



Cartilha

Planejamento Integrado

Apresentação

Este documento trata do Planejamento Integrado da Saneago. Por meio desta ferramenta, foi estabelecido o caminho para transformar o saneamento ambiental em Goiás, que tem o desafio de manter a universalização do atendimento de água tratada e universalizar o atendimento de esgotamento sanitário construindo a base para tornar o Estado referência nos serviços de saneamento básico.

É um plano que contempla objetivos, projetos, ações e metas para promover a sustentabilidade econômico-financeira (a fim de assegurar o crescimento e a competitividade), promover a responsabilidade socioambiental (por meio de ações que garantam a disponibilidade hídrica e a proteção do meio ambiente), promover a excelência na qualidade dos serviços (melhorando continuamente os produtos e serviços ofertados), estimular a proatividade nos relacionamentos (desenvolvendo uma relação ética e harmoniosa com as Partes Interessadas) e garantir o capital humano como diferencial competitivo (por meio do desenvolvimento de oportunidades de crescimento pessoal e profissional).

Diretoria Colegiada da Saneago

Presidência:

Ricardo José Soavinski

Diretoria Comercial:

Hugo Cunha Goldfeld

Diretoria de Gestão Corporativa:

Silvio Antônio Fernandes Filho

Diretoria Financeira, de Relação com Investidores, Regulação, Novos Negócios:

Diego Augusto Ribeiro Silva

Diretoria de Expansão:

Fernando Cozzetti Bertoldi de Souza

Diretoria de Produção:

Marco Túlio de Moura Faria

Procuradoria Jurídica:

Ariana Garcia Nascimento

Índice

03 Histórico

05 A organização

10 Planejamento integrado

12 Planejamento estratégico 2023 - 2027

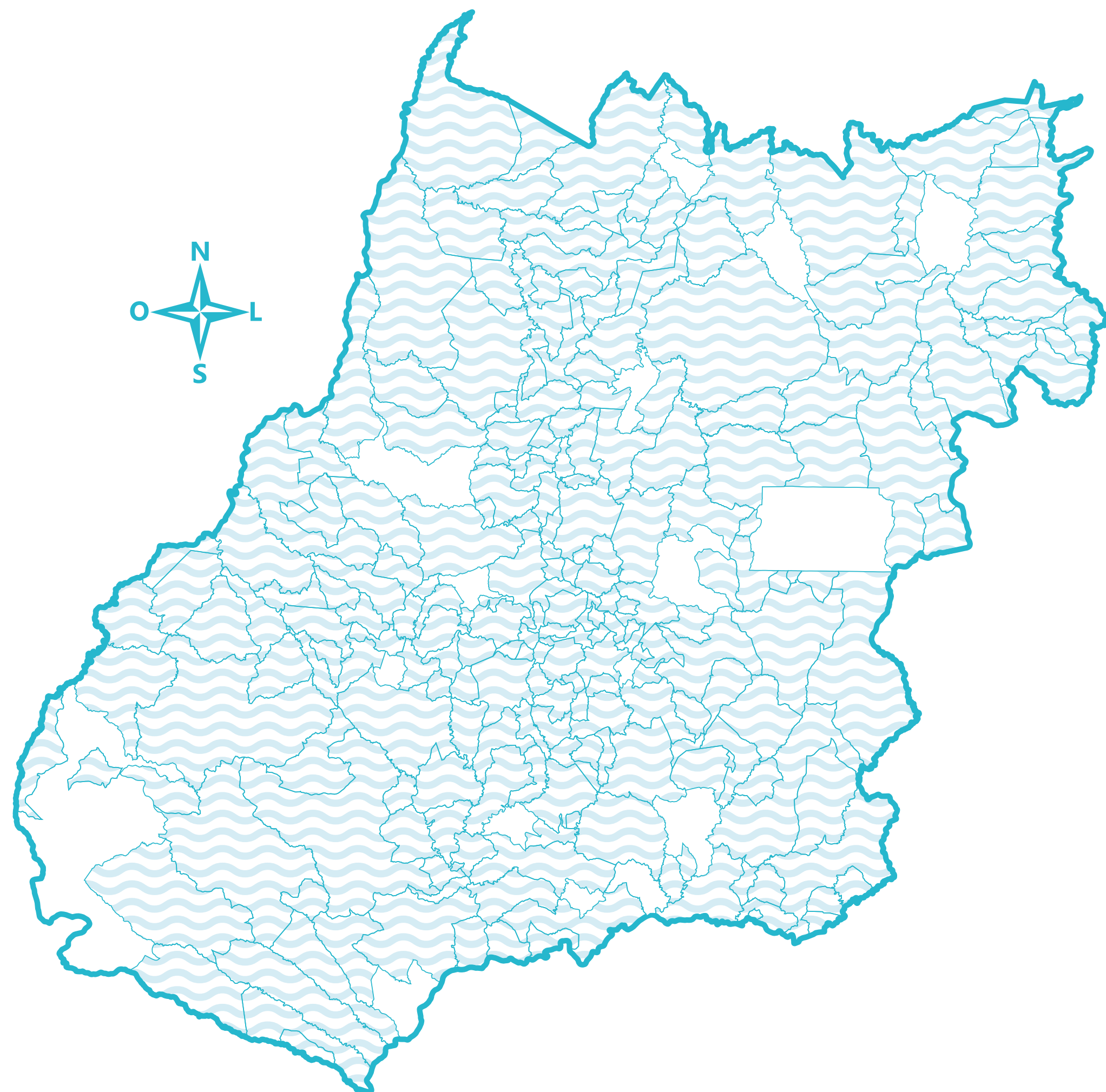
A organização



A Saneago

Com a finalidade de promover o saneamento básico em Goiás, o Governo do Estado, através da lei nº 6.680 de 13 de setembro de 1967, criou a Saneamento de Goiás S/A - Saneago, transformando o extinto Departamento Estadual de Saneamento - DES, em uma empresa de economia mista.

O Estado de Goiás é composto por 246 municípios e possui uma população de 7,2 milhões de habitantes com densidade demográfica de 21,18 habitantes/km² conforme estimativa de 2021 do IBGE.



População urbana de 6.124 mil habitantes:



5.993 mil habitantes → (97,85%) com água tratada



4.373 mil habitantes → (71,40%) com esgotamento sanitário

Cobertura
91% do Estado

Municípios
224 de 246

Nº de Funcionários
5.404 em Goiás

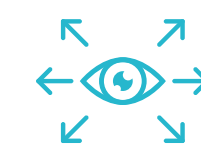
* Informações do 1T2023



Missão

A Missão de uma organização traduz a sua razão de ser. É a essência da sua atuação, que deve se perpetuar. Busca valor ao mercado e à sociedade e deve ser clara, objetiva e de fácil memorização.

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



Visão

A visão representa um estado futuro desejável. São as ambições futuras, as quais a Organização deseja atingir em um determinado período de tempo. A visão precisa ser prática, realista e visível.
Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento básico no Brasil.



Valores

Os valores são os ideais de atitude, comportamento e resultados que devem estar presentes nos colaboradores e nas relações da empresa com seus clientes, fornecedores e parceiros.

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

Serviços ou Produtos e Processos

Principais serviços ou produtos da Organização

A atividade-fim é a prestação de serviços públicos de abastecimento de água (produção, tratamento e distribuição) e de esgotamento sanitário (coleta, tratamento e distribuição final).

Processos da cadeia de valor

A Cadeia de Valor representa o conjunto de atividades de empenhadas pela Saneago. São elas:

Negócio

- Sistema de Abastecimento de Água
- Relacionamento com Cliente
- Sistema de Esgotamento Sanitário

Apoio

- Expansão
- Gestão da Informação
- Gestão Legal e Regulatória
- Gestão de Pessoas
- Administração e Finanças

Gestão

- Planejamento e Gestão
- Governança

Partes Interessadas e Redes de Atuação na Companhia

Sócios, mantenedores ou instituidores

Composição da sociedade

A Saneago é uma sociedade de economia mista de capital aberto, com ações em circulação e/ou negociação no mercado. O Governo do Estado de Goiás é o acionista majoritário.

Instância controladora

- Conselho de Administração
- Conselho Fiscal

Interlocutores

- Governo do Estado de Goiás
- Conselho de Administração
- Conselho Fiscal

Principais Expectativas

- Equilíbrio Econômico Financeiro
- Solidez da Imagem Institucional
- Promoção da Saúde Pública
- Aumento da carteira de clientes
- Excelência na qualidade dos produtos e serviços
- Segurança Hídrica
- Satisfação dos Clientes
- Cumprimento de metas e diretrizes

Força de Trabalho: Composição

A Saneago tem à disposição **5.404** funcionários em toda a sua área de operação.

Interlocutores

- Sindicato dos empregados
- Associações de Classe
- Empregados em geral

Principais Expectativas

- Valorização Profissional
- Estabilidade Empregatícia
- Desenvolvimento Pessoal
- Reconhecimento
- Capacitação

Poder Concedente

A Saneago opera os sistemas por meio de contratos celebrados com os municípios conforme a legislação vigente.

Interlocutores

- Poder Público Municipal

Principais Expectativas

- Cumprimento do Contrato
- Aumento da cobertura dos serviços
- Promoção da Saúde Pública

Fornecedores

Os Provedores Externos são os Fornecedores de Materiais e Prestadores de Serviços contratados. A contratação é realizada conforme a lei 13.303/2016 (Lei das Estatais).

Interlocutores

- Fornecedores de Materiais
- Prestadores de Serviços
- Própria Sociedade (Água Bruta)

Principais Expectativas

- Segurança no Planejamento de Compras
- Clereza na seleção de Fornecedores
- Cumprimento integral dos contratos
- Pontualidade dos pagamentos

Clientes e Mercados

O Mercado de atuação da Saneago são todos os usuários atuais (ativos e inativos), factíveis e potenciais. Os usuários são segmentados conforme sua categoria de uso: Residencial, Comercial, Industrial e Pública.

Interlocutores

- Usuários dos serviços fornecidos pela Saneago.

Principais Expectativas

- Qualidade nos produtos e serviços
- Regularidade no abastecimento
- Ações Socioambientais

Sociedade

A Saneago se relaciona com as comunidades localizadas em sua área de atuação contribuindo para o seu desenvolvimento.

A atuação da Saneago é regulada por meio das Agências Reguladoras, fiscalizada e monitorada por outros órgãos governamentais.

A Saneago também mantém uma rede de atuação por meio de parcerias e outras formas de atuação com vistas a promover a responsabilidade socioambiental.

Interlocutores

- Órgãos ambientais diversos
- Ministério Público
- Reguladores
- Associações Diversas e Comunidade em Geral
- Poder Concedente
- Vigilância Sanitária
- Ministério da Saúde
- Imprensa
- Organismos Educacionais

Principais Expectativas

- Cumprimento dos requisitos
- Educação Ambiental
- Promoção da Responsabilidade Social
- Ética e Harmonia nos relacionamentos
- Estímulo da Proteção Ambiental
- Preço Acessível dos produtos e serviços
- Excelência na qualidade dos produtos e serviços

Ambientes Competitivos e Desafios Estratégicos

Ambiente Competitivo:

Fatores que diferenciam a Saneago perante os concorrentes

O setor de saneamento é monopolista em função das concessões. A concorrência é incipiente ocorrendo no momento de renovação dos contratos. porém consideramos como concorrentes outras empresas do setor, perfuradoras de poços, fornecedores de água por caminhão tanque e outras empresas que possam de alguma forma impactar o nosso faturamento.

O que garante à Saneago vantagem competitiva são:



Gestão de Perdas

A Saneago é líder nos resultados em gestão de perdas entre as empresas estaduais de saneamento desde 2018.



Integridade e Governança

A Saneago foi o primeiro órgão a implantar um Programa de Integridade no Governo do Estado de Goiás.



Infraestrutura e Força de Trabalho

A Saneago atua há mais de 50 anos desenvolvendo uma infraestrutura singular e experiência da Força de Trabalho.



Credibilidade Perante a Sociedade

A Saneago possui um nível de confiança do Poder Concedente acima de 80% conforme pesquisa de satisfação.

Desafios Estratégicos:

Um olhar para o futuro

- Renovação dos contratos vencidos ou a vencer celebrados com os Municípios.
- Adaptação da empresa às novas diretrizes definidas pelo novo Marco Legal do Saneamento (lei 14026/2020).
- Garantia da disponibilidade de água bruta.
- Aperfeiçoamento da Governança Ética e Transparente.
- Manutenção e diminuição do Índice de Perdas.
- Aprimoramento da eficiência na gestão e na qualidade dos produtos e serviços ofertados.

Mudanças e Aspectos Relevantes:

Um olhar para o presente

- Mudanças ocorridas com promulgação da Lei 11445/2007 estabelecendo as novas bases para a prestação do serviço de saneamento ambiental.
- Impactos ambientais ocorridos nos mananciais que colaboram com a escassez hídrica.
- Mudanças ocorridas pela lei 13.303/2016 - Lei das Estatais

Planejamento integrado



Conhecendo o Planejamento Integrado

A Saneago, visando atender os anseios de todas as suas Partes Interessadas desenvolveu o Planejamento Integrado Saneago - PIS a fim de garantir o envolvimento de todas as Unidades Organizacionais e 100% da Força de Trabalho, estabelecendo ações e metas individuais ou em equipe para garantir que os objetivos estratégicos sejam alcançados.

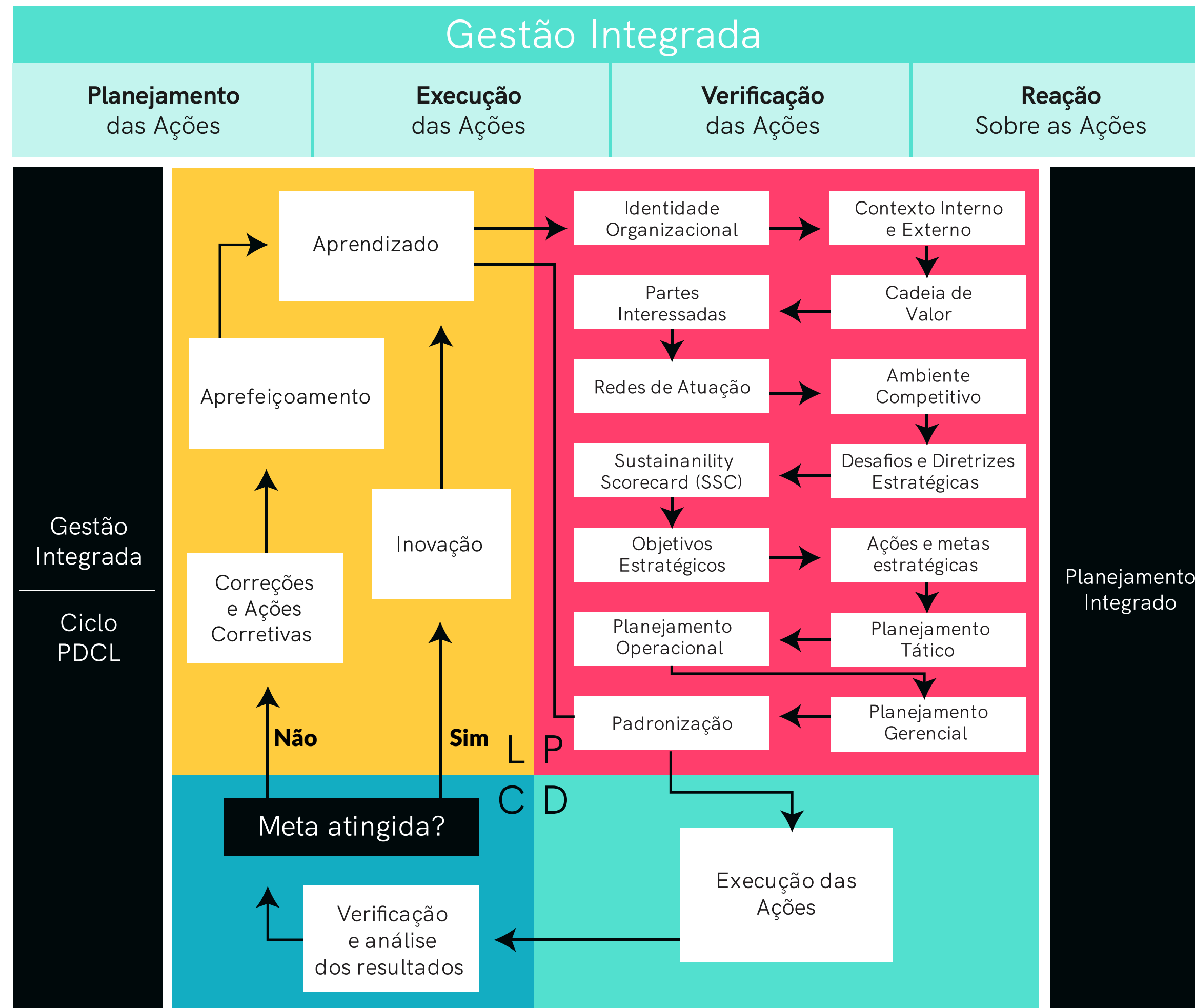
Esta ação iniciou-se com a definição de todas as etapas do processo, incluindo ainda:

- Identidade Organizacional
- Contexto Interno e Externo
- Objetivos
- Ações
- Indicadores e metas

Para garantir a execução do Planejamento Integrado, a Saneago incorpora o “Ciclo PDCL” (adaptado pela FNQ do Ciclo “PDCA”) que é um método interativo de gestão utilizado para o controle e melhoria contínua dos processos.

Veja o mapa na página a seguir:

Mapa do Planejamento Integrado



Etapa P (Planejamento)

A fase de planejamento envolve as etapas teóricas de definição da Identidade Organizacional e da Cadeia de valor, conhecimento do contexto ambiental da Organização incluindo suas Partes Interessadas, redes de atuação, ambiente competitivo e os desafios estratégicos. A partir daí são definidas as Diretrizes Estratégicas que são norteadoras do planejamento, gerenciadas pelo Sustainability Scorecard - SSC (variação do BSC que inclui uma abordagem socioambiental) e atuando para que sejam definidos os objetivos, ações e metas estratégicas.

Esse planejamento será desdobrado em outros três níveis hierarquizados (Tático, Operacional e Gerencial) que resultarão na definição e padronização das atividades.

Etapa D (Execução)

Envolve a realização das atividades ou processos para geração de valor ao Planejamento Integrado. É quando ocorre a execução dos Planos de Ação estabelecidos para garantir que as metas sejam alcançadas.

Etapa C (Verificação)

Envolve as atividades ou processos de medição ou avaliação dos resultados incluindo produtos, indicadores de desempenho, metas, planos, objetivos etc. Nesse momento, os dados de resultados são cruzados com as metas e atividades estabelecidas em cada nível de planejamento.

Etapa L (Aprendizado)

Envolve as atividades ou processos de melhorias corretivas ou preventivas a serem adotadas para a solução de problemas reais ou potenciais incluindo aperfeiçoamento contínuo, inovação ou mesmo decisões de não interferência. Essas atividades proporcionarão subsídios para uma performance mais profissional, resultando na Excelência.

O gerenciamento do Planejamento Integrado terá como norteador sua estrutura de responsabilidades e desdobramento sempre em consonância com o ciclo PDCL. O novo Planejamento Integrado consiste na definição da estratégia pela Alta Administração para um longo período de tempo (5 anos). Essa estratégia está consolidada nos objetivos e metas do Planejamento Estratégico.

A partir da definição da Estratégia, cada Diretoria deverá definir o desdobramento na sua área de atuação (quando aplicável) estabelecendo as ações e metas do seu Planejamento Tático.

O Planejamento Tático de cada Diretoria será desdobrado para cada Gerência Regional (GRS/GRN) em um planejamento de curto espaço de tempo. Aí são definidas as ações e metas operacionais sempre alinhadas ao Planejamento Tático da sua Superintendência.

A fim de garantir o atendimento do Planejamento Operacional, cada Unidade Organizacional, com a participação de toda a sua Força de Trabalho, definirá as suas atividades (ou tarefas) a serem executadas. Essas atividades irão compor o Planejamento Gerencial.

Cada nível do Planejamento terá garantida sua capacidade de atendimento das demandas por meio de sua participação no desdobramento do Planejamento superior, gerando uma cadeia de segmentação por lógica de contribuição.

A execução do Planejamento é realizada conforme as seguintes fases:

Análise do macro e micro ambiente, suas tendências, as demandas das Partes Interessadas e avaliação dos resultados.

Direcionamento

Encaminhamento das demandas, diretrizes e definição dos objetivos, ações, indicadores de desempenho e metas.

Consolidação

Validação dos objetivos, ações e metas e garantia dos recursos.

Desdobramento

Segmentação das ações e metas nas unidades por lógica de contribuição.

Disseminação

Apresentação do Planejamento e confirmação do empenho de todos os responsáveis e envolvidos.

Envolvimento

Execução das ações e atividades, verificação, análise crítica, ajustes, correções e geração de aprendizado.

O gerenciamento da execução terá como princípio a análise crítica visando atender ao ciclo PDCL. Nessa análise, cada vez que um problema é identificado e solucionado, o processo passa para um patamar superior de qualidade motivado pelo aprendizado que foi gerado.

Cada unidade fará sua atuação e gerenciamento da execução das ações para garantir o cumprimento das metas. Também deve ser levado em conta os indicadores mais adequados para a medição, os critérios de avaliação e os riscos envolvidos.

Desta forma, após a checagem e verificação dos dados (a ser realizada no mínimo mensalmente em todos os níveis do Planejamento Integrado) a forma e tratamento das inconformidades gerará novas ações corretivas e possíveis melhorias. Com isto, as ações corretivas terão as seguintes etapas:

Etapa 1

Identificação do problema do não alcance da meta, problemas operacionais e estruturais. Defini-lo claramente e reconhecer sua importância.

Etapa 2

Observação: investigar as características do problema com visão ampla e sob vários pontos de vista.

Etapa 3

Análise: descobrir as causas fundamentais.

Etapa 4

Plano de Ação: conceber um plano para bloquear as causas fundamentais do problema.

Etapa 5

Ação: bloquear as causas fundamentais do problema.

Etapa 6

Verificação: analisar se o bloqueio foi efetivo.

Etapa 7

Padronização: prevenir contra o reaparecimento do problema.

Etapa 8

Conclusão: recapitular todo o processo de solução do problema para trabalho futuro.

No sistema PIS, os Gestores e Lideranças poderão definir todo o planejamento das ações e atividades além de poder alimentar a sua execução por meio da integração com outros sistemas e realização de análise crítica. Ainda será possível obter relatórios de todas as informações proporcionando agilidade, clareza e transparência em todas as informações que estarão disponíveis on-line e em tempo real de forma integrada.

Com total transparência e comunicação entre os setores teremos mecanismos para garantir o fluxo de informações e o desempenho almejado pela Companhia.

Em relação à avaliação das ações por parte da UO Responsável, o sistema fará avaliação contínua da situação de cada atividade. Em caso de não cumprimento das atividades planejadas ou alimentação do sistema de controle, o sistema irá disparar periodicamente comunicados para os envolvidos a fim de dar ciência e garantir a execução do planejado e a retroalimentação das informações.

A Estratégia adotada é de parceria entre todas as unidades para, assim, inserir a Saneago em um sistema de monitoramento e controle constante das ações voltadas para o cumprimento da estratégia, garantia da transparência das informações e melhoria contínua da gestão.

Planejamento estratégico 2023 - 2027



O Planejamento Estratégico 2023-2027

O Planejamento Estratégico é o processo de seleção dos objetivos e ações macros de uma Organização. Ele norteia programas e projetos que possuem a finalidade de atingir os objetivos almejados e garantir o cumprimento da Missão Organizacional, atingir o estado de Visão futuro, sempre observando os valores e princípios da Companhia.

O Planejamento Estratégico é aprovado pela Alta Administração em um trabalho coordenado pela Superintendência de Planejamento Integrado - SUPLA. A sua execução é garantida pelos Planos Tático, Operacional e Gerencial.

As ações e metas estratégicas são exibidas no documento "Plano Estratégico" divulgado após a aprovação do Planejamento Estratégico. Os planos tático e operacional são desenvolvidos posteriormente e difundido para toda a Força de Trabalho por meio da „Carta de Desdobramento“. De posse da Carta de Desdobramento, todas as unidades operacionais definem as atividades a serem realizadas no Plano Gerencial controlado por meio de sistema informatizado.

Diretrizes Estratégicas

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 da 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 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.

Pró-atividade 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.

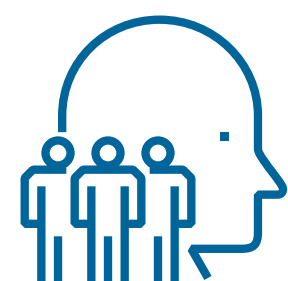
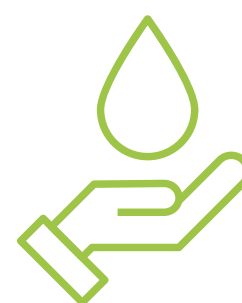
Capital humano com diferencial competitivo

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

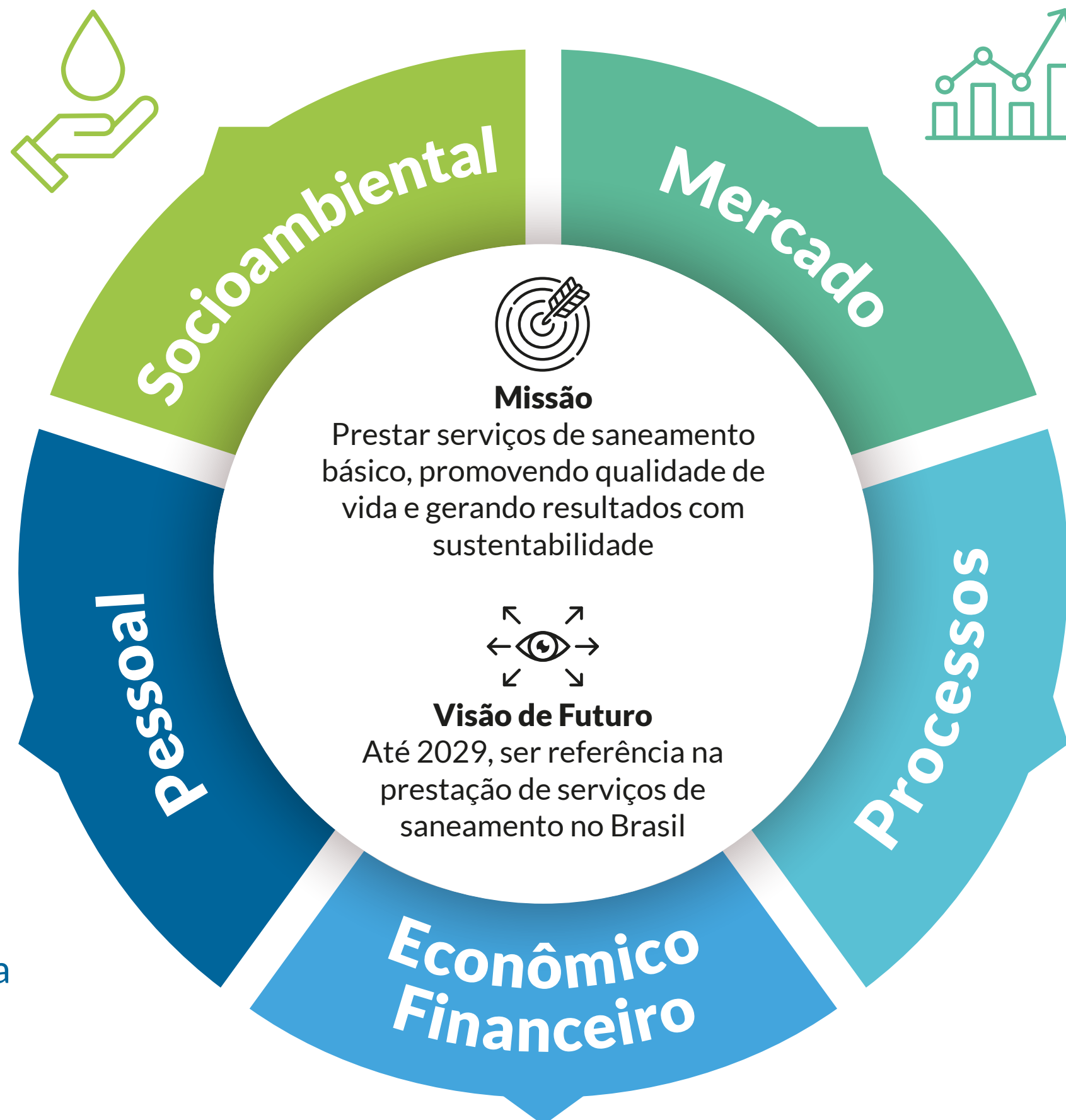
Objetivo

- Preservar o meio ambiente;
- Utilizar de forma racional os recursos naturais;
- Promover ações de responsabilidade socioambiental;
- Fomentar a utilização de tecnologias ambientalmente corretas.



Objetivo

- Investir na capacitação dos colaboradores visando a excelência na prestação dos serviços;
- Promover a cultura da inovação.



Objetivo

- Aumentar a base de clientes e municípios atendidos ;
- Ampliar a oferta de produtos e serviços;
- Aumentar a competitividade;
- Garantir a satisfação dos clientes.



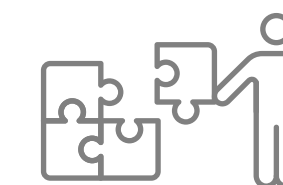
Objetivo

- Atuar com excelência na prestação dos serviços;
- Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos;
- Aumentar a produtividade por meio de inovações.



Objetivo

Assegurar o crescimento da Companhia em termos econômico-financeiros.



Valores

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

Indicadores Estratégicos



Mercado

Indicador	Medida
Índice de Atendimento de Água	%
Índice de Atendimento de Esgoto	%
Índice de Satisfação dos Clientes	%
Grau de Confiança do Poder Concedente	%



Processos Internos

Indicador	Medida
Índice de Perdas na Distribuição Anual	%
Índice de Qualidade de Água	Nota
Índice de Consumo de Energia	KWH/m ³
Grau de Qualidade do Efluente Tratado	Nota



Econômica Financeira

Indicador	Medida
Incremento de Receita Líquida	%
Inadimplência (arrecadação / faturamento)	%
Margem Ebitda Ajustado	%
Despesas de Exploração - DEX	%



Pessoas

Indicador	Medida
Índice de Capacitação Anual da Força de Trabalho	Horas



Socioambiental

Indicador	Medida
Índice de Educação Socioambiental	%
Índice de Recuperação de Bacias	%

