de perdas de água no sistema público de abastecimento de água;
  - Gestão Socioambiental responsável, levando em consideração avaliação realizada através do questionário e visita técnica comprobatória.

# APRESENTAÇÃO

A Saneago apresenta o Relatório de Sustentabilidade 2020, preparado de acordo com a metodologia GRI - Global Reporting Initiative, onde são apresentadas as estratégias, políticas, ações e metas que orientam o nosso negócio.

Compartilhamos com nossas partes interessadas informações que estão associadas aos princípios do Pacto Global, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU - Organização das Nações Unidas e à dimensão estratégica que estrutura nosso posicionamento quanto à sustentabilidade.

Este relatório tem como principal objetivo acompanhar e promover melhorias na gestão da sustentabilidade, através da identificação de questões que contribuam para minimizar os impactos negativos ocasionados pelas nossas atividades. Assim, a definição dos temas apresentados expressam as expectativas das partes interessadas e princípio da materialidade e são revistos a cada 3 anos ou quando necessário.





# MATERIALIDADE

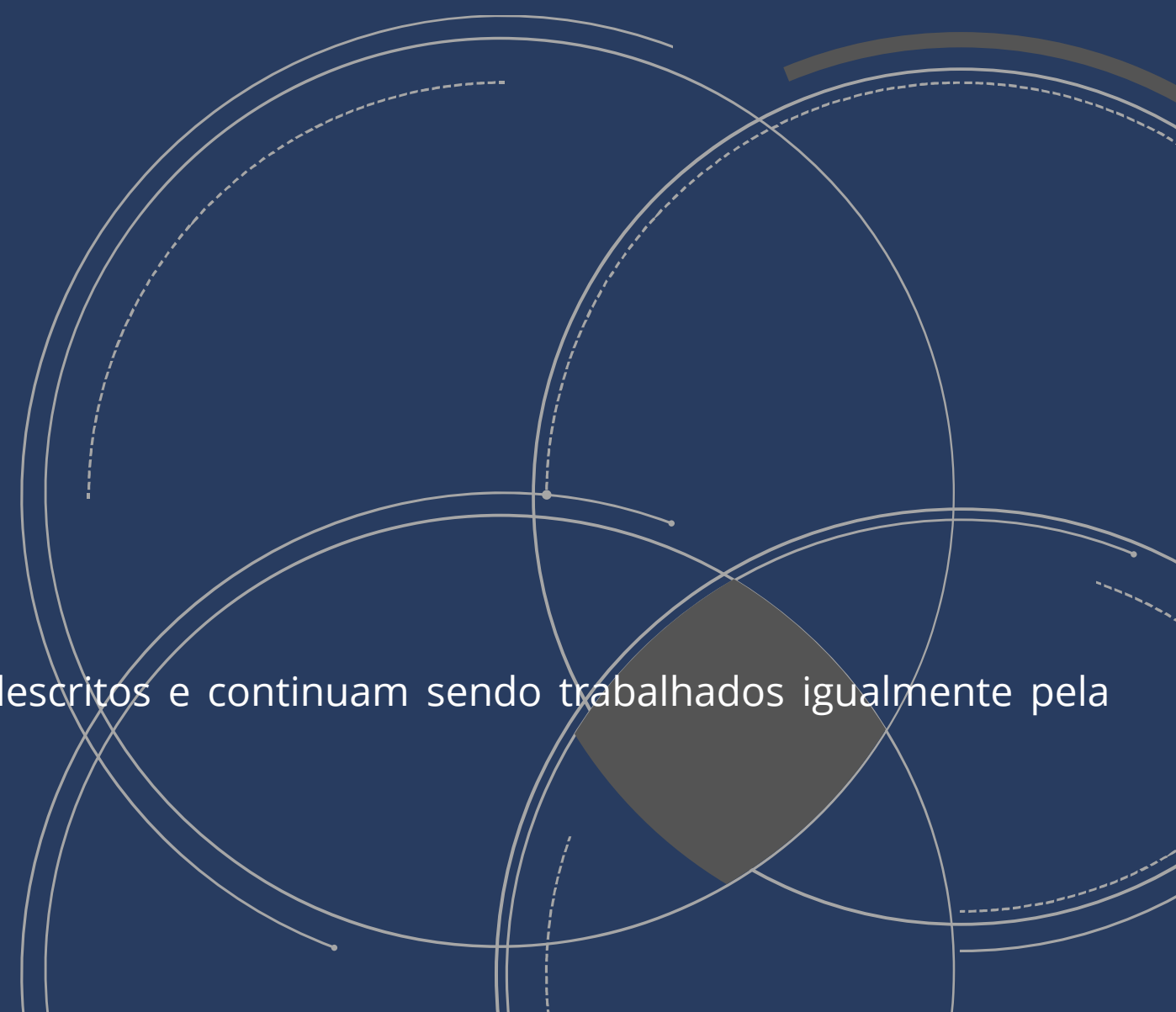
G 4-18, G 4-19, G 4-20, G 4-21, G 4-27, G 4-37, G 4-48

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

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

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

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



## AVISO LEGAL

**Este documento contém declarações que refletem meramente as expectativas da gestão da Saneago e, embora tenha se baseado em informações extrapoladas a partir de fontes oficiais e públicas, não garante as declarações ou garantias expressas e implícitas no texto.**

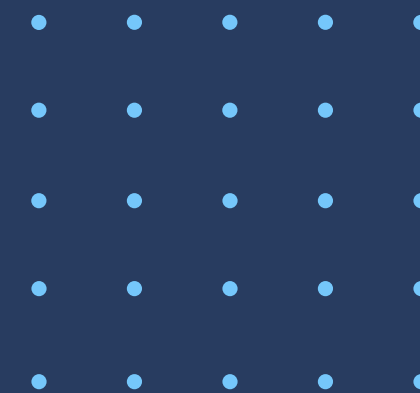
**Sendo assim, a Saneago se reserva ao direito de não ser responsabilizada pelas informações ou opiniões aqui contidas, considerando que os resultados futuros e expectativas aqui apresentados podem diferir do realizado em decorrência dos cenários político, econômico, social, tecnológico e legal vigentes ao longo do período.**

**Este relatório foi elaborado com base em informações disponíveis na data da pesquisa e considerando os atuais cenários supracitados. Portanto, a companhia pode atualizar este documento, corrigindo as imprecisões que se tornarem evidentes a qualquer tempo.**

1



# CENÁRIO NACIONAL DO SANEAMENTO



G4-2, G4-4, G4-8



### ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SNIS, 2018)

#### Brasil

83,6% da população

#### Saneago (Goiás):

85% da população  
92,71% da população urbana



### COLETA DE ESGOTO (SNIS, 2018)

#### Brasil

53,2% da população

#### Saneago (Goiás):

54,97% da população  
57,78% da população urbana



### TRATAMENTO DE ESGOTO (SNIS, 2018)

#### Brasil

46,3% da população

#### Saneago (Goiás):

51,04% da população  
92,84% do esgoto coletado

## Informações - SNIS 2018

De acordo com a Tabela Resumo de Informações e Indicadores por Região, disponível no SNIS (2018), as regiões sul, centro-oeste e sudeste possuem maior índice de atendimento total com água, com 90,2%, 89% e 91%, respectivamente, contra 57,1% no norte e 74,2% no nordeste. Na mesma tabela, ainda se apresentam os índices de atendimento total com coleta de esgoto, sendo que as regiões sul, centro-oeste e sudeste também lideram com 45,2%, 52,9% e 79,2%, respectivamente. Estes dados comprovam que ainda existe uma diferença considerável entre as regiões Sul, Sudeste e Centro Oeste e as regiões Norte e Nordeste do país.

Macrorregião	Índice de atendimento com rede (%)				Índice de tratamento dos esgotos (%)	
	Água		Coleta de esgotos		Esgotos gerados	Esgotos coletados
	Total	Urbano	Total	Urbano	Total	Total
	(IN055)	(IN023)	(IN056)	(IN024)	(IN046)	(IN016)
Norte	57,1	69,6	10,5	13,3	21,7	83,4
Nordeste	74,2	88,7	28,0	36,3	36,2	83,6
Sudeste	91,0	95,9	79,2	83,7	50,1	67,5
Sul	90,2	98,6	45,2	51,9	45,4	95,0
Centro-Oeste	89,0	96,0	52,9	58,2	53,9	93,8
<b>Brasil</b>	<b>83,6</b>	<b>92,8</b>	<b>53,2</b>	<b>60,9</b>	<b>46,3</b>	<b>74,5</b>

Nota: a) Para o cálculo do índice de tratamento dos esgotos gerados (IN046) estima-se o volume de esgoto gerado como sendo igual ao volume de água consumido (AG010), excluindo-se o volume de água tratada exportado (AG019).

Tabela 1.1 - Níveis de atendimento com água e esgoto dos municípios com prestadores de serviços participantes do SNIS em 2018, segundo macrorregião geográfica e Brasil  
Fonte: Snis, 2018.

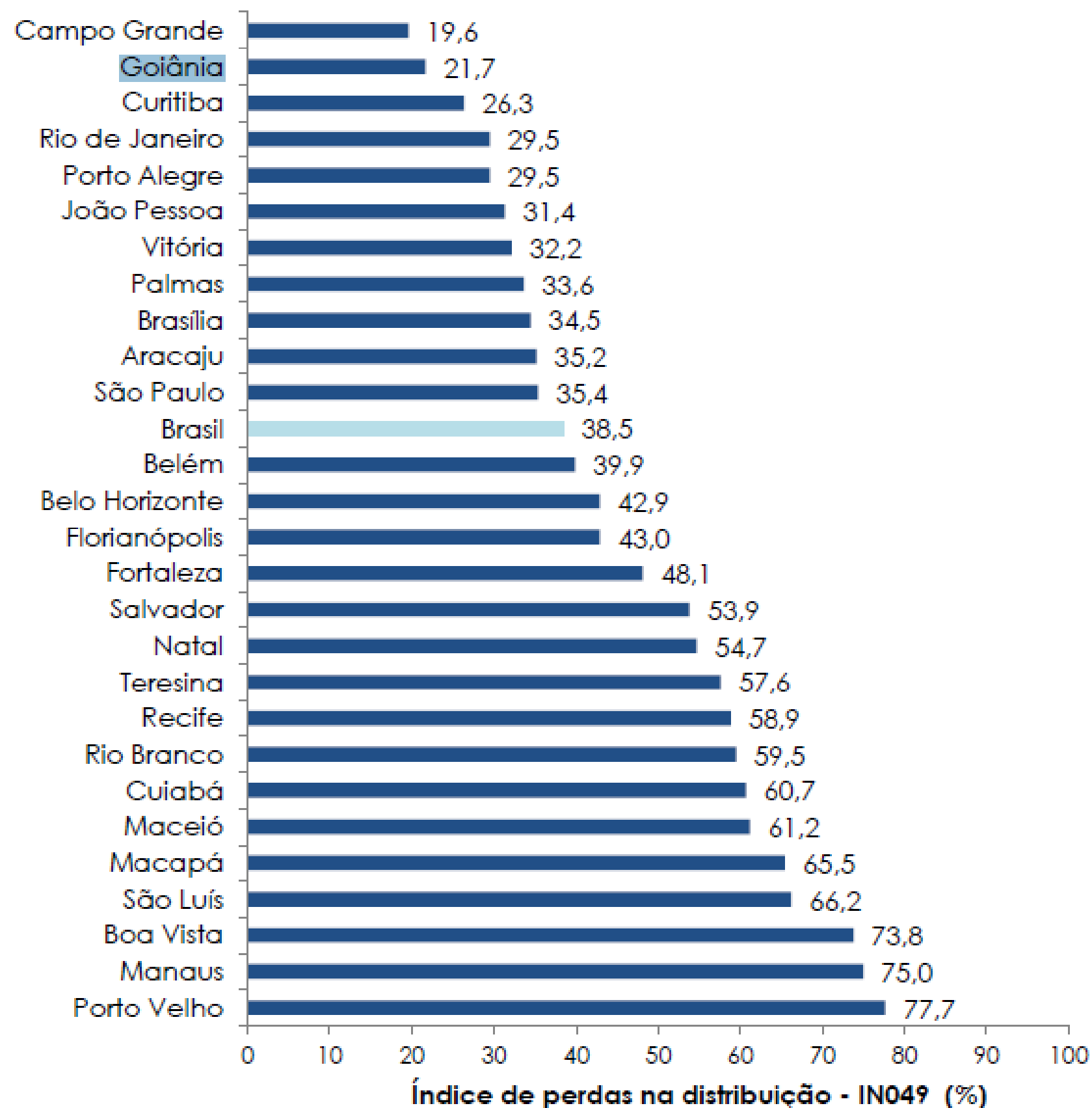


Gráfico 1.1 - Índice de perdas na distribuição (IN049) dos prestadores de serviços participantes do SNIS em 2018, segundo capital de estado e média do Brasil.  
Fonte: Snis, 2018.

Estado / Macrorregião	IN049 (%)
Acre	61,2
Amapá	68,1
Amazonas	70,6
Pará	40,5
Rondônia	58,2
Roraima	73,4
Tocantins	34,9
<b>Norte</b>	<b>55,5</b>
Alagoas	33,9
Bahia	37,5
Ceará	44,0
Maranhão	61,0
Paraíba	37,7
Pernambuco	50,7
Piauí	51,2
Rio Grande do Norte	49,5
Sergipe	48,7
<b>Nordeste</b>	<b>46,0</b>
Espírito Santo	39,6
Minas Gerais	36,4
Rio de Janeiro	32,8
São Paulo	34,1
<b>Sudeste</b>	<b>34,4</b>
Paraná	35,2
Rio Grande do Sul	40,6
Santa Catarina	34,6
<b>Sul</b>	<b>37,1</b>
Distrito Federal	34,5
Goiás	30,2
Mato Grosso do Sul	45,9
Mato Grosso	33,5
<b>Centro-Oeste</b>	<b>35,7</b>
<b>Brasil</b>	<b>38,5</b>

Gráfico 1.2 - Índice de perdas na distribuição (IN049) dos prestadores de serviços participantes do SNIS em 2018, segundo estado, macrorregião e Brasil.  
Fonte: Snis, 2018.

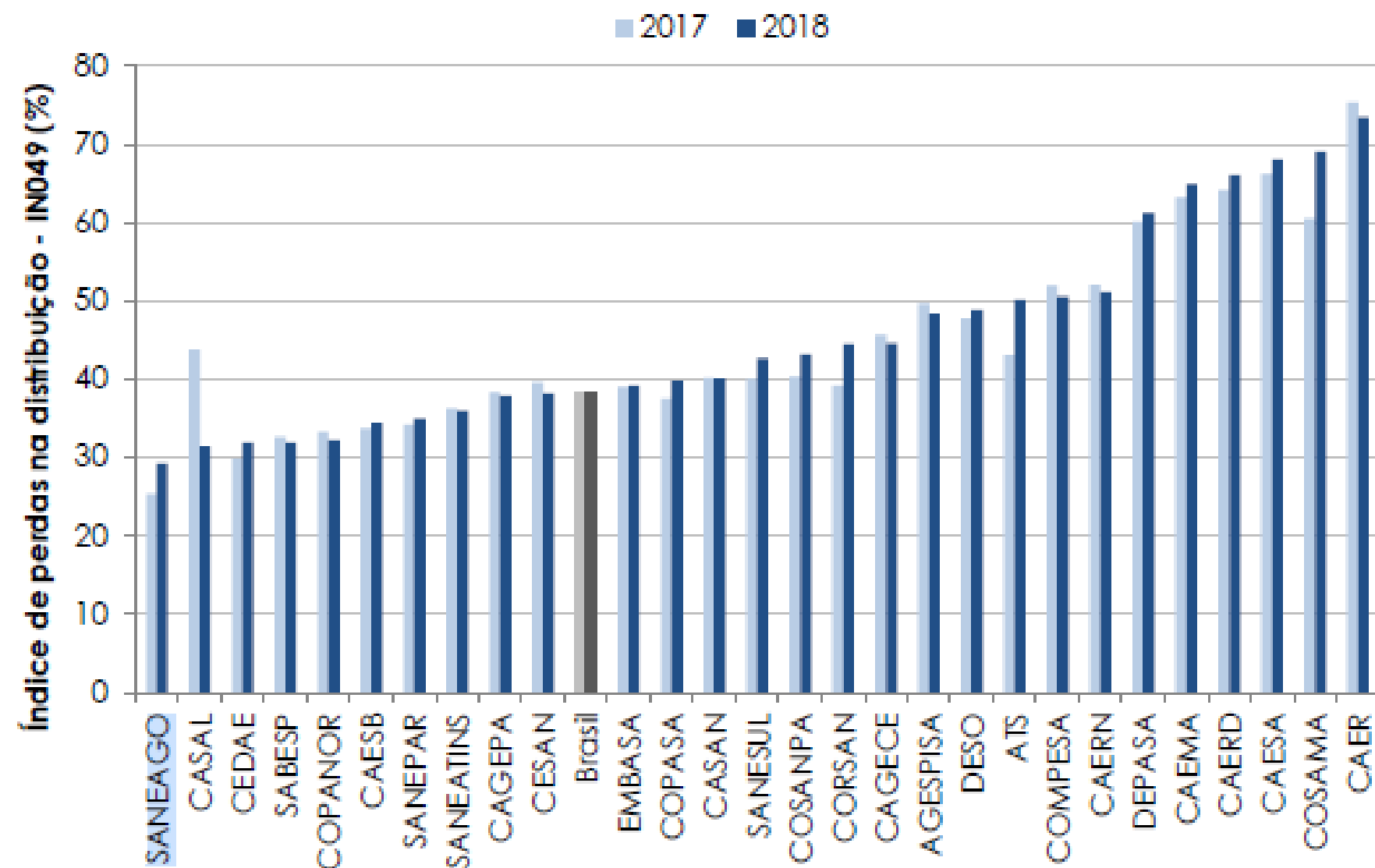


Gráfico 1.3 - Índice de perdas na distribuição (IN049) dos prestadores de serviços de abrangência regional participantes do SNIS em 2017 e 2018, segundo prestador de serviços.

Fonte: Snis, 2018.

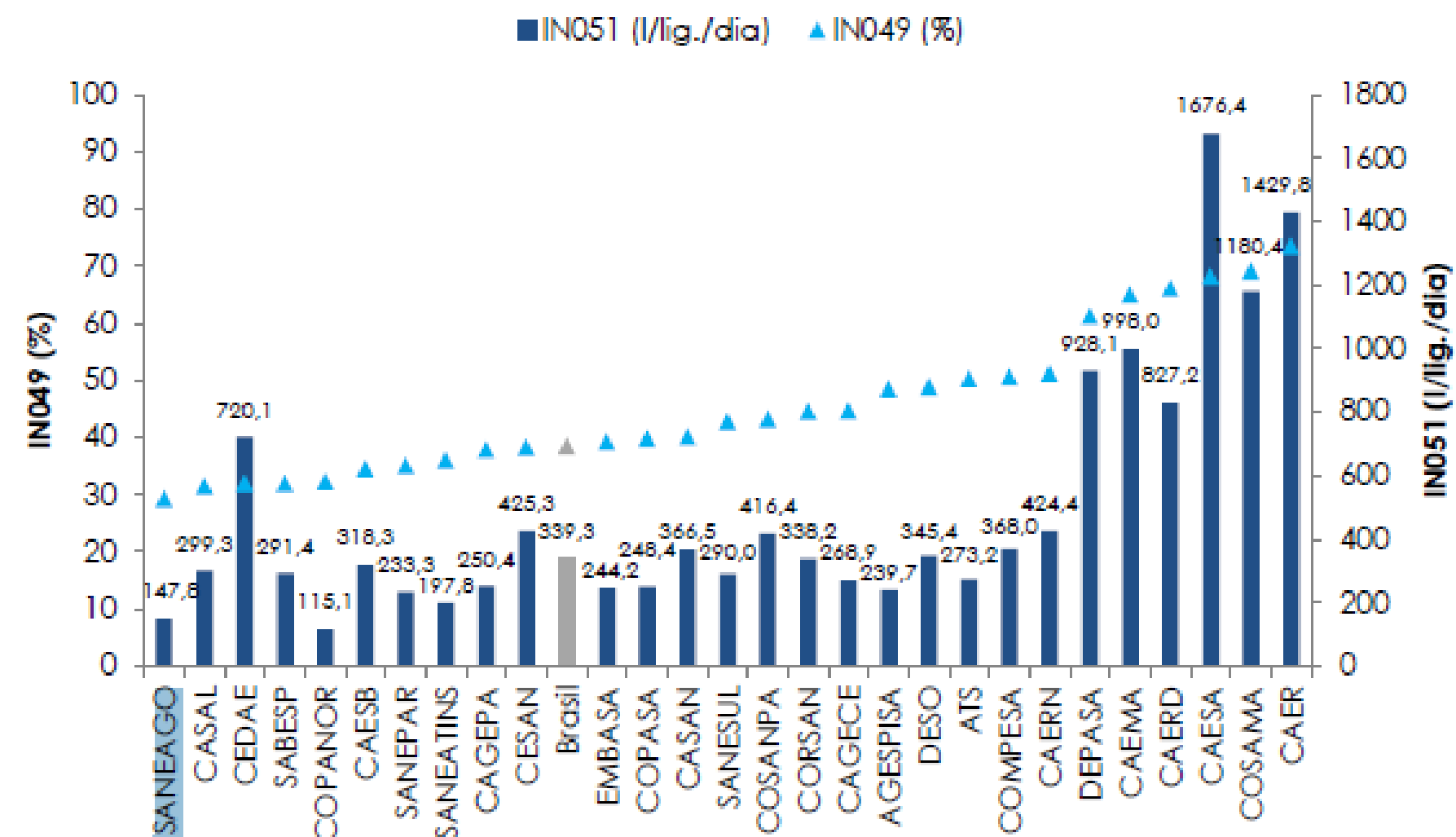


Gráfico 1.4 - Índice de perdas por ligação e na distribuição (IN051 e IN049) dos prestadores de serviços de abrangência regional participantes do SNIS em 2018.

Fonte: Snis, 2018.

**Segundo os prestadores de abrangência regional, os estudos apresentados pelo Snis (2018) permitem observar que em 2018 apenas a Saneago apresenta índice de perdas inferior a 30%.**

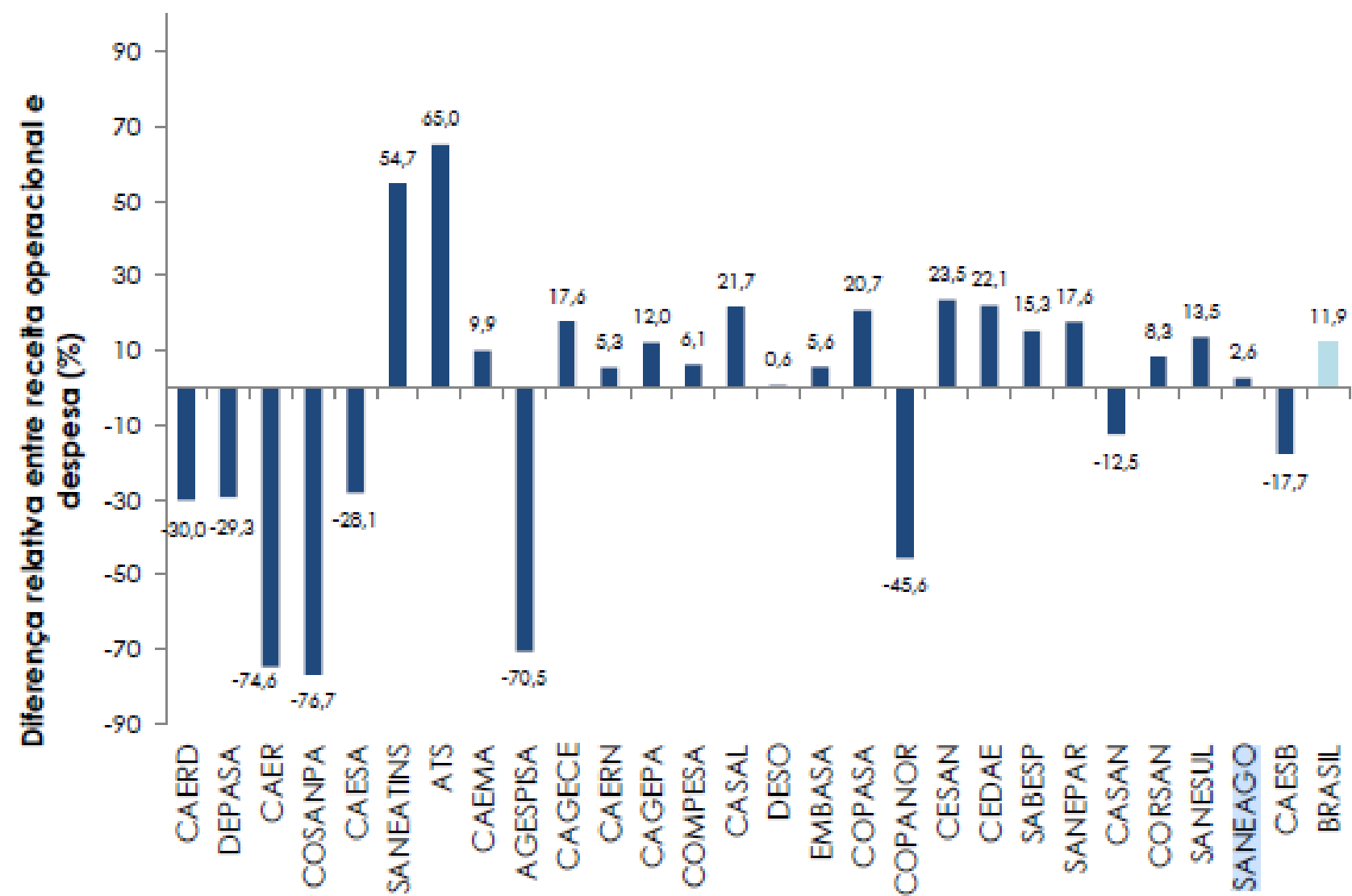


Gráfico 1.5 - Diferença relativa entre receita operacional total e despesa total com os serviços dos prestadores de serviços participantes do SNIS em 2018, segundo prestador de serviço regional.

Fonte: Snis, 2018.

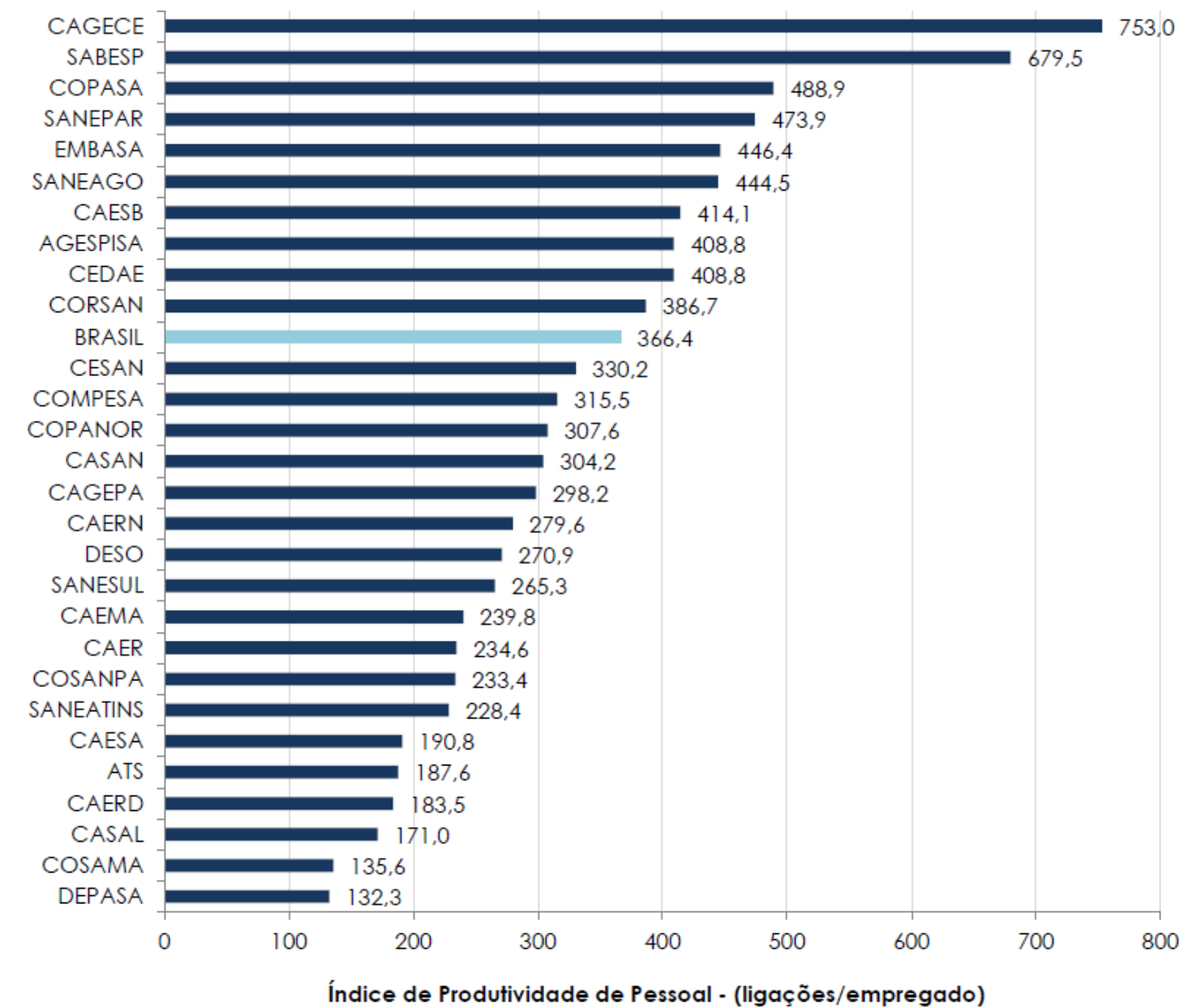


Gráfico 1.6 - Índice de produtividade de pessoal total (IN102) dos prestadores de serviços de abrangência regional participantes do SNIS em 2018.

Fonte: Snis, 2018.



## Universalização

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

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

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

A Companhia também atua com base no Plansab – Plano Nacional de Saneamento Básico, que prevê a universalização dos serviços de água e esgoto até 2033. Com isso, lançou o Programa Saneago2033 que serviu como direcionador para o Planejamento Integrado 2020-2029, cujo desdobramento ocorreu nos níveis estratégico, tático e operacional.

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



## Marco Regulatório do Saneamento

### 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, 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.

A atuação da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR abrangeu todos os municípios operados pela Saneago até o ano de 2016, quando foi criada a Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG, por meio da Lei nº 9.753, de 12 de Fevereiro de 2016 para atender a capital do Estado.

Desde então a Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG passou ser responsável pelo serviço de controle e fiscalização dos serviços prestados, regulamentando o setor e auxilia na aprovação de estudos tarifários que abrangem exclusivamente a capital do Estado.

Em 13 de Julho de 2018 no município de Rio Verde, foi criada a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde – AMAE, por meio da Lei Complementar nº 130/2018, com a finalidade de dar cumprimento as políticas públicas e desenvolver ações voltadas para a regulação, o controle e a fiscalização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Rio Verde.

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

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

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

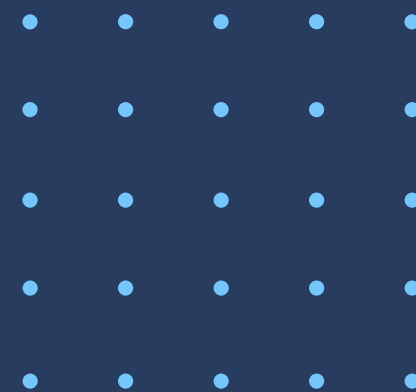
No site da Saneago ([www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br)), a Lei de Acesso à Informação – LAI disponibiliza todas as Leis, Decretos e Portarias Federais e Estaduais que estabelecem as diretrizes de atuação da companhia enquanto prestadora de serviço de saneamento.

Com vistas a promover mudanças no marco regulatório do setor de saneamento, o governo federal apresentou as Medidas Provisórias 844, 868 e PL 3.261/19, que perderam a validade devido às contestações do setor e de entidades brasileiras quanto à modelagem atravessada por conflitos de interesses, cujo direcionamento seria para o sucateamento das companhias estaduais, forçando a privatização dos serviços.

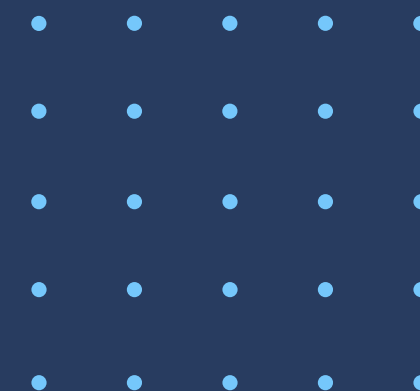
Após a perda de validade das MPs, foi apresentado o Projeto de Lei – PL 4.162/19, cujo teor resgata a essência das medidas editadas anteriormente, bem como afeta a titularidade dos municípios e derruba o subsídio cruzado e a lógica dos ganhos de escala. O PL foi aprovado pela Câmara dos Deputados em 18 de dezembro de 2019 e encontra-se no Senado Federal para análise e votação dos senadores.



2



# VISÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO



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

Conforme o Art. 1º do Estatuto Social, aprovado na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) nº 149, de 18/02/2020:

A SANEAMENTO DE GOIÁS - Saneago, sociedade por ações de economia mista estadual, com registro de companhia aberta perante a Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), constituída na forma da Lei Estadual nº 6.680, de 13 de setembro de 1967, conforme alterada (“Lei 6.680”) (“Saneago” ou “Companhia”).

A companhia está inscrita sob o CNPJ/MF o nº 01.616.929/0001-02 e NIRE nº 52.3.0000210-9. Seu código CVM é 01918-6, com data de registro em 11/12/2001 como Companhia Aberta Categoria B.

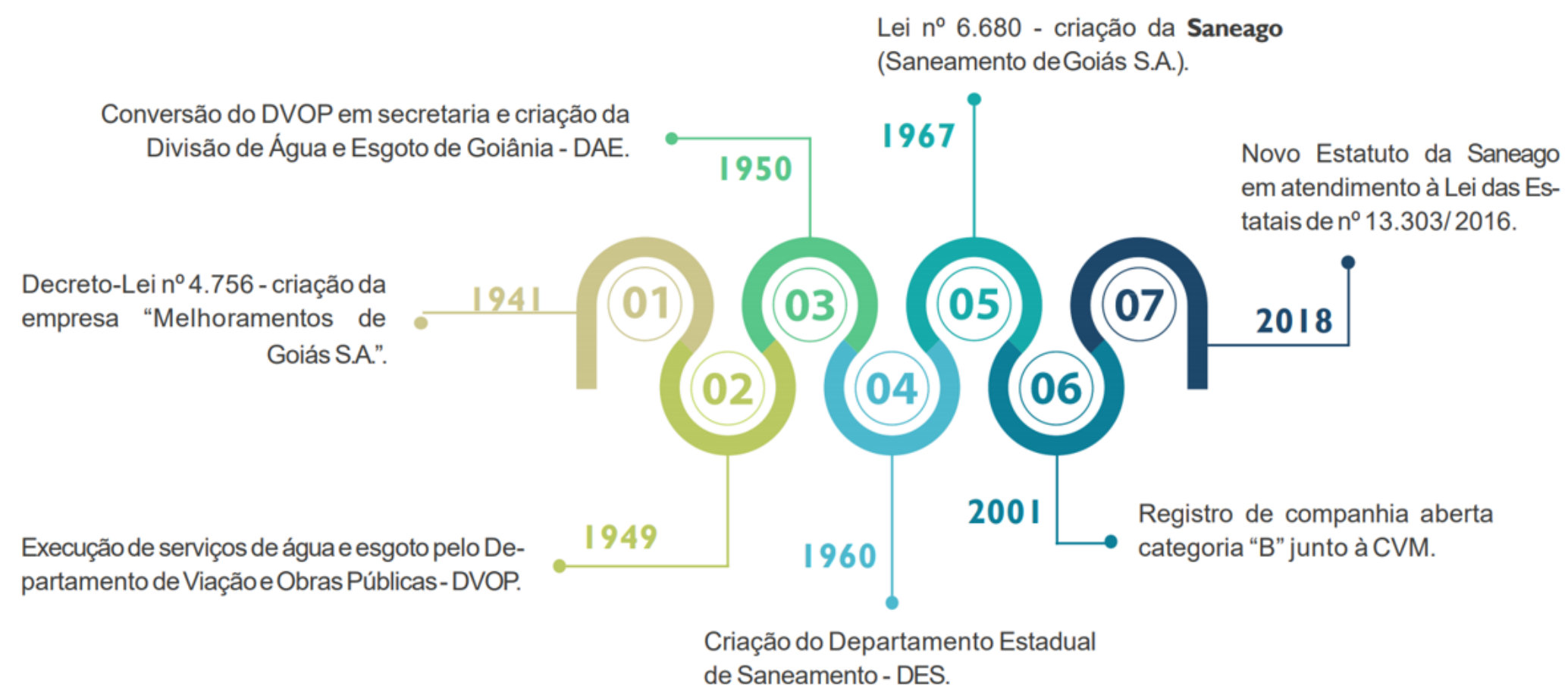


Figura 2.1 - Histórico da Saneago

Fonte: Apresentação Institucional, 12/02/2020 - Surin/Difir



## Diagnóstico dos Municípios Operados pela Saneago

G4-4, G4-8, G4-9

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

No ano de 2019 a Saneago atendeu 5.738 mil habitantes com água tratada, o que representou um avanço de 1,47% em relação à 2018, alcançando um índice de atendimento de 97,01% da população. No que se refere às ligações faturadas e extensão de rede de distribuição, o incremento foi de 2,84% e 1,17% respectivamente, em relação ao período anterior.

Em relação ao sistema de esgotamento sanitário, foram atendidos em 2019 o total de 3.701 mil habitantes, o que corresponde ao incremento de 6,11% em relação à 2018 e representa 62,60% da população atendida. Houve um crescimento de 6,76% no número de ligações faturadas, 6,7% no volume de esgoto faturado e 4,68% no índice de atendimento de esgoto.

Água - Indicadores Operacionais	Unidade	12M2019	12M2018	Var. (%)
População Atendida	Milhares	5.738	5.655	1,47%
Índice de Atendimento	%	97,01%	96,90%	0,11%
Ligações	Milhares	2.209	2.148	2,84%
Economias	Milhares	2.408	2.352	2,38%
Extensão de Rede	Km	30.557	30.203	1,17%
Volume Faturado de Água	Mil m <sup>3</sup>	270.224	260.339	3,80%
Volume Produzido	Mil m <sup>3</sup>	386.930	375.308	3,10%
Índice de Perdas	%	28,49%	29,51%	-3,46%

Esgoto - Indicadores Operacionais	Unidade	12M2019	12M2018	Var. (%)
População Atendida	Milhares	3.701	3.488	6,11%
Índice de Atendimento Esgoto	%	62,60%	59,80%	4,68%
Índice de Atendimento Esgoto Tratado	%	58,20%	55,70%	4,49%
Ligações	Milhares	1.201	1.125	6,76%
Economias	Milhares	1.365	1.291	5,73%
Extensão de Rede	Km	13.139	12.817	2,51%
Volume Faturado de Esgoto	Mil m <sup>3</sup>	161.783	151.593	6,72%
Volume de Esgoto Tratado	Mil m <sup>3</sup>	149.690	140.738	6,36%

Tabela 2.1 - Evolução dos dados operacionais  
Fonte: Relatório de Administração 4T2019, 2020

## Dados Operacionais



188

Estações de Tratamento de Água - ETAs



89

Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs



471

Sistemas de Captação de Água



870

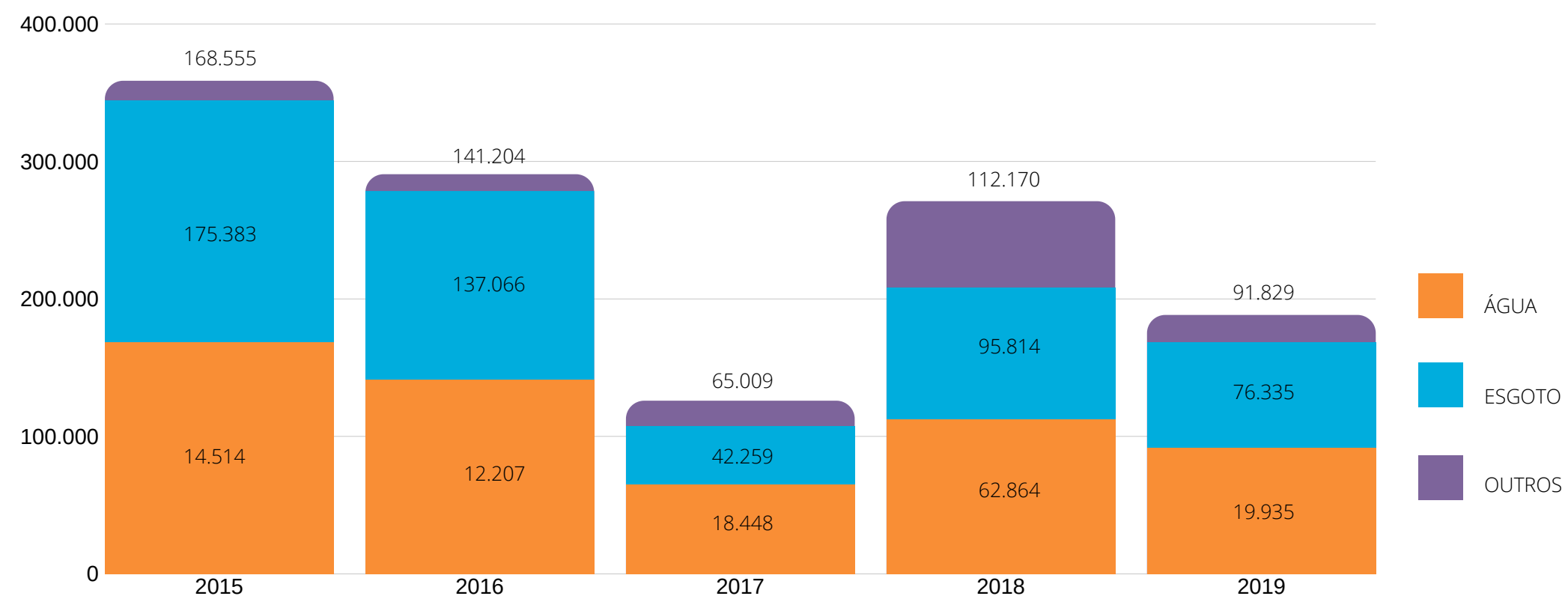
Poços Tubulares Profundos



1.396

Centros de Reservação

Os investimentos realizados no período de 2015 a 2019 totalizaram R\$ 1.233.592 sendo que, deste montante, foram investidos 46,92% no sistema de abastecimento de água, 42,71% no sistema de esgotamento sanitário e 10,37% em programas de melhoria operacional, desenvolvimento empresarial, bens de uso geral e outras inversões. Dentro do Grupo "Outros" está aquisição de bens não destinados a Sistemas de Água e Esgoto como aquisição de veículos, computadores, construções de áreas administrativas e softwares. Em 2018, foi adquirido o Sistema SAP, além de softwares e hardwares necessários para sua operação plena, esse investimento chegou a quase R\$ 40 milhões, fato que elevou o Investimento "Outros" naquele ano.



Sistema	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Água	168.555	141.204	65.009	112.170	91.829	578.767
Esgoto	175.383	137.066	42.259	95.814	76.335	526.857
Outros	14.514	12.207	18.448	62.864	19.935	127.968
<b>Total</b>	<b>358.452</b>	<b>290.477</b>	<b>125.716</b>	<b>270.848</b>	<b>188.099</b>	<b>1.233.592</b>

Figura 2.2 - Investimentos - CAPEX 2015 - 2019  
Fonte: Relatório de Administração 2015 - 2019



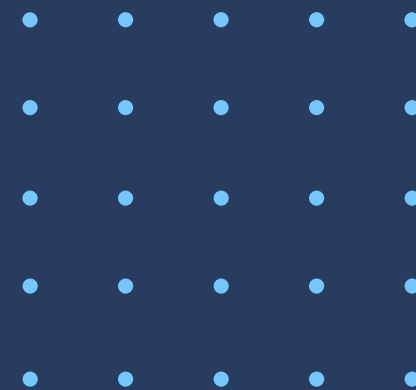
Em relação aos investimentos futuros, foi aprovado na Reunião do Conselho de Administração nº 401, em 18 de dezembro de 2019, o Planejamento Estratégico para o período de 2020 à 2024.

Estão previstos um total de 4,6 bilhões de investimentos para os próximos cinco anos, conforme quadro a seguir (valores em milhares de reais):

<b>Sistema</b>		<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Total</b>
<b>SAA</b>	Infraestrutura	164.972	438.217	700.228	473.306	447.388	2.224.111
	Expansão	61.724	111.783	213.923	104.325	12.116	503.870
	<b>Sub Total</b>	<b>226.696</b>	<b>550.000</b>	<b>914.152</b>	<b>577.630</b>	<b>459.504</b>	<b>2.727.982</b>
<b>SES</b>	Infraestrutura	60.193	78.681	31.351	8.559	27.931	206.715
	Expansão	323.079	206.180	221.218	273.479	272.135	1.296.091
	<b>Sub Total</b>	<b>383.271</b>	<b>284.861</b>	<b>252.570</b>	<b>282.037</b>	<b>300.066</b>	<b>1.502.806</b>
<b>Outras Inversões</b>		<b>75.000</b>	<b>75.000</b>	<b>75.000</b>	<b>75.000</b>	<b>75.000</b>	<b>375.000</b>
<b>Total Geral</b>		<b>684.968</b>	<b>909.861</b>	<b>1.241.721</b>	<b>934.668</b>	<b>834.569</b>	<b>4.605.787</b>

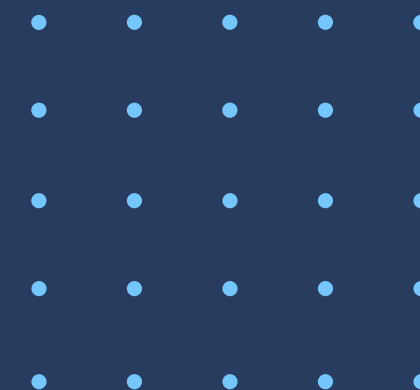
Tabela 2.2 - Planejamento Estratégico 2020 - 2024  
Fonte: Fato Relevante - CVM, 20/12/2019

Os investimentos no Sistema de Abastecimento de Água (SAA) e Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) objetivam a universalização dos sistemas elevando o índice de atendimento e garantindo a perpetuidade do negócio.



# 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, G4-52, G4-56, G4-58



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

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

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

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

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

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

A Saneago também possui mecanismos e procedimentos internos de integridade destinados à prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados, que incluem políticas internas de prevenção, especialmente o código de conduta e integridade estabelecido com base em sua missão, princípios e valores éticos. Além disso, a Companhia dispõe de Regulamento dos procedimentos de Contratação da Saneago, Regimento Interno do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, do Comitê Estratégico e do Comitê de Auditoria Estatutária, bem como suas políticas que são periodicamente revisadas para garantir adequação às normas vigentes.

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



Figura 3.2 - Cartilha do Código e Conduta e Integridade  
Fonte: Sugov

## Organograma

### Estrutura pós-inserção do processo de Governança

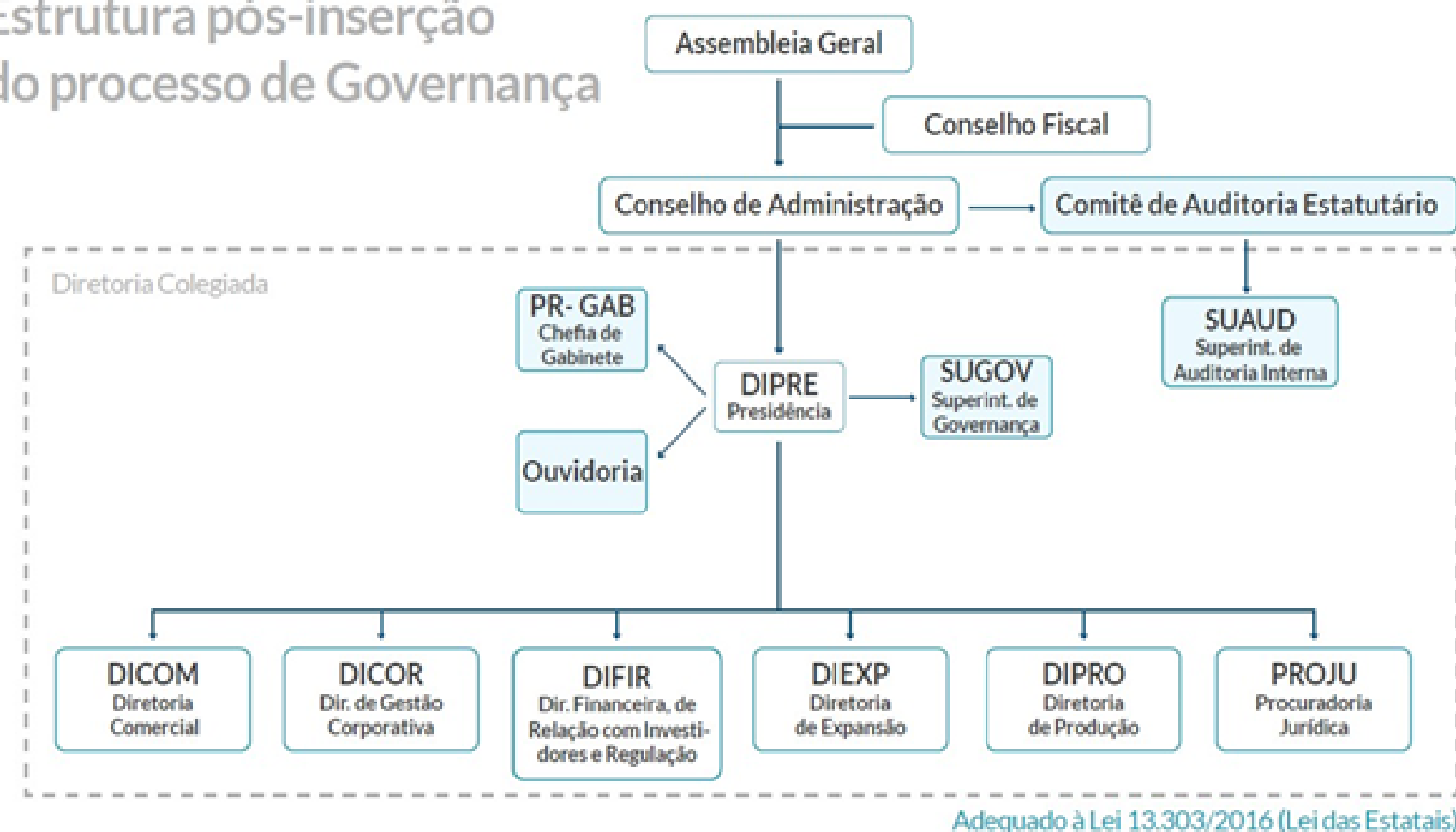


Figura 3.1 - Organograma Saneago  
Fonte: Saneago

Os empregados, prestadores de serviços, terceiros e a Alta Administração tiveram treinamento do código de conduta e integridade em 2019. O treinamento foi realizado no formato EAD – educação a distância, acessível a todos os empregados mediante matrícula e senha, foi entregue o código em formato de cartilha para todos os empregados, bem como avaliações de eficácia e termo de conhecimento e compromisso ao código, resultando na eficiência de 96,07% de empregados efetivos treinados.



Figura 3.3 - Treinamento do código de conduta com os fornecedores: serviços BRK Ambiental, Sitran, Soluções, Tellus, FR Incorporadora.

Fonte: Sugov

Para os prestadores de serviços, foi desenvolvido o treinamento, o qual é realizado anualmente, por meio de uma estrutura de treinamentos em ambiente web para a visualização de vídeos referente ao tema e com posterior entrega das avaliações e termos de conhecimento e compromisso ao código preenchidos e assinados, resultando em 77% de eficiência nos treinamentos dos prestadores e terceiro da Saneago, para os prestadores de serviços BRK Ambiental, Sitran, Soluções, Ita Transportes, Tellus, FR Incorporadora, a Gerência de Compliance realizou o treinamento presencialmente.

### Atividade de Controle Interno

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

A Saneago vem se concedendo esforços, em consonância com as recomendações da Controladoria Geral do Estado – GCE-GO na implementação do decreto, cuja finalização do 1º ciclo de gestão de riscos foi em junho de 2019, havendo na sequência Auditorias Baseadas em Risco (ABRs) programadas, em dezembro 2019 a Saneago, foi premiada no Ranking do Compliance Público, o resultado se deu por Auditoria Baseada em Riscos (ABR), realizada pela Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE), onde foram avaliados 20 critérios inerentes aos quatro eixos do PCP, quais sejam: (I) estruturação das regras e dos instrumentos referentes aos padrões de ética e de conduta; (II) fomento à transparência; (II) responsabilização; e (IV) gestão de riscos, realizadas pela SUGOV, SUAUD E SUOGE. O Selo Prata de Excelência em Transparência é resultado do índice de 95,26% de atendimento aos requisitos da metodologia estabelecida pela legislação e pela CGE.

Destacamos, que os riscos, políticas, procedimentos e as práticas são reavaliados periodicamente ou em situações extraordinárias cujas revisões poderão ser realizadas a qualquer momento, quando identificado a necessidade.

Ressaltamos, ser fundamental o Comprometimento e Apoio da Alta Administração, através das manifestações públicas de apoio à cultura ética e contra a corrupção, aprovação de políticas institucionais que fortaleçam a ética empresarial.

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

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

O Comitê possui caráter consultivo e permanente para questões relativas ao Programa de Compliance Público com o objetivo de zelar pela implementação dos eixos, quais sejam: I. estruturação das regras e dos instrumentos referentes ao padrões de ética e de conduta; II. fomento à transparência; III. responsabilização; IV. gestão de riscos.

O Comitê Setorial reúne-se mensalmente em caráter ordinário, e, extraordinariamente, sempre que necessário, podendo a reunião extraordinária ser solicitada por quaisquer de seus membros e/ou pelo(a) Superintendente de Governança.

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

## Políticas

G4-41, G4-45, G4-58

1. Política de Prevenção de Conflitos de Interesse
2. Política de Acesso a Informação
3. Política de Patrocínio
4. Política de Prevenção de Atos de Corrupção
5. Política de Segurança da Informação
6. Política de Distribuição de Dividendos
7. Política de Porta Vozes, Comunicação e Divulgação de Informação
8. Política de não Retaliação
9. Política de Transações com Partes Relacionadas
10. Política de Gestão de Riscos
11. Política de Compliance
12. Política de Alçadas e Limites da Saneago
13. Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos
14. Política de Avaliação da Alta Administração
5. Política de Distribuição de Dividendos
16. Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários

## Treinamento da Alta Direção

G4-43, G4-44

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

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

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

A Gerência de Compliance em parceria com o IEL – Instituto Euvaldo Lodi - realizou treinamento de Compliance e a Lei Anticorrupção a 60 multiplicadores/Autores do sistema de gestão integrado da Saneago. Os conselheiros de administração e diretores da Saneago participam do treinamento para capacitação gerencial em atendimento a Lei 13.303/2016. A atividade tem objetivo de fortalecer competências gerenciais voltadas à legislação societária, à divulgação de informações, ao controle interno, ao código de conduta e à Lei de Responsabilização de Pessoa Jurídica; cumprindo capacitação determinada pela Lei de Responsabilidade das Estatais. O instrutor, Sávio Nascimento, explicou que o conteúdo do curso “destaca inovações para os órgãos de governança corporativa, no sentido de aumentar a transparência, os processos de controles internos, melhorando aspecto ético a fim de evitar fraudes”. O treinamento foi organizado pela Superintendência de Governança (Sugov), é obrigatório para os administradores da Companhia, mas também extensivo a outros colaboradores, como os membros do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria Estatutário, Superintendentes e Gerentes das áreas de Governança e Auditoria. A ação demonstra o compromisso da Companhia em ser, ainda mais, ética e transparente, aperfeiçoando as políticas de governança, gestão de risco e controle interno. O treinamento foi realizado em duas datas: 06/08/2019 e 17/09/2019.

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



A Gerência de Compliance em parceria com o IEL – Instituto Euvaldo Lodi - realizou treinamento de Compliance e a Lei Anticorrupção a 60 multiplicadores/Autores do sistema de gestão integrado da Saneago. Os conselheiros de administração e diretores da Saneago participam do treinamento para capacitação gerencial em atendimento a Lei 13.303/2016. A atividade tem objetivo de fortalecer competências gerenciais voltadas à legislação societária, à divulgação de informações, ao controle interno, ao código de conduta e à Lei de Responsabilização de Pessoa Jurídica; cumprindo capacitação determinada pela Lei de Responsabilidade das Estatais. O instrutor, Sávio Nascimento, explicou que o conteúdo do curso “destaca inovações para os órgãos de governança corporativa, no sentido de aumentar a transparência, os processos de controles internos, melhorando aspecto ético a fim de evitar fraudes”. O treinamento foi organizado pela Superintendência de Governança (Sugov), é obrigatório para os administradores da Companhia, mas também extensivo a outros colaboradores, como os membros do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria Estatutário, Superintendentes e Gerentes das áreas de Governança e Auditoria. A ação demonstra o compromisso da Companhia em ser, ainda mais, ética e transparente, aperfeiçoando as políticas de governança, gestão de risco e controle interno. O treinamento foi realizado em duas datas: 06/08/2019 e 17/09/2019.



Figura 3.34- Treinamentos da Alta Gestão em parceria com o IEL - Instituto Euvaldo Lodi realizados em 06/08 e 17/09/2019.

Fonte: Sugov

## Gestão de Riscos

G4-45

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

- I. Comunicação e Consulta – processos contínuos e iterativos que uma organização conduz para fornecer, compartilhar ou obter informações e se envolver no diálogo com as partes interessadas e outros, com relação a gerenciar riscos;
- II. Estabelecimento do Contexto – definição dos parâmetros externos e internos a serem levados em consideração ao gerenciar riscos e ao estabelecimento do escopo e dos critérios de risco para a Política de gestão de riscos;
- III. Identificação dos Riscos – busca reconhecimento e descrição dos riscos, mediante a identificação das fontes de risco, eventos, suas causas e suas consequências potenciais;
- IV. Análise dos Riscos – compreensão da natureza do risco e à determinação do seu respectivo nível mediante a combinação da probabilidade de sua ocorrência e dos impactos possíveis. Em sua mensuração, são constituintes do impacto, os atributos: o financeiro, os objetivos do negócio, a persistência e a imagem/reputação. Quanto à probabilidade, são atributos: o nível de exposição, a qualidade dos controles, o potencial para fraudes e a conformidade com legislações. O impacto, probabilidade e nível de risco são representados em uma matriz gráfica 4x4;
- V. Avaliação dos Riscos – processo de comparação dos resultados da análise de risco com os critérios do risco para determinar se o risco e/ou sua respectiva magnitude é aceitável ou tolerável;
- VI. Tratamento dos Riscos – processo para modificar o risco. Ocorre dentre as estratégias de aceitá-lo, evitá-lo, reduzi-lo, compartilhá-lo ou explorá-lo, sendo indicado o uso da metodologia 5W2H e Matriz RACI para os planos de tratamento;
- VII. Monitoramento dos Riscos – verificação, supervisão, observação crítica ou identificação da situação, executadas de forma contínua, a fim de identificar mudanças no nível de desempenho requerido ou esperado;
- VIII. Identificação dos Controles – identificação dos procedimentos, ações ou documentos que garantem o alcance dos objetivos do processo e diminuem a exposição aos riscos;
- IX. Estabelecimento dos Controles – políticas e procedimentos que assegurem o alcance dos objetivos da administração, diminuindo a exposição das atividades aos riscos. Tais atividades acontecem ao longo do processo organizacional, em todos os níveis e em todas as funções, incluindo aprovações, autorizações, verificações, reconciliações, revisões de desempenho operacional, segurança de recurso e segregação de funções.

São elementos estruturantes da Gestão de Riscos da Saneago a Política de Gestão de Riscos, o Comitê Setorial de Compliance e Governança Corporativa, o Processo de Gestão de Riscos e os Controles Internos, abrangendo as seguintes categorias de riscos:

- I. Estratégicos – riscos decorrentes da falta de capacidade ou habilidade da Unidade em proteger-se ou adaptar-se às mudanças que possam interromper o alcance de objetivos e a execução da estratégia planejada;
- II. De Conformidade – riscos decorrentes do órgão/entidade não ser capaz ou hábil para cumprir com as legislações aplicáveis ao seu negócio e não elabore, divulgue e faça cumprir suas normas e procedimentos internos;

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

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

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

Os riscos vinculados a ameaças exógenas não guardam relação direta com os controles internos estabelecidos, sendo os principais:

- I. Ambientais, envolvendo clima, estiagem e alta pluviosidade, bem como a degradação de bacias, escassez de políticas de preservação, poluição e/ou contaminação dos mananciais por terceiros;
- II. Rescisão ou não renovação de contratos de concessão/programa com o poder concedente;
- III. Financeiros, inerentes ao mercado de capitais, ao câmbio, à taxa de juros, à inflação e ao crédito;
- IV. Econômicos e políticos, eventualmente associados a crises, bem como, políticas fiscais, legislações e regulação do setor;
- V. Interesses difusos do acionista majoritário, Governo do Estado de Goiás, em relação aos demais acionistas;
- VI. Indisponibilidade e/ou instabilidade da qualidade da matriz energética necessária para as operações da Saneago; e,
- VII. Prejuízos decorrentes de ações judiciais, arbitrais e/ou processos administrativos. O processo de gestão de riscos é objeto de revisão periódica, conforme o nível de risco, com prazo não superior a 1 (um) ano, abrangendo os processos de trabalho das áreas de gestão da Saneago, devidamente alinhado ao planejamento estratégico da Saneago.

## **Ouvidoria**

G4-57

A Ouvidoria é o principal canal de recebimento e tratamento de manifestações relativas às atividades da companhia, direta ou indiretamente, atuando em solicitações de informações, Lei de Acesso à Informação - LAI, denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões, respeitando a confidencialidade dos manifestantes quando necessário.

A Ouvidoria da Saneago foi criada no ano de 2004, por meio da Resolução da Diretoria nº 105, tendo por finalidade o atendimento de segunda instância administrativa e a instauração de processos administrativos para solução amigável de eventuais demandas com o usuário.

Desde a sua implantação, tem sido objetivo da Ouvidoria, ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações, reconhecê-las sem qualquer distinção, respondê-las, qualificar as expectativas para que a companhia possa decodificá-las como oportunidades de melhoria e demonstrar resultados gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão das unidades técnicas.

O acesso do cidadão a Ouvidoria, pode ocorrer por diversas formas para solicitar informações ou cadastrar demandas, podendo registrar a manifestação diretamente no portal da Saneago ([www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br) - Ouvidoria), por telefone (0800 645 0117) uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento, no período de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, por carta encaminhando para o endereço da Sede da companhia que também conta com atendimento presencial, situada à Av. Fued José Sebba, nº 1.245 - Setor Sul - Goiânia/GO – CEP: 74.805-100, também de segunda a sexta-feira, no horário das 7h30min às 11h30min e 13h30min às 17h30min.

O canal de ouvidoria é gerido pela própria empresa, que registra todas as manifestações, podendo ser anônimas ou não, realiza as tratativas adequadas individualmente, acompanha desde o recebimento até a finalização, encaminhando à Superintendência de Auditoria as denúncias envolvendo comportamento ético e legal e questões relacionadas a integridade.

O manifestante recebe o número de registro/protocolo para acompanhar sua manifestação pelo telefone (0800 645 0117) ou pelo portal [www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br) - Ouvidoria.

Informa que o total de manifestações no exercício de 2019 foram de 5.603, com aumento de 12% em relação ao ano de 2018, quando foram registradas 4.912.

As manifestações no momento de sua finalização, são classificadas como Procedente, Procedente em Parte, Improcedente ou LAI, após serem analisadas e receberem o tratamento ou encaminhamento adequado.

As demandas recebidas são oriundas de um público extremamente diversificado, desde o usuário global, estudante que solicita dados para trabalhos acadêmicos, jornalistas, licitantes, empregados da Saneago, dentre outros.

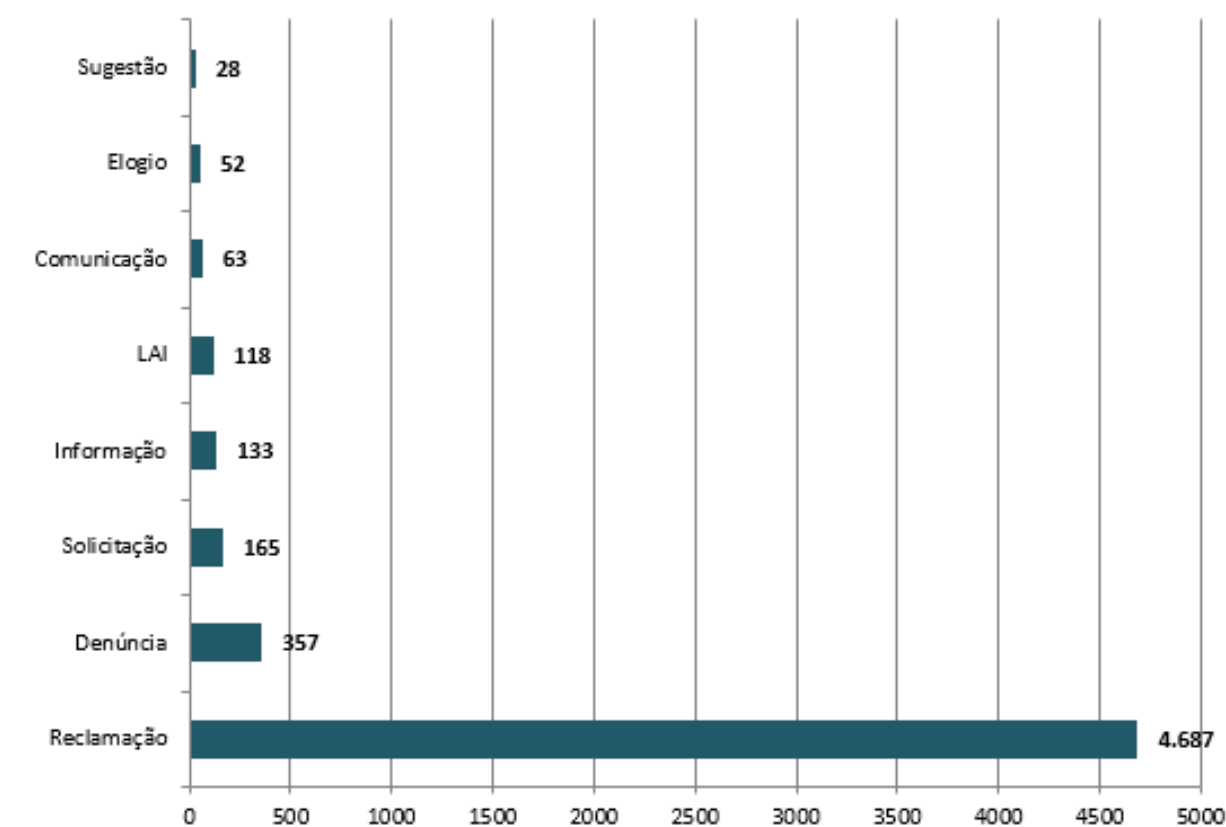


Gráfico 3.1- Manifestações à ouvidoria em 2019  
Fonte: Suoge, 2020.

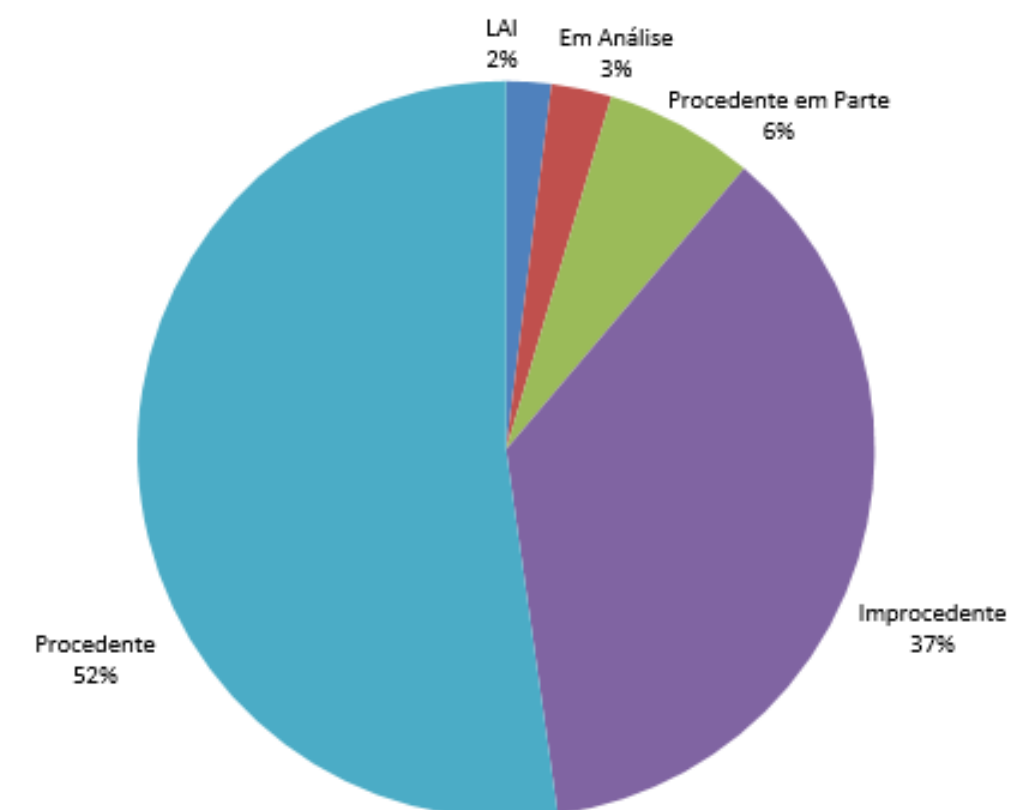


Gráfico 3.2 - Classificação das manifestações quando de sua conclusão  
Fonte: Suoge, 2020.

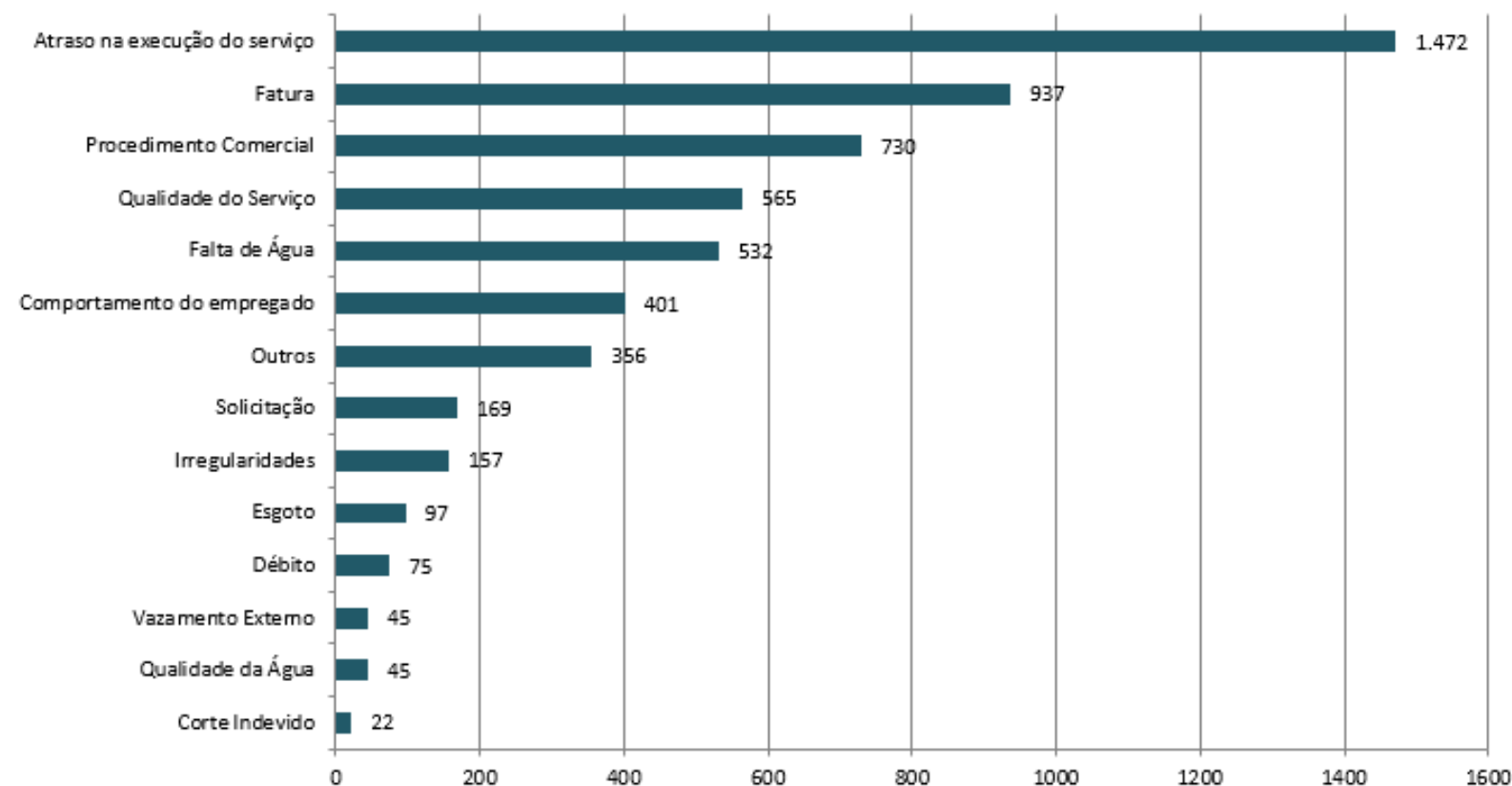


Gráfico 3.3 - Manifestações à Ouvidoria em 2019

Fonte: Suoge, 2020.

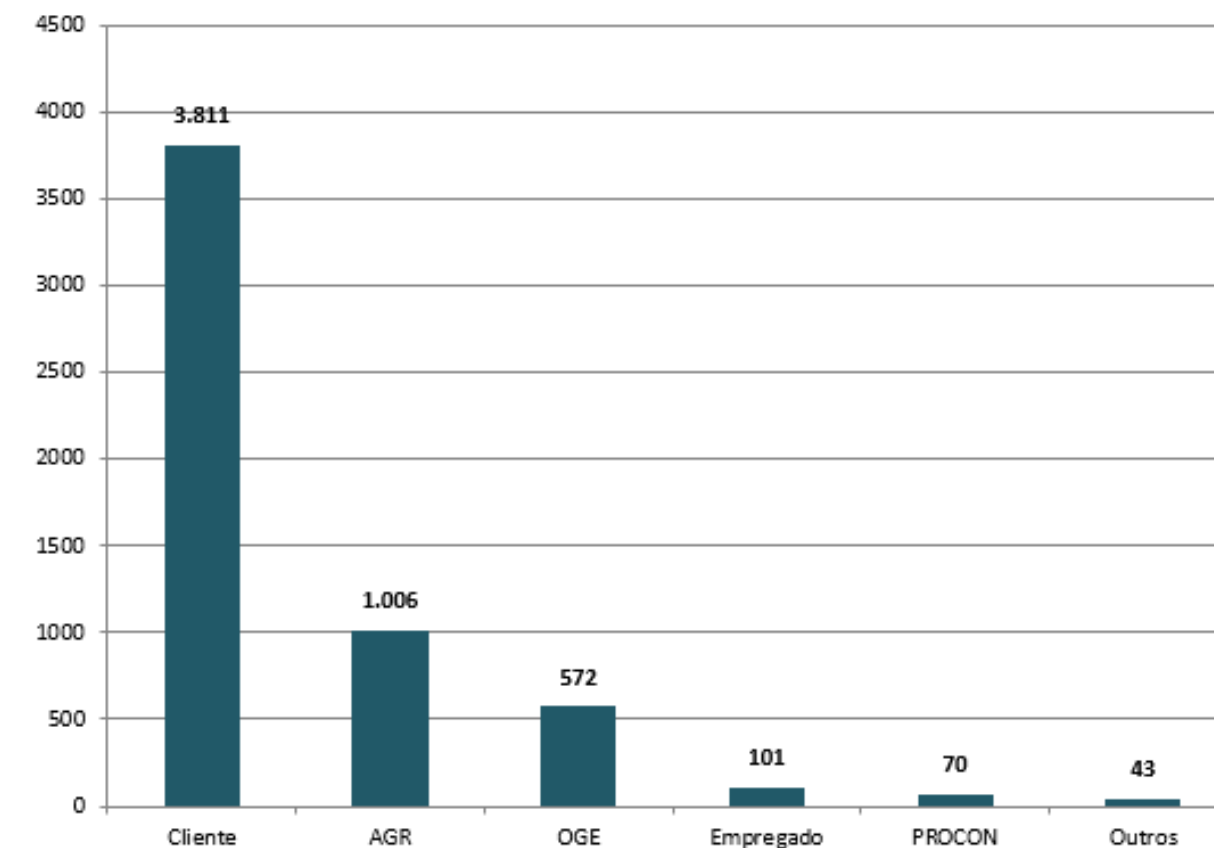


Gráfico 3.4 - Origem das manifestações em 2019 por unidade de registro.

Fonte: Suoge, 2020.

Ao longo do exercício de 2019, foram atendidas 118 manifestações exclusivas de Acesso a Informação. Na figura a seguir a comparação da evolução dos atendimentos dos Pedidos de Acesso à Informação para o ano de 2018 e 2019.

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2018</b>	14	5	7	17	6	6	10	5	1	7	4	7	<b>89</b>
<b>2019</b>	6	4	2	6	13	13	6	10	17	20	16	5	<b>118</b>

Tabela 3.1 - Quantidade de manifestações mensais para a LAI em 2018 e 2019.

Fonte: Suoge, 2020.

A quantidade de manifestações atendidas dentro do prazo foram de 5.197, sendo o percentual de 93%, no exercício de 2019. No exercício de 2018, o percentual foi de 90%. O prazo médio em que o manifestante recebeu a informação requerida em 2019 foram de 12 dias, o que cumpre com as expectativas de manter o prazo de atendimento dentro das normas estabelecidas.

Analisando as 5.603 manifestações registradas no exercício de 2019, verifica-se que o canal de maior registro de manifestações continua sendo o Call Center 0800 645 0117.

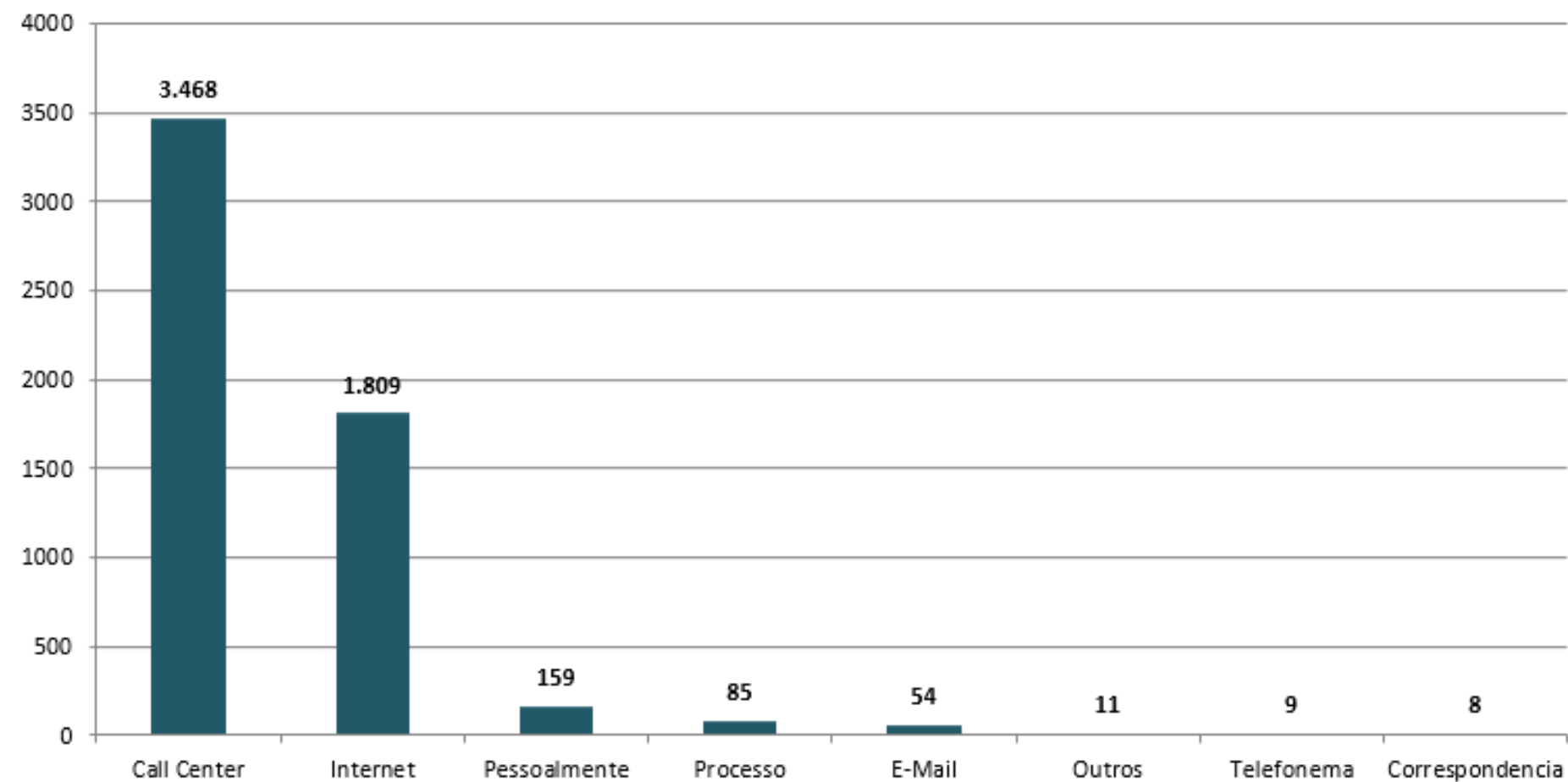


Gráfico 3.5 - Quantidade de manifestações por canal de comunicação em 2019.  
Fonte: Suoge, 2020.

## Transparência e Prestação de Contas

G4-46, G4-58

Os Parâmetros de comportamento exigidos de todos os empregados da Saneago, sejam efetivos ou contratados com vínculo diverso (estagiários, contratos por prazo determinado etc), e, ainda, do pessoal de outros órgãos à disposição da empresa, estão disciplinados no Código de Conduta e Integridade da Companhia.

As denúncias de atos ou omissões que configurem infrações disciplinares ou ilegalidades são feitas, preferencialmente, por canal da Ouvidoria Geral da Saneago.

Todas as denúncias de comportamento irregular de empregado, recebidas por qualquer unidade ou canal de comunicação da Saneago, devem ser encaminhadas à Superintendência de Ouvidoria Geral - SUOGE - para registro.

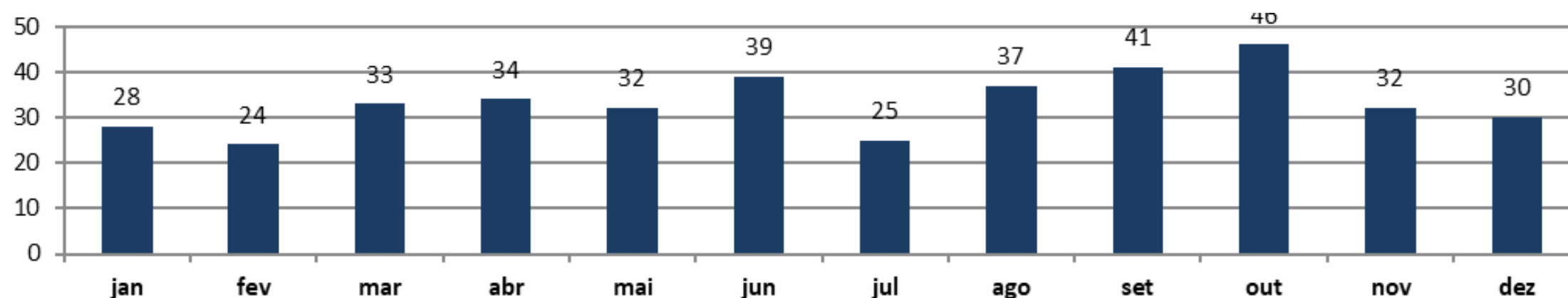


Gráfico 3.6 - Quantidade de manifestações mensais de comportamento de empregado em 2019.  
Fonte: Suoge, 2020.

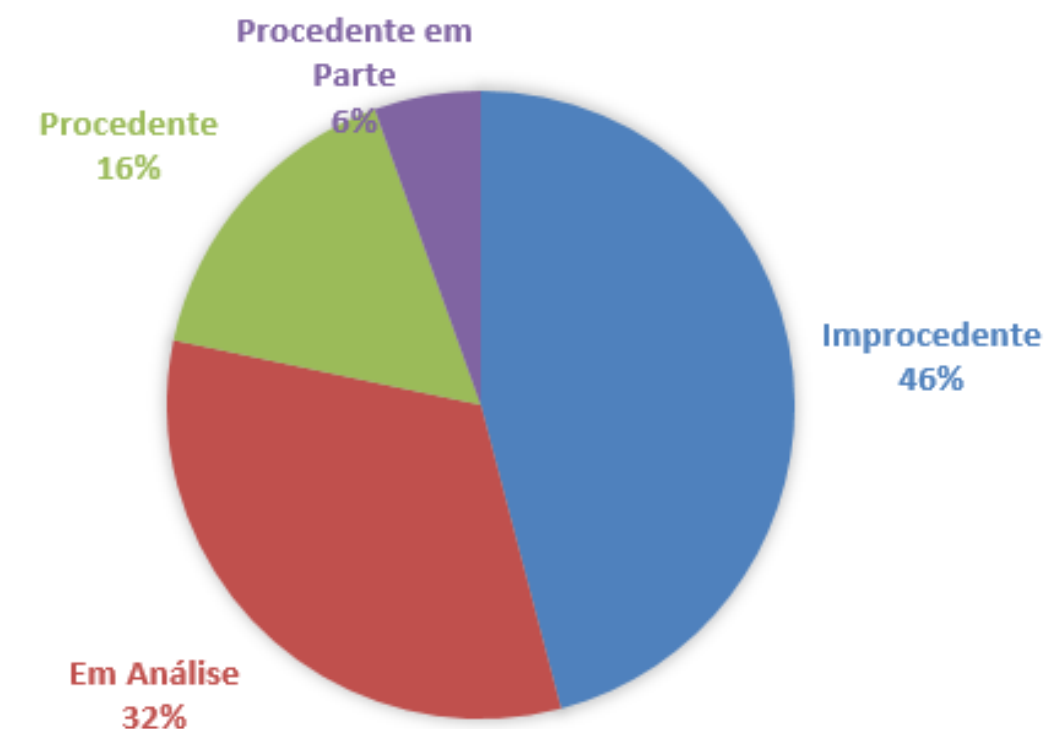


Gráfico 3.7 - Classificação das manifestações quando de sua conclusão referente a comportamento de empregado.  
Fonte: Suoge, 2020.

## Relacionamento com as Partes Interessadas

G4-24, G4-27

Manter um bom relacionamento com as partes interessadas é de suma importância para o atendimento da estratégia e alinhamento das expectativas através do entendimento do real interesse e objetivo dessas partes. Com base nisso, a Saneago, a partir do momento em que redefiniu sua forma de atuação perante o cenário que se apresenta, busca construir relacionamentos duradouros e que criem valor para a sociedade, através do envolvimento das partes interessadas na estratégia do negócio.

Algumas estratégias já foram adotadas pela Companhia como o estabelecimento e divulgação de canais de comunicação com as partes interessadas; participação da sociedade na governança da organização e o estabelecimento de relação profissional com a mídia. Nossa preocupação é de assegurar que as decisões estabelecidas com base em políticas, estratégias, programas e serviços atendam ao maior número possível de partes interessadas.



Compreender como a sustentabilidade se constitui como uma fonte de vantagem competitiva e geração de valor para a Companhia, passa invariavelmente pela estruturação de um processo de engajamento com as partes interessadas que constitui uma ferramenta de endereçamento dos desafios na promoção do desenvolvimento.

Num primeiro momento, a Saneago no processo de elaboração do Planejamento Integrado, realizou pesquisa para levantamento de necessidades e expectativas das partes interessadas, com a aplicação de questionários via aplicativo Survey Monkey a partir de setembro de 2019, com encerramento em 31 de dezembro de 2019. O link para a pesquisa foi disponibilizado via Whatsapp, e-mail, intranet e internet.

Este foi o primeiro ano em que aplicamos a pesquisa com foco no relacionamento com as partes interessadas, o que se tornará uma constante na gestão da Companhia.

### Principais resultados da pesquisa:

Partes Interessadas	Questionários enviados	Taxa de Resposta	Pontos Positivos	Pontos Negativos
Força de Trabalho	6.200	34,03%	Orgulho em trabalhar na empresa e alto grau de confiança nas informações do gestor imediato.	Crescimento profissional; aplicabilidade de talento e conhecimento e treinamentos relacionados à função.
Clientes	71.900	6,22%	Alto índice de satisfação com os produtos/serviços oferecidos.	Índice de satisfação com o atendimento.
Fornecedores	5.800	3,29%	Satisfação com os colaboradores da empresa; pontualidade nos pagamentos e transparência nas informações prestadas.	Informações sobre prazos dos processos licitatórios e das prestações de serviços.
Poder Concedente	226	17,30%	60% recomendariam os serviços da Saneago para outros municípios e regularidade no abastecimento.	Confiança do Poder Concedente e informações prestadas pela Saneago.

## Cientes e Mercado

O mercado de atuação da Saneago estrutura-se em clientes atuais (ativos e inativos), factíveis e potenciais, atendidos com serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário (coleta, afastamento e tratamento), cujas expectativas são:

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

### RESIDENCIAL

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

### COMERCIAL

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

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

### INDUSTRIAL

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

### PÚBLICA

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

## Gestão dos Fornecedores

### G4-12

Todas as licitações da Saneago são realizadas pela Superintendência de Licitações e Aquisição - SULAQ, por meio da Comissão de Pregão, nos casos de aquisições de materiais e serviços comuns, e da Comissão Permanente de Licitação, nos casos de obras e serviços de engenharia. Ainda, devido a sua natureza jurídica, requer o atendimento à lei 10.520/2002 (licitação na modalidade pregão), lei Complementar nº123/2006 (microempresa e empresa de pequeno porte), e lei 13.303/2016 (estatuto jurídico da empresa pública e sociedade de economia mista).

A Saneago implantou em 2019 o procedimento auxiliar de licitações constante no Art. 63 da lei 13.303/2016: a pré-qualificação permanente, que tem como objetivo identificar bens e/ou produtos que atendam às exigências técnicas e de qualidade da administração pública. O procedimento de pré-qualificação é público e permanentemente aberto à inscrição de qualquer interessado, podendo ser solicitada a qualquer momento seguindo as instruções disponibilizadas no site Saneago. Neste também é possível consultar quais as marcas e produtos já possuem qualificação.

A Qualificação de Marcas e Materiais, definida no documento PR07.0006 - MANUAL DE QUALIFICAÇÃO DE MATERIAIS E HOMOLOGAÇÃO DE MARCAS - é realizada de acordo com procedimentos específicos para cada material, disponibilizados no site Saneago. As exigências de documentações, amostras, visitas técnicas e certificações variam conforme o Grupo e a Classificação do material.

O processo se inicia mediante requerimento do fornecedor, fabricante ou qualquer outro interessado por meio do Requerimento de Qualificação constante no FR00.0171. Os materiais são classificados nas seguintes categorias:

- Materiais Categoria "A" - são de alta relevância, possuem Normas Técnicas e o processo de homologação se dá através de inspeção e realização de testes e ensaios em fábrica.
- Materiais Categoria "B" - são de média relevância. O processo de qualificação se dá através de apresentação de amostras para testes e análises de equipe técnica especializada Saneago.
- Materiais Categoria "C" - são de baixa relevância. Não passam por processo de pré-qualificação. A inspeção de qualidade é realizada apenas no recebimento.

Uma vez QUALIFICADA, a marca ou o produto encontra-se habilitado e qualquer interessado pode fornece-lo a Saneago enquanto esta se mantiver vigente.

As licitações poderão ainda, nos termos do Art. 64 da lei 13.303/2016, restringir a participação de produtos pré-qualificados nos termos do regulamento.

A gestão dos fornecedores de contratos, sob a responsabilidade da Gerência de Inteligência Logística - G-GIL, segue o que preconizam os itens 7 e 14 do Procedimento de Gestão de Contratos - PR00.0003, que definem regras e responsabilidades para prestação de serviços, obras e aquisições.

A gestão de contratos da Saneago almeja manter uma relação mutuamente benéfica com os fornecedores a fim de agregar valor aos serviços prestados, garantindo a qualidade do produto ofertado e o cumprimento das entregas dentro dos prazos acordados.

Essa gestão segue, ainda, o disposto no PR00.0174 - Aplicação de Penalidades Administrativas na Fase Licitatória e Contratual no Âmbito da Saneago.

Baseando-se nesses dois procedimentos a gestão dos contratos e seus fornecedores busca atingir o objetivo de reduzir as não-conformidades resultantes dos processos de aquisição, oferecendo transparência ao processo e fortalecendo a relação Fornecedor-Saneago.

Será implantando ainda em 2020 o sistema de Avaliação de Fornecedores, ferramenta da Gestão de Contratos que se utilizará de indicadores de desempenho objetivos para pontuar e classificar os fornecedores, com a finalidade de se manter uma carteira de fornecedores que possuem desempenho adequado com as necessidades da Companhia.

## Sociedade

A Saneago, como uma organização que pretende desenvolver uma gestão com base em princípios e valores que permeiam a diversidade, redução de desigualdades, decisões estratégicas e cotidianas, além do relacionamento com a sociedade, visando sempre o desenvolvimento sustentável, vai além das suas obrigações legais, estabelecendo uma conexão direta com sua visão de futuro, procurando entender os fatores que afetam suas atividades, ecossistema e ambiente externo, compreendendo as inter-relações existentes e estabelecendo parcerias que propiciem benefícios mútuos.

Visando um excelente relacionamento com as partes interessadas, a Saneago disponibiliza diversos canais como: site institucional, redes sociais, Central de Relacionamento com o Cliente - 0800, Vapt-vupts, aplicativo para celulares, além das ações de marketing que são desenvolvidas para informar sobre produtos e serviços, formas de uso racional da água, posicionamento institucional, ações de preservação ambiental e spots em rádio e TV para tratar assuntos gerais ou de interesse de determinado município.

Além dos canais supra citados, a comunicação também é realizada através da fatura recebida em casa pelo cliente, em atendimento à Lei nº 5.440/2005, com informações 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 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.

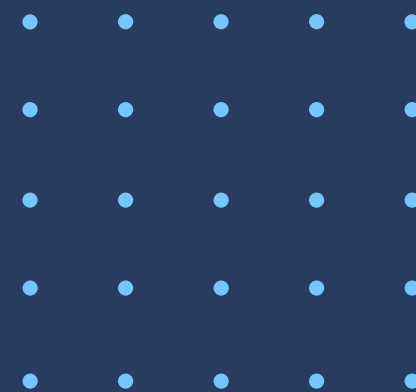
Ações de marketing:

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

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

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

4



DESEMPENHO

ECONÔMICO-FINANCEIRO



Entre os anos de 2014 e 2019 a Receita Operacional Líquida apresentou um crescimento[1] de 11,76%, passando de R\$ 1.282 milhões para R\$ 2.235 milhões. Considerando a inflação média anual de medida pelo IPCA/IBGE de 7,63% no mesmo período, o crescimento real da receita da companhia foi da ordem de 4,13% ao ano.

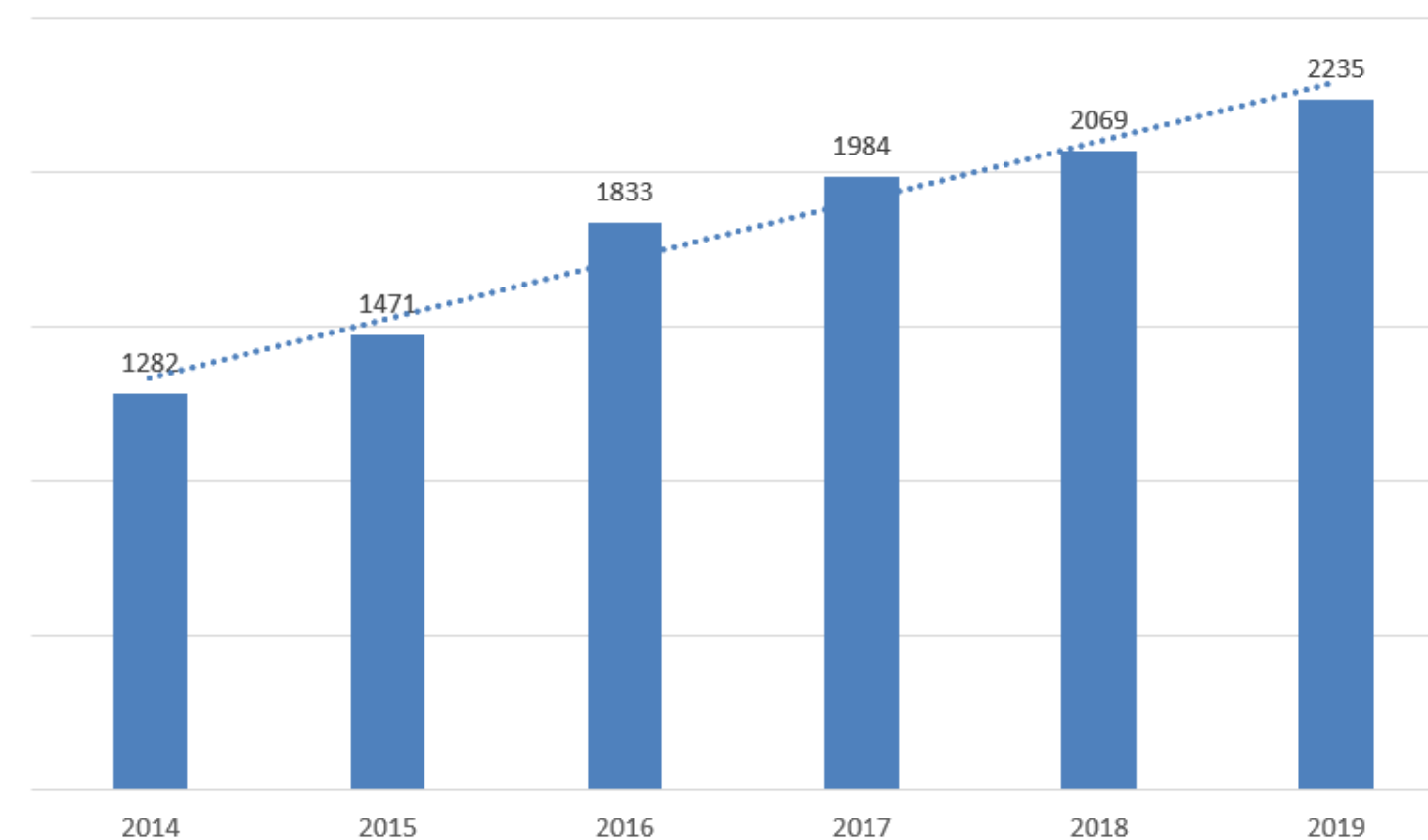


Gráfico 4.1 - Crescimento Real da Receita  
Fonte: Relatório de Administração 2014 - 2019

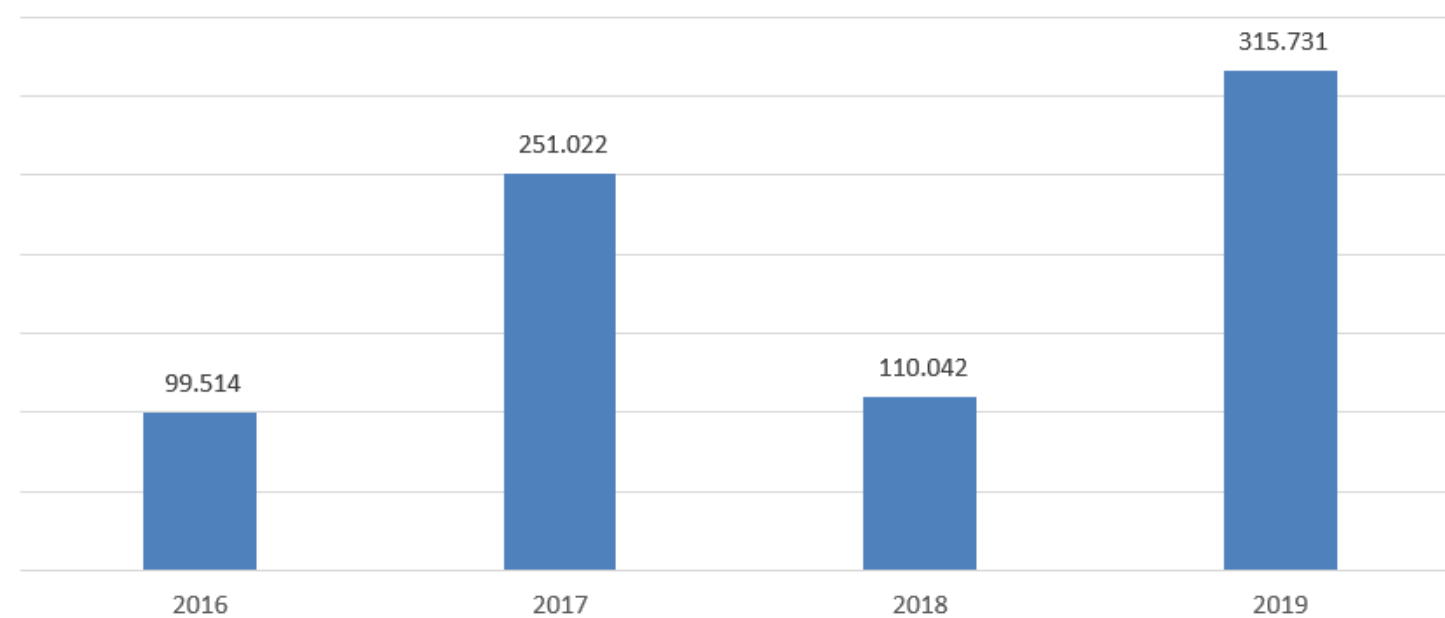


Gráfico 4.2 - Evolução do Lucro Líquido (R\$ milhões)  
Fonte: Relatório de Administração 2014 - 2019

A receita operacional líquida atingiu R\$ 569.031 no 4T2019, contra R\$ 507.505 no mesmo período do ano anterior, crescimento de 12,12%, em relação aos 12M2019 essa variação foi de 8,04%. Contribuíram para a elevação da receita operacional líquida o aumento na receita de vendas de água residencial e esgoto, devido ao incremento de novas ligações de água e esgoto ao longo do ano, além do reajuste da tarifa aplicado a partir de julho de 2019 e, também, a reclassificação contábil das Penalidades de Clientes.

A Companhia apresentou um crescimento de 186,92% no lucro líquido observada em 2019, sendo portanto o quarto ano consecutivo de resultados positivos.

A Companhia registrou, só no 4T2019, um lucro de R\$ 238.496. Esse resultado positivo refere-se principalmente ao estorno de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa - PLCD promovido pela nova política e também pelo estorno de depreciações promovido pela alteração da estimativa de vida útil dos ativos. Não obstante, registrou-se também elevação das Receitas Líquidas em 12,12%. O resultado foi superior ao do mesmo período do ano anterior que havia sido um lucro de R\$ 40,7 milhões. Na análise acumulada (12M2019) também se verifica elevação de 186,92% do lucro líquido do período que chegou a R\$ 315.731.

No que diz respeito ao EBITDA, após reduções observada no ano de 2017, houve uma recomposição da margem nos últimos 3 (três) exercícios, chegando em 2019 com o valor de 25,54%.

No acumulado do período 2019 o EBITDA alcançou R\$ 573.819 o que representa um crescimento de 17,10% em relação ao mesmo período do exercício anterior.

Entre os principais fatores que proporcionaram o crescimento do EBITDA, podemos destacar:

1. Crescimento da Receita face o aumento dos volumes faturados de água e esgoto;
2. Alteração da vida útil dos principais imobilizados da Companhia baseando-se em laudo técnico emitido por empresa especializada, apurando-se então um montante menor de amortizações para o período, o que ocasionou o estorno de valores apurados nos parâmetros anteriores;
3. Estorno ocasionado também a título de PLCD fruto da nova política de contabilização de PCLD.

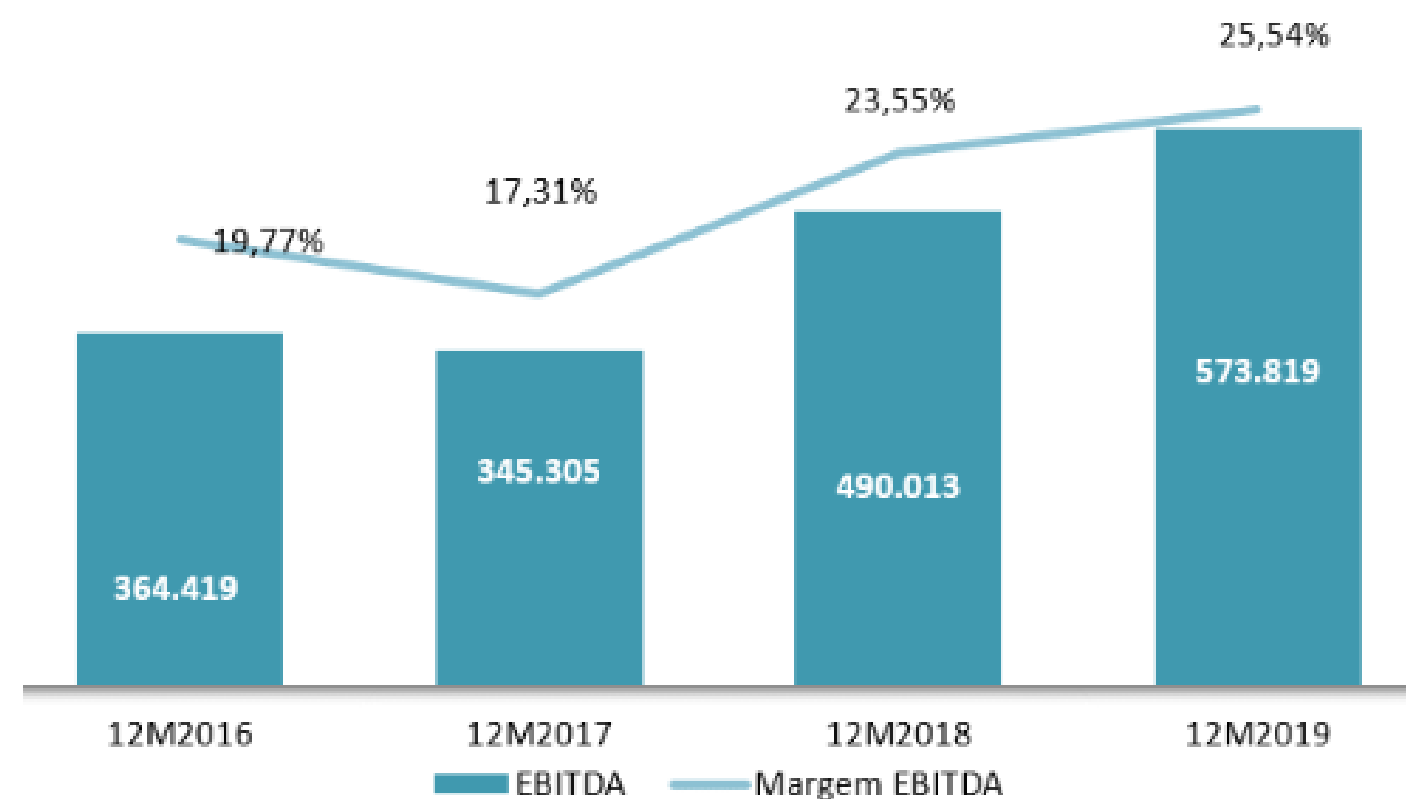


Gráfico 4.3 - Evolução do EBITDA e Margem Clássicos  
Fonte: Release de Resultados 4T2019



A alavancagem de 2019 situou-se no menor patamar dos últimos cinco anos, o que significa que a dívida onerosa líquida está lastreada pela geração de caixa da companhia e alinhada com as boas práticas de mercado, superando o alto endividamento apresentado em 2015.

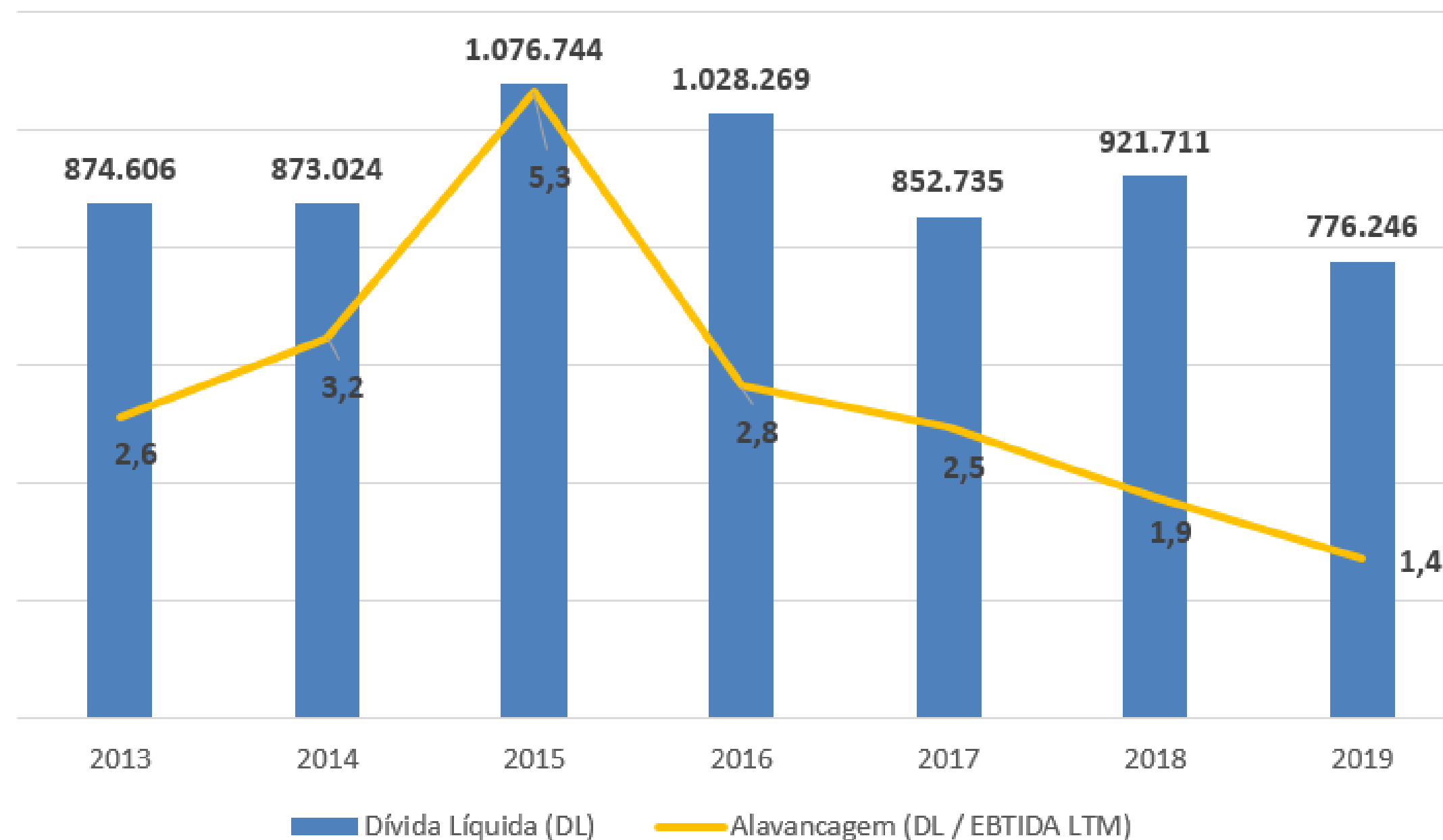
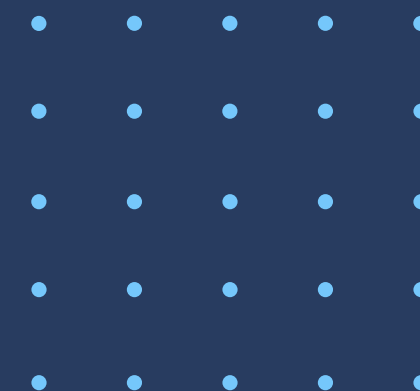


Gráfico 4.4 - Alavancagem Financeira  
Fonte: Release dos Resultados 4T2019

5



GESTÃO ESTRATÉGICA  
E SUSTENTABILIDADE



G4-2, G4-56

## Fechando um Ciclo

No ano de 2007 a Saneago iniciou seu processo de elaboração do Planejamento Estratégico como ferramenta de gestão com o objetivo primordial de delinear diretrizes buscando aprimorar as ações e desempenho da companhia, almejando o cumprimento da sua missão e assegurando sua sustentabilidade econômica e social.

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

O Planejamento Estratégico 2019-2023 teve como norteador de funcionamento a Análise Crítica Integrada, em atendimento ao ciclo PDCA (Planejamento, Ação, Checagem e Reação) com objetivos, projetos, metas e ações que promovam a sustentabilidade econômico-financeira, assegurando o crescimento da companhia e conduzam o caminho para transformar o saneamento ambiental em Goiás, com o desafio de universalizar o atendimento de água tratada e tornar o Estado referência em serviços de esgotamento sanitário no Brasil.

Abaixo, as metas e resultados dos Indicadores Estratégicos do ciclo encerrado em 2019:

DIMENSÃO	OBJETIVO	INDICADOR	SANEAGO	
			META	RESULTADO
ECONÔMICO FINANCEIRA	GARANTIR A SUSTENTABILIDADE DA SANEAGO	EFICIÊNCIA DE COBRANÇA	95,50%	95,17%
		IDEX MÉDIA 12 MESES	72,83%	74,83%
		MARGEM EBTIDA	27,17%	27,92%
MERCADO	ATENDER AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO MERCADO	ATENDIMENTO URBANO DE ÁGUA	98,88%	97,01%
		ATENDIMENTO URBANO DE ESGOTO	64,95%	62,60%
PROCESSOS	GARANTIR RECURSOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO	92%	92,81%
		UTILIZAÇÃO EFICIENTE DE ENERGIA	1,21%	1,14%
		ÍNDICE DE PERDAS	28%	29,44%
		IQA	93	93,83

Figura 5.1 - Resultados Estratégicos 2019.

Fonte: Supla, 2020.

## Diretrizes globais para alcançar a universalização G4-2

Como alinhamento às diretrizes dos governos Estadual e Federal e para atendimento às expectativas das partes interessadas, a Saneago elaborou seu planejamento de longo prazo visando a universalização dos serviços de água e esgoto, conforme preconiza o Plano Nacional de Saneamento Básico - Plansab[2] e lançou o Programa Saneago2033.

O programa foi criado com base no diagnóstico realizado através de levantamento das necessidades de investimentos em obras e projetos, considerando a situação atual dos contratos; diagnóstico dos sistemas saturados e em saturação; diagnóstico dos municípios com atenção hídrica; definição dos objetivos para universalização até 2033 por gerência regional e definição dos instrumentos para viabilização das ações.



Evento realizado no K Hotel para definição

[2] O Plansab constitui o eixo central da política federal para o saneamento básico, conforme Lei nº 11.445/2007, regulamentada pelo Decreto nº 7.217/2010 e define metas e estratégias para o setor no horizonte de 20 anos.

## Novas intenções estratégicas para o Planejamento Integrado - um Novo Ciclo

Com a definição das diretrizes de longo prazo através do programa SANEAGO2033, houve o desdobramento do Planejamento Integrado, que substituiu o Planejamento Estratégico por conter todos os níveis de planejamento de forma integrada: estratégico, tático e operacional.

A inovação decorrente deste processo considera a integração de toda a gestão, deixando de olhar somente para o nível estratégico. Além disso, o foco sai somente das questões, problemas e oportunidades de curto prazo e situa-se também no longo prazo, nos gaps e oportunidades de melhores estratégias.

Como este processo requer uma combinação de pessoas, processos e ferramentas adequadas de TI capazes de processar planos agregados com o nível de detalhamento desejado, fornece à gestão a visibilidade e a transparência requeridas, espelhando as melhores práticas de gestão do mundo.

Na sua elaboração buscou-se, além de atender aos parâmetros como a universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário com base no Programa SANEAGO2033, também os aspectos socioambientais; atendimento às peculiaridades de cada município atendido; articulação com o Plano Plurianual do Governo do Estado de Goiás tanto no que se refere à saúde pública proporcionada pelo saneamento básico, quanto pela preservação ambiental; sustentabilidade econômico-financeira; gestão transparente; segurança e regularidade nos serviços prestados.

O Planejamento Integrado 2020-2029, nova proposta da Saneago, unido às estratégias de longo prazo, foco da Lei 13.303/16, atenta-se aos desafios futuros, baseado no aprimoramento e profissionalização de seus serviços, buscando permanentemente alcançar padrões elevados de qualidade, atendimento e desempenho geral da companhia.

As atividades desenvolvidas na empresa visam garantir a máxima qualidade do serviço e produto ao cliente final, um modelo estruturado em uma Cadeia de Valor, que visa criar uma vantagem competitiva na prestação de serviço público no saneamento.

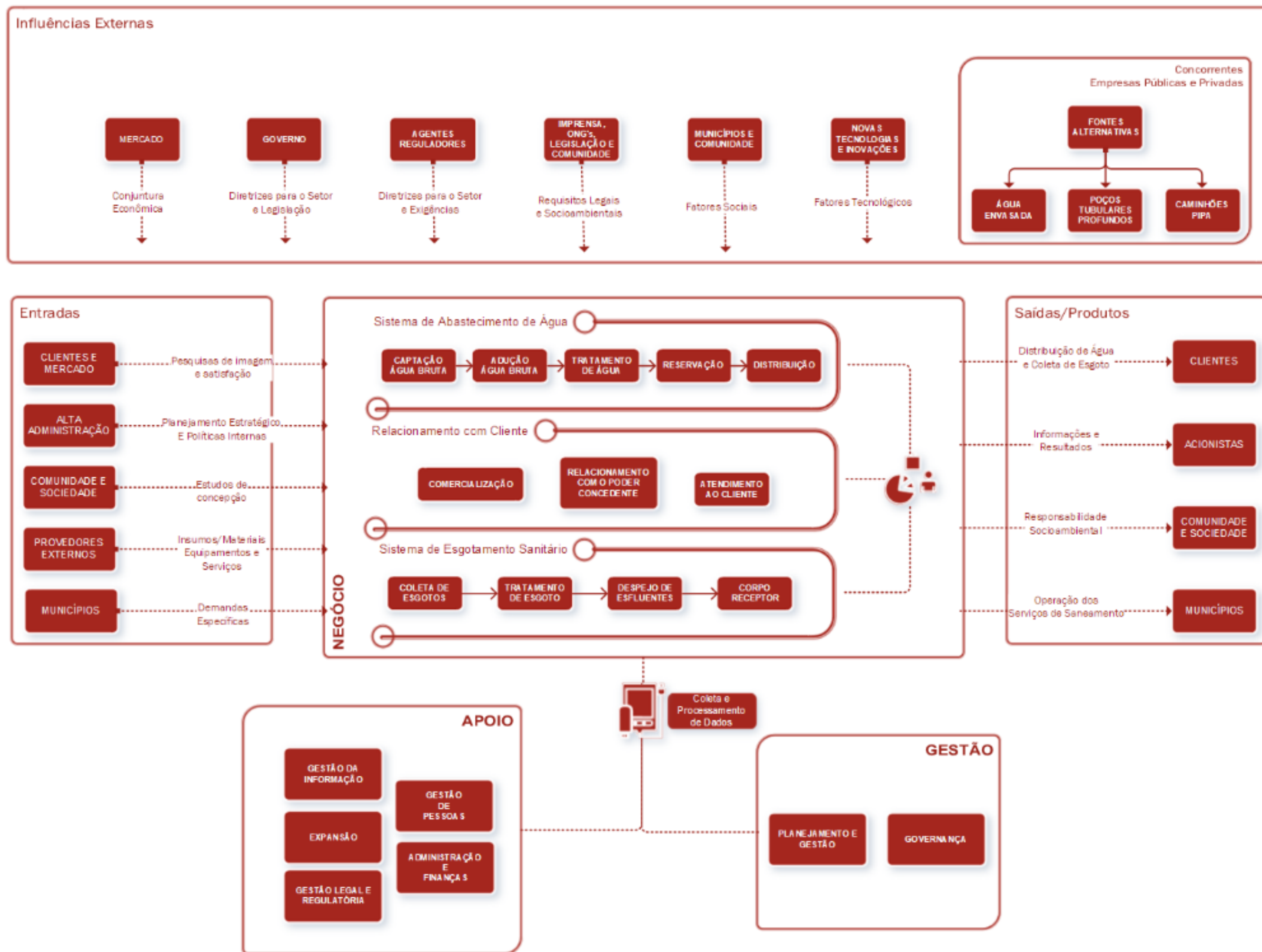


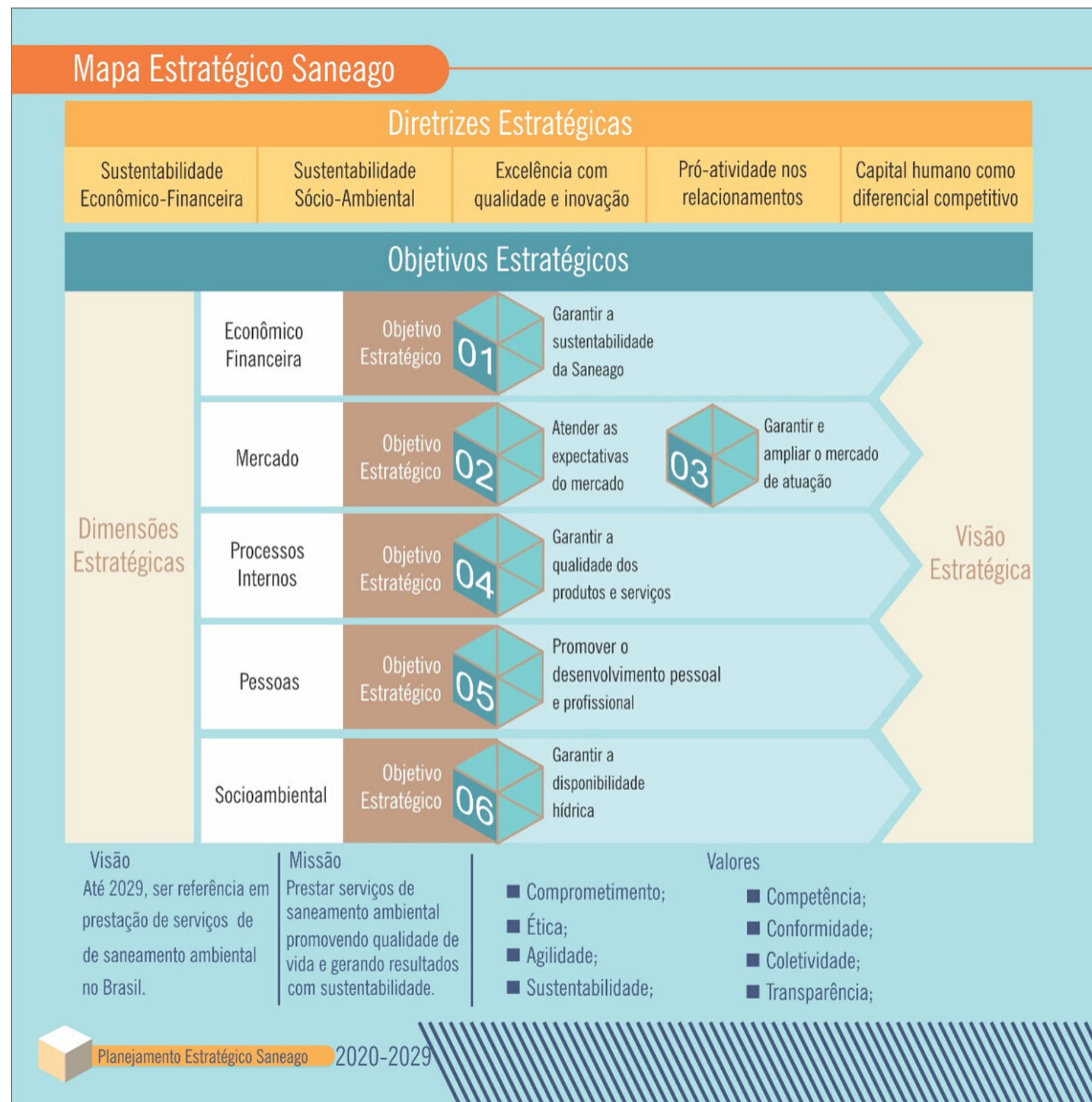
Figura 5.2 - Cadeia de Valor da Saneago - PIS 2020-2024  
Fonte: Supla, 2020.

## Diretrizes Estratégicas

G4-2

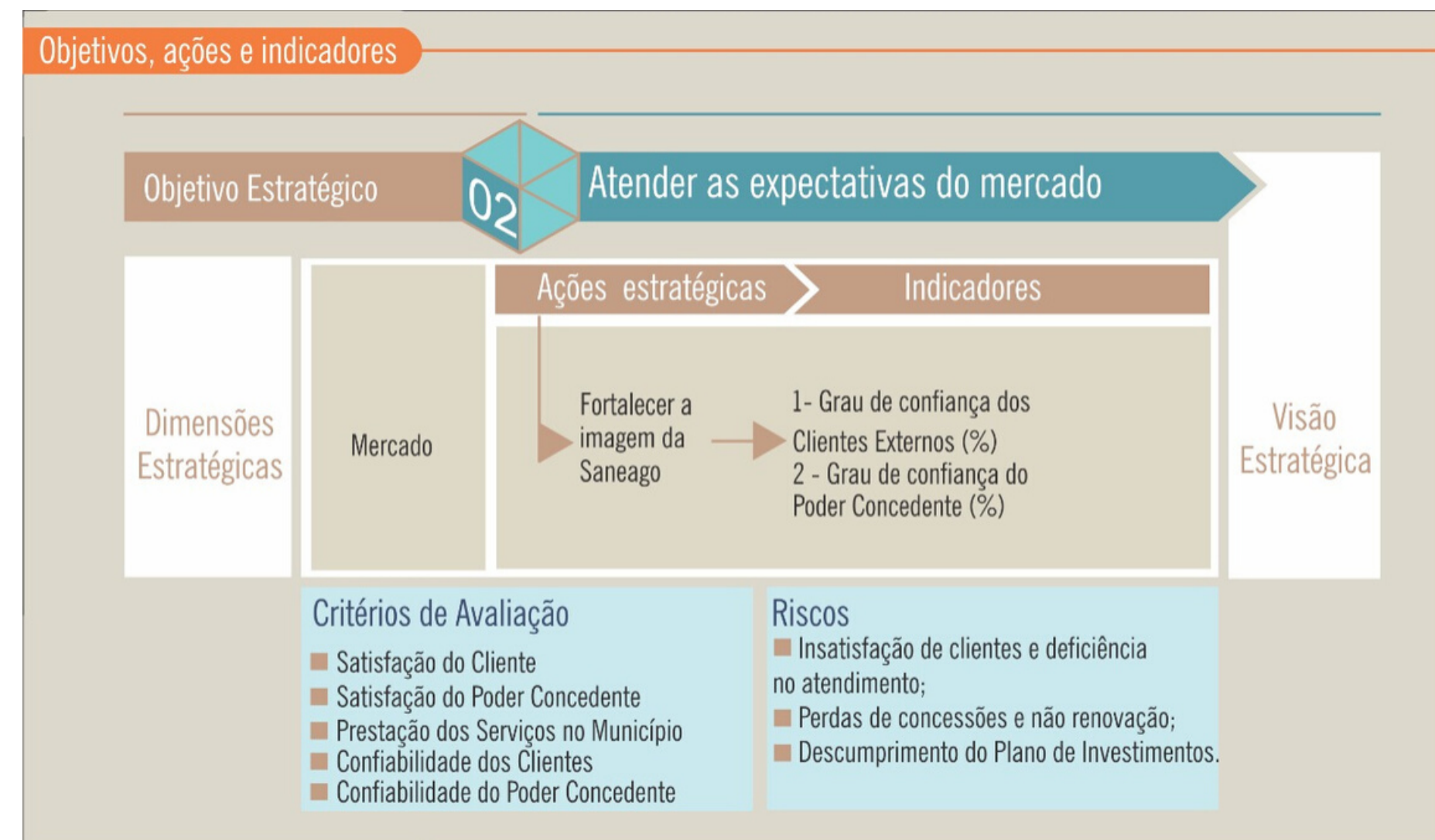
- **Sustentabilidade Econômico-Financeira:** Assegurar o crescimento da companhia com sustentabilidade econômico-financeira, em um cenário onde o crescimento deve se dar com aumento da base de clientes e da base de municípios, a ampliação da oferta de novos negócios, produtos e serviços, a exploração 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 - Relatório de Sustentabilidade - Saneago 2019 - Versão 2, 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.

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





## Desdobramento dos objetivos estratégicos:

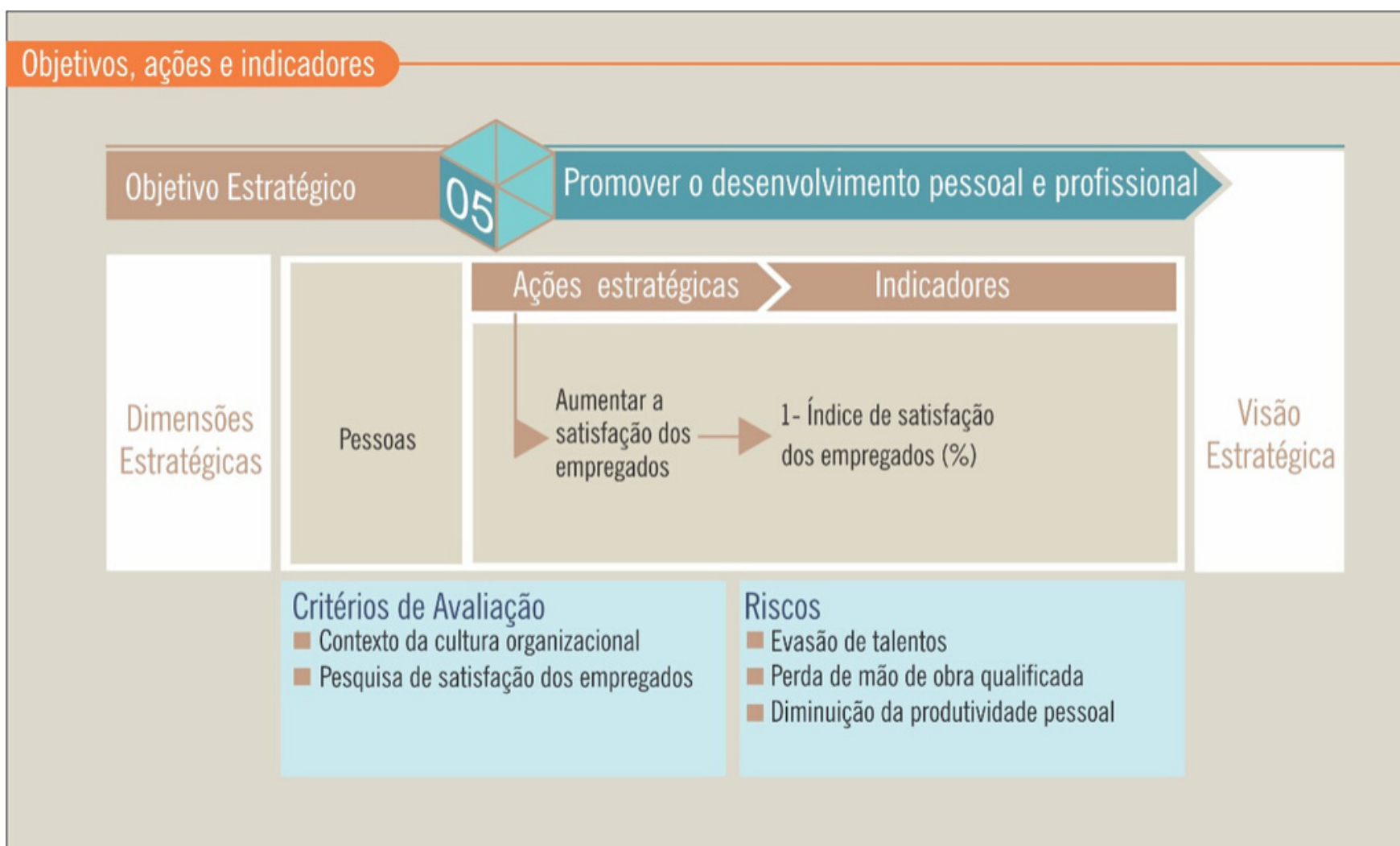


## Objetivos, ações e indicadores



## Objetivos, ações e indicadores





## Metas e Indicadores para o Planejamento Integrado 2020 - 2024

Tendo como objetivo o desenvolvimento do Planejamento Integrado, a fim de promover ações que impulsionam as metas necessárias para a eficácia dos resultados, foram selecionados indicadores e definidas metas para o período de 2020 a 2024, aderentes à Lei 13.303/2016.

O conjunto de indicadores está disponibilizado no sistema de informações da Saneago, sendo alimentado periodicamente com dados relativos às metas e resultados de cada unidade, mostrando o desempenho da gestão. Na definição das metas foram considerados os requisitos das partes interessadas, buscando atender aos interesses do poder concedente, principalmente no que tange à universalização dos serviços, regularidade na prestação, manutenção da qualidade da água e dos efluentes de esgoto e outras necessárias para o bom desempenho da companhia.

O estabelecimento das metas ocorre de forma participativa e o desdobramento dos planos de ação é realizado por cada equipe responsável. Para assegurar a implementação dos planos de ação, os mesmos são lançados no sistema do PES e controlados constantemente pelos gestores e pela direção da companhia. Este sistema permite o monitoramento mensal do alcance das metas e verificação do cumprimento dos planos de ação. O sistema permite análise do indicador quando o resultado previsto não é atendido, possibilitando registro de um novo plano de ação, com os resultados esperados.

A Superintendência de Planejamento Integrado, através da Gerência de Modernização e Desenvolvimento Organizacional, mantém o programa de capacitação e ambientação do novo sistema PIS - Planejamento Integrado da Saneago, que envolve aspectos teóricos e práticos de planejamento. O Sistema PIS faz parte do processo do novo Planejamento Integrado da Saneago que trás inúmeras evoluções para o processo de Planejamento da Companhia incluindo o envolvimento de todos os empregados, descentralização do planejamento e definição das ações e metas, melhora no fluxo das informações além de integração com o Orçamento da Companhia.

A capacitação ocorre em todas as Gerências Regionais com participação dos gerentes de cada Município integrante. Além de conhecer os aspectos teóricos do planejamento, os usuários aprendem a operar a tela de planejamento de ações, tela de análise crítica, além de serem apresentados aos novos painéis de indicadores e variáveis que os auxiliarão na verificação do desempenho das atividades das suas unidades.

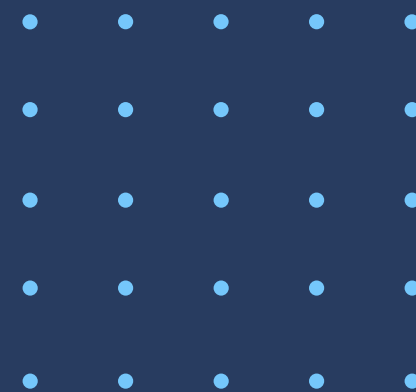
Este processo de descentralização do planejamento, visa não somente a disseminação do conhecimento gerencial para todos os níveis de gestão, como aproxima o gestor da ponta da alta gestão e proporciona a participação integrada de todas as unidades e empregados da companhia. Da mesma forma, o processo de alimentação do sistema com as ações propostas para atingimento das metas será intuitivo e facilitará o processo de gestão no dia-a-dia, podendo ser acessado em qualquer nível e a todo tempo.

Dimensão	Objetivo	Ação estratégica	Indicadores	Metas 2020	Metas 2021	Metas 2022	Metas 2023	Metas 2024
Econômico Financeira	Garantir a sustentabilidade econômico financeira	Aumentar o desempenho econômico financeiro	1- Incremento de faturamento (%) 2- Índice de inadimplência (%) 3 - Margem EBTIDA ajustada (%) 4 - Despesa de Exploração - DEX (%)	1- 7,91 2 - 4,5 3 - 32,21 4 - 67,79	1- ** 2 - 4,5 3 - ** 4 - **	1- ** 2 - 4,5 3 - ** 4 - **	1- ** 2 - 4,5 3 - ** 4 - **	1- ** 2 - 4,5 3 - ** 4 - **
Mercado	Atender as expectativas do mercado	Fortalecer a Imagem da Saneago	5 - Grau de confiança dos Clientes Externos (%) 6 - Grau de confiança do Poder Concedente (%)	5 - 60 6 - 80	5 - 65 6 - 80	5 - 70 6 - 85	5 - 75 6 - 85	5 - 80 6 - 90
	Garantir e ampliar o mercado de atuação	Ampliar os sistemas de abastecimento de água e esgoto	7 - Índice de atendimento de água (%) 8 - Índice de atendimento de esgoto (%)	7 - 97,64 8 - 67,50	7 - 98,13 8 - 71,45	7 - 98,76 8 - 75,50	7 - 99,14 8 - 77,52	7 - 99,16 8 - 80,58
Processos Internos	Garantir a qualidade dos serviços	Melhorar a eficiência dos processos	9 - Perdas de água na distribuição (%) 10 - Índice de Qualidade da Água (%) 11 - Índice de Eficiência Energética (%)	9 - 27,50 10 - 93 11 - 1,19	9 - 27,00 10 - 93 11 - 1,17	9 - 26,50 10 - 93 11 - 1,15	9 - 26,00 10 - 93 11 - 1,13	9 - 26,00 10 - 93 11 - 1,11
Pessoas	Promover o desenvolvimento pessoal e profissional	Aumentar a satisfação da Força de Trabalho	12 - Índice de satisfação dos Empregados (%)	12 - 95	12 - 95	12 - 95	12 - 95	12 - 95
Socioambiental	Promover responsabilidade socioambiental	Promover a recuperação do meio ambiente	13 - Captações e nascentes reflorestadas (Un)	13 - 20	13 - 20	13 - 20	13 - 20	13 - 20

## Programa de Capacitação do Planejamento Integrado da Saneago

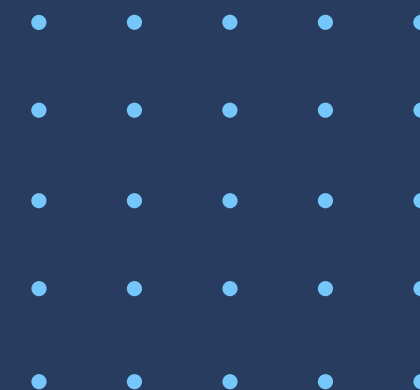
O programa de capacitação do Planejamento Integrado previa contemplar aproximadamente 700 gestores e lideranças até março de 2020. Foram realizadas 5 capacitações de um total de 33 turmas agendadas. No entanto, com o advento da Covid-19, a capacitação será realizada virtualmente via intranet, com acompanhamento ativo pela Supervisão de Certificações.





# GESTÃO DE PESSOAS

G4-10



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

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

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

### **Avaliação de Desempenho**

G4-LA10

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

Para Neely (1998), o processo de medição, por si só, não melhora o desempenho, porém, ao apresentar as prioridades traz alguns benefícios como concessão de recompensas pelos resultados medidos e explicita o progresso obtido. O modelo de Avaliação de Desempenho implementado pela Saneago contempla duas dimensões. A dimensão competência, que atribui valor aos indicadores comportamentais apresentados pelo empregado, necessários ao bom exercício de cargos e funções na empresa e que impactam no seu desempenho. A dimensão resultados, que mensura direta ou indiretamente indicadores gerenciais para as diversas Unidades Organizacionais da empresa, conforme objetivos e ações estratégicas da Saneago.

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

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



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

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

No que se refere à avaliação realizada em 2019, o mapeamento de competências e a definição dos indicadores da perspectiva resultados foi concluído no primeiro semestre de 2019.

A avaliação de desempenho por competências e resultado (90º) foi realizada no mês de setembro de 2019\*, conforme procedimento PR06.4006 disponível.

## **Segurança e Saúde**

G4-LA5, G4-LA6

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

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

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

A Saneago conta atualmente com 5822 empregados e, 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 2019, tais indicadores obtiveram os seguintes resultados.

Taxa de Lesões	6,81%
Taxa de doenças Ocupacionais	1
Óbitos	1

Tabela 6.1 - Indicadores de Segurança  
Fonte: Sureh, 2020.

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 44 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 44 Unidades onde há CIPA, sendo realizada pelos Técnicos de Segurança do Trabalho, juntamente com as CIPAs locais.

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

## Acidentes de trabalho

G4-LA6, G4-OG13

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

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

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

No que diz respeito aos contratos com empreiteiras e aos convênios com as prefeituras, a companhia tem exigido na assinatura dos mesmos, o cumprimento de toda a legislação vigente sobre Segurança e Medicina do Trabalho, além da exigência de contratação de um técnico de segurança do trabalho pela terceirizada, independente do número de empregados. A companhia realiza encontros com os responsáveis pelas empresas contratadas, principalmente empreiteiras, para atualização da legislação trabalhista sobre Saúde e Segurança do Trabalhador e sobre Responsabilidade Civil e Criminal Solidária.

### **SESMT - Contratação de Técnicos de segurança do trabalho**

A SANEAGO realizou processo seletivo simplificado em 02/08/2019 e contratou 24 técnicos de segurança do trabalho, enquanto organizava a posterior realização de concurso público para contratação definitiva desses profissionais. O Concurso já está em andamento, a banca organizadora já foi escolhida e a prova será realizada no primeiro semestre de 2020. Além dos profissionais dispostos no Quadro II - Dimensionamento do SESMT, a SANEAGO tem em seu quadro uma assistente social para acompanhar e orientar os empregados.

### **Descentralização dos profissionais de segurança do trabalho**

Desde 02/08/2019, todas as Gerências Regionais de Serviço possuem pelo menos um técnico de segurança do trabalho para atender todos os distritos jurisdicionados. Nas Gerências Regionais que possuem mais de 250 empregados, foram lotados dois técnicos de segurança.

## Aquisição de Veículos

Foram disponibilizados 22 veículos para uso exclusivo dos técnicos de segurança do trabalho ajudando a garantir a presença ostensiva desses profissionais nas atividades de risco, buscando garantir a integridade física dos empregados e terceiros.



**Evento realizado em 1º de novembro de 2019 para entrega de 22 veículos para o Programa de Segurança do Trabalho, para a realização de inspeções, orientações, treinamentos e acompanhamento de obras e manutenções, visando a prevenção de acidentes de trabalho.**

## Vídeos sobre Segurança do Trabalho

A SANEAGO tem produzido vídeos educativos sobre saúde e segurança do trabalho e os disponibilizados em redes sociais, Intranet e outras mídias.

## Documentos Normativos sobre Segurança do Trabalho

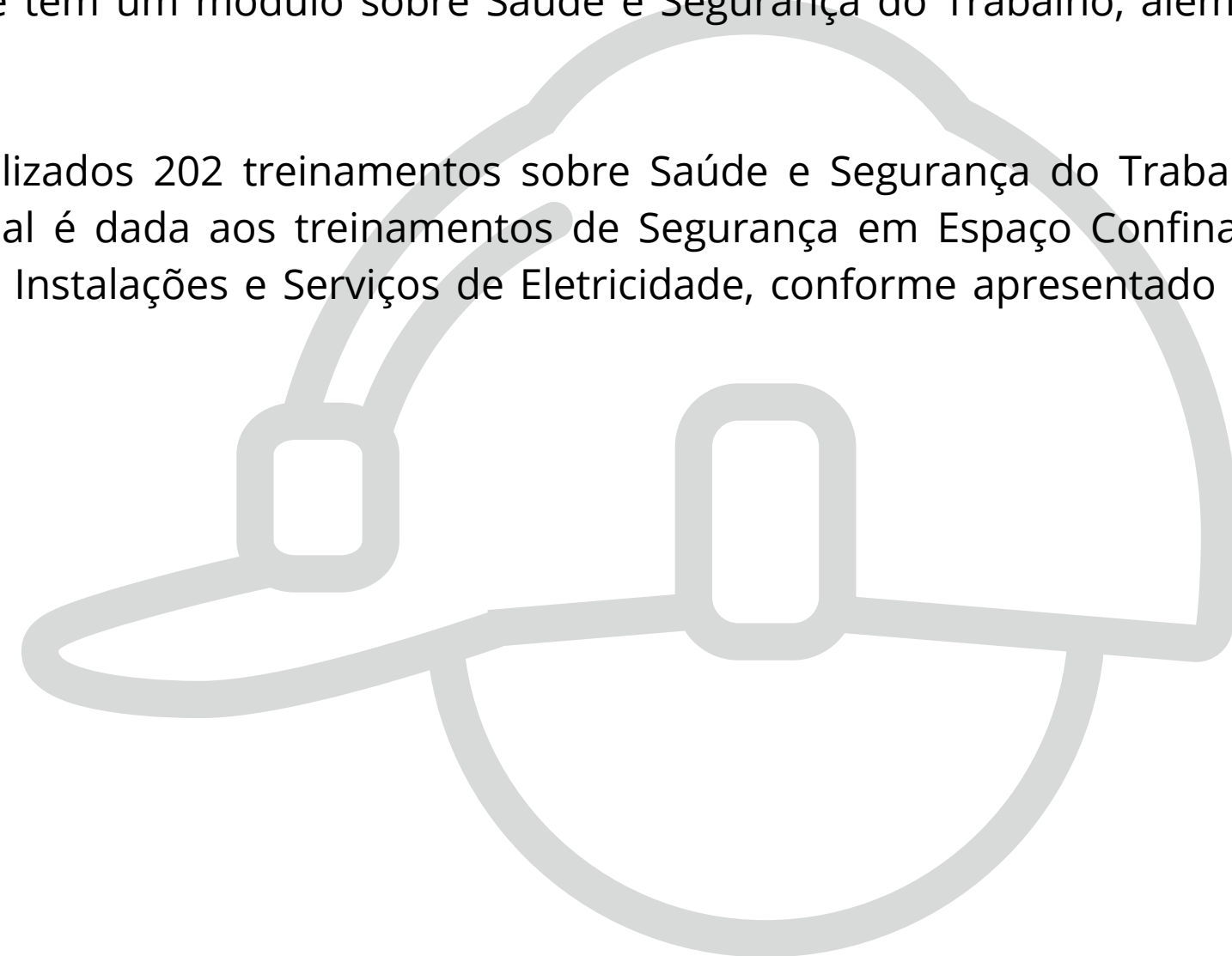
Além da produção dos documentos obrigatórios, a Saneago tem elaborado e atualizado continuamente as Ordens de Serviço, Análises Preliminares de Risco (APR), Instruções Normativas e Procedimentos sobre Segurança do Trabalho para as atividades de risco, como: Espaço Confinado, Trabalhos em Altura, Serviços em Eletricidade, entre outros. 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.

## Treinamentos de segurança

G4-LA9

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

A empresa intensificou os treinamentos obrigatórios e não obrigatórios em 2019. Foram realizados 202 treinamentos sobre Saúde e Segurança do Trabalho, incluindo Cursos de CIPA e SIPATs, com a participação de 4.598 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 nas tabelas a seguir.



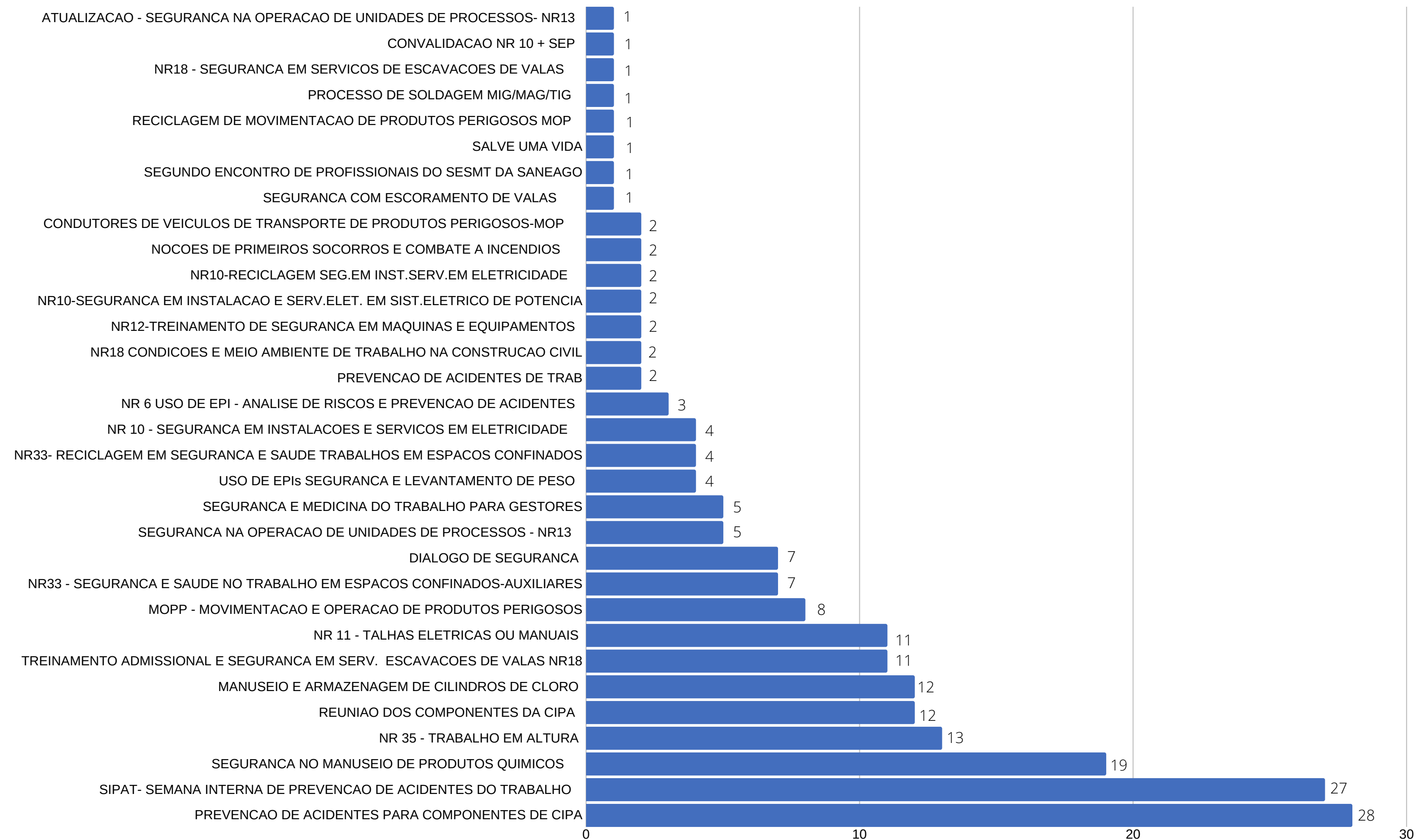


Gráfico 6.1 - Cursos obrigatórios realizados em 2019

FFonte: Sureh, 2020.

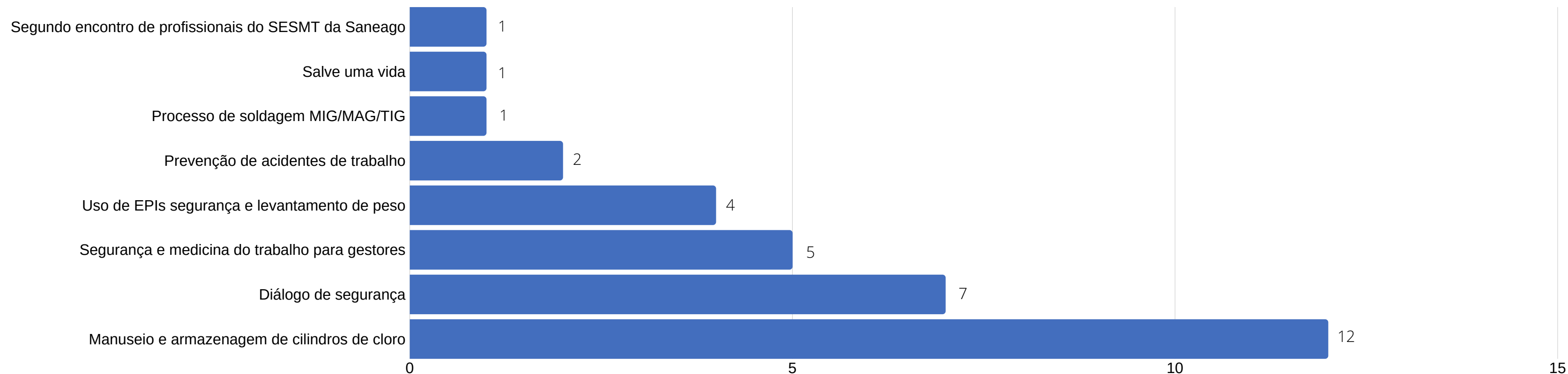


Gráfico 6.2 - Cursos não obrigatórios realizados em 2019  
 FFonte: Sureh, 2020.

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

### Equipamentos de Proteção Individual - EPI

Demonstrando a preocupação da Saneago com a integridade física de seus empregados, em 22/12/2019, a Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho - G-GST atualizou a Instrução Normativa - IN 06.598, que dispõe sobre Equipamentos de Proteção Individual (EPI), Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) e Uniformes, que tem como objetivo padronizar o processo de solicitação e distribuição de equipamentos de proteção individual, coletiva e uniformes. Essa IN aplica-se a todas as unidades da companhia que utilizam esses equipamentos, apresentando detalhadamente os equipamentos e uniformes adequados para cada cargo e o quantitativo mínimo anual necessário por empregado.

### Acordo Coletivo e Avanços Sociais

G4-11; G4-LA8

Conforme dados do próprio STIUEG, consta no Acordo Coletivo 2018/2020 em termo aditivo ao Acordo que tratou da reposição salarial, estabelecida em 4,78 %, conforme INPC/IBGE acumulado de 2018 a 2019. O valor do benefício Auxílio Alimentação/Refeição foi reajustado em 4,78 % em relação ao valor praticado no Acordo anterior. Foi concedida a Bonificação Natalina, proporcional à assiduidade e data de admissão do empregado, no mês de dezembro de 2019. A Saneago estendeu o benefício Auxílio Educação/Creche aos empregados (as) efetivos que tenham filhos em idade igual ou superior a 06 (seis) meses e menores que 12 (doze) anos. A Companhia manteve no acordo o fornecimento de lanche matinal para os empregados braçais, passando a creditar no Vale Refeição (VR).

### Diversidade e Igualdade de Oportunidades

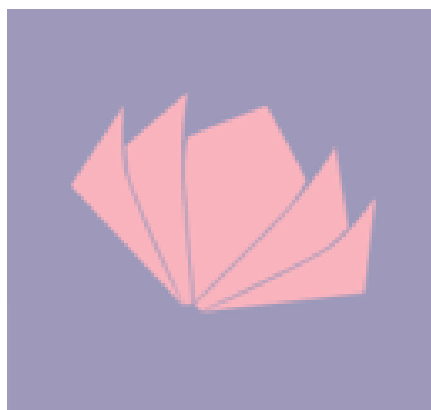
Como forma de evitar a discriminação laboral dentro da companhia, tanto no que se refere à idade, orientação sexual, gênero, raça e outros, a Saneago caminha rumo à gestão de diversidade, buscando promover a igualdade de oportunidades. Os fatores econômicos combinados aos sociais e culturais, elevaram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

Descrição	Coordenação	Gerência	Superintendência	Supervisão	Diretoria
Masc.	53	75	19	105	5
Fem.	25	41	6	52	2
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>116</b>	<b>25</b>	<b>157</b>	<b>7</b>

Descrição	Coordenação	Gerência	Superintendência	Supervisão	Diretoria
Até 29	5	5	0	7	0
30-50	59	87	22	133	4
>51	14	24	3	17	3
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>116</b>	<b>25</b>	<b>157</b>	<b>7</b>

Tabela 6.2 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades  
Fonte: Sureh, 2020.





### **Comitê Permanente para Questões da Mulher e Diversidade**



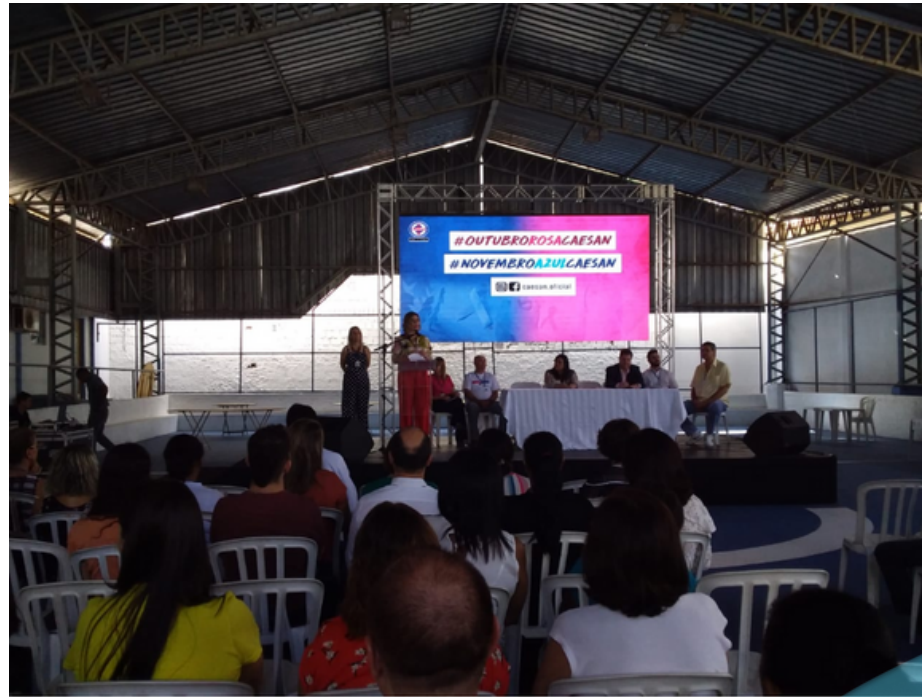
Em outubro de 2019, o Instituto Padma iniciou junto à SANEAGO, por meio do Comitê Permanente para Questões da Mulher e Diversidade, um trabalho de treinamento para o desenvolvimento de ações voltadas para diversidade e equidade. Com objetivo de promover espaços de reflexão sobre a diversidade e inclusão, a fim de melhorar os relacionamentos, o bem-estar e as oportunidades no ambiente de trabalho, considerando as diferenças individuais dentro da organização.

Até o momento foram realizadas as seguintes atividades:

- Palestra sobre Sororidade.
- Palestra sobre Vieses Inconscientes.
- Capacitação para membros do Comitê Ampliado, formado por representantes locais, fora de Goiânia.
- Rodas de conversa, estimulando a reflexão e a troca de opiniões em um ambiente seguro para gerar mudanças.
- Ação do Dia Internacional da Mulher, com o primeiro Cine SANEAGO, quando foi exibido filme Terra Fria, que trata sobre situações de assédio sofridos por uma mulher em ambiente de trabalho.

O próximo passo é a geração de cursos e conteúdos online que possam ser acessados por todos os membros da organização, bem como o preenchimento de uma pesquisa que objetiva identificar o perfil dos colaboradores da SANEAGO, cumprindo assim, a primeira etapa de sensibilização e conscientização das pessoas para as problemáticas abordadas e preparando o público para um segundo momento.

A fase posterior se dará com ações específicas baseadas nos dados levantados pela pesquisa e pelos relatos dos próprios membros que atuam em cada regional.



**Novembro Azul**



**Dia da Mulher - sessão de cinema  
no Banana Shopping**



**Membros do Comitê**



**Dia da Consciência Negra**



**Dia da Consciência Negra**



**Dia da Mulher - sessão de cinema  
no Banana Shopping**

**... e outros eventos**

## Demissões, Admissões e Turnover

MÊS	ADMISSÕES			DEMISSÕES			TURNOVER		
	Masc	Fem	Total	Masc	Fem	Total	Masc	Fem	Total
jan	0	0	0	4	0	4	0,03	0	0,03
fev	14	5	19	3	1	4	0,15	0,05	0,2
mar	8	0	8	1	2	3	0,08	0,02	0,1
abr	0	0	0	6	2	8	0,05	0,02	0,07
mai	9	28	37	1	0	1	0,09	0,24	0,33
jun	31	20	51	0	0	0	0,26	0,17	0,43
jul	28	1	29	2	0	2	0,25	0,01	0,26
ago	0	1	1	0	0	0	0	0,01	0,01
set	0	0	0	124	13	137	1,05	0,11	1,16
out	0	0	0	3	1	4	0,03	0,01	0,04
nov	18	6	24	0	0	0	0,15	0,05	0,2
dez	0	0	0	6	0	6	0,05	0	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>61</b>	<b>169</b>	<b>150</b>	<b>19</b>	<b>169</b>	<b>2,19</b>	<b>0,69</b>	<b>2,88</b>

Tabela 6.2 - Rotatividade por gênero em 2019

Fonte: Sureh, 2020.

MÊS	ADMISSÕES				DEMISSÕES				TURNOVER			
	Até 29	30-50	>51	Total	Até 29	30-50	>51	Total	Até 29	30-50	>51	Total
jan	0	0	0	0	1	3	0	4	0,01	0,03	0	0,04
fev	5	13	1	19	1	2	1	4	0,05	0,13	0,02	0,2
mar	2	6	0	8	0	3	0	3	0,02	0,08	0	0,1
abr	0	0	0	0	3	1	4	8	0,03	0,01	0,03	0,07
mai	19	18	0	37	0	0	1	1	0,16	0,15	0,01	0,32
jun	19	31	1	51	0	0	0	0	0,16	0,26	0,01	0,43
jul	7	21	1	29	0	1	1	2	0,06	0,19	0,02	0,27
ago	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0,01	0	0,01
set	0	0	0	0	3	15	119	137	0,03	0,13	1	1,16
out	0	0	0	0	0	1	3	4	0	0,01	0,03	0,04
nov	11	12	1	24	0	0	0	0	0,09	0,1	0,01	0,2
dez	0	0	0	0	0	5	1	6	0	0,04	0,01	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>102</b>	<b>4</b>	<b>169</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>130</b>	<b>169</b>	<b>0,61</b>	<b>1,14</b>	<b>1,14</b>	<b>2,89</b>

Tabela 6.3 - Rotatividade por idade em 2019

Fonte: Sureh, 2020.

Descrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Até 29	402	404	406	404	421	439	445	445	447	442	456	458
30-50	3367	3373	3383	3378	3398	3427	3446	3448	3451	3437	3449	3459
>51	2028	2027	2025	2025	2020	2020	2021	2020	2023	1911	1904	1905
Total	5797	5804	5814	5807	5839	5886	5912	5913	5921	5790	5809	5822

Tabela 6.4 - Empregados por idade em 2019

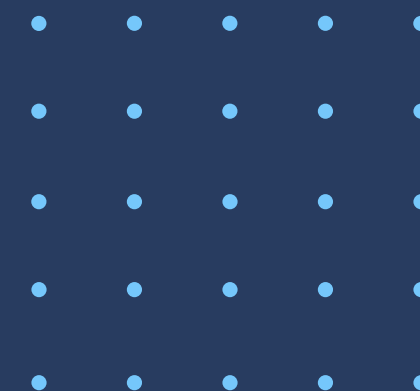
Fonte: Sureh, 2020.

7



GESTÃO

SOCIOAMBIENTAL



G4-15, G4-EC7, G4-EC8

## Trabalho Social

A Supervisão de Ações Sociais é responsável pela aproximação entre a Saneago e a população beneficiada pelos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O objetivo é construir valores sociais, conhecimentos e atitudes, voltadas para a sustentabilidade dos empreendimentos de saneamento e a conservação do meio ambiente, por meio da educação ambiental e da participação cidadã.

Para a execução do Trabalho Social, a unidade utiliza ferramentas como: reuniões de parceria, palestras nas instituições de ensino e associações de moradores, visitas domiciliares, plantões sociais, reuniões com lideranças e beneficiários, apresentações de teatro, entre outras.

Os resultados alcançados podem ser traduzidos pela ampliação do nível de informação, conhecimento e respeito às questões ambientais por parte dos moradores. Esses serviços possibilitaram a formação de canais de participação e socialização das informações, permitindo que a comunidade acompanhe, interaja e solucione dúvidas durante a execução do trabalho físico e social. Além disso, todas as ações também são voltadas para a conscientização a respeito das etapas das obras, uso consciente da água e importância da interligação do imóvel às redes.

Durante o ano de 2019, as atividades da Supervisão de Ações Sociais envolveram mais de 126 mil pessoas em todo o estado, beneficiando moradores de Anápolis, Aparecida do Rio Doce, Cavalcante, Formosa, Goiânia, Mariápolis, Petrolina, Pirenópolis, Planaltina, Santo Antônio do Descoberto e Vianópolis.

Em Anápolis, foram realizadas reuniões de parceria e de apresentação do Trabalho Social, palestras socioeducativas, plantões sociais, entrega de materiais informativos e visitas domiciliares socioeducativas. Todas essas atividades tiveram o objetivo de discutir sobre a ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário da cidade. Abaixo, imagens de ações realizadas no Colégio Estadual Senador Onofre Quinan e no CRAS Leste:



Na cidade de Aparecida do Rio Doce, foram realizadas palestras para alunos de escolas municipais e estaduais. As palestras tiveram o intuito de orientar sobre a ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário do município. Abaixo, imagens da atividade realizada na Escola Estadual São João e na Escola Municipal Vereador João Justino:



Em Cavalcante, a Supervisão de Ações Sociais realizou ações socioambientais na Comunidade Vão do Moleque, durante a Romaria de São Gonçalo e Nossa Senhora do Livramento. Com o objetivo de promover a preservação do Meio Ambiente, além de minimizar doenças de veiculação hídrica e estimular a mudança de hábitos dos participantes do festejo, a equipe instalou uma tenda de apoio na área da festa; realizou visitas nas barracas para aplicação de questionário socioambiental e orientação dos moradores; e desenvolveu atividades lúdicas de educação ambiental, através de apresentações de teatro de Fantoches, destacando a importância da preservação dos recursos naturais. Nas fotos abaixo, apresentação de teatro de fantoches para as crianças da comunidade e visitas nas barracas para orientação dos participantes da romaria:



Na cidade de Formosa, as ações envolveram visita domiciliares socioeducativas, plantão Social, palestras socioeducativas, entrega de material informativo, além de reuniões de parceria e de apresentação do Trabalho Social. As fotos abaixo são de atividades desenvolvidas no Colégio Estadual Claudiano Rocha e no Instituto Federal de Goiás IFG - Campus Formosa:



No município de Goiânia, diferentes contratos movimentam o trabalho social das obras de ampliação dos sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário. Para se aproximar da população, a equipe realizou reuniões de parceria e de apresentação do Trabalho Social, palestras socioeducativas nas instituições de ensino, diagnósticos sócio-territoriais, entregas de material informativo, participação em mutirões da Prefeitura, visitas domiciliares socioeducativas e visitas à Estação de Tratamento de Água. Abaixo, imagens do Seminário de Educação Ambiental e Sanitária realizado na Região Noroeste de Goiânia, e visitas domiciliares no Jardim Nova Esperança:





Em Mariápolis, distrito de Padre Bernardo, a Supervisão de Ações Sociais deu início ao trabalho social com a realização de uma reunião para formação de parcerias. A atividade facilitará as próximas ações a serem realizadas no município em 2020. Abaixo, imagens dos moradores e lideranças reunidos na Casa da Criança Santa Maria Faustina, para receber informações sobre a ampliação do sistema de abastecimento de água:



Na cidade de Petrolina, foram realizadas palestras socioeducativas para falar sobre a ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário. As atividades foram direcionadas aos alunos da Escola Municipal Nossa Senhora Aparecida e da Escola Municipal Maria Vieira de Lima, conforme imagens abaixo:



Em Pirenópolis, durante o ano de 2019, foram realizadas palestras socioeducativas e reuniões com moradores para estabelecimento de parcerias e apresentação do Projeto Trabalho Social. As atividades estiveram relacionadas à ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário do Município. Abaixo, imagens de um encontro com beneficiários para apresentação do PTS e da obra, realizado no Colégio Estadual Senhor do Bonfim; e o desenvolvimento da Campanha de Consumo Consciente de água durante a 10ª edição da Festa Literária de Pirenópolis (Flipiri):



Na cidade de Planaltina, foram organizadas reuniões de parceria e de apresentação do Trabalho Social, palestras socioeducativas, plantões sociais, visitas domiciliares socioeducativas e entrega de materiais informativos. Abaixo, imagens do trabalho desenvolvido com uma das turmas do Centro Integrado de Educação Modelo; e a capacitação de multiplicadores para agentes de saúde e endemias, realizada no Colégio Florence:



No município de Santo Antônio do Descoberto, a Supervisão de Ações Sociais desenvolveu palestras socioeducativas nas escolas, visita domiciliares socioeducativas e entrega de materiais informativos na área de intervenção das obras da Linha de Transmissão Corumbá - Samambaia. Nas fotos abaixo, reunião educativa com os trabalhadores do canteiro de obras e visitas nas propriedades rurais perpassadas pela rede de alta tensão:



Em Vianópolis foram realizadas diversas palestras socioeducativas para repassar orientações acerca da ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário. As atividades foram direcionadas às escolas municipais e estaduais da cidade. Abaixo, foto dos trabalhos realizados na Escola Estadual Zenaide Campos Roriz e na Escola Municipal Maria das Dores de Souza:



## NEA - Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes

O ano de 2019 finalizou com o atendimento de 32.879 pessoas com atividades de Educação ambiental, realizadas no Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes (NEA), onde foram feitas visitas de estudantes de diversas instituições de ensino (em ETEs e ETAs) ao longo do ano ( 141% a mais que em 2018:13.642 pessoas).

O NEA surgiu como uma forma de consolidar um centro de referência em educação sanitária e ambiental dentro da SANEAGO, afim de atingir todas as comunidades atendidas pela prestação de serviços de saneamento, abordando temas como água e esgoto, incentivando o uso correto das redes coletoras de esgoto e dos equipamentos públicos destinados ao seu tratamento. Um de seus focos principais é atingir a sociedade goiana de modo a sensibilizá-la quanto às questões ambientais, oferecendo espaços e oportunidades para que escolas, além de universidades e grupos sociais diversos, possam fazer visitas guiadas à ETE Dr. Hélio Seixo de Britto, acompanhadas paralelamente por palestras educativas, atividades sensibilizadoras, exibição de vídeos e apresentações de fantoches.

Através de suas ações, o NEA busca contribuir para a preservação do meio ambiente, através da informação, educação, conscientização e mobilização social, com intuito de promover a mudança de hábitos e atitudes positivas e sustentáveis na comunidade. Vale ressaltar que, no primeiro semestre de 2019 foram atendidas 15.012 pessoas a partir das atividades realizadas pela prática, ou seja, uma média mensal de 2.502 pessoas, superando a expectativa prevista pela meta mensal. Na Tabela 1 referente ao primeiro semestre de 2019, por meio das avaliações analisadas, percebe-se 94,29% de grau de satisfação no desenvolvimento das ações classificadas como “ótimo” e 5,71% como “bom”.



Cidade	Escola	Total de alunos
Bela Vista de Goiás	Geraldo Prego 2	63
Valparaíso de Goiás	Colégio Padre Reis	59
	Escola Municipal Valparaíso II	281
	Escolas Municipais de Valparaíso	51
	<b>TOTAL</b>	<b>391</b>
Montividiu do Norte	Escola Municipal José Marques de Brito	122
	Colégio Estadual Chico Mendes	245
	<b>TOTAL</b>	<b>367</b>
Mata Azul	Escola Municipal Pulquério Mariano	67
	Colégio Estadual da Mata Azul	88
	<b>TOTAL</b>	<b>155</b>
Luziânia	Escola Jardins do Ingá	96
	Escola São Mateus	83
	Escola Municipal Silas Santos Júnior	164
	Escola Dinâmica de Luziânia	125
	<b>TOTAL</b>	<b>468</b>
Cidade Ocidental		
Cocalzinho	Escola Modelo	712
Silvânia	Centro de Ensino Integral Moisés Santana	117
Goiás	Sonho Infantil	134
	CEPI Dom Abel	109
	AABB	53
	Cora Coralina	122
	Escola Lar São José	80
	Escola Profª Alcides Jubé	95
	Colégio Estadual de Aplicação Manoel Caiado	112
	Escola Mestre Nhola	27
	Colégio Estadual Dr. Albion de Castro Curado	63
	<b>TOTAL</b>	<b>795</b>
Mozarlândia	Colégio Estadual Costa e Silva	163
Mundo Novo	Esc. Municipal Francisco de Assis Coelho Lopes	104
	Esc. Municipal Milca Martins Falchi	154
	<b>TOTAL</b>	<b>258</b>
Nova Crixás	Esc. Municipal Vale do Oeste	61
	Esc. Municipal José Pires de Souza	162
	Esc. Municipal Alvorada	178
	<b>TOTAL</b>	<b>401</b>
Araguapaz	Esc. Municipal Brasil Ramos Caiado	361
	<b>TOTAL GRS GOIÁS</b>	<b>1978</b>
Itaiá	Esc. Municipal Anhaguera	78
<b>Total Geral</b>	-	<b>4329</b>

## Ações no interior do Estado

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

Dentre as atividades realizadas na sede do NEA, ocorreram também atividades em diversos municípios do Estado de Goiás, como mostra os dados da Tabela ao lado, no qual reuniram um grande número de participantes, como: Cocalzinho (712 participantes), Luziânia (468 participantes), Goiás (795 participantes), Araguapaz (361 participantes), entre outros.

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

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

Além dessas atividades, ressaltam-se as palestras de cunho ambiental, abrangendo diversos temas para públicos específicos, como as citadas a seguir.

Tabela 7.1 - Atividades realizadas em diversos municípios goianos.

Fonte: Sureh, 2020.

Há, no entanto, uma sazonalidade nas atividades referentes aos primeiros meses de janeiro, fevereiro e no mês de julho, voltando a se repetir em novembro e dezembro, quando são reduzidas as visitas de escolas e a realização de eventos de forma significativa. Nesses períodos as escolas deixam de agendar suas palestras técnicas e atividades de educação ambiental devido as férias escolares. A exemplo podemos citar o mês de MAIO, onde o Núcleo de Educação Ambiental(NEA) recebeu a quantidade de 611 alunos. E na pecuária, 9.399 visitantes de instituições escolares, fora o público passante que ultrapassou 30.000 conforme noticiado pela imprensa.

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.

### **Formação dos Agentes Sócio - Ambientais**

Essas ações buscam uma forma coletiva para resolução de problemas locais, de modo a induzir mudanças nas realidades socioambientais e econômicas dentro do NEA, expandindo para ações externas na Saneago. O objetivo dessas ações é 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.

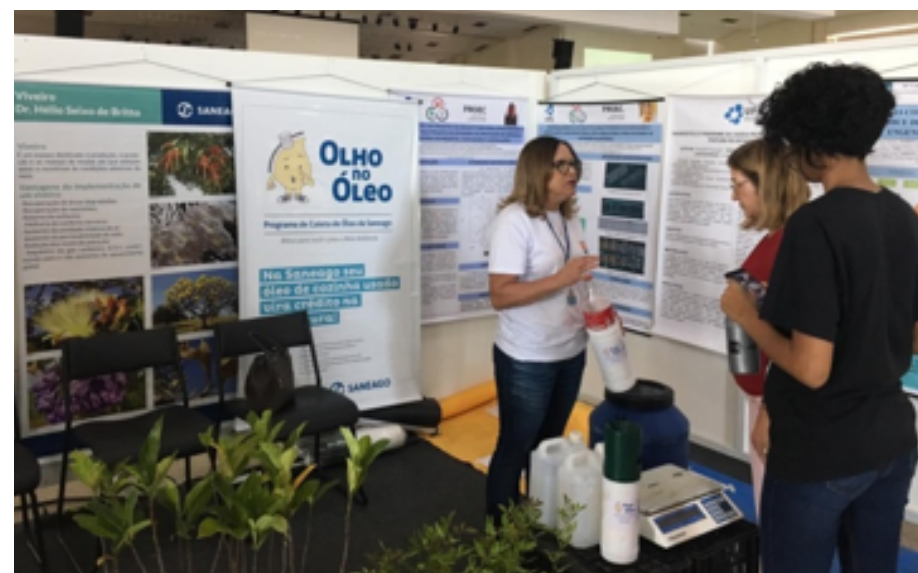


## Empresas e Parcerias : SIPATMA HP Transportes / SESC / CONPEX UFG / Carrefour

O NEA ao longo de sua atuação, desenvolve várias parcerias, para que assim sejam buscadas novas ideias, soluções e parcerias, frente às questões socioambientais, permitindo assim a integração dos indivíduos. Dentre essas parcerias destacam-se SIPATMA HP Transportes, SESC, CONPEX UFG e Carrefour .



Sipatma HP Transportes



UFG - Conpex - palestra técnica



Sipatma CARREFOUR

Sipatma HP Transportes



SESC Dia da Água - palestra técnica



Sipatma CARREFOUR



**Fatores a serem implantados pelo núcleo de educação ambiental, de acordo com os critérios de sustentabilidade.**

## **Da estratégia para a ação**

### **A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública)**

Implementar uma gestão socioambiental sustentável das atividades administrativas e operacionais dentro da Saneago, estimulando a reflexão e mudanças de conduta para os colaboradores, para que os mesmos incorporem atitudes de responsabilidade socioambiental, buscando a prevenção ou mitigação dos impactos ambientais adversos causados pela execução das atividades de caráter administrativo e operacionais.

### **ECONOMIA CIRCULAR "cradle to cradle"**

Atualizar os profissionais da SANEAGO sobre a temática "Economia Circular", destacando a importância do conceito "cradle to cradle" e destacar o retrocesso do modelo econômico linear, que parte do princípio da extração de matéria prima, transformação, uso e descarte de resíduos, explanando os conceitos cíclicos da natureza, em que todos os materiais como plantas, água ou alimentos são passíveis de serem reaproveitados pelo meio ambiente, apresentando como consequência benefícios estratégicos e um enorme potencial de inovação, geração de empregos e crescimento econômico, evitando a utilização indevida de recursos naturais.

### **NORMA ABNT ISO 14.001**

Otimizar os processos de produção a partir da gestão ambiental na Saneago, relacionando as responsabilidades ambientais aos seus processos internos, promovendo o crescimento dentro do órgão, por meio da redução do impacto ambiental e assim auxiliar no atendimento aos requisitos legais e outros requisitos, aperfeiçoando a política ambiental interna e assim reforçando conceitos positivos como transparência, responsabilidade ambiental e a ideia de uma organização que preze e coloque em prática valores sustentáveis.



## NORMA ABNT ISO 20.121

A norma de certificação de gerenciamento de eventos sustentável, ajuda a empresa a estabelecer e alcançar metas realistas, bem como executar as políticas e procedimentos de aplicação de boas práticas, promovendo um sistema de gerenciamento de sustentabilidade.

## MARKETING VERDE "Green Marketing"

Conscientizar sobre a importância da adoção de novos hábitos, tanto para o público no geral, quanto para as empresas, estimulando à mudança de atitudes com relação à utilização dos recursos naturais, destacando o marketing verde (Green Marketing) vinculado a economia circular, demonstrando na prática como nossos hábitos podem interferir e alterar o meio ambiente.

## Programa Ambiental Olho no Óleo

O Olho no Óleo foi criado pela Saneago em 2012 com intuito de sensibilizar, conscientizar e trabalhar uma nova postura da sociedade quanto à destinação adequada e ecologicamente correta dos resíduos, através do encaminhamento do óleo residual de fritura para a reciclagem (produção de biodiesel, fabricação de sabão etc). Inicialmente implementado em 5 cidades: Goiânia, Morrinhos, Anápolis, Itumbiara e Cidade de Goiás, tendo atualmente 877 clientes cadastrados. Para 2020, o programa poderá ser ampliado para mais 39 cidades.

Nosso intuito é evitar que resíduos orgânicos cheguem aos mananciais, causando uma série de problemas, como por exemplo, a proliferação de micro-organismos que contribuem para a redução do oxigênio dissolvido, prejudicando substancialmente a qualidade da água bruta, bem como o preço final do produto oferecido à população, considerando que a degradação de mananciais encarece o processo de tratamento da água.

### Resultados obtidos em 2019

Os lançamentos de óleos comestíveis nas redes coletoras de esgoto da Saneago geram um elevado custo com manutenção, causando prejuízos à empresa, considerando os custos para desobstrução das redes e os consequentes extravasamentos nas vias públicas, o que também acaba por gerar uma imagem negativa da empresa perante a sociedade, um prejuízo impossível de se mensurar.

De acordo com os Relatórios de Serviços Executados de Esgotos na cidade de Goiânia, emitidos no período de 2019, pelas Unidades Operacionais/ Manutenção, temos a informar que: Distritos Norte, Leste, Oeste e Centro juntos somam 27.914 solicitações atendidas e relacionadas a problemas de manutenção da rede coletora de esgoto. Se considerarmos o número total de atendimento das solicitações de serviços executados (47.752 solicitações), percebe-se que 58% dos atendimentos estão correlacionados aos serviços de desobstrução de rede / ramal / PV. Esses dados podem estar também associados à destinação incorreta de óleos e graxas lançados indevidamente nas redes do SES.

Entendemos que toda e qualquer iniciativa de redução dos custos operacionais relativos à manutenção do SES estará em consonância como o previsto no Planejamento Integrado da Saneago - PIS, que preconiza dentre as dimensões estratégicas, a promoção da sustentabilidade socioambiental.

Serviços	Dist. Centro	Dist. Leste	Dist. Oeste	Dist. Norte
	2019	2019	2019	2019
3102 – Desobstrução de Esgoto no Ramal	800	1.052	746	1.016
3103 - Desobstrução de Esgoto no Rede	1.656	481	1.184	2.076
3105 – Limpeza de Rede / Ramal JETWAY	373	513	590	421
3106 – Limpeza de PV	1.550	399	112	29
3127 – Desobstrução Esg. Rede Extravasamento	987	2.663	778	2.412
<b>Total</b>	<b>7385</b>	<b>7127</b>	<b>5429</b>	<b>7973</b>
<b>Quantidade total de serviço no período</b>	<b>12.751</b>	<b>12.235</b>	<b>8.839</b>	<b>13.927</b>

Figura 7.2 -Serviços executados na rede de esgoto em 2019 por distritos de Goiânia.  
Fonte: Sureh, 2020.

## Números que representam vida

Destacamos como fundamental parceria do Programa Ambiental ONO, “Projeto Estudantes de Atitude”, lançado em agosto, em que uma das iniciativas compreendia a coleta de óleo residual de fritura, tendo como objetivo principal fomentar a cidadania e participação social dos alunos de rede pública de ensino do Estado de Goiás, visando desenvolver cultura de participação e responsabilização dos mesmos quanto ao meio social e ambiental. Essa parceria envolveu SANEAGO e a SEGOV / CGE. Participaram do projeto 102 escolas, abrangendo 24 cidades. Ao final, um total de 70 escolas solicitaram a coleta, totalizando 14.680 litros de óleo arrecadados.

Nessa vertente de crescimento do programa ambiental “Olho no Óleo”, em 2019 foram realizadas 55 novas adesões de grandes geradores de resíduo, 98 visitas de recadastramentos de clientes que já faziam parte do programa, aquisição de insumos e materiais para coleta do resíduo.

Entendemos que o Programa compõe um escopo de importantes estratégias na promoção de ações sustentáveis que geram mudanças de postura na população, que passa a adotar atitudes ambientalmente positivas, o que corrobora com nossa missão corporativa.



Coleta no Colégio Estadual Brasil Ramos Caiado



Coleta no Colégio Estadual Brasil Ramos Caiado



Coleta no Colégio Estadual Robinho Martins



## Programa Faça seu Papel

O programa foi implementado em julho de 2005 voluntariamente por um grupo de empregados da Saneago, com ações de sensibilização e educação ambiental. Foi implantada a coleta seletiva de papéis brancos e coloridos. De 2005 a 2019, foram enviadas 349 toneladas de papéis para a reciclagem, gerando uma receita de R\$ 65 mil. Os recursos decorrentes da venda dos papéis para reciclagem são investidos em projetos ambientais.

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

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

Com a participação efetiva dos empregados na segregação da Coleta Seletiva, os “resíduos não recicláveis” tendem a diminuir 50%, já que os “resíduos recicláveis” são encaminhados para as Cooperativas através do Programa da Coleta Seletiva da Prefeitura, que impacta no aumento da oferta de emprego e melhoria da qualidade de vida da comunidade em geral.

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

Está em fase de elaboração o programa “Arte e Vida”, que tem como objetivo a reutilização de resíduos gerados na empresa, buscando empregá-los em atividades artesanais que promovam qualidade de vida aos empregados e aposentados, com a realização de oficinas para todos os empregados e aposentados.

A partir de 2017, por meio do programa “Faça Seu Papel”, em parceria com a empresa Sucata de Informática, passou-se a recolher pilhas e baterias para serem destinadas ao descarte adequado. Atualmente, são recolhidos em torno de 10 kg de pilhas e baterias mensalmente.

# COLETA SELETIVA na SANEAGO



## PAPÉIS

**CUIDADOS**

Não podem estar amarrados, sujos ou com grampo e ríspis.

**RECIPIENTES PARA COLETA SELETIVA**

Em caixas sem unidades.

**PREPARO**

- 1 - O material é reunido e levado ao depósito do Programa Faça Seu Papel até ter uma quantidade próxima de 1 tonelada;
- 2 - A empresa responsável recolhe, pesa e efetua o pagamento.

**DESTINAÇÃO**

Indústrias de reciclagem em grandes centros do Brasil.

## RESÍDUOS RECICLÁVEIS

**CUIDADOS**

Antes de ser descartado, o material deve estar limpo (sem resíduos de comida ou bebida).

**RECIPIENTES PARA COLETA SELETIVA**

Em recipientes sem Copac ou Códigos dos resíduos.

Importante: O vidro não pode estar quebrado!

**PREPARO**

- 1 - São recolhidos em sacos azul.
- 2 - Colocados no depósito provisório.
- 3 - São encaminhados para as Cooperativas.

**DESTINAÇÃO**

Indústrias de reciclagem em grandes centros do Brasil.

## NÃO RECICLÁVEIS

**CUIDADOS**

Descartar somente restos de resíduos orgânicos sem os embalagens.

**RECIPIENTES PARA COLETA SELETIVA**

Em recipientes sem Copac ou Códigos dos resíduos.

Importante: O vidro quebrado deve estar bem embalado para evitar acidentes.

**PREPARO**

- 1 - São recolhidos em sacos preto.
- 2 - A empresa responsável recolhe e envia a fábrica para Saneago.

**DESTINAÇÃO**

São encaminhados para a Ativa Suaterra do Brasil.

## RESÍDUOS PERIGOSOS

**CUIDADOS**

Descartar após o uso.

**RECIPIENTES PARA COLETA SELETIVA**

Em recipientes ilíquidos em pontos estratégicos na empresa.

**PREPARO**

- 1 - São recolhidos pelo pessoal do Programa Faça Seu Papel.
- 2 - Quando se tem uma quantidade adequada são encaminhados à empresa recicladora.

**DESTINAÇÃO**

Indústrias de reciclagem em grandes centros do Brasil.

**SANEAGO** Uma empresa digital, consciente e sustentável



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

A Saneago está também implantando o programa “Reuse.com”, que se trata de um sistema na intranet onde todas as unidades da empresa poderão disponibilizar os materiais, mobiliários e equipamentos que não estão sendo mais utilizados, para que possam ser utilizados em outras unidades que tem a necessidade. Isso fará com que a logística fique mais célere, proporcionando a reutilização dos bem, que fará aumentar o ciclo de vida dos recursos da empresa.

## Programa Produtor de Água

O Programa Produtor de Água do Ribeirão João Leite (PPAJL) é um programa de Estado implementado pela Secima e parceiros, de adesão de voluntários, no qual são beneficiados produtores rurais que, por meio de políticas e manejos conservacionistas, e de melhoria da cobertura vegetal, venham a contribuir para a recuperação ambiental, com efetiva redução da erosão e aumento da infiltração de água, segundo o conceito Provedor/Recebedor (conceito contrário ao de Poluidor/Pagador).

Foi instituído em 2013 por meio de acordo de cooperação técnica nº 004/ANA 2013 por meio da qual celebraram a Agência Nacional de Águas (ANA), Semarh (hoje Secima), Secretaria da Educação (hoje Seduce), Secretaria da Agricultura (hoje SED), Agetop, Emater, Agrodefesa, UFG, Ministério Público Estadual, municípios da Bacia Hidrográfica do João Leite (Anápolis, Nerópolis, Terezópolis de Goiás, Ouro Verde de Goiás, Campo Limpo de Goiás e Goianápolis) e Federação da Agricultura do Estado (Faeg).

O Produtor de Águas também propicia a regularização da propriedade rural no Cadastro Ambiental Rural (CAR), o que permite ao produtor credenciado via contrato junto à Saneago, participar do Pagamento por Serviços Ambientais (PSA). O propósito do Programa é desenvolver os projetos nas propriedades cadastradas visando obter água com qualidade e quantidade para o abastecimento público de Goiânia e Região Metropolitana.

Na primeira fase, as ações do Programa foram e estão sendo desenvolvidas nos municípios de Ouro Verde de Goiás e Nerópolis, a partir de 2016 até os dias de hoje (2019), sendo que são 29 Projetos Individuais de Propriedades (PIP) ativos. Até o final de 2019, onze (11) proprietários receberam o pagamento das primeiras parcelas, no valor total de R\$44.227,31 (quarenta e quatro mil, duzentos e vinte e sete reais e trinta e um centavos), e cinco (5) das segundas parcelas, no valor total de R\$31.641,74 (trinta e um mil, seiscentos e quarenta e um reais e setenta e quatro centavos) referentes aos de serviços ambientais descritos em contratos com os proprietários.

A partir do início de 2020, estão em processo de pagamento das primeiras parcelas mais nove (09) proprietários e oito (08) propriedades em vistoria. O pagamento, aos proprietário, ocorre uma vez por ano e é proporcional às boas práticas conservacionistas por hectare. O montante previsto para pagamento às 29 propriedades rurais de Ouro Verde e Nerópolis é de cerca de R\$ 700 mil no período de cinco anos, sendo que cada fase tem validade de cinco anos, com possibilidade de renovação.

## Comitiva da ANA comprova execução de projetos do Programa Produtor de Água e do Fundo Nacional do Meio Ambiente.



Representantes da Agência Nacional de Águas - ANA vieram a Goiás para conhecer os trabalhos de recuperação das bacias do Rio Meia Ponte e do Ribeirão João Leite.

A Saneago tem intensificado ações de preservação, proteção e recuperação dos mananciais de abastecimento público.

A propriedade visitada pela comitiva se localiza no município de Nerópolis, distante a menos de 2 km do Reservatório do João Leite, onde observou-se que os trabalhos já resultaram no brotamento de novas nascentes e minas e na manutenção dos cursos de água que passam pela propriedade e desaguam no João Leite no período de seca.

O projeto-piloto já executou 174km de terraceamentos e 24km de cercamentos no município. Além de mais, respectivamente, 103km e 36km em Ouro Verde de Goiás.





### Fundo Nacional do Meio Ambiente - FNMA

Através do Fundo Nacional de Meio Ambiente - FNMA, a Saneago está assinando contratos para recuperação de nascentes e regeneração de Áreas de Preservação Permanentes - APP, visando a ampliação da oferta de água para a Região Metropolitana de Goiânia.

Com recursos da ordem de R\$ 2,7 milhões, já houve a licitação para contratação de serviços ambientais em Brazabrantes, Damolândia, Goianira, Nerópolis e Santo Antônio de Goiás. O projeto inclui também os municípios de Inhumas, Itauçu, Nova Veneza e Ouro Verde de Goiás. No total, serão recuperadas 84 nascentes e reflorestados 276 trechos de mata ciliar com mais de 71 mil mudas com cercamento dos locais, em 172 propriedades rurais.

Os Sistemas Meia Ponte e João Leite são responsáveis pelo abastecimento de água da Região Metropolitana, com produção de 45% e 55% de água tratada, respectivamente. A manutenção e recuperação das bacias garante um atendimento satisfatório e de qualidade para a população.

# CANAIS DE ATENDIMENTO



@saneago



@saneagonarede



[www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br)



Atendimento ao Cliente  
0800 645 0115

Atendimento ao Cliente fora de  
Goiás e Brasil  
+55 62 3221-2200

Atendimento a Grandes Empresas  
0800 645 0116

Atendimento a Grandes Empresas  
fora de Goiás e Brasil  
+55 62 3219-6116

Ouvidoria  
0800 645 0115

Ouvidoria fora de Goiás  
e Brasil  
+55 62 3219-6117



Vapt-vupts\*

Unidades do Interior\*

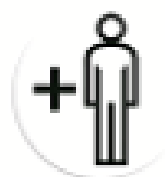
Unidades Organizacionais\*

\*Disponíveis no site [www.saneago.com.br](http://www.saneago.com.br)



**Pacto Global**  
Rede Brasil

**10 PRINCÍPIOS DO 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.



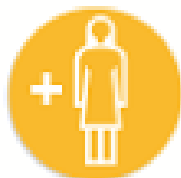
**3. APOIAR**  
a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.



**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.

**OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

<p><b>1</b> ERRADICAÇÃO DA POBREZA</p>	<p><b>2</b> FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL</p>	<p><b>3</b> SAÚDE E BEM-ESTAR</p>	<p><b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	<p><b>5</b> IGUALDADE DE GÊNERO</p>	<p><b>6</b> ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO</p>
<p><b>7</b> ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL</p>	<p><b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p><b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p>	<p><b>10</b> REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p>	<p><b>11</b> CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p>	<p><b>12</b> CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p>
<p><b>13</b> AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p>	<p><b>14</b> VIDA NA ÁGUA</p>	<p><b>15</b> VIDA TERRESTRE</p>	<p><b>16</b> PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>	<p><b>17</b> PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO</p>	<p><b>OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL</b></p>



**SANEAGO**

ELABORADO POR

**Gerência de Planejamento e Gestão Empresarial**  
**Superintendência de Planejamento Integrado**  
**Presidência**