



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## 2026 - 2029

A Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá – SAEG informa que seu Conselho de Administração aprovou, no dia 21 de maio de 2026, em reunião ordinária realizada na sede da empresa, o Plano Estratégico para deste período.

A revisão do Plano Estratégico é realizada anualmente visando um horizonte de 4 (quatro) anos utilizando como base o método PDCA (Plan, Do, Check, Act) que é uma ferramenta de gestão de melhoria contínua composta por quatro etapas: Planejar, Executar, Verificar e Agir. Esta metodologia é utilizada para aprimorar processos de forma cíclica.



Este trabalho contou com o envolvimento direto da Alta Administração e demais gestores da Companhia em todas as etapas de sua elaboração e considera o resultado dos trabalhos desenvolvidos nos últimos 12 meses, bem como mudanças recentes no cenário que podem impactar a empresa.

	FATORES POSITIVOS	FATORES NEGATIVOS
FATORES INTERNOS	<p><b>FORÇAS (Strengths)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expertise nos serviços que presta.</li> <li>✓ Receita estável.</li> <li>✓ Controle orçamentário.</li> </ul>	<p><b>FRAQUEZAS (Weaknesses)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestrutura defasada.</li> <li>✓ Alto índice de perda de água.</li> <li>✓ Baixo índice de tratamento de esgoto.</li> <li>✓ Cadastro técnico deficitário.</li> <li>✓ Falta de procedimentos de trabalho formalizados</li> </ul>
FATORES EXTERNOS	<p><b>OPORTUNIDADES (Opportunities)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidade de financiamento público.</li> <li>✓ Captação de verbas a fundo perdido.</li> </ul>	<p><b>AMEAÇAS (Threats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crise hídrica.</li> <li>✓ Elevada inadimplência.</li> <li>✓ Volatilidade dos funcionários concursados (vão para outros concursos)</li> <li>✓ Ações trabalhistas</li> <li>✓ Processo arbitral SAEG X GSSA</li> </ul>



### MISSÃO

Captar, tratar e distribuir **água com qualidade**, coletar e tratar os **esgotos domiciliares**, coletar e tratar de maneira adequada os **resíduos sólidos**, promovendo o **saneamento ambiental** e contribuindo para a **saúde pública** e a **qualidade de vida** da população.



ÁGUA DE QUALIDADE



TRATAMENTO DE ESGOTO



RESÍDUOS SÓLIDOS



SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA



### VISÃO

Consolidar-se como **referência em saneamento ambiental**, assegurando **excelência** na prestação de serviços, com **inovação tecnológica**, **responsabilidade socioambiental** e **eficiência operacional**.



### VALORES



#### INTEGRIDADE

Agimos com honestidade, transparência e responsabilidade em todas as nossas ações.



#### ÉTICA

Pautamos nossas decisões no respeito, na justiça e no cumprimento das leis e normas.



#### SUSTENTABILIDADE

Promovemos o uso consciente dos recursos e o cuidado com o meio ambiente para as futuras gerações.



#### INOVAÇÃO

Buscamos soluções criativas e tecnológicas para transformar desafios em resultados.



#### GOVERNANÇA

Atuamos com gestão eficiente, responsável e focada na geração de valor público.



Nosso trabalho transforma recursos em qualidade de vida.  
**Saneamento é saúde, é desenvolvimento, é respeito à vida.**





**01** | Ampliar o tratamento de esgoto.



**02** | Aumentar a disponibilidade hídrica.



**03** | Ampliar a coleta seletiva em Guaratinguetá.



**04** | Fortalecer controles internos e compliance.



**05** | Aumentar a geração de caixa.



**06** | Melhorar processos internos.



**07** | Melhorar a gestão de Recursos Humanos.



**08** | Melhorar o atendimento ao público.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Ampliar o tratamento de esgoto

### Iniciativa Estratégica 1: Implantar emissário de efluente tratado da ETE Vila Bela.

#### Ações principais:

- Aquisição dos terrenos: até junho/2026
- Licitar obra: até junho/2026
- Executar obras: início até dezembro/2026

**Valor: R\$ 4,5 Milhões**

**Responsável: Helvécio**

**Prazo: dez/2027**

### Iniciativa Estratégica 2: Ampliar a ETE Vila Bela, Interceptores e EEE

#### Ações principais:

- Licitar obra: até junho/2026
- Executar obras: início até dezembro/2026

**Valor: R\$ 16,0 Milhões**

**Responsável: Helvécio**

**Prazo: dez/2027**



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Ampliar o tratamento de esgoto

### **Iniciativa Estratégica 3: Implantar novo coletor tronco do Córrego Cacunda**

#### **Ações principais:**

- Aquisição ou definição de servidão de uso dos terrenos: até junho/2026
- Licitar obra: até junho/2026
- Executar obras: início até junho/2026

**Valor: R\$ 4,0 Milhões**

**Responsável: Helvécio**

**Prazo: dez/2027**

### **Iniciativa Estratégica 4: Implantar SES Jardim do Vale**

#### **Ações principais:**

- Aquisição dos terrenos: até junho/2026
- Licitar obra: até junho/2026
- Executar obras: início até dezembro/2026

**Valor: R\$ 84,0 Milhões**

**Responsável: Helvécio**

**Prazo: dez/2028**



## INDICADOR ESTRATÉGICO

### POPULAÇÃO URBANA ATENDIDA COM TRATAMENTO DE ESGOTO (%)



#### OBJETIVO

Estimar o percentual da população urbana que é atendida com tratamento de esgoto.



#### FÓRMULA

Número de economias de esgoto ligadas às estações de tratamento de esgoto dividido pelo número total de economias de água multiplicado por 100.



#### UNIDADE

% (percentual)



#### O QUE MEDE

A proporção da população urbana que possui seu esgoto coletado e tratado.



Número de economias de esgoto ligadas às estações de tratamento de esgoto



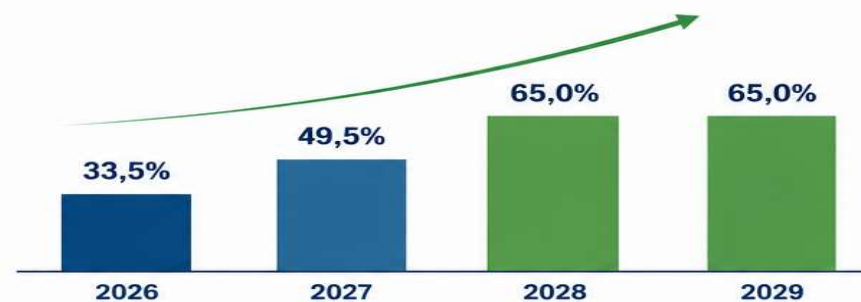
Número total de economias de água

$\times 100 =$



População urbana atendida com tratamento de esgoto (%)

#### METAS



Compromisso com a universalização do saneamento e melhoria da qualidade de vida da população.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Aumentar a disponibilidade hídrica

**Iniciativa Estratégica 5: Elaborar estudo para aumento de disponibilidade hídrica (água bruta) com horizonte de 20 anos**

### Ações principais:

- Licitar empresa para realizar o estudo: até junho/2026
- Executar estudo: até dezembro/2026

**Valor: R\$ 150,0 Mil**

**Responsável: Moura Valle**

**Prazo: dez/2026**

**Iniciativa Estratégica 6: Elaborar o plano básico de suporte à exploração sustentável de água subterrânea**

### Ações principais:

- Licitar empresa para realizar o estudo: até junho/2026
- Executar estudo: até dezembro/2026

**Valor: R\$ 60,0 Mil**

**Responsável: Fernando Braga**

**Prazo: dez/2027**

## Iniciativa Estratégica 7: Implantar programa de redução de perdas de água em Guaratinguetá

### Ações principais:

- Cadastro de todo o ativo do Sistema de Abastecimento de Água em um sistema de informações geográficas (SIG): até julho/2026;
- Implantação de Distritos de Medição e Controle (DMC's) e Macromedicação: até dezembro/2027;
- Manter o Parque de Hidrômetros atualizado: ação contínua;
- Adequação de redes de água em ruas com maiores índices de reparo de vazamentos: ação contínua;
- Controle e redução de pressão através da instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRP): dezembro/2028;
- Formação de equipe específica para gestão de perdas com profissionais empenhados exclusivamente no combate às perdas de água: dezembro/2028;

**Valor: R\$ 12,4 Milhões**

**Responsável: Fernando Braga**

**Prazo: dez/2029**



**OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:** Aumentar a disponibilidade hídrica

**Iniciativa Estratégica 8:** Aumentar a capacidade de reservação de água tratada do sistema de distribuição

**Ações principais:**

- Substituir os reservatórios que apresentam desgaste natural pelo tempo por reservatórios de maior capacidade:
  - Santa Clara: até junho/2026;
  - Village Mantiqueira: até dezembro/2027;
  - Avaliar situação dos demais reservatórios e definir cronograma para substituição: 1º semestre/2027;

**Valor:** R\$ 1,5 Milhões

**Responsável:** Helvécio

**Prazo:** dez/2029



## ÍNDICE DE PERDAS TOTAIS NA DISTRIBUIÇÃO (%)

Mede a porcentagem de água tratada produzida que não chega ao consumidor final. Representa tanto perdas físicas (vazamentos, rompimentos) quanto aparentes (fraudes, erros de medição). É o indicador IAG-2013 definido pelo SINISA (Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico).



### OBJETIVO

Mensurar e reduzir as perdas totais na distribuição de água, promovendo eficiência operacional, sustentabilidade e uso responsável dos recursos hídricos.



### FÓRMULA

$$\text{Índice de Perdas Totais na Distribuição (\%)} = \frac{(\text{Vprod} + \text{VImp} + \text{VAutNãoFat}) - (\text{Vcons} + \text{VExp})}{(\text{Vprod} + \text{VImp})} \times 100$$

### ONDE:

- Vprod = volume de água produzido (GTA1001)
- VImp = volume de água tratada importado (GTA1009)
- VAutNãoFat = volume de água autorizado não faturado (GTA1207)
- Vcons = volume de água consumido (medido/faturado) (GTA1211)
- VExp = volume de água tratada exportado (GTA1203)



### METAS





## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Ampliar a coleta seletiva em Guaratinguetá

### Iniciativa Estratégica 9: Ampliar a coleta seletiva porta a porta de resíduos secos

#### Ações principais:

- Definir novas rotas para coleta seletiva porta a porta: até março/2026
- Comprar 2 (dois) novos veículos para realizar a coleta seletiva porta a porta: até março/2026
- Realizar campanhas para conscientização da população para ampliar o volume coletado: ação contínua
- Apoiar a Cooperativa Amigos do Lixo na implantação do projeto aprovado segundo Lei de Incentivo à Reciclagem: até 2º semestre/2027

**Valor: R\$ 900,0 Mil**

**Responsável: Moura Valle**

**Prazo: dez/2026**

### Iniciativa Estratégica 10: Implantar coleta seletiva de resíduos orgânicos nas feiras

#### Ações principais:

- Preparar feiras para compostagem: até julho/2026;
- Definir estrutura para operacionalização: até julho/2026;
- Coletar material orgânico das feiras livres: de 1 feira até julho/2026, de 2 feiras até julho/2027 e das demais feiras até dezembro/2027;

**Valor: R\$ 20,0 Mil**

**Responsável: Moura Valle**

**Prazo: dez/2027**



# INDICADORES DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Gestão eficiente, cidade sustentável



## INDICADOR: COLETA SELETIVA NA POPULAÇÃO URBANA (%)



**OBJETIVO:**  
Avaliar a eficácia da gestão de resíduos sólidos urbanos, focando especificamente na porcentagem da população urbana que tem acesso à coleta seletiva realizada diretamente nas residências. É o indicador IRS0006 do SINISA.



**FÓRMULA:**  
População urbana coberta pelo serviço de coleta seletiva direta porta a porta dividido pela população urbana residente total do município multiplicado por 100



**UNIDADE:**  
%



**META:**  
**100%** a partir de 2026



## INDICADOR: ÍNDICE DE RECUPERAÇÃO DE RECICLÁVEIS – IREC (%)



**OBJETIVO:**  
Avaliar a eficácia da coleta seletiva porta a porta e o antigo Índice de Recuperação de Materiais Recicláveis Código IN031\_RS do SINISA.



**FÓRMULA:**  
Quantidade Total de Materiais Recicláveis Recuperados dividido pelo Total de Resíduos Coletados multiplicado por 100



**UNIDADE:**  
%

**META:**



### BENEFÍCIOS PARA A CIDADE



Redução de impactos ambientais



Economia de recursos públicos



Geração de trabalho e renda



Estímulo à reciclagem e à economia circular



Cidade mais limpa, saudável e sustentável



Coleta seletiva é responsabilidade de todos. Vamos fazer a diferença!

### **Iniciativa Estratégica 11: Contratar auditoria externa trimestral**

#### **Objetivo da contratação:**

- Contratar auditoria externa trimestral com a finalidade de avaliar, de forma independente e periódica, os processos contábeis, financeiros, operacionais e de conformidade da organização, assegurando maior transparência, confiabilidade das informações, aderência à legislação e mitigação de riscos.

#### **Resultados esperados:**

- Identificação preventiva de inconsistências, falhas de controle e riscos operacionais;
- Fortalecimento dos controles internos e da governança corporativa;
- Maior conformidade com normas legais, regulatórias e procedimentos internos;
- Aumento da confiabilidade das demonstrações e informações gerenciais;
- Redução de riscos de apontamentos por órgãos de controle e auditorias externas;
- Monitoramento contínuo da execução das ações corretivas ao longo do exercício.

**Responsável: Maurício Câmara**

**Prazo: dez/2027**



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Fortalecer controles internos e Compliance

### Iniciativa Estratégica 12: Fortalecer o processo de auditoria interna.

#### Objetivo do processo:

- Fortalecer o processo de auditoria interna, especialmente no atendimento às demandas relacionadas ao PAINT (Plano Anual de Auditoria Interna) e ao RAIN (Relatório Anual de Auditoria Interna), visando garantir maior organização, conformidade, agilidade no fornecimento de informações, cumprimento de prazos e aprimoramento dos controles internos e da governança corporativa.

#### Resultados esperados:

- Maior eficiência no atendimento das demandas de auditoria interna;
- Cumprimento dos prazos previstos no PAINT e RAIN;
- Redução de inconsistências e não conformidades;
- Fortalecimento da governança, compliance e controles internos;

**Responsável: Maurício Câmara**

**Prazo: dez/2027**

## INDICADORES – AUDITORIA EXTERNA TRIMESTRAL E AUDITORIA INTERNA



### 1. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DOS PROCESSOS

Mede o percentual de processos auditados e correções solicitadas em conformidade com normas e procedimentos.



### 2. TAXA DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS

Avalia o percentual de recomendações e não conformidades tratadas pelas áreas responsáveis.

#### META GRADUAL

ANO	META
2026	90%
2027	95%
2028	100%



### 3. QUANTIDADE DE NÃO CONFORMIDADES REINCIDENTES

Monitora a repetição de falhas já apontadas em auditorias anteriores.



**Objetivo:** Promover conformidade, melhoria contínua e fortalecimento dos controles internos.



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Aumentar a geração de caixa

### Iniciativa Estratégica 13: Redução da inadimplência

#### Objetivo da ação:

Implementar ações estratégicas de redução da inadimplência, com foco inicial nos maiores devedores, visando aumentar a recuperação de créditos, melhorar o fluxo de caixa, fortalecer a sustentabilidade financeira da organização e reduzir os impactos da inadimplência sobre a capacidade operacional e de investimento.

#### Resultados esperados:

- Redução gradual do índice de inadimplência;
- Melhoria do fluxo de caixa e da arrecadação;
- Priorização de ações de cobrança em clientes com maior impacto financeiro;
- Fortalecimento dos mecanismos de controle e acompanhamento de débitos;
- Redução do risco financeiro e aumento da capacidade de investimento da organização;

**Responsável: Halen**

**Prazo: dez/2027**

# INDICADORES – REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

Foco inicial: Maior Valor em aberto por Cliente



01



## REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

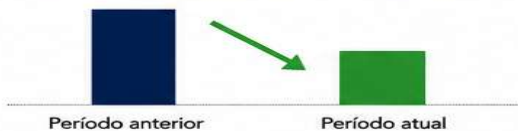
Mede a redução do valor total vencido em relação ao período anterior.

### FÓRMULA

$$\frac{(\text{Valor vencido no período anterior} - \text{Valor vencido no período atual})}{\text{Valor vencido no período anterior}} \times 100$$



**META SUGERIDA**  
Redução mínima de  
**20%**  
em 12 meses



02



## PERCENTUAL DE RECUPERAÇÃO

Mede o percentual do valor recuperado em relação ao total devido.

### FÓRMULA

$$\frac{(\text{Valor recuperado})}{\text{Valor total devido}} \times 100$$



**META SUGERIDA**  
**≥ 25%**  
de recuperação em 12 meses



03



## TAXA DE ATUALIZAÇÃO DOS ACORDOS/CORRENTES

Mede o percentual de acordos ou negociações realizados que permanecem em dia (sem atraso) no período.

### FÓRMULA

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de acordos/correntes em dia})}{\text{Total de acordos/correntes realizados}} \times 100$$



**META SUGERIDA**  
**≥ 90%**  
de acordos em dia em 12 meses



### OBJETIVO

Reduzir a inadimplência, aumentar a recuperação de crédito e melhorar o fluxo de caixa da organização.



### BENEFÍCIOS ESPERADOS



Melhoria do fluxo de caixa



Redução do risco financeiro



Fortalecimento dos controles e cobranças



Maior capacidade de investimento

**Iniciativa Estratégica 14: Implementar o plano anual de compras com redução de processos por dispensa.**

**Objetivo da ação:**

- Implementar o Plano Anual de Compras com o objetivo de promover maior planejamento das aquisições, padronização das demandas e eficiência nos processos de contratação, reduzindo a realização de compras por dispensa de licitação decorrentes de ausência de planejamento: até agosto/2026

**Resultados esperados:**

- Redução da quantidade de processos realizados por dispensa;
- Maior previsibilidade e organização das contratações;
- Ampliação da competitividade e economicidade nas aquisições;
- Redução de compras emergenciais e fragmentadas;
- Melhoria da conformidade com a legislação e normas de contratação pública;
- Otimização dos prazos e da gestão dos recursos públicos.

**Responsável: Mauricio Câmara**

**Prazo: dez/2027**

# INDICADORES – PLANO ANUAL DE COMPRAS

Foco: Planejamento eficiente e redução de processos por dispensa



## 01 REDUÇÃO DE PROCESSOS POR DISPENSA

Mede a diminuição das contratações realizadas por dispensa de licitação em relação ao exercício anterior.

### FÓRMULA

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de processos por dispensa no ano atual} - \text{N}^\circ \text{ no ano anterior})}{\text{N}^\circ \text{ de processos por dispensa no ano anterior}} \times 100$$



**META SUGERIDA**  
Redução mínima de **50%**



## 02 ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE COMPRAS

Avalia o percentual de compras realizadas conforme o planejamento estabelecido no Plano Anual de Compras (PAC).

### FÓRMULA

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de compras realizadas conforme o PAC})}{\text{N}^\circ \text{ total de compras planejadas no PAC}} \times 100$$



**META SUGERIDA**  
**≥ 90%**



## 03 PERCENTUAL DE COMPRAS PLANEJADAS

Mede a participação das aquisições previstas no PAC sobre o total de compras realizadas no período.

### FÓRMULA

$$\frac{(\text{Valor das compras previstas no PAC realizadas})}{\text{Valor total das compras realizadas}} \times 100$$



**META SUGERIDA**  
**≥ 95%**



### BENEFÍCIOS ESPERADOS:



Maior planejamento e previsibilidade



Redução de compras emergenciais



Mais competitividade e economicidade



Maior conformidade e segurança jurídica

**Iniciativa Estratégica 15: Fortalecimento do ambiente organizacional.**

**Objetivo da ação:**

- Fortalecer o ambiente organizacional por meio da realização de reuniões estratégicas, ações de conscientização e palestras sobre assédio moral, promover relações de trabalho saudáveis, ampliar a comunicação interna, prevenir condutas inadequadas e fortalecer a cultura de respeito, ética e compliance dentro da organização.
- **Resultados esperados:**
  - Fortalecimento da cultura organizacional e do respeito no ambiente de trabalho;
  - Redução de conflitos internos e riscos relacionados ao assédio moral;
  - Melhoria da comunicação interna e do clima organizacional;
  - Redução de afastamentos, reclamações e passivos trabalhistas;
  - Fortalecimento das práticas de compliance, integridade e gestão de pessoas;

**Responsável: Maurício Câmara**

**Prazo: dez/2026**



## INDICADORES PRINCIPAIS – GESTÃO DE RH

Reuniões estratégicas e palestras sobre assédio moral para fortalecer o ambiente organizacional, promover o respeito e melhorar os processos de RH.

01



### ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO EM TREINAMENTOS E PALESTRAS

Medir o percentual de colaboradores participantes das ações de conscientização e capacitação.



META  
≥ 95%

02



### QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS RELACIONADAS A ASSÉDIO MORAL

Monitorar registros formais de ocorrências e conflitos internos relacionados a assédio moral.



META  
REDUÇÃO CONTÍNUA  
/ META ZERO

03



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Avaliar a percepção dos colaboradores sobre respeito, comunicação e ambiente de trabalho.



META  
≥ 85%



#### OBJETIVO

Melhorar os processos de RH por meio de reuniões estratégicas e palestras sobre assédio moral, fortalecendo o ambiente organizacional.



#### RESULTADOS ESPERADOS

- Ambiente de trabalho mais saudável e respeitoso
- Redução de conflitos e riscos trabalhistas
- Maior engajamento e satisfação dos colaboradores
- Fortalecimento da cultura de ética e *compliance*



#### VALORES FORTALECIDOS

- Respeito
- Ética
- Integridade
- Transparência

**Iniciativa Estratégica 16: Melhoria dos processos do SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho).**

- Melhorar os processos do SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) por meio da realização de DDS – Diálogo Diário/Semanal de Segurança, fiscalizações do uso correto de EPIs, ações preventivas e conscientização dos colaboradores, visando fortalecer a cultura de segurança, reduzir riscos de acidentes, promover condições adequadas de trabalho e ampliar a conformidade com as normas de saúde e segurança ocupacional.
- **Resultados esperados:**
  - Redução de acidentes e incidentes de trabalho;
  - Fortalecimento da cultura de prevenção e segurança;
  - Aumento da conscientização dos colaboradores sobre riscos ocupacionais;
  - Maior conformidade com normas regulamentadoras e exigências legais.

**Responsável: Maurício Câmara**

**Prazo: dez/2026**



## INDICADORES PRINCIPAIS SESMT E SEGURANÇA DO TRABALHO



**DDS**  
DIÁLOGO DE  
SEGURANÇA



**FISCALIZAÇÕES**  
PREVENÇÃO E  
CONFORMIDADE



**EPI**  
PROTEÇÃO É  
RESPONSABILIDADE  
DE TODOS



**OBJETIVO:** Melhorar continuamente os processos do SESMT por meio de DDS semanais, fiscalizações do uso de EPIs e ações preventivas, promovendo uma cultura de segurança, reduzindo riscos e garantindo ambientes de trabalho saudáveis e seguros.

01



### ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO EM DDS

Medir o percentual de colaboradores participantes dos Diálogos de Segurança.



**META**  
≥ 95%

02



### ÍNDICE DE CONFORMIDADE NO USO DE EPI

Avaliar o percentual de colaboradores utilizando corretamente os EPIs nas fiscalizações.



**META**  
= 100%

03



### TAXA DE ACIDENTES DE TRABALHO

Monitorar a ocorrência de acidentes e incidentes operacionais.



**META**  
REDUÇÃO CONTÍNUA  
/ META ZERO



**BENEFÍCIOS  
ESPERADOS**



Redução de  
acidentes e  
afastamentos



Fortalecimento  
da cultura de  
segurança



Maior adesão  
ao uso correto  
de EPIs



Melhoria das condições  
de trabalho e bem-estar  
dos colaboradores



Conformidade com  
normas e exigências  
legais (NRs)

### **Iniciativa Estratégica 17: Melhorar as ações de Assistência Social.**

- Melhorar as ações de assistência social por meio da realização de palestras preventivas e ações de orientação e conscientização sobre temas sociais e comportamentais, com foco na prevenção ao uso de álcool, drogas e outras situações de vulnerabilidade, visando promover qualidade de vida, bem-estar, saúde emocional, inclusão social.
- **Resultados esperados:**
  - Ampliação das ações preventivas, educativas e de conscientização social;
  - Maior orientação e apoio aos colaboradores em situações de vulnerabilidade;
  - Redução de impactos relacionados ao uso de álcool, drogas e problemas sociais no ambiente de trabalho;
  - Redução de afastamentos, conflitos internos e riscos sociais.

**Responsável: Maurício Câmara**

**Prazo: dez/2026**



## INDICADORES PRINCIPAIS ASSISTÊNCIA SOCIAL

Fortalecer o atendimento e o acompanhamento social, com palestras preventivas e ações de orientação e conscientização sobre uso de álcool, drogas e outras vulnerabilidades, promovendo bem-estar, inclusão e qualidade de vida.



### OBJETIVO

Melhorar os processos de assistência social por meio de ações preventivas, educativas e de apoio, com foco na orientação e conscientização sobre uso de drogas, álcool e demais vulnerabilidades sociais.

01



### ÍNDICE DE PARTICIPAÇÃO EM PALESTRAS E AÇÕES PREVENTIVAS

Medir o percentual de colaboradores participantes das ações de orientação e conscientização social.



Ações de prevenção e conscientização geram conhecimento e fortalecem escolhas saudáveis.

02



### QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS RELACIONADAS A VULNERABILIDADES SOCIAIS

Monitorar registros relacionados a uso de álcool, drogas, conflitos e demais situações acompanhadas pela assistência social.



Reduzir ocorrências é proteger pessoas, fortalecer vínculos e promover um ambiente mais seguro e saudável.

03



### ÍNDICE DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

Avaliar o percentual de demandas sociais atendidas e acompanhadas pela assistência social.



Atendimento e acompanhamento efetivo garantem acolhimento, apoio e soluções.

## Iniciativa Estratégica 18: Redução da quantidade de horas extra mensal do time operacional através da contratação de mão de obra

### Objetivo da ação:

- Implementar ações para redução da quantidade de horas extras mensais da equipe operacional que atua aos finais de semana, por meio da contratação e adequação de mão de obra terceirizada, visando melhorar o dimensionamento das equipes, aumentar a eficiência operacional, reduzir custos com horas extraordinárias e promover melhores condições de trabalho aos colaboradores. Até dezembro/2026
- **Resultados esperados:**
  - Redução gradual das horas extras realizadas mensalmente;
  - Melhor distribuição das escalas operacionais nos finais de semana;
  - Diminuição dos custos operacionais relacionados a horas extraordinárias dos finais de semana (hora programada);
  - Melhoria da qualidade dos serviços prestados e da continuidade operacional.

**Responsável: Maurício Câmara**

**Prazo: dez/2026**

## Indicadores – Redução de Horas Extras



### Redução de Horas Extras Mensais

Percentual de redução das horas extras realizadas mensalmente pela equipe operacional nos finais de semana.

**Fórmula:**

$$\frac{((HE \text{ mês anterior} - HE \text{ mês atual}) \div HE \text{ mês anterior}) \times 100}{}$$

**Meta: ≥ 30%**



### Redução de Custos com Horas Extraordinárias

Percentual de redução dos custos operacionais associados ao pagamento de horas extraordinárias.

**Fórmula:**

$$\frac{((Custo HE \text{ mês anterior} - Custo HE \text{ mês atual}) \div Custo HE \text{ mês anterior}) \times 100}{}$$

**Meta: ≥ 25%**



### Equilíbrio das Escalas Operacionais

Monitoramento da distribuição e equilíbrio das escalas de trabalho aos finais de semana por colaborador.

**Fórmula:**

$$\frac{N^{\circ} \text{ colaboradores com carga acima da média}}{\div \text{ total de colaboradores}} \times 100$$

**Meta: Redução contínua (meta zero)**

**Iniciativa Estratégica 19: Mudar a sede comercial e o atendimento ao público para outro prédio, a fim de oferecer aos usuários maior qualidade.**

**Objetivo da ação:**

- Promover a relocação estratégica da sede comercial e do atendimento ao público para um novo prédio com infraestrutura moderna, acessível e adequada às demandas operacionais e institucionais da organização.
- A iniciativa visa elevar o padrão de qualidade no atendimento prestado aos usuários, garantindo maior conforto, segurança e acessibilidade nas instalações, ao mesmo tempo em que proporciona melhores condições de trabalho aos colaboradores.
- A mudança busca ainda otimizar os fluxos de atendimento, fortalecer a imagem institucional da organização e assegurar um ambiente que reflita o compromisso com a excelência, a eficiência operacional e o respeito ao cidadão.

**Responsável: Halen**

**Prazo: dez/2026**

## Iniciativa Estratégica 20: Contratação de empresa especializada em atendimento

### Objetivo da ação:

- Fortalecer o canal de atendimento telefônico por meio da contratação de empresa especializada, com foco na humanização, qualidade e eficiência das interações com os usuários. A iniciativa visa substituir o modelo atual por um serviço profissionalizado, com equipe treinada, protocolos estruturados e tecnologia adequada, garantindo respostas ágeis, empáticas e resolutivas. Busca-se, com isso, ampliar a satisfação dos usuários, reduzir o volume de reclamações e reforçar o compromisso institucional com um atendimento acessível, humanizado e de excelência.

### Resultados esperados

- Elevação do nível de satisfação dos usuários com o atendimento telefônico;
- Garantia de atendimento humanizado, empático e padronizado em todas as interações;
- Melhoria na resolução de demandas no primeiro contato, sem necessidade de retorno;
- Fortalecimento da imagem institucional por meio de um canal de comunicação eficiente e confiável.

**Responsável: Halen**

**Prazo: dez/2026**



**Mauricio Guilherme Câmara**  
Diretor Administrativo e Financeiro