

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 1 de 16 |

Manual do Sistema de Gestão Integrada

NBR ISO 9001:2015 / NBR ISO 14001:2015

DAAE – Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 – Fonte Luminosa

Araraquara – São Paulo

Fone: (16) 3324-9555

Site: www.daaeararaquara.com.br

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 2 de 16 |

TERMO DE APROVAÇÃO

Aprovo este Manual do Sistema de Gestão Integrada (SGI), para efetivação dentro dos padrões de controle e revisão do Controle de Documentos e Registros.

Maurício Roberto Prada
Representante da Direção

Wilian Thomaz Marega
Alta Direção

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 3 de 16 |

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1.0 - Objetivo | 4 |
| 2.0 - Escopo do Sistema de Gestão Integrada | 4 |
| 3.0 – Indicadores do SGI..... | 5 |
| 4.0 – Contexto da Organização | 7 |
| 5.0 – Partes Interessadas | 10 |
| 6.0 - Mapa de Interação dos Processos | 11 |
| 7.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades | 11 |
| 8.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria | 14 |
| 9.0 - Representante da Direção | 14 |
| 10.0 – Documentação do SGI | 14 |
| 11.0 – Não aplicação e suas justificativas | 15 |
| 12.0 – Histórico de Alterações | 15 |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 4 de 16 |

1.0 - Objetivo

O Manual de Gestão Integrada do DAAE Araraquara tem por objetivo estabelecer a estratégia e a sistemática para com a qualidade e o meio ambiente na autarquia, a fim de atender às expectativas e necessidades de nossos usuários e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão Integrada, estabelecido conforme as normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

2.0 - Escopo do Sistema de Gestão Integrada

Para esta Norma, o escopo do Sistema de Gestão Integrada do DAAE Araraquara é: “Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”.

3.0 Política e Objetivos do SGI

Missão

- ✓ Prestar serviços de Saneamento Básico por meio da abordagem integrada da gestão ambiental, social e econômica, proporcionando qualidade de vida à população.

Visão

- ✓ Ser referência na prestação de serviços com excelência na gestão.

Valores

- ✓ Respeito às pessoas;
- ✓ Preservação do meio ambiente atendendo legislações vigentes;
- ✓ Comprometimento social;
- ✓ Conduta ética;
- ✓ Transparência;
- ✓ Eficiência;
- ✓ Confiabilidade;
- ✓ Atendimento aos requisitos legais ambientais e outros.

Objetivos de Gestão

- ✓ Melhorar continuamente nossos serviços;
- ✓ Desenvolver nossos servidores;
- ✓ Preservar e proteger as condições ambientais;
- ✓ Buscar a satisfação de nossos usuários.

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 5 de 16 |

4.0 – Indicadores do SGI

| Missão / Política de Gestão | Objetivos do SGI | Indicadores do SGI |
|---|--|--|
| Prestar serviços de água e esgotos por meio da abordagem integrada da gestão ambiental, social e econômica, proporcionando qualidade de vida à população. | Melhorar continuamente nossos serviços | <ul style="list-style-type: none"> • Índice de perdas na distribuição; • Incidência das análises de turbidez fora do padrão; • Incidência das análises de cloro residual fora do padrão; • Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão; • Índice de remoção de DBO no efluente das Estações de Tratamento; • Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água; • Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de esgoto sanitário; |
| | Preservar e melhorar as condições do Meio Ambiente | |
| | Atender aos requisitos aplicáveis | |
| | Desenvolver nossos servidores | <ul style="list-style-type: none"> • Índice de efetivação do plano de capacitação; |
| | Buscar a satisfação de nossos usuários | <ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação dos clientes; • Reclamações relativas à qualidade da água. |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 6 de 16 |

Nossos Endereços:

- ✓ Captação de Água Represa das Cruzes
Rua Napoleão Selmi Dei, s/nº - Vila Harmonia
CEP 14802-500 – Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Represa das Anhumas I
Usina Maringá - Zona Rural
Araraquara – SP
- ✓ Estação de Água Elevatória Anhumas II
Fazenda Bombarda - Zona Rural
Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Paiol
Av. José Barbanti Neto, s/nº - Jd. Águas do Paiol
CEP 14804-189 – Araraquara – SP
- ✓ ETA Fonte (Estação de Tratamento de Água)
Rua Domingos Barbieri, 100 - Fonte Luminosa
CEP 14802-510 – Araraquara – SP
- ✓ ETA Paiol
Av. José Palamone Lepre, s/nº - Jd. Águas do Paiol
CEP 14804-000 – Araraquara – SP
- ✓ ETE Araraquara
Rodovia SP 255, Com. João Ribeiro de Barros, Km 88+637m
Araraquara – SP
- ✓ ETE Bueno de Andrada
Rua Nilo Trovatti, s/nº, Distrito de Bueno de Andrada
Araraquara – SP
- ✓ ECTE Bela Vista
Agrovila - Assentamento Bela Vista
Araraquara – SP

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 7 de 16 |

5.0 – Contexto da Organização

O contexto da organização é determinado pelo contínuo estudo das questões externas e internas. Para isso foi adotado a análise das forças impulsoras e restritivas é com base na metodologia SWOT (*Strengths* = Forças, *Weaknesses* = Fraquezas, *Opportunities* = Oportunidades, *Threats* = Ameaças), demonstrado no quadro abaixo.

Questões climáticas foram pensadas durante o ciclo de vida de nossos serviços, desde captação até a devolução do esgoto tratado, no rio. Sim, questões climáticas podem interagir de alguma forma com a autarquia, com possíveis enchentes (chuvas em exagero, atrapalhando nossa logística de distribuição de água e coleta de esgoto). Para contribuir, na redução de efeitos negativos climáticos, optamos por setorizar nossa distribuição, tratamos quase 100% do esgoto coletado, redução da emissão de resíduos no tratamento do esgoto, tratamento da água com o tanino.

| FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE INTERNO | | | | | | |
|---|--|---|---|--|------------------------------|---|
| | Forças Internas | Instrumentos | Análise | Responsável | Coop. Área | Coop. Parte Inter. |
| Impulsoras | Melhoria contínua de produtos e serviços | <ul style="list-style-type: none"> Certificação ISO 9001 e 14001; Premiações da Qualidade; Normas legais e regulamentares. | Auditorias internas e externas, e análise de Indicadores Desempenho. | Comitê de Gestão Integrada (CGI) Superintendência Diretorias | Todas as Divisões | Órgão certificador SGI; Responsável premiação qualidade; Consultoria especializada. |
| | Prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário | <ul style="list-style-type: none"> Normas legais e regulamentares; Qualificação do corpo técnico. | Indicadores de desempenho. | DTAE DRAE DMEM DCP | Todas as Divisões | Cetesb, SP Águas, Vigilância Sanitária |
| | Qualificação profissional da força de trabalho | <ul style="list-style-type: none"> Concurso Público para admissão de pessoal; Treinamentos contínuos. | Indicadores de desempenho. | DRH | Todas as Divisões | Tribunal de Contas do Estado (TCE-SP), Ministério do Trabalho e Emprego |
| | Compromisso com a sustentabilidade e adaptação às mudanças climáticas | <ul style="list-style-type: none"> Certificação ISO 9001 e 14001; Normas legais e regulamentares. | Implementação de programas de eficiência hídrica e energética; Investimentos em infraestrutura resiliente; Redução da pegada de carbono. | DCP DPLAN DPRH | Superintendência, Diretorias | Órgão certificador SGI; Consultoria especializada; Agência Reguladora (ARES-PCJ) |
| Restritivas | Impactos da mudança climática na captação e distribuição de água | <ul style="list-style-type: none"> Normas legais e regulamentares; Qualificação do corpo técnico. | Redução na disponibilidade hídrica e aumento de eventos climáticos extremos (secas e enchentes), exigindo investimentos em novas tecnologias e gestão adaptativa. | DCP DPLAN DPRH DTAE | Todas as Divisões | Cetesb, SP Águas, Vigilância Sanitária |
| | Recursos financeiros | <ul style="list-style-type: none"> Tarifas de água e esgotos. | Execução orçamentária e financeira; Indicadores de desempenho. | DFIN CTRL | Todas as Divisões | ARES-PCJ |
| | Autorização para execução de despesas | <ul style="list-style-type: none"> PPA; LDO; | Execução orçamentária e financeira; Indicadores | DFIN CTRL | Todas as Divisões | TCE-SP, Câmara Municipal |

EMITIDO POR:
Maurício Roberto Prada

APROVADO POR:
Wilian Thomaz Marega

| | | | |
|---|-------------------------------------|------------------|----------------|
|  | <h1>Manual de Gestão Integrada</h1> | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 8 de 16 |

| FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE INTERNO | | | | | | |
|---|---|---------------------------------|---|--------------------|---------------------|---|
| | Forças Internas | Instrumentos | Análise | Responsável | Coop. Área | Coop. Parte Inter. |
| | | • LOA. | de desempenho. | | | |
| | Inexistência de contrato de demanda firme | Reestruturação tarifária | Análise de tendência do histograma de micromedição. | DCOM | CTRL | ARES-PCJ |
| | Descrição precisa dos objetos licitados | Edital de Licitação | DSUP com suporte dos gestores de contrato continuamente aperfeiçoam os editais. | Gestor de Contrato | DSUP PROC | Fornecedores |
| | Produtividade da força de trabalho | Normas legais e regulamentares. | Indicadores de desempenho. | Todas as Divisões | DRH CTRL PROC | Ministério do Trabalho e Emprego; Ministério Público do Trabalho |

| FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO | | | | | | |
|---|--|--|--|--------------------|--|--|
| | Forças Externas | Instrumentos | Análise | Responsável | Coop. Área | Coop. Parte Interes. |
| Impulsoras | Universalização dos serviços | Políticas Municipais de Saneamento Básico (Lei 8.335/2014) e Resíduos Sólidos (Lei 8.561/2015) | Definição de dispositivos que orientem no sentido de assegurar a universalização de acesso aos serviços públicos de saneamento básico. | Superintendência | DPLAN DENG CTRL PROC | Coop. de fornecedores, PMA (SMOSP); contribuições do Departamento de Hidráulica e Saneamento (SHS) e do Núcleo de Estudo e Pesquisa em Resíduos Sólidos (NEPER), da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), da Univ. de São Paulo (USP); fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB. |
| | Condições sanitárias | | | | | |
| | Condições epidemiológicas | | | | | |
| | Sustentabilidade de recursos naturais | | | | | |
| | Cenário socioeconômico | | | | | |
| | Políticas Públicas | Políticas Nacionais de Saneamento Básico (Lei 11.445/2007) e Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) | Base para elaboração das políticas municipais de saneamento básico. | Superintendência | DPLAN DENG CTRL PROC | Ministério Público Estadual; TCE-SP; ARES-PCJ. |
| | Fornecedores | Gestão de Contrato. Para cessão de mão-de-obra, há check list (2015) e questionário de requisitos. | Índice de sanções aplicadas a fornecedores. | Gestor de Contrato | DSUP PROC DRH DFIN | Órgão certificador SGI; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada. |
| Imagem da organização | Pesquisa de Satisfação dos Usuários (2003) | Índice de favorabilidade da imagem da organização. | GCOM | CGI | Órgão certificador SGI; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada. | |
| Disponibilidade de Crédito | PAC, Fehidro, Sanebase, Finisa | Elaboração de projetos que atendam aos requisitos. | DPLAN DENG | DFIN | Caixa Econômica Federal; PMA; Secretaria de Estado de Recursos Hídricos; Sabesp; | |
| Tecnologias para | • Pesquisa | • Análise de viabilidade | DPLAN | DFIN | ARES-PCJ; | |

EMITIDO POR:
Maurício Roberto Prada

APROVADO POR:
Wilian Thomaz Marega

| FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO | | | | | | |
|---|---|---|---|-------------------------------|-----------------------------|---|
| | Forças Externas | Instrumentos | Análise | Responsável | Coop. Área | Coop. Parte Interes. |
| | aumento de eficiência, eficácia e efetividade | bibliográfica; • Participação em congressos, fóruns, feiras, seminários, convênios de cooperação | econômica; • Apuração do custo-benefício. | DENG | CTRL | Assemæ; Fornecedores; |
| | Regulamentações ambientais e metas de sustentabilidade | • Normas legais e regulamentares. | Implementação de políticas públicas para adaptação às mudanças climáticas e redução das emissões de gases de efeito estufa. | DPLAN DPRH DENG DTAE | PROC CTRL | Ministério Público Estadual; ARES-PCJ; TCE-SP |
| Restritivas | Territórios urbanos precários | PMSB e PMGIRS | • Diagnóstico da situação e de seus impactos; • Estabelecimento de mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas. | DPLAN | CTRL PROC GCE DFIN | Coop. de fornecedores, PMA (SMMA e SMOSP); contribuições do SHS e do NEPER, da EESC, da USP; fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB. |
| | Eventos climáticos extremos impactando a infraestrutura de saneamento | | • Aumento da frequência de enchentes e períodos de estiagem severa, exigindo adaptação da operação e investimentos em infraestrutura resiliente. | DCP DPLAN DPRH | Todas as Divisões | PMA, Defesa Civil, Órgãos Ambientais |
| | Questão energética | - Diagnóstico Mensal de Serviços de Água e Esgotos; - Relatório gerencial de energia elétrica. | • Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica; • Participação da despesa com energia elétrica nas despesas de exploração. | DMEM | CTRL DFIN | ARES-PCJ |
| | Acessibilidade ao crédito | - Resolução do Senado Federal 43/2001. | • Limite do montante global das operações de crédito; • Limite de comprometimento anual com amortizações, juros e demais encargos. | DFIN | CTRL | PMA |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|-----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 10 de 16 |

6.0 – Partes Interessadas

Determinação das partes interessadas e seus requisitos pertinentes, demonstrado na tabela abaixo.

| Partes Interessadas | Necessidades e Expectativas | O que faremos |
|--|--|--|
| Direção (DI) | Proporcionar qualidade nos serviços prestados à comunidade, e recebimento pela prestação deles. Combater o desperdício de água, através de programa de uso racional e mapeamento da rede para detectar e corrigir perdas. | <ul style="list-style-type: none"> Cumprir o Plano de Governo quanto a fazer o uso sustentável das águas. |
| Força de trabalho (FT) | Valorização e reconhecimento pelo trabalho executado, estímulo à qualificação e promoção do bem-estar e segurança no trabalho. | <ul style="list-style-type: none"> Cumprir o Plano de Capacitação; Cumprir o Plano de Gerenciamento de Riscos; Cumprir o PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional; Pesquisar e estimular a participação dos trabalhadores. |
| Usuários (US) e Sociedade (SO) | Atender com preço módico o serviço de abastecimento de água, esgotamento sanitário, garantindo a qualidade percebida dos usuários. Responder solicitações da Sociedade, de forma rápida e precisa. | <ul style="list-style-type: none"> Cumprir metas estabelecidas nos indicadores de processo; Ações de mitigação dos poluentes (LAIA); Manutenção de Equipamentos; Melhoria dos indicadores de atendimento; Interagir com a comunidade através de eventos sociais e ambientais. |
| Meio Ambiente (MA) | Não gerar poluição e contribuir para a sustentabilidade. | <ul style="list-style-type: none"> Melhorar nosso processo operacional Manutenção de equipamentos / próprios Mitigar fontes poluidoras em todo o ciclo de execução do produto Cumprir os planos de ação gerados no LAIA; Acionar ações de PRE – Preparação e Resposta a Emergências |
| Fornecedores (FO) | Recebimento pelos serviços prestados, parceria sustentáveis e cumprimento da legislação pertinente | <ul style="list-style-type: none"> Monitorar legalidade e a regularidade fiscal/tributária/trabalhista/ambiental dos fornecedores |
| Ente Instituidor (EI) | Aprimorar a prestação de serviços de saneamento básico no município | <ul style="list-style-type: none"> Cumprir o Plano de Governo quanto a fazer o uso sustentável das águas. |
| Órgãos Fiscalizadores e Reguladores (OF) | Cumprir requisitos legais | <ul style="list-style-type: none"> Monitorar e autoavaliar o cumprimento dos requisitos legais. |
| Legislação (LE) | Atendimento as Leis (Municipal/Estadual/Federal) Ambientais Cumprimento das normas de direito aplicadas a toda administração pública, com o objetivo de satisfazer os interesses da sociedade | <ul style="list-style-type: none"> Monitorar e autoavaliar o cumprimento da legislação. |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|-----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 11 de 16 |

7.0 - Mapa de Interação dos Processos

As atividades realizadas pela empresa para atendimento aos requisitos estabelecidos são organizadas em processos, como ilustrado na Figura 1.

Essas atividades são desenvolvidas por diferentes elementos funcionais, conforme descrito no Item 7.0 Estrutura Organizacional e na Matriz de Responsabilidades, item 8.0.

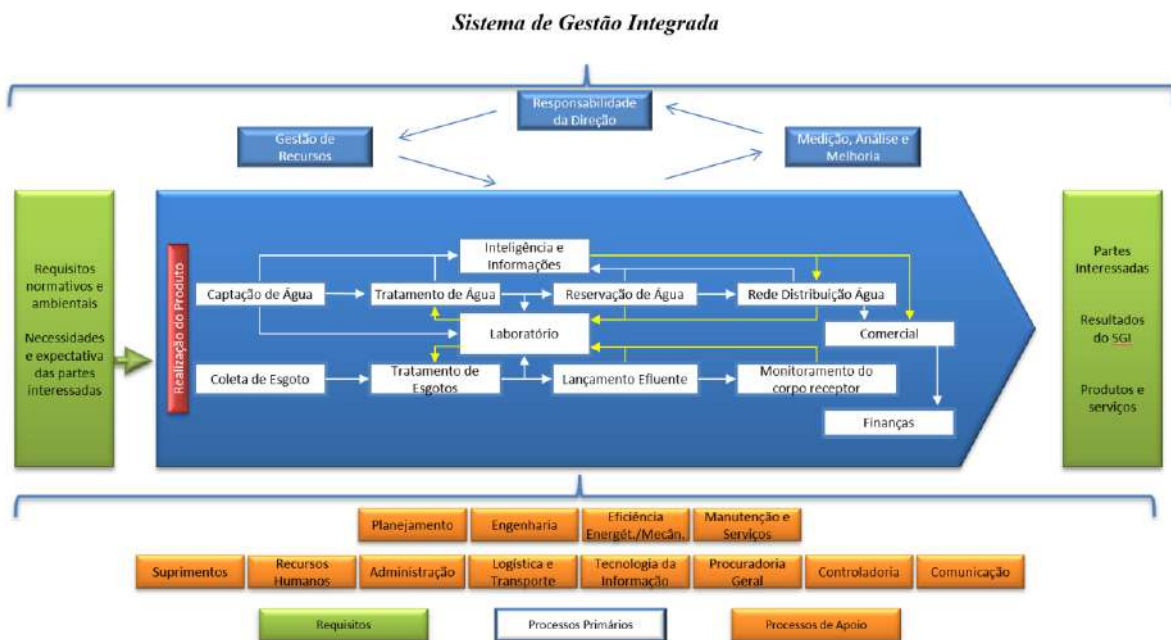


Figura 1 - Mapa de Interação dos Processos

8.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A estrutura administrativa do Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara (DAAE) será composta pelos seguintes níveis e órgãos:

I - Superintendência, funcionando como órgão de administração superior;

II - órgãos de Assessoria:

- a) Comitê de Gestão Integrada;
- b) Gabinete da Superintendência;

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------------------------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 <hr/> Página 12 de 16 |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------------------------------|

- c) Controladoria;
- d) Procuradoria Geral;
- e) Divisão de Comunicação e Eventos.

III - órgãos de Administração e Planejamento:

- a) Diretoria Administrativo-Financeira;
- b) Diretoria de Operações;
- c) Diretoria de Manutenção e Meio Ambiente.

IV - órgãos de Administração e Execução:

Divisão de Tecnologia da Informação:

- ✓ Subdivisão de Desenvolvimento, Infraestrutura e Suporte.

Divisão de Suprimentos, Contratos e Licitações:

- ✓ Subdivisão de Compras e Licitações;
- ✓ Subdivisão de Almoxarifado;
- ✓ Subdivisão de Gestão de Contratos.

Divisão de Administração:

- ✓ Subdivisão de Patrimônio e Expediente;

Divisão de Logística e Transporte:

- ✓ Subdivisão de Frota e Manutenção;

Divisão de Recursos Humanos:

- ✓ Subdivisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- ✓ Subdivisão de Administração e Folha de Pagamento;
- ✓ Subdivisão de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

Divisão de Finanças:

- ✓ Subdivisão Orçamentária;
- ✓ Subdivisão Contábil;
- ✓ Subdivisão de Gestão Financeira.

Divisão Comercial:

- ✓ Subdivisão de Leitura e Faturamento;
- ✓ Subdivisão de Atendimento aos Usuários.

Divisão de Planejamento:

- ✓ Subdivisão de Cadastro e Geoprocessamento.

Divisão de Engenharia:

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------------------------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 <hr/> Página 13 de 16 |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------------------------------|

- ✓ Subdivisão de Aprovação e Projetos;
- ✓ Subdivisão de Fiscalização.

Divisão de Redes de Água e Esgotos:

- ✓ Subdivisão de Redes de Água;
- ✓ Subdivisão de Redes de Esgotos:
- ✓ Subdivisão de Ligações Domiciliares;
- ✓ Subdivisão de Apoio Administrativo e Operacional;
- ✓ Subdivisão de Reaterro e Pavimentação

Divisão de Manutenção e Serviços:

- ✓ Subdivisão de Manutenção Geral.

Divisão de Tratamento de Água e Esgotos:

- ✓ Subdivisão de Tratamento de Água;
- ✓ Subdivisão de Tratamento de Esgotos;
- ✓ Subdivisão de Análise e Controle de Qualidade.

Divisão de Eficiência Energética e Mecânica:

- ✓ Subdivisão de Manutenção Elétrica;
- ✓ Subdivisão de Manutenção Mecânica.

Divisão da Controle de Perdas:

- ✓ Subdivisão de Controle Operacional;
- ✓ Subdivisão de Micromedição;
- ✓ Subdivisão de Macromedição;
- ✓ Subdivisão de Supressão e Reabertura.

Divisão de Resíduos Sólidos e Compostagem:

- ✓ Subdivisão de Coleta, Tratamento e Disposição Final;
- ✓ Subdivisão de Compostagem;

Divisão de Resíduos Especiais e Volumosos:

- ✓ Subdivisão de Operação e Serviços;
- ✓ Subdivisão de Controle e Fiscalização;

Divisão de Coleta Seletiva;

- ✓ Subdivisão de Planejamento e Gestão dos Resíduos Recicláveis;

Divisão de Proteção dos Recursos Hídricos e Mananciais; e

- ✓ Subdivisão de Planejamento, Recuperação e Conservação.

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|-----------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 14 de 16 |

9.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria

A Alta Direção analisa criticamente o Sistema de Gestão Integrada pelo menos uma vez ao ano com o objetivo de assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudanças no sistema qualidade do DAAE.

10.0 - Representante da Direção

A Alta Direção do DAAE designou, por meio de portaria, uma comissão para assuntos relativos ao sistema de gestão da qualidade, baseado nos requisitos das NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015.

Seu objetivo é estimular envolvidos, na melhoria do sistema de gestão integrada, dando apoio aos processos, bem como relatar seu desempenho à administração da autarquia.

11.0 – Documentação do SGI - São documentos que compõem o Sistema e asseguram a credibilidade das informações dos processos, bem como a qualidade dos serviços prestados pela Autarquia à população, sendo eles:

- ✓ Manual de Gestão Integrada – é o documento que formaliza o Sistema de Gestão Integrada (SGI) da Autarquia e seu funcionamento de maneira clara, demonstrando como a Autarquia age para garantir a qualidade do seu produto;
- ✓ Detalhamento de Processos – documento obrigatório para cada Divisão em que se demonstra as fontes e o processamento das entradas de cada atividade por cada Divisão, evidenciando as saídas e os respectivos recebedores;
- ✓ Análise de Riscos e Oportunidades – documento obrigatório para cada Divisão em que se demonstra uma análise detalhada dos processos e apontam e classificam os Riscos e as Oportunidades operacionais;
- ✓ Levantamento de aspectos e impactos ambientais – LAIA é o documento que as gerencias utilizam para identificar possíveis risco ambientais. Planos de ação são identificados nele.
- ✓ Monitoramento da Legislação – O monitoramento da legislação pertinente ao SGI, é feita através da planilha de Requisitos Legais, atualizada semestralmente, ou quando uma nova legislação, ou alteração são identificadas entre este período.
- ✓ Indicadores de Desempenho – mecanismos para controlar processos, permitindo o acompanhamento durante sua realização e a identificação de desvios em relação ao especificado no final;

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 15 de 16 |

- ✓ NG - Normas Gerais – são documentos elaborados para garantir a padronização de determinados processos que envolvam as diversas diretorias e Divisões;
- ✓ P – Procedimentos – trata-se das definições das atividades realizadas por cada Divisão de acordo com as competências legalmente estabelecidas;
- ✓ IT - Instruções de Trabalho – documento obrigatório para cada Divisão em que são detalhados individualmente as atividades desenvolvidas para o cumprimento das competências da Divisão;
- ✓ EP - Especificações Técnicas – são documentos que tem a finalidade de demonstrar as metodologias de cálculos de determinados processos, tendo a finalidade de salvaguarda de fórmulas e metodologias de apurações de informações técnicas;

Os documentos do SGI são controlados nos níveis pertinentes a aplicação deles, devendo estar obrigatoriamente atualizados, divulgados e aprovados por profissional autorizado.

Nos processos encontram-se as Listas Mestra das Instruções de Trabalho do DAAE – Araraquara.

12.0 – Não aplicação e suas justificativas

Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço

Neste requisito está incluído o processo de tratamento de esgotos, pois, sendo este um processo contínuo não é possível realizar contensão nos casos de não atingir os objetivos planejados.

A validação deste processo é realizada por meio dos ensaios físico-químicos realizados duas vezes por semana.

13.0 – Histórico de Alterações

| <i>Revisão</i> | <i>Data</i> | <i>Descrição</i> |
|----------------|-------------|--|
| 11 | 21/03/2017 | Alteração da Estrutura Organizacional, Matriz de Responsabilidades, Matriz de referência aos Procedimentos do SGI. |
| 12 | 31/03/2017 | Excluída SGI003 e SGI029. |
| 13 | 05/04/2017 | Ajuste na descrição do escopo e no macrofluxo de processo. |
| 14 | 04/05/2017 | Atualização do Manual para a versão 9001:2015. |
| 15 | 27/03/2017 | Alteração do nome de Representante da Direção, alteração de sigla. |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------------|---------------------|
|  | Manual de Gestão Integrada | Data: 11/03/2025 | Revisão – 23 |
| | | | Página 16 de 16 |

| <i>Revisão</i> | <i>Data</i> | <i>Descrição</i> |
|----------------|-------------|---|
| 16 | 14/11/2019 | Atualização da Política, Objetivos e Indicadores da Qualidade, além do Mapa de Interação dos Processos. |
| 17 | 28/01/2021 | Alteração da Estrutura Organizacional conforme Lei 10.108 de 07/01/2021, alteração do Representante da Direção e inclusão de normas gerais dentre os documentos da qualidade. |
| 18 | 01/08/2022 | Ajuste na Política de Gestão, Substituição do Mapa de Interação do Processo, revisão das Estruturas Documentais, Organizacionais e de Responsabilidades, inclusão de Controle de Propriedade do Cliente (LGPD), atualização de endereços dos sites. |
| 19 | 08/05/2023 | Inclusão da versão da Política de Gestão. |
| 20 | 15/05/2023 | Atualização das forças impulsoras e restritivas dos ambientes interno e externo do Contexto da Organização; atualização do Mapa de Interação dos Processos; adequação das definições da Documentação do SGI. |
| 21 | 08/01/2024 | Adequação aos requisitos apontados em Auditoria Interna. |
| 22 | 17/06/2024 | Exclusão da Política de Gestão da Qualidade Integrada do Manual. |
| 23 | 06/03/2025 | Alteração de: Escopo do SGI; Estrutura Organizacional conforme Lei nº 11.453/2025; e Alta Direção. Revisão de: Contexto da Organização; e Mapa de Interação de Processos. |