

Relatório Anual de **Sustentabilidade** 2021



SANEAGO

Sumário

1. Apresentação

Sobre o relatório
Mensagem do Presidente
do Conselho de Administração
Mensagem do Diretor Presidente
Destaques
Reconhecimentos e certificações

2. A Saneago

Quem somos
Onde estamos
Nosso compromisso
Materialidade

3. Governança Corporativa

Gestão corporativa
Ética e integridade
Mecanismos de controle da gestão
Ouvidoria
Gestão de riscos

4. Planejamento Estratégico

Diretrizes estratégicas
Estratégia voltada para ESG
Novo marco regulatório

5. Gestão de Relacionamentos

Gestão de pessoas
Clientes
Fornecedores
Poder concedente
Sociedade

6. Meio ambiente

Proteção do meio ambiente
Gestão da água e efluentes
Eficiência energética
Recuperação de nascentes e mananciais
Impactos das mudanças climáticas

7. Gestão operacional

Gestão e eficiência operacional
Investimentos em infraestrutura
Universalização

8. Desempenho econômico-financeiro

Desempenho econômico-financeiro
Plano de contingência financeira
Valor adicionado (DVA)

9. Índice de conteúdo GRI

10. Informações corporativas

11. Créditos



1

APRESENTAÇÃO

Sobre o relatório

GRI 102-50, 102-53, 102-54

É com satisfação que a Saneamento de Goiás S.A. (Saneago) apresenta a quinta edição de seu Relatório Anual de Sustentabilidade, com informações corporativas consolidadas, referentes ao exercício social de 2021, compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro. Todos os valores estão expressos em milhares de reais, exceto se indicado de outra forma.

Ao longo dos capítulos estão demonstradas as estratégias, diretrizes e políticas para gerar valor a

todos os públicos, e os resultados econômicos, sociais e ambientais, em sintonia com os conceitos ESG.

O relato foi construído em conformidade com o modelo “GRI Standards: opção essencial” da GRI (*Global Reporting Initiative*) e alinhado com os princípios do Pacto Global – do qual a Saneago é signatária – e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Em conjunto, estão divulgadas as Demonstrações Financeiras, submetidas à verificação externa pela BDO RCS Auditores Independentes. Dúvidas referentes a este Relatório podem ser encaminhadas à equipe de Relações com Investidores pelos contatos:



Website: ri.saneago.com.br

E-mail: ri@saneago.com.br

Telefone: (62) 3243-3166



Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

GRI 102-14

Temos uma agenda ESG em evolução, metas de crescimento e estamos focados em projetos de manutenção, segurança e recuperação de bacias e barragens, o que irá garantir a perenidade de nossas operações e o abastecimento à população.

O ano de 2021 comprovou que a Saneago fortaleceu sua estrutura, ao enfrentar, com sucesso, diversos desafios: a severa crise hídrica registrada na região do cerrado goiano, a segunda onda de contaminações pela Covid-19 e o atendimento às determinações iniciais do Novo Marco Legal do Saneamento.

Essa resiliência reflete a consolidação da reorganização corporativa construída com base na transparência e no diálogo, no Planejamento Estratégico consciente e responsável e no comprometimento da alta administração e de toda a equipe interna da Companhia.

A Saneago, hoje, é uma empresa em transformação, rumo a novos tempos. Estamos avançando, de maneira clara, em nossa governança corporativa, na modelagem de *compliance* e de riscos, na introdução de indicadores e no acompanhamento das diretrizes estratégicas, que dão sustentação para o crescimento sustentável e a geração de valor para todos os *stakeholders*.

Criamos o Comitê Setorial de *Compliance* e Governança Corporativa para acompanhar o progresso das melhores práticas de gestão, uma Superintendência de Governança atuante e um Comitê de Auditoria Estatutário estabelecido e independente, com poder de atuação, que

Francisco Nogueira
Presidente do Conselho de Administração



vem dando sustentação ao crescimento da Companhia, sem esquecer da capacidade técnica que desenvolvemos ao longo dos anos. Conhecemos a geografia e as



A Saneago, hoje, é uma empresa em transformação, rumo a novos tempos.

demandas do Estado, o que nos torna um ativo importante para o saneamento básico de Goiás, frente às novas regras do Marco Legal.

Temos uma agenda ESG em evolução, metas de crescimento e estamos focados em projetos de manutenção, segurança e recuperação de bacias e barragens, o que irá garantir a perenidade de nossas operações e o abastecimento à população. Esse é o caminho seguro para estender a oferta de serviços, atingindo a universalização do acesso ao saneamento básico.

O processo de recuperação e manutenção de bacias e barragens e a necessidade de ampliar o atendimento exigem grandes investimentos e estamos preparados para isso. Fomos uma das primeiras empresas do setor a apresentar aos órgãos reguladores a certificação da capacidade econômico-financeira exigida pelo Novo Marco Legal e tivemos abertura para crédito de bancos privados pelo menos três vezes superior ao investimento previsto. Isso demonstra que estamos no caminho certo para obter fontes externas de financiamento e alcançar nossas metas no prazo programado.

Internamente, reajustamos a legislação que criou a Saneago para ampliar o escopo de atuação e permitir que a Companhia participe de licitações e celebre parcerias, conforme previsto pela nova legislação, e criamos uma unidade específica para atuar nos processos de licitação, de forma mais ágil e eficaz.

A participação de nosso público interno tem sido fundamental para sustentar essa nova trajetória e, em contrapartida, a Saneago vem investindo em programas de treinamento e desenvolvimento e em ações voltadas à equidade, diversidade e inclusão, para tornar a Companhia cada vez mais dinâmica e criativa. Passada a fase crítica da pandemia, pretendemos também expandir nossas iniciativas na área social, com programas voltados à educação ambiental, cidadania e conscientização.

Ao longo dos últimos anos, a Saneago transpôs inúmeros desafios e se preparou para o novo caminho do saneamento básico no país. Nós, do Conselho de Administração, nos sentimos orgulhosos por participar desse processo e acreditamos que o futuro reserva grandes conquistas para a Companhia e seu capital humano.

Boa leitura!

Mensagem do Diretor Presidente

GRI 102-14

A Saneago está passando por uma das maiores transformações em seus 55 anos de história. O ano de 2021 foi marcado por muitas conquistas, na mesma medida em que foi repleto de desafios. A síntese do desempenho econômico-financeiro e socioambiental da Companhia, apresentado neste relatório, somente reforça que estamos no caminho certo.

Isso foi alcançado por meio de muito trabalho, com foco em prestar serviços de saneamento básico, promovendo qualidade de vida à população e gerando resultados com sustentabilidade. A Empresa tem cumprido esse compromisso sob os princípios da transparência e da eficiência, com compliance fortalecido, regulação atuante

e incorporação de iniciativas ESG nas rotinas de trabalho.

Encerramos o ano com elevação no lucro líquido, aumento nos investimentos, regularidade nos sistemas, qualidade na prestação dos serviços e ampliação no número de pessoas atendidas. Conquistamos ainda excelente avaliação de duas das maiores agências mundiais de classificação de risco pelo desempenho operacional e financeiro. A Fitch, em seu monitoramento, elevou o *rating* corporativo da Saneago em duas posições, passando de 'A-(bra)' para 'A+(bra)', e a Moody's atribuiu, logo na primeira avaliação da Companhia, o *rating* AA+, a segunda melhor nota de *rating* corporativo da agência.

A Companhia está preparada para cumprir as metas, incluindo as fixadas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico. A Saneago chegou a índices de atendimento expressivos, segundo o último balanço anual.



Ricardo José Soavinski
Diretor Presidente

Com isso, a Companhia está claramente preparada para cumprir as metas, incluindo as fixadas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico. De acordo com o último balanço anual, a Saneago chegou a índices de atendimento expressivos, que são referência no cenário brasileiro: 97,71% para abastecimento de água tratada e 67,09% para esgotamento sanitário. Sendo também a única Companhia estadual com índice de perdas inferior a 30%, registrando apenas 27,13% no quesito; Goiânia também é destaque positivo como a melhor colocada no *ranking* das capitais brasileiras, fechando o ano com 18,72% em perdas na distribuição.

Embora 2021 tenha sido um ano de condições externas pouco favoráveis, com a continuidade da pandemia do Coronavírus e com o cenário macroeconômico nacional e internacional adverso, nenhuma obra foi paralisada. Também enfrentamos uma severa estiagem. Mesmo com a maior seca dos últimos 100 anos, que afetou a distribuição de água

em vários estados brasileiros, a Saneago manteve a regularidade no abastecimento e foi parceira no cuidado com os mananciais. Tudo isso deixou claro o quanto essenciais são os nossos serviços e o quanto a Empresa está preparada.

Dessa forma, não só os números apresentados neste relatório, mas também todos os fatores envolvidos na trajetória recente da Companhia, nos levam à seguinte conclusão: temos hoje uma Saneago forte, com gestão moderna e empresarial, mas que em nenhum momento perdeu a sua essência – o compromisso social de ser uma empresa estatal.

O excelente desempenho é mais do que um resultado de nossos esforços. É um estímulo para que a Companhia siga elevando seus padrões rumo à universalização dos sistemas.

Boa leitura!



A Saneago é a única Companhia estadual com índice de perdas inferior a **30%**, registrando apenas **27,13%** no quesito.

Destques 2021



Crescimento de **2,29%**
no valor da Receita Líquida



Expansão de **4,79%**
no valor do Lucro Líquido



133,60% de Redução
do Índice de Inadimplência



Aumento de **0,27%**
no índice de atendimento de água
e **3,68%** de esgoto



Rating 'AA+.br'
perspectiva estável,
atribuído pela Moody's

Rating 'A+(bra)'
perspectiva estável,
pela Fitch

Aprovação da revisão tarifária em
8,85% a partir de
03/02/2022



Elevação de **2,39%**
no número de economias de
água e **5,11%** de esgoto

Reconhecimentos e certificações

• Prêmio Goiás Mais Transparente

Em 10 de dezembro de 2021, a Saneago conquistou a primeira colocação no Prêmio Goiás Mais Transparente. O evento de premiação ocorreu no Auditório do Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO), durante a Semana Internacional de Combate à Corrupção 2021, coordenada pela Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), que também apresentou a premiação pelo *Ranking* do Programa de *Compliance* Público de Goiás.

Além desse Prêmio, a Companhia foi destaque em outras categorias, como Inovação em Transparência Pública, pelo projeto “Gráficos – facilitar a leitura

dos dados”, homenagem de Servidor Destaque em Gestão de Riscos, para o Superintendente de Logística à época e menção honrosa pelo desenvolvimento de ações e resultados do Programa de *Compliance* Público de Goiás em 2021.

• Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento

Na Cerimônia de entrega do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento 2021 (PNQS), a Saneago obteve reconhecimento por dois dos municípios de atuação – Cidade de Goiás e Santa Helena de Goiás –, na categoria “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental – Nível 1”. O evento, que aconteceu em dezembro de 2021, é uma iniciativa da Associação Brasileira

de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), por meio do Comitê Nacional da Qualidade Abes (CNQA).

A premiação, considerada o “Oscar” do setor por ser única no mundo, recompensa os esforços da Saneago em busca da melhoria contínua na prestação de serviços e atesta seu comprometimento com a gestão de qualidade.

• Gestão em Saneamento Ambiental

A Companhia conquistou, ainda, reconhecimento dos Laboratórios de Água e Esgoto pela implantação da norma ABNT NBR ISO 17025:2017 e obteve a acreditação dos Laboratórios Centrais de Água e de Esgoto no Inmetro.



EU ❤️ SANEAGO

2

A SANEAGO

Quem somos

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7

Instituída em 13 de setembro de 1967, pela Lei Estadual nº 6.680, a Saneamento de Goiás S.A. (Saneago) é uma sociedade de economia mista e foi criada para operar os sistemas de abastecimento de água e de tratamento de esgotos do Estado de Goiás, por concessão e gestão associada.

De acordo com a legislação, a Companhia tem como propósito efetuar estudos, elaborar projetos, realizar obras, operar e praticar a exploração de serviços de saneamento básico, além de poder atuar na limpeza urbana, no manejo de resíduos sólidos e na drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

A Saneago está presente em 226 dos 246 municípios de Goiás, incluindo a capital do Estado, Goiânia, onde está sua sede. A Companhia atende, diariamente, 5,92 milhões de pessoas com água tratada (97,71% de cobertura) e 4,06 milhões (67,09% da população) com esgotamento sanitário. Para tanto, conta com uma equipe de 5.751 pessoas em todo o estado de Goiás, que são responsáveis por 4.033 mil economias de Água e Esgoto.

Mais de 71% do faturamento da Companhia é proveniente de 62 contratos de programa, com vencimento entre 2037 e 2050. Os 10 municípios com maior faturamento respondem por 61,70% da receita total, com destaque para as cidades de Goiânia e Anápolis, que representam 43,76% do faturamento da Companhia e têm vencimentos em dezembro/2049 e fevereiro/2050, respectivamente.



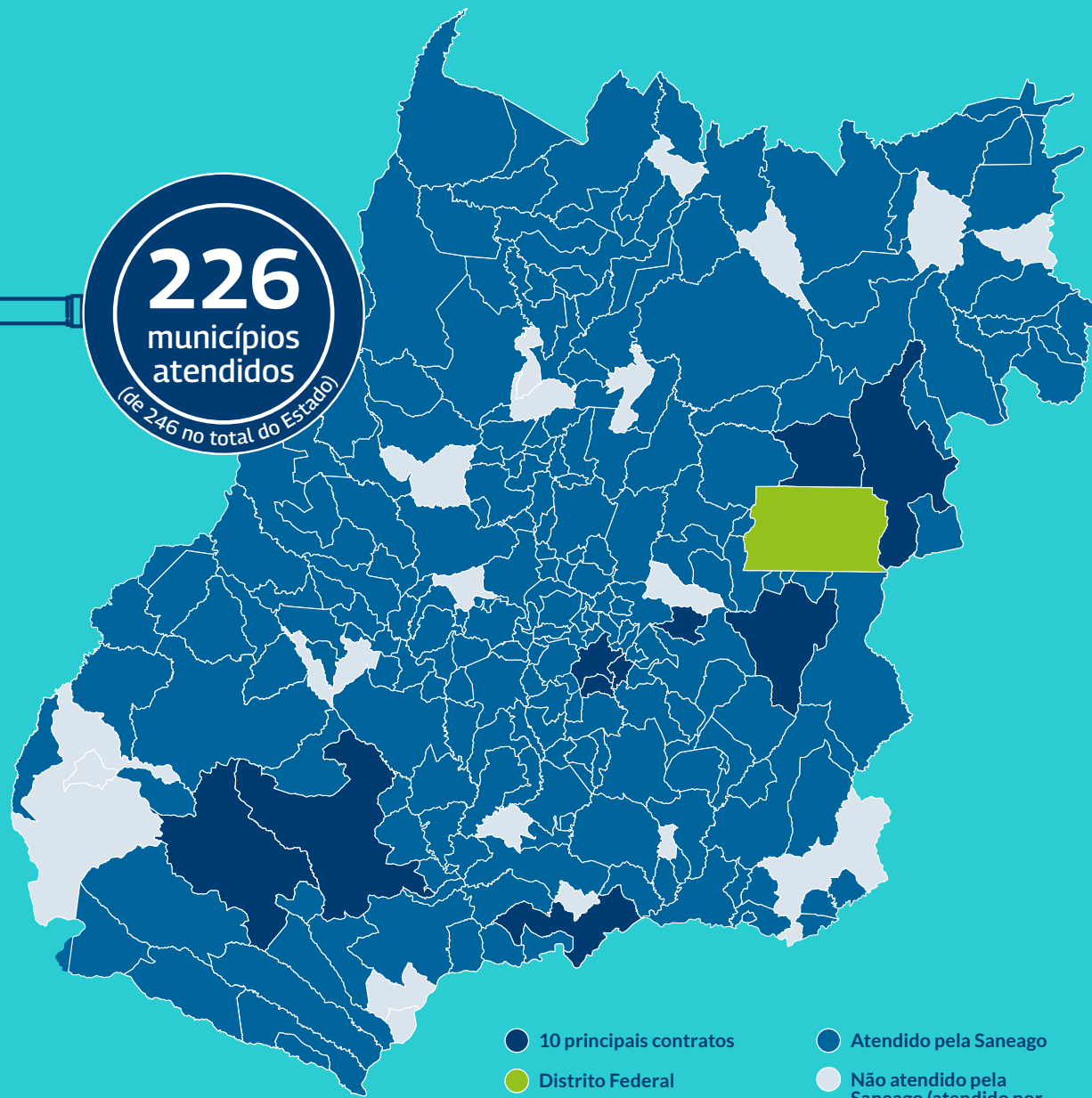
Ranking	Cidades	Vencimento	(%) Receita	Tipo de contrato
1º	Goiânia	12/2049	36,57%	Programa
2º	Anápolis	02/2050	7,19%	Programa
3º	Aparecida de Goiânia	11/2041	4,12%	Programa
4º	Valparaíso de Goiás	11/2048	2,60%	Programa
5º	Rio Verde	11/2041	2,41%	Programa
6º	Luziânia	12/2045	2,11%	Programa
7º	Formosa	03/2025	2,04%	Concessão
8º	Itumbiara	02/2025	1,75%	Concessão
9º	Planaltina	04/2030	1,52%	Concessão
10º	Trindade	11/2041	1,38%	Programa
Total			61,70%	-

Onde estamos

GRI 102-4

- 32.240 km de redes de água
- 14.790 km de redes de esgoto
- 191 Estações de Tratamento de Água (ETAs)
- 88 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs)
- 1.670 centros de reservação
- 542 sistemas de tratamento de água
- 727 poços tubulares profundos
- 195 captações superficiais

226
municípios
atendidos
(de 246 no total do Estado)



- 10 principais contratos
- Atendido pela Saneago
- Distrito Federal
- Não atendido pela Saneago (atendido por autarquias municipais) - 5% da população

Nosso compromisso

GRI 102-12, 102-16

A Saneago tem consciência da importância de oferecer água tratada de qualidade e de garantir as melhores práticas na prestação dos serviços de coleta e tratamento de esgoto sanitário. Mais do que prestar um bom serviço, a Companhia tem o compromisso de proporcionar saúde e mais qualidade de vida para as pessoas, além de contribuir com o desenvolvimento urbano das cidades em que atua.

Esse compromisso está em conformidade com a sua missão e com os princípios do Pacto Global – do qual a Saneago está engajada como participante – e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU, em particular o ODS 6, que tem como meta “assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos”.



MISSÃO

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



VISÃO

Até 2029 ser referência em gestão e resultados na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil.



VALORES

- Comprometimento
- Ética
- Agilidade
- Sustentabilidade
- Competência
- Conformidade
- Coletividade
- Transparência

Reservatório da Barragem do João Leite/Acervo Saneago

Materialidade

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49

Em 2021, a Saneago contratou uma consultoria externa especializada para atualizar os temas materiais a serem destacados, conforme a avaliação de seus *stakeholders*. Para esse processo, foi realizada uma nova rodada de estudos com *benchmark* de empresas do setor nacionais e internacionais, *frameworks*, documentos internos, além de um estudo de mídia.

A consulta foi realizada de forma on-line, no período entre 02 e 15 de março de 2022, com um total de 1.136 *stakeholders*, entre clientes, fornecedores, prefeitos, agências reguladoras, profissionais da Saneago e Alta Administração. Ao todo, foram identificados 25 temas para consulta, que resultaram em 12 temas da materialidade:

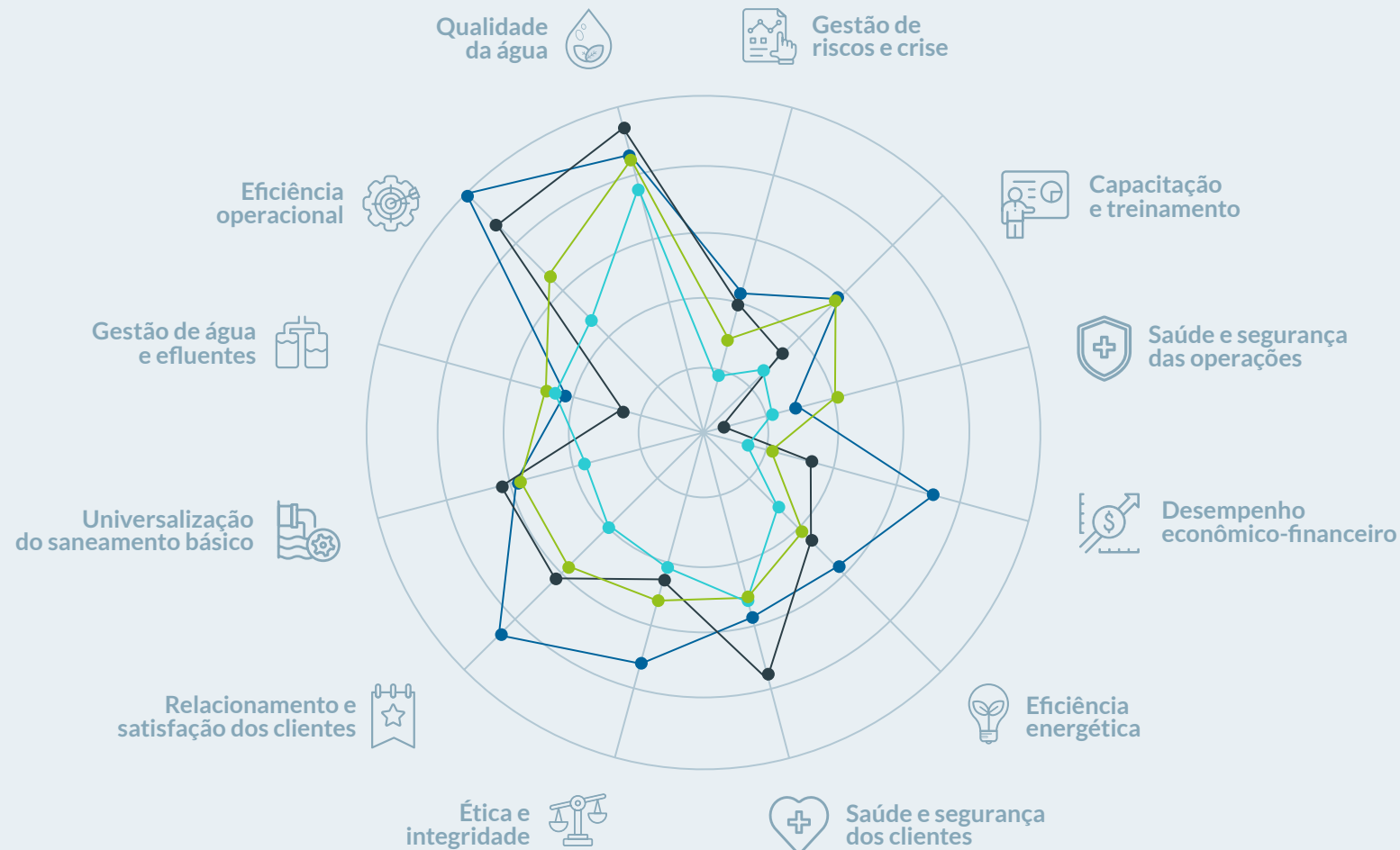
Alta administração

Stakeholder externo

Stakeholder interno

Poder público

Temas Materiais





3

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Gestão corporativa

GRI 205-2

A Saneago tem como diretriz buscar as melhores práticas de governança corporativa, com o objetivo de consolidar a sólida estrutura de Governança criada nos últimos anos e ampliar sua resiliência para a perenidade dos negócios. Sua cultura organizacional está estruturada em valores que privilegiam a responsabilidade, a transparência, a ética, a prestação de contas e a sustentabilidade na condução dos aspectos sociais, ambientais e de governança.

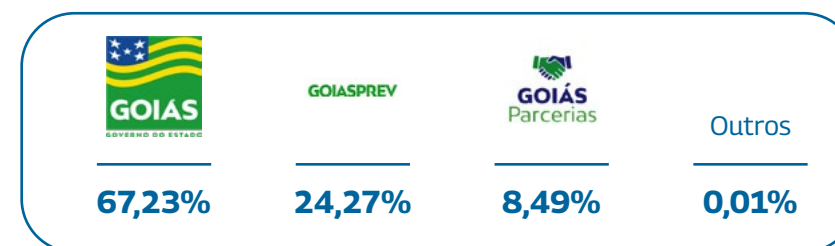
Para coordenar as melhorias constantes em sua gestão, a Saneago conta com a Superintendência de Governança, vinculada à Presidência, que engloba três gerências: gerência de *compliance*, gerência de gestão de riscos e gerência executiva de apoio à governança.

Como parte da maturação e fortalecimento das estruturas de governança, *compliance* e gestão de riscos, foram implantadas algumas iniciativas em 2021, como a capacitação dos agentes de governança, em consonância com a Lei 13.303/2016, a intensificação das atividades de mitigação de riscos e de aprimoramento dos controles internos e a publicação de políticas, normativos e de mais de 30 comunicados internos, batizados de “Pílulas de Governança”.

Desde 11 de dezembro de 2001, a Saneago mantém registro de Companhia Aberta, categoria B, na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), para negociar debêntures não conversíveis em ações, no mercado de balcão não organizado. Sua estrutura acionária tem como controlador o Governo do Estado de Goiás, que detém 67,23% das ações.

Estrutura de governança

GRI 102-18





Media Training/Acervo Saneago

Com atuação integrada, a estrutura de governança da Saneago está constituída por órgãos deliberativos (que têm na Assembleia Geral dos Acionistas a instância máxima de decisão), administrativos (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada) e de fiscalização (Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário e Auditoria Interna). Possui, também, seis órgãos de assessoramento da alta gestão: Comitê de Elegibilidade, Comitê Estratégico, Comitê de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos, Comitê Setorial de *Compliance* e Governança Corporativa, Comitê de Sustentabilidade e Unidade Organizacional de Governança.

● Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por, no mínimo, sete e, no máximo, onze membros, dos quais um é o presidente da Companhia, seis membros nomeados pelos acionistas (é assegurado aos acionistas minoritários eleger um membro), três membros independentes (pelo menos 30%) e um representante dos colaboradores (indicado pelos próprios profissionais da Companhia).

● Conselho Fiscal

De funcionamento permanente, o Conselho Fiscal é composto por três membros (no mínimo) até cinco membros efetivos (máximo) e igual número de suplentes, com prazo de gestão de até dois anos,

sendo permitida até duas reconduções consecutivas. Ao menos um dos membros é indicado pelo acionista controlador (deverá ser servidor público com vínculo efetivo com a administração pública) e os demais eleitos pela Assembleia Geral.

● Comitê de Auditoria Estatutário

Cabe ao Comitê monitorar o funcionamento dos controles internos e do gerenciamento de riscos e *Compliance*, assegurar a qualidade, transparência e integridade das demonstrações financeiras, controlar os trabalhos de auditoria interna e, entre outras atribuições, acompanhar a contratação dos auditores independentes.

● Superintendência de Auditoria Interna

Tem a função, entre outras, de aferir a adequação dos controles internos, 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, destinadas ao preparo de demonstrações financeiras.

● Unidade Organizacional de Governança

Responde pela verificação do cumprimento de obrigações e da gestão de riscos. Está vinculada ao Diretor-Presidente.

● Comitê de Elegibilidade

Responsável por opinar, de modo a auxiliar os acionistas e membros do Conselho de Administração, conforme o caso, na indicação de administradores, conselheiros fiscais e representantes dos Comitês de Assessoramento ao Conselho, verificando o atendimento aos requisitos legais, a Política de Indicação da Companhia e a ausência de vedações para as respectivas eleições ou designações. Também verifica a conformidade do processo de avaliação dos administradores, dos conselheiros fiscais e dos membros dos comitês de assessoramento do Conselho de Administração, ao qual está vinculado.

● Comitê Estratégico

Assessora o Conselho em relação ao cumprimento de suas responsabilidades, que compreendem a análise e a emissão de recomendações à proposta do planejamento estratégico e de investimentos, assim como as demais diretrizes e orientações relacionadas à Saneago. O objetivo é garantir a sustentabilidade financeira de longo

prazo, bem como a identificar e analisar de oportunidades de negócios, além de debater outras questões que o Conselho de Administração, a quem está vinculado, considere importante passar pela apreciação prévia do Comitê Estratégico.

● Comitê Setorial de *Compliance* e Governança Corporativa

Colegiado de caráter consultivo e permanente, para questões relativas ao Programa de *Compliance* Público, composto obrigatoriamente pelos dirigentes e demais membros da alta gestão, com competência para coordenar e executar o Programa.

● Comitê de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos

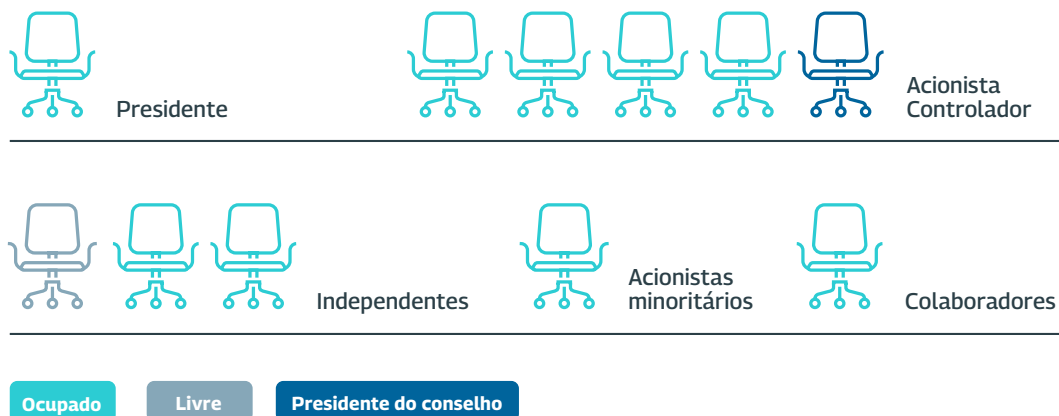
Vinculado à Diretoria Financeira de Relações com Investidores e Regulação, é regido por política própria e responsável por, entre outras atribuições, definir os riscos financeiros a que a Saneago está exposta, as diretrizes e os parâmetros que deverão

ser observados nas negociações de produtos, para proteção das exposições, e estabelecer orientações gerais para aplicação das disponibilidades de recursos da Companhia (capitais próprios e de terceiros).

● Comitê de Sustentabilidade

Com regimento interno próprio e vinculação direta à Diretoria Colegiada, tem como missão assessorar nas deliberações relativas às políticas e práticas de sustentabilidade da Saneago. Zela pela integração da sustentabilidade nas estratégias dos negócios da Companhia e visa ao desenvolvimento e à implementação da estratégia de ESG, que inclui as diretrizes e os atos corporativos na gestão de questões ambientais, sociais e de governança (*ESG – Environmental, Social and Governance*).

Conselho de Administração



Conselho Fiscal



Comitê de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos



Comitê Setorial de *Compliance* e Governança Corporativa



Comitê de Sustentabilidade



Comitê de Auditoria Estatutária e Auditoria Interna



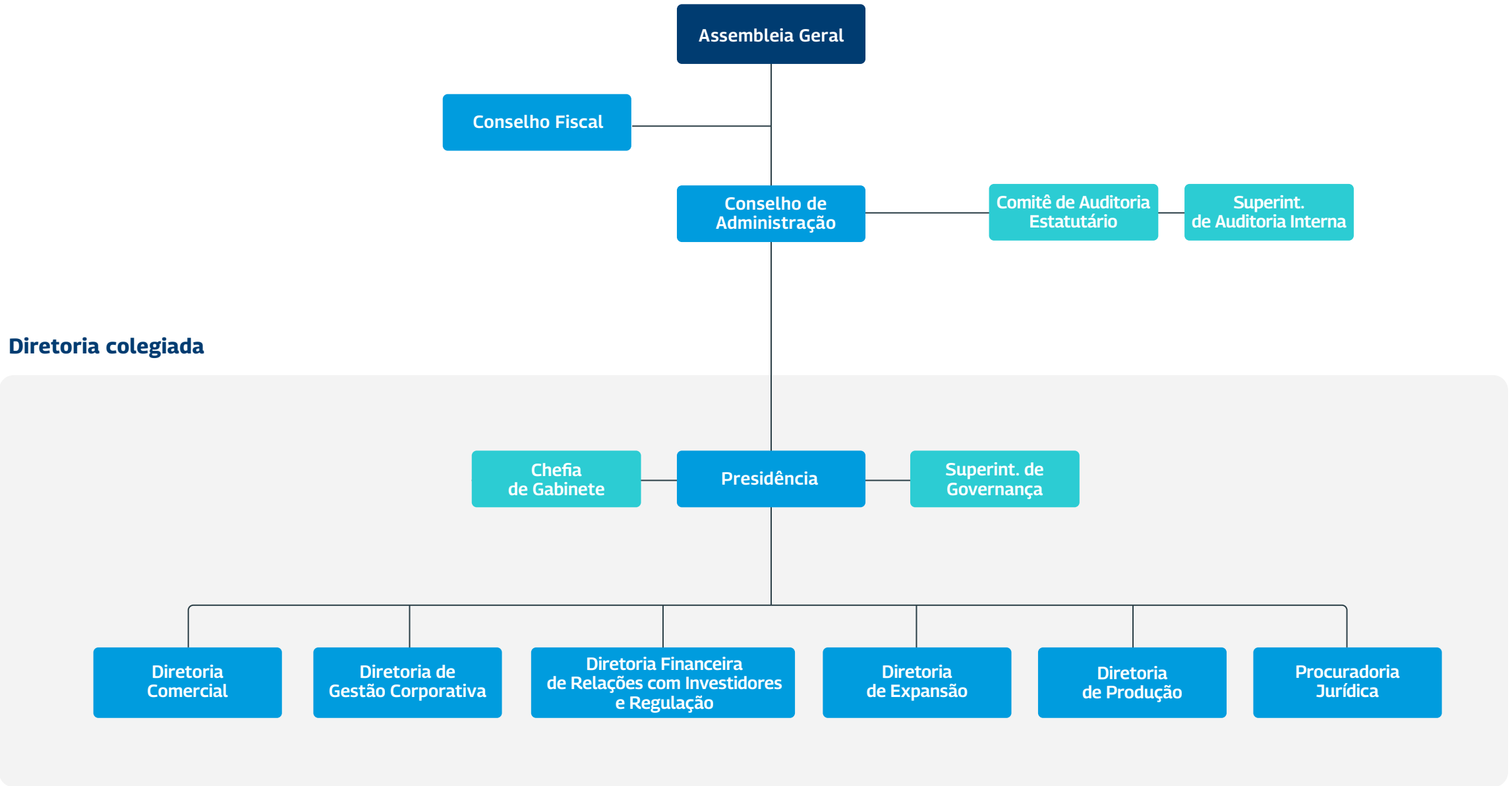
Comitê Estratégico



Comitê de Elegibilidade



Unidade Organizacional de Governança





Prestação de serviços/Acervo Saneago

Ética e integridade

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Ética e integridade GRI 205-2

Foi atualizado, em dezembro de 2020, o Código de Conduta e Integridade, elaborado para orientar a conduta e os procedimentos dos colaboradores. A revisão incluiu as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Todos os profissionais da Saneago passaram pelo treinamento do Código, no formato EAD (educação a distância). A configuração permitiu estender os treinamentos também para prestadores de serviço e terceirizados. O Código ressalta, entre outros pontos, os princípios que regem a conduta da Companhia:

Sustentabilidade Socioambiental e Econômico-Financeira.



Boas práticas na gestão de pessoas, respeitando as diversidades.



Melhoria contínua da qualidade e inovação dos produtos, serviços, resultados e controles internos.



Boas práticas na gestão do patrimônio da empresa.



Harmonia, confiança e respeito nos relacionamentos entre as partes interessadas.



Impessoalidade, devendo prevalecer os interesses da empresa sobre os interesses particulares, com objetividade nas decisões, nas ações e no uso dos recursos.



A implantação de políticas e do Código de Conduta é essencial para identificar, evitar e mitigar os riscos do envolvimento em práticas nocivas, promover a confiança nos negócios e melhorar a reputação no mercado, atraindo investimentos e fidelizando *stakeholders*. Para manter o alinhamento com a legislação em vigor e assegurar a melhor conduta em todos os níveis hierárquicos, diversos documentos foram atualizados em 2021, entre eles:

- Carta Anual de Governança Corporativa e Políticas Públicas - publicada em 12/08/2021;
- Política de Prevenção de Conflitos de Interesse – atualizada em 21/10/2021;
- Política de Prevenção de Atos de Corrupção – atualizada em 16/12/2021;
- Política de Vedação ao Nepotismo – atualizada em 10/06/2021;
- Política de Gestão de Riscos – atualizada em 14/10/2021;
- Política de *Compliance* – atualizada em 16/12/2021;
- Código de Conduta e Integridade – atualizado em 17/12/2020; e
- Instrução de Avaliação do Programa de Integridade – atualizada em 17/09/2021.

A Superintendência de Governança emite comunicados internos intitulados “Pílulas de Governança”, que são publicações periódicas relacionadas às políticas estratégicas adotadas pela Saneago para a melhoria e conformidade dos processos internos, como políticas e os procedimentos de combate à corrupção, prevenção de conflitos de interesses, vedação ao nepotismo e normas correlatas.

Em 2021, foram realizados treinamentos de capacitação de combate à corrupção abrangendo todos os membros da alta gestão e empregados, com uma participação de 97% dos empregados, além de colaboradores de prestadores de serviços.

Auditoria

A Companhia conta com uma Superintendência de Auditoria Interna, criada para aperfeiçoar os mecanismos de Governança Corporativa. Entre suas atribuições, a superintendência elabora o Plano Anual de Auditoria Baseada em Riscos, destinado a verificar a eficácia dos controles internos e a efetividade da gestão de riscos e a identificar oportunidades de melhorias nesses processos, além de reportar, periodicamente, os resultados de suas avaliações para a Alta Administração.

A Superintendência também acompanha o atendimento às recomendações dos órgãos reguladores, fiscalizadores e de controle, e mensura a confiabilidade do processo

de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, para o preparo das demonstrações financeiras.

Controles internos

A gestão na área de controles internos tem como prioridades reduzir custos, elevar a eficiência dos processos, identificar possíveis desperdícios e buscar oportunidades de melhoria. Ao longo do ano, ganharam estrutura diversos mecanismos, que estão sendo implantados para tornar os processos mais modernos e eficazes.

A plataforma SAP S/4HANA é uma das ferramentas destinadas a proporcionar mais eficiência, produtividade e integração de processos, além de oferecer informações e mapeamentos de cenários em tempo real. Em 2021, a Saneago deu continuidade ao processo de consolidação e maturação

da plataforma SAP S/4HANA, iniciado em 2018, nas áreas de Orçamento, Controladoria, Contábil/Fiscal e Logística. Em 2021, teve início a segunda etapa de implantação da tecnologia para as áreas de Gestão de Manutenções, Gestão de Projetos e Auditoria.

O sistema denominado Projeto 1 Clique Saneago também evoluiu. O programa, voltado para a gestão eletrônica de documentos, permite agilizar o acesso às informações corporativas pelas diversas áreas – uma evolução no processo de comunicação – e oferece suporte em BPM (*Business Process Management*). Esse suporte possibilita otimizar os processos organizacionais, realizar o mapeamento e orientar a transição das atividades para o formato eletrônico, com parâmetros legais para suportar as mudanças. O projeto está sendo implantado em etapas (projeto em ondas), o que contribui para a mudança da cultura organizacional.



A plataforma SAP S/4HANA

é uma das ferramentas destinadas a proporcionar mais eficiência, produtividade e integração de processos.

Prêmio PNQS/Acervo Saneago



Mecanismos de controle da gestão

Diversos mecanismos de controle, internos e externos, fazem parte do modelo de gestão e objetivam assegurar uma gestão responsável, transparente e comprometida com os valores da Companhia, além dos órgãos oficiais de controle e regulação. Para fortalecer esses mecanismos, a Saneago vem adotando medidas para revisar processos e capacitar os agentes internos. O controle interno envolve a Auditoria Interna, diretamente vinculada ao Conselho de Administração, e a Ouvidoria, canal aberto de denúncias, subordinado tecnicamente à Superintendência da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás.

Entre os mecanismos de controle externos, a Companhia mantém contratos com a BDO RCS Auditores Independentes, iniciativa que assegura a adoção das melhores normas e práticas contábeis, e com duas agências de monitoramento e classificação de risco corporativo, a Fitch Ratings e a Moody's Local Br, o que propicia maior transparência ao perfil de crédito. [\(clique aqui para saber mais\)](#) A Saneago ainda está sujeita à regulação e prestação de contas para os seguintes órgãos externos:

- Agências Reguladoras – A Saneago é regulada pela Agência Nacional das Águas (ANA), de caráter federal, e por três agências independentes: uma estadual, a AGR (Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos), e duas municipais, a AR (Agência de Regulação de Goiânia), criada pela Prefeitura de Goiânia em 2016, e a AMAE (Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto), instituída pela Prefeitura de Rio Verde em 2018;
- Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE) – Órgão que realiza a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da Companhia; e
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Na qualidade de regulador do mercado de valores mobiliários, a CVM exige a divulgação de informações periódicas e eventuais.

Para a gestão financeira são utilizados os módulos ERP1 (*Enterprise Resource Planning*, ou Planejamento de Recursos Empresariais) e SRM2 (*Supplier Relationship Management*, ou Gestão de Relacionamento com Fornecedores) do sistema SAP, que facilitam o controle de contas, auxiliam no processo contínuo de auditoria e proporcionam maior transparência de dados e agilidade no processamento das informações contábeis.

Em suas atividades, a Saneago ainda dispõe de uma contínua análise dos processos e políticas, revistos e ajustados de maneira dinâmica, para atender às necessidades das áreas internas e às recomendações dos órgãos de avaliação e controle. As mudanças objetivam melhorar o perfil de crédito, atrair recursos para investimentos e preservar a saúde financeira da Companhia. Nesse sentido, foram revistas, em 2021, as seguintes políticas:

- Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos, emitida em 28/03/2019 e última revisão em 13/05/2021;
- Política de Distribuição de Dividendos, emitida em 31/10/2017 e última revisão em 13/05/2021;
- Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários, emitida em 14/05/2019 e última revisão em 13/05/2021;
- Política de Transação com Partes Relacionadas, emitida em 28/06/2018 e última revisão em 13/05/2021;
- Instrução Normativa de Inventário Físico sobre Bens Patrimoniais e Transferência de Responsabilidade de Gestores, emitida em 16/06/2014 e última revisão em 01/06/2021;
- Instrução de Trabalho de Revisão Tarifária, emitida em 27/12/2021;
- Instrução de Trabalho de Cobrança e Arrecadação, emitida em 10/05/2006 e última revisão em 28/10/2020.



Congresso Abes / Acervo Saneago.

Ouvidoria

Subordinada à Diretoria da Presidência, a Superintendência de Ouvidoria Geral da Saneago tem a função de facilitar o acesso dos diversos públicos à Companhia, compreender as diferentes manifestações, responder e qualificar as demandas, que são decodificadas, analisadas e, sempre que possível, identificadas como oportunidades de melhoria. A área atende a um público bastante diversificado, que vai de clientes, estudantes, jornalistas e colaboradores até demandas de órgãos externos e Agências Reguladoras, Ouvidoria Geral do Estado e Procon, entre outros.

A Ouvidoria atua como canal exclusivo de denúncias e com manifestações administrativas em segunda instância, quando o usuário considera o primeiro atendimento recebido pelo setor competente como insatisfatório ou

insuficiente, ou, ainda, com manifestações referentes a reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações pertinentes à Saneago.

As atividades do setor têm início com a manifestação dos usuários. Casos que não exijam atendimento em primeira instância administrativa, ou que não foi considerado suficiente/satisfatório pelo usuário, é função da Ouvidoria acolher essas demandas e proceder o encaminhamento às Unidades Organizacionais responsáveis.

As manifestações são apontadas pela Ouvidoria por meio do Registro de Ocorrência e encaminhadas às Unidades Organizacionais competentes para resposta/atendimento, considerando sua natureza, motivo e localidade da ocorrência do fato.

Para o detalhamento das manifestações, o interessado necessita expor informações mínimas que possibilitem identificar suas necessidades e analisar o caso específico. Para fundamentar o acolhimento em segunda instância, as manifestações do tipo “reclamação” necessitam ainda do número de Registro de Atendimento (RA) ou número do Protocolo, informado durante o atendimento em primeira instância administrativa, e o usuário não terá, necessariamente, de fornecer o número da conta.

A Ouvidoria é responsável também pela gestão do Portal de Acesso à Informação, no qual todas as alterações e inclusões de informações deverão ser solicitadas pelas unidades à Ouvidoria para as devidas tratativas.



Para o público externo, a Ouvidoria dispõe de vários canais de atendimento:
Site: (www.saneago.com.br)

Carta: Presencialmente na sede da Companhia (Av. Fued Sebba, nº 1.245, Jardim Goiás, Goiânia/GO, CEP 74.805-100)

Telefones: 0800-645 0117 para quem está em Goiás, ou +556232216001, para quem está fora de Goiás e do Brasil

A Ouvidoria é responsável também pela gestão do Portal de Acesso à Informação, no qual todas as alterações e inclusões de informações deverão ser solicitadas pelas unidades à Ouvidoria para as devidas tratativas.

Com o objetivo de estreitar seu relacionamento com os diversos *stakeholders*, a área mantém uma equipe treinada e qualificada para atuar com ética, transparência e respeito no contato com todos os públicos e oferecer qualidade nas respostas, além de investir constantemente na otimização de processos que permitam agilizar o retorno das chamadas. Todas as manifestações recebidas são encaminhadas às respectivas áreas de interesse e gerenciadas por um sistema informatizado próprio, que coordena o andamento dos retornos.

Demandas em 2021

No exercício de 2021 foram cadastradas 5.567 manifestações, das quais 5.276 foram atendidas. Após seu registro, as manifestações são encaminhadas para a análise dos profissionais da Ouvidoria, que fazem o tratamento inicial da manifestação.

Para algumas manifestações, são necessários vários encaminhamentos até obter uma resposta completa. Nesse sentido, em 2.107 manifestações houve necessidade de encaminhamento a várias unidades técnicas. Da mesma forma, nem sempre se consegue concluir todas as demandas registradas no mesmo mês de cadastramento. Em função disso, 291 manifestações cadastradas ficaram em análise para finalização. O total de manifestações, no exercício de 2021, apresentou redução de 21% em relação a 2020, quando foram registradas 7.030 demandas.

Gestão de riscos

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Gestão de riscos e crise

GRI 102-11, 102-15, 205-1, 205-3

A área de gestão de riscos é fundamental para as atividades da Saneago e foi estruturada para manter um processo contínuo de identificação, diagnóstico, mapeamento e monitoramento dos diversos riscos, para adotar medidas preventivas e de mitigação do impacto desses riscos, como forma de fortalecer a governança corporativa, ampliar a resiliência e auxiliar a Alta Administração no processo decisório e no planejamento estratégico da Companhia.

Para minimizar os efeitos dos riscos, a Saneago tem como suporte a Política de Gestão de Riscos, que adota como referências técnicas a norma ABNT NBR ISO 31000:2018, em conjunto ao COSO ERM 2017 (Controles Internos/ Estrutura Integrada e atualizações), em uma matriz de riscos 4x4, modelo que considera os vetores Financeiro e Ambiental, Social e de Governança (ESG).

A Política de Gestão de Riscos abrange todos os eixos do negócio, classificados por meio das seguintes categorias de riscos:

- I) **Recursos naturais** – riscos inerentes a pluviosidade, degradação, poluição, vazão de mananciais, perdas, dentre outras questões de natureza ambiental ou correlatas;
- II) **Mercado e Poder concedente** – riscos inerentes aos contratos de programa e de concessão, bem como de subdelegação de serviços em áreas de atuação da Companhia;
- III) **Expansão do sistema** – riscos inerentes à expansão dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), incluindo questões relacionadas ao seu planejamento;
- IV) **Operação e manutenção dos sistemas** – riscos inerentes à operação e manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES), incluindo questões relacionadas à potabilidade/qualidade, disponibilidade dos serviços, dentre outros correlatos;
- V) **Financeiro** – riscos decorrentes da exposição à taxa de juros e inflação, câmbio, liquidez, aplicações e disponibilidades, alavancagem, dentre outros correlatos, ressalvados os dispositivos mitigatórios constantes na Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos;
- VI) **Gestão e processos** – riscos inerentes a fraudes e ineficiências em gestão, bem como à integridade, sigilo e/ou disponibilidade da informação; e,
- VII) **Comunidade e Recursos Humanos** – riscos inerentes à segurança das instalações da Companhia em relação a terceiros, emissão de Gases de Efeito Estufa, segurança do empregado, treinamentos/capacitações, absenteísmo, inclusão, dentre outros correlatos.



4

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Reunião interna/Acervo Saneago



Diretrizes Estratégicas

Para atender aos anseios de todos os seus *stakeholders*, a Saneago desenvolveu o Planejamento Integrado Saneago (PIS), a fim de assegurar o envolvimento de todas as Unidades Organizacionais e 100% da Força de Trabalho, e estabeleceu ações e metas, individuais ou em equipe, para garantir que os objetivos estratégicos sejam alcançados.

O Planejamento teve início com a definição de todas as etapas do processo, e incluiu: Identidade Organizacional; Contexto Interno e Externo; Objetivos; Ações; e Indicadores e Metas. Para garantir a execução do Planejamento Integrado, a Saneago incorporou o “Ciclo PDCL” (adaptado pela Fundação Nacional de Qualidade-FNQ, do Ciclo “PDCA”), método interativo de gestão, utilizado para controle e melhoria contínua de processos.

A partir do Planejamento Estratégico elaborado em 2020, a Saneago desenvolveu, em 2021, o Planejamento Integrado Saneago (PIS) para o período 2022/2026,

documento destinado a orientar as diretrizes estratégicas e a definição dos objetivos estratégicos. Esse processo tem como meta promover o crescimento da Companhia de forma sustentável e atender às necessidades da população e metas de universalização dos serviços, conforme as determinações do Novo Marco Regulatório.

O PIS foi fundamentado no diagnóstico dos investimentos necessários para atender às metas estabelecidas nos contratos de programa firmados com os municípios, com base na situação atual dos sistemas, crescimento populacional, nível de saturação dos sistemas existentes, demanda hídrica e capacidade de atendimento.

O Planejamento Integrado contempla quatro níveis – Estratégico, Tático, Operacional e Gerencial – e se desdobra em metas estratégicas para promover a sustentabilidade econômico-financeira, a responsabilidade socioambiental e a excelência na

qualidade dos serviços, estimular a proatividade nos relacionamentos e garantir o capital humano como diferencial competitivo.

Sustentabilidade econômico-financeira

Assegurar o crescimento econômico-financeiro da Saneago em um cenário onde o crescimento deve se dar com o aumento da carteira de clientes e do mercado de atuação, além de novos negócios.

Sustentabilidade socioambiental

Estabelecer um compromisso com a Sociedade e o Meio Ambiente por meio de um comportamento ético, transparente e exemplar, prezando pela melhoria da qualidade de vida da população, atuando em conformidade com a legislação ambiental, preservando o meio ambiente e o uso racional dos recursos naturais, desenvolvendo ações para a promoção da Responsabilidade Socioambiental e fomentando a utilização de tecnologias ambientalmente corretas.

Excelência com qualidade e inovação

Promover a excelência na gestão dos negócios da Saneago para assegurar a qualidade da prestação dos serviços e a universalização dos sistemas. Atuar com foco em inovação para aumentar a produtividade e competitividade.

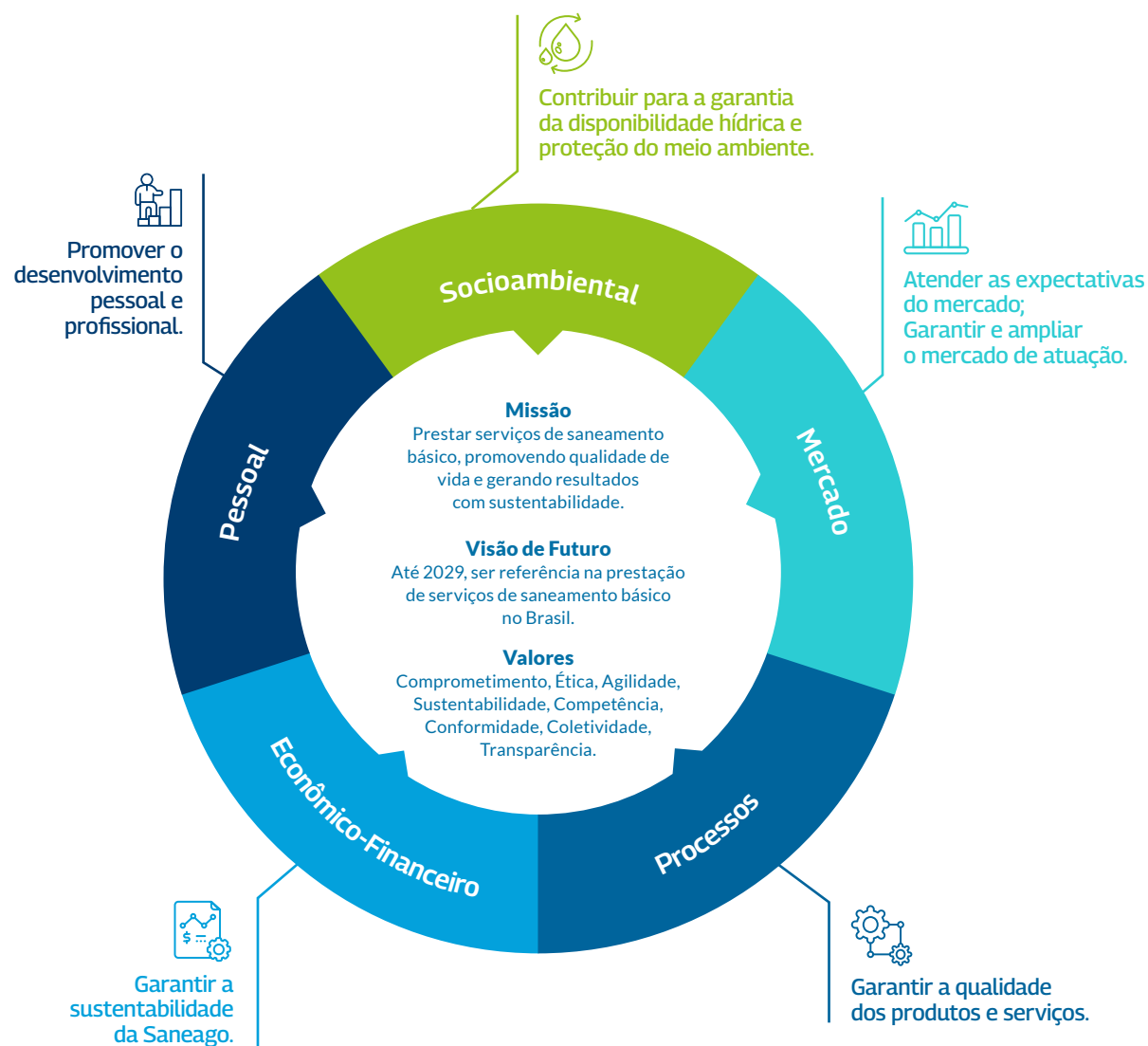
Proatividade nos relacionamentos

Ajustar os processos de gestão, apoio e negócios para desenvolver o relacionamento com as Partes Interessadas de forma ética e harmoniosa, buscando garantir o atendimento das suas necessidades e expectativas.

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.

Mapa estratégico Saneago



Dimensão econômico-financeiro

A dimensão econômico-financeira busca medir e avaliar os resultados que o negócio proporciona e o que necessita para seu crescimento e desenvolvimento, assim como para a satisfação de seus acionistas e investidores. Essa dimensão avalia os fatores:

Rentabilidade: Avalia a capacidade de gerar valor financeiro suficiente para remunerar acionistas e financiadores, bem como para reinvestir no negócio e satisfazer as demais partes interessadas.

Atividade: Avalia a capacidade de girar os ativos rapidamente, com o menor emprego possível de recursos.

Liquidez: Avalia a capacidade da Companhia de honrar seus compromissos de curto prazo.

Estrutura (ou alavancagem): Avalia o quanto e de que forma a Companhia emprega o capital de acionistas e de financiadores.

Indicadores estratégicos

Objetivo: Garantir a Sustentabilidade da Saneago

Incremento da receita líquida

Inadimplência (arrecadado/faturado)

Margem EBITDA ajustada

Despesa de exploração – DEX

Metas estratégicas

Meta esperada (%)	2022	2023	2024	2025	2026
Incremento de receita líquida	10,9%	9,5%	5,6%	5,6%	5,6%
Inadimplência (arrecadado/faturado)	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%	3,50%
Margem EBTIDA ajustada	30,40%	32,61%	32,94%	33,26%	33,58%
Despesa de exploração – DEX	77,70%	70,44%	70,14%	69,85%	69,56%

Riscos estratégicos

Principais riscos

Riscos inerentes a operações e condições financeiras

Instrumento de gestão

IT00.0389

Dimensão pessoas

A dimensão Pessoas avalia o nível de desenvolvimento pessoal e profissional da força de trabalho da Companhia, além das características culturais. Essa dimensão avalia os seguintes fatores:

Valor: Avalia o quanto a Companhia adiciona valor à sua força de trabalho, relacionado a fatores como reconhecimento, clima organizacional e conhecimento.



Visita técnica Jataí /acervo Saneago.

Desempenho: Avalia fatores relacionados à produtividade, desempenho individual e de equipes, integração e outros envolvidos.

Saúde e Bem-Estar: Avalia fatores associados à segurança do trabalho, saúde ocupacional, qualidade de vida etc.

Qualificação: Avalia fatores relacionados a treinamento, capacitação e carreira.

Liderança: Avalia fatores relacionados ao desenvolvimento e satisfação com a liderança.

Indicadores estratégicos

Objetivo: Promover o desenvolvimento pessoal e profissional

Índice de capacitação anual da força de trabalho

Metas estratégicas

Meta esperada (hrs / empregado)	2022	2023	2024	2025	2026
Índice de capacitação anual da força de trabalho	23,00	24,00	25,00	26,00	27,00

Riscos estratégicos

Principais riscos

Riscos inerentes aos recursos humanos

Instrumento de gestão

IT00.0389

Dimensão socioambiental

A dimensão Socioambiental avalia o impacto (positivo ou negativo) trazido à sociedade e ao meio ambiente pela forma de atuação da Companhia, bem como os potenciais desenvolvimentos que a Companhia deseja promover para melhorar a sociedade e o meio ambiente. Essa dimensão avalia os seguintes fatores:

Imagem perante a sociedade: Avalia fatores como favorabilidade da imagem, conformidade legal e regulamentar, ética e transparência.

Valor retornado à sociedade: Avalia fatores como investimento social, diversidade, acessibilidade, impacto econômico, entre outros.

Impacto ambiental: Avalia fatores como o uso de recursos naturais, passivo ambiental, geração de resíduos etc.

Impacto social: Avalia fatores relacionados aos danos que a Companhia pode causar à sociedade.

Indicadores estratégicos

Objetivo: Contribuir para a garantia da disponibilidade hídrica do Meio Ambiente

Índice de educação ambiental

Índice de recuperação de bacias

Metas estratégicas

Meta esperada (%)	2022	2023	2024	2025	2026
Índice de educação socioambiental (%)	18,30%	21,00%	24,20%	27,80%	31,98%
Índice de recuperação de bacias (%)	18,84%	24,46%	26,09%	29,71%	33,33%

Riscos estratégicos

Principais riscos

Instrumento de gestão

Riscos de crise hídrica

IT00.0389

Riscos à saúde dos consumidores e aos habitantes, empregados ou terceirizados e ao meio ambiente, decorrentes de instalações da Companhia

IT00.0389

Dimensão mercado

A Dimensão Mercado busca medir e avaliar a participação da Companhia no mercado de atuação, a satisfação dos clientes e a intensidade com que a Companhia apresenta em termos de captação e retenção de clientes. Essa dimensão avalia os fatores:

Participação no mercado: Avalia a participação conquistada pela Saneago no mercado de atuação. Ele é dividido em atendimento de água e atendimento de esgoto.

Satisfação do cliente: Avalia o atendimento às expectativas dos clientes sobre os serviços e produtos ofertados pela Saneago.

Indicadores estratégicos

Objetivo: Garantir e ampliar o mercado de atuação

Índice de atendimento de água

Índice de atendimento de esgoto

Objetivo: Atender as expectativas do mercado

Índice de satisfação dos clientes

Grau de confiança do poder concedente

Metas estratégicas

Meta esperada (%)	2022	2023	2024	2025	2026
Índice de atendimento de água	98,09%	99,70%	99,72%	99,74%	99,76%
Índice de atendimento de esgoto	69,88%	74,00%	74,56%	75,09%	75,63%
Índice de satisfação dos clientes	70,00%	75,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Grau de confiança do poder concedente	85,00%	85,00%	90,00%	90,00%	90,00%

Riscos estratégicos

Principais riscos	Instrumento de gestão
Riscos inerentes aos contratos de programa/concessão com poder concedente	IT00.0389
Riscos inerentes às obras de expansão	IT00.0389
Riscos inerentes a fraudes e ineficiência das aquisições e na gestão de contratos	IT00.0389
Riscos inerentes a integridade	IT00.0389

Dimensão processos internos

A dimensão Processos Internos avalia as diversas atividades empreendidas dentro da Companhia, que possibilitam realizar desde a identificação das necessidades até a satisfação dos clientes. Essa dimensão avalia os seguintes fatores:

Qualidade do produto: Avalia a capacidade de atendimento dos padrões de qualidade exigíveis para o produto ou serviço oferecido pela Saneago.

Água: Avalia os fatores relacionados à eficiência, eficácia e estabilidade na entrega do produto “Água”, mais especificamente relacionados à distribuição de água.

Esgoto: Avalia os fatores relacionados à eficiência, eficácia e estabilidade na prestação de serviços relacionados à coleta e transporte de esgoto.

Suprimentos: Avalia os fatores relacionados ao desempenho dos fornecedores da cadeia de suprimentos.

Prestação de serviços: Avalia os fatores relacionados principalmente à agilidade e tempo de execução de serviços.

Governança: Avalia a capacidade da cadeia de valor de respeitar os valores adotados pela Companhia e as exigências da sociedade.

Metas estratégicas

Meta esperada (%)	2022	2023	2024	2025	2026
Índice de perdas na distribuição anual	26,50%	26,00%	25,75%	25,50%	25,00%
Índice de qualidade de água	93,50%	93,50%	93,50%	93,75%	93,75%
Índice de consumo de energia por volume consumido	1,13%	1,12%	1,11%	1,10%	1,09%
Índice de qualidade do efluente tratado	95,00%	95,00%	95,00%	95,75%	95,75%

Riscos estratégicos

Principais riscos	Instrumento de gestão
Riscos Inerentes às exigências legais de monitoramento de qualidade de água e esgoto, bem como da disponibilidade hídrica.	IT00.0389

Indicadores estratégicos

Objetivo: Garantir a qualidade dos produtos e serviços

Índice de perdas na distribuição anual

Índice de qualidade de água

Índice de consumo de energia por volume consumido

Índice de qualidade do efluente tratado



A proposta é amplificar
**a redução dos
impactos ambientais**

gerados por sua atividade, desenvolver projetos socioambientais e de governança, promover a saúde pública e o bem-estar social, entre outras ações.

Estratégia voltada para ESG

O compromisso com a gestão sustentável, com base nos fatores ESG, está consolidado na Política de Sustentabilidade da Companhia e foi delineado em conformidade com o planejamento e as diretrizes estratégicas e com referências e compromissos externos, como o Pacto Global da União das Nações Unidas (ONU), a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, a Carta Internacional dos Direitos Humanos, os Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis Responsáveis e o International Organization for Standardization (ISO) - ABNT NBR ISO 14001.

No final de 2020, foi constituído um comitê executivo para criar estratégias, diretrizes e demais agendas de sustentabilidade. A proposta é amplificar a redução dos impactos ambientais gerados por sua atividade, desenvolver projetos socioambientais e de governança, promover a saúde pública e o bem-estar social, entre outras ações, e manter processos, aspectos e impactos sobre controle e com índices mensuráveis.

Para reforçar seu compromisso, a Saneago, mediante a atuação do Comitê de Sustentabilidade e outros órgãos da Companhia, estabeleceu uma série de iniciativas que visam a fortalecer sua comunicação e garantir a evolução dos quesitos ESG dentro e fora da Saneago. Entre as ações, estão:



Criação do Comitê para Questões da Mulher e Diversidade;



Aprovação da Política de Sustentabilidade;



Criação de um *hotsite* para divulgação das ações de sustentabilidade da Companhia;



Inclusão de cláusulas ambientais e sociais em contratos com fornecedores;



Revisão dos gargalos que possam provocar ações judiciais em decorrência da ausência de atenção aos fatores ESG;



Atualização dos documentos normativos da Companhia em atendimento às boas práticas de ESG;



Levantamento e Identificação dos Riscos ESG, alinhando com o Planejamento Estratégico;



Incorporação de indicadores para medir os impactos da Companhia e analisar seu desempenho em relação aos ODS;



Contratação de empresa especializada na elaboração do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa; e



Adesão ao Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética do Pacto Global da ONU.

Foram definidas metas, também, para promover a expansão dos negócios, com o intuito de assegurar a perenidade da Companhia e gerar valor aos acionistas. Essas metas englobam: manter a atual base de clientes; expandir sua atuação por intermédio de novas concessões municipais; atuar em conjunto com a iniciativa privada para a expansão de tratamento de água e esgoto e outras atividades;

fortalecer e institucionalizar o Sistema de Gestão Regional; aprimorar gestão econômico-financeira, com foco nos resultados empresariais; e diversificar suas fontes de financiamento. A proposta inclui, ainda, investir na diminuição dos níveis de inadimplência e na redução de custos e simplificação de processos.

Para atingir as metas, foram estabelecidos no Planejamento Estratégico da Companhia os critérios ambientais, sociais e de governança (ESG). A seguir, os principais indicadores monitorados pela Companhia e seus vínculos com o ODS:

3 SAÚDE E BEM-ESTAR

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

15 VIDA TERRESTRE



- Índice de recuperação de bacias
- Índice de qualidade de água
- Índice de qualidade do efluente tratado
- Índice de consumo de energia por volume consumido
- Índice de perdas na distribuição de água anual

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



- Índice de capacitação da força de trabalho
- Índice de educação ambiental (e social)

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



- Grau de confiança dos clientes externos
- Grau de confiança do poder concedente

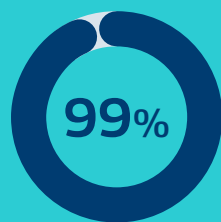


Barragem João Leite / Acervo Saneago.

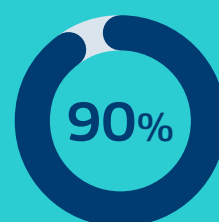
Seguindo orientações externas, como o Pacto Global da ONU e os ODS, e com base em indicadores e padrões de sustentabilidade, a Saneago busca avaliar constantemente o impacto ambiental de suas atividades e o cumprimento de suas responsabilidades sociais e de governança.

Movimento +Água

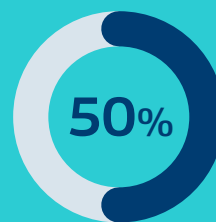
Em abril de 2022, a Saneago se filiou ao Movimento +Água, conduzido pela Rede Brasil do Pacto Global da ONU, vinculado ao ODS 6, que busca trabalhar com o setor empresarial brasileiro para atingir a universalização do saneamento e aumentar a segurança hídrica do país, que tem como metas: 99% das pessoas com acesso à água potável. 90% de esgoto coletado e tratado. Conservação e reflorestamento de 50% das áreas críticas, que auxiliam na produção natural de água.



das pessoas com acesso à água potável até 2023.



de esgoto coletado e tratado até 2023.



das áreas críticas, que auxiliam na produção natural de água, conservadas e reflorestadas até 2030.

Novo marco regulatório

Foi publicada, em julho de 2020, a Lei nº 14.026/2020, que instituiu o novo Marco Nacional do Saneamento Básico. A nova legislação criou atribuições para a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que passa a traçar as diretrizes regulatórias em saneamento em âmbito nacional.

Foi publicada, em julho de 2020, a Lei nº 14.026/2020, que instituiu o novo Marco Nacional do Saneamento Básico. A nova legislação criou atribuições para a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que passa a traçar as diretrizes regulatórias em saneamento em âmbito nacional, e determinou, entre outros pontos, a obrigatoriedade de indenização prévia dos investimentos não amortizados, no caso de substituição da empresa prestadora do serviço de saneamento; condições facilitadoras para a participação de capital privado; meta de redução de perdas; e obrigatoriedade de licitação para novos contratos, com

extinção dos contratos de programa. Diversas exigências da nova lei já caminharam em 2021:

Regionalização dos serviços

Segundo a nova legislação, cada Estado ficou com a obrigação de promover a regionalização da prestação dos serviços de saneamento básico em seu território. No caso de Goiás, isso engloba a totalidade dos 246 municípios (incluindo os que não têm contrato com a Saneago e onde a prestação dos serviços é feita pelo próprio município), até a data limite de 15 de julho de 2021, sob pena de a União a fazer.

Após audiência pública, a Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD) do Estado de Goiás protocolou, junto à Assembleia Legislativa, na data estipulada, o Projeto de Lei Complementar (PLC), que institui duas microrregiões de saneamento básico – do Centro-Oeste e do Centro-Leste do Estado – e suas respectivas estruturas de governança, proposta que será objeto de debates pelos Deputados Estaduais.

Metas de universalização dos serviços

Foi estabelecido que a meta de universalização dos serviços é de 99% para o atendimento de água e de 90% para esgotamento sanitário, até o ano de 2033. Contratos que não contemplem essas metas devem ser aditados até 31 de março de 2022.

Foi estabelecido que a meta, até 2033, de universalização dos serviços é de



No caso da Saneago, foram assinados termos aditivos com municípios com contratos regulares nos termos da legislação vigente, com destaque para dois contratos de Goiânia e Anápolis, os maiores em termos de rentabilidade para a Companhia. Alguns municípios, que têm contratos vencidos, dependem da definição da regionalização para

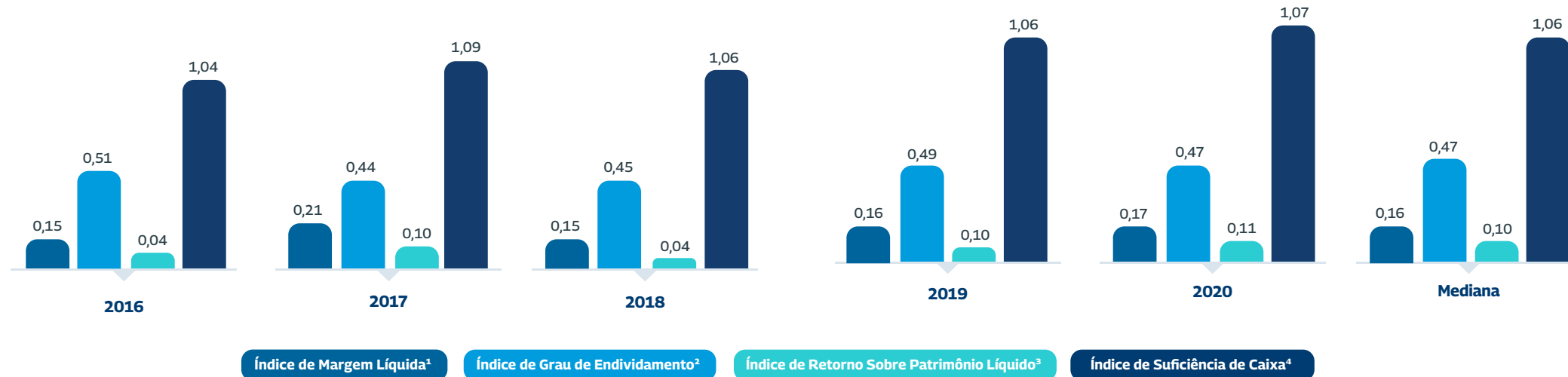
determinar como ficará a prestação de serviços. Consciente da necessidade de manter um atendimento de qualidade à população nessa fase de transição, a Saneago continua operando normalmente nessas cidades, mas não poderá fazer novos investimentos até a definição de como ficará o atendimento ao município, de acordo com a nova legislação.

Capacidade econômico-financeira

O Novo Marco Regulatório determina que as prestadoras estatais deverão comprovar capacidade econômico-financeira para cumprirem com os contratos e atingir a universalização no prazo determinado, segundo metodologia definida pelo Decreto nº 10.710, de 31 de maio de 2021.

A validação e a certificação da capacidade econômico-financeira foram desenvolvidas em duas etapas. Na primeira fase, a Saneago contratou a BDO RCS Auditores, que emitiu relatório sobre os cálculos realizados pela Companhia referentes ao cumprimento mínimo dos índices estabelecidos, conforme os gráficos a seguir:

Indicadores do Marco Legal do Saneamento



1- Margem Líquida sem depreciação e amortização: indicador econômico-financeiro calculado a partir da divisão entre o lucro líquido sem depreciação e amortização e a receita operacional; da dívida e das despesas fiscais;

2- Indicador econômico-financeiro calculado a partir da soma entre o passivo circulante e o passivo não circulante, dividido pelo ativo total;

3- Indicador econômico-financeiro calculado a partir da divisão entre o lucro líquido;

4- Indicador econômico-financeiro calculado a partir da divisão entre arrecadação total e o somatório da despesa de exploração, da despesa com juros, encargos e amortização da dívida e das despesas fiscais.



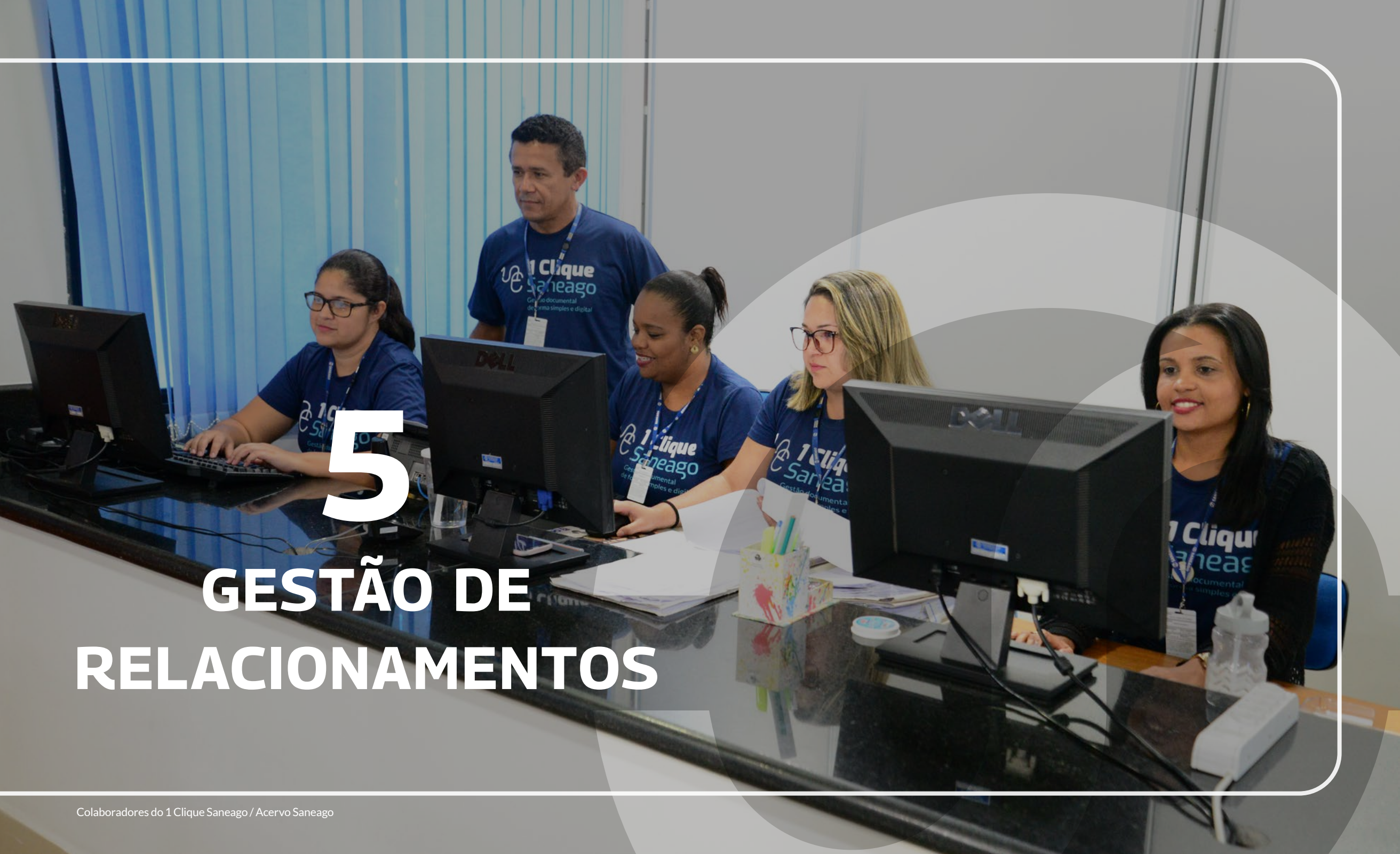
Congresso Abes / Acervo Saneago

A segunda fase consistiu na elaboração de estudos de viabilidade e um plano de captação, para demonstrar a capacidade de cumprir os investimentos necessários à universalização dos serviços. Para essa etapa, foi contratada a Consultoria Ernst & Young. A Consultoria atestou que a Saneago cumpria os requisitos de adequabilidade na data-base de 31/12/2020, e que atende aos índices referenciais mínimos dos indicadores econômico-financeiros, conforme a metodologia exigida. Além disso, demonstrou que o valor presente líquido do fluxo de caixa global dos contratos regulares é superior a zero e que o plano de captação da Companhia está compatível com seus estudos de viabilidade.

Pronta para o futuro

Antes mesmo da promulgação da nova legislação, a Saneago já se preparava para ser um *player* de destaque nesse novo cenário, criando as bases para atuar de forma sustentável e gerar valor para seus acionistas. Mesmo tendo contratos vigentes com prazos acima de 20 anos, que representam 86,56% do Ebitda, a Companhia realizou uma estratégica reorganização corporativa nos últimos anos, que fortaleceu sua estrutura de governança, incorporou práticas e metas ESG em seu planejamento estratégico e vem investindo em novas tecnologias, para ganhar mais eficiência operacional e agilidade nos processos.

Em 2021, foi criada uma unidade especializada, subordinada à Diretoria Comercial, para coordenar a participação nos processos de licitação e tornar os procedimentos mais ágeis e eficazes. Também foi reformulada a legislação que instituiu a Saneago (Lei Estadual nº 6.680/1967), para ampliar sua capacidade competitiva e garantir novos arranjos de negócio, como celebrar parcerias e constituir sociedades de propósito específico, subsidiárias de âmbito local e fundos.



5

GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

Gestão de pessoas

GRI 102-8

Como prestadora de serviços de saneamento básico, o compromisso da Saneago com o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas faz parte de sua essência e, nesse contexto, a Companhia busca proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para o seu capital humano, no qual prevaleça a inclusão, a integridade e a ética.

A área de gestão de pessoas se prepara para uma nova reestruturação, que trará diversos benefícios e possibilidades de crescimento pessoal e profissional para seus colaboradores, sem perder os fundamentos que sempre guiaram sua atuação, como a valorização do conhecimento, igualdade de oportunidades e respeito a pluralidade, diversidade e equidade de gênero.

Nossos talentos

O capital humano da Saneago, no encerramento do exercício, era composto por 5.751 colaboradores efetivos em todo o Estado de Goiás, que representou uma diminuição de 1,12% em relação ao quadro de



Colaboradores de Santa Helena de Goiás, GO / Acervo Saneago.

profissionais verificado no fechamento do ano anterior. Houve recuo no total de profissionais, no entanto, a Companhia registrou aumento da eficiência.

A produtividade – medida pela razão entre a quantidade de economias (água + esgoto) e o número de colaboradores – passou de 670 para 701 Economias/ Colaborador, o que evidencia uma expansão de 4,63%

nos índices de eficiência, reflexo, em especial, da elevação da carteira de clientes.

A Saneago ainda conta com uma pesquisa anual para o público interno, destinada a identificar o nível de satisfação sob diferentes ângulos. O objetivo é identificar pontos de melhoria para toda a Companhia e/ou detectar áreas ou regiões específicas que necessitam de ajustes.

Número total de colaboradores por contrato de trabalho, por gênero

Tipo de vínculo	Feminino	Masculino	Total Geral
Comissionado à disposição	12	17	29
Contrato trabalho CLT	998	4.753	5.751
Contribuinte individual/dir.s/FGTS	3	11	14
Diretor sem vínculo empregatício	1	4	5
Estagiário sem vínculo empregatício	220	122	342
Estatutário à disposição	3	4	7
Servidor público CLT - à disposição		1	1
Trabalhador temporário		1	1
Total geral	1.237	4.913	6.150

Número total de colaboradores por contrato de trabalho, por região.

Vínculo - 12/2021	Quantidade	Região
Comissionado à disposição	29	Goiás
Contrato trabalho CLT	5.751	Goiás
Contribuinte individual/dir.s/FGTS	14	Goiás
Diretor sem vínculo empregatício	5	Goiás
Estagiário sem vínculo empregatício	342	Goiás
Estatutário à disposição	7	Goiás
Servidor público CLT - à disposição	1	Goiás
Trabalhador temporário	1	Goiás
Total geral	6.150	

Número total de empregados por tipo de emprego (tempo integral ou período parcial), por gênero

Vínculo - Horas semanais	20		25		30		36		40		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Comissionado à disposição	0	0	0	0	0	0	0	0	17	12	29
Contrato trabalho CLT	2	0	1	6	5	13	923	72	3.822	907	5.751
Contribuinte individual/dir.s/FGTS	0	0	0	0	0	0	0	0	11	3	14
Diretor sem vínculo empregatício	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
Estagiário sem vínculo empregatício	122	220	0	0	0	0	0	0	0	0	342
Estatuário à disposição	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	7
Servidor público CLT - à disposição	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Trabalhador temporário	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total geral	124	220	1	6	5	13	923	72	3.860	926	6.150

Treinamento e capacitação

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Capacitação e treinamento, GRI 404-1, 404-2

Para ter um corpo funcional qualificado e atualizado com as tendências do universo corporativo e com os avanços tecnológicos, a Saneago investe continuamente em programas de desenvolvimento pessoal e profissional. Esse objetivo levou à criação do Plano Anual de

Capacitação (PAC), sintonizado com as diretrizes e objetivos estratégicos da Companhia e subdividido em sete linhas de ação: Levantamento de Necessidades de Treinamentos; Treinamentos Obrigatórios de Segurança do Trabalho; Trilha do Conhecimento Gerencial (com

foco em Gestão de Pessoas, Processos Internos e Gestão Pública); Evento Anual de Gestão de Pessoas; Demandas Espontâneas; Treinamentos Internos; e Programa de Pós-Graduação.

O índice de capacitação da força de trabalho do ano de 2021 atingiu 24,04 horas, resultado consideravelmente superior aos 7,81 do ano de 2020.

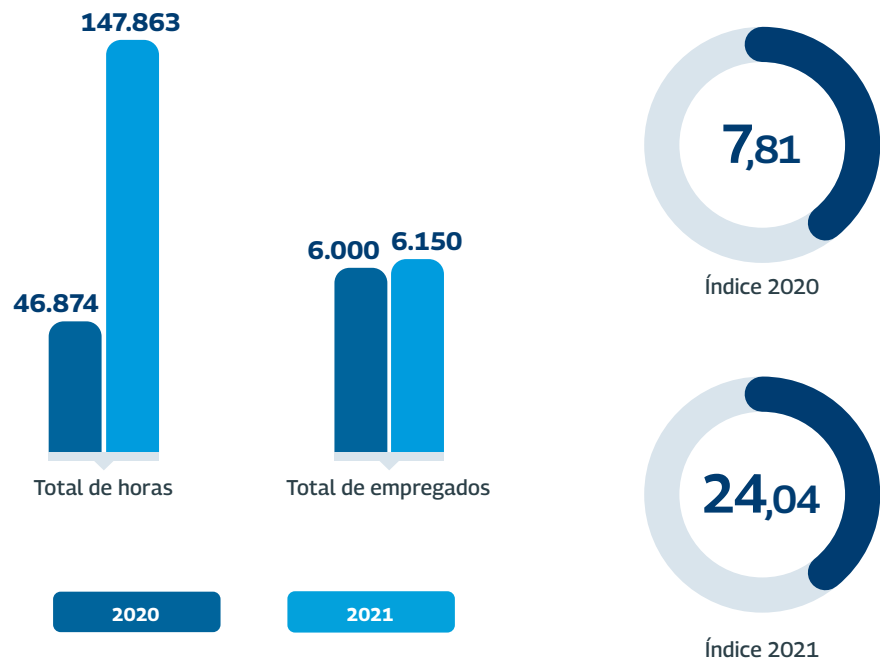
O PAC é revisado a cada novo ciclo, juntamente com as lideranças que compõem o Comitê Gestor de Capacitação (responsável pela criação do Plano Anual), para estudar as oportunidades de melhoria do programa, considerando as necessidades da Companhia e as mudanças com o novo marco regulatório.

A área de educação corporativa foi centralizada e passou a contar com um novo corpo docente, composto por profissionais experientes e empresas especializadas, tanto para os treinamentos planejados como para os cursos eventuais. E o SESI (Serviço Social da Indústria) passou a ser o responsável pelos cursos obrigatórios.

Neste exercício, os programas de capacitação registraram assiduidade de 89,53% e acumularam 147.863 horas de treinamento, o que supera, de maneira substancial, as 46.874 horas de cursos ministrados no ano anterior, comprometido em função do início da pandemia. O índice de capacitação da força de trabalho do ano de 2021 atingiu 24,04 horas, resultado consideravelmente superior aos 7,81 do ano de 2020. O Programa de Treinamentos teve investimentos de R\$ 1.468,8 mil no ano e envolveu 697 capacitações, com destaque para os temas:

- Governança Corporativa
- Código de Conduta
- Gestão de Riscos
- Gestão de Contrato para Gestores e Fiscais de Contratos
- Treinamento em Ouvidoria
- Ética nas Organizações
- Plano de Segurança da Barragem
- Salvamento Aquático
- Licitações e Contratos

Índice de capacitação anual da força de trabalho



Média de horas de capacitação por empregado, por gênero



Nota: Fórmula do Índice de Capacitação de Força de Trabalho: $\frac{\text{QHF}}{\text{QEMFP}}$ ICAFT = $\frac{\text{QHF}}{\text{QEMFP}}$

Programa Jovens Aprendizes e Estagiários

O Programa Jovens Aprendizes teve 240 jovens contratados acumulado do ano, por meio de um processo seletivo. Desenvolvido em parceria com a Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração (RENAPSI), o projeto teve investimento de R\$ 3.318,2 mil no ano.

Em parceria com o Instituto Euvaldo Lodi (IEL), a Saneago mantém um programa de estágio supervisionado, dedicado a proporcionar oportunidades de trabalho a jovens estudantes, em diversas áreas de formação profissional. Ao longo do ano, foram contratados 451 estagiários, sendo 130 de nível superior e 321 de nível médio. No final de 2021, um total de 342 estudantes de ensino médio e superior participavam do programa, que recebeu investimentos, no ano, de R\$ 1.901,3 mil.

Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho de 2021 contou com um novo modelo. A partir deste ano, está sendo utilizado o modelo

de avaliação de 180°, que consiste na autoavaliação dos empregados, avaliação dos gestores pelos subordinados imediatos e avaliação dos empregados pelos superiores imediatos, dentro do processo de Progressão Vertical do Plano de Cargos, Carreira e Remunerações (PCCR).

A autoavaliação de competências foi realizada por todos os empregados habilitados a participar do processo avaliativo e abrangeu as competências: Capacitação e Aperfeiçoamento Contínuo, Comportamento Ético, Comprometimento Organizacional, Comunicação, Empreendedorismo, Flexibilidade, Foco em Resultados, Foco no Cliente, Liderança, Organização e Planejamento, Relacionamento Interpessoal, Tomada de Decisão, Trabalho em Equipe e Visão Sistêmica. A avaliação dos gestores imediatos foi também realizada por todos os empregados (exceto aqueles lotados diretamente nos gabinetes) e envolveu as competências: Liderança, Visão Sistêmica e Tomada de decisão.

Diversidade e inclusão

A diversidade, para a Saneago, é sinônimo de múltiplas perspectivas e possibilidades, que podem tornar uma empresa mais dinâmica e criativa. Essa visão fundamenta o posicionamento da Companhia de valorizar o potencial de cada colaborador e abrir caminho para um ambiente de trabalho mais plural e inclusivo.



Com o objetivo de estimular o pertencimento e sensibilizar seu capital humano para a importância da equidade de gênero e raça, foi criado o Comitê para questões da mulher e da diversidade. Um dos pontos de destaque da Companhia está no número de cargos de liderança ocupado por mulheres.

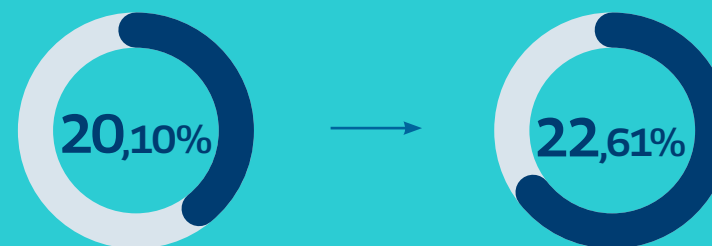
A Saneago conta com 1.237 mulheres em seu quadro de colaboradores, o que representa 20,10%, perfil compatível com o porte da Companhia, considerando que uma parcela substancial dos profissionais atua em funções técnicas externas. Nos cargos de liderança, no entanto, esse percentual sobe para 22,61% do total de funções a nível de gestão – 149 ocupadas por mulheres.



Funcionária PNE Nurya com Medalha dos jogos Paralímpicos de Tokio - Seleção Paralímpica de volei sentado / Acervo Saneago.



A Saneago conta com 1.237 mulheres em seu quadro de colaboradores



Quadro de colaboradores

Cargos de liderança

PCD

A partir de uma parceria com a Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (ADFEGO), foram contratados 100 profissionais que fazem parte da entidade para trabalhar em serviços administrativos, além das pessoas concursadas. Para essa iniciativa, a Companhia investiu R\$ 3.219,3 mil, em 2021.

Em paralelo, foi criada a Comissão de Trabalho, que visa ampliar a inclusão

desses profissionais, propor ações e acompanhar, de perto, a implantação de adequações para atender às necessidades específicas desses colaboradores. Essa Comissão multidisciplinar avalia os empregados enquadrados como PCDs e aqueles que, por motivos de saúde, não estão aptos a desenvolver suas atividades temporariamente, sugerindo “na maioria das vezes” uma nova lotação de acordo com suas limitações.

Saúde e segurança

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Saúde e segurança nas operações

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5

Buscar as mais modernas técnicas e recursos para proteger a integridade e a capacidade de trabalho de seus profissionais é tarefa constante da Saneago. A Companhia investe seguidamente em capacitação e ferramentas que minimizem os riscos de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Recentemente reformulado, o setor de saúde e segurança ampliou e descentralizou as equipes técnicas, criou equipes multidisciplinares nessa área, aumentou o número de veículos próprios e facilitou a aquisição de equipamentos de proteção individual, que podem ser solicitados por meio do almoxarifado virtual, agilizando o processo de recebimento.

Com a descentralização, profissionais de segurança do trabalho estão disponíveis em

todas as gerências regionais e em pontos estratégicos da Região Metropolitana de Goiânia. Cada regional possui, ao menos, um profissional do SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho). Acompanhar as atividades cotidianas operacionais no próprio distrito permite que o técnico faça intervenções sempre que necessário, de forma ágil e segura.

Cabe aos técnicos definir as melhores estratégias para prevenir acidentes e doenças ocupacionais, realizar inspeções técnicas e propor melhorias, assegurar a correta utilização de equipamentos de segurança, acompanhar as atividades de risco, detectar necessidades de treinamentos, realizar exames periódicos para a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho, disseminar o Programa de

Buscar as mais modernas técnicas e recursos para proteger a integridade e a capacidade de trabalho de seus profissionais é tarefa constante da Saneago. A Companhia investe seguidamente em capacitação e ferramentas que minimizem os riscos de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Prevenção de Riscos Ambientais e, entre outras atribuições, relatar eventuais não conformidades para os gestores, que irão estudar e implantar as devidas mudanças.

Todas essas ações são padronizadas, o que possibilita a criação de indicadores – acompanhados pelo Comitê Setorial de *Compliance* – para controlar o nível de exposição ao risco e buscar novas soluções quando necessário. O novo sistema, que incluiu a descentralização dos técnicos, vem reduzindo

substancialmente o número de acidentes, especialmente ocorrências com mais de 15 dias de afastamento. No ano, a Saneago registrou 110 acidentes, nenhum incapacitante ou fatal.

No primeiro semestre de 2021, com a continuidade da pandemia, foram mantidas as rotinas de segurança adotadas no ano passado. Nos últimos meses do ano, com o retorno das atividades, os treinamentos, diálogos de segurança e visitas frequentes ao setor

de medicina ocupacional foram retomados. Coordenados pela Gerência de Treinamento e Desenvolvimento, os treinamentos na área de segurança, conforme a atividade desenvolvida, seguem o Plano Anual, são obrigatórios e incluem:

- Capacitação na Integração;
- Capacitação para atividades de Risco como: Trabalho em Altura, Espaços Confinados, Escavação, Eletricidade;
- Capacitações periódicas conforme análise da segurança do trabalho; e
- Capacitações pontuais avaliadas pelo Comitê Gestor de Capacitação.

Programa Despertar

A partir de uma parceria com o Despertar-Núcleo Educacional e Terapêutico, a Saneago criou o Programa Despertar que, desde 2007, oferece apoio socioeducativo aos colaboradores que têm filhos ou dependentes portadores de alguma deficiência. A iniciativa tem o intuito de acolher esses cuidadores e conscientizar sobre as melhores condutas no cuidado diários desses deficientes.

O objetivo central do Programa é fortalecer o papel dos pais e cuidadores, auxiliando no equilíbrio, na saúde e na harmonização da família e da vida pessoal e profissional do colaborador. Em 2021, o Despertar atendeu 108 profissionais.



Laboratório / Acervo Saneago.

Clientes

Atendimento ao cliente

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Relacionamento e satisfação dos clientes

Ouvir o cliente, para a Saneago, é uma forma de fortalecer o relacionamento com esse público e uma oportunidade para captar demandas e expectativas, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e medir a satisfação dos clientes. Em função da pandemia que se estendeu por 2021, a Companhia deu continuidade à estratégia de se concentrar no uso da tecnologia para os atendimentos durante todo o período de restrições, como forma de garantir a segurança de clientes e colaboradores sem perder a agilidade e a eficiência, além dos atendimentos agendados no Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás, denominado Vapt Vupt.

Passada a fase crítica da disseminação da Covid-19, todas as modalidades de comunicação voltaram a ficar disponíveis: atendimento presencial nas agências de atendimento dos Vapt Vupt (Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás), por telefone (via call center, com atendimento 24 horas, sete dias por semana), Ouvidoria, correspondência ou

Em função da pandemia que se estendeu por 2021, a Companhia deu continuidade à estratégia de se concentrar no uso da tecnologia para os atendimentos durante todo o período de restrições, como forma de garantir a segurança de clientes e colaboradores sem perder a agilidade e a eficiência.

e-mail e agência virtual (disponível no site institucional www.saneago.com.br). No caso das redes sociais, a Companhia dispõe de uma unidade de atendimento específica, que acompanha esses canais e repassa as demandas às áreas operacionais envolvidas para agilizar a resolução.

Nos atendimentos pela plataforma do call center e nos Vapt Vupt, a Saneago realiza pesquisas de satisfação, que permitem detectar o nível de satisfação dos clientes em vários quesitos, identificado por região, considerando que, para os atendimentos presenciais, a Companhia conta com 67 unidades Vapt Vupt no Estado do Goiás.

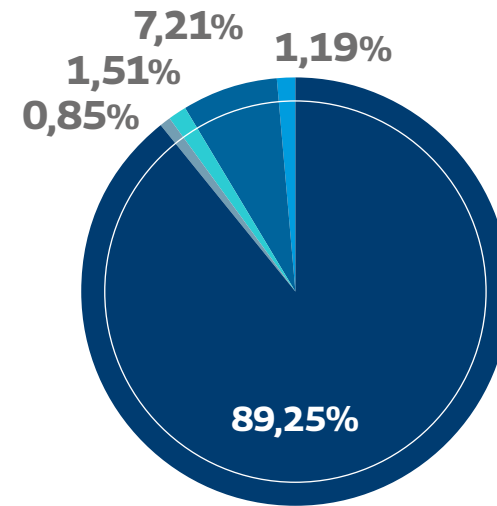
A estrutura de clientes da Companhia está subdividida entre residenciais, comerciais, industriais e órgãos públicos (incluindo entidades filantrópicas, como hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade e religiosas). Por segmento, a categoria residencial responde pela maior parcela de clientes, com participação de 89,25% em economias faturadas, o setor industrial representa 1,51%, a categoria comercial equivale a 7,21%, órgãos públicos participam com 1,19% e categoria social com 0,85%.



Ouvidoria, correspondência ou e-mail e agência virtual (disponível no site institucional www.saneago.com.br).

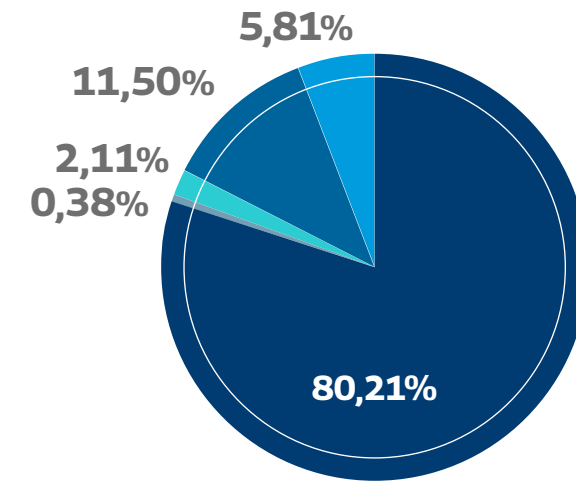
Economias faturadas - dez/2021

porcentagem



Valor faturado - 2021

porcentagem



Inadimplência

A pandemia provocada pela Covid-19 continuou influenciando diretamente o índice de inadimplência em 2021, considerando que, até o mês de maio, as restrições de circulação da população ainda eram similares ao mesmo período de 2020. Com a intenção de minimizar os impactos causados pela pandemia à população e assegurar a manutenção da prestação de serviços, em um momento em que a água tratada era fundamental para contribuir com a preservação da saúde, os cortes de água para clientes inadimplentes foram suspensos em 19 de março de 2020 até 04 de janeiro de 2021, quando a atividade foi retomada, exceto para clientes da categoria Residencial Social, que continuaram com a emissão de cortes suspensa.

Em 09 de abril de 2021, a suspensão do corte foi retomada e ampliada para as demais categorias consideradas vulneráveis, que representam aproximadamente 5,2% do faturamento: categoria Residencial Social, categoria Residencial para os subgrupos 1 e 65 (casas rústicas de até 60m² e casas residenciais com pequenos comércios) e categoria Comercial 2 (pequenos comércios de baixo consumo). Considerando a retomada das atividades econômicas a partir do arrefecimento dos efeitos da pandemia, a partir de 11 de maio de 2022 foi restabelecida a emissão de cortes para esses grupos de clientes.

Para reduzir os índices de inadimplência que subiram com a pandemia, a Saneago implantou novamente, no período de 04/11/2021 até 31/12/2021, o Programa Sanear, voltado a clientes que possuíam débitos relacionados à prestação dos serviços, até a referência de maio de 2021. O acordo pôde ser feito à vista ou parcelado até 30 de dezembro, pelo titular da conta ou representante legal com procuração.

Faturamento/arrecadação/inadimplência - 2021

Mês de referência	Valor faturado	Valor arrecadado	Inadimplência
Janeiro	R\$ 226.559.936,27	R\$ 197.614.945,32	14,65%
Fevereiro	R\$ 213.792.572,02	R\$ 205.275.344,32	4,15%
Março	R\$ 218.651.360,66	R\$ 232.107.739,86	-5,80%
Abril	R\$ 222.986.975,06	R\$ 197.557.804,59	12,87%
Maiο	R\$ 223.899.544,85	R\$ 218.520.003,69	2,46%
Junho	R\$ 233.713.457,41	R\$ 236.959.776,94	-1,37%
Julho	R\$ 228.611.776,06	R\$ 232.321.289,27	-1,60%
Agosto	R\$ 241.530.394,72	R\$ 241.179.559,58	0,15%
Setembro	R\$ 257.653.197,68	R\$ 242.501.258,09	6,25%
Outubro	R\$ 246.070.605,98	R\$ 246.085.770,51	-0,01%
Novembro	R\$ 228.167.364,63	R\$ 244.496.890,00	-6,68%
Dezembro	R\$ 238.912.415,49	R\$ 340.150.923,84	-29,76%
Total	R\$ 2.780.549.600,83	R\$ 2.834.771.306,01	-1,91%



Laboratório / Acervo Saneago.

Saúde e segurança do cliente

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Saúde e segurança dos clientes

Oferecer água tratada com qualidade e atuar com eficiência no tratamento do esgoto sanitário significa proporcionar saúde e segurança às pessoas. A Saneago tem consciência de seu compromisso na prestação de serviços e investe no monitoramento das condições de potabilidade e nas melhores técnicas para aperfeiçoar o controle da água e do esgoto, utilizando como referencial os requisitos legais dos órgãos federais, estaduais e municipais e dos agentes reguladores e fiscalizadores.

A Saneago possui ferramentas internas de gestão, que avaliam a qualidade e determinam os tratamentos corretivos e preventivos quando necessários, por meio dos projetos MGO (Modelo de Gestão Operacional) ETA e MGO (Modelo de Gestão Operacional) ETE. As certificações MGO são o reconhecimento pelas melhorias operacionais e de processo, em prol da maximização da qualidade do produto.

Todo o monitoramento é realizado pelos laboratórios da Companhia, que são auditados anualmente pela empresa externa certificadora do INMETRO. As avaliações passam pela análise crítica dos gestores dos laboratórios, dos gestores responsáveis pela operação dos sistemas e pela Gerência de Proteção Ambiental e Qualidade do Produto, que definem os planos de ação para manter os níveis de qualidade da água e do tratamento do esgotamento sanitário. Os resultados desse controle são disponibilizados aos órgãos fiscalizadores, reguladores e aos clientes.

Para aprimorar seus serviços, o Planejamento Estratégico para o período 2022/2026 prevê a adoção de um sistema automático de dosagem de produtos químicos nas unidades de tratamento de água, estruturação dos laboratórios de esgoto em regionais, melhoria na gestão operacional e acompanhamento da meta anual do Índice de Qualidade da Água e do Índice de Qualidade do Esgoto Tratado.

Cibersegurança e privacidade do cliente

A Saneago iniciou, em 2021, um importante projeto de renovação e ampliação das soluções de segurança cibernética, que colocará a Companhia alinhada com as melhores práticas de mercado e, conforme estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados, evidencia também a adoção de medidas técnicas para proteger os dados pessoais de nossos clientes de eventuais acessos não autorizados. Esse projeto foi licitado em 2021 e engloba a renovação e/ou aquisição das seguintes soluções:

Antivírus com EDR e AntiSpam



Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança



Segurança para servidores físicos, virtuais e containers



Gestão de Vulnerabilidade e Riscos em Segurança



Segurança de Perímetro de Última Geração



Segurança para Aplicações Web



Colaboradores / Acervo Saneago.



Além das aquisições dessas soluções, a Companhia está investindo também em treinamentos para a equipe técnica, visando otimizar os processos de monitoramento e atualizar os documentos normativos relacionados ao assunto.

Tarifa Residencial Social

A tarifa social é um programa voltado para clientes de baixa renda, classificados na categoria Residencial Social. O programa para famílias em situação de vulnerabilidade garante subsídio de 50% sobre o valor da categoria Residencial. Para estar enquadrado no programa, é necessário:

- Ser beneficiado por um Programa Social dos governos federal, estadual ou municipal;
- Ter perfil socioeconômico definido pela Saneago (residir em imóveis classificados como popular/rústico ou com área de até 60 m²);
- Possuir renda familiar de até dois salários-mínimos comprovados;
- Não possuir fonte alternativa de abastecimento no imóvel; e
- Manter consumo mensal de até 20 m³ por ligação/mês.

A Companhia oferece um trabalho de acolhimento social para baixa renda. O objetivo é negociar dívidas de clientes que estejam com dificuldades de pagar, para que as famílias possam manter o acesso aos serviços de saneamento.

Até março de 2021, em função dos impactos com a continuidade da pandemia, a Saneago manteve a decisão de suspender os cortes por inadimplência dos clientes classificados como Residencial Social e Comercial 2 (comércio de pequeno porte e baixo consumo), que equivalem a 0,88% do total de ligações faturadas (21.422 usuários cadastrados).

Em parceria com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Governo do Estado de Goiás (SEDS), a Companhia analisou a possibilidade de expandir o número de clientes beneficiados pela tarifa social, baseada em estudos técnicos da área comercial. Em 2022, estão sendo reabertas as inscrições para o Programa, que terá como requisitos para inscrição

ter cadastro ativo no CadÚnico com renda familiar de até R\$ 105 por pessoa, ser titular da conta de água na Saneago e consumir até 20 m³ de água por mês.

Acolhimento Social

Complementando o Programa, a Companhia oferece um trabalho de acolhimento social para baixa renda. O objetivo é negociar dívidas de clientes que estejam com dificuldades de pagar, para que as famílias possam manter o acesso aos serviços de saneamento. A intermediação é feita por assistentes sociais da Saneago, que também realizam avaliações das condições socioeconômicas de clientes que buscam se cadastrar para o Programa Água Social e emitem parecer social em relação às condições observadas.



ETAG - Material

Fornecedores

GRI 102-9, 102-10

A cadeia de fornecedores da Saneago engloba diversos segmentos de materiais e serviços, com ênfase em materiais hidráulicos e produtos para o tratamento de água e esgoto. A Companhia também dispõe de fornecedores de equipamentos e serviços, como vigilância, locação de veículos leves e pesados, manutenção de mobiliários e de instalações prediais, entre outros, para obras de implantação e manutenção das redes.

A Saneago mantém seu Cadastro de Fornecedores conforme normativa interna, divididos em níveis de informações e documentação, sendo facultativo para licitantes, mas obrigatório para contratados, e zela pelo cumprimento de obrigações legais. Também

exige no ato do cadastro a “Declaração de Responsabilidade Social”, no qual o fornecedor se compromete a cumprir fielmente a legislação trabalhista, “Declaração de Idoneidade” e “Declaração de Não Vínculo com a Administração”, afirmando não estar em situação impeditiva de contratar com a Administração Pública.

As execuções dos contratos da Saneago são acompanhadas de perto por seu respectivo gestor e, em caso de inadimplemento com aplicação das penalidades previstas na Lei nº 13.303/16 e regulamento interno, as sanções são registradas nesse cadastro.

Poder concedente

Os municípios recebem da Constituição a competência de assegurar o serviço público de saneamento básico à população e a Companhia, na qualidade de prestadora de serviços por meio de assinatura de contrato. A Saneago mantém um relacionamento ético, transparente, de respeito e parceria com todos esses gestores municipais.

A Companhia entende a necessidade de uma atuação coordenada em relação à manutenção e expansão das redes de água e esgoto, necessárias para uma prestação de serviços de forma adequada, eficiente, segura e em defesa ao meio ambiente. Para isso, realiza reuniões de alinhamento sempre que necessário com as autoridades dos municípios, em busca da melhoria constante dos serviços.



A Saneago mantém

um relacionamento ético, transparente, de respeito e parceria com todos esses gestores municipais.



Sociedade

Para a Saneago, é de vital importância manter um diálogo franco e aberto com toda a sociedade. As diretrizes do processo de comunicação com os públicos externos estão expressas no Planejamento Estratégico, na Política de Porta-Vozes, Comunicação e Divulgação de Informações e na Política de Patrocínio.

Esses recursos servem de orientadores para uma comunicação integrada, clara e objetiva, que esteja disponível em diversos canais para atingir todos os públicos. A Companhia dialoga com a sociedade por intermédio de canais presenciais (nas agências de atendimento dos Vapt Vupt) e não presenciais, gratuitos e disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana.



Site institucional da Saneago: www.saneago.com.br

Chat on-line: www.saneago.com.br

Central de Relacionamento com o Cliente:
(0800 645 0115)

Redes Sociais: (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Youtube);

Whatsapp: (62-32699115)

Aplicativo para celular e tablets

Ouvidoria: (0800-645-0117)

Tanto a Ouvidoria como a Central de Relacionamento com o Cliente têm equipes treinadas para oferecer um bom atendimento a todos os públicos. Nas mídias online, uma equipe de profissionais especializados responde pela produção e curadoria de conteúdo nas redes sociais, com vídeos, fotos e textos para a divulgação de notícias. As publicações reúnem temas relacionados à área de saneamento básico, comunicados de manutenção, informações sobre obras em andamento, investimentos, ações sociais e ambientais, entre outras.

Na área comercial, os profissionais de *Marketing* e Relações Públicas realizam diversas ações institucionais e comerciais para promover a marca, como eventos, palestras, reuniões estratégicas, realização de campanhas publicitárias e divulgação dos serviços prestados pela Saneago.

Para investidores, há atendimento direto do setor de Relações com Investidores no site da Companhia, no endereço ri.saneago.com.br. O contato é feito na opção “Fale com o RI”, dentro do campo “Serviço aos Investidores”. A página de contato também disponibiliza

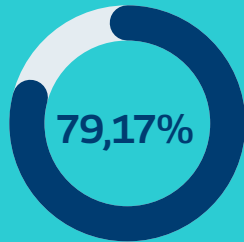
Com o objetivo de identificar as demandas e expectativas dos diversos *stakeholders*, a Saneago realiza pesquisa anual de engajamento, na qual busca interagir com os diversos públicos de interesse, por intermédio de questionários enviados por *e-mail*, *links em WhatsApp*, *site* e *rede sociais*.

os principais telefones da equipe de RI e oferece a possibilidade de envio de mensagem direta.

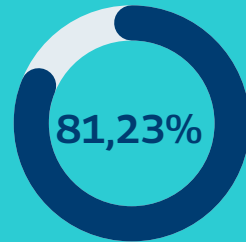
Com o objetivo de identificar as demandas e expectativas dos diversos *stakeholders*, a Saneago realiza pesquisa anual de engajamento, na qual busca interagir com os diversos públicos de interesse, por intermédio de questionários enviados por e-mail, links em WhatsApp, site e rede sociais. Em 2021, a iniciativa obteve retorno de 8.271 clientes, 127 fornecedores, 3.399 colaboradores e 21 responsáveis pelo poder concedente. Os resultados estão demonstrados nos gráficos:

Cientes

Ano - 2021



Índice de confiança na Saneago

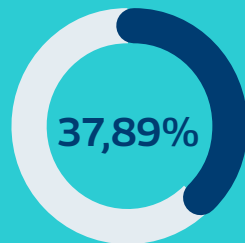


Grau de Satisfação do Cliente



Satisfação do cliente com produto e serviço

O que mais agrada nos produtos e serviços



regularidade

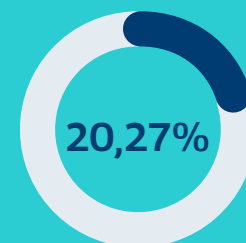


qualidade da água

O que mais desagrada nos produtos e serviços



tarifa



tempo de atendimento às solicitações



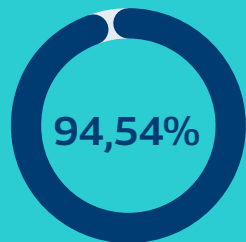
Aplicativo Saneago

Fornecedores

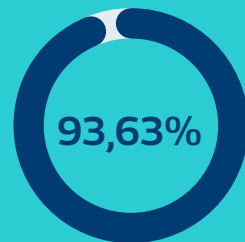
Ano - 2021



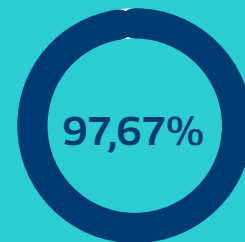
Satisfação com os colaboradores



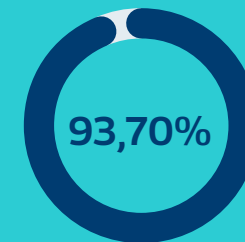
A Saneago é uma empresa prestativa para os Fornecedores



Conveniência no relacionamento com a Saneago



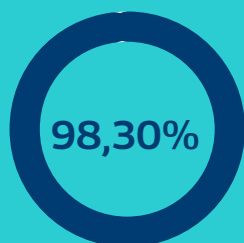
Satisfação com a pontualidade no pagamento



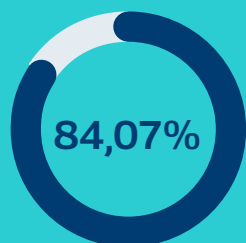
Satisfação com a transparência das informações

Pessoas

Ano - 2021



Orgulho da força de trabalho



Satisfação/Oportunidades de crescimento



Bom relacionamento com gestor imediato



Satisfação com os benefícios recebidos



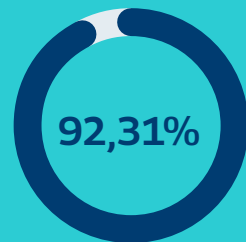
Comunicação com os integrantes da equipe

Poder Concedente

Ano - 2021



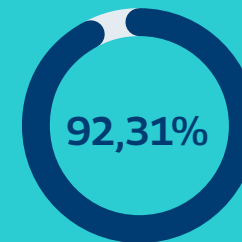
Satisfação com a Saneago



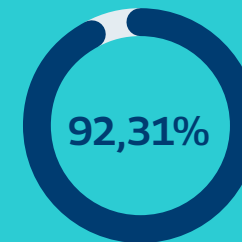
Confiança na Saneago



Satisfação com os serviços prestados



Satisfação com a equipe da Saneago que presta serviço no município



Conveniência no relacionamento com a Saneago

Trabalho social

Em suas diretrizes estratégicas, a Saneago tem como compromisso contribuir com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades onde atua, com programas voltados à educação ambiental, cidadania, conscientização e inclusão. As iniciativas para aproximar a Companhia e a população atendida pelos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário são coordenadas pela Supervisão de Ações Sociais.

As ações na área social têm como premissas conscientizar a população de que eles também são responsáveis pelas melhorias do local onde residem e disseminar valores como a importância da preservação do meio ambiente e dos empreendimentos de saneamento básico que atendem as comunidades. Reuniões de parceria, palestras

nas instituições de ensino e associações de moradores, visitas domiciliares, plantões sociais, reuniões com lideranças e beneficiários e apresentações de teatro estão entre as atividades promovidas pela Companhia.

Em 2021, mesmo com a manutenção das restrições impostas pela pandemia durante boa parte do ano, a Saneago colocou em prática diversos projetos, que atenderam mais de 200 mil pessoas em todo o Estado, com atividades de educação ambiental. Foram realizadas, ainda, reuniões, programas de capacitação e visitas domiciliares com lideranças e representantes de instituições e conselhos nos municípios com trabalho socioambiental para diagnósticos e propostas de melhorias na área de saneamento básico.



Semana da água/ Acervo Saneago

Para 2022, está em processo de finalização um novo programa de educação ambiental itinerante, destinado ao público em idade escolar, denominado Expresso Ambiental. A Companhia adquiriu um ônibus, que irá visitar instituições de ensino em todo o Estado de Goiás. O veículo está sendo transformado para abrigar televisores com óculos 3D, para que os alunos façam uma visita virtual às instalações da Saneago. Os vídeos mostram, com detalhes, como funcionam as Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e apontam os cuidados fundamentais com o meio ambiente.

Conscientização

Com foco na sustentabilidade, a Companhia realiza palestras, encontros e eventos com moradores de áreas beneficiadas com trabalhos de expansão e melhoria na rede, sobre a importância

do saneamento básico e dos recursos naturais. As iniciativas abrangem todos os públicos (infantil, juvenil e adulto).

Para o público infantil, os encontros ocorrem em escolas e o tema é apresentado em dinâmicas interativas e apresentações de teatro de fantoches. As reuniões para jovens e adultos abordam questões como o uso racional da água, uso correto das redes coletoras de esgoto, utilização e descarte correto da água pluvial, princípios dos 3R's (Reduzir, Reutilizar e Reciclar) e descarte adequado dos resíduos, como o óleo usado.

Visitas domiciliares

A conscientização da importância dos conceitos de sustentabilidade também é o tema principal das visitas domiciliares a moradores das regiões que passam por obras de manutenção e expansão do sistema de abastecimento de água

e esgoto. Além do caráter pedagógico, os profissionais que realizam as visitas entregam material informativo, repassam dicas e orientações fundamentais para a sustentabilidade dos sistemas e buscam conhecer melhor a realidade local e as condições sanitárias e de moradia da comunidade.

Em 2021, a Saneago realizou projetos em várias cidades do Estado, beneficiando mais de 50 mil pessoas nos municípios de Águas Lindas, Anápolis, Padre Bernardo, Goiânia, Pirenópolis e Rubiataba. Com o resultado, foi possível obter a ampliação do nível de conhecimento e respeito às questões ambientais por parte dos beneficiados em relação aos sistemas de saneamento básico. A iniciativa ainda auxiliou na valorização do benefício, na diminuição das doenças de veiculação hídrica e, principalmente, no aumento da qualidade de vida dos moradores.

A mudança de hábitos por parte da população também tem contribuído com a proteção e recuperação do ambiente local, por meio de práticas sustentáveis relacionadas ao uso adequado da água, sistema de coleta de esgoto, destinação da água pluvial e descarte correto dos resíduos. A prática vem demonstrando que o programa causa impacto positivo e provoca mudança saudável de hábitos, com benefícios para as comunidades e o meio ambiente local, além de promover maior integração entre as pessoas.

Educação Socioambiental

A Saneago, por meio dos Núcleos de Educação Ambiental distribuídos nas unidades operacionais de todo o Estado, tem implementado ações educativas e de conscientização ambiental, visando promover e firmar parcerias para o desenvolvimento de ações de Educação Ambiental nos municípios. Trata-se da

proposição de ações que se pautam em práticas ambientais corporativas sustentáveis e abordam temas que vão desde a separação e destinação correta de resíduos sólidos à participação em ações nas escolas municipais e estaduais sobre saneamento básico, programas e projetos ambientais e uso consciente de recursos hídricos.

O ano de 2021 finalizou com o atendimento de 23.650 pessoas com atividades de Educação Ambiental, realizadas no Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes (NEA Goiânia), onde foram feitas visitas de estudantes de diversas instituições de ensino em ETEs e ETAs. Pelos Núcleos de Educação Ambiental vinculados às Gerências Regionais (NEARs), foram atendidas 138.777 pessoas durante todo o ano. Além da própria Saneago e de empresas e instituições interessadas



O Programa Olho no Óleo já recolheu mais de 534 mil litros de resíduos desde a sua criação. No final de 2021, o projeto contabilizou 963 grandes geradores cadastrados e coletou, incluindo a entrega voluntária nos postos credenciados, cerca de 21 mil litros de óleo usado.

na educação ambiental de seus funcionários, o NEA atuou na perspectiva de fomentar a agenda ambiental corporativa, ofertando atividades como palestras e ações educativas nas instituições de ensino do Estado. Os núcleos de Educação Ambiental também realizaram ações de parceria em projetos ambientais com órgãos e entidades como Ministério Público de Goiás, Secretária Estadual da Educação, UFG, Prefeituras, Movimento Lixo Zero Brasil, dentre outros.

Programa Olho no Óleo

Resíduos orgânicos, como o óleo usado de frituras, provocam diversos transtornos para o meio ambiente e as redes de esgoto. Esses resíduos se acumulam nos dutos, exigindo constante manutenção, e atingem os mananciais, gerando problemas como a proliferação de micro-organismos, o que colabora para reduzir o oxigênio

da água e prejudica substancialmente a qualidade da água bruta. Essa condição provoca degradação dos mananciais, encarece o custo de tratamento da água e eleva o preço final para o cliente.

Com a intenção de conscientizar a população sobre a importância de destinar o óleo residual de fritura de forma adequada e ecologicamente correta, a Saneago mantém, desde 2012, o Programa Olho no Óleo. O projeto incentiva os clientes a entregar o óleo usado em garrafas, do tipo PET, nas agências de atendimento dos Vapt Vupt (Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás) ou nas Gerências de Negócios onde o Programa já foi instalado. Em troca, a Companhia concede um crédito, a ser compensado na próxima fatura, equivalente a R\$ 0,50 por litro de óleo comestível entregue.

Até o encerramento de 2021, o Programa estava disponível para cinco municípios (Goiânia, Morrinhos, Anápolis, Itumbiara e Cidade de Goiás) e será estendido para as demais regionais. No caso de empresas de alimentos que gerem a partir de 50 litros de resíduos por mês, como pastelarias, pit dogs, panificadoras e bares, entre outros, a Saneago faz a coleta. Basta que o cliente se cadastre pelo 0800 para receber no seu estabelecimento um recipiente próprio para acumular o óleo usado, que será trocado mensalmente.

Assim como o cliente pessoa física, as empresas contam com o mesmo bônus para abater na conta de água e esgoto. Segundo algumas empresas, o Programa possibilita uma diminuição de até 25% na fatura mensal. Todo o óleo coletado é destinado à reciclagem – usado, por exemplo, na produção de biodiesel e na fabricação de sabão.

O Programa Olho no Óleo já recolheu mais de 534 mil litros de resíduos desde a sua criação. No final de 2021, o projeto contabilizou 963 grandes geradores cadastrados e coletou, incluindo a entrega voluntária nos postos credenciados, cerca de 21 mil litros de óleo usado.

Programa Produtor de Água

O Produtor de Água do Ribeirão João Leite nasceu da necessidade de proteger os mananciais e garantir água em quantidade e qualidade para o abastecimento de Goiânia e Região Metropolitana, considerando que a degradação das bacias aumenta o custo para a Saneago e para a população e pode reduzir a vida útil do reservatório do Ribeirão João Leite.



Com adesão voluntária,
o Programa mantém

29 Projetos

O Programa se propõe a apoiar, orientar e certificar projetos que reduzam a erosão e o assoreamento dos mananciais. Isso permite elevar a infiltração de água para os lençóis subterrâneos e proteger as nascentes.

Desde 2016, a iniciativa desenvolve projetos em propriedades de produtores rurais para a recuperação ambiental, por meio de manejos conservacionistas e melhoria da cobertura vegetal. Em contrapartida, o produtor pode regularizar sua propriedade no Cadastro Ambiental Rural e se credenciar, através de um contrato com a Saneago, para participar do Pagamento por Serviços Ambientais.

Com adesão voluntária, o Programa mantém 29 Projetos Individuais de Propriedades ativos no encerramento do exercício, localizados nos municípios de Ouro Verde e Nerópolis. Os produtores estão participando da primeira fase do projeto, com validade de cinco anos e possibilidades de renovação. Para o próximo ano, a Companhia pretende ampliar o Programa para os demais municípios que abastecem a bacia do Ribeirão João Leite.

Anualmente, as propriedades são vistoriadas para verificar se as condições do contrato estão sendo efetivamente cumpridas, e os pagamentos, também anuais, são proporcionais às boas práticas conservacionistas por hectare. Em 2021, foram realizadas 25 vistorias a produtores rurais que mantêm contratos celebrados com a Saneago, o que totalizou o pagamento de R\$ 140.180,23.

O Programa foi criado em 2013, através de acordo de cooperação técnica, do qual participam a Agência Nacional de Água (ANA); Secretaria Estadual do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Goiás (SEMAD); Secretaria Estadual de Educação (SEDUCE); Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SEAPA); Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes (GOINFRA); Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agropecuária (EMATER); Agência Goiana de Defesa Agropecuária (AGRODEFESA); Universidade Federal de Goiás (UFG); Ministério Público Estadual (MP-GO); Federação da Agricultura do Estado de Goiás (FAEG); e os municípios da Bacia Hidrográficas do João Leite: Anápolis, Nerópolis, Teresópolis de Goiás, Ouro Verde de Goiás, Campo Limpo de Goiás e Goianápolis.



RECONHECIMENTO PELO APOIO À
PROTEÇÃO DAS ÁGUAS BRASILEIRAS

Certificado de Mérito Ambiental

A Universidade Federal de Goiás (UFG), em parceria com a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD), o Planos

de Bacias dos Afluentes do Paranaíba do Estado de Goiás (PBAP-GO) e a Saneago, realizou a cerimônia de entrega de certificados de mérito ambiental para protetores de água em Goiás.

A cerimônia, que fez parte das comemorações da Semana do Meio Ambiente, ocorreu de forma virtual, com transmissão pelo canal oficial da UFG, no YouTube. No total, 42 protetores e personalidades foram reconhecidos com a certificação, destinada àqueles que contribuíram de forma significativa para a preservação e recuperação dos recursos hídricos do Estado.

Programa Faça o seu Papel

O Faça o Seu Papel é um programa socioambiental, implementado em julho de 2005 por um grupo de empregados da Saneago, que voluntariamente iniciaram ações de sensibilização por meio de

educação ambiental e coleta seletiva de papéis nas unidades da Companhia. A partir de 2009, a iniciativa passou a integrar na equipe empregados readaptados para desenvolver atividades consonantes com suas limitações e incluiu atividades artesanais, com o reaproveitamento de resíduos descartados nas unidades da Saneago.

O programa estabelece o gerenciamento dos resíduos sólidos caracterizados como de Classe I e II, de acordo com a NBR 10.004:2004, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), gerados pelos colaboradores da Companhia em suas atividades nas salas, copas, cozinha, pátio, banheiros etc. Também observa se o resíduo apresenta critérios quanto ao aproveitamento para transformação (Recicláveis e Não Recicláveis) e quanto aos riscos potenciais ao meio ambiente (Perigosos e Não Perigosos), e contempla os aspectos referentes à segregação, coleta, manipulação, acondicionamento, transporte, armazenamento, tratamento e destinação adequada, como o reaproveitamento, reciclagem e disposição final, atendendo às especificações e adequações das legislações vigentes e buscando exercer função socioambiental. Em 2021, o programa coletou e destinou à reciclagem 61,5 toneladas de materiais recicláveis, o que gerou receita de mais de R\$ 12 mil.



6

MEIO AMBIENTE

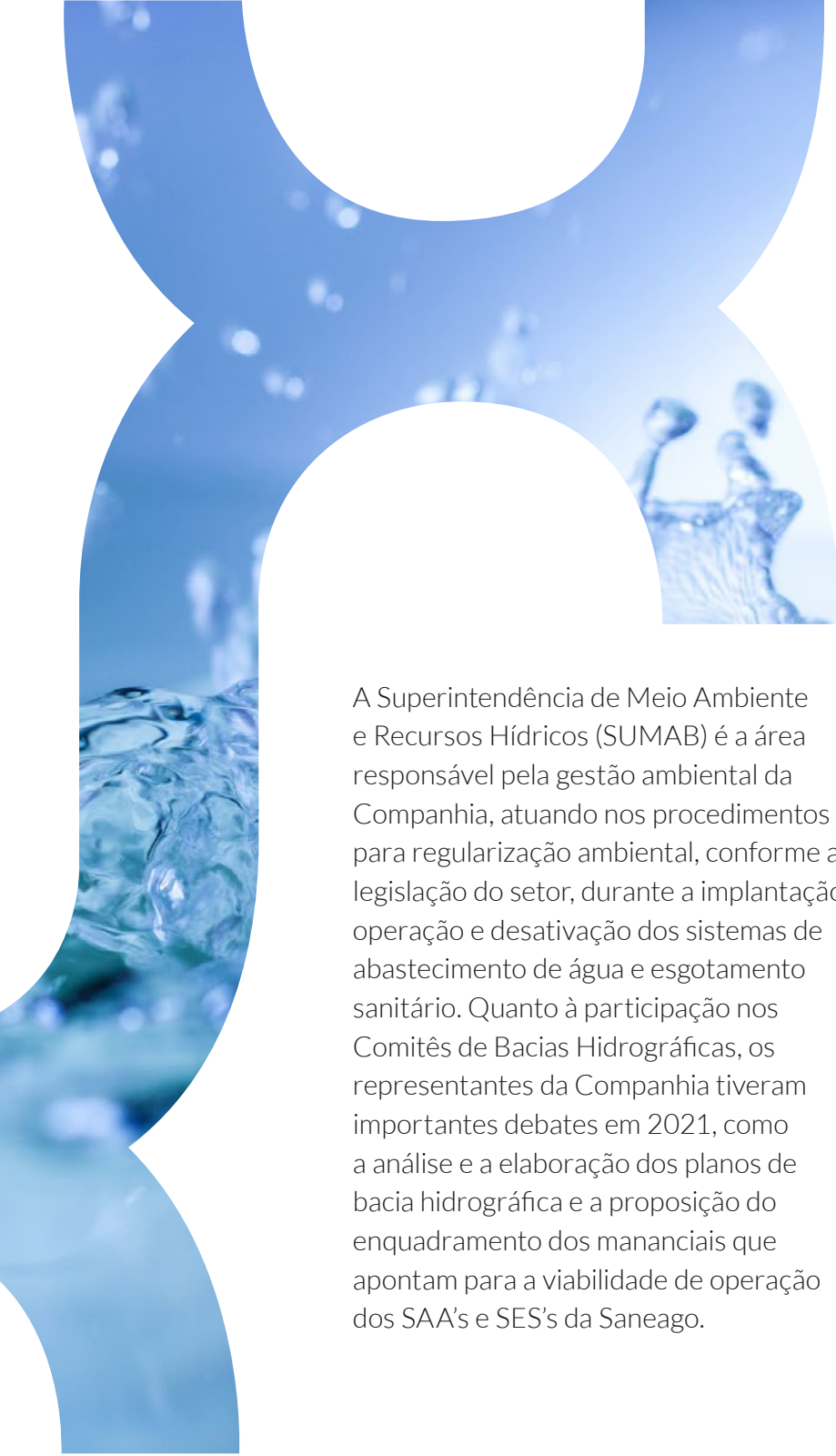


Plantio de mudas FNMA Goianira / Acervo Saneago

Proteção do meio ambiente

Com o propósito de contribuir para a defesa do meio ambiente, a Saneago participa ativamente em projetos de proteção, conservação, recuperação de nascentes e mananciais, reflorestamento e educação ambiental, em conformidade com a legislação do setor, por meio de parcerias com órgãos públicos, prefeituras, instituições, ONGs e entidades privadas. A Companhia também participa de fóruns de discussão de gestão e legislação, em iniciativas como:

- Câmara Técnica do Conselho Nacional de Recursos Hídricos, do Conselho Estadual de Recursos Hídricos;
- Câmaras técnicas temporárias, que discutem a gestão de recursos hídricos e legislação;
- Comitês de Bacias Hidrográficas, para a gestão descentralizada e compartilhada dos recursos hídricos, conforme as Políticas de Recursos Hídricos Nacional e Estadual;
- Acordos de alocação de água, negociadas no Estado de Goiás; e
- Diversas parcerias em programas de conservação do solo e da água.



A Superintendência de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (SUMAB) é a área responsável pela gestão ambiental da Companhia, atuando nos procedimentos para regularização ambiental, conforme a legislação do setor, durante a implantação, operação e desativação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Quanto à participação nos Comitês de Bacias Hidrográficas, os representantes da Companhia tiveram importantes debates em 2021, como a análise e a elaboração dos planos de bacia hidrográfica e a proposição do enquadramento dos mananciais que apontam para a viabilidade de operação dos SAA's e SES's da Saneago.

Ao longo de 2021, a área deu continuidade à implementação de iniciativas com diversos parceiros e colaborou para a realização de mais de 120 vistorias e diagnósticos ambientais das bacias hidrográficas e de seus mananciais, doações de materiais para cercamento e recomposição florística, além da elaboração de 70 relatórios de desempenho ambiental dos sistemas operacionais.

Diretrizes da sustentabilidade

O Planejamento Integrado da Saneago 2022/2026 define as diretrizes estratégicas para a gestão dos recursos hídricos, e a atuação da Companhia é norteada por diretrizes ambientais, em conformidade Política de Sustentabilidade, sendo as principais delas:

- Prevenir, mitigar e minimizar riscos, danos e impactos ambientais decorrentes das atividades diretas e indiretas da Saneago;
- Promover a adoção de práticas sustentáveis nas obras, projetos e soluções propostas pela Saneago, fundamentadas no uso racional e econômico de recursos naturais e na eficiência energética, com a utilização de fontes renováveis e limpas de energia;

- Incentivar o uso de tecnologias limpas de menor impacto ambiental e reduzir o consumo de materiais, promovendo a ecoeficiência em todos os processos da Companhia, com a implementação de sistemas produtivos sustentáveis;
- Adotar metas e definir indicadores de sustentabilidade, viabilizando a gestão de riscos ambientais;
- Garantir a ecoeficiência na utilização dos recursos, visando a redução da pegada ecológica da Companhia, pela adoção de critérios socioambientais operacionais, assim como para a aquisição de bens e serviços;
- Integrar a análise dos riscos ambientais aos processos decisórios da Companhia; e
- Adotar os princípios da Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P), primando pelo uso racional de recursos naturais na realização das atividades internas da Instituição.

Gestão da água e efluentes

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Gestão da água e efluentes, GRI 303-2, 303-3, 303-4

A sustentabilidade do meio ambiente é vital para manter os mananciais, matéria-prima da Saneago. Para captar água de qualidade e realizar a correta destinação dos efluentes, é necessário manter esses mananciais protegidos, evitando, ao máximo, a poluição decorrente da urbanização, industrialização e desmatamento. Ciente disso, a Saneago monitora constantemente as bacias de abastecimento de água e acompanha os impactos na captação, com vistorias e ações de conservação de solo e reflorestamento de nascentes, além de investir na redução de perdas na produção.

A Rede de Monitoramento Hídrico é a área responsável pela gestão interna dos recursos e pelo controle quantitativo e qualitativo dos mananciais nas estações em que há pontos de captação e lançamento de efluente tratado. O setor coleta informações das estações de monitoramento e analisa os resultados para identificar oportunidades de melhorias. No planejamento e implantação de novas unidades são realizados estudos ambientais que identificam os possíveis impactos e desenvolvem as propostas de compensação e mitigação.

Rede de Monitoramento Hídrico

É a área responsável pela gestão interna dos recursos e o controle quantitativo e qualitativo dos mananciais nas estações em que há pontos de captação e lançamento de efluente tratado.



Rio Meia Ponte/Acervo Saneago

Para assegurar o abastecimento de água necessário à população, a Saneago participou dos dois acordos de alocação negociada de água, realizados no Estado de Goiás, em duas regiões de estresse hídrico, no âmbito de dois comitês de Bacia hidrográfica e validados pelo Conselho Estadual de Recursos Hídricos do Estado de Goiás. Na região metropolitana de Goiânia, a Companhia também tem atuado junto ao Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Meia Ponte e do Conselho Estadual de Recursos Hídricos nas ações de enfrentamento da crise hídrica, que desafia a gestão dos recursos hídricos.

O tratamento da água bruta captada gera efluentes, que precisam ter o correto tratamento e destinação. Para isso, a Companhia vem implantando, gradualmente,



Barragem Rio Meia Ponte/Acervo Saneago



unidades de tratamento de lodo de ETA e desenvolvendo projetos para o melhor aproveitamento desse lodo. No tratamento de esgotos, é gerado efluente tratado, que volta para o corpo receptor, e lodo, que pode ter uso agrícola e contribuir para a recuperação de áreas degradadas. Em 2021, a Saneago produziu 130 toneladas por dia de lodo na ETE de Goiânia, que foram destinadas à recuperação de áreas degradadas em fazendas do Estado.



foram destinados à
recuperação de áreas
degradadas em fazendas
do estado



Captação da água (ML)

	2020	2021
Captação total de água	779.464,47	786.065,52
Água de superfície	323.818,32	322.404,76
Água subterrânea	64.078,76	70.628
Água do mar	0	0
Água produzida	387.897,08	393.032,76
Água de terceiros (abastecimento público)	3.670,31	0
Captação de água em áreas com estresse hídrico	32.099,51	21.088,54
Água de superfície	12.266,49	10.133,88
Água subterrânea	1.948,11	410,39
Água do mar	-	-
Água produzida	14.214,6	10.544,27
Água de terceiros	3.670,31	0

Eficiência energética

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Eficiência energética, GRI 302-1

O consumo de energia elétrica é indispensável na gestão e operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. A energia é utilizada, principalmente, em bombeamentos para a realização do trabalho hidráulico. De acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS), o consumo de energia elétrica do setor de saneamento básico representa 12,9 TWh, o que corresponde a mais de 2,7% do consumo total do sistema elétrico nacional brasileiro (Empresa de Pesquisa Energética, 2019).

Na Saneago, a energia elétrica se constitui no segundo maior custo da Companhia. Em função das ações para ampliar a eficiência energética, houve redução de 12.361 MWh (44.501 GJ) no ano de 2021, equivalentes a, aproximadamente, 3,69% do consumo total de energia elétrica – o cálculo utilizou o Protocolo Internacional de Medição e Verificação de Performance, da *Efficiency Valuation Organization* (EVO). Mesmo assim, as despesas com energia somaram R\$ 245,71 milhões no exercício e responderam por 12,6% dos custos e despesas totais.

Devido ao impacto nas despesas, uma plataforma digital faz o acompanhamento mensal de todas as faturas de energia elétrica das mais de 2.600 unidades consumidoras. A ferramenta gerencia o consumo e o custo com energia e permite identificar inconformidades e disparidades no consumo, o que permite tomadas de decisões mais ágeis e torna o controle mais eficaz.

A gestão busca melhorar:

A eficiência energética das unidades consumidoras;
Reduzir o consumo e os custos;



Evitar desperdícios e gastos com implantação de novos sistemas para abastecimento de água e de esgotamento sanitário;



Evitar degradações ambientais na busca de novas fontes de água;



Melhorar o uso de energia elétrica das unidades, com menor desgaste, além dos investimentos em eficiência e inovação energética, inclusive gerando energia através de usina fotovoltaica e CGH (central geradora hidrelétrica).



O processo de gerenciamento, a cargo da Supervisão de Gestão de Energia, define metas para o indicador de eficiência energética para os Sistemas de Abastecimento de Água (calculado pela Energia Total Consumida/Volume Total de Água Consumido), para cada distrito operacional e para a Companhia. As metas contidas no Planejamento Estratégico 2022/2026 preveem 1,13% em 2022, 1,12% em 2023 e 1,11% em 2024.

A Supervisão, além de monitorar os gastos com energia, procura identificar possíveis desperdícios, em especial de equipamentos ineficientes para substituição, e elaborar projetos de eficiência energética, como aproveitamento de potencial energético disponível em barragens e instalação de usinas fotovoltaicas. Atualmente, estão em desenvolvimento diversos projetos, como a locação de 30 MWp de geração distribuída fotovoltaica e a construção de subestações de energia elétrica para unidades com alto consumo, o que poderá reduzir o valor da tarifa aplicável, ambos com previsão para execução em 2023.

O cenário de crise hídrica do país observada em 2021, também impactou o setor elétrico, com reflexos na área de saneamento básico. Para reduzir custos e adotar uma opção mais sustentável, a Companhia passou a adquirir energia pelo Mercado Livre, oriunda de fontes renováveis, que irá atender parte dos sistemas de Goiânia (Booster Cascalho), Rio Verde (Booster Abóbora) e Jataí (Captação, ETA e EAT).

A utilização desse recurso terá início em março de 2022 e poderá proporcionar redução anual estimada de mais de 22% no valor pago hoje pela Companhia. O cronograma proposto prevê, ainda, a aquisição de energia no Mercado Livre para um total de 70 unidades consumidoras, que representam 53% do consumo total da empresa.

Consumo de energia dentro da organização (GJ)

	2019	2020	2021	2020/2021
Combustíveis não renováveis				
Gasolina (automotiva)	33.399,37	32.157,79	39.188,80	21,90%
Óleo diesel	64.768,08	75.377,59	84.092,12	11,60%
Gás natural (GLP)	0	0,92	0,77	-16,70%
Etanol	20.163,42	15.460,36	12.321,97	-20,30%
Combustíveis renováveis				
Energia fotovoltaica	41.198,47	353.216,23	247.734,47	-29,90%
Consumo de eletricidade adquirida	1.258.628,03	1.239.842,88	1.206.455,00	-2,70%
Total	1.418.157,37	1.716.055,77	1.589.793,12	-7,40%

Recuperação de nascentes e mananciais

GRI 304-2

Para assegurar a captação de água em qualidade e quantidade, há um constante monitoramento quantitativo dos mananciais e das bacias de abastecimento, visando rastrear os eventuais impactos, além de ações de vistorias, conservação de solo e reflorestamento de nascentes.

As iniciativas de proteção e recuperação de nascentes incluem serviços de cercamento de nascentes e trechos de matas ciliares, plantios com mudas nativas e cercamento das estações de tratamento, para mitigar impactos significativos diretos e indiretos na biodiversidade local, como áreas formalmente designadas por sua importância ou sensibilidade especial. Parte das mudas utilizadas nos projetos de recuperação vem do viveiro próprio da Saneago, que produz mais de 60 mil mudas nativas por ano, e as demais são adquiridas para distribuição a parceiros que atuam em projetos de proteção de nascentes e matas ciliares em todo o Estado.

Os planos de recuperação de nascentes permitem reduzir os riscos de impactos, como a poluição (introdução de plantas que não ocorrem naturalmente naquele habitat), a introdução de espécies invasoras, pragas e agentes patogênicos e a redução de espécies, uma vez que são utilizadas mudas nativas do bioma cerrado. A Supervisão de Estudos Ambientais e a Gerência de Apoio à Conservação de Mananciais elaboram os estudos desses impactos para enfrentar as ameaças à biodiversidade local e atender aos órgãos fiscalizadores, como a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad).

O Projeto do FSA (Fundo Socioambiental da CAIXA) para a recuperação de nascentes e regeneração de Áreas de Preservação Permanentes (APP) na sub-bacia do Ribeirão Meia Ponte é a principal iniciativa de preservação e objetiva ampliar a oferta de água para a Região Metropolitana de Goiânia.

No período houve recuperação de

+80 nascentes
e início ao processo de recuperação de outras 123 nascentes

270 trechos
de mata ciliar, passando por 167 propriedades rurais



Barragem Fazenda Água Branca

R\$ 2,9 milhões
investidos em projetos de
recuperação de nascentes
e de conservação de solo

Com investimentos que somaram R\$ 1,7 milhão em 2021, houve recuperação de mais de 80 nascentes e 270 trechos de mata ciliar, passando por 167 propriedades rurais, localizadas em oito municípios: Brazabrantes, Goianira, Inhumas, Itauçu, Nerópolis, Nova Veneza, Ouro Verde e Santo Antônio de Goiás. A proteção das nascentes exigiu um total de 580 mil metros quadrados de cercamento e 70 mil mudas para reflorestamento.

Em 2021, a Saneago deu início ao processo de recuperação de 123 nascentes, que estão recebendo 1,2 milhão de metros quadrados de cercamento e mais de 54 mil mudas para reflorestamento. Essa ação é fruto de levantamento realizado em 2020, em mananciais de 11 municípios goianos, que enfrentam situação de escassez hídrica. Em 2021, foram investidos aproximadamente R\$ 2,9 milhões em projetos de recuperação de nascentes e de conservação de solo.

Impactos das mudanças climáticas

GRI 201-2

A Saneago vem implementando ações para minimizar o impacto das mudanças climáticas em suas atividades. Dentre essas iniciativas, duas merecem destaque:

Hidrologia e Hidrogeologia

Para a eficiente manutenção da operação dos sistemas da Saneago foram realizados: o monitoramento dos mananciais superficiais de captação e lançamento de efluentes; a disponibilização dos dados obtidos pela rede para as agências reguladoras e usuários, via Portal de Monitoramento/Sala de Situação; e o cumprimento das condicionantes de outorga e de alocações negociadas, realizadas nas bacias de interesse da Saneago, de domínio estadual ou federal. Em paralelo, foram executadas vistorias em bacias críticas e articulações, junto aos produtores rurais, para a abertura de comportas de seus barramentos, a fim de promover o aumento da vazão dos mananciais de abastecimento público.

Foram efetuados estudos pontuais para a definição de locais favoráveis à captação de água subterrânea por meio de poços tubulares profundos, com foco nos

municípios mais críticos durante o período de escassez hídrica. A Saneago também concluiu projetos de locações de poços e realizou campanhas de perfuração em todo o Estado de Goiás. Em 2021, as perfurações somaram 50 poços, com investimento de cerca de R\$ 1,5 milhão, o que significou incremento de 316 l/s nos Sistemas de Abastecimento de Água (SAAs) da Companhia.

Educação Ambiental

O período de estiagem no Estado de Goiás se agrava a partir do mês de agosto, o que causa drástica redução na vazão de água dos mananciais que abastecem as cidades. Dentro desse contexto, a educação ambiental desempenha um papel fundamental, uma vez que conscientiza a população em relação ao uso racional dos recursos hídricos e contribui na formulação de políticas e estratégias para o uso da água.

Diante dessa realidade, a Diretoria de Produção (DIPRO) da Saneago elaborou o Plano de Ação de Escassez Hídrica 2021, por meio de suas unidades organizacionais subordinadas à Superintendência de Meio Ambiente e

Educação Ambiental/Acervo Saneago



Recursos Hídricos (SUMAB), Gerência de Educação Ambiental e Ações Sociais (P-GEA) e Supervisão de Educação Ambiental (P-SEA). As ações educativas foram intensificadas para as cidades com risco de escassez hídrica, alcançando o total de 36.437 pessoas. Foram atendidos os alunos do ensino infantil e fundamental de escolas públicas e privadas e a população residente nas cidades.

As equipes ambientais se propuseram também a levar conhecimento ao público em geral sobre a agenda ambiental da água, dando ênfase na preservação de água e das nascentes, buscando conscientizar a comunidade escolar, poder público, pequenos agricultores locais e sociedade civil em geral. Por meio de palestras remotas e disponibilização de material gráfico, as equipes trouxeram informações para a população sobre a preservação dos recursos naturais e escassez hídrica e sobre a atuação e o impacto positivo da interferência das ações ambientais da Saneago na disponibilidade hídrica da cidade.

Inventário de carbono

A Saneago contratou, no final de 2021, uma empresa especializada para a elaboração de seu primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Os levantamentos de dados são referentes ao ano de 2020, e está planejada a realização de novo inventário referente às emissões em 2021. O objetivo é identificar as principais fontes de emissões, quantificar e desenvolver um plano de mitigação. Com a realização do inventário de GEE, a Companhia busca melhoria de processos operacionais, antecipação de riscos regulatórios e redução de passivo ambiental, além de propiciar inovação tecnológica e valorização da imagem junto aos *stakeholders*. Os resultados do primeiro inventário mostraram:

Emissões



Assim como em outras companhias de saneamento, a maior fonte de emissões de GEE ocorre nas Estações de Tratamento de Esgotos.



7

GESTÃO OPERACIONAL

Gestão e eficiência operacional

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Eficiência operacional, GRI 302-4

A Saneago é responsável pelo abastecimento de água e tratamento de esgotos em 226 dos 246 municípios do Estado de Goiás – dos quais 62 possuem Contrato de Programa e 164 Contratos de Concessão – e amplia constantemente sua eficiência operacional para oferecer água tratada e serviços de esgotamento sanitário de qualidade para assegurar saúde e qualidade de vida à população goiana.

No encerramento de 2021, a Companhia contava com 148 contratos em vigor (86 contratos de concessão e 62 na modalidade de contratos de programa) e 78 contratos de concessão vencidos – condição esperada em função da transição decorrente do Novo Marco Legal. Mesmo nos contratos vencidos, a Saneago continua operando normalmente, para garantir

a tranquilidade da população. No ano, a Companhia registrou aumento no número de contratos de concessão, que passou de 84 para 86, reflexo da prorrogação automática prevista em 12 contratos de concessão. Outros 10 contratos tiveram seu prazo expirado, sem prorrogação.

O prazo médio de vencimento dos contratos é de 20 anos. Mais de 71% da receita da Companhia é decorrente de 62 contratos de programa, com vencimentos entre 2037 e 2050. Os 10 municípios com maior faturamento respondem por 61,7% da receita. Os dois maiores contratos, para atendimento das cidades de Goiânia e Anápolis, que detêm contratos com vencimento respectivo em dezembro/2049 e fevereiro/2050, são responsáveis por 43,76% do faturamento total.

Processo de verificação de perdas / Acervo Saneago



Independente das negociações de contrato, a Saneago continua a concentrar seus esforços na expansão de suas operações, em busca de atingir a universalização dos serviços. Ao longo do ano, a Companhia expandiu os sistemas de água e esgoto pelo Estado, aumentando em 2,39% as economias de água e em 5,11% as economias de esgoto. No fechamento de 2021, o percentual da população atendida com água e esgoto foram 97,71% e 67,09%, respectivamente.

Água - Indicadores operacionais - 12M2020 e 12M2021

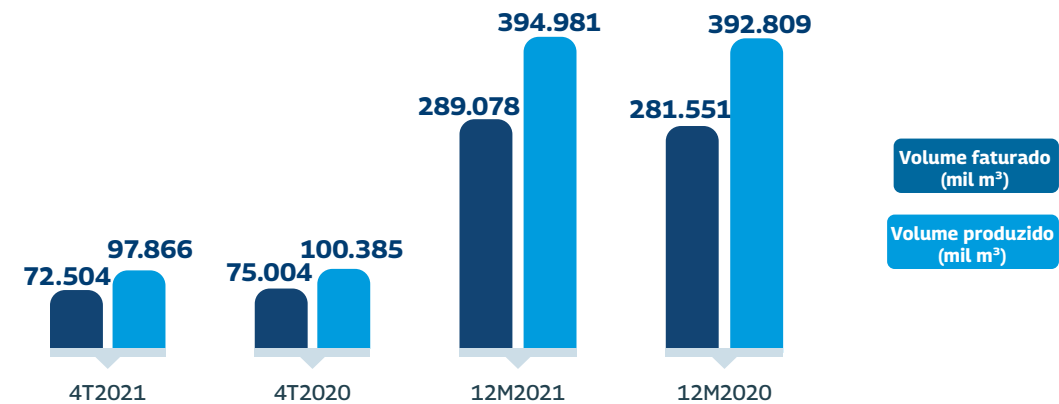
Água - Indicadores operacionais	Unid.	2021	2020	Var. (%)
População atendida	mil	5.921	5.829	1,58%
Índice de atendimento	%	97,71%	97,45%	0,27%
Ligações	mil	2.334	2.270	2,82%
Economias	mil	2.531	2.472	2,39%
Extensão de rede	km	32.240	31.277	3,08%

Esgoto - Indicadores operacionais - 12M2020 e 12M2021

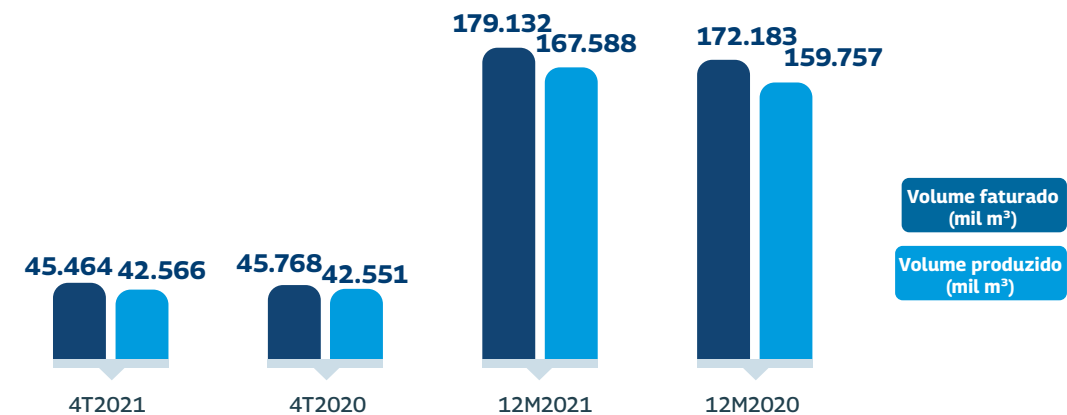
Esgoto - Indicadores operacionais	Unid.	2021	2020	Var. (%)
População atendida	mil	4.065	3.871	5,01%
Índice de atendimento	%	67,09%	64,71%	3,68%
Índice de atendimento (tratado)	%	93,57%	93,13%	0,47%
Ligações	mil	1.336	1.261	5,95%
Economias	mil	1.502	1.429	5,11%
Extensão de rede	km	14.790	13.287	11,31%

Volumes produzidos/faturados/tratados

Água - Indicadores operacionais



Esgoto - Indicadores operacionais



Elevatória Sistema Corumbá



As operações dos sistemas de tratamento de água e esgoto são gerenciadas e controladas 24 horas por dia e contam com o acompanhamento de indicadores, dados e variáveis operacionais que possibilitam mapear todo o processo, identificar falhas e buscar soluções. Nas operações internas, os índices de perdas de água na distribuição e de desempenho de serviços norteiam os controles internos de produção. Avaliações externas são feitas pelo Sistema Nacional de Informações do Saneamento (SNIS) e institutos como o Trata Brasil, nos quais a Saneago é colocada entre os melhores do país nesses quesitos.

Novas tecnologias e inovações do setor também estão no radar do Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento da Companhia, setor responsável por identificar novos recursos e que já desenvolveu procedimentos operacionais próprios para amplificar a eficiência operacional dos sistemas de água e esgoto.

Ferramentas como o Sistema Supervisionado de Automação estão entre os recursos para a gestão operacional – implantado em cerca de 95% das Unidades Operacionais de Água e Esgoto da Companhia (225 municípios) – e o Sistema Georreferenciado GISWATER, que permite atualizações diárias de cadastros técnicos

operacionais e pode ser integrado a vários bancos de dados, em uma única plataforma, para agilizar o controle das atividades operacionais.

A Companhia trabalha com ações de melhorias operacionais a curto, médio e longo prazo, dependendo da demanda e do grau de complexidade. Cada operação é tratada de maneira municipalizada, obedecendo a especificidade da cada localidade para obter a máxima eficácia em sua atuação. Para ampliar sua eficiência e reduzir custos, a Saneago também dispõe de ferramentas de monitoramento on-line de diversas Unidades Consumidoras de Energia, considerando que a energia elétrica é o segundo maior gasto, e passou a negociar energia no Mercado Livre em 2021, com início das operações em 2022.

A Companhia tem como visão estratégica ser referência em prestação de serviços de Saneamento Básico no Brasil até 2029 e possui metas estratégicas e táticas em vários indicadores operacionais para validar essa conquista.



[clique aqui para saber mais sobre o controle de energia](#)

Objetivos e metas da área de produção

- Automação da dosagem de produtos químicos nas unidades de tratamento de água: em 2022, a meta é atender 30 unidades de tratamento de água com o MGOETA, incluindo a instalação de analisadores paramétricos, controladores e bombas dosadoras para a automação da dosagem dos produtos químicos; sendo possível o monitoramento via supervisor.
- Estruturação dos laboratórios de esgoto em regionais: em 2022, a meta é atender o laboratório de Porangatu, visando a independência estrutural e operacional do Laboratório Central de Esgoto – P-SLG.
- Melhoria na gestão operacional de ETE: a meta é atender 3 unidades de tratamento de esgoto com o MGOETE.
- Acompanhamento da meta anual do Índice de Qualidade da Água: em 2022, a meta do IQAETA é 93,50.
- Acompanhamento da meta anual do Índice de Qualidade do Esgoto Tratado: em 2022, a meta do IQAETE é 95.
- Implementação do PSA e PSE: em 2022, a meta é implementar os planos de segurança em 2 ETAs e em 2 ETEs.
- Migração do sistema do Portal Legado para o sistema do Portal Web: em 2022, a meta é a migração de todo o sistema, bem como a disponibilidade dos relatórios SISAGUA, SNIS, Regulação, Controle Diário de Operação de ETA e Controle de Qualidade dos Laboratórios Regionais de Água e o Central de Água.
- Certificação INMETRO (ABNT NBR ISO/IEC 17025): em 2022, a meta é manter as certificações nos laboratórios centrais.

Perdas

Segundo levantamento do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2020, a Saneago é a única Companhia regional do país com índice de perdas inferior a 30%. Em 2021, o índice de perdas encerrou o ano na marca de 27,13% e o índice de desempenho de serviços de 83,21%. Os resultados são essenciais para aumentar o volume disponível para consumo e reduzir os custos com produção/distribuição de água, principalmente durante o período de escassez hídrica.

Esse desempenho é resultante dos esforços para aprimorar a eficiência operacional e conta com recursos como o equipamento batizado de Day Night, que reduz o fluxo de água durante a noite e, com isso, diminui de forma substancial a taxa de perda. Também foram recuperados 209.696 vazamentos visíveis e 20.290 não visíveis ao longo do ano e substituídos mais de 99 mil hidrômetros.

Desde 2020, estão sendo implantados hidrômetros volumétricos, equipamentos com tecnologia mais avançada e eficiente, que reduz a imprecisão da medição e, por decorrência, o índice de perdas de água na distribuição (denominado perda aparente). O recurso também colabora para incentivar o uso consciente da água pelos consumidores.

A primeira fase de substituição dos hidrômetros convencionais pelo modelo volumétrico teve início em março/2020 e conclusão em fevereiro/2021, com o recebimento e distribuição de mais de 220.000 equipamentos hidrômetros para a operação.

A primeira fase de substituição dos hidrômetros convencionais pelo modelo volumétrico teve início em março/2020 e conclusão em fevereiro/2021, com o recebimento e distribuição de mais de 220.000 equipamentos hidrômetros para a operação. O segundo ciclo que seria iniciado em maio/2021, no entanto, sofreu com o impacto da segunda onda da pandemia da Covid-19, que levou à falta de fornecimento do equipamento. Em razão disso, foram trocados apenas 10.000 hidrômetros até o encerramento do ano. A Companhia espera receber mais 341.000 hidrômetros a partir do mês de março de 2022 e 249.000 medidores até 2023, para completar o projeto, que prevê a substituição total de 600.000 hidrômetros.

Qualidade do produto

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Qualidade da água

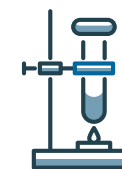
Com o objetivo de avaliar a qualidade da água tratada e distribuída aos clientes, bem como a qualidade operacional do tratamento dos efluentes sanitários, a Saneago possui, no interior do Estado de Goiás, um laboratório regional de esgoto e 16 laboratórios regionais de água. Em Goiânia, a Companhia conta com dois laboratórios centrais (água e esgoto), que possuem certificado de acreditação segundo os requisitos legais estabelecidos pela ISO 17025:2017, concedido pela Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO. Os laboratórios da Saneago realizam o monitoramento da qualidade do produto conforme Plano de Amostragem definido para cada sistema e considerando os requisitos legais atuais.

Foram realizadas 5.210.686 análises de água tratada e distribuída pela Saneago em 2021. O Controle de Qualidade da Água tem a função de analisar e monitorar as condições da água nas diversas etapas de produção, desde o manancial onde é feita a captação até a saída da estação de tratamento e nas redes de distribuição.

A Saneago ainda possui outros 190 laboratórios operacionais de água (além do controle de qualidade feito pelos laboratórios regionais e centrais), localizados nas Estações de Tratamento de Água (ETAs), que realizam análises ao longo das etapas do processo de tratamento, a cada duas horas, de forma a garantir a produção da água dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos.

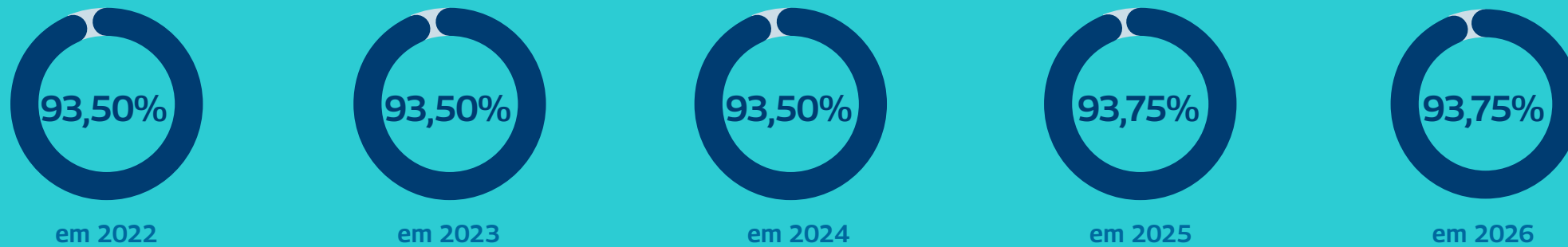
Com relação ao monitoramento nas Estações de Tratamento de Esgoto, o laboratório central de esgoto analisa os parâmetros de qualidade do efluente, desde a entrada até a saída pós-tratamento. São avaliados os impactos na saúde e segurança da fauna e flora local, principalmente em relação à qualidade do efluente tratado dispensado nos mananciais superficiais, para garantir a qualidade hídrica do manancial e o menor impacto possível da atividade.

Como ferramenta de gestão interna da Saneago, os resultados analíticos são compilados em indicadores da qualidade, sendo: IQA-Índice de Qualidade da Água e IQEt-Índice de Qualidade do Efluente Tratado. Os indicadores de qualidade da Saneago têm como referência os requisitos legais atuais e o manual de qualidade da Saneago, que é um documento interno com rígidos padrões de segurança em prol da saúde pública.



190
Laboratórios
operacionais de água

A meta interna da Companhia para o atendimento de conformidade do Índice de Qualidade de Água, em 2021, era de 93,25% e a Saneago encerrou o ano com 94%. Para os próximos anos, as metas preveem:



Regularidade no abastecimento

O ano de 2021 trouxe dois desafios importante para o setor de saneamento básico. Além dos reflexos da nova onda de contaminação pela Covid-19, que gerou mudanças no comportamento da população e até mesmo alterações nas formas de consumo, o Estado de Goiás voltou a sofrer com a crise hídrica, com mais de seis meses sem chuvas na região.

Consciente de sua responsabilidade com o atendimento à população, especialmente em meio a uma pandemia, a Saneago redobrou seus

esforços, acelerou obras de expansão e conseguiu atender de forma satisfatória todos os municípios. Não houve problemas de desabastecimento e somente quatro cidades passaram por rodízio no abastecimento de água. Nesses casos, a Saneago informou antecipadamente as agências reguladoras e a população, por meio de carros de som, campanhas e programas de educação ambiental. Algumas ações foram fundamentais para garantir a regularidade no abastecimento, como:

- Interligação de 28 poços em 22 municípios;
- Projeto de Recomposição Florística da bacia do Meia Ponte, realizado com recursos do FSA-Fundo Socioambiental da Caixa;
- Instalação da ETA Compacta no município de Anápolis, com capacidade para a produção de 150 litros de água por segundo;
- Instalação de novos controladores Day-Night;
- Integração dos Sistemas João Leite e Meia Ponte, com incremento de 800 Litros por segundo de água, disponibilizada na região da Grande Goiânia; e
- Ações de Marketing veiculadas em rádios, TV e jornais, como a “Campanha Estiagem 2021 - Água: use bem, que todo mundo tem”; Projeto Consumo Consciente, veiculado na TV Anhanguera, O Popular e G1, e Projeto Cidadão Consciente #EuCuidoDeGoias, na Record Goiás e TV Sucesso Jataí.



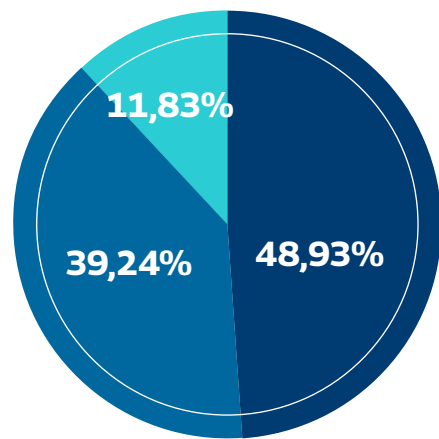
Investimentos em infraestrutura

GRI 203-1

No encerramento do exercício, a Companhia registrou investimentos de R\$ 223,8 milhões, valor inferior aos R\$ 259,2 milhões investidos no ano anterior. Desse volume, R\$ 116,1 milhões (51,87%) vieram de investimentos em sistemas de abastecimento de água e R\$ 69,8 milhões (31,19%) foram destinados à coleta e tratamento de esgoto sanitário. Os restantes R\$ 37,9 milhões (16,94%) tiveram como destino programas de melhoria operacional, desenvolvimento empresarial, bens de uso geral e outros. Dentro do Grupo “Outros” está a aquisição de bens não destinados a Sistemas de Água e Esgoto, como veículos, computadores, construções de áreas administrativas, softwares e estoque de obras.

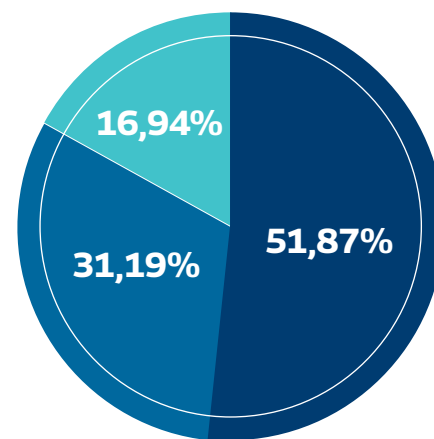
Investimentos (R\$ milhões) - 2020

porcentagem



Investimentos (R\$ milhões) - 2021

porcentagem



A queda nos investimentos reflete, principalmente, o insucesso nas licitações do 2º semestre de 2020, que reverberou até o 1º trimestre de 2021. Esse impacto foi sentido dentro do ano de 2021, período que as obras teriam desembolso. A ausência de propostas nas licitações é consequência dos efeitos da pandemia, que provocaram falta de insumos e alta exagerada nos preços da construção civil. No caso de obras de saneamento, esses efeitos se agravam em função da necessidade de materiais importados, o que atrasou o início de diversas obras e programas previstos para o ano.

Para minimizar os problemas com orçamento, a Companhia fez revisões e adequações nos procedimentos licitatórios, como comprar, de forma parcelada, alguns materiais de valor elevado, o que facilitou a definição de preços das empresas nas licitações. Também foi realizado benchmark com empresas do setor e a Saneago passou a adotar, em 2021, os índices setoriais da Fundação

Getúlio Vargas (FGV), que traduzem com mais rapidez os aumentos de preços, principalmente de produtos como o aço e materiais elétricos, ambos imprescindíveis para as obras de saneamento básico.

Passados os impactos da pandemia, a expectativa é acelerar o cronograma de obras para atingir as metas internas e as novas determinações legais. Para isso, equipes internas da Saneago estão estudando novas modelagens de contratação, buscando otimizar os processos e possibilitar novas parcerias para a execução das obras.

A previsão de investimentos alcança cerca de R\$ 4 bilhões para os próximos cinco anos. Cabe salientar que a Saneago demonstrou, na comprovação de capacidade econômico-financeira exigida pelo Novo Marco, ter disponível linhas de crédito bancário que superam em quatro a cinco vezes o valor estimado de investimentos.

A previsão de investimentos alcança cerca de R\$ 4 bilhões para os próximos cinco anos.

Ao longo de 2021, os investimentos tiveram como destino a manutenção de sistemas, modernização de equipamentos, ampliação de sistemas existentes e implantação de novos sistemas, levando água tratada à comunidade e realizando a coleta e o tratamento do esgoto para beneficiar a população dos municípios operados pela Saneago.

Há várias obras de infraestrutura/expansão em execução. Dentre elas, merecem destaque:

- Avanço de **25,6%** nas obras do sistema de Tratamento Secundário de Esgotos

da ETE Hélio Seixo de Britto, em Goiânia. Objetivo: melhoria na qualidade do tratamento do esgoto, elevando a capacidade de remoção de DBO para 92%. Somente em 2021, foram

investidos R\$ 15,6 milhões.

- Conclusão das obras de ampliação dos Centros de Reservação Curitiba I e II, em Goiânia, elevando a capacidade de reservação de água tratada em cerca de **7.500 m³. Investimento de R\$ 5 milhões.**

- Contratação das obras para interligação dos Residenciais Brasília, Alvorada e Paraíso, em Novo Gama, para atender a cerca **de 18.000 novos habitantes com água tratada. Investimento de R\$ 10 milhões.**

- Contratação das obras da duplicação da Adutora de Água Tratada (AAT) ETAG/SENAC, reforçando o abastecimento na Região Metropolitana de Goiânia. **Investimento de R\$ 24 milhões.**

- Contratação das obras da primeira etapa do linhaço Gyn-Apa, reforçando o abastecimento da região Centro-Leste da Região Metropolitana de Goiânia. **Investimento de R\$ 48 milhões.**

- Contratação de obras para a ampliação da rede coletora de esgotos na região da **Bacia Taquaral, em Goiânia. Investimento de R\$ 14 milhões.**

- Contração de obras para a ampliação da rede coletora de esgotos na Bacia Caveirinha, na Região Noroeste de Goiânia (bairros Recanto do Bosque, Brisas da Mata, Jardim Curitiba II, Jardim Curitiba III, Jardim Curitiba IV, entre outros).

Extensão de aproximadamente 150 km de rede. Investimento de R\$ 30 milhões.

Expansão do sistema

GRI 203-2

A elevação nos preços de insumos e materiais impactou na contratação e conclusão de obras em 2021, além dos aumentos nos preços de combustíveis e energia elétrica. Ainda assim, a Saneago conseguiu concluir obras relevantes para o atendimento à população e expansão de suas operações.

O cronograma prevê obras de expansão do sistema, mas também investimentos em sistemas já saturados em função do crescimento das cidades, que exigem a ampliação da oferta. No sistema de abastecimento de água tratada, a Saneago já conquistou considerável avanço, com 97,71% da população atendida. O foco para os próximos anos estará nos sistemas de tratamento de esgoto, que atendem a 67,09% das famílias e exigem diversos processos, como pedido de outorga, licenciamento ambiental e definição dos projetos, entre outros.

Até o fechamento do ano, foram entregues oito obras de ampliação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:



ETA Corumbá, em Valparaíso, GO

- Construção e montagem da ETA Compacta na cidade de Anápolis. Ampliação da produção de água em 150 litros por segundo desde agosto de 2021. Valor investido: R\$ 3,5 milhões.



Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Goiânia

- Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Goiânia (Região Noroeste - Setores Jardim Petrópolis, Nova Esperança e adjacências), com 129,3 km de redes coletoras de esgoto. A população atendida com esgotamento sanitário passou de 77% para 79%, disponibilizando 7.946 ligações. Valor Investido: R\$ 16 milhões;



ETA Compacta de Uruaçu

- Ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Goiânia (Linhão Central - Etapa 01 - Booster Cascalho), com incremento de vazão de 800 L/s para 1.000 L/s. Valor Investido: R\$ 7,1 milhões;



Ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Aparecida Goiânia

- Ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Aparecida Goiânia (Linhão Central - Etapa 02 - AAT Parque Amazônia - Vila Oliveira, AAT Veiga Jardim - Morada dos Pássaros, CR Vila Oliveira, Redes de distribuição de água), com 12,9 km de adutoras e 24,3 km de redes. A população atendida passou de 82% para 85%, disponibilizando 4.638 ligações. Valor Investido: R\$ 27,7 milhões;



Região Noroeste de Goiânia

- Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Iporá, com 149,7 km de redes coletoras de esgoto. A população atendida com esgotamento sanitário passou de 52% para 80%, disponibilizando 7.878 ligações. Valor Investido: R\$ 36,5 milhões;



ETA Compacta de Uruaçu

- Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Porangatu, com 178 km de redes e 95% de remoção de impurezas no tratamento de resíduos. A população atendida com esgotamento sanitário passou de 10% para 75%, disponibilizando 8.192 ligações. Valor Investido: R\$ 29,5 milhões;



Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Pirenópolis

- Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Pirenópolis, com 18,7 km de redes e 95% de remoção as impurezas no tratamento de resíduos. A população atendida com esgotamento sanitário passou de 0% para 20%, disponibilizando 1.178 ligações. Valor Investido: R\$ 8,9 milhões; e



Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Vianópolis

- Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Vianópolis, com 62,9 km de redes e 95% de remoção as impurezas no tratamento de resíduos. A população atendida com esgotamento sanitário passou de 0% para 66%, disponibilizando 3.214 ligações. Valor Investido: R\$ 14,1 milhões.

Universalização

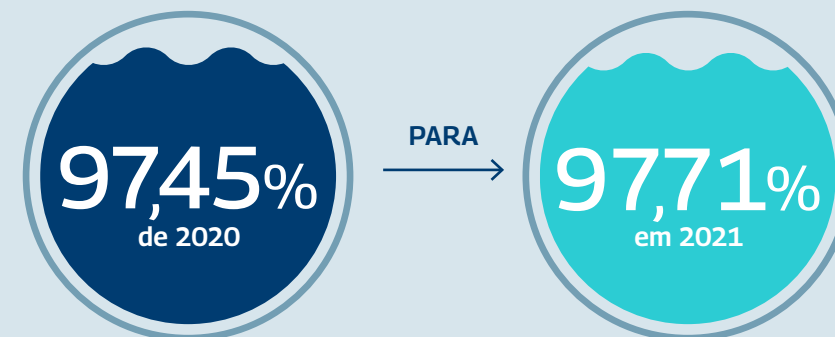
GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Universalização do saneamento básico, GRI 303-1

A universalização do acesso aos serviços de saneamento básico é uma meta do governo federal redefinida pelo Novo Marco Legal, que busca garantir, até 2033, que 99% da população brasileira tenha acesso à água potável e 90% das famílias ao tratamento e coleta de esgoto.

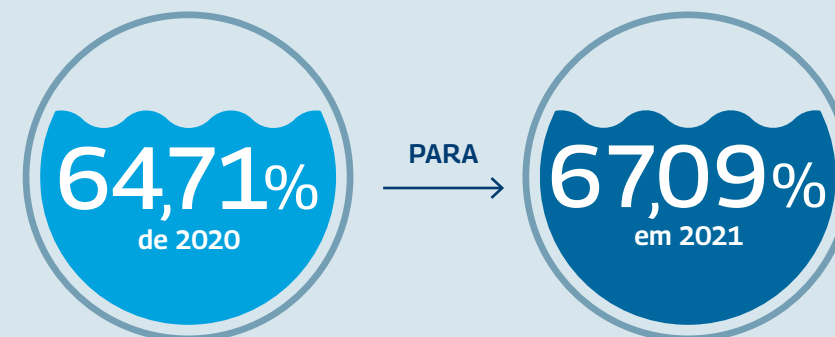
A Saneago sempre buscou expandir suas instalações para ampliar o atendimento nos municípios em que atua. Em 2021, a expansão dos serviços de abastecimento de água tratada gerou aumento de 59 mil economias e incremento de 73 mil economias de esgotamento sanitário. O índice de atendimento de água subiu de 97,45%, de 2020, para 97,71%, em 2021, enquanto o índice de atendimento de esgoto cresceu de 64,71%, no ano passado, para 67,09% neste ano.

Na busca pela universalização dos serviços de saneamento básico, a Saneago elaborou um planejamento de longo prazo, desenvolvido com base no levantamento das necessidades de investimentos em obras e projetos, levando em conta a situação atual dos contratos; diagnóstico dos sistemas saturados e em saturação; diagnóstico dos municípios com atenção hídrica; definição dos objetivos para universalização por gerência regional; e definição dos instrumentos para viabilização das ações.

O ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ÁGUA SUBIU DE



ENQUANTO O ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ESGOTO CRESCER DE





8

**DESEMPENHO
ECONÔMICO-FINANCEIRO**

Desempenho econômico-financeiro

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | Tema material: Desempenho econômico-financeiro

A Saneago encerrou o exercício de 2021 com resultados positivos, fruto da gestão eficiente das receitas, custos e despesas, fluxo de caixa e da realização de investimentos alinhados aos seus objetivos estratégicos. A continuação da pandemia durante quase todo o ano de 2021 impactou várias linhas de atuação, mas a manutenção da política de gestão de contingenciamento financeiro, implantada desde 2020, permitiu superar os desafios.

Houve ganhos também com a redução da inadimplência e o crescimento vegetativo e de novas ligações após a entrega de obras. O incremento, no entanto, não foi expressivo, uma vez que a Saneago passou pelo segundo ano sem revisão tarifária (que só ocorreu no início de 2022), além do aumento no preço dos insumos, do reajuste de salários e da elevação do dólar.

A diminuição substancial nos níveis de inadimplência, além de contribuir para ampliar o faturamento, trouxe outros impactos positivos: permitiu reduzir as reservas de possíveis perdas e negociar para que o governo estadual quitasse uma dívida de mais de R\$ 100 milhões com a Companhia.

A Saneago encerrou o exercício de 2021 com resultados positivos, fruto da gestão eficiente das receitas, custos e despesas, fluxo de caixa e da realização de investimentos alinhados aos seus objetivos estratégicos.

Receita Bruta

A Receita Bruta vinda dos Serviços de Água e Esgoto somou R\$ 2.665.297 mil no final do exercício, superando os R\$ 2.605.274 mil registrados em 2020. O resultado mostrou elevação de 2,30% no ano. Nesse período, a Companhia expandiu suas ligações de água em 2,82% e de esgoto em 5,95%. Cerca de 66% das receitas são provenientes da exploração dos Sistemas de Água e 34% de Sistemas de Esgoto.

Receita Líquida

No acumulado de 2021, a Saneago obteve receita líquida de R\$ 2.426.008 mil, o que representou valorização de 2,29% na comparação com o exercício anterior, quando a Companhia acumulou R\$ 2.371.763 mil.

EBITDA

O EBITDA acumulado em 2021 totalizou R\$ 599.756 mil, montante 7,81% inferior aos R\$ 650.571 mil obtidos no exercício passado. A redução é reflexo da elevação de custos com materiais, energia elétrica e reajuste de salários.

O EBITDA ajustado, calculado desconsiderando as Provisões/Reversões/Perdas e Recuperação de Créditos contábeis, que comprovadamente não tenham efeito caixa, somou R\$ 620.158 mil, abaixo dos R\$ 746.869 mil do período anterior.

A relação entre o EBITDA Ajustado sobre a receita líquida (margem EBITDA ajustado) obteve percentual de 25,56% no exercício.

Lucro líquido

A Saneago registrou lucro líquido de R\$ 352.456 mil no fechamento do exercício, valor 4,79% maior que os R\$ 336.346 mil apurados em 2020. A composição desse resultado engloba, entre outros fatores, a expansão de 2,29% da receita líquida em 2021, a diminuição dos gastos com materiais em 6,72% e o acordo de quitação de débitos com o Estado de Goiás, que reduziu o saldo de Provisões/Reversões no período.

Eventos subsequentes

Revisão Tarifária

2021 foi marcado pela finalização do processo de revisão tarifária e a aprovação, pelas agências reguladoras, de uma nova metodologia para o cálculo, que permite a recuperação dos custos da SANEAGO anteriores à revisão e dos custos futuros com a operação dos sistemas e a amortização dos investimentos realizados. Em dezembro de 2021, os colegiados da Agência Goiana de Regulação (AGR) e da Agência de Regulação de Goiânia (AR) aprovaram a Nota Técnica Conjunta nº 12/2021 - AGR/AR, estabelecendo que o índice de



A Saneago registrou lucro líquido de

R\$ 352.456 mil

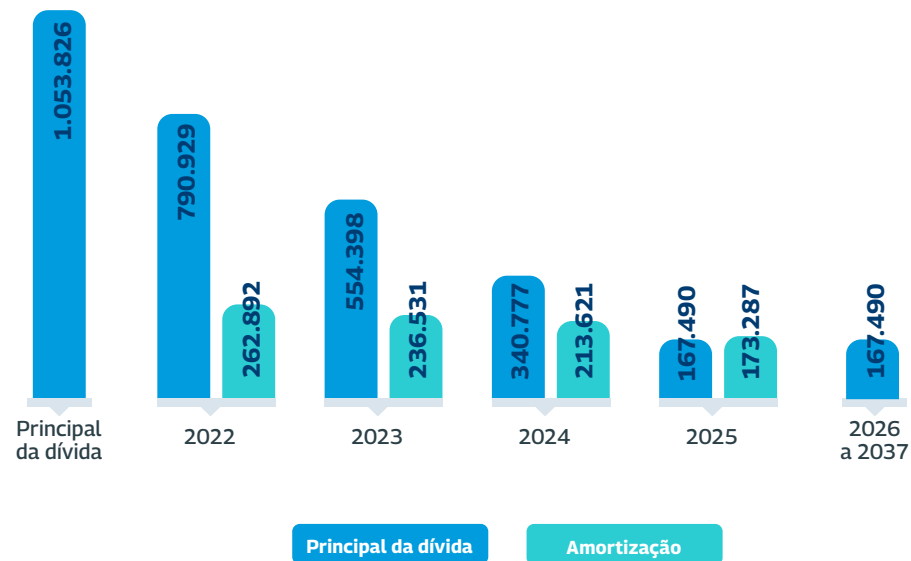
no fechamento do exercício, valor

4,79% maior que
os apurados em 2020

recomposição tarifária será de 8,854%, decorrente da revisão tarifária de -0,3748%, acrescido do IPCA/IBGE de janeiro a novembro/21, que acumulou 9,26%. O Fator X estimado para o ciclo de 2021/2024 será de 0,9112%. Posteriormente, foram editadas as Resoluções nº 185/2021 (AGR) e nº 005/2021 (AR), informando que os novos preços serão implementados a partir de 03/02/2022.

Calendário de amortização da dívida

R\$ milhões



Plano de Demissão Voluntária para 2022

Foi aprovado, em dezembro de 2021, o Plano de Demissão Voluntária 2022 para empregados aposentados ou que não tenham mais de 10 anos de serviços prestados na Companhia e atendam aos requisitos de adesão nos termos da RCA 457, de 2022. As inscrições ocorreram entre os dias 03 e 31 de janeiro de 2022 e no dia 22 de fevereiro de 2022, com a adesão de 451 colaboradores. Os desligamentos ocorreram nos meses de fevereiro e março de 2022.

Endividamento

No fechamento do exercício, a conta de Empréstimos e Financiamentos de Longo Prazo registrou queda de 17% se comparado ao saldo do ano anterior, fruto das amortizações realizadas ao longo do ano. Com isso, a Saneago encerrou o ano com uma dívida bruta total de R\$ 955.009 mil e dívida líquida de R\$ 385.781 mil. Desse montante, as dívidas de curto prazo respondem por 25% e os empréstimos e financiamentos de longo prazo representam 75%.

Debêntures

Em 2021, a Companhia realizou uma nova captação de recursos por meio de debêntures (9ª emissão), no valor de R\$ 250 milhões, destinada à geração de liquidez e à gestão da dívida de curto/longo prazo. Em função de amortizações que ocorreram ao longo do ano, as debêntures classificadas no Circulante tiveram queda de R\$ 11.598 mil, enquanto os papéis classificados no Não-Circulante apresentaram elevação de R\$ 129.112 mil (alta de 27,12%), decorrente da nova captação de recursos.

Rating

A gestão eficiente e responsável adotada pela Administração da Saneago nos últimos anos foi mais uma vez chancelada pelas agências de classificação de risco. Depois da Fitch Ratings, que fez a primeira avaliação da gestão corporativa em 2020, foi a vez da análise da Moody's Local Br, em 2021. A classificação de risco, além de avaliar o grau de risco e os respectivos instrumentos de dívida, garante maior transparência ao perfil de crédito, o que possibilita atrair novos recursos para investimentos.

Em 28/10/2021, a Moody's atribuiu o Rating Corporativo (CFR) 'AA+.br' à Saneago, com perspectiva estável, endossando a avaliação da Fitch, que, 04/03/2022, elevou o rating da Companhia de 'A-(bra)' para 'A+(bra)', com perspectiva estável. Sobre o Fundo de Investimento em Direitos Creditórios da Saneamento de Goiás S.A.-Saneago Infraestrutura IV ("FIDC IV"), a Fitch atribuiu, em 16/02/2022, o rating em 'AAAsf(bra)', com perspectiva estável.

A melhora na classificação do FIDC reflete a perspectiva do rating corporativo e leva em consideração a performance da operação.

Segundo a Fitch, "a elevação do rating refletiu o desempenho operacional e financeiro da Saneago, que ficou acima das estimativas iniciais da Fitch". Para a Moody's, o rating corporativo reflete sua demanda resiliente, com geração de fluxo de caixa estável e previsível, sua área de concessão com oportunidade de crescimento e o longo período remanescente da maioria dos seus contratos. O rating também leva em consideração as métricas fortes de crédito da Companhia e o adequado nível dos seus reservatórios, apesar da crise hídrica no país.

Classificação de Risco

Agência	Rating	Escala	Perspectiva	Último relatório
Fitch	Corporativo e Emissões de Debêntures (4º, 5º, 6º, 8º e 9º)	A+(bra)	Estável	04/03/2022
	FIDC IV	AAAsf(bra)	Estável	16/02/2022
Moody's	Corporativo	AA+.br	Estável	28/10/2021



Plano de contingência financeira

Em decorrência da continuidade da pandemia de Covid-19 e da não aplicação do reajuste tarifário no decorrer do ano, aprovado pelas Agências Reguladoras apenas em dezembro/2021, a Saneago implantou novamente, em 2021, o Plano de Contingência Financeira, como medida ao enfrentamento de uma possível queda de arrecadação.

Em decorrência da continuidade da pandemia de Covid-19 e da não aplicação do reajuste tarifário no decorrer do ano, aprovado pelas Agências Reguladoras apenas em dezembro/2021, a Saneago implantou novamente, em 2021, o Plano de Contingência Financeira, como medida ao enfrentamento de uma possível queda de arrecadação. Com acompanhamentos mensais, o Plano considerou as estratégias e medidas necessárias à manutenção do equilíbrio financeiro em um cenário de inadimplência elevada.

Nesse período, a Saneago avaliou as estimativas das demonstrações contábeis e concluiu que não houve impacto material em suas operações e liquidações de direitos e obrigações por conta da pandemia. Como medida preventiva, a Companhia adotou iniciativas como a contenção de custos e despesas e a suspensão e parcelamento do FGTS referente às competências de abril, maio, junho e julho, vencidas no próprio mês, conforme Medida Provisória nº 1046/2021.

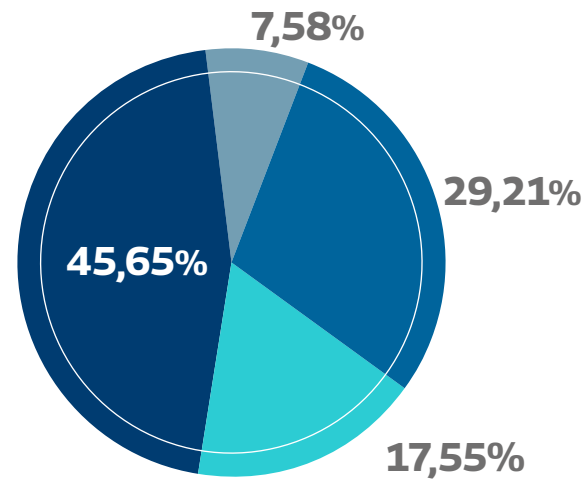
Valor adicionado (DVA)

GRI 201-1

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, demonstra a geração de valor e a distribuição do valor econômico obtido pela Saneago para os diversos *stakeholders*. No exercício, a Companhia gerou um valor adicionado total de R\$ 2.008,24 milhões, dos quais R\$ 916,82 milhões foram para pagamento de colaboradores; R\$ 586,71 milhões como tributos; R\$ 152,26 milhões para a remuneração de capitais de terceiros; e R\$ 352,46 milhões para a remuneração de capitais próprios. O DVA apurado no ano supera os R\$ 1.879,49 milhões verificados em 2020.

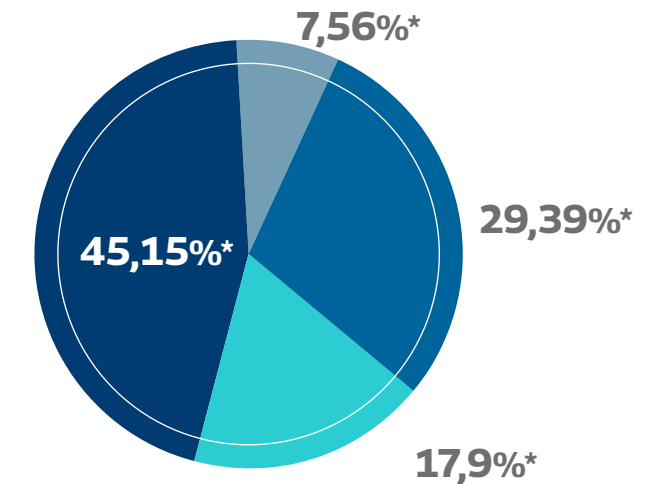
Distribuição do valor adicionado - 2021

porcentagem



Distribuição do valor adicionado - 2020

porcentagem



Colaboradores

Remuneração de capitais de terceiros

Remuneração de capitais próprios

Tributos

*Nota: Valores alterados por solicitação da contabilidade (GRI 102- 48)

Valor econômico direto gerado e distribuído

Componente	2021	2020	2019	2018	2017	2016
A - Valor adicionado gerado	2.008.238	1.879.490	1.793.217	1.427.390	1.384.388	1.228.707
Receitas	2.864.202	2.724.085*	2.599.796	2.365.667	2.133.680	2.195.848
Insumos	(784.145)	(749.709)*	(746.497)	(724.555)	(633.839)	(773.596)
Depreciações amortizações	(218.880)	(165.254)*	(132.494)	(283.665)	(208.783)	(300.844)
Receitas financeiras	147.061	70.368	72.412	69.943	93.330	107.299
B- Valor econômico distribuído	1.655.782	1.543.144	1.518.155	1.317.348	1.133.366	1.129.193
Salários e benefícios de empregados	916.820	848.590	841.643	730.935	788.605*	627.579
Pagamentos para provedores de capital	152.257	142.130	136.245	192.683	196.805	263.383
Pagamentos para governos	586.705	552.424*	540.267	393.730	147.956	238.231
Valor econômico acumulado (A-B)	352.456	336.346	275.062	110.042	251.022	99.514

Nota: (Valores expressos em milhares de reais)



9

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Índice de Conteúdo GRI

GRI 102-55

Disclosures		Observações	Página
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016			
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização		12
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços		12
102-3	Localização da sede da organização		12
102-4	Local de operações		13
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica		12
102-6	Mercados atendidos		12
102-7	Porte da organização		12
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores		46
102-9	Cadeia de fornecedores		61
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		61
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		29
102-12	Iniciativas externas		14
102-13	Participação em associações	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES) Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (AESBE)	

Disclosures		Observações	Página
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do mais alto executivo		5, 7
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		29
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento		14
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança		17
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de grupos de stakeholders		15
102-41	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
102-42	Identificação e seleção de stakeholders		15
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders		15
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados		15
PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Saneamento de Goiás S.A.	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos		15
102-47	Lista de tópicos materiais		15
102-48	Reformulações de informações	Não houve.	
102-49	Alterações no relato		15
102-50	Período coberto pelo relatório		4
102-51	Data do relatório mais recente	Último relatório aprovado em Reunião do Conselho de Administração em 12 de agosto de 2021.	

Disclosures		Observações	Página
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual.	
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório		4
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI		4
102-55	Sumário de conteúdo da GRI		108
102-56	Verificação externa	Não houve.	
TEMAS MATERIAIS			
Gestão de riscos			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		29
103-2	Forma de gestão e seus componentes		29
103-3	Avaliação da forma de gestão		29
GRI 102: PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		29
GRI 102: ESTRATÉGIA			
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		29
Desempenho econômico-financeiro			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		100
103-2	Forma de gestão e seus componentes		100
103-3	Avaliação da forma de gestão		100

Disclosures		Observações	Página
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído		105
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		81
Universalização do saneamento básico			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		98
103-2	Forma de gestão e seus componentes		98
103-3	Avaliação da forma de gestão		98
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		92
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos		95
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado		98
Ética e integridade			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		22
103-2	Forma de gestão e seus componentes		22
103-3	Avaliação da forma de gestão		22

Disclosures		Observações	Página
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		29
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		17
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		29
Eficiência energética			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		77
103-2	Forma de gestão e seus componentes		77
103-3	Avaliação da forma de gestão		77
GRI 302: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização		77
Eficiência operacional			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		84
103-2	Forma de gestão e seus componentes		84
103-3	Avaliação da forma de gestão		84
GRI 302: ENERGIA			
302-4	Redução do consumo de energia		84
Gestão de água e efluentes			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		75
103-2	Forma de gestão e seus componentes		75
103-3	Avaliação da forma de gestão		75

Disclosures		Observações	Página
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		75
303-3	Captação de água		75
303-4	Descarte de água	Os dados sobre água de descarte em ETAs da SANEAGO começaram a ser controlados a partir de 2021, não são medidos, apenas estimados. E sua obtenção foi primariamente pensada em definir as ações a serem tomadas pela companhia prioritariamente para adequação legal. Planeja-se anualmente revisar os dados obtidos por estimativa do volume descartado nos procedimentos operacionais, de modo que nos próximos levantamentos será adequado para que cada área identifique as destinação atual.	75
Saúde e segurança nas operações			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		53
103-2	Forma de gestão e seus componentes		53
103-3	Avaliação da forma de gestão		53
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		53
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		53
403-3	Serviços de saúde do trabalho		53
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		53
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		53

Disclosures		Observações	Página
Capacitação e treinamento			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		48
103-2	Forma de gestão e seus componentes		48
103-3	Avaliação da forma de gestão		48
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado		48
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		48
Saúde e segurança dos clientes			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		58
103-2	Forma de gestão e seus componentes		58
103-3	Avaliação da forma de gestão		58
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR			
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não houve.	
Qualidade da água			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		88
103-2	Forma de gestão e seus componentes		88
103-3	Avaliação da forma de gestão		88

Disclosures		Observações	Página
Relacionamento e satisfação dos clientes			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		55
103-2	Forma de gestão e seus componentes		55
103-3	Avaliação da forma de gestão		55
Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a Saneago decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade			
GRI 304: BIODIVERSIDADE			
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade		79
GRI 408: TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Não houve. A Saneago solicita aos seus fornecedores a declaração de responsabilidade social.	
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não houve.	
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS			
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Em 2021, 5 operações realizadas pela Saneamento de Goiás tiveram avaliação de impacto social com base em processos participativos e 25 Estudos Ambientais para avaliação de impactos foram realizados.	

Informações corporativas

Saneamento de Goiás S/A - CNPJ: 01.616.929/0001-02

Site institucional

www.saneago.com.br

Telefone

(55-62) 3243-3166

Email

ri@saneago.com.br

Endereço

Avenida Fued José Sebba, 1.245 – Jardim Goiás
Goiânia /GO – CEP 74805-100.

Membros do Conselho de Administração:

Adryanna Leonor Melo de Oliveira Caiado

Ângelo Márcio Pereira

Eurico Velasco de Azevedo Neto – Vice Presidente do Conselho de Administração

Francisco Sérvulo Freire Nogueira – Presidente do Conselho de Administração

Gilvan Cândido da Silva

José Antônio Tietzmann e Silva

Levi de Alvarenga Rocha

Mônica Cristina Mendes Galvão

Paulo Ernani Miranda Ortegá

Ricardo José Soavinski

Diretoria:

Ariana Garcia do Nascimento Teles – Procuradora Jurídica

Edson Sales de Azeredo Souza – Diretor de Gestão Corporativa

Fernando Cozzetti Bertoldi Souza – Diretor de Expansão

Hugo Cunha Goldfeld – Diretor Comercial

Mauro Aparecido Lessa de Souza – Diretor de Produção

Paulo Rogério Bragatto Battiston – Diretor Financeiro de Relações com Investidores e Regulação

Ricardo José Soavinski – Diretor Presidente

Créditos

Coordenação Saneago

Superintendência de Planejamento Integrado
Superintendência de Relação com Investidores

Consultoria GRI

blendON

Redação e Revisão

blendON

Imagens

Superintendência de Comunicação e Marketing
Acervo Saneago
Envato Elements

Agradecemos a todos os empregados envolvidos direta ou indiretamente na elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2021.