

APRESENTAÇÃO

A Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul S.A. - SANESUL foi criada em 1979 para melhorar a qualidade de vida da população sul-mato-grossense nas atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Com isso, o compromisso da empresa em relação à sociedade é manter a universalização do abastecimento com água potável nas localidades operadas e aumentar progressivamente o índice de atendimento em esgotamento sanitário para que o desenvolvimento sustentável e o socioeconômico impactem positivamente na qualidade de vida e na saúde da população residente no Mato Grosso do Sul.

Em cumprimento ao Novo Marco Legal do Saneamento, a Sanesul protocolou junto a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos (AGEMS), em 27 de dezembro de 2021, todos os documentos para atendimento ao Decreto 10.710/ 2021 que regulamenta o art. 10-b da lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e exige das empresas de saneamento a comprovação da capacidade econômico-financeira para atendimento das coberturas exigidas pela nova Lei.

A medida visa o cumprimento da meta da universalização dos serviços de água e o tratamento de esgoto em Mato Grosso do Sul. A lei nº 14.026/2020, que atualizou o Marco Legal do Saneamento, determina o atendimento de 99% da população com abastecimento de água potável e de 90% da população com coleta e tratamento de esgoto sanitário até dezembro de 2033.

As empresas tinham até o dia 31 de dezembro de 2021 para apresentar o requerimento de comprovação de capacidade econômico-financeira, restando agora aguardar a manifestação da AGEMS que tem até o final de março/2022 para conclusão das análises. Os estudos da Sanesul foram auditados pela BDO RSC Auditores Independentes e certificados pela Ernst & Young, validando as informações prestadas pela Empresa.

A seguir estão as Declarações Estratégicas e os Valores que norteiam as decisões e a Sanesul.

NEGÓCIOS	MISSÃO	VISÃO DE FUTURO
<ul style="list-style-type: none">• Consolidados:<ul style="list-style-type: none">• ABASTECIMENTO DE ÁGUA;• ESGOTAMENTO SANITÁRIO;• COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.• Novos Negócios:<ul style="list-style-type: none">• DRENAGEM URBANA;• RESÍDUOS SÓLIDOS DOMÉSTICOS E INDUSTRIAIS;• CONSULTORIAS, CERTIFICAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA;• SERVIÇOS DE PROTEÇÃO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS HÍDRICOS;• OUTROS SERVIÇOS PARA A SAÚDE DA POPULAÇÃO.	<ul style="list-style-type: none">• PROMOVER SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO, CONTRIBUINDO PARA A SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS.	<ul style="list-style-type: none">• SER RECONHECIDA PELA EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO, MELHORANDO A SAÚDE DAS PESSOAS.

VALORES

- Ética e moralidade; Legalidade; Impessoalidade; Publicidade; Eficiência; Eficácia; Efetividade; Segurança; Regularidade; Generalidade; Universalidade; Continuidade; Atualidade; Cortesia; Prestação de Contas; Equidade; Sustentabilidade Ambiental e Responsabilidade Social; Sustentabilidade Econômico-financeira.

Este relatório apresenta os principais resultados do ano de 2021, distribuídos nas quatro dimensões do Mapa de Negócio no Plano Estratégico (2020-2024) que são: Mercado, Finanças, Processos e Aprendizado.

DIMENSÃO 1: MERCADO

Sediada em Campo Grande, a SANESUL opera 13 Estações de Tratamento de Água (ETAs), 456 poços ativos e, na forma de parceria público-privada, 64 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). Para gestão dos processos principais e de apoio, possui uma força de trabalho composta de 1.338 colaboradores. O mercado de atuação abrange 128 localidades, sendo 68 municípios e 60 distritos do Estado de Mato Grosso do Sul.

GOVERNANÇA COORPORATIVA

As políticas e práticas de governança corporativa da Sanesul possuem foco na transparência de gestão, no tratamento equitativo e na prestação de contas clara e objetiva de sua atuação, sempre em alinhamento com o Código de Conduta e Integridade.

O aprimoramento da governança corporativa é garantido por uma estrutura de gestão, prática e instrumentos como o Estatuto Social, o Regimento Interno e Políticas que norteiam a atuação dos Comitês Internos e apoiam o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva com descrições de atribuições de todas as unidades formais da estrutura organizacional.

Em 2021, foram aprovadas pelo Conselho de Administração: a Política de Patrocínio, Política de Transações com Partes Relacionadas e a Política de Gestão de Risco, além da elaboração e aprovação do Regimento Interno do Conselho de Administração e da Gerência de Auditoria Interna com o estabelecimento de papéis e responsabilidades.

O Conselho de Administração aprovou a Política de Proteção de Dados e Termo de uso do site e aplicativos da Sanesul dando continuidade ao atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD - Lei nº 13.709/2018, em vigor desde o dia 18/09/2020, que determina uma nova governança e necessidade de atuação institucional a garantir o adequado tratamento e proteção aos dados pessoais. Nesse sentido, foi realizada a estruturação do atendimento aos Titulares de Dados Pessoais com a nomeação da Ouvidora para o cargo de Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO), pelo papel desempenhado de canal de comunicação entre o órgão e os cidadãos e, o Gerente de Tecnologia da Informação como Agente de Tratamento de Dados.

Para auxiliar a gestão do secretariado de governança, foi contratada uma ferramenta de software do Portal de Governança Corporativa – Portal Atlas *Governance*, acessível também em dispositivos móveis. A ferramenta tem o objetivo de otimizar o tempo dos Administradores, integrando calendários, salas de videoconferência e mensageria, além de facilitar a comunicação mediante o acesso instantâneo e consolidado dos materiais dos comitês e colegiados estatutários.

A Sanesul promoveu o 16º Encontro de Profissionais de Governança, Auditoria Interna, Risco e *Compliance*, o evento foi *online* e contou com a presença de vários profissionais e especialistas do ramo.

O Canal de Denúncias do Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) também foi criado em 2021 com o objetivo de acolher exclusivamente informações sobre matérias relacionadas ao seu escopo de atividades, e que serão recebidas diretamente pelos membros integrantes, de forma confidencial, podendo ser anônima ou identificada, tendo o seu sigilo preservado.

GESTÃO AMBIENTAL DE EMPREENDIMENTOS

A Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul – Sanesul tem o dever e o comprometimento em atender as legislações ambientais vigentes. Dessa forma, seus empreendimentos de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário passam por processos de licenciamento ambiental e/ou outorga de direito de uso dos recursos hídricos.

O licenciamento ambiental é obrigatório quando da concepção, instalação e operação de empreendimentos do saneamento. A empresa tem atuado na realização de estudos ambientais detalhados dos possíveis locais em que serão instalados os empreendimentos, incluindo identificação dos impactos nas fases de instalação e operação, e preposição de medidas mitigadoras, de modo a preservar o meio ambiente e a qualidade de vida da população beneficiada com o sistema a ser implantado.

Tabela 1. Quantidade de licenças ambientais emitidas em 2021

Empreendimentos	Autoriz. Supressão	LP	RLP	LAS	LI	RLI	LO	RLO	Total
ETE	1	1			2	1	3	3	11
EEE		16	7	2		1	9	1	36
Rede/Coletor/Interceptor		2							2
Total	1	19	7	2	2	2	12	4	49

Autoriz. Supressão: Autorização de supressão da vegetação; LP: Licença Prévia; RLP: Renovação de Licença Prévia; LAS: Licença Ambiental Simplificada; LI: Licença de Instalação; RLI: Renovação de Licença de Instalação; LO: Licença de Operação; RLO: Renovação de Licença de Operação.

Tabela 2. Quantidade de outorgas de poços tubulares profundos emitidas em 2021.

	Autorização de Perfuração	Outorga de Uso	Renovação de Outorga	Total
Poços	24	22	02	48

No ano de 2022, o Indicador de Regularidade Ambiental começará a valer como parte integrante do Fator de Desempenho no contrato com a PPP o que impactará diretamente na contraprestação da contratada. Além disso, conforme cláusulas contratuais, a empresa entregará todas as obras dos sistemas de esgotamento sanitário em andamento e provisionadas com as licenças de operação devidamente emitidas.

Para garantir a melhoria dos sistemas de abastecimento de água, 24 novos poços tubulares profundos foram licitados, e todos já contam com Autorizações de Perfuração emitidas pelo órgão ambiental estadual, ou seja, aptos para iniciarem as obras.

O monitoramento ambiental é realizado periodicamente, nos sistemas de tratamento de água, com coletas de amostras de água na entrada e saída dos sistemas, visando acompanhar a qualidade da operação e manter a eficiência do tratamento. Todas essas informações são compiladas em Relatórios de Execução de Automonitoramento, encaminhados ao órgão ambiental.

PARTICIPAÇÃO INSTITUCIONAL

A Empresa participa ativamente do Sistema Nacional de Recursos Hídricos e do Sistema Nacional do Meio Ambiente. Possui representação no Conselho Estadual de Recursos Hídricos e nos Comitês de Bacia Hidrográfica existentes no estado, o CBH do Rio Ivinhema, CBH do Rio Miranda e CBH do Rio Santana - Aporé. Também faz parte do Grupo de Acompanhamento dos estudos de enquadramento de microbacias hidrográficas do Estado.

MOBILIZAÇÃO SOCIAL E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A Mobilização Social e Educação Ambiental promovida junto com a população infanto-juvenil e adulta têm como objetivo mobilizar as pessoas para a efetiva participação na implantação, operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como forma de sensibilizá-los para a importância de se ligarem às redes de distribuição de água e de coleta de esgoto, bem como o seu uso correto, os benefícios do uso racional da água e o impacto do saneamento na preservação do meio ambiente e na qualidade de vida da população.

A mobilização da comunidade é realizada na área de implantação do projeto por meio de reuniões comunitárias, visitas domiciliares e oficinas educativas e devido à pandemia que estava em seu estado mais crítico no início do ano de 2021, as atividades comunitárias foram suspensas, restando apenas as visitas domiciliares que não aglomeram pessoas. Mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia foram atendidas mais de 33 mil pessoas em 26 cidades.

No Dia da Água, foi desenvolvida a campanha “Nossa Água”, onde os funcionários da Sanesul, em parceria com voluntários de instituições locais (prefeituras, ONGS, secretarias), realizaram a limpeza de córregos urbanos em três municípios: Bonito, Corumbá e Paranaíba.

No Dia da Árvore, foram distribuídas 11.300 mudas de árvores nativas aos clientes da Sanesul. Foram realizadas ações de plantio junto às secretarias estaduais, em parques municipais e locais públicos nos municípios onde a Sanesul atua.

DIMENSÃO 2: FINANÇAS**DESEMPENHO ECONÔMICO**

A seguir, quadro comparativo dos resultados do desempenho econômico-financeiro:

	2020	2021	Δ%
Receita Operacional Líquida	594.574	647.079	+8,83
Custos e Despesas Operacionais	500.931	522.764	+4,36
EBITDA	167.058	194.638	+16,51
Lucro Líquido do Exercício	82.809	96.443	+16,46

Em 2021, as receitas operacionais líquidas apresentaram um incremento de 8,83% em relação a 2020, devido ao aumento de 5,65% nas economias médias faturadas de água e de esgoto, com reflexo direto no volume faturado, que apresentou um aumento de 5,15%. Outro fator que impactou esse resultado foi o reajuste tarifário de 6,76%, ocorrido em julho de 2021.

Os custos somados às despesas operacionais apresentaram um aumento de 4,36%, no ano de 2021 em relação ao ano de 2020. Apesar de alguns itens terem sofrido variações superiores ao índice inflacionário do ano medido pelo IPCA (10,06%), tais como energia elétrica (16,52%), despesas com materiais (16,68%), despesas financeiras (17,03%), os mesmos foram compensados com reduções em despesas de pessoal (2,91%), serviços de terceiros (18,28%), provisão para crédito de liquidação duvidosa (8,2%) e provisões para possíveis contingências judiciais (39,36%).

Com isso, o EBITDA obtido em 2021 foi de R\$ 194.638 mil, representando aumento de 16,51% em relação a 2020 (R\$ 167.058 mil), enquanto que o Lucro Líquido em 2021 foi superior ao obtido em 2020 em R\$ 13.634 mil, representando aumento de 16,46%.

A seguir, a evolução de alguns indicadores e informações físicas:

	2018	2019	2020	2021	$\Delta\%$ 2021/2020
Liquidez Corrente	1,51	1,29	1,35	2,40	+77,78
Liquidez Geral	1,49	0,52	0,59	0,99	+67,80
Endividamento sobre Ativo	0,24	0,25	0,30	0,28	-6,67
Ebitda sobre Receitas Operacionais	0,30	0,30	0,28	0,30	+7,14
Lucro Líquido sobre Ativo	0,10	0,08	0,06	0,07	+16,67
Lucro Líquido sobre Patrimônio Líquido	0,13	0,10	0,08	0,10	+25,00
Volume faturado (1.000 m ³)*	114.818	122.196	128.829	135.469	+5,15
Economias média faturadas (un)*	691.832	722.929	760.449	803.389	+5,65
Volume médio faturado por economia (m ³)*	13,8301	14,0859	14,1146	14,0478	-0,47

*Água + Esgoto

INVESTIMENTOS

Os investimentos contabilizados durante o ano somaram R\$ 117,8 milhões, sendo R\$ 40,8 milhões (34,63%) dos recursos aplicados no sistema de abastecimento de água e R\$ 72,0 milhões (61,12%) no esgotamento sanitário, o restante (R\$ 5,0 milhões ou 4,24% do total) foi destinado ao desenvolvimento institucional como reformas e ampliações de prédios e afins.

Os investimentos decorreram da parceria entre Sanesul, Governo do Estado de Mato Grosso do Sul e Governo Federal, assim como pelo atendimento às condicionantes dos projetos de engenharia exigidos pela Caixa Econômica Federal, Funasa e Ministério do Desenvolvimento Regional. A seguir, os investimentos realizados nos últimos exercícios:

Modalidade	2018	2019	2020	2021	$\Delta\%$ 2021/2020
Água	71,9	76,4	56,1	40,8	-27,27%
Esgoto	40,6	81,2	65,9	72,0	+9,26%
Desenvolvimento Institucional	9,8	10,1	2,5	5,0	+100%
Total	122,3	167,7	124,5	117,8	-5,38%

*Informações em milhares de reais

DIMENSÃO 3: PROCESSOS

PROJETOS DOS SAAs E SESs

A área de Projetos responsável por elaborar, analisar, contratar e fiscalizar elaboração de projetos, orçamentos e levantamentos preliminares (sondagem e topografia) para os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios operados pela SANESUL realizou em 2021 as seguintes atividades:

Atividades	Quantidades
Emissão de Viabilidade técnica	215 cartas de orientação
Análise de projetos de loteamentos	154 relatórios de análise
Aprovação de projetos de loteamentos	29 empreendimentos aprovados
Montagem de processos licitatórios	66 processos
Orçamentos para obras	218 orçamentos
Controle de empreendimentos	Medições e acompanhamento de 48 contratos
Identificação para fins de aquisição/regularização de áreas	56 processos.

OPERAÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO**COMBATE ÀS PERDAS**

O combate a perdas reais e aparentes de água na Sanesul realizou-se com procedimentos implantados que definem a operação e a manutenção dos sistemas de abastecimento de água. Em 2021 houve redução de perdas da ordem de 3% em nível corporativo. A seguir, estão relacionadas as principais ações executadas no ano:

Macromedição:

Aferição de vazão de 559 macromedidores, com a disponibilização de 65 equipamentos de medição para substituição dos existentes. O indicador de macromedição da companhia finalizou o ano com o valor de 97,83%.

Combate a Perdas Reais:

- Aquisição de 31 válvulas reguladoras de pressão;
- Treinamento no uso de equipamentos e ferramentas para utilização nas ações de combate a perdas reais em Bonito;
- Ações de padronização de ligações visando redução de perdas reais e melhoria das características de infraestrutura de distribuição;
- Implantação de redes primárias de distribuição no município de Bonito para regularização de pressões em pontos críticos e gestão sobre pressões de distribuição nos sistemas de abastecimento de água;
- Projeto e implantação de setorização no sistema de abastecimento de água de Maracaju;
- Projeto e implantação de *booster* para regularização de pressão no município de Jardim;
- Implantação de sistema de gestão de pressões na estação elevatória de Sidrolândia.
- Melhoria no abastecimento de Rio Verde de Mato Grosso com implantação de sistema de inversor de frequência em bombeamento em rede visando manter pressões aceitáveis;
- Início da execução do contrato de redução de perdas por “*performance*” na unidade de Dourados;
- Projeto de redução de perdas por “*performance*” na unidade de Ponta Porã;
- Elaboração de Modelagem e Simulação Hidráulica para as localidades de Ponta Porã, Ivinhema, Ladário, Inocência, Corumbá, Miranda, Dourados, Mundo Novo, Naviraí, Nova Alvorada do Sul e Angélica visando à melhoria no abastecimento e a setorização por áreas de abastecimento;
- Projeto de substituição de redes despadronizadas no município de Rio Brilhante/MS. Projeto de melhoria na distribuição e setorização visando redução de perdas no sistema de abastecimento de água de Aral Moreira.

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A SANESUL trabalha atualmente para acompanhar o crescimento da população e manter a universalização do abastecimento de água. Em 2021, a rede de abastecimento de água expandiu-se em 655 km e totalizou 9.696 km. O número de ligações de água avançou em 15 mil unidades, alcançando 627 mil ligações.

PROJETOS

Em 2021, foram executados e implantados projetos de melhoria operacional em Sanga Puitã, Águas de Miranda, Bonito, Inocência, Mundo Novo, Paranaíba, Ladário, Boqueirão e Coronel Sapucaia de forma a garantir o abastecimento às suas populações.

ATIVACÃO DE POÇOS

Em 2021, foram concluídas as obras de ativação dos poços PAL-004 em Palmeiras, e VSJ-002 em São João.

TRATAMENTO DE ÁGUA

No ano de 2021 foram treinados todos os técnicos de saneamento da empresa para atender a necessidade de evolução nos processos de tratamento de água e também visando atender os parâmetros físico-químicos e bacteriológicos preconizados na Portaria GM/MS nº 888.

PROCESSO DE CONTROLE DE QUALIDADE E DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE CAMPO

No ano de 2021 foi instituída a Coordenadoria Técnica de Serviços de Manutenção – COMAN/GEDEO, com a finalidade de executar, acompanhar e controlar as atividades dos serviços das equipes de campo em todos os sistemas operados pela Sanesul.

TELEMETRIA

Elaborou-se o projeto de telemetria para a localidade de Dourados, substituindo o modelo atual, que apenas monitora níveis, por um novo sistema que engloba o monitoramento e atuação dos poços, elevatórias e demais componentes eletromecânicos com base em parâmetros de condições da distribuição, abastecimento e também de eficiência energética e perdas de água.

NÚCLEO DE OPERAÇÕES E CONTROLE

Entrou em operação em tempo integral dos sistemas de abastecimento de água através do Núcleo de Operações e Controle – NOC, tornando possível o monitoramento dos sistemas de abastecimento de água através de uma estrutura centralizada, com ações pré-definidas que evitam falhas e paradas prolongadas, reduzindo o tempo de atuação das equipes da operação e evitando problemas como falhas eletromecânicas, paralisações não programadas, problemas de qualidade da água e extravasamentos de reservatórios.

CADASTRO TÉCNICO

Foi realizada a atualização do Cadastro Inteligente e das informações de rede de distribuição de água dos sistemas operados.

ESTUDOS DE ATENDIMENTO DE EXTENSÕES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Foram analisadas 86 solicitações, totalizando 70 km que correspondem a um investimento de mais de R\$ 4 milhões na ampliação dos ativos da Sanesul.

HIDROGEOLOGIA

Ações	Quantidades
Manutenções preventivas e corretivas em poços tubulares	82
Tamponamento de poços	05
Fiscalização de perfuração de poços	38
Perfurações de poços	16
Loações de poços Tubulares	17
Ativação de poços tubulares	09
Abertura de processos diversos (perfuração de poços e outros)	21
Apoio técnico a DEMAN para autorização/outorga de poço	39
Total	227

ELETROMECAÂNICA

Ações	Quantidades
Manutenções em conjunto moto bombas submersas	157
Manutenção de outros equipamentos	459
Confecção de equipamentos	32
Serviços de apoios diversos	99
Abertura de processos diversos (aquisição de materiais e outros)	46
Total	793

EQUIPAMENTOS ADQUIRIDOS	Quantidades
Conjunto moto bombas submersas	185
Bombeador horizontal	01
Conjunto moto redutores	07
Drives- Inversores de frequência e soft start	20
Radio telecomando	40
Disjuntor média tensão	02
Total	255

Como destaque e com foco em utilização de energia limpa contratou-se a implantação de três unidades de geração fotovoltaica sendo uma na localidade de Ivinhema e duas para na localidade de Sonora (potência de geração de aproximadamente 300 KWp dos três sistemas). Os serviços serão executados em 2022.

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA**

No início de 2021 a Sanesul assinou o Contrato de Parceria Público Privada de operação, manutenção e universalização dos sistemas de esgotamento sanitário em todos os municípios atendidos pela Sanesul. De fevereiro a maio atuou-se de forma conjunta e ordenada para que não houvesse solução de continuidade na operação dos sistemas de esgotamento sanitário.

A partir de maio a Sanesul deixou de operar diretamente o esgoto, passando a exercer a fiscalização dos processos de operação e manutenção dos sistemas, visando o atendimento de metas estabelecidas contratualmente e a verificação dos indicadores de serviço, quais sejam: Indicador de Eficiência no Atendimento, Indicador de Extravasamento, Indicador de Qualidade do Efluente Final Mensurado e Indicador de Regularidade Ambiental. Para isto, foi necessário o desenvolvimento de sistemas que possibilitassem realizar o acompanhamento em tempo real dos indicadores por todas as partes interessadas garantindo assim transparência e confiabilidade de dados.

Durante todo o ano de 2021 foram cadastradas aproximadamente 34 mil economias de esgoto em todo o Estado elevando a cobertura de esgoto em mais de 10%. Ressalta-se que a Sanesul tem o compromisso de universalizar o sistema de esgoto até 2031.

GESTÃO COMERCIAL

Foram desenvolvidas atividades tanto na implantação de novas ferramentas, quanto no aprimoramento das já existentes, assim como no apoio às Gerências Regionais e Unidades, conforme quadro a seguir.

82.627 Hidrômetros substituídos
24.355 Hidrômetros instalados
612 Hidrômetros aferidos
91.014 Pesquisas de Consumo Zero e Baixo Consumo
Instalação de 29.601 Caixas de Proteção de Hidrômetros
14.913 Pesquisas de ligações de esgoto em todas as localidades que possuem rede disponível
468.406 Atendimentos pelo <i>Call Center</i>
18726 Pesquisas por falta de leitura
30886- Vitorias para combate às irregularidades nas ligações de água (violações de corte e fraudes em geral)
9588 Pesquisas de verificação da situação da ligação
Parcelamento de Débitos através do APP e Agência Virtual
A Sanesul trouxe a inovação e facilidade ao cliente de poder efetuar o parcelamento de débitos via aplicativo APP e Portal da Sanesul – Agência Virtual, de forma a ampliar as opções aos clientes, trazendo maior comodidade e segurança sem a necessidade de deslocar-se até um dos escritórios, assim como a recuperação de débitos para a empresa.
Solicitação de Implantação de Ligação através de e-mail: Com intuito de facilitar a vida do cliente, trazendo maior comodidade, principalmente em tempos de pandemia, a Sanesul disponibilizou a solicitação de implantação de ligação através de e-mail.
Solicitação de Consumo Final através de e-mail: Também foi implantado através do e-mail o pedido de consumo final, aumentando a agilidade e a comodidade dos clientes, que muitas vezes precisam sair da cidade ou Estado.
Inclusão do serviço de envio de 2ª via de conta através do <i>WhatsApp</i> : em 2021, foi incluída a comodidade de solicitar 2ª via de contra através do <i>WhatsApp</i> e efetuar o pagamento pelo próprio celular.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Houve a contratação de solução tecnológica e manutenção corretiva para a tramitação eletrônica de processos (papel Zero). Renovação das licenças de uso do ERP-Protheus, que corresponde às cento e doze licenças adquiridas pela Sanesul, além da contratação de serviços para a gestão de dispositivos móveis (tablets – Captura registro de frequência).

INFRAESTRUTURA, BANCO DE DADOS, TELECOMUNICAÇÃO

Neste quesito destacam-se: aquisições de Fitas LTO; *Compliance* licenças *Autodesk*; reestruturações e adequação na rede lógica nos prédios das localidades atendidas e da Administração Central; aquisição de Sistemas de Videoconferência; Aquisições de periféricos de rede; aquisições de monitores; acompanhamento/gerenciamento das soluções disponibilizadas para acesso às soluções de acesso remoto baseadas em VPN e renovação das Licenças da solução Firewall Enterprise da FortiNet;

DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

Na área de Softwares/Soluções foram desenvolvidos os sistemas:

- Ponto Eletrônico - implantação em todo o Estado da Ferramenta (Totvs), baseada em Inteligência Artificial (AI) e Machine Learning, a fim de simplificar o registro de Ponto Eletrônico, utilizando o processo por reconhecimento facial;

- Desenvolvimento e adequação do Software MEURH e MEURHADM, para atender a Gerência de Administração de Pessoas (GEAP) e simplificar a análise dos gestores e dos agentes de integração e melhorar o controle e disponibilização aos funcionários na realização de justificativas e apontamentos;
- Desenvolvimento e implantação do Sistema de Gestão do Desempenho e Resultados – GDR, destinado a Avaliação de Desempenho – GEDEP (Gerência de Desenvolvimento de Pessoas);

INFRAESTRUTURA ADMINISTRATIVA

VEÍCULOS E EQUIPAMENTOS

Houve a aquisição de veículos, máquinas pesadas e equipamentos para a renovação da frota, para elevar a qualidade e a rapidez dos serviços de campo, sendo:

- 62 - Motocicletas;
- 02 - Veículos Utilitários;
- 07 - Caminhões Caçamba Basculantes.

PATRIMÔNIO

- Melhoria na emissão certidões de matrículas, busca de bens e formalização de registros on-line, através do cadastro realizado pela SANESUL junto ao sistema Operador Nacional do Sistema de Registro Eletrônico de Imóveis (ONR);
- Aquisições de 71 áreas e servidões de acesso e passagem para SAA e SES;
- 21 requisições de áreas para SAA e SES junto ao INCRA, Prefeituras e Estado de Mato Grosso do Sul, através de Termo Administrativo de Cessão de Uso;
- Início da Regularização de 16 ITRs e CCIRs de imóveis rurais adquiridos em nome da SANESUL;
- Início da Organização do acervo de documentos de áreas já legalizadas, com marcação de localização via *Google Earth*, fotos, mapas e memoriais descritivos;
- Implantação de uso da plataforma e-notariado que permite de maneira fácil, ágil e segura assinar escrituras em cartórios cadastrados no Estado;
- Início do processo de aquisição de áreas através da Usucapião Extrajudicial nos municípios de Douradina, Ribas do Rio Pardo e Santa Rita do Pardo;
- Implantação do SAS/PAT que acelera e formaliza o atendimento interno;
- Realização de Leilão de Bens Imóveis, obtendo-se a venda de quatro áreas nos municípios de Ladário, Miranda e Ponta Porã (2);
- Melhorias no Sistema de Consulta Bens Imóveis, facilitando a localização e identificação das áreas de propriedade da Sanesul;
- Melhorias no Sistema de Transferência Patrimonial, permitindo a consulta da descrição dos bens a serem transferidos e emissão da Guia de Transferência;
- Realização de Leilão de Bens Móveis, com sete lotes que incluem: sucatas de hidrômetros, equipamentos de informática, moto bombas, mesas, cadeiras, armários, geladeiras, dentre outros.

ALMOXARIFADO CENTRAL

- Readequação de galpão externo para ampliação da capacidade de armazenamento de materiais;
- Reestruturação física e implantação de sistema dos coletores (Open System) para automatização do controle de estoque do almoxarifado da Regional de Naviraí.

COMPRAS/CONTRATOS

- Implantado o sistema de digitalização dos processos de contratações por Dispensa (Papel Zero);
- Atualização do Sistema SCD, ganhando funcionalidades do SICOP e melhorando o gerenciamento dos processos;
- Renovação da Parceria SANESUL e SABESP (APQ – Atestado de Pré Qualificação da SABESP).

SERVIÇO DE APOIO

- Reforma de espaço da copa no Complexo Maria Cecília Barbosa;
- Adequação do laboratório de hidrômetros no Complexo Maria Cecília Barbosa, com criação de abrigo para hidrômetros aferidos e reforma no reservatório elevado;
- Adequação da área de armazenamento da unidade envasadora de água tratada;
- Substituição de piso das salas das diretorias por piso vinílico;
- Construção de depósitos de materiais recicláveis no Complexo Maria Cecília Barbosa e no prédio da Administração Central;
- Reformas de maquinários e caminhões.

COMPRAS

- Implantado sistema (MICROSIGA) para gerenciamento das Atas de Registro de Preços, inclusive documentações para licitações;
- Início da parceria entre SANESUL e UFMS para aprimorar as contratações de concreto asfáltico;
- Início do procedimento na criação do banco de preços SANESUL atualizado pelo IPCA para aquisição de materiais;
- Utilização de cesta de preços em 100% das aquisições do setor de Compras;
- Início na elaboração de parâmetros para controle de contratações diretas feitas pelas Regionais;
- Automatização das publicações dos contratos firmados pela SANESUL no Portal da empresa;
- Aquisição de móveis planejados em MDF.

OUIDORIA

Em 2021, foram recebidas e tratadas 656 comunicações, assim distribuídas por canal de interface:

- FalaBR – 615 manifestações;
- AGEMS – 13 solicitações;
- Reclame Aqui – 23 reclamações;
- e-Ouv MS – 5 solicitações.

DIMENSÃO 4: APRENDIZADO**DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**

Realizaram-se 549 eventos, com um total de 3.727 oportunidades de treinamento e 1.334 empregados treinados, totalizando 48.876 horas/treinamento realizadas, priorizando a modalidade à distância e Treinamentos no Local de Trabalho – TLT (316 TLTs ministrados para empregados com alterações de funções/ocupações e quando designados para substituições eventuais).

A Sanesul contribui com o percentual de 70% a 75% das mensalidades para cursos técnicos e 50% para ensino superior e pós-graduação, beneficiando 66 empregados em 2021 para oportunizar a melhoria da escolaridade dos empregados efetivos, através do Auxílio Educação.

GESTÃO DE PESSOAS

- Implantou-se o novo Plano de Carreira e Remuneração – PCR;
- Lançado o Concurso Público de Provas e Títulos, ainda em andamento, com mais de 10 mil inscrições homologadas para as 74 vagas abertas;
- Realizado o ciclo anual de Avaliação de Desempenho Individual, em um novo sistema informatizado. Em 2022 será iniciada a Avaliação de Resultados de Desempenho Individual que permitirá o alinhamento das metas setoriais às diretrizes estratégicas da Sanesul.

SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

Em função da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) o teletrabalho ainda foi utilizado como regime preferencial para todos os empregados considerados do grupo de risco. Em âmbito interno, foram mantidos os canais de comunicação com acompanhamento por telefone e encontros virtuais, aos empregados que estavam afastados ou em teletrabalho, realizadas pelas assistentes sociais e psicólogas de forma a atenuar os efeitos do distanciamento social.

Manteve-se o rearranjo/posicionamento de estruturas como cadeiras e mesas de modo a manter o distanciamento mínimo. Também foram mantidos, em tempo integral, dispensadores de produtos para higienização das mãos (alcoól 70%) distribuídos em pontos estratégicos.

Deu-se sequência às medidas de monitoramento da saúde dos trabalhadores com controle diário da temperatura corporal através de termômetro infravermelho e observação de outros sinais e sintomas da COVID-19, além do monitoramento de contato com casos suspeitos ou confirmados.

Para garantir um ambiente de trabalho seguro para execução de suas atividades e reforçar a cultura prevencionista na empresa, também foram mantidas e reforçadas as seguintes ações:

- Fornecimento sistemático de EPIs e EPCs: atendidos cerca de 950 empregados;
- Aquisição de mais de 1.200 kits de uniformes;
- Diálogo de Segurança (DDS): foram realizados de forma virtual e/ou através de informativos visuais como cartazes, placas e pop up's disparados semanalmente;
- Inspeções de Segurança: foram pontuais e programadas para atendimento de situações específicas devido à pandemia;
- Avaliação do nível de exposição sonora: realizadas as avaliações de dosimetria para determinar a quantidade de ruído produzido por retroescavadeiras (nível de ação e limite de tolerância);
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes: mantidas em funcionamento 12 CIPAs distribuídas nas 10 sedes regionais e Administração Central;
- Brigada de Incêndio: mantidas as 3 equipes de brigada de incêndio.

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Em 2021, foram realizados encaminhamentos, orientações, providências e acompanhamentos dos empregados nas seguintes demandas:

- Solicitação de auxílio-natalidade/Licença-paternidade: 36 empregados atendidos;
- Solicitação Auxílio-funeral/Apoio a familiares encaminhamentos para Seguro da Unimed e seguradora GENTE, totalizando 72 óbitos, sendo 11 empregados e 62 dependentes;

- Licença Maternidade e Auxílio Creche: 13 empregadas foram atendidas e 30 beneficiários foram excluídos do Auxílio Creche;
- Solicitação e acompanhamento Auxílio dependente especial: 24 benefícios foram concedidos, sendo que 6 dependentes foram incluídos;
- Acompanhamento, orientações, encaminhamentos referentes a Auxílios previdenciários, emissão de requerimento de último dia trabalhado, atualização de planilhas e acompanhamento de prazos para suspensão de benefícios. 148 empregados atendidos;
- Processos de reabilitação profissional (abertura do processo, acompanhamento interno, providências necessárias e finalização): 4 processos de Reabilitação Profissional finalizados;
- Acompanhamento dos empregados afastados por atestados médicos - Visitas domiciliares/Hospitalares/Unidades e Regionais;
- Aposentadoria: controle/Consulta ao site INSS. Solicitação de carta de concessão e acompanhamento diário: 111 empregados sendo acompanhados, 108 empregados aposentados trabalhando e 3 empregados desligados. Orientações e encaminhamentos aos empregados que apresentarem demandas psicossociais: 11 encaminhados para atendimento Psicológico on-line.

DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

No ano de 2021, destacam-se:

- **Prêmio IGS/ABES:** A prática de gestão e automação do Almoxarifado Central passou pela fase de elegibilidade na premiação da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), categoria IGS. A Sanesul foi convidada e apresentou a prática por meio de painel eletrônico no Seminário da ABES de dezembro/21;
- **Prêmio Inovação/GOV-MS:** Prática do Almoxarifado Central enviada para a Escolagov, ficando em 5º lugar entre 15 práticas candidatas;
- **Plano de Metas:** O Grupo Gestor do Plano de Metas (GGPM) avalia os indicadores em reuniões mensais e disponibiliza resultados e demais documentos no Portal;
- **SAIS:** O Sistema de Avaliação da Imagem e Segurança foi retomado tendo como objetivo a análise das condições físicas e de segurança dos sistemas, processos operacionais, comerciais e administrativos;
- **SNIS:** Em processo de melhoria para a importação das informações, acelerando a análise de dados antes de enviar para o Ministério do Desenvolvimento Regional. A certificação ACERTAR/AGEMS conquistada pela Sanesul em 2021 indica a confiança nas informações fornecidas ao SNIS (1º ciclo).

CERTIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DE SANEAMENTO E REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Metodologia Acertar busca trazer confiabilidade e exatidão às informações fornecidas pelas empresas de saneamento ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), do Governo Federal. Em 2021, a Sanesul foi certificada pela AGEMS no 1º Ciclo que corresponde à avaliação de Confiança, trazendo benefícios como a parametrização dos controles internos e dos dados que alimentam o SNIS e o reconhecimento das boas práticas na empresa.

Em 2021, foram publicadas as novas estruturas tarifárias de água e esgoto decorrentes da revisão tarifária homologada pela AGEMS, destacando-se o fim da cobrança da conta mínima.