

ANÁLISE DOS INDICADORES SOCIAIS E AMBIENTAIS DO PNQS EM SERGIPE

ANALYSIS OF SOCIAL AND ENVIRONMENTAL INDICATORS OF THE PNQS IN SERGIPE

Maria Steffany Chagas Santos

Estudante; Instituto Federal de Sergipe, e-mail: mariasteffany26@gmail.com;

Carina Siqueira de Souza

Docente; Instituto Federal de Sergipe, e-mail: carina.souza@ifs.edu.br;

Resumo: O Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) é uma forma de reconhecimento para empresas que se destacam pela gestão eficiente dos serviços de saneamento. O prêmio também representa uma oportunidade estratégica para aprimorar processos e resultados, sendo uma ferramenta-chave para a melhoria contínua no setor. O objetivo deste trabalho é discutir os indicadores socioambientais empregados pelo Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) na avaliação das empresas atuantes no setor de saneamento no estado de Sergipe. A pesquisa envolve uma análise teórica dos dados provenientes do PNQS na categoria AMEGSA. O estudo realizado fez uma análise abrangente do desempenho de várias unidades da Companhia Saneamento de Sergipe - DESO, concentrando-se na responsabilidade social corporativa e práticas ambientalmente sustentáveis. Embora os resultados tenham revelado sucesso em algumas unidades, identificaram-se oportunidades de melhoria nos indicadores. Diante dessa constatação, ressalta-se a importância de adotar uma abordagem mais ampla e equilibrada ao avaliar o desempenho, levando em consideração uma variedade de aspectos, além dos puramente socioambientais. Isso sugere a necessidade de uma visão mais abrangente do compromisso da empresa com a sustentabilidade, reconhecendo a interconexão entre diferentes critérios e valorizando uma abordagem integrada para alcançar resultados mais significativos e duradouros.

Palavras-Chave: Qualidade Socioambiental; Saneamento; Gestão; Meio Ambiente

Abstract: The National Sanitation Quality Award (PNQS) is a form of recognition for companies that stand out for their efficient management of sanitation services. The award also represents a strategic opportunity to improve processes and results, being a key tool for continuous improvement in the sector. The objective is to discuss the socio-environmental indicators used by the National Sanitation Quality Award (PNQS) in the evaluation of companies operating in the sanitation sector in the state of Sergipe. The research involves a theoretical analysis of data from the PNQS in the AMEGSA category. The study carried out makes a comprehensive analysis of the performance of several units of the Sanitation Company, focusing on corporate social responsibility and environmentally sustainable practices. Although the results revealed success in the units, opportunities for improvement in the indicators were identified. Given this finding, the importance of adopting a broader and more balanced approach when evaluating performance is highlighted, taking into account a variety of aspects beyond purely socio-environmental ones. This suggests the need for a more comprehensive view of the company's commitment to sustainability, recognizing the interconnection between different criteria and valuing an integrated approach to achieve more significant and lasting results.

Keywords: Quality. Socio-environmental. Sanitation. Management. Environment

INTRODUÇÃO

O Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) é um programa instituído em 1997 pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária – ABES que reconhece empresas do setor de Saneamento que se destacam pela boa gestão dos serviços prestados (PNQS, 2023). Segundo o Portal Saneamento Básico (2018) o saneamento básico é essencial para a saúde pública, pois evita a propagação de doenças transmitidas pela água e pelo esgoto, como diarreia, cólera, hepatite A e febre tifoide. Também contribui para a melhoria da qualidade de vida, pois proporciona melhores condições de higiene e conforto.

De acordo com Manuelito Magalhães, presidente da SANASA (Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento), o PNQS é a única premiação no mundo voltada à gestão no setor de Saneamento Ambiental, cuja aplicação de ferramentas tem mostrado excelentes resultados para a melhoria e aperfeiçoamento da gestão das Companhias de Saneamento no Brasil.

“Atualmente, com os desafios impostos pelo Novo Marco Legal do Saneamento é extremamente importante a busca incansável pela excelência em gestão e, neste sentido, o PNQS tem muito a agregar tanto pela aplicação dos critérios dos Modelos de Excelência em Gestão (MEG), quanto pelas práticas de benchmarking (ponto de referência), que permitem o compartilhamento de experiências exitosas no setor” (PNQS, 2021, p.6).

A busca pela excelência em gestão é um objetivo comum entre todas as organizações, independentemente de seu tamanho, setor ou localização. Os Organismos Internacionais de Sistemas de Gestão da Qualidade avaliaram empresas em todo o mundo e identificaram os fatores que contribuem para o seu sucesso. Assim, surgiram os fundamentos da Excelência em Gestão pela Qualidade, que são princípios e práticas adotadas por empresas de classe mundial para alcançar e manter a excelência em seus serviços. Esses fundamentos são: liderança, foco no cliente, orientação para resultados, gestão por processos, aprendizado organizacional e valorização das pessoas (FNQ, 2014).

No Brasil, a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é o agente responsável pela disseminação dos Fundamentos de Excelência em Gestão da Qualidade e do Modelo de Excelência em Gestão (MEG). A fim de estimular a adoção do modelo de excelência da qualidade, a Organização promove o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), que prestigia as empresas inscritas que mais se destacaram na utilização do MEG (FNQ, 2014).

O PNQS é dividido em três níveis de premiação: Nível B com 125 pontos. Nível I com 250 pontos, Nível II com 500 pontos e Nível III 1000 pontos. Para participar do prêmio, as empresas devem atender aos requisitos estabelecidos no regulamento.

Neste estudo, o objetivo é discutir os indicadores socioambientais empregados da categoria Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental (MEGSA) pelo Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) na avaliação das empresas atuantes no setor de saneamento no estado de Sergipe. Estes indicadores desempenham um papel fundamental na avaliação do desempenho das empresas no que diz respeito aos impactos sociais e ambientais.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

SANEAMENTO

De acordo com o Portal Saneamento Básico (2018), o saneamento compreende um conjunto de serviços que asseguram condições de vida adequadas às pessoas, abrangendo o fornecimento de água potável, o tratamento de esgoto, a gestão da limpeza urbana e a administração de resíduos sólidos. Ele é essencial para a saúde pública, pois contribui para a prevenção de doenças, como diarreia, cólera, febre tifóide, esquistossomose e malária. Além disso, o saneamento também contribui para a melhoria da qualidade de vida da população, pois proporciona um ambiente mais limpo e saudável.

O saneamento tem uma relação direta com os aspectos sociais e ambientais. Do ponto de vista social, o saneamento contribui para a melhoria da qualidade de vida da população, pois proporciona um ambiente mais limpo e saudável. Isso se reflete em menores índices de mortalidade infantil, aumento da produtividade da população e redução da incidência de doenças. Do ponto de vista ambiental, o saneamento contribui para a preservação dos recursos naturais, pois evita a poluição da água, do solo e do ar. Isso se reflete na redução da degradação ambiental e no aumento da qualidade de vida da população (Plansab, 2022-2033).

MARCO DO SANEAMENTO

O Marco Legal do Saneamento Básico é uma lei federal brasileira, a Lei nº 14.026/2020, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e altera as Leis nº 6.766/1979, nº 8.036/1990, nº 11.445/2007, nº 12.305/2010 e nº 13.089/2015 (BRASIL, 2020).

A lei foi aprovada em julho de 2020 e tem como objetivo universalizar o acesso aos serviços de Saneamento básico no Brasil até 2033. Atualmente, cerca de 35 milhões de brasileiros não têm

acesso à água potável, 100 milhões não têm acesso ao esgotamento sanitário e 40 milhões não têm acesso à coleta de lixo (BRASIL, 2020).

O marco legal traz uma série de mudanças para o setor de saneamento, incluindo:

- **Ampliação da cobertura dos serviços:** A lei determina que todos os municípios brasileiros devem ter acesso aos serviços de saneamento básico até 2033. Para isso, o governo federal deverá promover a contratação de novos prestadores de serviços, a transferência de serviços para a iniciativa privada e a execução direta dos serviços pelos municípios.
- **Modernização da gestão:** A lei estabelece novas regras para a gestão dos serviços de saneamento, com foco na eficiência, na transparência e na participação social. Entre as mudanças estão a implementação do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico (SNIS), a instituição de um Conselho Nacional de Saneamento Básico (CNSB) e a obrigatoriedade de realização de audiências públicas antes da contratação de novos prestadores de serviços.
- **Investimentos:** A lei prevê o aporte de R\$750 bilhões em investimentos no setor de saneamento básico até 2033. Esses recursos serão provenientes do setor privado, do governo federal e dos governos estaduais e municipais (BRASIL, 2020).

A importância do marco legal do saneamento é fundamental para a saúde pública e para o desenvolvimento econômico do Brasil. O acesso aos serviços de Saneamento básico é essencial para prevenir doenças, melhorar a qualidade de vida da população e aumentar a produtividade do trabalho.

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE

A maioria dos Modelos de Excelência (MEs) e os Prêmios Nacionais da Qualidade (PNQ), foram estabelecidos no final dos anos 80 e início dos anos 90 (TALWAR, 2009). No Brasil, o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) surgiu na década de 90 com a constituição da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) com o objetivo de estimular e apoiar as organizações brasileiras no desenvolvimento e evolução de sua gestão por meio da disseminação dos fundamentos e critérios de excelência. A missão da FNQ é contribuir para que as organizações brasileiras se tornem sustentáveis, cooperativas e gerem valor para a sociedade (FNQ, 2011).

O PNQ reconhece as melhores práticas de acordo com Fundamentos de Excelência em Gestão, através de análises institucionais aprofundadas (sua totalidade), análises incluídas (a partir de perspectiva), avaliações presenciais realizadas por consultores de gestão e benchmarks (ponto de

referência) de desempenho estabelecidos pelo júri (os membros são selecionados por meio de um processo de inscrição, que é aberto a profissionais com experiência comprovada em gestão da qualidade). Ao final desse processo, as organizações engajadas no PNQ obtêm uma avaliação abrangente, que engloba análises críticas e oferece recomendações de melhoria em diversos aspectos da gestão. Essa abordagem integral visa não apenas destacar conquistas notáveis, mas também orientar as organizações na evolução contínua de suas práticas gerenciais, promovendo uma excelência de forma sustentável e adaptável às demandas do cenário atual.

O PNQ estimula a melhoria contínua, o desenvolvimento cultural, político, científico, econômico e social das empresas. As empresas que se candidatam ao PNQ submetem-se a uma análise aprofundada de sua gestão por examinadores treinados pela Fundação, guiados por um rigoroso Código de ética, obtendo-se ao final do processo um amplo relatório de avaliação da gestão.

Para que o PNQ possa avaliar a prestação de contas da empresa, é necessário que as informações prestadas sejam autênticas e suficientes, e a quem prestam contas das suas ações e resultados alcançados, nomeações e designações para o exercício da gestão, e referenciais comparativos para analisar o desempenho operacional e estratégico da organização (FNQ, 2014).

MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO (MEG)

“Um bom sistema de gestão começa com a formulação estratégica. Trata-se basicamente de entender aonde a empresa quer chegar.” (CAMPOS, 2013). A construção do modelo de excelência em gestão pela Fundação Nacional da Qualidade baseia-se em treze fundamentos, os quais são requisitos cuidadosamente agrupados em itens e critérios lógicos. Esses fundamentos são essenciais para promover a excelência e abranger aspectos cruciais da gestão organizacional.

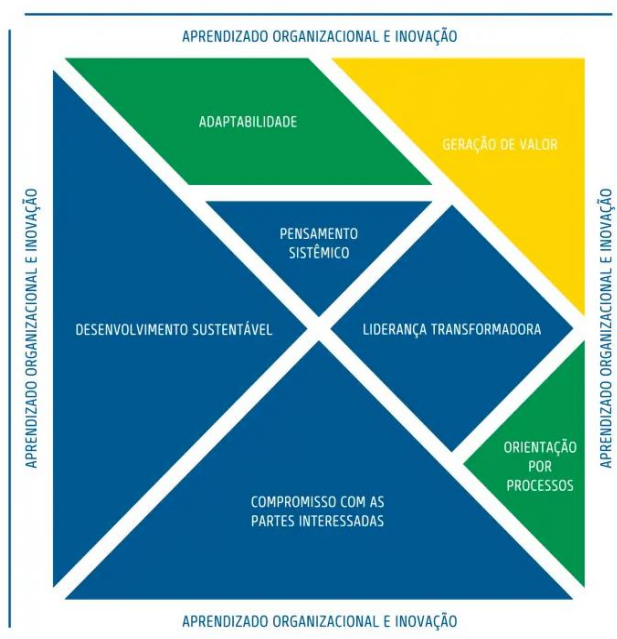
Os fundamentos compreendem o pensamento sistêmico, a atuação em rede, o aprendizado organizacional, a inovação, a agilidade, a liderança transformadora, o olhar para o futuro, o conhecimento sobre clientes e mercado, a responsabilidade social, a valorização das pessoas e cultura como decisões fundamentais, a orientação por processos e a geração de valor (FNQ, 2011).

Cada um desses elementos desempenha um papel vital na criação de um modelo de Gestão abrangente nas Organizações que visa aprimorar a eficiência e a eficácia da gestão. Além disso, eles refletem a compreensão profunda da Fundação Nacional da Qualidade sobre os desafios contemporâneos e as melhores práticas para alcançar a excelência em gestão. Essa abordagem holística e multifacetada destaca o compromisso da Fundação em promover padrões elevados de qualidade e desempenho nas organizações.

Com o objetivo de disseminar sua perspectiva como um agente inspirador, mobilizador e propagador da cultura de excelência, a FNQ emprega o Modelo de Excelência MEG como padrão para conduzir, promover e avaliar o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) no Brasil (FNQ, 2016).

O Modelo de Excelência MEG apresentado na 21ª Edição, vigente a partir de 2016, deve ser reconhecido como um padrão de excelência na gestão organizacional de empresas. Sua característica central reside na integração dos diversos processos de gestão dentro da empresa, conforme ilustrado na Figura 1, destinando-se às organizações do território brasileiro (FNQ, 2017).

Figura 1: Diagrama do Modelo de Excelência da Gestão (MEG)



Fonte: Fundação Nacional da Qualidade (FNQ, 2017).

O MEG por meio dos seus treze fundamentos anteriores foram agrupados em oito fundamentos da Excelência para ser utilizado como um critério de avaliação para estabelecer o grau de maturidade do sistema de gestão da empresa conforme a Figura 1. Uma companhia deve atender de forma equilibrada a todos os fundamentos de gestão, o que denotará um grau de maturidade elevado em seu sistema de gerenciamento (FNQ, 2016).

PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE EM SANEAMENTO

O Prêmio ABES da Qualidade (PAQ) foi criado em 1997 com um modelo próprio baseado nos princípios da Gestão da Qualidade Total e nos modelos de prêmios europeu (da EFQM - European Foundation for Quality Management), norte-americano (MBNQA – Malcolm Baldrige National Quality Award) e o Prêmio Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP). O PGQP, por sua vez,

é derivado do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), que na época era baseado no modelo norte-americano (PNQS, 2023).

Em 2002, o Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) foi transformado no Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS). Essa mudança foi motivada pela necessidade de adequar o PAQ às melhores práticas de gestão da qualidade, bem como de promover a melhoria contínua dos serviços de Saneamento básico no Brasil.

O PNQS é baseado no Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). O MEG é um modelo estruturado e sistêmico que orienta as organizações a alcançarem a excelência na gestão. O PNQS customiza o MEG para o setor de saneamento básico, adicionando alguns critérios específicos para o setor. Além do MEG, o PNQS também utiliza o Guia de Referência para Medição do Desempenho (GRMD). O GRMD é um instrumento que auxilia as organizações a coletarem e analisarem dados para avaliar seu desempenho (PNQS, 2023).

Em 2012, o Modelo do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) foi reeditado e incorporou diferentes Níveis de Aprofundamento de Critérios, em parceria com a Rede QPC – Qualidade, Produtividade e Competitividade. Essa iniciativa reuniu, com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), programas regionais e setoriais para unificar conceitos (PNQS, 2023). Para atingir esse objetivo, o PNQS reconhece as organizações que se destacam pela utilização dessas práticas e que apresentem resultados competitivos de desempenho. Além disso, ele capta e divulga as práticas dessas organizações, promove eventos de capacitação gerencial e contribui para a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento ambiental no Brasil.

O PNQS é fundamentado nos padrões de excelência específicos do FNQ e representa uma iniciativa estabelecida com os seguintes objetivos:

- Incentivar a busca e implementação de boas práticas de gestão por parte das organizações que atuam no setor de Saneamento Ambiental no Brasil;
- Reconhecer como organizações que se destacam pelo emprego dessas práticas e que demonstram resultados competitivos em desempenho;
- Captar e divulgar as práticas das organizações reconhecidas, em seminários e publicações de relatórios de gestão e cases finalistas e vencedores;
- Promover eventos de capacitação gerencial para essas organizações.

No PNQS, as categorias de premiação são as seguintes:

- **MEGSA – Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental**

Esta é a categoria principal do PNQS. Ela avalia a gestão da organização como um todo, utilizando o Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA).

- **IGS – Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental**

Esta categoria avalia uma prática de gestão específica e seus resultados. O objetivo é captar, considerar e divulgar boas práticas de gestão desenvolvidas em organizações de saneamento ambiental.

- **PEOS – Eficiência Operacional no Saneamento Ambiental**

Esta categoria avalia um programa específico de eficiência operacional. O objetivo é captar, considerar e divulgar programas exitosos de eficiência operacional com resultados comprovados.

- **SQFSA – Selo de Qualidade dos Fornecedores da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental**

Esta categoria é um programa de desenvolvimento da gestão de fornecedores. O objetivo é capacitar e considerar as organizações fornecedoras que se destacam na melhoria da gestão.

MELHORES EM GESTÃO NO SANEAMENTO AMBIENTAL (MEGSA)

O recém-implantado Novo Marco Legal do Saneamento estabelece metas ambiciosas para a universalização dos serviços de saneamento no Brasil até o ano de 2033. Além de atender às demandas nacionais, o setor desempenha um papel crucial na promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), um conjunto de metas globais delineadas pela Organização das Nações Unidas (ONU) em direção ao desenvolvimento sustentável.

Para garantir o sucesso desse marco regulatório inovador é imperativo que todos os atores envolvidos colaborem de maneira sinérgica. O governo, a iniciativa privada, a sociedade civil e os consumidores devem unir esforços para garantir que a universalização dos serviços de saneamento seja alcançada de maneira eficiente e abrangente.

Em sintonia com essa visão, no ano de 2022, a categoria Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental (MEGSA) toma uma iniciativa significativa ao incorporar em uma nova estrutura de Critérios os princípios do ESG de 2ª geração. Este modelo destaca o papel ativo das organizações no fomento do desenvolvimento sustentável na sociedade. Coincidindo com esse avanço, a MEGSA lança o Índice ABES ESG, uma ferramenta elaborada pelo Conselho Nacional de

Qualidade Ambiental (CNQA) com o apoio da Comissão Técnica de Inovação e Desenvolvimento Sustentável do Abastecimento de Água (CTIDSA) (PNQS, 2023).

Esse índice visa avaliar o comprometimento das organizações com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU por meio de práticas relacionadas a ESG (Ambiental, Social e Governança). Essa medida representa um passo fundamental na direção de uma avaliação mais abrangente e transparente do desempenho das organizações em termos de sustentabilidade (PNQS, 2023).

O MEGSA ESG é composto por:

- Dez Fundamentos da Excelência em Gestão ESG no Saneamento Ambiental;
- Oito Critérios de Avaliação: Liderança, Estratégias, Clientes, Sociedade, Conhecimento, Inovação e Tecnologia, Pessoas, Processos e Resultados. Em Níveis de aprofundamento, para avaliar se os Fundamentos estão presentes nas organizações;
- Sistema de Pontuação para processos gerenciais e para resultados;
- O GRMD, que sustenta a medição e o benchmarking de resultados para organizações de saneamento ambiental, em documento separado.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO (ISO)

As normas ISO são um conjunto de normas internacionais que definem requisitos para produtos, serviços, processos e sistemas de gestão. Elas são desenvolvidas pela Organização Internacional de Normalização (ISO), uma organização não governamental que reúne representantes de organismos de normalização de 162 países (ISO, s.d.).

As normas ISO são utilizadas por organizações de todos os portes e setores da economia. Elas fornecem uma base comum para a comunicação e a colaboração entre empresas, governos e consumidores (ISO, s.d.).

As normas ISO podem ser divididas em três categorias principais:

- Normas de produtos: definem requisitos para produtos específicos, como brinquedos, alimentos, medicamentos e equipamentos elétricos.
- Normas de serviços: definem requisitos para serviços específicos, como serviços de saúde, serviços financeiros e serviços de TI.

- Normas de sistemas de gestão: definem requisitos para sistemas de gestão, como sistemas de gestão da qualidade, sistemas de gestão ambiental e sistemas de gestão de segurança da informação.

Algumas das normas ISO mais conhecidas são:

- ISO 9001: Sistema de gestão da qualidade
- ISO 14001: Sistema de gestão ambiental
- ISO 45001: Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional
- ISO 22000: Sistema de gestão da segurança alimentar
- ISO 27001: Sistema de gestão da segurança da informação

As normas ISO oferecem uma série de benefícios para as organizações, incluindo:

- Melhora da qualidade: as normas ISO ajudam as organizações a melhorar a qualidade de seus produtos e serviços, atendendo às expectativas dos clientes.
- Redução de custos: as normas ISO podem ajudar as organizações a reduzir custos, otimizando processos e eliminando desperdícios.
- Aumento da produtividade: as normas ISO podem ajudar as organizações a aumentar a produtividade, melhorando a eficiência dos processos.
- Melhora da imagem: as normas ISO podem ajudar as organizações a melhorar sua imagem, tornando-as mais competitivas no mercado.

ISO 14001:2015

A maioria das organizações que já alcançaram o Prêmio Nacional da Qualidade em Saúde (PNQS) demonstram uma ambição para conquistar certificações ISO, sendo uma delas a norma NBR ISO 14001. Esta norma estabelece critérios fundamentais para a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), permitindo a criação de políticas e metas homologadas com os aspectos legais e ambientais mais importantes. Aplicável a empresas de todos os tamanhos e localizações geográficas, a NBR ISO 14001 oferece diretrizes abrangentes para promover o desenvolvimento sustentável. É importante ressaltar que a adesão a essa norma contribui não apenas para a conformidade legal, mas também para a melhoria contínua e a responsabilidade ambiental da organização.

Os requisitos delineados pela SGA, em conformidade com a ISO 14001, não apenas atendem às demandas de certificação ambiental, mas também se prestam à autodeclaração, fortalecendo a discussão diante das partes interessadas. Integrando-se de maneira flexível a diferentes setores, essa norma desempenha um papel fundamental na promoção da responsabilidade ambiental e na busca por práticas empresariais mais sustentáveis (ABNT, 2015).

A norma NBR ISO 14001 fundamenta-se no ciclo PDCA (*Plan, Do, Check e Act*). A integração do método PDCA com a NBR ISO 14001, conforme destacado por Matthews (2003), se materializa por meio dos seguintes processos e atividades:

- a) Planejar: Envolve a definição de políticas ambientais, a avaliação de impactos ambientais e o estabelecimento de metas ambientais.
- b) Executar: Compreende a realização de atividades ambientais e a criação da documentação ambiental necessária para o funcionamento eficaz do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).
- c) Verificar: auditorias incluem ambientais e a avaliação contínua do desempenho ambiental, visando garantir a conformidade com os requisitos estabelecidos.
- d) Agir: Engloba iniciativas como treinamento ambiental para a equipe e comunicação ambiental eficaz, contribuindo para a disseminação da conscientização ambiental e a melhoria contínua do SGA.

ISO 9001:2015

A busca por certificações para o Prêmio Nacional da Qualidade em Saúde (PNQS) também leva muitas empresas a almejam a ISO 9001:2015. Trata-se de uma norma internacional que define os requisitos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em uma organização. Alinhada com as transformações no cenário empresarial, a norma passou por uma revisão em 2015, incorporando uma abordagem mais abrangente e estratégica para a gestão da qualidade (ABNT, 2015).

Ao seguir as diretrizes e princípios estabelecidos por essa certificação, as empresas podem garantir que seus processos e produtos atendam aos elevados padrões de qualidade exigidos. Adotar a ISO 9001:2015 não apenas reforça a busca pela excelência, mas também promove a eficiência operacional e a satisfação dos clientes.

Principais pontos da ISO 9001:2015:

- **Abordagem de Processo:** Uma norma adota uma abordagem baseada em processos, incentivando as organizações a entenderem e gerenciarem suas atividades como processos inter-relacionados.
- **Foco no Cliente:** Destaca a importância de compreender e atender às necessidades e expectativas dos clientes, buscando sua satisfação.
- **Melhoria Contínua:** Incentiva as organizações a buscarem continuamente a melhoria de seus processos, produtos e serviços.
- **Envolvimento da Liderança:** Reforça o papel crucial da liderança na promoção do SGQ e na integração da qualidade na estratégia organizacional.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa envolve uma análise qualitativa do tipo estudo de caso que é uma estratégia de pesquisa que visa compreender um fenômeno ou problema em profundidade, a partir do estudo de um caso específico.

Os dados são provenientes do PNQS (Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento) da categoria MEGSA, concentrando-se especificamente na Companhia Saneamento de Sergipe - DESO, que participa regularmente dos Ciclos de avaliação, buscando alcançar premiações em todas as categorias. A análise teórica foi realizada utilizando-se os critérios estabelecidos no Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA), ferramenta adotada pelo PNQS para avaliar a maturidade da gestão nas organizações do setor de saneamento.

A seguir, foi apresentado de forma detalhada os Indicadores Sociais e Ambientais da MEGSA referentes ao ano de 2023. É importante ressaltar que anualmente ocorrem modificações ou inclusões nos indicadores. Esses indicadores serão comparados aos ciclos de 2018, 2019 e 2021 da Companhia Saneamento de Sergipe - DESO, esta comparação permitiu uma avaliação abrangente do desempenho social e ambiental da empresa ao longo do tempo, identificando tendências e mudanças no sistema de Gestão.

Os indicadores destacam-se como ferramentas cruciais para a compreensão do impacto da MEGSA nas esferas social e ambiental, oferecendo *insights* valiosos sobre práticas sustentáveis, responsabilidade social corporativa e o compromisso da empresa com a preservação do meio ambiente. Um fato importante é que apenas os resultados das empresas que foram premiadas estão disponíveis.

A pontuação do MEGSA do PNQS é baseada em um sistema de 1000 pontos, distribuídos em 10 critérios de gestão. Estes critérios abrangem áreas essenciais para o desempenho eficaz das organizações. Cada critério, incluindo Liderança, Gestão Estratégica, Gestão de Processos, Gestão de Pessoas, Gestão de Clientes, Gestão de Fornecedores, Gestão de Riscos, Gestão Ambiental e Gestão Social, é avaliado em uma escala de 0 a 100 pontos.

A pontuação final de uma organização é calculada pela média ponderada dos resultados obtidos em cada critério. O processo de avaliação é, portanto, rigoroso, refletindo o comprometimento necessário para alcançar padrões elevados de excelência.

Além disso, destacam-se os seguintes indicadores e suas respectivas definições:

- Indicador de desenvolvimento social: mede o grau de participação da sociedade nas ações do AMEGSA.
- Indicador de sanções e indenizações: mede a efetividade das ações de fiscalização e controle ambiental. É calculado como a proporção de processos administrativos e judiciais julgados procedentes em relação ao total de processos abertos.
- Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos: mede a efetividade das ações de fiscalização e controle de resíduos sólidos. É calculado da mesma forma que o índice de sanções e indenizações, mas considerando apenas os processos relacionados a resíduos sólidos.
- Indicador de mitigação de impactos ambientais: mede a efetividade das ações de mitigação de impactos ambientais realizadas. É calculado como a proporção de impactos ambientais mitigados em relação ao total de impactos ambientais identificados.
- Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes: mede a efetividade das ações de fiscalização e controle ambiental realizadas. É calculado como a proporção de processos administrativos internos julgados como procedentes em relação ao total de processos administrativos abertos.
- Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes: mede a efetividade das ações de fiscalização e controle ambiental realizadas. É calculado da mesma forma que a incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes, mas considerando apenas os processos judiciais.
- Índice de comprometimento de renda familiar: mede a parcela da renda familiar

comprometida com o pagamento das tarifas de água e esgoto. É calculado como a proporção da renda familiar mensal que é gasta com as tarifas.

- Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa: mede a parcela do salário mínimo comprometida com o pagamento das tarifas de água e esgoto. É calculado da mesma forma que o índice de comprometimento de renda familiar, mas considerando o salário mínimo como referência.
- Índice de tratamento de esgoto gerado: mede o volume de esgoto tratado pelo AMEGSA.
- Volume de esgoto tratado: mede o volume de esgoto tratado pelo AMEGSA.
- Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados: mede o grau de conformidade ambiental das unidades operacionais dos sistemas de abastecimento de água (SAA) e esgotamento sanitário (SES). É calculado como a proporção de unidades operacionais licenciadas em relação ao total de unidades operacionais.
- Índice de água de reuso distribuída: mede a proporção da água de reuso que é distribuída. É calculado como a proporção do volume de água de reuso distribuída em relação ao volume total de água distribuída.
- Índice de geração de energia renovável: mede a proporção da energia gerada pelo AMEGSA que é renovável. É calculado como a proporção da energia renovável gerada em relação à energia total gerada.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O objeto de estudo é a Companhia Saneamento de Sergipe - DESO que participa regularmente dos ciclos do PNQS. De acordo com Carlos Anderson Pedreira, diretor da Diretoria de Operação e Manutenção - DOM, "A Deso começou a participar do PNQS em 2009 com intuito de aprender os processos e entender como as outras empresas do setor trabalhavam, é uma exigência no mercado em termos de inovações, aperfeiçoamentos. A participação em um prêmio é importante para que possamos nos equiparar a outras empresas de Saneamento no país e que possamos evoluir em nossos processos e dar uma resposta positiva para os nossos clientes. Trabalhamos com um produto fundamental de importância e que traduz vida, por isso entramos nesse processo e devemos continuar avançando" (DESO, 2018).

É importante destacar que as unidades citadas a seguir foram premiadas apenas nos ciclos de 2018, 2019 e 2021. Portanto, não é possível fazer uma comparação da evolução dessas unidades

ao longo dos anos. Por isso, a discussão será limitada aos resultados obtidos nesses ciclos. Vale ressaltar que nos anos de 2020 e 2022 a empresa participou, porém não conseguiu obter o prêmio, já em 2023 o setor da Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade (GCVQ) foi premiado, mas os resultados ainda não foram divulgados no site do PNQS.

Em determinadas circunstâncias, é possível que os resultados se apresentem em branco, indicando a falta de dados suficientes para a realização de cálculos. Alternativamente, esses resultados podem ser exibidos como 0, sugerindo a inexistência de evolução ou uma evolução cuja natureza ainda não foi identificada.

Diversas unidades da DESO participaram ativamente na busca pelo reconhecimento, contudo, no ciclo referente a 2018 que pode ser visualizado na tabela 1, somente as unidades comerciais localizadas nas regiões Sul e Centro-Oeste conquistaram o prêmio no Nível I com 250 pontos.

Ao analisar detalhadamente a performance da unidade Sul da DESO na tabela 1, pode ser observado que não foram alcançadas pontuações nos aspectos social e ambiental representados pelos indicadores. É necessário aprimorar a coleta e divulgação de informações relacionadas a esses indicadores, visando uma participação mais efetiva nos ciclos de premiação.

Vale ressaltar que o Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados com a pontuação de 43,75%. Esse cenário sublinha a necessidade de um comprometimento constante com a transparência e sustentabilidade, elementos cruciais para alcançar o reconhecimento e promover avanços no contexto empresarial contemporâneo.

Além disso, é necessário estabelecer práticas e estratégias específicas para melhorar o desempenho nos aspectos social e ambiental, contribuindo assim para a construção de uma imagem empresarial mais responsável e engajada. Este compromisso contínuo não apenas fortalecerá a posição da unidade Sul no mercado, mas também demonstrará o comprometimento efetivo com a responsabilidade social corporativa e práticas ambientalmente sustentáveis.

Ao realizar uma análise mais aprofundada da performance da unidade Centro-Oeste foi observado não apenas a carência de dados e baixa pontuação, mas também preocupações adicionais em relação aos indicadores específicos. O Indicador de Sanções e Indenizações (0,11%), a Incidência de Processos Judiciais Recebidos Julgados como Procedentes (0,07/1000 hab.), o Índice de Comprometimento de Renda Familiar (1,76%) e o Índice de Unidades Operacionais dos SAA e SES Licenciados (20%) revelam uma atenção particular às questões sociais por mais que sejam baixas.

Esses indicadores não apenas evidenciam lacunas em termos de dados e desempenho geral, mas também ressaltam áreas específicas em que há preocupações sociais. A análise aprofundada destes indicadores sugere a necessidade de uma abordagem mais robusta para lidar com questões sociais, buscando melhorar a eficácia das políticas e práticas. Esta análise da Tabela 1, fornece informações para orientar estratégias de melhoria e implementar medidas mais eficazes no sentido de promover o bem-estar social na área em questão.

Tabela 1: Resultados dos Indicadores Sociais e Ambientais do Ciclo 2018 do PNQS referente às Unidade Sul e Centro-Oeste da DESO

DESO - COMERCIAL		CICLO: 2018		
CÓDIGO	NOME	UNIDADE	RESULTADOS: SUL	RESULTADOS: CENTRO - OESTE
Isc01	Indicador de desenvolvimento social	homens-hora / dia		
Isc02	Indicador de sanções e indenizações	%	0,24	0,11
Isc02a	Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos	%		
Isc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%		
Isc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%		
Isc07	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrências p/ 1000		0,07
Isc08	Índice de comprometimento de renda familiar	%		1,76
Isc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%		
Isc09	Índice de tratamento de esgoto gerado	%		
Isc10	Volume de Esgoto Tratado	%		
Isc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	%	43,75	20

Fonte: Autor, 2023

Ao analisar a performance da Gerência de Receita no ciclo 2019, conforme demonstrado na tabela 2, responsável por conquistar o prêmio no Nível II com 500 pontos neste ciclo, é válido ressaltar os resultados positivos alcançados em diversos indicadores. A unidade alcançou pontuações máximas em indicadores cruciais, tais como o Indicador de Mitigação de Impactos Ambientais, o Volume de Esgoto Tratado e o Índice de Unidades Operacionais dos SAA e SES licenciados. Essa conquista evidencia um comprometimento da unidade em lidar eficazmente com questões ambientais e operacionais.

Além disso, o desempenho no Índice de Tratamento de Esgoto, que, embora não tenha atingido a pontuação máxima, aproximou-se significativamente desse patamar com 70,67%. Essa pontuação sugere uma atenção da unidade a aspectos críticos relacionados ao tratamento de esgoto, indicando um foco proativo em melhorias contínuas.

Outro indicador relevante é o Índice de Comprometimento do Salário Mínimo com a Tarifa, com uma taxa de apenas 1,87%. Essa baixa porcentagem evidencia uma abordagem social, indicando uma visível preocupação com a mitigação do impacto econômico sobre a população de

menor renda. Esses resultados destacam o compromisso integral da entidade em promover práticas sustentáveis e socialmente justas em suas operações.

Os resultados positivos nos indicadores demonstrados na Tabela 2 refletem não apenas o alcance das metas estabelecidas, mas também evidenciam a busca pela excelência operacional e ambiental por parte da unidade. Esse desempenho não apenas valida a eficácia das práticas implementadas, mas também destaca a importância da sustentabilidade e conformidade nos processos operacionais.

Tabela 2: Resultados dos Indicadores Sociais e Ambientais do Ciclo 2019 do PNQS referente à Gerência de receita da DESO

DESO - GERÊNCIA DE RECEITA		CICLO: 2019	
CÓDIGO	NOME	UNIDADE	RESULTADOS
Isc01	Indicador de desenvolvimento social	homens-hora / dia	
Isc02	Indicador de sanções e indenizações	%	0
Isc02a	Índice de sanções e indenizações para resíduos sólidos	%	
Isc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%	100
Isc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%	
Isc07	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrências p/ 1000	0
Isc08	Índice de comprometimento de renda familiar	%	
Isc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%	1,87
Isc09	Índice de tratamento de esgoto gerado	%	70,67
Isc10	Volume de Esgoto Tratado	%	100
Isc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	%	100

Fonte: Autor, 2023

No decorrer do ciclo de 2021, como demonstrado na Tabela 3, a Gerência de Compras e Almoxarifado conquistou o prêmio no Nível I com 250 pontos neste ciclo. Entretanto, é crucial observar que, apesar do reconhecimento nesta unidade da empresa graças aos outros critérios cobrados pela categoria, houve uma lacuna no que diz respeito ao comprometimento com as responsabilidades sociais e ambientais.

É importante ressaltar que a conquista do prêmio reflete a eficiência e competência da equipe da Gerência de Compras e Almoxarifado no desempenho de suas funções através dos parâmetros. No entanto, para alcançar uma abordagem mais abrangente e sustentável, é imperativo que sejam incorporadas práticas e políticas que promovam não apenas a eficiência operacional, mas também a responsabilidade social e ambiental. Neste contexto, seria benéfico para a unidade em questão explorar iniciativas que visem contribuir para a comunidade local e minimizar o impacto ambiental de suas operações.

Por exemplo, a unidade poderia:

- Implementar um programa de voluntariado para que seus funcionários participem de atividades sociais e ambientais na comunidade;
- Adotar práticas de compras sustentáveis, dando preferência a fornecedores que atendam a critérios de responsabilidade social e ambiental;
- Investir em tecnologias sustentáveis, como sistemas de captação de água da chuva e de tratamento de resíduos.
- A implementação de estratégias socialmente responsáveis, como programas de responsabilidade social corporativa e práticas sustentáveis de gestão de recursos, gerará um impacto positivo duradouro na sociedade e no meio ambiente.

Dessa forma, ao considerar não apenas o sucesso comercial, mas também o compromisso com valores éticos e sustentáveis que poderia ter resultados bem melhores como demonstrado na tabela 3, a Gerência de Compras e Almoxarifado tem a oportunidade de elevar ainda mais sua contribuição para o desenvolvimento sustentável, agregando valor não apenas ao negócio, mas também à comunidade e ao meio ambiente ao seu redor.

Tabela 3: Resultados dos Indicadores Sociais e Ambientais do Ciclo 2021 do PNQS referente à Gerência de Compras e Almoxarifado da DESO

DESO - GERÊNCIA DE COMPRAS E ALMOXARIFADO		CICLO: 2021	
CÓDIGO	NOME	UNIDADE	RESULTADOS
ISc01	Indicador de engajamento social	homens-hora / dia	
ISc02	Indicador de sanções e indenizações	%	0
ISc04	Indicador de mitigação de impactos ambientais	%	
ISc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	%	
ISc07	Incidência de processos judiciais recebidos julgados como procedentes	Ocorrência-ano p/1000 habit.	
ISc08	Índice de comprometimento de renda familiar	%	
ISc08a	Índice de comprometimento do salário mínimo com a tarifa	%	
ISc09	Índice de tratamento de esgoto gerado (era o indicador ICm07 do GRMD)	%	
ISc10	Índice de Tratamento de Esgoto (SNIS)	%	
ISc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	%	
ISc12	Índice de água de reúso Distribuída	%	
ISc13	Índice de geração de energia renovável	%	

Fonte: Autor, 2023

CONCLUSÕES

O Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) desempenha um papel crucial na promoção do avanço do setor do Saneamento básico no Brasil contribuindo com a preservação da saúde pública e o bem-estar da sociedade. Ao incentivar a busca pela excelência na gestão, este prestigioso prêmio não apenas estimula a inovação, a sustentabilidade e a eficiência nas operações

das Empresas de Saneamento, mas também desempenha um papel crucial na superação dos desafios históricos enfrentados pelo país neste domínio.

Ao reconhecer e destacar as melhores práticas, o PNQS serve como uma fonte de inspiração para outras organizações, encorajando-as a perseguir constantemente o aprimoramento. Isso fortalece o compromisso geral com a qualidade dos serviços e contribui significativamente para a universalização do acesso ao Saneamento básico em todo o Brasil.

O estudo realizado faz uma análise abrangente do desempenho de várias unidades da Companhia Saneamento de Sergipe - DESO, concentrando-se na responsabilidade social corporativa e práticas ambientalmente sustentáveis. Embora os resultados tenham revelado sucesso nas unidades, identificaram-se oportunidades de melhoria nos indicadores.

Em síntese, os resultados do ciclo de 2018 revelam que, embora as unidades comerciais nas regiões Sul e Centro-Oeste tenham alcançado sucesso ao conquistar o prêmio, a análise detalhada da performance dessas unidades destaca grandes desafios, especialmente nos aspectos social e ambiental.

No caso da unidade Sul, a ausência de dados pertinentes a indicadores sociais e ambientais demonstra a necessidade de aprimorar a coleta e divulgação de informações, visando uma participação mais abrangente e efetiva em futuros ciclos de premiação. A constatação de que apenas 43,75% das unidades operacionais licenciadas alcançaram a pontuação mais elevada reforça a importância do comprometimento constante com a transparência e a sustentabilidade.

No ciclo de 2019 a Gerência de Receita se destacou ao apresentar um desempenho superior em comparação com outras unidades, especialmente no que diz respeito aos indicadores sociais e ambientais como o Indicador de Mitigação de Impactos Ambientais, o Volume de Esgoto Tratado e o Índice de Unidades Operacionais dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e Estações de Tratamento de Esgoto Sanitário (SES) licenciados.

A Gerência de Compras e Almoxarifado conseguiu conquistar o prêmio no ciclo de 2021. No entanto, é importante observar que, apesar do reconhecimento, há uma lacuna no comprometimento com as responsabilidades sociais e ambientais nessa unidade. Portanto, é necessário que a Gerência de Compras e Almoxarifado considere a integração dessas práticas em sua operação, assegurando uma abordagem abrangente e sustentável em todas as suas atividades.

Analizou-se o desempenho de várias unidades da Companhia Saneamento de Sergipe - DESO voltado à responsabilidade social corporativa e práticas ambientalmente sustentáveis. Os

resultados demonstraram que, apesar da conquista alcançada pelas unidades, ainda há oportunidades de melhoria em ambas. Vale ressaltar que, de certa forma, os indicadores sociais e ambientais, embora essenciais para uma gestão sustentável, não foram tão determinantes na conquista do prêmio, indicando que outros critérios também desempenharam papel relevante na avaliação.

Diante dessa constatação, ressalta-se a importância de adotar uma abordagem mais ampla e equilibrada ao avaliar o desempenho, levando em consideração uma variedade de aspectos. Isso sugere a necessidade de uma visão mais abrangente do compromisso do PNQS com a sustentabilidade, reconhecendo a interconexão entre diferentes critérios e valorizando uma abordagem integrada para alcançar resultados mais significativos e duradouros.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 14001 – Sistemas da gestão ambiental: requisitos com orientação para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES). Reconhecidas AMEGSA e SQF 2023. PNQS, 2023. Disponível em: <https://pnqs.com.br/ciclo-2023/amegsa-sqf/> . Acesso em 16 dez. 2023.

BRASIL. Lei nº 14.026/2020, que atualiza o marco legal do saneamento básico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 jul. 2020.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Construindo Modelos de Gestão Com Sua Cara**. Revista Exame. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/tópicos/empresas>. Acesso em 23 nov. 2023.

DO CARMO OLIVEIRA, Maria et al. Um estudo comparativo do desempenho das empresas ganhadoras do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) no cenário da governança corporativa. Tópicos em Administração, Volume 42, p. 50.

FNQ. Modelo de Excelência da Gestão (MEG): Guia de referência da gestão para excelência. 21. ed. São Paulo: [s.n.], 2016.

FNQ-Fundação Nacional da Qualidade. **Critérios de Excelência: Avaliação Diagnóstico da Gestão Organizacional**. 20 ed. São Paulo. 2014.

FNQ-Fundação Nacional da Qualidade. Modelo de Excelência da Gestão. 21ª ed. 2017. Disponível

em: <https://fnq.org.br/sobre-o-meg/>. Acesso em: 23 nov. 2023.

FNQ-Fundação Nacional da Qualidade: Critérios de Excelência: Avaliação e diagnóstico da Gestão Organizacional. 16 ed. São Paulo. 2011.

ISO. "Organização Internacional de Normalização." Disponível em: <https://www.iso.org/> . Acesso em 16 jan. 2024.

MADEIRA, Rodrigo Ferreira. O setor de saneamento básico no Brasil e as implicações do marco regulatório para universalização do acesso. 2010.

MATTHEWS, D. H. Environmental management systems for internal corporate environmental benchmarking. **Benchmarking: An International Journal**, v. 10, n. 2, p. 95-106, 2003.

Ministério das Cidades. Plano Nacional de Saneamento Básico (Plansab) 2022-2033. Disponível em: <https://www.gov.br/cidades/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/saneamento/plano-nacional-de-saneamento-basico-plansab/plansab-2013-revisao-de-2022>. Acesso em: 18 jan. 2024.

PNQS - Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento. Institucional. Disponível em: <https://pnqs.com.br/institucional/> . Acesso em: 24 set. 2023.

Portal Saneamento Básico. Acervo Técnico. Disponível em: <https://saneamentobasico.com.br/acervo-tecnico/saneamento-basico/>. Acesso em: 16 jan. 2024.

Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). (2023). Critérios MEGSA-ESG PNQS 2023. PNQS. Disponível em: <https://pnqs.com.br/wp-content/uploads/2023/02/Criterios-MEGSA-ESG-PNQS-2023-v0.3.pdf>. Acesso em: 05 set. 2023.

Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2021: Inovação de mãos dadas com a competitividade. Disponível em: <https://www.abes-dn.org.br/premio-nacional-da-qualidade-em-saneamento-pnqs-2021-inovacao-de-maos-dadas-com-a-competitividade/> . Acesso em: 15 out. 2023.

TALWAR, Balvir. Comparative study of core values of excellence models vis-a-vis human values. **Measuring Business Excellence**. Vol. 13, No. 4, P. 34-46. 2009.

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE COLETA DE
INFORMAÇÕES E DADOS PARA SEREM UTILIZADOS NO
DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO.**

Eu, Maria Steffany Chagas Santos, matriculada no curso Tecnólogo em Saneamento Ambiental do Instituto Federal de Sergipe – IFS, sob a orientação da professora Carina Siqueira de Souza, venho solicitar autorização para coleta de dados nessa empresa, com a finalidade de realizar o trabalho de conclusão de curso. A coleta de dados ocorrerá mediante análise dos documentos referentes a premiação do PNQS (Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento).

Dados da Empresa

Nome: Companhia de Saneamento de Sergipe;

CNPJ: 13.018.171/0001-90;

Endereço: R. Campo do Brito, 331 - Treze de Julho, Aracaju - SE, 49020-380;

Empresa dedicada a operação: Serviço de Saneamento.

Atenciosamente,



Autorizo a estudante Maria Steffany Chagas Santos.

Mário Leo Oliveira Rodrigues
Gerente Socioambiental
3.0.13.00/GESA
DESO

Aracaju / Sergipe, 30 de novembro de 2023