



SANEAGO

Relatório Anual de | **Sustentabilidade** | 2020

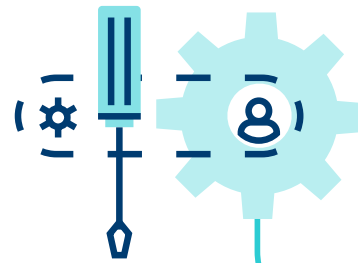


SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO

- 05 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
- 06 Mensagem do Diretor Presidente
- 08 Destaques



Diretrizes, estratégias, políticas e perspectivas da Saneago

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

A Saneamento de Goiás S.A. (Saneago) apresenta a seus *stakeholders* a quarta edição de seu Relatório Anual de Sustentabilidade 2020, elaborado em conformidade com a metodologia “GRI Standards: opção Essencial”, da Global Reporting Initiative (GRI). Todas as informações e dados mencionados neste Relatório são referentes ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020 e todos os valores estão expressos em milhares de reais (exceto quando indicado de outra forma).

Este documento relata as diretrizes, estratégias, políticas e perspectivas da Saneago, com o objetivo de demonstrar, de forma clara e concisa, o desenvolvimento de suas atividades como forma de gerar valor para todos os *stakeholders*, e apresenta seus resultados econômicos, sociais e ambientais, em sintonia com os princípios do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Acompanham este Relatório as Demonstrações Financeiras, submetidas à verificação externa da 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

As mudanças na gestão da Saneago, que ocorreram nos últimos dois anos, foram essenciais para vencer obstáculos como a crise sanitária instalada com a propagação do novo coronavírus. Logo no início da pandemia, criamos uma Comissão de Gestão de Crise para agilizar a tomada de decisões e coordenar as ações necessárias à segurança dos colaboradores, à liquidez da Companhia e ao abastecimento da população.

A dedicação de todas as áreas para manter as operações em pleno funcionamento e executar os planos de expansão e investimentos na rede revelaram que a Saneago está pronta para assumir os novos desafios e compromissos que virão com o novo marco do saneamento básico. Pretendemos ter uma atuação de destaque nesse novo mercado, participar das licitações e consórcios, e aproveitar novas oportunidades de negócio.

Estamos nos atualizando a cada dia para enfrentar o novo cenário. Nesse sentido, melhoramos nossa governança corporativa e atualizamos nossas normas, políticas e diretrizes, com base nos fatores ESG (*Environmental, Social and Governance*), visando a sustentabilidade da Companhia.

Para evoluir nas questões ESG, contamos com total engajamento do público interno, da alta administração e do nosso maior acionista, o governo estadual – que tem demonstrado entender a necessidade e o valor desse tripé para a perenidade dos negócios e a geração de valor para todos os públicos. Com o objetivo de fortalecer essas iniciativas, criamos o Comitê de Sustentabilidade, com visão integrada dos planos tático e operacional. Reforçamos também o trabalho da área de *compliance*, particularmente em relação ao controle de riscos. Nossos riscos são muito bem delimitados, seja na área administrativa, de aquisições ou ambiental – como o caso

da Barragem João Leite, que é uma das mais bem monitoradas do país.

À frente da Superintendência de Governança e da Gerência de *Compliance*, temos atuado no sentido de disseminar a cultura da transparência, da responsabilidade corporativa e da ética para todos os nossos públicos. Acompanhamos de perto a aplicação das regulamentações e conformidades legais. Temos também oferecido treinamento sobre as melhores práticas de governança e questões ESG para o corpo administrativo, incluindo os membros da alta administração.

Ao longo do ano, reforçamos as iniciativas de educação ambiental e de comunicação com a população, em especial nas áreas onde estamos expandindo a rede. Temos um time de assistentes sociais encarregados de uma comunicação direta, clara, técnica e bem elaboradora com a população que passará a ser atendida. Esses profissionais são os

responsáveis por mostrar os benefícios e orientar sobre como fazer bom uso da água tratada, além de reforçar a importância do respeito e da preservação do meio ambiente. Essa ação tem especial importância no caso de comunidades mais isoladas, como a comunidade Kalunga de São Domingos, no município de Cavalcante (GO), que recebeu a rede de água em 2020.

É importante agradecer a todos os colaboradores, que não mediram esforços para superar as dificuldades deste ano e acreditaram em todas as transformações que adotamos para garantir a sustentabilidade dos negócios. Foram desafios necessários para comprovar o quanto evoluímos e como queremos trilhar o caminho do crescimento. E, seguramente, vamos crescer!

Eurico Velasco de Azevedo Neto
Presidente do Conselho de Administração

Mensagem do Diretor Presidente

GRI 102-14

Em 2020, a Saneago passou por uma das maiores transformações em seus 53 anos de história. O ano foi marcado por muitos desafios. Mas, ao mesmo tempo, foi um período de superações. Garantimos regularidade do abastecimento para todos!

Não deixamos faltar água nas residências e nos comércios dos goianos. Fornecemos água tratada para unidades hospitalares e órgãos essenciais para o enfrentamento da Covid-19. Isso em meio a uma estiagem bastante acentuada, com temperaturas muito acima da média e aumento no consumo de água.

Vencemos as adversidades, graças à reestruturação corporativa realizada no início de 2019. Avançamos nas obras de expansão da rede, conforme nosso planejamento estratégico, e passamos a atender mais de 5,8 milhões de habitantes com água tratada e 3,9 milhões com esgotamento sanitário, além de ações na área socioambiental.

Essas conquistas são resultado de um esforço intenso e pelo qual a Saneago trabalhou com total comprometimento. A gestão sustentável foi um dos alicerces para o cenário apresentado neste Relatório. E o compromisso é, também, pela sustentabilidade social e ambiental.

Avançamos na proposta de integrar as questões ESG (*Environmental, Social and Governance*) no planejamento estratégico e em todas as ações e políticas que direcionam os negócios da Companhia. O saneamento precisa ir além do básico. Trabalhamos com um saneamento ambiental, das nascentes às torneiras.

A Saneago promove mais que acesso à água e esgoto, ela leva qualidade de vida à população goiana e ajuda na preservação dos ecossistemas. Ao longo do ano, trabalhamos no cuidado de mais de 30 bacias do estado, em parceria com prefeituras e projetos com o Ministério Público, melhorando a qualidade do entorno de nascentes, córregos e rios. Também demonstramos o papel social da Saneago.

Passamos a atender mais de 5,8 milhões de habitantes com água tratada e 3,9 milhões com esgotamento sanitário.

Desde o ano anterior, criamos um planejamento ambiental integrado e consistente, com metas bem estabelecidas. Elaboramos um plano anual de capacitação, com o objetivo de valorizar as competências internas. Instituímos comitês dedicados a implantar ações para fortalecer a cultura de integração e pertencimento, valorizando questões como gênero e diversidade. Essa nova estrutura de capacitação inclui um programa de treinamentos para os colaboradores, com foco na segurança e no crescimento profissional. Tudo isso é fundamental para que possamos perseguir a meta de aprimoramento constante dos serviços de saneamento nos municípios onde atuamos.

O aperfeiçoamento que buscamos é reflexo de um trabalho ancorado por um consistente planejamento estratégico. Cientes disso, elaboramos nosso planejamento para o período 2021-2025 com premissas muito bem definidas e metas quantitativas. Revisamos nossos protocolos, procedimentos e políticas internas.

O balanço de 2020 já mostra a evolução no desempenho operacional e financeiro em relação a 2019. E pretendemos superar esses resultados. Para isso, investiremos na expansão e manutenção das redes e em melhorias operacionais, de equipamentos e de tecnologia.

Para concretizar o que planejamos, é fundamental uma governança alinhada com as melhores práticas de mercado. Estamos dividindo cada conquista com todos os *stakeholders*, de forma clara e transparente. Esse objetivo direcionou os investimentos na área de Relação com Investidores, que conta atualmente com um detalhado centro de informações no site da Companhia.

Não podemos deixar de mencionar o novo marco do saneamento. As mudanças trazem uma concorrência acirrada para o setor. Mas nos preparamos para esse desafio e entendemos que ele nos estimula a buscar metas mais ousadas. Estamos prontos para crescer e para alcançar novas conquistas!

Boa leitura!

Ricardo José Soavinski
Diretor Presidente



Destaques



22,28%

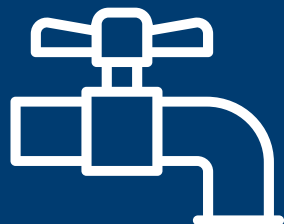
de crescimento do
Lucro Líquido

5,57%

de crescimento da
Receita Líquida

19,06%

de aumento do
EBITDA ajustado

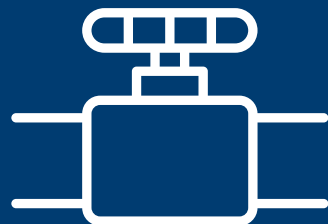


2,57%

de avanço no número de
economias de água e

4,69%

de esgoto



Estação de Tratamento de Esgoto - Anápolis



1,59%

de redução do
Índice de Perdas

Rating “A-(bra)”
Perspectiva Estável,
pela Fitch

Renovação do contrato de
Anápolis até 2050





A SANEAGO

- 10 • Quem somos
- 12 • Onde estamos
- 13 • Nosso compromisso
- 14 • Materialidade

Quem somos

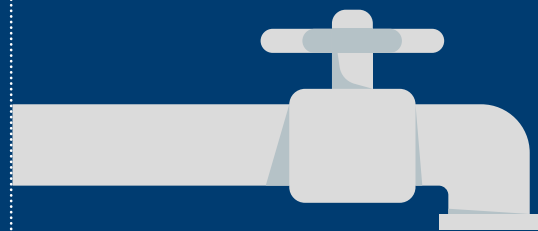
GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7

A Saneamento de Goiás S.A. (Saneago) é uma sociedade de economia mista, com sede na cidade de Goiânia, que presta serviços de saneamento básico no estado de Goiás, por concessão e gestão associada. Cabe à Companhia efetuar estudos, elaborar projetos, realizar obras, operar e praticar a exploração de serviços de saneamento básico. Além da atuação na operação de água tratada e de esgotamento sanitário, a Lei Estadual nº 6.680, de 13 de setembro de 1967, que instituiu a Saneago, também permite atuar na limpeza urbana, no manejo de resíduos sólidos e na drenagem e no manejo de águas pluviais urbanas.

Presente em 226 dos 246 municípios de Goiás, incluindo a capital do estado, Goiânia, a Saneago atende diariamente a 5,8 milhões de pessoas com água tratada (97,4% de cobertura) e 3,8 milhões (64,7% da população) com esgotamento sanitário.

Para atender à população goiana com elevado padrão de qualidade, a Companhia dispõe de 33.016 quilômetros de redes de água, 191 Estações de Tratamento de Água (ETAs), 1.396 centros de poços artesianos, 471 sistemas de abastecimento de água, 13.287 quilômetros de redes de esgoto e 90 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). No encerramento do exercício de 2020, sua força de trabalho contava com 5.816 colaboradores, distribuídos entre atividades administrativas, técnicas e operacionais.

Abastecimento de água



População atendida

5.829 milhões

Extensão de Rede

33.016 km

Volume Faturado³

281.551 mil m³



Índice de Atendimento

97,40%

2.269 milhões

em ligações

Esgotamento sanitário

População atendida

3.871 milhões

Volume Faturado³

172.183 mil m³



1.261 milhão

em ligações

Índice de Atendimento

64,70%

Extensão de Rede

13.287 km

Índice de Tratamento

60,30%

Dados Gerais de Atendimento

Contratos de Programa de Concessão	2020
Municípios com Contrato Programa	62
Municípios com Contrato de Concessão	164
Municípios Atendidos pela Saneago	226

Cronograma de Vencimentos dos Contratos

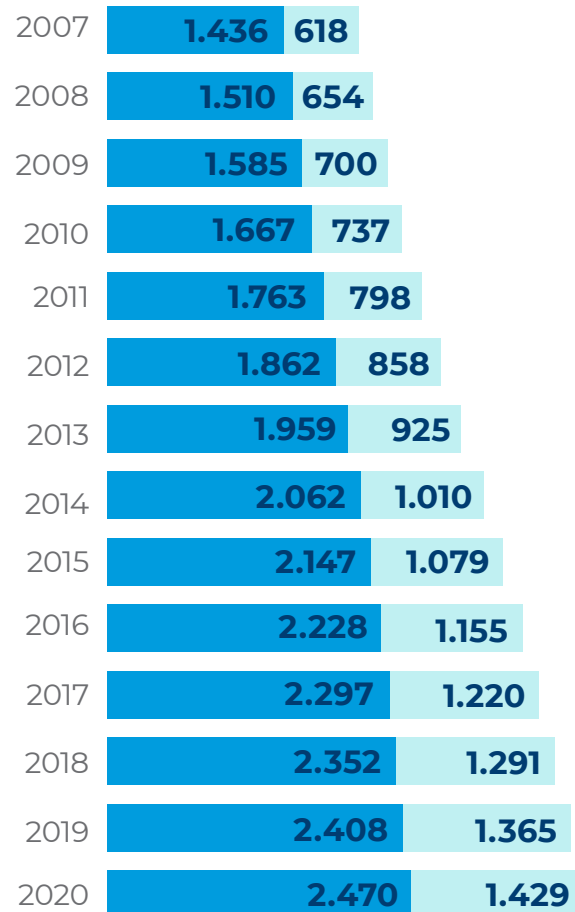
Situação	Quantidade	Participação no faturamento
I - Vencidos > Concessão	80	15%
	80	15%
II - A vencer > Concessão > Programa	146	85%
	84	14%
	62	71%
Total Geral	226	100%

A vencer

5 anos	49	11%
10 anos	15	2%
15 anos	21	2%
20 anos	16	13%
Acima de 20 anos	45	57%
Total a vencer	146	0,85

Evolução do número de economias - água e esgoto

1.000 unidades

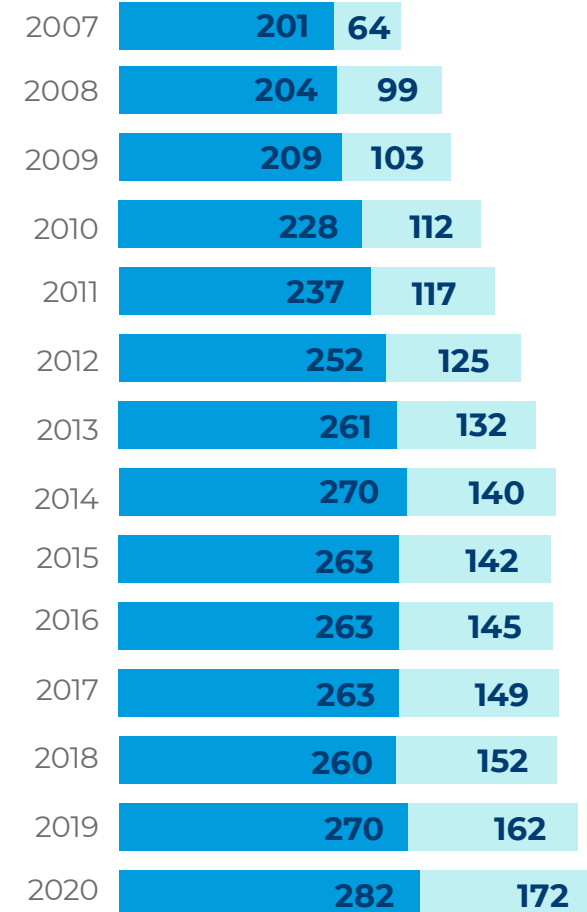


CAGR¹
Água 4,27%
Esgoto 6,67%

Água Esgoto

Volume faturado de água e esgoto

Milhões de m³



CAGR
Água 2,68%
Esgoto 8,58%

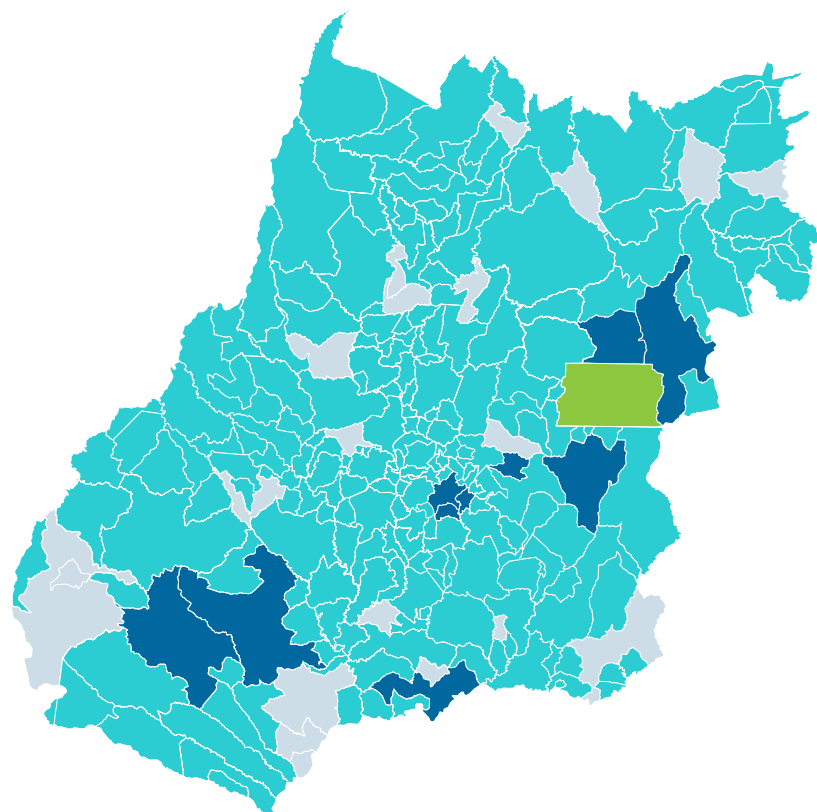
Água Esgoto

¹Taxa de crescimento anual composta

Onde Estamos

GRI 102-4

Mapa de atuação



226 Municípios atendidos

(do total de 246 no estado de Goiás)

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

Top 10 maiores cidades - faturamento

Ranking	Cidades	Vencimento	(%) Receita
1°	Goiania	dez/49	36%
2°	Anapolis	fev/50	7%
3°	Aparecida de Goiania	nov/41	5%
4°	Valparaiso de Goias	nov/48	2%
5°	Rio Verde	nov/41	2%
6°	Luziania	dez/45	2%
7°	*Formosa	mar/25	2%
8°	*Itumbiara	fev/25	2%
9°	*Planaltina	abr/30	1%
10°	Jatai	nov/41	1%
Total		-	62%

*Contratos de Concessão

Nosso compromisso

GRI 102-12, 102-16

O setor de saneamento representa muito mais que uma prestação de serviços. Ele leva, sobretudo, saúde, segurança e qualidade de vida para as pessoas, além de outros benefícios intrínsecos, como o desenvolvimento urbano e proteção do meio ambiente. Consciente disso, a Saneago tem como compromisso fortalecer constantemente seus alicerces para expandir e aprimorar sua atuação, de forma sustentável.

A proposta está alinhada com sua missão, os princípios do Pacto Global – do qual 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”.

Prova de seu compromisso, mesmo diante das dificuldades impostas pela pandemia, a Saneago ampliou seus investimentos em 37,8% em 2020 e destinou quase 90% para a melhoria e expansão dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário.

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.

Materialidade























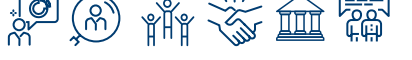









GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

A materialidade da Saneago foi revisada e atualizada em 2020, para identificar a demanda de informações pelos *stakeholders*, definindo também assuntos prioritários para a elaboração de metas. Todo o processo foi conduzido por consultoria externa especializada.

Após *benchmark* com *frameworks*, *ratings* ESG e pares, foram identificados 21 temas relevantes para consulta aos *stakeholders*. A pesquisa on-line foi realizada com os seguintes públicos, em um total de 1.289 respondentes:

- Agência reguladora
- Investidores
- Acionistas
- Poder Concedente
- Colaboradores
- Fornecedores
- Clientes
- Diretoria / Executivos

Materialidade apurada com *stakeholders* e estudo de limite - Saneago 2020

Temas materiais	Disclosures GRI	Impacto dentro/fora	Stakeholders impactados	A geração do impacto
Gestão de riscos	Estratégia: 102-14 e 102-15	 e 		Direta
Ética e integridade	Combate à corrupção: 205-1 e 205-3	 e 		Direta e indireta
Governança corporativa	Governança: 102-18	 e 		Direta
Gestão de água e efluentes	Água e efluentes: 303-3 e 303-4	 e 		Direta e indireta
Universalização do saneamento básico	Água e efluentes: 303-1 Impactos econômicos indiretos: 203-1 e 203-2			Direta
Gestão e eficiência operacional	Energia: 302-4	 e 		Direta
Eficiência energética	Energia: 302-1	 e 		Direta
Saúde e segurança dos clientes	Saúde e segurança do consumidor: 416-2	 e 		Direta
Desempenho financeiro	Desempenho econômico: 201-1	 e 		Direta e indireta
Investimento em infraestrutura	Impactos econômicos indiretos: 203-1 e 203-2	 e 		Direta e indireta
Saúde e segurança nas operações	Saúde e segurança do trabalho: 403-1, 403-4, 403-2, 403-5 e 403-3	 e 		Direta e indireta

Legenda



Colaboradores



Clientes



Acionistas



Operação



Fornecedores



Comunidade



Governo



Meio ambiente







Dentro




Fora

Estudo de ODS - 2020

ODS	Meta	Tema Material	Disclosures GRI	Abordagem SANEAGO
	<p>3.9 - Até 2030, reduzir substancialmente o número de mortes e doenças por produtos químicos perigosos, contaminação e poluição do ar e água do solo</p> <p>3.9.2 - Taxa de mortalidade atribuída a fontes de água inseguras, saneamento inseguro e falta de higiene</p>	Gestão de água e efluentes	303-4 - Descarte de água	<ul style="list-style-type: none"> Profissionais e unidades voltadas para estudo e efetivação de novas tecnologias na área tanto de tratamento de água como de esgotamento sanitário Tratamento de lodos nas ETAs e gestão dos efluentes gerados no processo Política de Sustentabilidade com diretrizes ambientais relacionadas ao impactos da Companhia
	<p>4.a - Construir e melhorar instalações físicas para educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e ao gênero, e que proporcionem ambientes de aprendizagem seguros e não violentos, inclusivos e eficazes para todos</p> <p>4.a.1 - Proporção de escolas com acesso a: (a) eletricidade; (b) internet para fins pedagógicos; (c) computadores para fins pedagógicos; (d) infraestrutura e materiais adaptados para alunos com deficiência; (e) água potável; (f) instalações sanitárias separadas por sexo; e (g) instalações básicas para lavagem das mãos (de acordo com as definições dos indicadores WASH)</p> <p>4.7 - Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável</p>	<p>Universalização do saneamento básico</p> <p>Investimento em infraestrutura</p>	<p>303-1 - Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>203-1 - Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços</p> <p>203-2 - Impactos econômicos indiretos significativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Investimentos realizados em caráter social para atendimento à Comunidade Quilombola São Domingos que carecia de acesso a água tratada Ações socioambientais realizadas com a população beneficiada durante a implantação/ampliação dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e Esgotamento Sanitário (SES) Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes (NEA)
	<p>5.c - Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas, em todos os níveis</p> <p>5.5 - Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública</p>	Governança corporativa	102-18 - Estrutura de governança	<ul style="list-style-type: none"> Comitê Permanente para Questões da Mulher e da Diversidade Participação das mulheres no Executivo (Diretoria, Conselho Administrativo e Conselho Fiscal)

ODS	Meta	Tema Material	Disclosures GRI	Abordagem SANEAGO
	<p>6.1- Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo à água potável, segura e acessível para todos</p> <p>6.2 - Até 2030, alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e equitativos para todos, e acabar com a defecação a céu aberto, com especial atenção para as necessidades das mulheres e meninas e daqueles em situação de vulnerabilidade</p> <p>6.3 - Melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas, e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente</p> <p>6.4 - Aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água</p> <p>6.6 - Até 2020, proteger e restaurar ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, zonas úmidas, rios, aquíferos e lagos</p> <p>6.b - Apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais, para melhorar a gestão da água e do saneamento</p>	<p>Universalização do saneamento básico</p> <p>Investimento em infraestrutura</p> <p>Gestão de eficiência operacional</p> <p>Gestão de água e efluentes</p> <p>Saúde e Segurança dos clientes</p>	<p>303-1 - Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>203-1 - Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços</p> <p>203-2 - Impactos econômicos indiretos significativos</p> <p>302-4 - Redução do consumo de energia</p> <p>103 303 - Forma de gestão da água e efluentes</p> <p>303-1 - Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>303-3 - Captação de água</p> <p>303-4 - Descarte de água</p> <p>103 416 - Forma de gestão de Saúde e Segurança dos clientes</p> <p>416-2 - Casos de não conformidade em relação aos impactos na Saúde e Segurança causados por produtos e serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Investimentos em obras de expansão e melhoria dos sistemas de saneamento; aproximadamente R\$ 227 milhões investidos em 2020 em obras de infraestrutura e apoio a serviços ■ Obras na Região Metropolitana de Goiânia com objetivo de ampliar o acesso a água tratada e reforçar o atendimento em locais já adensados, garantindo a segurança hídrica à população ■ Investimento no tratamento de águas residuárias por UTRs, com o objetivo de reúso dessas águas ■ Na gestão de águas e efluentes, a Saneago avalia a eficácia do controle por meio de sistemas de medição, como por exemplo as medições de perdas na produção e monitoramento de vazão dos recursos hídricos ■ Recuperação das bacias de captação, recuperação de nascentes e matas ciliares e o aumento de recursos destinados a esse fim ■ Superintendência de Meio Ambiente e Recursos Hídricos, responsável pela gestão ambiental ■ Ações de enfrentamento da crise hídrica em conjunto com Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Meia Ponte e do Conselho Estadual de Recursos Hídricos ■ Plano de combate à perda de água na rede de distribuição ■ Monitoramento e controle de qualidade do produto (água) ■ Tratamento da água e esgotos domésticos, realizando o controle da qualidade destes, dispondo de laboratórios para a análise ■ Indicador de Índice de Qualidade da Água Tratada (IQA) ■ Projeto de mitigação de impactos negativos: MGO ETA - Modelo de Gestão Operacional e o MGO ETE - Modelo de Gestão Operacional em Estação de Tratamento de Esgoto

ODS	Meta	Tema Material	Disclosures GRI	Abordagem SANEAGO
	<p>7.2 - Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global</p> <p>7.3 - Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética</p>	<p>Eficiência energética</p> <p>Gestão de eficiência operacional</p>	<p>103 302 - Forma de gestão de eficiência energética e eficiência operacional</p> <p>302-1 - Consumo de energia dentro da organização</p> <p>302-4 - Redução do consumo de energia</p>	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos da Saneago: melhorar a eficiência energética das unidades consumidoras; reduzir o consumo de energia elétrica gerando redução nos custos Iniciativas da Saneago: identificação de equipamentos ineficientes para troca por outros com melhor performance, aproveitamento de potencial energético disponível em barragens e instalação de usinas fotovoltaicas A empresa reduziu aproximadamente 1,3% do consumo total de energia elétrica através de medidas de eficiência energética Utilização de dois tipos de fontes renováveis: energia solar e hidráulica Investimento em eficiência e inovação energética, gerando energia através de usina fotovoltaica e CGH


Reduziu aproximadamente




1,3%



DO CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA



Estação Elevatória de Água Bruta - Sistema Corumbá

ODS	Meta	Tema Material	Disclosures GRI	Abordagem SANEAGO
	<p>8.2 - Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias, por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e intensivos em mão-de-obra</p> <p>8.8 - Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes e pessoas em empregos precários</p>	<p>Desempenho financeiro</p> <p>Saúde e Segurança nas operações</p>	<p>103 201 - Forma de gestão do desempenho financeiro</p> <p>201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído</p> <p>103 403 - Forma de gestão de Saúde e Segurança nas operações</p> <p>403-1 - Sistema de gestão de Saúde e Segurança do trabalho</p> <p>403-2 - Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes</p> <p>403-3 - Serviços de saúde do trabalho</p> <p>403-4 - Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a Saúde e Segurança do trabalho</p> <p>403-5 - Capacitação de trabalhadores em Saúde e Segurança do trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantia da sustentabilidade econômico-financeira da Saneago, possibilitando acelerar os investimentos em busca da universalização do saneamento, visando a melhoria dos resultados ■ Possui conjunto de medidas adotadas para minimizar os acidentes de trabalho e as doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho do funcionário ■ Dispõe da Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho, que atua de forma a prevenir acidentes e doenças ocupacionais ■ Entende que a meta de acidentes e doenças do trabalho sempre deverá ser zero ■ Fez adaptações devido à pandemia, como por exemplo a realização de treinamentos a distância, disponibilização de EPIs no Almoxarifado Virtual e desenvolvimento de sistemas de reporte de atividades ■ Possui 46 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes além do Serviço de Ouvidoria ■ A Companhia promove capacitações em segurança do trabalho ■ Apresenta como meta a inserção de técnicos em segurança do trabalho concursados

ODS	Meta	Tema Material	Disclosures GRI	Abordagem SANEAGO
	<p>9.1- Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e robusta, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos</p> <p>9.4 - Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados, com todos os países atuando de acordo com suas respectivas capacidades</p>	<p>Investimento em infraestrutura</p> <p>Gestão de eficiência operacional</p>	<p>203-I - Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços</p> <p>103 302 - Forma de gestão de eficiência operacional</p> <p>302-4 - Redução do consumo de energia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Investimentos em obras de expansão e melhoria dos sistemas de saneamento; aproximadamente R\$ 227 milhões investidos em 2020 em obras de infraestrutura e apoio a serviços ■ A Saneago gerencia o consumo e o custo com energia elétrica através de sistemas computacionais, identificando inconformidades e disparidades no consumo de forma que é possível realizar tratativas com objetivo de redução e controle ■ Possui equipe responsável pelo monitoramento dos gastos com energia, que identifica possíveis desperdícios e desenvolve projetos de eficiência energética que visam a redução dos custos
	<p>10.4 - Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e políticas de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade</p>	<p>Universalização do saneamento básico</p>	<p>303-I - Interações com a água como um recurso compartilhado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desenvolvimento da Tarifa Social - A tarifa aplicada para essa categoria corresponde a 50% do valor da tarifa da categoria Residencial, que correspondia a 0,88% dos clientes do total de ligações de água faturadas no encerramento de 2020 ■ Acolhimento social voltado aos clientes de baixa renda
	<p>12.2 - Alcançar gestão sustentável e uso eficiente dos recursos naturais</p> <p>12.6 - Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios</p> <p>12.8 - Garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização sobre o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza</p>	<p>Gestão de eficiência operacional</p> <p>Universalização do saneamento básico</p>	<p>103 302 - Forma de gestão de eficiência operacional</p> <p>303-I - Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>103 303 - Forma de gestão da água e efluentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Investimento no tratamento de águas residuárias por UTRs, com o objetivo de reúso dessas águas ■ Projeto de mitigação de impactos negativos: MGO ETA - Modelo de Gestão Operacional e o MGO ETE - Modelo de Gestão Operacional em Estação de Tratamento de Esgoto ■ Recuperação das bacias de captação ■ Contratação de empresas que adotam práticas sustentáveis ■ Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes (NEA) ■ Campanhas do “Banja e Sato” e Campanha de consumo Consciente de Água

ODS	Meta	Tema Material	Disclosures GRI	Abordagem SANEAGO
	<p>15.1 - Até 2020, assegurar a conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce interiores e seus serviços, em especial, florestas, zonas úmidas, montanhas e terras áridas, em conformidade com as obrigações decorrentes dos acordos internacionais</p> <p>15.2 - Até 2020, promover a implementação da gestão sustentável de todos os tipos de florestas, deter o desmatamento, restaurar florestas degradadas e aumentar substancialmente o florestamento e o reflorestamento globalmente</p>	<p>Universalização do saneamento básico</p> <p>Gestão de água e efluentes</p>	<p>203-1 - Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços</p> <p>203-2 - Impactos econômicos indiretos significativos</p> <p>303-1 - Interações com a água como um recurso compartilhado</p> <p>303-3 - Captação de água</p> <p>303-4 - Descarte de água</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recuperação de nascentes, matas ciliares e aumento de recursos destinados a esse fim, visando principalmente a conservação do bioma Cerrado e de sua biodiversidade
	<p>16.5 - Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas</p> <p>16.6 - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis</p> <p>16.7 - Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis</p> <p>16.10 - Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais</p> <p>16.b - Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável</p>	<p>Ética e integridade</p> <p>Governança corporativa</p> <p>Gestão de riscos</p>	<p>205-1 - Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção</p> <p>205-3 - Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas</p> <p>102-18 - Estrutura de governança</p> <p>102-11 - Princípio ou abordagem da precaução</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Os valores éticos estão de acordo com as diretrizes estratégicas da empresa e todos os funcionários devem cumpri-los, sendo eles: ética, agilidade, competência, coletividade, conformidade, sustentabilidade e transparência ■ Código de conduta aplicado a todos, dispõe sobre princípios, missão, valores e condutas éticas, bem como orientações sobre a prevenção de conflito de interesses e vedação de atos de corrupção e fraude, proteção aos dados da Companhia e canal de denúncias ■ Princípios com base em sustentabilidade socioambiental e econômico-financeira, inovação e controle de qualidade dos produtos e serviços, harmonia, boas práticas e impessoalidade ■ Comitê de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos; Comitê de Sustentabilidade; Comitê Gestor de Capacitação (CGCAP) ■ Possui uma Política de Gestão de Riscos (PL00.0046) nos termos da norma ABNT NBR ISO 31000:2018 ■ Levantamento e Identificação dos Riscos ESG na Companhia, alinhando com o Planejamento Estratégico ■ Comitê de Elegibilidade, Políticas <i>Compliance</i> e Prevenção de Atos de Corrupção



Entrega de equipamentos de proteção

Sobre a Covid-19

A reestruturação realizada pela Saneago a partir do início de 2019, que aprimorou e ampliou processos administrativos e operacionais, foi essencial para que a Companhia pudesse enfrentar, com rapidez e eficiência, os desafios impostos pela propagação da Covid-19, em 2020. Assim que surgiram as primeiras evidências da pandemia, foi criada a Comissão de Gestão de Crise Covid-19, composta pela alta administração, para agilizar a tomada de decisões frente à crise sanitária e coordenar as ações necessárias para resguardar a força de trabalho e garantir o abastecimento da população, no momento em que a higiene se tornou vital para a proteção de todos.

Em outra frente, para mitigar o risco de liquidez financeira durante a pandemia, a Saneago desenvolveu um Plano de Contingência Financeira, com várias medidas de curto e médio prazos ([ver página 90](#)).

Em linha com as diretrizes estabelecidas pelas autoridades de saúde nacionais e internacionais, a Comissão adotou medidas preventivas e de mitigação dos riscos para os diversos públicos.

Colaboradores

A implantação de um novo sistema de gestão documental eletrônica, ocorrida nos primeiros dias de janeiro de 2020, como parte do processo de reorganização corporativa, contribuiu para acelerar a disponibilização de trabalho em *home office* a todos os profissionais que pudessem atuar remotamente, em especial nas áreas administrativas e técnicas. Por decisão da Comissão de Gestão de Crise, todos os colaboradores que se enquadravam em grupos de risco foram afastados.

Para as atividades operacionais externas, as lideranças de cada unidade elaboraram escalas de trabalho, respeitando o número mínimo de profissionais para garantir a manutenção dos serviços de saneamento essenciais à comunidade. Como prevenção, os profissionais da área operacional que trabalhavam diretamente nos sistemas

de esgotamento sanitário, com idade igual ou superior a 60 anos, foram remanejados para o desempenho de outras atividades.

Uma campanha de marketing foi criada via intranet, acessível a todos, para divulgação dos novos protocolos de segurança e conscientização dos colaboradores em relação à necessidade do distanciamento social e do uso de máscaras. Além dos cuidados sanitários nas dependências da Companhia, como limpeza cuidadosa

dos ambientes e criação de sistemas de isolamento, os profissionais receberam equipamentos de proteção e passaram a seguir novas normas de conduta, em sintonia com as determinações dos órgãos oficiais de saúde.

A equipe de segurança e medicina do trabalho desenvolveu os protocolos a serem adotados pelos colaboradores suspeitos de estarem infectados e todos os que tiveram contato com eles. Entre esses protocolos, foi estabelecido o afastamento imediato do colaborador e sua retestagem RT-PCR (pago pela Companhia) antes do retorno, assim como o afastamento e testagem dos profissionais que atuavam próximos, só retornando às atividades presenciais após resultado negativo.

Semanalmente, a Comissão recebeu relatórios dos casos de contaminação, com acompanhamento das situações mais graves. Até o encerramento do ano, foram contabilizados 693 casos positivos na Companhia, com seis óbitos. Em dezembro, havia 106 colaboradores afastados pela medicina do trabalho por terem comorbidades, 22 profissionais com idade acima de 70 anos e 10 gestantes.



Entrega de equipamentos de proteção

A Saneago investiu R\$ 259 milhões em obras de expansão da rede, buscando atender às populações mais vulneráveis.

Cientes

Para possibilitar que seus clientes se mantivessem em isolamento social, devido à pandemia, a Saneago intensificou o atendimento dos canais de comunicação, como aplicativos e agência virtual. Com o objetivo de garantir a melhor prestação do serviço e minimizar os impactos à população, a Companhia suspendeu os cortes de água dos clientes inadimplentes, no período de 19/03/2020 a 03/01/2021 – condição ainda mantida no início de 2021 para famílias de baixa renda.

Fornecedores e demais parceiros

As condições diferenciadas de trabalho criadas para proteger os colaboradores da Companhia foram estendidas aos profissionais de empresas terceirizadas. Também foram elaboradas novas normas de procedimento, com a intenção de garantir que esses públicos acompanhassem as medidas de controle e proteção exigidas pelas autoridades sanitárias do país.

Sociedade

Consciente da importância do saneamento básico frente aos desafios da pandemia, a Saneago investiu R\$ 259 milhões em obras de expansão da rede, buscando atender às populações mais vulneráveis (ver página 78).

Em paralelo, a Companhia repassou à Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) os itens arrecadados em duas campanhas de doação de cestas básicas, destinadas às famílias que estão economicamente mais vulneráveis em função da pandemia.

A primeira edição, realizada no mês de abril, arrecadou 26 toneladas de alimentos e 12 mil produtos de higiene, resultado da doação dos colaboradores e terceirizados da Saneago e da contribuição de diversas entidades parceiras. A segunda iniciativa, que ocorreu em julho de 2020, somou outras 15 toneladas de alimentos.

Curso de ETA Emergencial

Antecipando-se ao risco de contaminação das equipes especializadas em operar as Estações de Tratamento de Água (ETAs), as áreas técnicas elaboraram um curso on-line de ETA Emergencial, para participação voluntária, aberto a todos os colaboradores. O desafio foi aceito por um total de 593 profissionais, de todas as áreas e níveis hierárquicos, revelando o comprometimento dos colaboradores com a Saneago, bem como com a saúde e o bem-estar social de todos.



Campanha de arrecadação de cestas básicas



GOVERNANÇA CORPORATIVA

- 25 Governança Corporativa
- 31 Código de Conduta e Integridade
- 33 Gestão de riscos
- 35 Ouvidoria

Governança Corporativa

Em 2020 foram atualizadas a Política de Avaliação da Alta Administração e a Política de Alçadas e Limites, que determina competências e valores das áreas para a tomada de decisões e traz maior dinamismo a todos os processos.

A Saneago tem como diretriz a busca constante por melhorias na gestão corporativa, aperfeiçoando processos, controles e práticas, o que proporcionou a conquista de uma sólida e eficiente estrutura de Governança. Esse comprometimento levou a Companhia a consolidar, ao longo do ano, a atuação da Superintendência de Governança, destinada a reforçar as políticas que orientam as ações da Saneago e, com isso, fortalecer os níveis de transparência, equidade e ética empresarial. Subordinada à Presidência, a Superintendência abriga três gerências e uma supervisão: gerência de *compliance*, gerência de gestão de riscos, gerência executiva de apoio à governança e a supervisão de TAC (Termo de Ajustamento de Conduta).

Os esforços para aprimorar a gestão corporativa ganharam reconhecimento em 2020. A Saneago ocupou o segundo lugar no *ranking* do programa de *compliance* público, instituído pelo Governo de Goiás, e obteve a terceira colocação no Prêmio Goiás mais Transparente, projeto também coordenado pela Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE). (ver página 52)

Com o objetivo de se manter em sintonia com as melhores práticas, em 2020 foram atualizadas a Política de Avaliação da Alta Administração e a Política de Alçadas e Limites, que determina competências e valores das áreas para a tomada de decisões e traz maior dinamismo a todos os processos.

A Política de Segurança de Informação da Saneago passou por sua primeira revisão, baseada na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que melhorou e ampliou as definições de Princípios, Diretrizes, Competências e Responsabilidades, além de atualizar a lista dos documentos complementares.

Para garantir seu alinhamento com a legislação em vigor e assegurar a melhor conduta em todos os níveis hierárquicos, a Companhia dispõe das seguintes políticas:

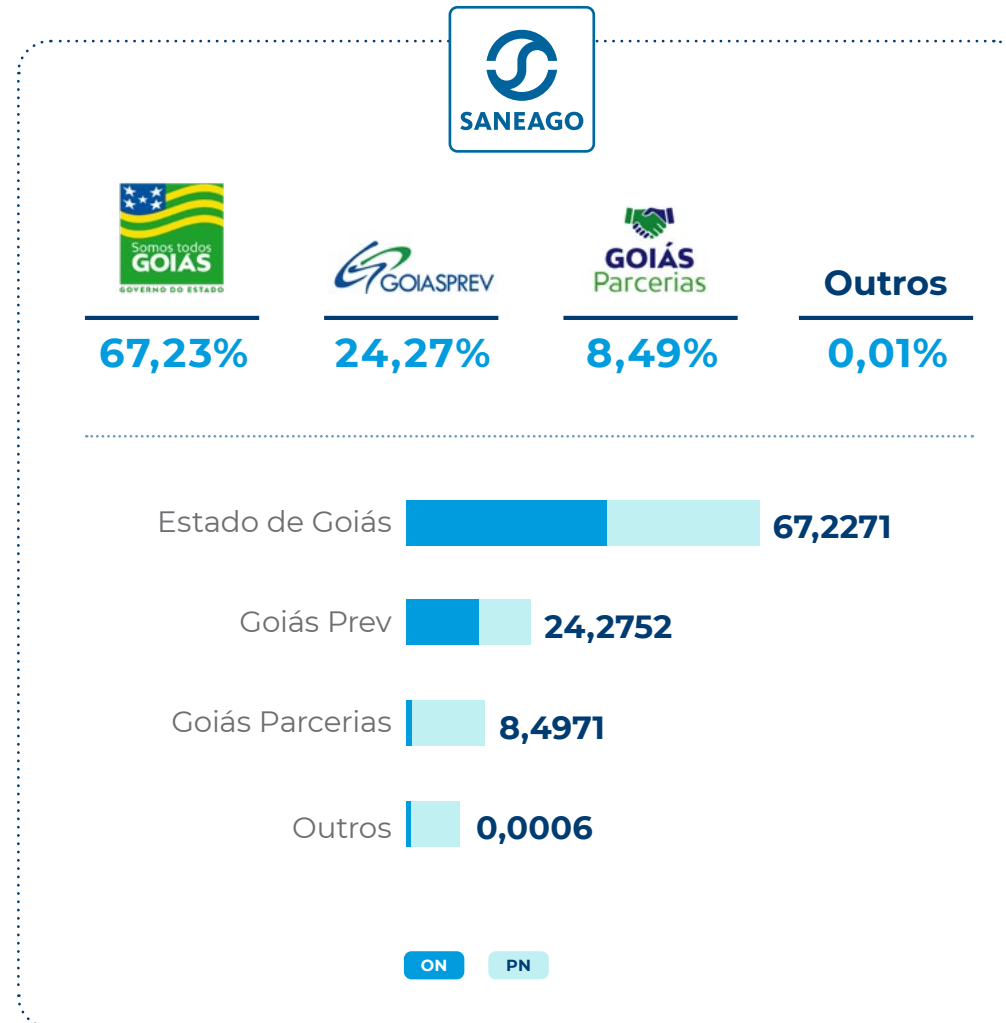
- Política de Acesso à Informação;
- Política de Alçadas e Limites;
- Política de Avaliação da Alta Administração;
- Política de *Compliance*;
- Política de Distribuição de Dividendos;
- Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários;
- Política de Gestão de Riscos;
- Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos;
- Política de Não Retaliação;
- Política de Patrocínio;

- Política de Prevenção de Atos de Corrupção;
- Política de Prevenção de Conflitos de Interesse;
- Política de Porta-Vozes, Comunicação e Divulgação de Informação;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Sustentabilidade;
- Política de Transações com Partes Relacionadas; e
- Política de Vedação ao Nepotismo.

Registro na CVM

Desde 11 de dezembro de 2001, a Saneago está registrada como Companhia Aberta, categoria B, junto à Comissão de Valores Mobiliários (CVM), para negociação no mercado de balcão não organizado, de debêntures simples, não conversíveis em ações.

Composição Acionária





Estrutura de Governança

GRI 102-18

A estrutura de governança corporativa da Companhia é composta por órgãos deliberativos, administrativos e de fiscalização, que atuam de forma integrada. A Assembleia Geral dos Acionistas constitui a instância máxima decisória na estrutura de governança. O Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada são responsáveis pela administração da Companhia. Já o Conselho Fiscal, o Comitê de Auditoria Estatutário e a Auditoria Interna constituem os órgãos de fiscalização.

Sua estrutura de governança conta, ainda, com os órgãos de assessoramento da Alta Gestão, composto por: Comitê de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos, Comitê Estratégico, Comitê de Elegibilidade, Unidade Organizacional de Governança, *Compliance* e Riscos e o Comitê Setorial de *Compliance* e Governança Corporativa (formados por doze membros, de caráter consultivo e permanente, voltados às questões relativas ao Programa de *Compliance* Público).

O Conselho de Administração é composto por no mínimo sete e, no máximo, onze membros, sendo um presidente, 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).

Para atendimento aos critérios estabelecidos na Lei 13.303/2016, a Companhia dispõe do Comitê de Elegibilidade, que responde por uma rigorosa avaliação dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, do Comitê de Auditoria Estatutário e membros da Diretoria Colegiada, considerando que a ética, a competência e o comprometimento da Alta Administração asseguram melhor direcionamento estratégico.

Conselho de Administração



Presidente



Acionista Controlador



Independentes



Acionistas minoritários



Colaboradores

Ocupado Presidente do conselho Livre



Diretoria Colegiada



Composição CA



Composição CF



Conselho Fiscal



Comitê de Auditoria Estatutária e Auditoria Interna



Comitê de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos



Comitê Estratégico



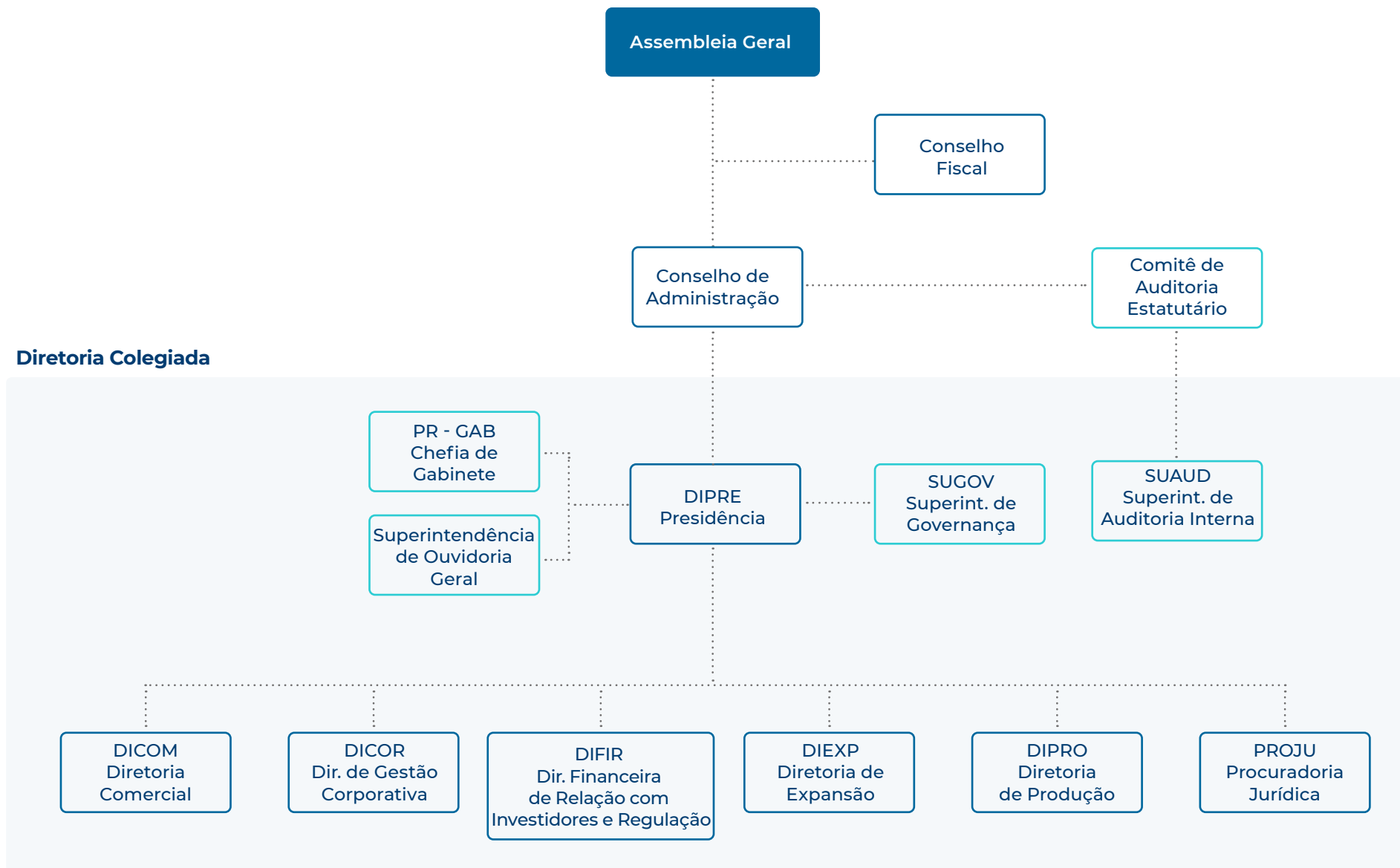
Comitê Setorial de Compliance e Governança Corporativa



Comitê de Elegibilidade

Organograma

Estrutura pós-inserção do processo de governança



Remuneração dos Administradores

Apesar de não possuir uma política formalmente aprovada, a remuneração para a Alta Administração é aprovada em Assembleia Geral, em conformidade com as diretrizes previstas no Estatuto Social e as melhores práticas do mercado. Para o período de abril de 2020 a março de 2021, a Assembleia acatou a sugestão dos administradores de não aplicar o índice de 2,92% do INPC acumulado (mantendo os valores praticados no mesmo período do ano anterior) e aprovou o montante global de R\$ 6.819.135,99 para a remuneração dos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário e Diretoria Colegiada.

Por determinação do Estatuto Social, os membros do Conselho de Administração têm remuneração fixa, composta por 12 salários mensais, equivalentes a 18% da média da remuneração paga aos Diretores. A remuneração da Diretoria Estatutária consiste em 12 salários mensais, equivalentes ao maior salário-base da companhia, e 95% da função gratificada para o cargo de Diretor Presidente. Os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária ainda podem aderir aos Planos de Benefícios Previdenciários, destinados aos profissionais da Companhia.



Código de Conduta e Integridade

A Companhia dispõe de um Código de Conduta e Integridade, que orienta as ações e procedimentos de todos os colaboradores. Em 2020, esse documento foi atualizado, com o objetivo de incluir as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outras demandas. Para 2021, está sendo preparado um guia mais simples e fácil de consultar, baseado no Código de Conduta e Integridade, para reforçar os princípios e diretrizes que orientam a conduta profissional de todos os colaboradores. Em 2020, todos os profissionais da Saneago passaram por treinamento do Código, no formato EAD (educação à distância), em função das limitações decorrentes da pandemia.

A mesma plataforma foi utilizada pela Gerência de *Compliance* – que responde pelo controle do cumprimento do Código de Conduta – para estender o treinamento aos prestadores de serviço e terceirizados. Posteriormente, esses profissionais enviam à Companhia suas avaliações, além dos termos de conhecimento e compromisso, com o código devidamente preenchido e assinado. No ano, esse treinamento obteve 89,22% de eficiência.

Princípios

A Saneago é comprometida com os seguintes princípios éticos:



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 Companhia;



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



Impessoalidade, devendo prevalecer os interesses da Companhia sobre os interesses particulares, com objetividade nas decisões, nas ações e uso dos recursos.

Auditoria Interna

Para o aprimoramento dos mecanismos de governança corporativa, foi criada a Superintendência de Auditoria Interna (subordinada ao Comitê de Auditoria Estatutário), responsável, entre outras atribuições, por acompanhar o atendimento às recomendações dos órgãos reguladores, fiscalizadores e de controle, e por aferir a adequação do controle interno e a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança. Cabe à área também mensurar 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 Companhia dispõe de diversos mecanismos de controle de suas operações. Na área de tecnologia da informação, no âmbito da solução de gestão corporativa (SAP S/4HANA), a Saneago consolidou e ampliou o nível de maturidade de diversos controles em 2020, com ênfase nas áreas de Orçamento, Controladoria, Contábil/Fiscal e Logística. Simultaneamente, iniciou-se o planejamento e preparação para a segunda onda de implantação da ferramenta, que contemplará as áreas de Gestão de Manutenções, Gestão de Projetos e Auditoria.

A Saneago também evoluiu com o Projeto I Clique Saneago, destinado à gestão eletrônica de documentos e informações corporativas. O sistema propiciou uma evolução no processo de comunicação da Companhia e tornou a informação mais disponível e acessível, mantendo a integridade do documento.

Outros aspectos de mudanças relevantes têm como base a cultura Saneago. Houve uma diminuição no número de impressões, tornando ainda maior o comprometimento com a sustentabilidade nas rotinas da Companhia, a adoção do movimento de inclusão digital dos colaboradores e clientes, a atualização dos procedimentos/processos da organização na transição da informação física para eletrônica e a visão de futuro para a gestão da informação corporativa. Neste contexto, é possível relatar a situação vivida no início da pandemia, março de 2020, em que a Saneago manteve suas atividades devido ao suporte implantado pelo projeto.

Outros aspectos de mudanças relevantes têm como base a cultura Saneago. Houve uma diminuição no número de impressões, tornando ainda maior o comprometimento com a sustentabilidade.

O Projeto ainda disponibilizou suporte em BPM (Business Process Management), no qual a equipe realiza o mapeamento do processo e orienta a transição das atividades para o formato eletrônico, com parâmetros legais para suportar essas mudanças. Com isso, foi possível agilizar a transição e validar a necessidade de otimização e adequação dos processos à nova realidade da organização. O projeto encontra-se ainda em etapas de evolução (projeto em ondas), com mudança de ferramenta, processos e cultura organizacional.

Gestão de riscos

GRI 102-15, 205-1, 103-2, 103-3, 102-11

A gestão de riscos na Companhia consiste em um processo cíclico e contínuo, que objetiva identificar, analisar, avaliar, tratar, reavaliar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização, bem como determinar iniciativas, controles, processos ou procedimentos para a prevenção e/ou minimização do

impacto desses riscos, fortalecendo a estrutura de Governança e a Administração no processo decisório e no planejamento de suas ações.

A área de riscos da Saneago tem como suporte uma Política de Gestão de Riscos, referenciada na norma ABNT

NBR ISO 31000:2018, em conjunto com o modelo COSO 2013 (Controles Internos / Estrutura Integrada e atualizações), que busca proteção para os riscos a que está exposta no curso normal de suas atividades ou decorrentes de contratações, de forma a agregar valor e resiliência à Companhia. Essa Política abrange as seguintes categorias de riscos:



Riscos endógenos e exógenos

Riscos vinculados a vulnerabilidades endógenas:



Ambientais

Poluição e/ou contaminação dos mananciais, prejuízos e danos advindos da estrutura de barragem do Ribeirão João Leite;



Financeiros

Liquidez, custo de oportunidade, gestão de custos, não cumprimento do plano de investimentos;



Infraestrutura

Degradação e/ou obsolescência da infraestrutura física e tecnológica;



Operacionais

Ineficiência na manutenção dos índices de perdas operacionais e do índice de qualidade de água (IQA); atrasos ou descontinuidade das obras de expansão; ineficiência no controle sobre as instalações operacionais; riscos associados à coleta, afastamento e tratamento de esgoto e fornecimento de água tratada;



Recursos Humanos

Insuficiência de profissionalização/atualização do corpo técnico e gerencial;



Conformidade

Descumprimento de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC); não obtenção ou não renovação da documentação necessária para instalações e/ou operações; prejuízos decorrentes de não conformidades em atividades subdelegadas, terceirizadas e/ou subcontratadas; ausência de seguros sobre a totalidade dos riscos.

Riscos vinculados a ameaças exógenas:



Ambientais

Clima, estiagem, alta pluviosidade, degradação de bacias, escassez de políticas de preservação, poluição e/ou contaminação dos mananciais por terceiros;



Financeiros

Mercado de capitais, câmbio, taxa de juros, inflação, crédito, crises, políticas fiscais, legislações e regulações; interesses difusos do acionista majoritário (Governo do Estado de Goiás) em relação aos demais acionistas;



Operacionais

Indisponibilidade e/ou instabilidade da qualidade da matriz energética;



Conformidade

Rescisão ou não renovação de contratos de concessão/programa com o poder concedente; ações judiciais, arbitrais e/ou processos administrativos.

Ouvidoria

GRI 103-2, 103-3

Desde a sua implantação, a Ouvidoria tem como objetivo facilitar, ao máximo, o acesso do cidadão à Companhia. É sua missão compreender as diferentes formas de manifestações, sem distinção, responder e qualificar essas demandas para que sejam decodificadas e analisadas como oportunidades de melhoria.

Para estreitar o relacionamento com os diversos públicos da sociedade, a área tem realizado melhorias sistêmicas em sua atuação, como otimizar processos para ter mais agilidade no retorno às demandas, além de manter uma equipe qualificada, para assegurar qualidade nas respostas e atuação com ética, transparência e respeito.

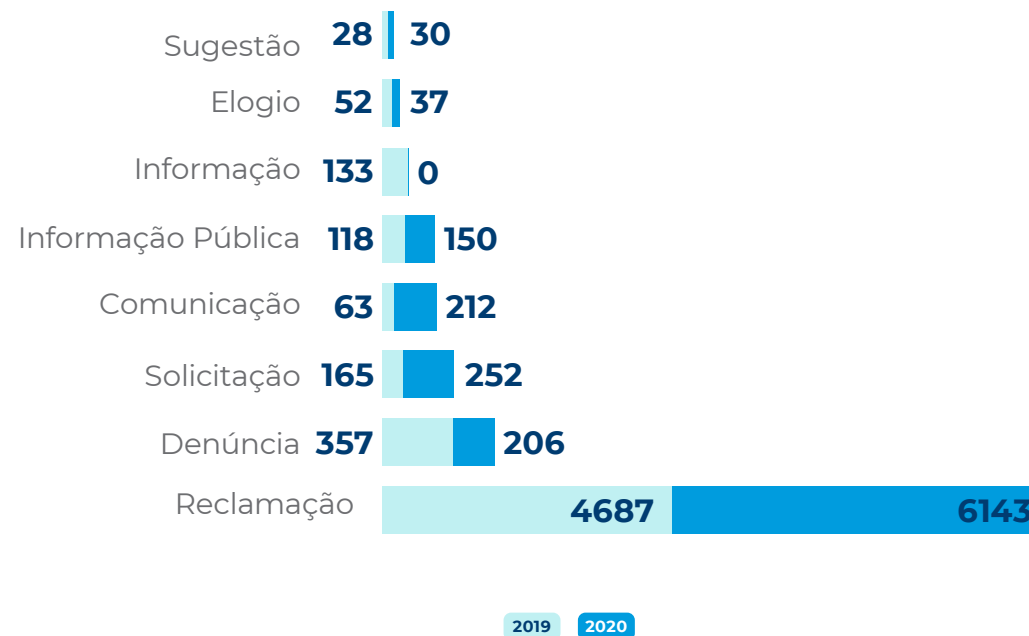
O público dispõe de várias formas de acessar a Ouvidoria. Pode cadastrar a manifestação diretamente no portal www.saneago.com.br (0800-645 0117), uma vez que a ouvidoria dispõe de corpo próprio de atendentes de telefonia pela Central de Atendimento; por carta; e presencialmente, na sede da Companhia (Av. Fued Sebba, nº 1.245, Jardim Goiás, Goiânia/GO, CEP 74.805-100).

O trâmite das demandas recebidas passa pelas unidades operacionais e intervenientes e é integralmente gerenciado por intermédio de sistema informatizado próprio. Em 2020, a plataforma utilizada pela Ouvidoria da Saneago foi integrada ao sistema da Controladoria Geral do Estado (CGE), em atendimento ao Decreto n.º 9270/2018.

Demandas do ano

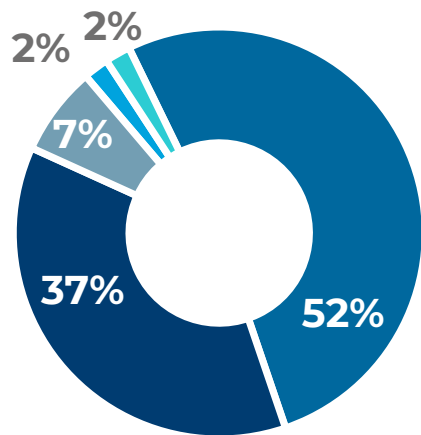
No exercício de 2020, a Ouvidoria cadastrou 7.030 manifestações, das quais 6.793 foram atendidas (992 manifestações com vários encaminhamentos). O total de manifestações do ano apresentou elevação de 25% em relação a 2019, quando foram registradas 5.603 demandas. Como nem todas as demandas são concluídas no mês de cadastramento, 237 manifestações serão finalizadas no início de 2021.

Manifestações por tipo



Demandas por tipo - 2019

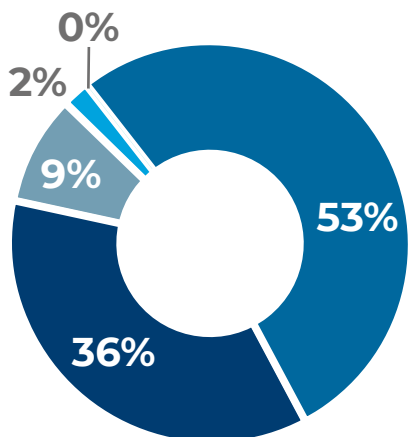
porcentagem



Procedente Procedente em Parte
Em Análise Improcedente LAI

Demandas por tipo - 2020

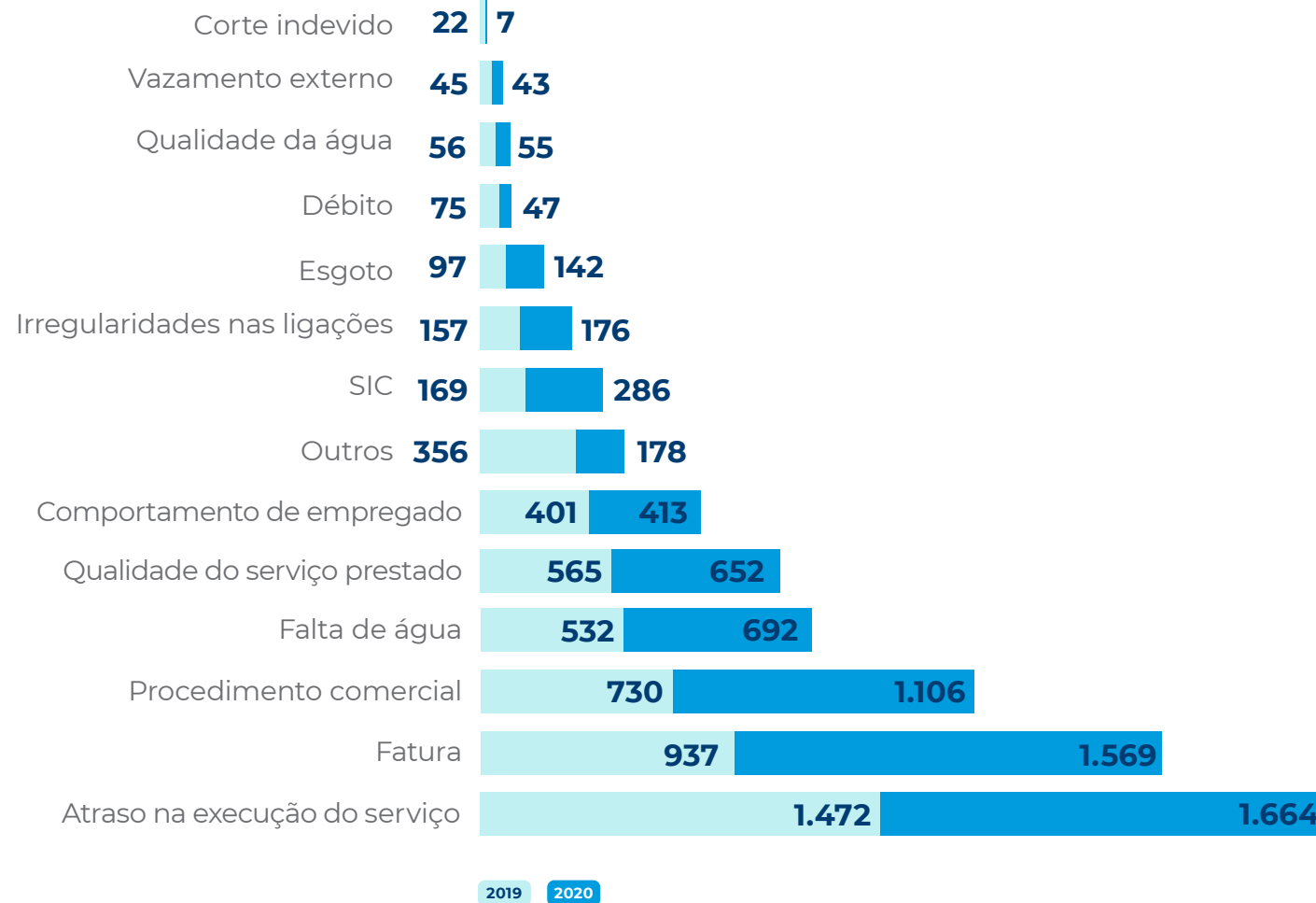
porcentagem



Procedente Procedente em Parte
Em Análise Improcedente LAI

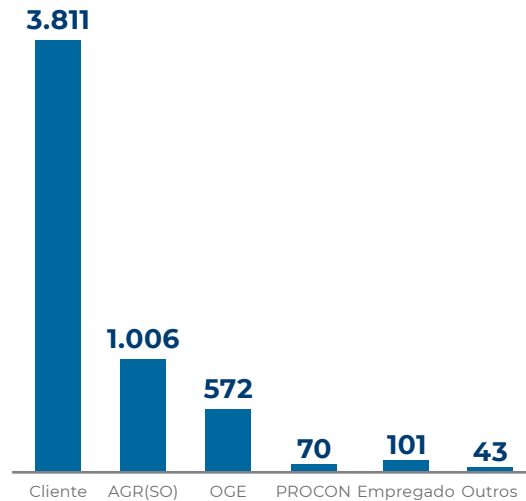
O canal recebe demandas do público interno (críticas, sugestões e eventuais denúncias acerca de questões internas e externas) e manifestações de um público bastante diversificado – desde estudantes, que solicitam material para trabalhos escolares, até jornalistas. As origens, da mesma forma, são as mais diversas e abrangem todas as cidades onde a Companhia atua, com liderança das cidades mais populosas, que têm maior número de clientes (Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade, Anápolis, Itumbiara e Rio Verde).

Motivo das manifestações



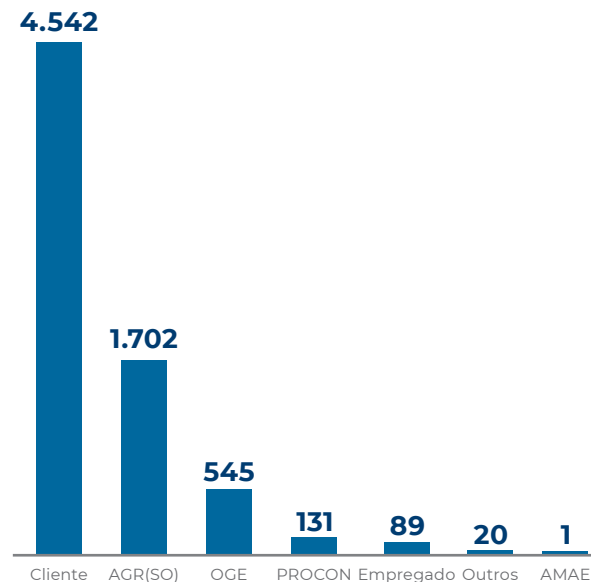
Origem - 2019

porcentagem



Origem - 2020

porcentagem



Mecanismos de controle da gestão

GRI 103-3

Para garantir uma gestão responsável, transparente e comprometida com seus valores, a Saneago mantém diversos mecanismos de controle – internos e externos – de suas operações, iniciativas e resultados, além de estar subordinada por força da lei a diferentes órgãos de controle e regulação.

Dentre os mecanismos de controle interno, destacam-se:

- Auditoria Interna, vinculada diretamente à Alta Administração; e
- Ouvidoria, canal aberto de denúncias, vinculado à Ouvidoria Geral do Estado (OGE).

As seguintes contratações estão entre os mecanismos de controle externos:

- Auditoria Externa, desempenhada pela BDO RCS Auditores Independentes, que assegura ao mercado que a Companhia adota as melhores normas e práticas contábeis; e
- Monitoramento e classificação de risco corporativo e de suas emissões de debêntures emitido pela Agência Fitch Ratings, que proporciona maior transparência ao perfil de crédito da Companhia, de forma a atrair recursos para investimentos. (ver página 92), sobre Rating.

Em paralelo a esses recursos, faz parte do controle da gestão corporativa a regulação e a prestação de contas para entidades externas, como:

- **Agências Reguladoras** – Além da Agência Nacional das Águas (ANA), a Saneago é regulada por outras três agências independentes: uma estadual (Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR) e duas municipais – a Agência de Regulação de Goiânia (ARG), criada pela Prefeitura de Goiânia em 2016, e a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto (AMAE), instituída pela Prefeitura de Rio Verde em 2018.
- **Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE)** – Responsável pela fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da Companhia; e
- **Comissão de Valores Mobiliários (CVM)** – Com divulgações de informações periódicas e eventuais, exigidas pelo regulador do mercado de valores mobiliários.

Relacionamento com Partes Interessadas

A Saneago tem como princípio fortalecer o diálogo com as partes interessadas e construir relacionamentos saudáveis e duradouros com esses públicos, baseados na transparência, na ética e no respeito, que gerem valor para a sociedade e contribuam para o fortalecimento das estruturas corporativas.

Para potencializar o diálogo e o envolvimento dos *stakeholders* na estratégia de negócios, a Companhia disponibiliza canais de comunicação para atender a todos os públicos, conta com participação da sociedade na governança da Companhia e estabelece relações profissionais com a mídia.

Na busca de maior engajamento, a Saneago passou a realizar pesquisa anual para identificar expectativas e necessidades dos públicos de interesse. Em 2020, os questionários foram disponibilizados via e-mail, links em WhatsApp, site e rede sociais, com retorno de 832 clientes, 361 fornecedores, 1.695 colaboradores e 14 respondentes do poder concedente. Ao lado, os principais resultados:

Cientes

Indicador		Índice de confiança na Saneago	
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	
84,09%	78,47%	7,16%	

Indicador		Grau de satisfação dos clientes	
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	
80,56%	69,48%	15,95%	

Indicador		Grau de satisfação dos clientes com os produtos e serviços	
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	
74,61%	62,95%	18,52%	

Indicador		O que mais “agrada” nos produtos e serviços da Saneago	
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	
Regularidade do abastecimento 45,58%	Regularidade do abastecimento 41,59%	9,59%	
Qualidade da água 29,12%	Qualidade da água 23,76%	22,56%	

Indicador		O que mais “desagrada” nos produtos e serviços da Saneago	
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	
Tarifa 40,45%	Tarifa 45,72%	-11,53%	
Qualidade da água 10,42%	Qualidade da água 12,10%	-13,88%	

Fornecedores

Indicador			Grau de satisfação com os colaboradores da Saneago		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
94,45%	95,23%	-0,82%			
Indicador			A Saneago é uma empresa prestativa para os fornecedores		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
82,91%	69,52%	19,26%			
Indicador			Conveniência no relacionamento com a Saneago		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
86,94%	84,76%	2,57%			
Indicador			Satisfação com a pontualidade dos pagamentos		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,28%	85,16%	8,36%			
Indicador			Satisfação com a transparência das informações		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,15%	87,15%	5,74%			

Colaboradores

Indicador			Índice de orgulho da força de trabalho da Saneago		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
98,56%	98,61%	-0,05%			
Indicador			Satisfação com as oportunidades de crescimento		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
84,47%	78,26%	7,94%			
Indicador			Bom relacionamento com o gestor imediato		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
89,76%	96,08%	-6,58%			
Indicador			Satisfação dos empregados com os benefícios recebidos		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,81%	91,19%	1,78%			
Indicador			Boa comunicação com os integrantes da equipe de trabalho		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
86,45%	81,66%	5,87%			

Poder concedente

Indicador			Grau de satisfação com a Saneago		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,85%	60,01%	54,72%			

Indicador			Índice de confiança na Saneago		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,86%	85,71%	8,34%			

Indicador			Satisfação com os serviços prestados		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,86%	60,00%	54,77%			

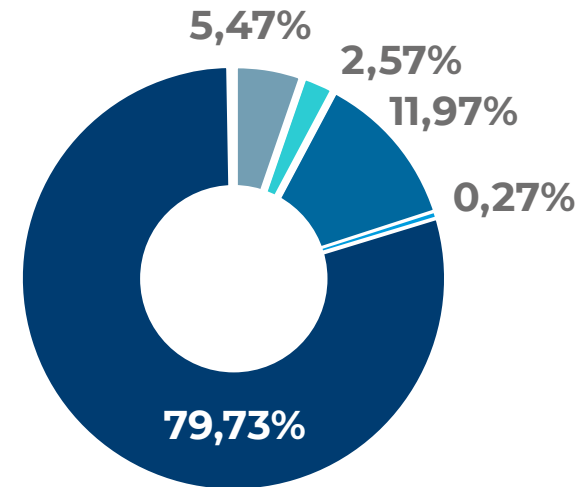
Indicador			Satisfação com a equipe da Saneago que presta serviço no município		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,85%	81,25%	14,28%			

Indicador			Conveniência no relacionamento com a Saneago		
Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução	Resultado 2020	Resultado 2019	Evolução
92,86%	75,00%	23,81%			

Clientes e Mercado

No relacionamento com clientes e mercado, a Saneago busca investir em tecnologias, processos e procedimentos que assegurem a qualidade e a continuidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e propiciem maior agilidade no atendimento a seus consumidores. Sua estrutura é composta por clientes atuais (ativos e inativos), factíveis e potenciais, distribuídos entre residenciais, comerciais, industriais e órgãos públicos (classificado juntamente com entidades filantrópicas, como hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade e religiosas).

Em relação à segmentação, a categoria residencial concentra a maior fatia dos clientes, com participação de 79,73% da receita operacional total dos serviços prestados. O segmento industrial responde por 2,57% e as categorias comercial e pública representam 11,97% e 5,47%, respectivamente.



Água residencial
Pública
Industrial
Comercial
Tarifa social



As mudanças buscam reduzir os riscos de não-conformidades, estimular a adoção de ações sustentáveis por parte desses parceiros.

Fornecedores

GRI 102-9, 102-10

O saldo de obrigações de curto prazo junto a fornecedores encerrou o ano na marca de R\$ 118,06 milhões, montante 8,96% inferior aos R\$ 129,68 milhões apurados em 2019. A queda reflete algumas iniciativas, sobretudo a adoção de novas medidas para aprimorar o processo de gestão dos fornecedores e dos contratos de materiais, serviços e obras. As mudanças buscam reduzir os

riscos de não-conformidades, estimular a adoção de ações sustentáveis por parte desses parceiros, ampliar a transparência dos procedimentos, diminuir custos e fortalecer o relacionamento com essas empresas.

A inserção de cláusulas sociais e ambientais nos contratos, dentro das iniciativas de ESG, está entre as ações adotadas em 2020, assim como o início da implantação do sistema de Avaliação de Fornecedores, ferramenta que utiliza indicadores para mensurar o desempenho e classificar aqueles que melhor atendem às necessidades da Companhia.

Em paralelo, foram publicadas as primeiras etapas do Catálogo Eletrônico de Padronização, que irá centralizar o gerenciamento de compras e padronizar os itens adquiridos via licitação, com especificações técnicas, métodos de inspeção, tipos de embalagens, transporte, armazenagem e fotos dos produtos. O sistema também permite o envio digital de documentação, que agiliza o processo de cadastro.

A pré-qualificação de marcas e licitações exclusivas para esses fornecedores foi outro procedimento adotado para diminuir custos, acelerar os prazos dos processos de aquisição, reduzir o risco de conflitos e assegurar contratações com maior grau de segurança quanto à qualidade de bens e serviços.

A Companhia ainda disponibilizou editais para aquisição de materiais, como produtos e equipamentos para análise laboratorial, peças de informática, acessórios para veículos e pneus, que contemplam a gestão de logística reversa. O objetivo é o retorno do resíduo ao setor produtivo pós-consumo, como forma de contribuir para a redução dos riscos de contaminação ambiental.

Sociedade

Vários fatores são necessários para que o diálogo com a sociedade ocorra de forma efetiva. É preciso que a comunicação seja transparente, clara, ágil e esteja disponível em diversos canais, para ampliar cada vez mais o escopo de pessoas atingidas.

As diretrizes para o processo de comunicação com a sociedade estão fundamentadas no Planejamento Estratégico, na Política de Porta-Vozes, Comunicação e Divulgação de Informações e na Política de Patrocínio. Esse conjunto de orientações norteia os esforços para uma comunicação integrada, que proporcione a segurança necessária para esclarecer adequadamente aos clientes da Saneago e a sociedade como um todo.

Diversos canais de comunicação estão disponíveis ao público e permitem ao cliente solicitar serviços, tirar dúvidas e receber informações. A Saneago dialoga com a sociedade por meio de canais não presenciais e gratuitos, que funcionam durante sete dias por semana, 24 horas por dia, inclusive feriados. São eles:

-  Site institucional da Saneago - www.saneago.com.br
-  Chat *on-line* em - 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)

Suprimentos

Com o propósito de agilizar processos e reduzir custos, a Saneago contratou uma empresa especializada e implantou, no final de 2020, um portal inteligente que terá a função de almoxarifado virtual. O sistema, que conta com mais de quatro mil itens, entrará em operação no começo de 2021 e atenderá todas as unidades da Companhia distribuídas pelo estado. A concentração de todos os itens em um único portal permitirá maior controle de estoques e evitará as constantes despesas com licitações para a aquisição de insumos.

Caso o cliente prefira o atendimento presencial, pode comparecer às unidades do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás (Vapt Vupt). Além de atendimento à sociedade, é feito um trabalho de produção e curadoria de conteúdo nas redes sociais, com vídeos, fotos e textos para a divulgação de notícias e de comunicados de manutenção. São realizadas publicações diversas sobre o dia a dia da Companhia, como obras, investimentos, ações ambientais e temas relacionados ao saneamento.

Em complemento ao processo de comunicação com a sociedade, a área de *Marketing* e Relações Públicas da Saneago realiza 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.



PLANEJAMENTO INTEGRADO

- 44 • Planejamento estratégico
- 45 • Diretrizes Estratégicas
- 50 • Estratégia voltada para ESG
- 51 • Novo marco regulatório
- 52 • Reconhecimentos e Certificações

Planejamento Estratégico

Para cumprir nossa missão de forma sustentável, atender à legislação vigente e às necessidades e expectativas das partes interessadas, a Saneago aprovou seu plano de negócios para o ciclo 2021-2025 em linha com as diretrizes e metas de universalização dos serviços, de 99% da população para água potável e 90% de coleta

e tratamento de esgoto até 31 de dezembro de 2033, conforme definido no novo marco legal do Saneamento, estabelecido com a promulgação da Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020.

O plano de negócios do ciclo 2021-2025 foi construído com base no diagnóstico dos investimentos necessários para

atender às metas estabelecidas nos contratos de programa firmados com os municípios, além de considerar a situação atual dos sistemas, crescimento populacional, nível de saturação dos sistemas existentes, demanda hídrica e capacidade de atendimento.

Com base no plano de negócios aprovado, foi construído o Planejamento Estratégico de Longo Prazo, que se desdobra em metas

estratégicas nas dimensões econômico-financeira, mercado, processos internos, pessoas e socioambiental, cujo objetivo principal é promover ações que impulsionam as metas necessárias à eficácia dos resultados. As diretrizes estratégicas básicas para o desenvolvimento do planejamento envolvem a sustentabilidade econômico-financeira, sustentabilidade socioambiental, excelência com qualidade e inovação, pró-atividade nos relacionamentos e capital humano como diferencial competitivo.



Estação de Tratamento de Esgoto - Pirenópolis

Diretrizes Estratégicas

Sustentabilidade econômico-financeira

Assegurar o crescimento da Companhia com sustentabilidade econômico-financeira, em um cenário no qual o crescimento deve se dar por meio do aumento da base de clientes e municípios, da ampliação da oferta de novos negócios, produtos e serviços, da exploração de novos modelos de negócios e do incremento da competitividade.

Sustentabilidade socioambiental

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

Excelência com qualidade e inovação

Promover a excelência na prestação dos serviços de abastecimento de água e tratamento de esgotos nos municípios onde a Saneago é concessionária no estado de Goiás, buscando a confiabilidade na prestação dos serviços e a universalização com qualidade. Foco em inovação para aumentar a produtividade e a competitividade da Companhia, com maior integração de processos e compartilhamento de recursos e estruturas.

Pró-atividade nos relacionamentos

Desenvolver relacionamentos éticos e harmoniosos com clientes, municípios, agentes de controle e regulação, acionistas, financiadores, entidades representativas e de classe, parceiros da cadeia de suprimentos, entidades da sociedade civil e demais agentes, visando à obtenção da satisfação dos clientes e à manutenção da parceria com os municípios; ajustar os procedimentos para melhor atender às obrigações legais; e ampliar a governança corporativa.

Capital humano com diferencial competitivo

Investir na capacitação como forma de buscar a excelência na prestação de serviços, gerando conhecimento para o desenvolvimento de novas tecnologias e novas formas de fazer que possibilitem alcançar a sustentabilidade em suas várias vertentes.



Nossos valores são:

- Comprometimento
- Ética

- Agilidade
- Sustentabilidade

- Competência
- Conformidade

- Coletividade
- Transparência

Dimensão Econômico-Financeira

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

I.1 Incremento da Receita Líquida

I.2 Inadimplência (arrecadado/faturado)

I.3 Margem Ebitda ajustada

I.4 Despesa de exploração - DEX

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.

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

4.1 Índice de capacitação anual da força de trabalho

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

5.1 Índice de Educação Ambiental

5.2 Índice de Recuperação de bacias

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

2.1 Índice de atendimento de água

2.2 Índice de atendimento de esgoto

Objetivo: Atender as expectativas do mercado

2.3 Grau de confiança dos clientes externos

2.4 Grau de confiança do poder concedente

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.

Suprimento: 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.

Indicadores estratégicos

Objetivo: Garantir a qualidade dos produtos e serviços

3.1 Índice de perdas na distribuição anual

3.2 Índice de qualidade da água

3.3 Índice de consumo de energia por volume consumido

3.4 Índice de qualidade do efluente tratado



Estratégia voltada para ESG - Environmental, Social and Corporate Governance

O atual planejamento estratégico 2021-2025 reúne os objetivos, projetos e metas para a sustentabilidade econômico-financeira da Companhia e ressalta o compromisso de implementação das práticas sustentáveis ESG.

Considerando a crescente preocupação do mercado pelas melhorias e práticas corporativas em relação aos temas ESG, foi constituído em 27 de novembro de 2020 um comitê executivo responsável pela estratégia, diretrizes e demais agendas de sustentabilidade da Companhia. A adoção de práticas ESG tem como norte os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), e demonstra a preocupação da Companhia em promover a geração de valor aliada ao desenvolvimento sustentável.

A Saneago tem atuado na redução dos impactos ambientais gerados por sua atividade-fim, no desenvolvimento de projetos socioambientais e de governança, na promoção da saúde pública e do bem-estar social, dentre outras ações, visando manter seus processos, aspectos e impactos sob controle, o que caracteriza uma companhia sustentável.

Buscando reforçar o seu compromisso com o tema, a Companhia vem implementando e aprimorando diversas iniciativas, com o objetivo de fortalecer sua comunicação e garantir a evolução dos ESG dentro e fora da Saneago, entre elas:



Em outra frente, para atender à estratégia de crescimento dos negócios e gerar valor para seus acionistas, foram definidas como metas: 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 a 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.

Novo marco regulatório

Em 15 de julho de 2020, foi publicada a Lei nº 14.026/2020, que altera o marco do saneamento básico no Brasil (Lei 11.445/2007) e define novas condições para a prestação desse serviço no país. Entre outras mudanças, a nova legislação determina: 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.

Ciente disso, a Saneago vem se preparando para ser um *player* de destaque no novo cenário e gerar valor para seus *stakeholders*. Independentemente de poder contar com contratos vigentes de prazos acima de 20 anos, que representam 86% do faturamento e 87% do Ebitda, a Companhia realizou, nos dois últimos



a Saneago vem se preparando para ser um *player* de destaque no novo cenário e gerar valor para seus *stakeholders*.

anos, uma estratégica reorganização corporativa que fortaleceu sua governança e vem revisando procedimentos e políticas para incorporar práticas ESG, além de investir em novas tecnologias e processos para ter maior eficiência operacional e criar uma gerência de gestão de parcerias e concessões, que estará dedicada aos processos de licitação.

Fazem parte da estratégia também iniciativas como ajustar o objeto social da Saneago, para ampliar seu escopo de atendimento e permitir novas parcerias, inclusive com possibilidade de atuar fora do estado, e adequar sua capacidade financeira para fazer frente aos investimentos e metas previstos, mediante a captação de recursos públicos e privados.

Reconhecimentos e Certificações

Prêmio Nacional da Qualidade no Saneamento - PNQS 2020

A Saneago foi finalista no Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS Ciclo 2020, na categoria AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental - Nível I, promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). A Companhia teve duas indicações da categoria AMEGSA Nível I

(Operação) – “Compromisso com a Excelência”, por meio dos escritórios locais de Goiás e Santa Helena de Goiás. A premiação, considerada o “Oscar” do setor por ser a única no mundo, recompensa os esforços da Saneago em busca da melhoria contínua e atesta seu comprometimento com uma gestão de qualidade.



Programa de *Compliance* Público

Por seu desempenho na adoção de boas práticas administrativas e de governança corporativa, a Companhia ocupou o segundo lugar no *ranking* do Programa de *Compliance* Público de 2020, instituído pelo Governo de Goiás. Resultado de uma auditoria baseada em risco, feita pela Controladoria Geral do Estado (CGE), o *ranking* tem quatro eixos como referência: responsabilização, transparência, ética e gestão de risco. O Programa consiste em um conjunto de ações destinado a assegurar que os atos de gestão estejam em conformidade com os padrões éticos e legais, a fomentar a transparência e as denúncias e a combater a corrupção por meio da responsabilização de empresas e agentes públicos envolvidos em desvio de conduta – o Estado de Goiás foi o primeiro do país a ter esse controle em todos os órgãos de sua estrutura administrativa.

Prêmio Goiás mais Transparente

Em outra iniciativa coordenada pela CGE, a Saneago ficou com a terceira colocação no Prêmio Goiás Mais Transparente. Nesse ano, participaram da premiação 38 entidades da administração estadual, autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista.

Gestão em Saneamento Ambiental

A Companhia conquistou reconhecimento dos Laboratórios de Água (P-SBA) e Esgoto (P-SLG) pela implantação da norma ABNT NBR ISO 17025:2017 e ainda obteve a acreditação do Laboratório Central de Esgoto (P-SLG) no Inmetro.



Prêmio Goiás Mais Transparente

Dia Internacional da mulher



GESTÃO DO CAPITAL HUMANO

- 55 · Nossos talentos
- 56 · Treinamento e capacitação
- 60 · Saúde e Segurança



Nossos talentos

GRI 102-8

A Saneago acredita que a competência e o comprometimento de seus colaboradores foram fundamentais para seu crescimento e se tornaram um diferencial competitivo. Para que essa força de trabalho continue acompanhando os avanços da Companhia, a área de Gestão de Recursos Humanos estimula a evolução profissional e pessoal de seus talentos e busca proporcionar um ambiente saudável de trabalho, que privilegie o diálogo ético, franco e aberto, a equidade de tratamento e o respeito aos direitos individuais.

Os números comprovam o engajamento de seus profissionais: no encerramento de 2020, a Companhia contava com 5.816 colaboradores, entre efetivos e contratos temporários, abaixo dos 5.822 registrados no final de 2019, mas o índice de produtividade operacional, medido pela relação de ligações (água + esgoto) por número de colaborador, obteve expansão de 3,58%. Desse total de colaboradores, 82% são homens e 18% são mulheres – cabe salientar que as contratações estão condicionadas à realização de concursos públicos.

2020

Contrato de trabalho	Homens	Mulheres	Total
Permanente	4.804	987	5.791
Temporário	19	6	25
Total	4.823	993	5.816
Contrato de estágio	Homens	Mulheres	Total
Total	97	149	246
Contrato de aprendizagem	Homens	Mulheres	Total
Total	111	111	222

Nota: Abertura de número de empregados por tipo de contrato de trabalho por região não aplicável, visto que a Saneago atua apenas no estado de Goiás.

Permanente: CLT/concursado.

Temporário: contratos por processo seletivo.

Treinamento e capacitação

GRI 404-I, 404-2

Nos últimos dois anos, a área de educação corporativa passou por uma sensível evolução. Foi criado o Comitê Gestor de Capacitação, que realizou levantamento e estudou as necessidades, anseios e lacunas de formação e capacitação de toda a Companhia.

O trabalho resultou no Plano Anual de Capacitação (PAC), alinhado às diretrizes e objetivos estratégicos e distribuído entre quatro linhas de ação: Levantamento de Necessidades de Treinamentos (LNT), Treinamentos Obrigatórios, Evento Anual de Gestão de Pessoas e Demandas Espontâneas. A cada novo ciclo, o PAC é revisado em conjunto com as lideranças que compõem o Comitê Gestor de Capacitação, com vistas à melhoria contínua dos resultados organizacionais.

Como forma de assegurar a qualidade dos cursos, a Saneago centralizou a área de educação corporativa e passou a contratar profissionais experientes e

No total, os programas de capacitação somaram 46.998 horas de treinamento em 2020, com percentual de 92,37% de assiduidade.

empresas especializadas para ministrar os treinamentos planejados e as demandas espontâneas. Para os cursos obrigatórios, foi firmado um contrato com o SESI (Serviço Social da Indústria).

Em função das restrições impostas pela pandemia, os treinamentos foram alterados para o formato de Ensino à Distância (EAD), quando possível, e disponibilizados nas plataformas das empresas contratadas ou pela intranet. Essa estratégia permitiu executar 78,70% dos treinamentos planejados para o ano.

No total, os programas de capacitação somaram 46.998 horas de treinamento em 2020, com percentual de 92,37% de assiduidade. Por colaborador, os treinamentos alcançaram 8h10 – média de 6h93 pelo público masculino e 13h81 pelo feminino. Para tanto, foram investidos R\$ 1.004.614,82 em 169 capacitações no ano, com destaque para os temas:

1

Novo Marco Regulatório do Saneamento

2

Regime Licitatório e Contratual na nova Lei das Estatais

3

Geotecnologia aplicada à análise de Bacias

4

MOPP - Movimentação e Operação de Produtos Perigosos

5

Melhores Práticas de Governança Corporativa

6

Regulação dos Serviços de Saneamento

7

Operador de ETA Emergencial - enfrentamento da pandemia

8

Trilha do Conhecimento Gerencial: Inteligência Emocional, Comunicação e Feedback

9

Sistema Giswater

10

Código de Conduta

A meta estratégica de capacitação anual por colaborador é de 25 horas, que não foi possível alcançar em 2020, já que os treinamentos presenciais foram suspensos para garantir a saúde e a segurança dos profissionais. Entre outras decisões, estão definidas as seguintes ações futuras para o PAC:

Curto prazo

- Atualização da estrutura do Plano Anual com mais uma linha de ação, intitulada “Treinamentos Internos”, para as demandas de capacitação desenvolvidas nas Unidades Organizacionais.
- Implementação da Trilha do Conhecimento Gerencial, que terá capacitações estruturadas em 3 eixos: Gestão de Pessoas, Processos Internos e Gestão Pública. É voltado a todos os gestores e organizado em três níveis: gestores operacionais, corporativos e superintendentes.

Médio Prazo

- Implantar um programa de custeio para pós-graduação alinhado aos objetivos estratégicos, que desenvolva competências desejáveis e contribua para o alcance dos resultados organizacionais.
- Instrutoria Interna: desenvolver um programa de instrutoria interna, com o objetivo de viabilizar a oferta regular e estruturada de capacitação interna por intermédio e manutenção de um banco de instrutores selecionados e capacitados técnica e pedagogicamente.
- Aquisição de uma plataforma completa de transmissão e gestão de treinamentos integrada ao sistema oficial de treinamentos, denominado Treinamento WEB.

Longo prazo

- Realização de estudos para a construção de um centro de treinamento sustentável e com acessibilidade, adequado ao desenvolvimento dos colaboradores e à promoção da valorização da Companhia, garantindo o atendimento pleno das necessidades de treinamento.

Média de horas de capacitação durante o período

	Número total de empregados	Média de horas de capacitação por empregado
Masculino	4.804	6,93
Feminino	987	13,81
Total	5.791	8,1

Formação Profissional

Desde 2016, a Saneago mantém o Programa Jovens Aprendizizes, que contou com 291 jovens contratados via processo seletivo no encerramento do ano. O programa é desenvolvido em parceria com a empresa Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração (RENAPSI). Investimento em 2020: R\$ 7.300.360,00.

Na área de formações profissionais, a Companhia dispõe do programa de estágio supervisionado, que oferece oportunidades para diversas formações profissionais. No fechamento do ano, a Companhia contabilizava a participação de 550 estudantes de ensino médio e superior. O programa tem parceria com o Instituto Euvaldo Lodi (IEL). Investimento em 2020: R\$ 3.666.300,00.

Avaliação de desempenho

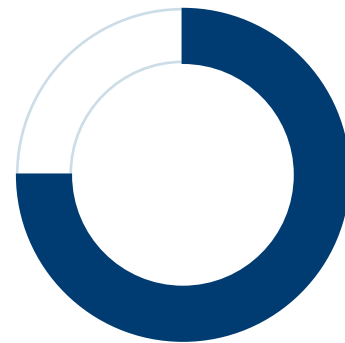
Em 2020, foi realizada uma avaliação de desempenho dos colaboradores, por meio do modelo 90 graus (avaliação dos gestores). O processo de avaliação utilizou a modelagem Progressão Horizontal por Mérito.

Para 2021, está prevista a realização de estudo para a atualização do modelo de avaliação 180° graus (autoavaliação e avaliação de gestores) e modelagem do processo de Progressão Vertical do PCCR.

Diversidade e Inclusão

Como contribuição para uma sociedade mais justa e igualitária, a Saneago vem assumindo um importante papel de inclusão social. Por acreditar no valor de cada indivíduo e na riqueza da diversidade dentro da sociedade e das empresas, foi criado o Comitê para questões da mulher e da diversidade.

Na questão de gênero, a Companhia ganha destaque pelo número de cargos de liderança ocupados por mulheres. No fechamento do ano, 993 mulheres compunham o quadro de profissionais da Companhia (18%), porém nos cargos de liderança o percentual sobe para 25%: nas funções de gestão, 178 são ocupadas por mulheres.



25%

cargos de liderança ocupados por mulheres.



178

funções de gestão são ocupadas por mulheres

PCD

Fruto de parceria com a Associação dos Deficientes Físicos do Estado de Goiás (ADFEGO), a Saneago mantém, além dos colaboradores concursados, contrato com outros 100 profissionais que fazem parte da ADFEGO para serviços administrativos, com investimento de R\$ 3.043.956,00 em 2020. Com o intuito de estimular ainda mais a inclusão, foi instituída uma Comissão de Trabalho para propor ações e acompanhar a implantação de adequações que atendam às necessidades específicas desse grupo de colaboradores.

Saúde e Segurança

GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5

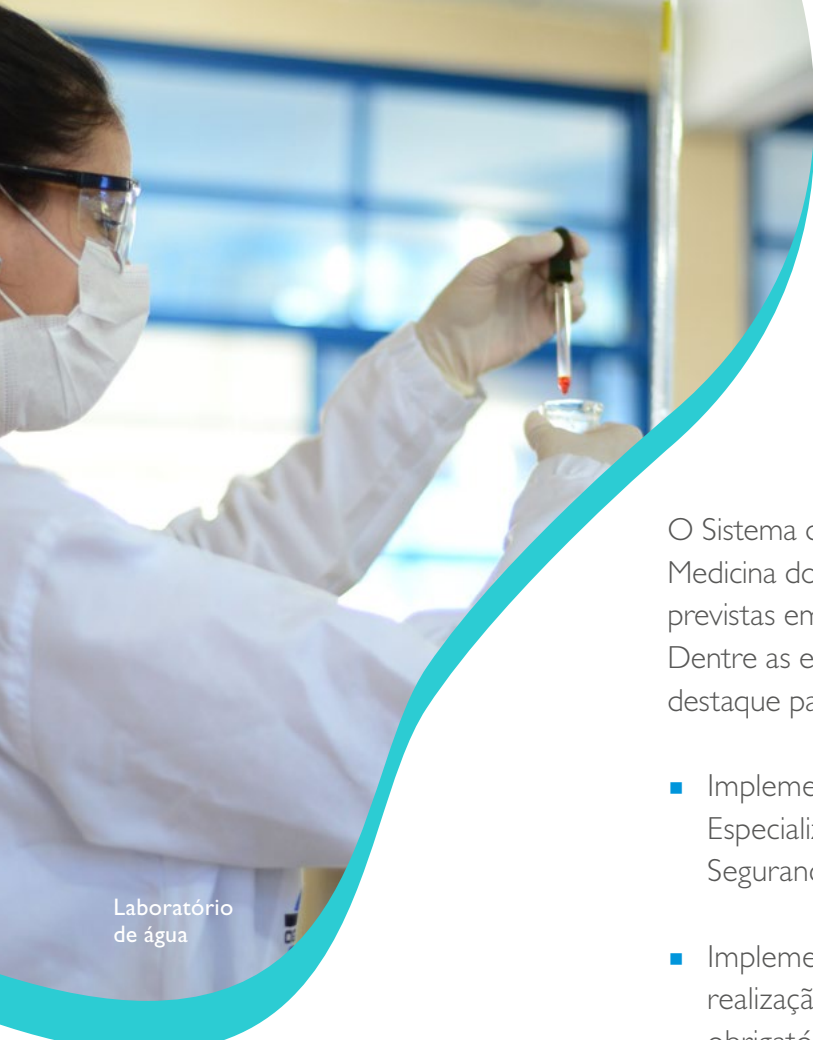
A Saneago investe pesadamente em saúde e segurança, com o objetivo de minimizar os acidentes de trabalho e as doenças ocupacionais, bem como proteger a integridade e a capacidade de trabalho de seus colaboradores. Prova disso é a reformulação da área, com a descentralização dos técnicos em segurança do trabalho, contratação de 24 técnicos em segurança mediante concurso público, disponibilização de 22 veículos para uso exclusivo da segurança do trabalho, aquisição de 149 kits de escoramento e fornecimento de equipamentos de proteção individual via almoxarifado virtual, que agiliza o processo de recebimento do material.

Identificação das necessidades de treinamentos obrigatórios e realização de exames periódicos e complementares para a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho.

A descentralização dos técnicos resultou na criação de uma equipe multidisciplinar, com profissionais de segurança no trabalho dispostos em todas as Gerências Regionais e pontos estratégicos da Região Metropolitana de Goiânia. Esses colaboradores atuam de forma a prevenir acidentes e doenças ocupacionais, por meio de inspeções de áreas e atividades com proposição de melhorias, acompanhamento de atividades de risco, identificação das necessidades de treinamentos obrigatórios e realização de exames periódicos e complementares para a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho. Padronizadas, as ações permitem a elaboração de indicadores, acompanhados, inclusive, pelo Comitê Setorial de *Compliance*.

As mudanças geraram expressiva redução no número de acidentes, principalmente de casos de afastamentos com mais de 15 dias. Em 2020, foram registrados 73 acidentes, nenhum incapacitante ou fatal.

Em função da pandemia, iniciativas como o aumento de treinamentos, a realização de diálogos de segurança e visitas mais frequentes do setor de medicina ocupacional no interior foram reduzidas. Todos os esforços continuam concentrados nas medidas de prevenção à contaminação, apoio aos infectados, mapeamento dos profissionais que tiveram contato com um colaborador infectado, acompanhamento de exames e retestes dos infectados para que se possa ter um retorno seguro.



Laboratório
de água

O Sistema de Gestão de Segurança e Medicina do Trabalho segue as diretrizes previstas em normas regulamentadoras. Dentre as exigências legais, cabe destaque para:

- Implementação do SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho;
- Implementação e manutenção da realização dos exames ocupacionais obrigatórios;
- Implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- Implementação dos procedimentos obrigatórios para atividades de risco com Trabalho em altura, Eletricidade e Espaços Confinados; e

- Implementação das CIPAs, Comissões Internas de Prevenção de Acidentes.

A Saneago possui uma Gerência de Treinamento e Desenvolvimento cuja atribuição é proporcionar ao empregado os treinamentos necessários para o desenvolvimento de suas atividades de forma segura. Todos os trabalhadores são capacitados em segurança do trabalho, conforme o Plano Anual de Capacitação, em conformidade com as atividades desenvolvidas:

- 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

Desde 2007, a área de Recursos Humanos oferece o Programa Despertar, resultado da parceria com o Despertar-Núcleo Educacional e Terapêutico, que disponibiliza apoio socioeducativo aos colaboradores que têm filhos dependentes ou com alguma deficiência. O objetivo principal é acolher esses cuidadores e gerar consciência sobre as melhores condutas. Isso permite fortalecer seus papéis de pais e cuidadores, além de contribuir para o equilíbrio e a saúde necessários à harmonização da vida pessoal e profissional. Em 2020, um total de 45 colaboradores foram atendidos pelo programa.



MEIO AMBIENTE

- 63 • Meio Ambiente
- 64 • Recuperação de nascentes e mananciais
- 66 • Trabalho Social

Meio Ambiente

GRI 103-2, 103-3, 303-1

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, ONGs e entidades privadas, entre outras instituições.

A Companhia faz parte do Conselho Estadual de Recursos Hídricos e está presente nas câmaras técnicas temporárias, que discutem a gestão de recursos hídricos e legislação. Participa também dos Comitês de Bacia Hidrográficas e reconhece que a gestão de recursos hídricos conforme as Políticas de Recursos Hídricos Nacional e Estadual é feita de forma descentralizada e compartilhada. Além disso, a Saneago participou dos dois acordos de alocação negociada de água realizados no Estado de Goiás e é parceira de programas de conservação de solo e água.

Para monitorar os impactos relacionados à água, a Saneago acompanha as bacias de abastecimento, realizando vistorias e ações de conservação de solo e reflorestamento de nascentes, e tem investido



realizando vistorias e ações de conservação de solo e reflorestamento de nascentes.

em redução de perdas na produção. A Companhia possui monitoramento qualitativo dos mananciais e, desde 2018, mantém a Rede de Monitoramento Hidrológico, parte do controle e gestão interna dos recursos hídricos. As estações de monitoramento estão instaladas em mananciais onde existem pontos de captação e lançamento de efluente tratado.

Durante o tratamento de água, são gerados efluentes que devem ser tratados por meio de unidades de tratamento de lodos, que estão sendo gradualmente

implantados. Para tratar dos impactos gerados no lançamento de efluentes de esgoto tratado, a Saneago tem investido em projetos de recuperação de bacias de corpo receptor.

Em 2020, a Companhia implementou ações com diversos parceiros e contribuiu com a realização de mais de 20 vistorias e diagnósticos ambientais das bacias hidrográficas e de seus mananciais, além da elaboração de relatórios técnicos, suportes e, sobretudo, doações de materiais.

Recuperação de nascentes e mananciais

Entre as ações ambientais em andamento, cabe destaque para o Projeto FNMA (Fundo Nacional do Meio Ambiente) para a recuperação de nascentes e regeneração de Áreas de Preservação Permanentes (APP) na sub-bacia do Ribeirão Meia Ponte. A iniciativa amplia a oferta de água para a Região Metropolitana de Goiânia.

Com investimento total de R\$ 2,45 milhões, o projeto vai recuperar 84 nascentes e reflorestar 276 trechos de mata ciliar, passando por 172 propriedades rurais, localizadas em nove municípios: Brazabrantas, Damolândia, Goianira, Inhumas, Itauçu, Nerópolis, Nova Veneza, Ouro Verde e Santo Antônio de Goiás – em quatro deles, o projeto já foi concluído. A proteção das nascentes vai exigir um total de 580 mil metros quadrados de cercamento e 70 mil mudas para reflorestamento.





As mudas virão de empresas contratadas, mas a Saneago também dispõe de um viveiro próprio, com capacidade para produzir mais de 60 mil mudas nativas por ano. As mudas produzidas nesse viveiro são distribuídas a parceiros que atuam em projetos de proteção de nascentes e matas ciliares em todo o estado.

Em outra iniciativa, a Companhia realizou levantamento, entre os meses de maio a agosto de 2020, da situação de mananciais em 11 municípios goianos, que enfrentam situação de escassez hídrica. O estudo identificou a necessidade de investimentos de R\$ 897 mil para recuperar 123 nascentes, que receberão 1,2 milhão de metros quadrados de cercamento e mais de 54 mil mudas para reflorestamento. O projeto terá início em 2021.

Para o monitoramento de mananciais críticos, foram instalados, em 2020, seis estações de monitoramento fluviométrico e três estações pluviométricas ao longo da bacia hidrográfica do Rio Meia Ponte, e outras duas estações telemétricas na Barragem do Ribeirão João Leite e na captação do Córrego Lajes, em Rio Verde (GO).

Plantio de mudas

Trabalho Social

A Supervisão de Ações Sociais tem como missão aproximar a Saneago e a população beneficiada pelos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A intenção é que a população se sinta co-responsável pelas transformações físicas no meio em que vive e construa valores sociais voltados para a conservação do meio ambiente e a sustentabilidade dos empreendimentos de saneamento, por intermédio da educação ambiental e da participação cidadã. Para isso, são realizadas reuniões de parceria, palestras nas instituições de ensino e associações de moradores, visitas domiciliares, plantões sociais, reuniões com lideranças e beneficiários, apresentações de teatro, entre outras iniciativas.

No ano de 2020, mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia, foram desenvolvidos projetos em várias cidades do estado, que atingiram mais de 73 mil pessoas nos municípios de Anápolis, Cavalcante, Goiânia, Pirenópolis, Rubiataba e Vianópolis, com destaque para a atuação na região Noroeste de Goiânia, que alcançou mais de 56 mil moradores, beneficiados com a ampliação do sistema de esgotamento sanitário.

Nos últimos anos, a Companhia também tem expandido suas ações em comunidades quilombolas, localizadas no município de Cavalcante (GO). Em 2020, a comunidade Kalunga de São Domingos recebeu o sistema de abastecimento de água potável e, em paralelo, foi realizado um trabalho de sensibilização dos moradores, com o objetivo de incentivar a preservação dos recursos naturais locais e o bom uso da água potável.

Nos municípios com trabalho socioambiental, foram realizados diagnósticos e propostas melhorias na área de saneamento básico, contando com a participação das comunidades, por meio de reuniões, visitas domiciliares e outras atividades. Além de ampliar o conhecimento e respeito às questões ambientais dos beneficiados, o sistema de saneamento básico implantado auxiliou na diminuição das doenças de veiculação hídrica e, principalmente, no aumento da qualidade de vida dos moradores.

A Companhia também promove reuniões e capacitações com lideranças e representantes de instituições e conselhos para identificar demandas e possíveis soluções que envolvam os sistemas de saneamento.



Ações Socioambientais Banja e Sato



Conscientização

Junto com os trabalhos de expansão e melhoria na rede, a Saneago realiza palestras para os moradores das áreas beneficiadas sobre a importância do saneamento básico e dos recursos naturais para a sustentabilidade. Esses encontros abordam temas relacionados ao 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. A metodologia das atividades é diversificada e atende às características do público (infantil, juvenil ou adulto). Nas escolas, a temática da importância do saneamento básico é apresentada em dinâmicas interativas e apresentações de teatro de fantoches.

Visitas domiciliares

Visitas domiciliares aos moradores das áreas contempladas com obras do sistema de abastecimento de água e coleta de esgoto é outro recurso para estimular a atuação consciente e sustentável. O objetivo é conhecer a realidade local e proporcionar um atendimento personalizado ao beneficiário, de acordo com suas condições sanitárias e de moradia. Nessa ocasião, são entregues materiais informativos e repassadas dicas e orientações importantes para a sustentabilidade dos sistemas.

A mudança de hábitos por parte da população vem contribuindo com a proteção e recuperação do ambiente local, com a adoção de práticas sustentáveis relacionadas ao uso adequado da água, do sistema de coleta de esgoto, destinação da água pluvial e descarte correto dos resíduos. Integraram ainda aos resultados, a socialização e a troca de experiências entre os diversos atores envolvidos nos empreendimentos dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Segurança Hídrica

A área de Educação Ambiental realiza ações de educação socioambiental, em todos os municípios atendidos pela Saneago, por meio do Núcleo de Educação Ambiental Jornalista Washington Novaes (NEA). Desde a sua criação, em 2001, o NEA já alcançou mais de 450.000 pessoas, entre crianças, jovens e adultos, de diferentes localidades, promovendo o despertar da consciência crítica e ambiental da população.

Neste ano, o Núcleo elaborou o Plano de Ação de Escassez Hídrica 2020 para que os agentes ambientais (colaboradores da Saneago) atuassem em suas respectivas regiões/municípios. Em razão das limitações impostas pela pandemia, as ações de educação ambiental ganharam um novo contorno e passaram a utilizar as mídias digitais. Esse recurso permitiu compartilhar, ao longo do ano, instruções de economia de água para minimizar as consequências da escassez hídrica no período de estiagem a um público de 33.547 pessoas, entre professores, alunos e pais ou responsáveis, superando a marca de 2019, que envolveu 32.879 pessoas.

Programa Olho no Óleo

O Programa Ambiental Olho no Óleo, criado em 2012, busca conscientizar a sociedade da importância de destinar, de maneira adequada e ecologicamente correta, o óleo residual de fritura para reciclagem (produção de biodiesel, fabricação de sabão etc.). A intenção é evitar que resíduos orgânicos provoquem obstrução nas redes de esgoto, o que gera elevados custos de manutenção, ou cheguem aos mananciais, causando diversos problemas, como a proliferação de micro-organismos, que contribuem para a redução do oxigênio dissolvido. Isso prejudica substancialmente a qualidade da água bruta e eleva o preço final do produto para a população, uma vez que a degradação dos mananciais encarece o custo do tratamento da água.

A proposta é estimular os consumidores a entregar o material em garrafas 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. Por enquanto, a coleta é feita em cinco municípios (Goiânia, Morrinhos, Anápolis, Itumbiara e Cidade de Goiás) e, em breve, será estendido para as demais regionais.

Para empresas consideradas grandes geradoras (pastelarias, pit dogs, panificadoras, bares etc.), que produzem a partir de 50 litros por mês do resíduo, há um atendimento diferenciado. A empresa pode se cadastrar pelo 0800 da Saneago e receber no seu estabelecimento um recipiente próprio para acumular o óleo usado, que será posteriormente retirado.

Tanto para o grande gerador como para os clientes que entregam o resíduo nos postos de coleta, é concedido um crédito na próxima conta de água ou esgoto no valor de R\$ 0,50 por litro de óleo comestível entregue. Grandes geradores afirmam que essa iniciativa colabora para a redução de até 25% no valor da conta do mês. No encerramento de 2020, o Programa contava com cerca de mil grandes geradores cadastrados e coletou, incluindo a entrega voluntária nos postos credenciados, aproximadamente 40 mil litros de óleo usado. Desde a sua criação, o projeto já arrecadou mais de 500 mil litros de resíduos.

Programa Produtor de Água

Obter água com qualidade e em quantidade para o abastecimento público de Goiânia e Região Metropolitana é o propósito do Programa Produtor de Água do Ribeirão João Leite, que consiste em desenvolver projetos nas propriedades de produtores rurais que contribuam para a recuperação ambiental, com efetiva redução da erosão e aumento da infiltração de água para os lençóis subterrâneos, utilizando manejos conservacionistas e melhoria da cobertura vegetal.

Baseado no conceito Provedor/Recebedor (ao contrário de Poluidor/Pagador), o produtor tem, como contrapartida, a possibilidade de regularizar sua propriedade no Cadastro Ambiental Rural (CAR) e se credenciar, por meio de contrato com a Saneago, para participar do Pagamento por Serviços Ambientais (PSA). De adesão voluntária, a iniciativa contava, no encerramento de 2020, com 29 Projetos Individuais de Propriedades (PIP) ativos, dos municípios de Ouro Verde e Nerópolis.

Esse grupo de produtores rurais é fruto da implantação da primeira fase do projeto, que

tem validade de cinco anos, com possibilidade de renovação. O pagamento ocorre uma vez por ano e é proporcional às boas práticas conservacionistas por hectare – as propriedades são vistoriadas anualmente para assegurar que as condições do contrato estão sendo cumpridas.

O montante previsto para o pagamento dos 29 produtores ao longo do primeiro período do contrato acumula cerca de R\$ 700 mil. Até o final do ano, 19 produtores receberam a primeira parcela pelos serviços ambientais, no valor de R\$ 116.888,19, e, para 11 propriedades, já foram entregues a segunda parcela, no total de R\$ 42.575,44. Outras 25 propriedades estão em processo de vistoria.

O Programa foi instituído em 2013, por meio de acordo de cooperação técnica (nº 004/ANA 2013) e celebrado entre a Agência Nacional de Água - ANA; Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos de Goiás - Semarh (hoje Secretaria Estadual do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Goiás - Semad); Secretaria Estadual de Educação - Seduce; Secretaria de Estado de Agricultura,

Consiste em desenvolver projetos nas propriedades de produtores rurais que contribuam para a recuperação ambiental.

Pecuária e Irrigação - Seagro (hoje Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento - Seapa); Agência Goiana de Transportes e Obras - Agetop (hoje 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 municípios da Bacia Hidrográfica do João Leite (Anápolis, Nerópolis, Terezópolis de Goiás, Ouro Verde de Goiás, Campo Limpo de Goiás e Goianápolis).

GESTÃO OPERACIONAL

- 71 • Gestão Operacional
- 73 • Eficiência Operacional
- 77 • Investimentos em infraestrutura
- 84 • Atendimento ao cliente

Gestão Operacional

GRI 203-2, 303-3

A Saneago presta serviços de saneamento básico para 226 dos 246 municípios do Estado de Goiás e, para isso, mantém 62 Contratos de Programa e 164 Contratos de Concessão. Desse total, 146 contratos estão em vigor – 84 contratos de concessão e 62 na modalidade de contratos de programa –, que representam, juntos, um percentual médio de 85,89% da Receita.

Do total de contratos em vigor, quatro foram renovados entre dezembro de 2019 e dezembro de 2020, entre eles, com os municípios de Anápolis, Goiânia e Inhumas, que respondem por, aproximadamente, 45,55% da receita da Companhia. Os demais 80 contratos já vencidos equivalem à média de 14,11% do faturamento.

Contratos de Programa de Concessão	2019	2020	Participação na Receita %
Municípios Atendidos	226	226	100,0%
Municípios com Contrato de Programa	60	62	71,68%
Municípios com Contrato de Concessão	166	164	28,32%

Em 2020, a Saneago ampliou em 1,59% sua atuação na prestação de serviços de abastecimento de água no Estado de Goiás, percentual que elevou o Índice de Atendimento de Água para 97,4%. Houve aumento do número de ligações faturadas de água em 2,72% e evolução de 8,05% na extensão das redes de distribuição.

No sistema de esgotamento sanitário, a população atendida passou para 3,87 milhões de famílias no encerramento do ano, o que equivale ao crescimento de 4,59% no ano e equivale a um Índice de Atendimento de Esgoto de 64,70% do total da população do estado, considerando os municípios em que a Companhia detém concessão.

O número de ligações faturadas de esgoto registrou expansão de 5,0% e houve incremento de 4,2% no volume faturado de esgoto. O volume de esgoto tratado cresceu 6,7% no ano. Esses aumentos comprovam os esforços da Companhia para priorizar obras que visem a universalização do sistema de esgoto.

O consumo de água tratada registrou elevação de 4,2% no ano, em decorrência da pandemia e da estiagem – condição típica do cerrado – bastante prolongada de 2020, com temperaturas acima da média histórica.

Captação total de água (megalitros)	2020
Água de superfície	323.818,32
Água subterrânea	64.078,76
Água produzida	387.897,08
Água de terceiros	3.670,31
Total	779.464,47
Captação total de água em áreas de estresse hídrico (megalitros)	2020
Água de superfície	12.266,49
Água subterrânea	1.948,11
Água produzida	14.214,60
Água de terceiros	3.670,31
Total	32.099,51

Água - Indicadores Operacionais	Unidade	2019	2020	Dif. Qnt	Variação (%)
População Atendida	Mil.	5.738	5.829	91	1,59%
Índice de Atendimento	%	97,10%	97,40%	0,3	0,31%
Ligações	Mil.	2.209	2.269	60	2,72%
Economias	Mil.	2.408	2.470	62	2,57%
Extensão de Rede	Km	30.557	33.016	2.459	8,05%
Volume Faturado da Água	Mil m ³	270.224	281.551	11.327	4,19%
Volume Produzido	Mil m ³	386.930	392.733	5.803	1,50%
Índice de Perdas	%	28,49%	26,90%	-1,59	-5,58%

Esgoto - Indicadores Operacionais	Unidade	2019	2020	Dif. Qnt	Variação (%)
População Atendida	Mil.	3.701	3.871	170	4,59%
Índice de Atendimento	%	62,60%	64,70%	2,1	3,35%
Índice de Atendimento (Tratado)	%	58,20%	60,30%	2,1	3,61%
Ligações	Mil.	1.201	1.261	60	5%
Economias	Mil.	1.365	1.429	64	4,69%
Extensão de Rede	Km	13.139	13.287	148	1,13%
Volume Faturado de esgoto	Mil m ³	161.783	172.183	10.400	6,43%
Volume de esgoto tratado	Mil m ³	149.690	159.757	10.067	6,73%

Eficiência Operacional

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-4

A Companhia acompanha de perto as inovações do setor e novas tecnologias que possam aumentar sua eficiência operacional e reduzir custos. Seu departamento de Pesquisa e Desenvolvimento é dedicado às oportunidades de melhoria e foi o responsável pela criação de procedimentos operacionais próprios para maximizar a eficiência operacional dos sistemas de água e esgoto.

A Saneago possui um Sistema Supervisionado de Automação, implantado em 225 municípios do Estado de Goiás, que representa cerca de 95% das Unidades Operacionais de Água e Esgoto da Companhia.

Os gastos com energia são representativos na composição dos custos (cerca de 10% do total de despesas) dos serviços de saneamento e, por isso, é importante estar atento às oportunidades de melhoria e ganhos de eficiência também nesse segmento. Com esse objetivo, a equipe técnica trabalha em diversos projetos com foco na redução do consumo de energia, além de possuir ferramentas de monitoramento on-line de diversas Unidades Consumidoras de Energia, o que dá mais agilidade na tomada de decisões e torna o controle mais eficaz.

Em busca de mais eficiência e diminuição de custos, a Saneago estuda entrar, a partir de 2021, no mercado livre de energia, projeto que, após a implementação total, tem potencial para proporcionar uma redução anual estimada de cerca de 10% no valor pago pela Companhia em relação às despesas com energia elétrica. No ano de 2020, a Saneago consumiu o total de 344.418.757,26 kWh de energia elétrica, o que representou queda de 4.428 MWh no ano (aproximadamente, 1,3% do consumo total de energia elétrica).

Consumo total de energia (kWh)

Combustíveis - Fontes não renováveis

Gasolina	92.716
Diesel	

Energia elétrica

Compra de terceiros	344.418.757,26
---------------------	----------------

Total **344.511.473,26**

Fontes renováveis - geradas e autoconsumidas*

Solar	99.171,98
-------	-----------

Hidráulica A avaliação da capacidade de geração está em estudo.

*Energia autogerada e consumida internamente não entram na conta de consumo de energia.

Outra relevante ferramenta de controle é o Sistema Georreferenciado GISWATER, que permite atualizações diárias de cadastros técnicos operacionais, podendo integrar vários bancos de dados em uma única plataforma e facilitar diversas atividades operacionais.

Perdas

GRI 103-3

Em razão dos esforços no combate a perdas em todo o estado, a Saneago registrou, no encerramento do ano, diminuição de 5,58% no índice de Perdas de Água Tratada e alcançou percentual de 26,90%, abaixo dos

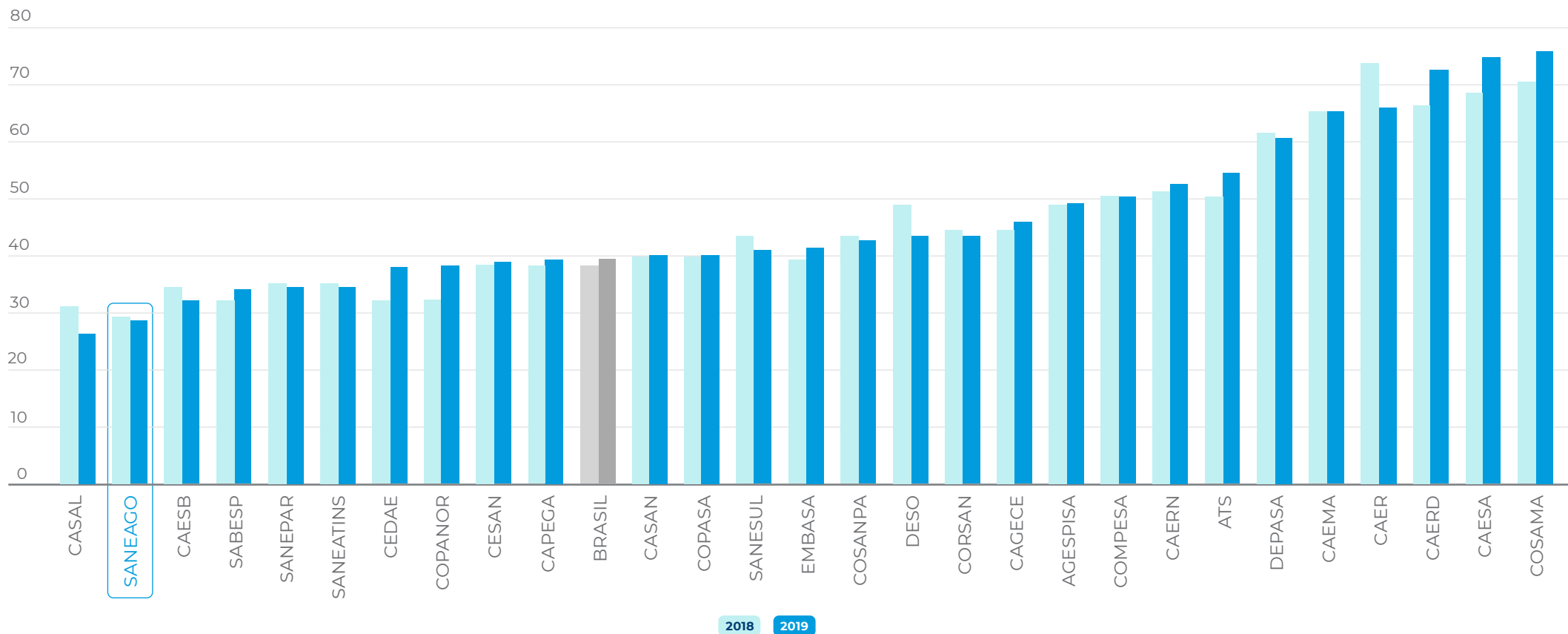
28,49% apurados no mesmo período de 2019 – e que já colocava a Saneago na segunda posição do ranking de menores perdas entre as grandes empresas de saneamento do país.

De acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), em 2019, a Saneago foi a 2ª Companhia com perdas na distribuição de água de menor índice, o que pode ser verificado na página 86 do Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgoto-2019, no endereço www.snis.gov.br



Índice de perdas na distribuição - IN049

porcentagem



De acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), em 2019, a Saneago foi a 2ª Companhia com perdas na distribuição de água de menor índice.

Uma das iniciativas para esse recuo foi a substituição, em 2020, de 175.479 hidrômetros convencionais instalados no Estado de Goiás por equipamentos volumétricos, que são bem mais precisos na medição e reduzem a perda aparente, além de proporcionar maior estabilidade ao sistema. Desse total, 120.503 foram substituídos pela Superintendência Regional de Operações da Região Metropolitana de Goiânia, 13.122 pela Superintendência Regional de Operações do Entorno do DF e 41.854 pela Superintendência Regional de Operações do Interior. Os primeiros estudos mostram um resultado consistente com essa mudança e, para 2021, está prevista a troca de mais 600 mil hidrômetros.

Em outra frente, a área de produção realizou mais de 300 mil pesquisas de vazamento não visíveis no sistema, também na Região Metropolitana de Goiânia. O diagnóstico permitiu a retirada dos vazamentos encontrados, trabalho que contribuiu para a redução de perdas, melhorias no sistema e incremento de produção.

A Companhia ainda dispõe de um equipamento batizado de *Day Night*, que reduz o fluxo de água durante a noite, propiciando uma taxa de perda significativamente menor.

Qualidade do Produto

GRI 103-2, 103-3

Para garantir a confiabilidade dos produtos, a Companhia realiza um monitoramento de controle de qualidade da água e do esgoto, com vistas ao atendimento às legislações vigentes. Para tal atendimento, a Saneago possui 16 laboratórios regionais, localizados no interior do Estado, e dois laboratórios centrais em Goiânia (água e esgoto), que realizaram 975.000 análises no ano de 2020, tornando possível atuar com segurança neste processo.

Além do controle da qualidade realizado pelos laboratórios regionais e centrais, existem em torno de 190 laboratórios operacionais localizados nas ETAs (Estações de Tratamento de Água), que realizam análises nas etapas do processo de tratamento a cada duas horas, de forma a garantir a produção da água dentro do padrão estabelecido.

As análises objetivam monitorar as condições da qualidade da água desde o manancial (captação para abastecimento), saída do tratamento (após estação de tratamento de água), rede de distribuição. No controle da qualidade do esgoto, analisa-se na entrada do efluente (esgoto), saída do tratamento e corpo receptor, antes e após o seu lançamento. Evidenciando que se tenha um resultado que garanta a potabilidade da água distribuída e o lançamento do esgoto com o menor impacto ambiental.

O controle da qualidade da água é acompanhado através de um indicador - O Índice de Qualidade da Água Tratada (IQA). É um indicador interno e corporativo, com base na Legislação vigente do país e consolidado no Manual da Qualidade da empresa e no Planejamento Estratégico.

Paralelo a essas ações a Companhia conta com 2 projetos, sendo eles parte do Modelo de Gestão Operacional de ETA e ETE. Estes projetos consistem na elaboração de diagnósticos e estudos para identificar eventuais não conformidades e pontos de melhorias nos Sistemas de Abastecimento de Água, bem como no Sistema de Tratamento de Esgoto, visando melhorar o seu desempenho e, ainda, a redução de custos e a

inovação tecnológica. O projeto tem como objetivo otimizar os indicadores operacionais impactantes, tais como consumo de produtos químicos e Índice de Qualidade da Água – IQA, Índice de Qualidade do Esgoto tratado (IQEt), buscando sempre o atendimento aos requisitos legais e dos clientes.

Portanto, o desenvolvimento a implementação destes projetos visam a mitigação dos riscos dos SAAs e SESs, o tratamento das eventuais não conformidades e o desenvolvimento de planos de melhorias, garantindo a qualidade da água distribuída e esgoto tratado.



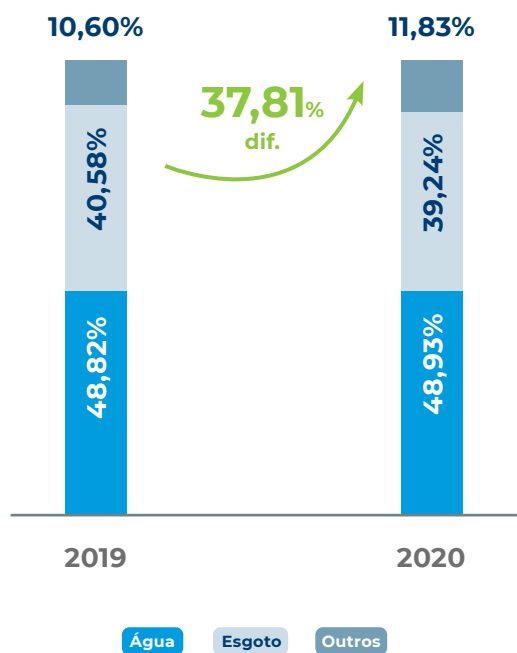
Investimentos em infraestrutura

GRI 103-2, 103-3, 203-1

O investimento acumulado em 2020 somou R\$ 259.213, montante 37,8% maior que os R\$ 188.099 investidos no mesmo período do ano anterior. Deste total, 48,93% foram investidos em sistemas de abastecimento de água, enquanto que 39,24% foram destinados à coleta e tratamento de esgoto sanitário. Os restantes 11,83% 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 aos sistemas de água e esgoto, como aquisição de veículos, computadores, construções de áreas administrativas, softwares e estoque de obras.

Os investimentos na área de tecnologia atendem aos objetivos estratégicos, em particular ao aprimoramento da gestão corporativa e controles internos. Essa diretriz norteou a aquisição do sistema SAP, que deve se tornar uma ferramenta importante na área de gestão de obras e projetos, com ganho de eficiência, agilidade e precisão das informações. Para o próximo ano, a Saneago pretende implementar o sistema BIM (Building Information Modeling), que irá tornar ainda mais robustos os recursos nos segmentos de operação e de produção.

Na área de produção, os investimentos se concentraram em municípios com abastecimento mais vulnerável e na integração de sistemas, para minimizar os riscos de intermitência. Exemplo disso foram os 20 poços artesianos perfurados no município de Anápolis, que geraram uma vazão significativa para incrementar a produção da região, além de dois novos reservatórios de um milhão de litros cada e melhorias no sistema elevatório.



Sistema	2019	2020	Var.
Água	91.829	126.828	38,11%
Esgoto	76.335	101.711	33,24%
Outros	19.935	30.674	53,87%
Total	188.099	259.213	37,81%

Expansão do sistema

GRI 103-2, 203-1, 203-2

O esforço foi fundamental para a continuidade das obras de infraestrutura, com destaque para o Sistema Produtor Corumbá, que recebeu investimentos de cerca de R\$ 12 milhões em 2020.

Apesar dos imprevistos com a pandemia, a Saneago não interrompeu as obras consideradas essenciais, adotando todos os cuidados necessários para a saúde e a segurança de seus colaboradores e dos trabalhadores das empresas contratadas. O esforço foi fundamental para a continuidade das obras de infraestrutura, com destaque para o Sistema Produtor Corumbá, que recebeu investimentos de cerca de R\$ 12 milhões em 2020 e encontra-se em estágio avançado de conclusão. Esse sistema terá capacidade inicial de fornecer 2.800 litros/seg de água tratada, que beneficiará cerca de 1,5 milhão de habitantes nessa primeira etapa. Dessa vazão, 1.400 litros/seg serão destinados à população goiana. A execução das obras é de responsabilidade das consorciadas Saneago e Caesb e já conta com investimentos totais da ordem de R\$ 430 milhões.

Cabe destacar, também, as intervenções realizadas na ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) do município de Anápolis. O projeto envolve a construção de redes coletoras de esgoto, coletores troncos, interceptores, estações elevatórias, bem como a instalação de sistema terciário na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE). Ao longo do ano, houve avanço significativo nas obras, o que resultou, no final de 2020, na conclusão de 2 lotes de execução (Bacias Góis e Felizardos), perfazendo um investimento total da ordem de R\$ 32 milhões nesses lotes.

Outra ação de grande porte em andamento é a ampliação do SES de Goiânia, que contou com investimentos da ordem de R\$ 59 milhões em 2020, distribuídos entre obras, materiais e equipamentos. As obras em execução visam à instalação de tratamento secundário na ETE Dr. Hélio Seixo de Britto, do Interceptor Intermediário Meia Ponte e ampliação da ETE Parque Atheneu, além da execução de redes coletoras na Região Noroeste do município. Essas ações proporcionarão maior acesso à coleta e tratamento de esgoto da Capital, além da melhoria na eficiência de tratamento dos efluentes.

Foram executadas intervenções, ainda, em diversos outros municípios do estado, a exemplo da implantação/ampliação do SES em Alvorada do Norte, Iporá, Itapuranga, Pirenópolis, Porangatu e Vianópolis, somando investimentos da ordem de R\$ 25 milhões somente em 2020.

No que se refere aos sistemas de abastecimento de água (SAA), é importante ressaltar as obras referentes aos “Linhões” da Região Metropolitana de Goiânia. Tratam-se de adutoras de grande porte, reservatórios e elevatórias, que têm como objetivo ampliar o acesso a água tratada na região, bem como reforçar o atendimento em locais já adensados, garantindo segurança hídrica à população. Em 2020, foram investidos cerca de R\$ 39 milhões em quatro contratos de obras vigentes, em estágio avançado de execução.

Abastecimento de água

Sistema Produtor Corumbá – Entorno do DF

- Captação de água no Lago Corumbá IV, em Luziânia-GO. São 27,7 km de adutora e estação de tratamento de água de 2.800 litros/seg, que irão atender a região sul do Distrito Federal e os quatro municípios goianos do Entorno Sul do DF (Cidade Ocidental, Luziânia, Novo Gama e Valparaíso de Goiás) - 93% das obras concluídas;
- Obras executadas em parceria com CAESB (Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal).

Sistema Corumbá



Obras do Linhão Central - Goiânia



Linhões – Goiânia e Região Metropolitana

- Investimento da ordem de R\$ 270 milhões, com quatro contratos de obras vigentes, outros a contratar;
- Ampliação e reforço no atendimento do Sistema de Abastecimento de Água da Região Metropolitana de Goiânia.

Sistema Produtor Rio Verdinho – Rio Verde¹

- Investimento da ordem de R\$ 180 milhões para um novo sistema produtor (nova captação, ETA e macrodistribuição). Vazão de 800 litros/seg em 1ª etapa;
- Atenderá a cidade de Rio Verde para garantir a segurança hídrica durante toda a vigência contratual;
- Início das obras: 2022.

Ampliação do SAA – Anápolis

- Investimento da ordem de R\$ 160 milhões;
- Ampliação das captações de água bruta, capacidade de tratamento da ETA, adutoras, reservatórios e redes de distribuição de água;
- Ampliação e reforço no atendimento do Sistema de Abastecimento de Água do município de Anápolis;
- Início das obras: 2021.



I. Início das Obras em 2022

Estação de Tratamento de Água Compacta - Anápolis

Obras Estação Tratamento de Esgoto - Goiânia



Esgotamento Sanitário

ETE Dr. Hélio Seixo de Britto - Goiânia

- Tratamento Secundário, com investimento da ordem de R\$ 100 milhões;
- Conclusão das obras: Sistema de decantação e aeração para tratamento secundário do esgoto; ampliação da eficiência de tratamento da ETE; e melhoria na remoção de DBO, sólidos, entre outros.

Bacia Caveirinha – Goiânia/Região Noroeste

- Investimento total de R\$ 18 milhões;
- Ampliação de rede coletora, interceptores e instalação de estação elevatória. Incremento de cerca de 8.000 ligações;
- Ampliação no atendimento do Sistema de Esgotamento Sanitário. População beneficiada de 34.800 habitantes aproximadamente;
- Conclusão das Obras: 06/2021.



Obras de ampliação da Rede de Esgoto - Goiânia



Ampliação do SES – Anápolis

- Obras das bacias Góis e Felizardos concluídas;
- Bacia Catingueiros – Início das Obras: 2021;
- Ampliação de rede coletora, interceptores, elevatórias e tratamento terciário na ETE, com incremento de mais de 20 mil ligações;
- Ampliação e reforço no atendimento do Sistema de Esgotamento Sanitário do município de Anápolis.



Universalização

GRI 303-I

A Saneago investe constantemente na expansão dos serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, com foco na universalização dos serviços de saneamento básico.

Para cumprir sua missão de forma sustentável, atender à legislação vigente e às necessidades e

expectativas das partes interessadas, a Companhia tem como foco a universalização dos serviços, que irão garantir atendimento a 99% da população com água potável e a 90% da população com coleta e tratamento de esgotos até 31 de dezembro de 2033, assim como metas quantitativas de não intermitência

do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento, nos termos do novo marco legal do Saneamento, estabelecido com a promulgação da Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020.

meta **99%**
da população
com água potável

meta **90%**
coleta e tratamento
de esgotos



Estação de Tratamento de Esgoto - Pirenópolis

Atendimento ao cliente

Diante das dificuldades provocadas pela disseminação da Covid-19, a Saneago concentrou suas atenções no uso da tecnologia para atender seus clientes com segurança, agilidade e eficiência. Para respeitar a restrição de contato social, foram ampliados os serviços dos canais de comunicação (principalmente aplicativos e agência virtual) e disponibilizados agendamentos dos atendimentos nos Vapt Vupt's. Ao longo do ano, a Companhia consolidou o uso de plataformas, como o Chatbot, para maior interação com o cliente no atendimento via redes sociais.

Em 2020, o *call center* também passou por mudanças. Foi implementado um novo método de atendimento – a plataforma Omnichannel –, que integra todos os canais de atendimento e aprimora a experiência do cliente. A ferramenta tornou o processo mais rápido, com redução no tempo médio de espera e de atendimento.

As pesquisas de atendimento realizadas via plataforma do *call center* aliada aos

atendimentos no Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás, denominado Vapt Vupt, permitem monitorar a demanda e a satisfação dos clientes, inclusive por região (a Saneago conta com 63 unidades Vapt Vupt no Estado e atende 226 cidades no *call center*), e servem como referência para a adoção de novas estratégias de melhoria.

Tarifa social

A tarifa social é destinada a clientes cuja conta de água está classificada na categoria Residencial Social. A tarifa aplicada para essa categoria corresponde a 50% do valor da tarifa da categoria Residencial. Para ter direito a esse benefício, o cliente deve atender aos seguintes critérios:

- Ser beneficiado por um Programa Social dos governos federal, estadual ou municipal;
- Ter perfil socioeconômico definido pela Saneago, desde que resida em imóveis classificados como popular/ rústico ou com área de até 60 m²;

- Possua renda familiar de até dois salários-mínimos comprovados;
- Não possua fonte alternativa de abastecimento no imóvel; e
- Manter consumo mensal de até 20 m³ por ligação/mês.

Considerando a condição de vulnerabilidade financeira de parte da população decorrente dos reflexos da pandemia, a Companhia decidiu suspender os cortes por inadimplência dos clientes classificados como Residencial Social e Comercial 2 (comércio de pequeno porte e baixo consumo). A decisão se baseou principalmente em estudos técnicos da área comercial, indicando que os clientes com maior grau de hipossuficiência podem ser identificados facilmente nessas categorias/subcategorias.

Encontra-se em estudo a possibilidade de expansão do número de clientes beneficiados pela tarifa social, que correspondia a 0,88% do total de ligações de água faturadas no

encerramento de 2020. O estudo envolve parceria com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Governo do Estado de Goiás (SEDS).

Acolhimento Social

Em paralelo à tarifa social, a Saneago mantém um trabalho de acolhimento social, também voltado ao cliente baixa renda. Intermediado por um assistente social da Saneago, a iniciativa objetiva mediar a negociação de dívidas de difícil pagamento, para que o cliente consumidor possa manter acesso aos serviços de saneamento, direito garantido pela Constituição Federal. Cabe aos assistentes sociais também a análise da situação socioeconômica de consumidores de baixa renda que pleiteiam tarifa social de consumo junto à Companhia, com emissão de parecer social sobre a condição encontrada, para subsidiar o procedimento comercial.

Inadimplência

A Saneago suspendeu os cortes no fornecimento de água em março, quando o surto de Covid-19 chegou ao país, e manteve a suspensão até o encerramento do ano. Em função disso, a Companhia, que mantinha uma média de Taxa de Arrecadação historicamente na faixa de 94,57%, atingiu a marca de 82,48% no mês de abril de 2020.

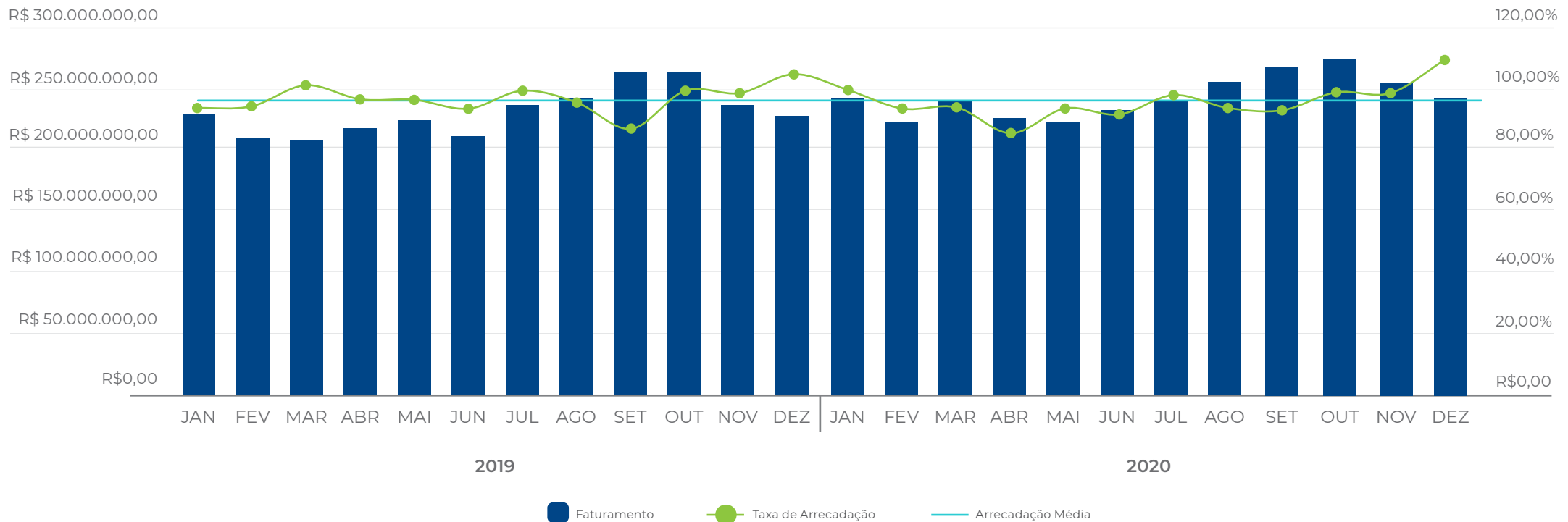
Como forma de reduzir o impacto da inadimplência em seus resultados, foram criados dois planos de recuperação de débitos no segundo semestre do ano,

batizados de “Sanear Contra a Covid”, para atender clientes de todas as categorias (residenciais, comerciais e industriais), exceto a pública.

O primeiro plano de débitos, que se estendeu por 60 dias, propunha uma negociação diferenciada, com isenção de multas, juros, atualização monetária e possibilidade de parcelamento do débito restante. O segundo, oferecido durante o prazo de 30 dias, concedia descontos gradativos de até 98% sobre juros e multas, de acordo com o número de parcelas no caso de financiamento.

Faturamento e Inadimplência mensal 2019 e 2020

R\$ milhões



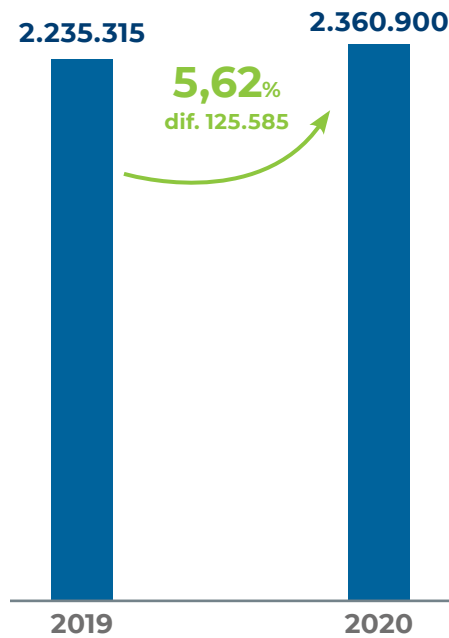
DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO

87	•	Desempenho Econômico-Financeiro
90	•	Plano de Contingência Financeira
93	•	Valor Adicionado (DVA)

Desempenho Econômico-Financeiro

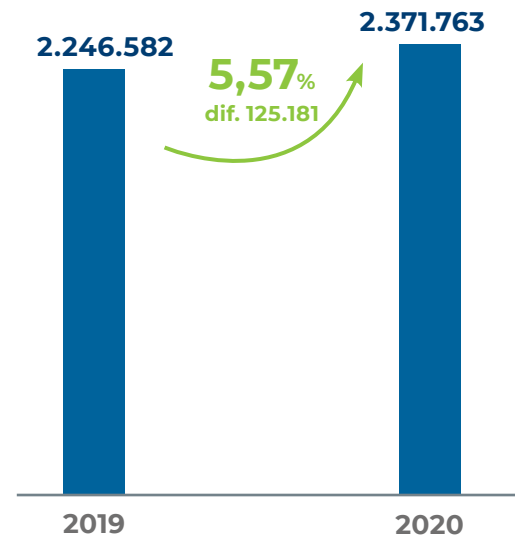
Faturamento líquido

Mesmo diante da redução da atividade econômica em função da pandemia, o faturamento líquido da Saneago registrou aumento de 5,62% no ano em relação ao mesmo período do ano anterior. A evolução desse resultado reflete a expansão da base de clientes no ano e a elevação no volume faturado de esgoto.



Receita líquida

A receita líquida totalizou R\$ 2.371.763 no acumulado de 2020. Esse montante representa valorização de 5,57% na comparação com o exercício de 2019, que arrecadou R\$ 2.246.582. Hoje, cerca de 67% das Receitas da Saneago são provenientes da exploração dos Sistemas de Água e 33% dos Sistemas de Esgoto.



67%
das Receitas são provenientes da exploração dos Sistemas de Água

33%
das Receitas são provenientes da exploração dos Sistemas de Esgoto

EBITDA

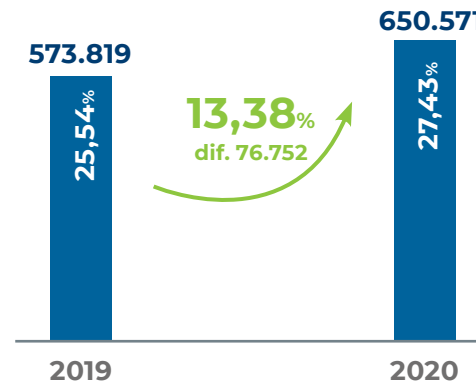
O EBITDA alcançou R\$ 650.571, o que significou evolução de 13,38% em relação ao ano anterior. Esse aumento retrata, principalmente, a alta de 5,62% no faturamento líquido e a inclusão no resultado de provisão para pagamento da Participação nos Lucros dos colaboradores – contabilizada como Provisão, no montante de R\$ 33.635. Em 2019, o Programa de Participação de Resultados (PPR) não foi contabilizado como Provisão e, em decorrência, não foi deduzido para o cálculo do Ebitda ajustado.

O EBITDA ajustado é calculado desconsiderando as Provisões, Reversões, Perdas e Recuperação de Créditos Contábeis, que comprovadamente não tenham efeito caixa. Em 2020, considerou-se também a provisão para pagamento da Participação dos Lucros dos colaboradores no resultado, que foi contabilizada como Provisão, no montante de R\$33.635. No ano, o EBTIDA ajustado alcançou R\$ 746.869, equivalente ao aumento de 19,06% frente ao mesmo período do exercício anterior.

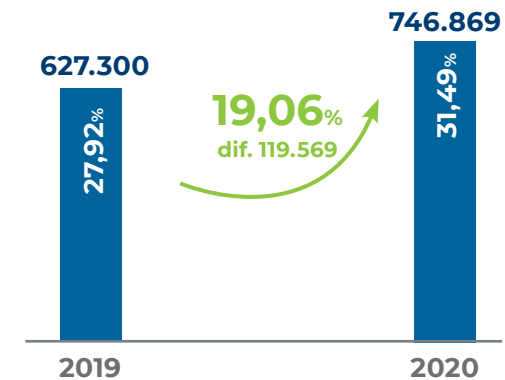
A relação entre o EBITDA e o faturamento líquido nos doze meses do ano foi de 27,43% frente os 25,546% apurados no exercício de 2019. A margem EBITDA ajustada no mesmo período ficou em 31,49%, apresentando crescimento de 12,78%.

EBITDA x Margem EBITDA Clássica

Milhões R\$

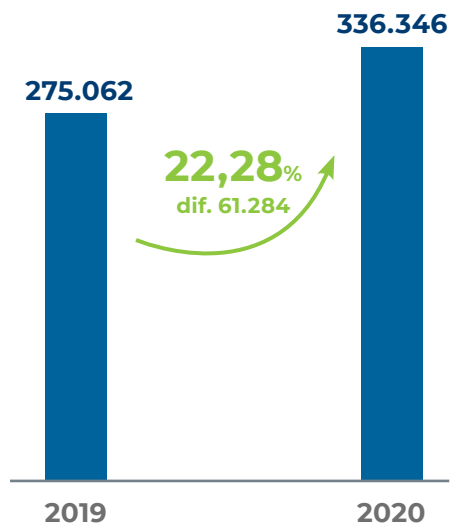


EBITDA Ajustado x Margem EBITDA Ajustado



Lucro líquido

Pelo quinto ano consecutivo, a Saneago encerrou o exercício com resultado positivo. O lucro líquido acumulado no ano somou R\$ 336.346, que significou expansão de 22,28% em relação ao ano anterior, quando o saldo positivo ficou em R\$ 275.062. A alta decorre, em especial, da elevação das Receitas Líquidas em 5,62%, fruto da expansão dos sistemas – aumento de 2,57% nas economias de água e de 4,69% nas economias de esgoto.

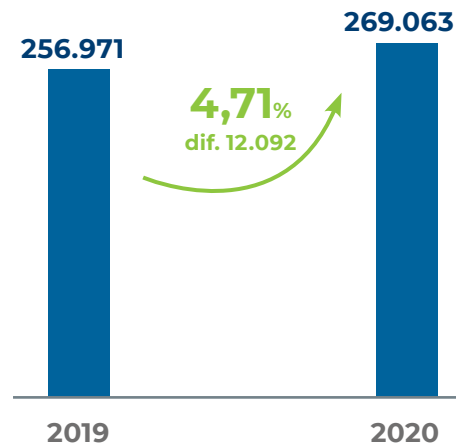


Custos e Despesas

Os custos e despesas são distribuídos em três estruturas: despesas comerciais, administrativas e custos dos serviços. No ano, as despesas comerciais apresentaram elevação de 4,71% em relação a 2019, enquanto as despesas da área administrativa tiveram elevação de 3,57% no mesmo período. Os custos com serviços foram acrescidos em 0,65% no acumulado de 2020 se comparados com o exercício anterior.

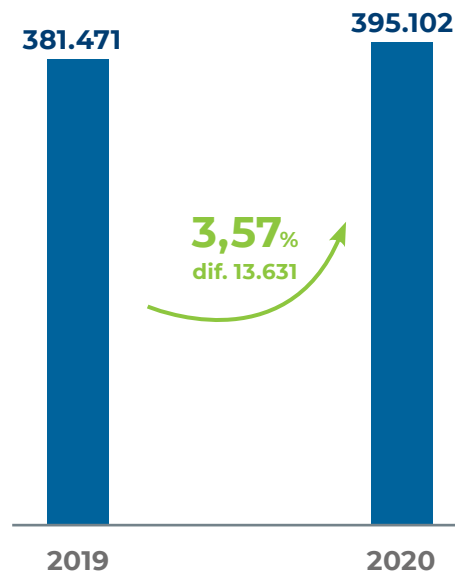
Despesas Comerciais

Milhões R\$



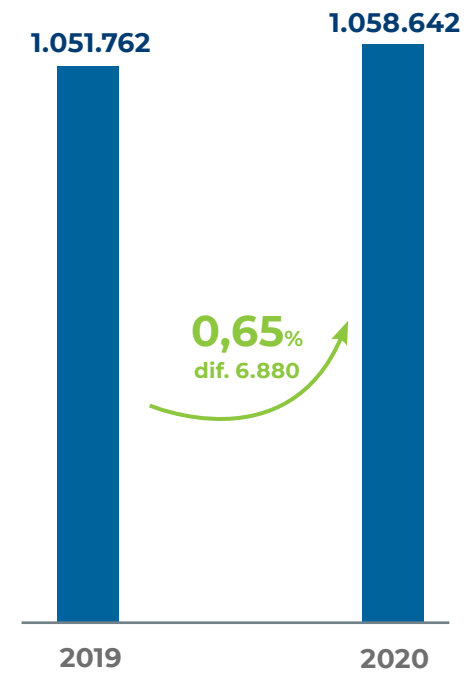
Despesas Administrativas

Milhões R\$



Custos dos Serviços

Milhões R\$



Plano de Contingência Financeira

GRI 103-2, 103-3

Diante das limitações impostas pela propagação do coronavírus Covid-19 e da suspensão de cortes dos serviços de saneamento básico durante a pandemia, a Saneago implementou um Plano de Contingência para o gerenciamento financeiro, com vigência no período de setembro a novembro de 2020, que considerou as estratégias e as medidas necessárias à manutenção de seu equilíbrio financeiro em um cenário de inadimplência elevada.

O programa teve vigência de setembro a novembro de 2020. Neste 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 do COVID-19. Entre as principais ações adotadas, destacam-se:

- Parcelamento do pagamento dos Dividendos de 2019 – conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária nº 160/2020, de 16 de junho de 2020, e Aviso aos Acionistas, de 29 de junho de 2020 –, realizado em quatro parcelas mensais iguais, sendo a primeira em 01 de julho de 2020 e a última em outubro de 2020;
- Postergação dos Impostos e Contribuições (Pis, Cofins e INSS Patronal), conforme permitido pela Portaria nº 139, de 03 de abril de 2020;
- Suspensão e parcelamento do FGTS referente às competências de março, abril e maio de 2020, conforme Medida Provisória nº927/2020;
- Contenção de custos e despesas;
- Renegociação com prorrogação dos pagamentos das parcelas referente à renovação antecipada dos contratos com as prefeituras de Goiânia e Anápolis; e
- Política diferenciada para a quitação ou negociação dos débitos tarifários de usuários, através do Programa de Recuperação de Créditos Sanear, exceto clientes da categoria pública, com órgão agrupador.

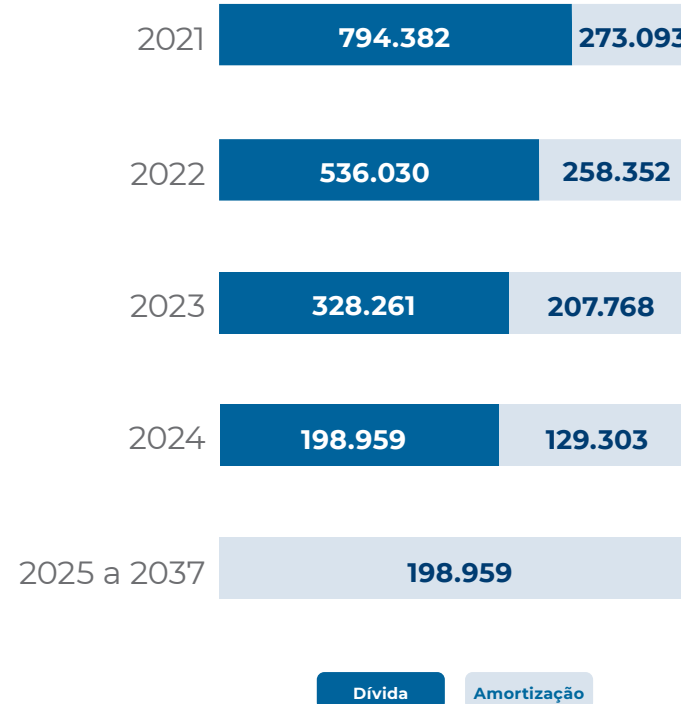
Endividamento

A conta Empréstimos e Financiamentos de Longo Prazo sofreu redução de 32,98% em 2020, quando comparado ao saldo registrado no fechamento do ano anterior. Essa expressiva diminuição é resultado da amortização de dívidas feita pela Companhia ao longo do ano.

Em função desses abatimentos, a Saneago encerrou o exercício com dívida bruta de R\$ 965.493 e dívida líquida de R\$ 797.349. Desse total, 28% correspondem a dívidas de curto prazo e 72% representam o longo prazo.

Calendário de amortização da dívida

R\$



Debêntures

No encerramento de 2020, as Debêntures classificadas no Circulante tiveram elevação de R\$ 37.885, alta decorrente do fim do período de carência da 5ª emissão de papéis e a quitação da 7ª emissão. Já as debêntures classificadas no Não-Circulante sofreram queda de R\$ 86.871. Esse recuo reflete o fim do período de carência 5ª emissão e a 8ª emissão em dezembro de 2020, que teve como objetivo quitar a 7ª emissão, captada no início de 2020.

Rating

A Fitch Ratings afirmou, em 22 de abril de 2020, o Rating Nacional de Longo Prazo da Saneamento de Goiás S.A (“Corporativo”) e de suas emissões de debêntures para ‘A-(bra)’, com perspectiva estável. Em relação ao Fundo de Investimento em Direitos Creditórios da Saneamento de Goiás S.A.-Saneago Infraestrutura IV (“FIDC IV”), a Fitch afirmou, em 03 de julho de 2020, o rating em ‘AA+sf(bra)’, também com perspectiva estável.

O Rating do FIDC reflete a perspectiva do Rating Corporativo e leva em consideração a performance da operação. De acordo com a Fitch, a afirmação do *rating* reflete a visão de que “a Saneago será capaz de preservar seu perfil de crédito, mesmo diante dos impactos negativos da pandemia do coronavírus sobre seus volumes faturados e inadimplência em 2020”.

Classificação de Risco em 31.12.2020

Rating	Classificação Fitch	Perspectiva
Corporativo	A-(bra)	Estável
Debêntures 4º Emissão		
Debêntures 5º Emissão		
Debêntures 6º Emissão		
Debêntures 8º Emissão		
FIDC IV	AA+sf(bra)	Estável

Valor Adicionado (DVA)

GRI 201-I

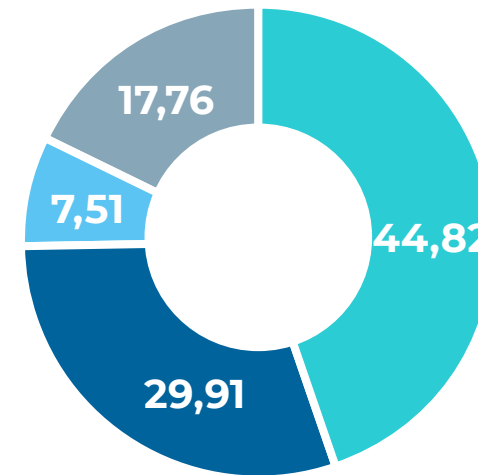
A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) tem como objetivo evidenciar a geração e distribuição de riqueza para os diversos públicos. Em 2020, a Saneago gerou um valor adicionado de R\$ 1.893.310, com a seguinte distribuição: colaboradores (R\$ 848.590), tributos (R\$ 566.244), remuneração de capitais de terceiros (R\$ 142.130) e remuneração de capitais próprios (R\$ 336.346), superando o montante registrado no ano de 2019 com valor adicionado de (R\$ 1.793.217), com a seguinte distribuição: colaboradores (R\$ 841.643), tributos (R\$ 540.267), remuneração de capitais de terceiros (R\$ 136.245) e remuneração de capitais próprios (R\$ 275.062).

Nota: (Valores expressos em milhares de reais)



Distribuição do valor adicionado

Porcentagem



Tributos

Remuneração de capitais próprios

Colaboradores

Remuneração de capitais de terceiros



Estação Elevatória de Água Bruta - Ribeirão João Leite

Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

Componente	2020	2019	2018	2017	2016
A - Valor Adicionado Gerado	1.893.310	1.793.217	1.427.390	1.384.388	1.228.707
Receitas	2.713.161	2.599.796	2.365.667	2.133.680	2.195.848
Insumos	(772.420)	(746.497)	(724.555)	(633.839)	(773.596)
Depreciações Amortizações	(117.799)	(132.494)	(283.665)	(208.783)	(300.844)
Receitas Financeiras	70.368	72.412	69.943	93.330	107.299
B- Valor Econômico Distribuído	1.556.964	1.518.155	1.317.348	1.133.366	1.129.193
Salários e Benefícios de empregados	848.590	841.643	730.935	788.366	627.579
Pagamentos para provedores de capital	142.130	136.245	192.683	196.805	263.383
Pagamentos para governos	566.244	540.267	393.730	147.956	238.231
Valor Econômico Acumulado (A-B)	336.346	275.062	110.042	251.022	99.514

Nota: (Valores expressos em milhares de reais)

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

96 | Índice de conteúdo GRI *Standards*
102 | Créditos

Índice de conteúdo GRI Standards

GRI 102-55

Divulgação	Observações	Página
CONTEÚDO PADRÃO		
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS		
PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	10
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	10
102-3	Localização da sede da organização	10
102-4	Local de operações	12
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	10
102-6	Mercados atendidos	10
102-7	Porte da organização	10
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	55
102-9	Cadeia de fornecedores	41
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	41
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	33
102-12	Iniciativas externas	13
102-13	Participação em associações	<ul style="list-style-type: none"> ■ Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES) ■ Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (AESBE)

Divulgação		Observações	Página
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do mais alto executivo		5, 6
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		33
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento		13
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança		27
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>		14
102-41	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>		14
102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>		14
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados		14
PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Relatório do Auditor Independente.	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos		14
102-47	Lista de tópicos materiais		14
102-48	Reformulações de informações	Não houve reformulações.	
102-49	Alterações no relato	Não houve alterações.	
102-50	Período coberto pelo relatório		4
102-51	Data do relatório mais recente	Último relatório aprovado em Reunião do Conselho de Administração nº 418, de 09 de julho de 2020.	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual.	

Divulgação		Observações	Página
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		96
102-56	Verificação externa	Não ocorreu verificação externa.	
TEMAS MATERIAIS			
CONTEÚDO PADRÃO			
GESTÃO DE RISCOS			
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		13
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		33
ÉTICA E INTEGRIDADE			
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		33
103-3	Avaliação da forma de gestão		33
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		33
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram concluídos processos administrativos disciplinares que tinham como objetivo a prática de corrupção ativa ou passiva em 2020.	
GOVERNANÇA CORPORATIVA			
102-18	Estrutura de governança		27
SÉRIE ECONÔMICA			
DESEMPENHO FINANCEIRO			
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14

Divulgação		Observações	Página
103-2	Forma de gestão e seus componentes		90
103-3	Avaliação da forma de gestão		90
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído		93
INVESTIMENTO EM INFRAESTRUTURA			
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		77
103-3	Avaliação da forma de gestão		77
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		77, 78
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos		71, 78
SÉRIE AMBIENTAL			
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA			
GRI 302: ENERGIA			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		73
103-3	Avaliação da forma de gestão		73
302-1	Consumo de energia dentro da organização		73
GESTÃO DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL			
GRI 302: ENERGIA			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		73
103-3	Avaliação da forma de gestão		73
302-4	Redução do consumo de energia		73

Divulgação		Observações	Página
UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO			
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		63
103-3	Avaliação da forma de gestão		63, 74
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado		63, 83
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		77, 78
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos		71, 78
GESTÃO DE ÁGUA E EFLUENTES			
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		63
103-3	Avaliação da forma de gestão		63, 74
303-3	Captação de água		71
303-4	Descarte de água	Não temos relatório que some os descartes de todas as águas utilizadas no processo de produção de água e dos lançamento nos corpos receptores.	
SÉRIE SOCIAL			
SAÚDE E SEGURANÇA NAS OPERAÇÕES			
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		60
103-3	Avaliação da forma de gestão		60

Divulgação		Observações	Página
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		60
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		60
403-3	Serviços de saúde do trabalho		60
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		60
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		60

SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES

GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		14
103-2	Forma de gestão e seus componentes		75
103-3	Avaliação da forma de gestão		75
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não houve.	

Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a Saneago decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade

SÉRIE SOCIAL


GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO

404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado		56
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		56


Informações Corporativas

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

 Site institucional: www.saneago.com.br

 Telefone: 3243-3166

 email: ri@saneago.com.br

 Endereço: Av. Fued José Sebba, 1245. Jardim Goiás
Goânia-GO.
CEP: 74805-100

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

Agradecemos a todos os empregados envolvidos direta ou indiretamente na elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2020.



SANEAGO