RELATÓRIO ANUAL & DE SUSTENTABILIDADE *2012*

RELATÓRIO ANUAL & DE SUSTENTABILIDADE *2012*

CESAN
qualidade em saneamento

GOVERNO DO ESPÍRITO SANTO
CRESCER É COM A GENTE

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO 7

DESEMPENHO 13

GESTÃO 33

PESSOAS 43

MEIO AMBIENTE 57

SOCIEDADE 71

RESPONSABILIDADE SOCIAL 83

PERFIL 93

GOVERNANÇA 101

RELATÓRIO ANUAL & DE SUSTENTABILIDADE 2012
Índice Global Reporting Initiative (3.12) 115

APRESENTAÇÃO

UM GRANDE PASSO PARA O FUTURO

Renato Casagrande - Governador do Espírito Santo

Construída ao longo dos anos, a boa imagem pública da Cesan resulta da competência dos seus dirigentes e funcionários, da sua solidez financeira e da qualidade dos serviços que oferece a mais de dois milhões de pessoas. Atuando em sintonia com as diretrizes globais do Governo, a Companhia cumpre papel importante para o crescimento do Espírito Santo.

De forma ampla, estamos trabalhando para que as ações públicas – cada vez mais articuladas e conjugadas entre União, estados e municípios – sejam conduzidas para que a prosperidade econômica sustentável alcance de modo equilibrado todas as regiões do Estado, incorporando progressivamente parcelas da população ao trabalho produtivo e a condições dignas de existência.

Garantindo o acesso a serviços de saneamento, promovemos a melhoria consistente e continuada da qualidade de vida, com responsabilidade ambiental. Nessa perspectiva, cabe à Cesan a tarefa de manter a universalização do abastecimento de água nos 52 municípios em que atua e ampliar a cobertura com coleta e tratamento de esgoto, dos atuais 50%, para 70% da população dessas cidades até 2014.

E, para garantir que esses objetivos sejam alcançados, vamos aplicar em nossos quatro anos de gestão, mais de R$ 1 bilhão em obras de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, além do aprimoramento geral dos serviços prestados à população. Parte desses recursos é proveniente da receita gerada pela própria Companhia, que revertemos em benefícios para os capixabas.

Reinvestimos os dividendos a que o Governo do Estado tem direito como acionista majoritário da Cesan, que em 2012 totalizaram R$ 43,7 milhões. Também desoneramos a Cesan do pagamento do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) incidente sobre a energia elétrica consumida pela Empresa. Os recursos, que somam R$ 10 milhões anuais, serão aplicados em obras de ligação gratuita das residências às redes de esgotamento sanitário.

Em 2012, foram R$ 208 milhões investidos por meio da Cesan na ampliação e melhoria dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto. Para 2013, já garantimos R$ 250 milhões para obras de saneamento, provenientes do lucro da Companhia, desoneração de impostos, recursos do Tesouro Estadual e do Programa Estadual de Desenvolvimento Sustentável do Espírito Santo (Proedes).

A prioridade de investimentos do Governo no setor de saneamento é um compromisso que assumimos com o futuro do Espírito Santo. Trata-se de um passo gigantesco, que daremos juntos, como vem acontecendo com todas as iniciativas do Governo. E, além de mais saúde e qualidade de vida para as famílias, estamos garantindo que a nossa geração deixará, para o futuro, um legado composto de consciência, responsabilidade e competência na gestão dos serviços públicos.

Hoje, os capixabas percebem o Estado como parceiro leal, eficiente e dedicado dos cidadãos, e não mais como estrutura voltada apenas para exercitar e ampliar o seu próprio poder. E esta é a nossa visão do Estado, da modernidade e da democracia.

RESULTADOS PARA A SOCIEDADE *(GRI 1.1)*

Neivaldo Bragato - Presidente da Cesan

Qual é a razão de uma empresa existir? Na Cesan, a resposta para essa pergunta é muito clara: nosso objetivo é melhorar a vida das pessoas. Pensamos, planejamos e agimos para que as nossas atividades resultem em melhores serviços de saneamento para a população e contribuam para o desenvolvimento sustentável do Espírito Santo.

Alinhado a esse ideal, adotamos uma condução ética e equilibrada da Empresa, com controle de riscos e atenção às exigências da sociedade. O que alcançamos foi uma Companhia que atende a mais de dois milhões de pessoas e apresentou, em 2012, o melhor resultado da última década.

Além do compromisso de manter uma administração responsável, dois fatores foram determinantes para essa conquista. A receita gerada pelas ligações às redes de esgotamento sanitário, implantadas desde 2003, e a prioridade dos investimentos do Governo do Estado no setor de saneamento, por meio de aportes significativos de recursos na Cesan.

Foram realizadas milhares de ligações residenciais às novas redes e outras milhares disponíveis para que a população faça a ligação dos seus imóveis. Uma conquista emblemática desse trabalho é permitir que Vitória seja a primeira capital no Brasil a ter coleta e tratamento de esgoto universalizados.

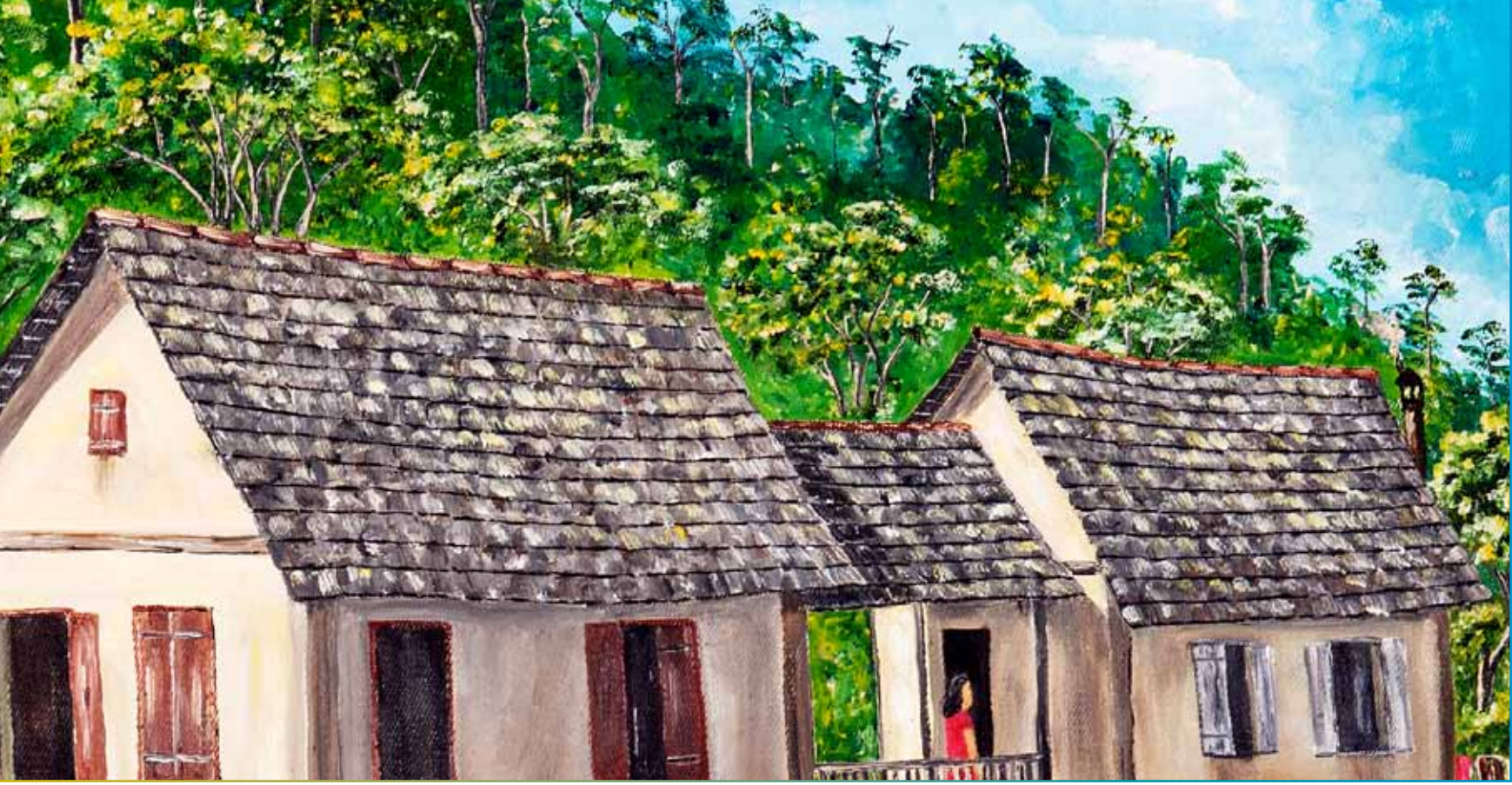
Já em 2009, a Cesan conseguia abastecer com água tratada toda a população urbana nos municípios onde atua. Os investimentos desde então foram realizados para garantir que o fornecimento de água acompanhe o crescimento dessas cidades.

No último ano, a aplicação total de recursos no setor de saneamento, feita pelo Governo do Estado por meio da Cesan, foi de R$ 208 milhões. Isso garantiu a continuidade dos investimentos no decorrer dos últimos anos, que colocaram o Espírito Santo entre os estados brasileiros com melhores índices de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos.

Os resultados são bons, mas podem melhorar. Conhecemos nossos desafios e são eles que nos motivam. Precisamos coletar e tratar todo o esgoto que hoje é lançado em nossas praias, rios e lagos, reduzir as perdas de água nos processos produtivos e de distribuição, além de recuperar a cobertura vegetal, como forma de preservar os mananciais para as gerações futuras.

Nas páginas deste relatório, apresentamos uma prestação de contas das nossas atividades no ano de 2012 e o que foi feito pela sustentabilidade econômica, ambiental e social da Cesan. Falamos de nossas conquistas e de nossos desafios com transparência e com a visão de que temos ainda muito a fazer.

Anualmente, 3,5 milhões de pessoas morrem no mundo por problemas relacionados à falta de saneamento e à ausência de políticas de higiene, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU). No Espírito Santo, estamos mudando esse quadro, com um posicionamento ambiental e socialmente responsável. A meta da Cesan é manter a universalização do abastecimento de água nos municípios onde atua e levar o serviço de coleta e tratamento de esgoto para cada morador dessas cidades até 2025. Os frutos desse trabalho traduzem-se em uma vida melhor para essa e para as futuras gerações.



MISSÃO *(GRI 4.8)*

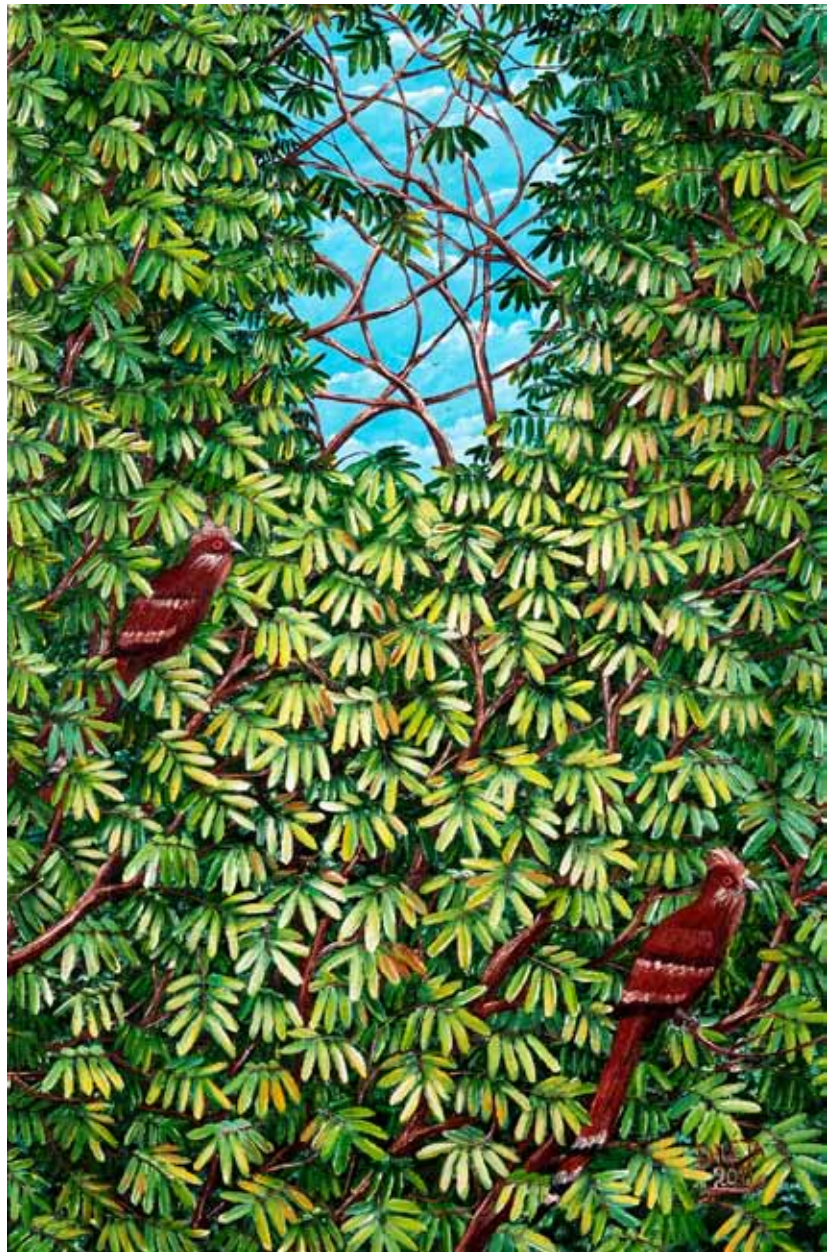
Prestar serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma sustentável, buscando a satisfação da sociedade, dos clientes, acionistas e colaboradores.

VISÃO

Ser uma excelência no setor de saneamento do Brasil.

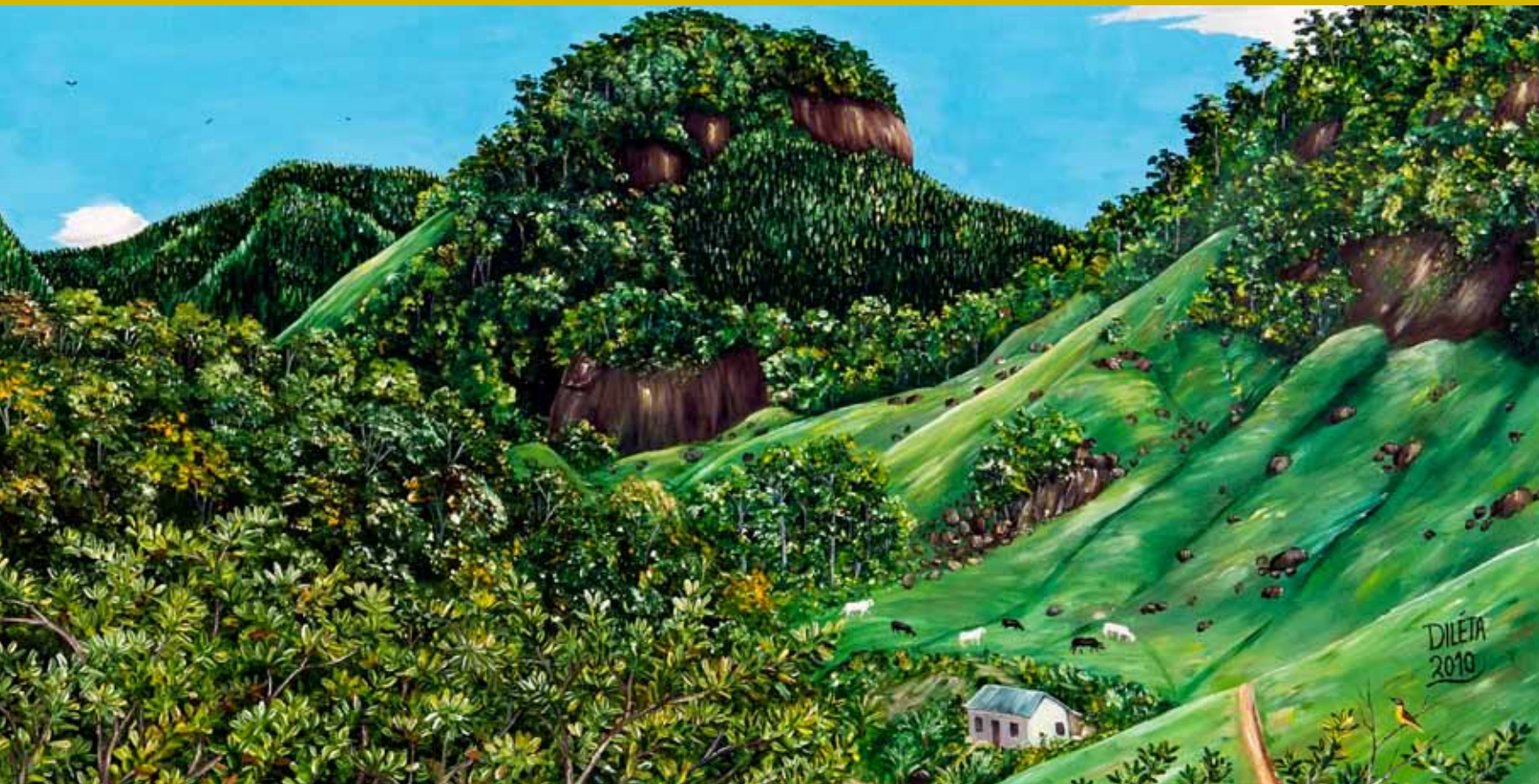
VALORES

Respeito
Responsabilidade
Comprometimento
Ética
Transparência
Competitividade
Qualidade
Inovação



Rabilongas
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,53m x 0,73m

DESEMPENHO *(GRI EC1)*



Em 2012, a Cesan obteve o melhor desempenho dos últimos dez anos. O balanço patrimonial apresentou resultado positivo de R$ 76,2 milhões. A solidez financeira da Companhia, somada ao aporte financeiro do Governo do Estado, permitiu um investimento de R$ 208 milhões, que beneficiaram mais de dois milhões de pessoas atendidas nos 52 municípios do Espírito Santo onde a Empresa atua.

As boas práticas gerenciais e contábeis da Companhia permitiram a consolidação de um balanço sem restrições dos auditores externos. O nível de detalhamento nas notas explicativas demonstra o comprometimento da Empresa com a transparência das informações divulgadas. O balanço patrimonial completo e as respectivas notas podem ser acessados no site *www.cesan.com.br*.

DESEMPENHO OPERACIONAL *EM REAIS (GRI EC1)*

	2011	2012	VARIAÇÃO (%)
RECEITA OPERACIONAL	*467.007.599,89*	*522.256.870,29*	*11,8%*
Direta dos serviços de água	*387.700.320,94*	*426.109.115,84*	*9,9%*
Direta dos serviços de esgoto	*74.816.376,24*	*90.279.751,19*	*20,7%*
Indireta dos serviços	*4.490.902,71*	*5.868.003,26*	*30,7%*
ARRECADAÇÃO	*442.142.103,90*	*494.370.421,61*	*11,8%*
Inadimplência geral	*5,3%*	*5,3%*	
Ligações de água	*7.599*	*11.146*	*46,7%*
Volume faturado de água (m^3)	*182.567.658*	*184.338.567*	*1,0%*
Ligações de esgoto	*4.417*	*12.597*	*185,2%*
Volume faturado de esgoto (m^3)	*49.484.635*	*52.690.426*	*6,5%*
DESPESA DE EXPLORAÇÃO	*286.170.785,61*	*324.304.697,02*	*13,3%*
PESSOAL	*114.725.976,87*	*129.096.734,47*	*12,5%*
CUSTEIO	*167.910.325,83*	*191.995.900,09*	*14,3%*
Materiais	*15.469.355,96*	*16.524.532,66*	*6,8%*
Materiais para operação dos sistemas	*2.136.074,47*	*2.709.308,91*	*26,8%*
Materiais para tratamento	*7.749.094,79*	*8.094.125,70*	*4,5%*
Demais	*5.584.186,70*	*5.721.098,05*	*2,5%*
Serviços de terceiros	*148.700.446,72*	*170.915.907,43*	*14,9%*
Serviços de operação dos sistemas	*21.994.644,62*	*26.327.340,48*	*19,7%*
Energia elétrica	*39.070.336,56*	*48.398.685,47*	*23,9%*
Demais	*87.635.465,54*	*96.189.881,48*	*9,8%*
Gerais	*3.740.523,15*	*4.555.460,00*	*21,8%*
FISCAIS E TRIBUTÁRIAS	*3.534.482,91*	*3.212.062,46*	*-9,1%*

No terceiro trimestre de 2012, ocorreu o reconhecimento contábil da reversão de provisão de contingência de ação judicial em que a União cobrava da Cesan suposta dívida tributária de Imposto de Renda sobre o lucro inflacionário apurado entre o período de 1996 e 2005. A cobrança foi contestada e o Supremo Tribunal Federal deu ganho de causa à Empresa, encerrando o processo. O impacto no lucro foi de R$ 34 milhões.

As demonstrações financeiras são elaboradas e apresentadas de acordo com as políticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem os pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). *(GRI 3.9)*

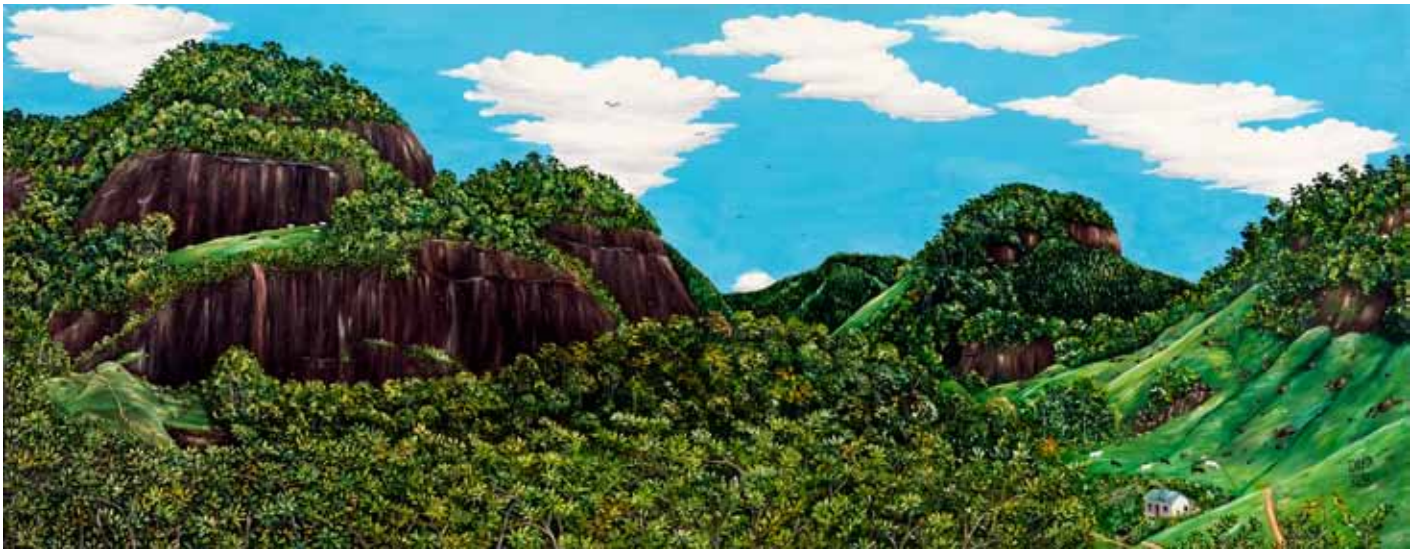
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

EM MILHÕES DE REAIS (GRI 2.8 e EC1)

	2011	2012	VARIAÇÃO (%)
RECEITA BRUTA DE SERVIÇOS	467.007,60	522.256,87	11,8%
Serviço de abastecimento de água	392.110,29	431.863,18	10,1%
Serviço de esgoto	74.897,31	90.393,69	20,7%
DEDUÇÃO DA RECEITA BRUTA	-25.535,35	-27.631,63	8,2%
RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS	441.472,25	494.625,24	12,0%
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	-222.665,05	-243.317,95	9,3%
LUCRO BRUTO	218.807,20	251.307,29	14,9%
RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS	-186.628,30	-194.006,21	4,0%
Despesas comerciais	-51.914,06	-59.174,24	14,0%
Despesas administrativas	-95.980,37	-122.367,31	27,5%
Despesas financeiras e fiscais	-33.104,28	7.466,54	-122,6%
Juros sobre capital próprio	-19.000,00	-43.800,00	130,5%
Outras despesas	-1.102,29	-2.725,89	147,3%
Outras receitas operacionais	14.472,70	26.594,70	83,8%
RESULTADO ANTES DO IR E CSSL	32.178,90	57.301,08	78,1%
Provisão para IR e CSSL	-10.828,19	-16.486,90	52,3%
LUCRO LÍQ. ANTES DA PARTIC. DE EMPREGADOS	21.350,71	40.814,18	91,2%
Participação dos empregados	-7.939,53	-8.345,92	5,1%
Reversão dos juros sobre capital próprio	19.000,00	43.800,00	130,5%
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	32.411,19	76.268,26	135,3%
MARGEM DE LUCRO OPERACIONAL	7,3%	11,6%	
MARGEM DE LUCRO LÍQUIDO	7,3%	15,4%	

DESEMPENHO OPERACIONAL - EBITDA *EM MILHARES DE REAIS (GRI 2.8 e EC1)*

DESCRIÇÃO	2011	2012
Receita Operacional Bruta	*467.008*	*522.257*
Custos e Despesas	*335.882*	*379.722*
EBITDA	***131.126***	***142.535***
Deprec. Desp/Receitas	*46.843*	*48.901*
Despesas Financeiras	*33.104*	*-7.466*
Juros sobre capital próprio	*19.000*	*43.800*
Provisões	-	-
IRPJ E CSSL	-	-
Realização/Reversão de Impostos	*10.828*	*16.487*
Participação empregados	*7.940*	*8.346*
Reversão juros capital próprio	*-19.000*	*-43.800*
Resultado Líquido	*32.411*	*76.268*
DESEMPENHO OPERACIONAL	***28,08***	***27,29***



Montanhas de Ibiraçu - Rio Perobas
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 1,62m x 0,63m

BALANÇOS PATRIMONIAIS

(GRI 2.8 e EC1)

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011 *EM MILHARES DE REAIS*

ATIVO	NOTA	2012	2011 RECLASSIFICADO
CIRCULANTE			
Caixa e equivalente de caixa	4	28.812	32.107
Créditos e contas a receber de usuários	5	85.135	76.757
Estoques de Materiais		3.043	3.279
Adiantamento a empregados		4.540	3.706
Impostos a recuperar	6	9.865	7.849
Outros créditos a receber	7	10.670	2.282
TOTAL DO ATIVO CIRCULANTE		142.065	125.980
NÃO CIRCULANTE			
Créditos e contas a receber de usuários	5	3.673	4.775
Depósitos judiciais	16	32.631	26.445
Impostos a recuperar	6		187
Aplicações financeiras - Em garantia	9	7.443	8.263
Contratos de concessões indenizáveis	12	58.994	66.126
Investimentos		95	95
Imobilizado	10	34.334	36.645
Intangível	11	1.835.560	1.689.109
TOTAL DO ATIVO NÃO CIRCULANTE		1.972.730	1.831.645
TOTAL DO ATIVO		2.114.795	1.957.625

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011 *EM MILHARES DE REAIS*

PASSIVO	NOTA	2012	2011 RECLASSIFICADO
CIRCULANTE			
Fornecedores	13	39.109	37.299
Empréstimos e financiamentos	14	27.213	20.372
Juros sobre capital próprio	22	43.774	18.987
Participação de empregados	22	8.346	7.940
Contribuições para a Faeces	18	5.827	4.606
Impostos e contribuições a recolher	15	8.485	18.946
Provisão para férias e encargos		16.985	14.235
Provisão para contingências	16	6.677	1.199
Outras contas a pagar		3.217	2.449
TOTAL DO PASSIVO CIRCULANTE		159.633	126.033
NÃO CIRCULANTE			
Empréstimos e financiamentos	14	226.536	203.522
Impostos e contribuições a pagar	17	1.499	46.702
Impostos diferidos	8	42.623	42.583
Provisão para contingências	16	44.027	33.914
Contribuições para a Faeces	18	20.877	26.864
Créditos de acionistas	19	281.330	260.785
Subvenções para investimento		14.061	3.596
Outras contas a pagar		163	50
TOTAL DO PASSIVO NÃO CIRCULANTE		631.116	618.016
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	22		
Capital social		1.123.874	1.027.087
Reserva de lucros		79.126	61.229
Reserva de reavaliação		121.046	125.260
TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO		1.324.046	1.213.576
TOTAL DO PASSIVO		790.749	744.049
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO		2.114.795	1.957.625

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

EM MILHARES DE REAIS

	NOTA	CAPITAL SOCIAL	RESERVA DE LUCROS – INVESTIMENTOS	RESERVA DE LUCROS – LEGAL	AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL	LUCROS (PREJUÍZOS) ACUMULADOS	TOTAL DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009							
ORIGINALMENTE APRESENTADO		*724.210*	*72.423*	*8.837*	*134.141*	*-*	*939.611*
Impacto da mudança de prática contábil	*2 (e)*		*(20.707)*			*(16.041)*	*(36.748)*
SALDO EM 01 DE JANEIRO DE 2011		*848.280*	*63.851*	*11.957*	*129.902*	*-*	*1.053.990*
Aumento de capital social		*146.176*					*146.176*
Absorção da reserva de investimentos		*32.631*	*(32.631)*				
Lucro do exercício						*32.410*	*32.410*
Realização da reserva de reavaliação					*(4.642)*	*4.642*	
DESTINAÇÃO DO LUCRO							
Constituição da reserva legal				*1.620*		*(1.620)*	
Constituição da reserva de investimento			*16.432*			*(16.432)*	
Juros sobre capital próprio						*(19.000)*	*(19.000)*
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011		*1.027.087*	*47.652*	*13.577*	*125.260*	*-*	*1.213.576*
SALDO 01 DE JANEIRO DE 2012		*1.027.087*	*47.652*	*13.577*	*125.260*	*-*	*1.213.576*
Aumento de capital social		*78.002*					*78.002*
Absorção da reserva de investimentos		*18.785*	*(18.785)*				
Lucro do exercício						*76.268*	*76.268*
Realização da reserva de reavaliação					*(4.214)*	*4.214*	
DESTINAÇÃO DO LUCRO							
Constituição da reserva legal				*3.813*		*(3.813)*	
Constituição da reserva de investimento			*32.869*			*(32.869)*	
Juros sobre capital próprio						*(43.800)*	*(43.800)*
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012		*1.123.874*	*61.736*	*17.390*	*121.046*	*-*	*1.324.046*

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011
EM MILHARES DE REAIS

	2012	2011
RESULTADO DO EXERCÍCIO	*76.268*	*32.410*
Ajustes do resultado do exercício		
Depreciação e amortização	*72.770*	*60.213*
Imposto de renda e contribuição social diferidos		
Variações monetárias e cambiais líquidas dos ativos e passivos	*991*	*1.088*
Lucro na Alienação de imobilizado	*2.430*	*154*
Provisão Contingência	*15.591*	*4.789*
Participação dos empregados	*8.346*	*7.940*
Receita de Construção	*(4.964)*	*(1.451)*
Outras Receitas não monetárias	*(9.323)*	*(1.104)*
	85.841	*71.629*
REDUÇÃO (AUMENTO) NOS ATIVOS		
Contas a Receber de Clientes	*(7.276)*	*(3.602)*
Estoque de material	*236*	*123*
Despesas antecipadas	*(834)*	*(469)*
Impostos a recuperar	*(1.829)*	*(1.827)*
Outros	*(14.574)*	*(9.823)*
	(24.277)	*(15.598)*
AUMENTO (REDUÇÃO) NOS PASSIVOS		
Fornecedores	*1.810*	*(3.379)*
Salários, férias e encargos sociais	*2.750*	*4.362*
Impostos e contribuições	*(55.664)*	*6.273*
Contribuições à Faeces	*(4.766)*	*(5.373)*
Subvenção Governo do Estado	*10.926*	-
Outros	*921*	*(699)*
	(44.023)	*1.184*

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011
EM MILHARES DE REAIS

	2012	2011
CAIXA LÍQUIDO PROVENIENTE DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	*17.541*	*57.215*
FLUXO DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
Aquisição de ativo intangível	*(205.261)*	*(191.167)*
Contratos de concessões indenizáveis	*7.132*	*(25.722)*
Recebimento de venda do imobilizado	*208*	*469*
CAIXA LÍQUIDO USADO NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	*(197.921)*	*(216.420)*
FLUXO DE CAIXA ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
Obtenção empréstimo bancário	*28.864*	*32.511*
Juros sobre capital próprio	*(19.013)*	*(155)*
Participação de empregados	*(7.940)*	*(4.283)*
Crédito de acionistas	*20.545*	*(15.364)*
Aumento subvenções para investimentos	*(461)*	*714*
Aplicação financeira em garantia	*820*	*(776)*
Aumento de patrimônio líquido	*78.002*	*115.444*
CAIXA LÍQUIDO PROVENIENTE DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	*100.817*	*128.091*
Aumento (redução) no caixa e equivalentes	*(3.295)*	*1.296*
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	*32.107*	*30.811*
Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	*28.812*	*32.107*
Aumento (redução) no caixa e equivalentes	*(3.295)*	*1.296*

DEMONSTRAÇÕES DOS DO VALOR ADICIONADO

EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

EM MILHARES DE REAIS

	2012	2011
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Receita Líquida dos serviços de abastecimento de água e esgoto	*494.625*	*441.472*
PIS/Cofins	*27.632*	*25.536*
Receita Bruta dos serv. de abastecimento de água e esgoto	*522.257*	*467.008*
Outras receitas	*7.448*	*3.861*
Provisões diversas	*28.038*	*(8.809)*
Resultados não operacionais	*(2.518)*	*(634)*
	555.225	*461.426*
GERAÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Materiais consumidos	*(16.525)*	*(15.469)*
Serviços consumidos e outros custos	*(122.517)*	*(109.630)*
Energia e outras despesas operacionais	*(52.954)*	*(42.811)*
	(191.996)	*(167.910)*
RETENÇÕES		
Depreciação e amortização	*(72.770)*	*(60.213)*
	(72.770)	*(60.213)*
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA COMPANHIA	***290.459***	***233.303***
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA		
Dividendos de investimentos avaliados ao custo	*34*	*17*
Receitas financeiras e variações monetárias ativas	*19.291*	*10.357*
Aluguéis	*108*	*119*
	19.433	*10.493*
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	***309.892***	***243.796***
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO		
Empregados	*118.970*	*106.335*
Salários e encargos	*8.346*	*7.940*
Participação dos empregados nos lucros	*3.674*	*3.151*
Planos de aposentadoria e pensão	*6.453*	*5.240*
Assistência médica e odontológica	*137.443*	*122.667*
Governo	*48.097*	*45.992*
Financiadores	*48.793*	*42.726*
Acionistas	*43.800*	*19.000*
Lucros retidos	*32.468*	*13.411*
	310.601	*243.796*

Floresta Resistente
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,44m x 0,64m

INVESTIMENTOS

Em 2012, a Cesan concluiu o maior plano de obras de saneamento já realizado no Espírito Santo. Iniciado em 2003, o Programa Águas Limpas investiu mais de R$ 1 bilhão na ampliação e melhoria dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto nos 52 municípios onde a Empresa atua.

Foram mais de 80 obras realizadas, como a ampliação de 22 estações de tratamento de água, com construção de uma nova e implantação de 1.500 km de redes de distribuição. Para a ampliação do sistema de esgoto, foram feitas 33 novas estações de tratamento, 1.640 km de redes e 171 elevatórias. Esse investimento liberou 80 mil novas ligações de esgoto para a população e aumentou em 79% a capacidade de tratamento do esgoto coletado.

Com o Programa Águas Limpas, o abastecimento de água foi universalizado em 2009 e a cobertura com redes de esgoto ampliada de 20%, no início do Programa, para 50%, em 2012. Isso colocou o Espírito Santo entre os cinco estados brasileiros com melhores índices de serviços de saneamento.

PROGRAMA ESTADUAL DE SANEAMENTO

Os investimentos da Cesan para os próximos anos estão delineados no Programa Estadual de Saneamento, que está em execução e vai totalizar R$ 1 bilhão entre 2011 e 2014. A previsão é que nesse período sejam implantados 594 mil metros de redes de esgoto, 393 mil metros de redes de água, 120 estações de bombeamento de esgoto, nove reservatórios de água de grande porte, além da construção e ampliação de 14 estações de tratamento de esgoto e de 11 estações de tratamento de água.

O objetivo é ampliar continuamente o abastecimento de água para acompanhar o crescimento urbano dos municípios, além de oferecer coleta e tratamento de esgoto para 70% da população, muito acima da média brasileira de 36%. Com isso, a Cesan melhora a saúde preventiva dos capixabas e ao mesmo tempo contribui para a preservação dos recursos hídricos, necessários para garantir o abastecimento de água potável.

ÁGUAS LIMPAS EM NÚMEROS

22 *estações de tratamento de água ampliadas*

1 *nova estação de tratamento de água construída*

mais de **80** *obras de grande porte*

1.500 *km de redes de água*

1.640 *km de redes de esgoto*

33 *novas estações de tratamento de esgoto*

79% *de aumento da capacidade de tratamento de esgoto*

171 *elevatórias de esgoto*

80 MIL *novas ligações de esgoto liberadas*

Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), no bairro Aeroporto, em Guarapari

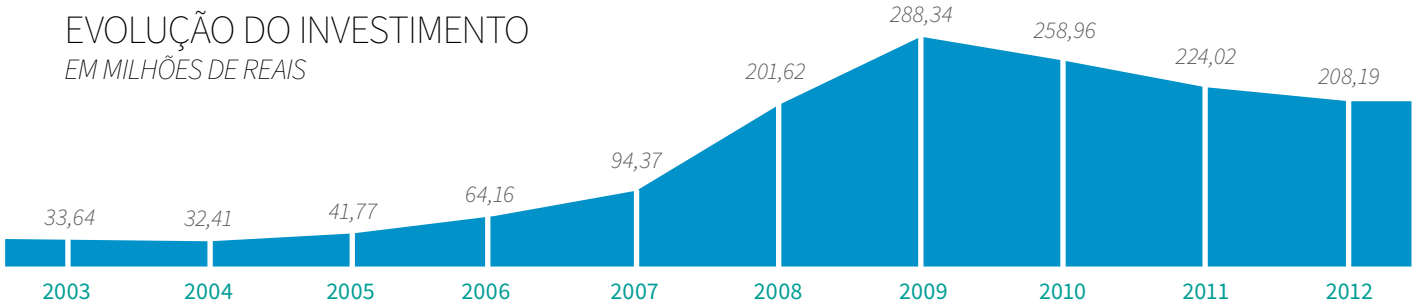
INVESTIMENTO EM 2012 POR FONTE DE RECURSOS

FONTE	ÁGUA	ESGOTO	*DI/DO/ATIVOS	TOTAL
	R$ MILHARES			
CESAN - RECURSOS PRÓPRIOS	*23.790,59*	*33.136,60*	*29.992,66*	*86.919,85*
CAIXA	*580,61*	*10.714,49*	*0,00*	*11.295,10*
BNDES	*9.727,30*	*13.859,01*	*5.098,53*	*28,684,84*
GOVERNO DO ESTADO	*19.500,00*	*59.500,00*	*0,00*	*79.000,00*
OGU (GRI EC4)	*0,00*	*2.294,54*	*0,00*	*2.294,54*
TOTAL TERCEIROS	*29.807,91*	*86.368,03*	*5.098,53*	*121.274,47*
TOTAL CESAN + TERCEIROS	*53.598,50*	*119.504,64*	*35.091,18*	*208.194,32*

** DI / DO – Desenvolvimento Institucional / Desenvolvimento Operacional*

EVOLUÇÃO DO INVESTIMENTO

EM MILHÕES DE REAIS



OPERAÇÕES
(GRI PR1 e PR2)

A Cesan utiliza tecnologia avançada nos processos de tratamento e faz o monitoramento rigoroso da qualidade da água. Os laboratórios de análise da Companhia são certificados pela norma internacional ISO 9001:2008, o que garante a confiabilidade no monitoramento.

A água passa por controle de qualidade na saída da estação de tratamento e ao longo de toda a rede de distribuição. Ao todo são recolhidas semanalmente 528 amostras em diversos pontos do sistema para verificação pelos laboratórios. Em 2012, foram feitas 257.126 análises nos laboratórios da Cesan e 13.810 análises em laboratórios terceirizados.

Conforme a portaria 2.914/2011, do Ministério da Saúde, são avaliados os aspectos microbiológicos relacionados à saúde pública e aos aspectos de aceitação do cliente, como coloração e turbidez. A Empresa segue também as diretrizes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e da Agência Nacional de Saúde (Anvisa), no que se refere aos materiais utilizados nas tubulações para distribuição de água.

A água distribuída é submetida ainda ao controle externo. As vigilâncias sanitárias das secretarias municipais de Saúde também realizam coletas de

amostras de água, e os agentes de saúde são responsáveis pela fiscalização.

Em cumprimento ao decreto federal 5.440/2005, a Cesan entrega relatórios anuais de qualidade da água distribuída para todos os clientes. O folheto contém informações sobre a qualidade da água tratada por 78 sistemas, que abastecem 52 municípios, e apresenta os resultados das análises periódicas feitas na água distribuída durante todo o ano. Traz dados sobre os parâmetros cor, turbidez, pH, flúor, cloro residual e microbiológicos, além de informações sobre as condições dos mananciais utilizados pela Cesan.

1.287

atendimentos a reclamações sobre a qualidade da água (GRI PR1)

33 HORAS

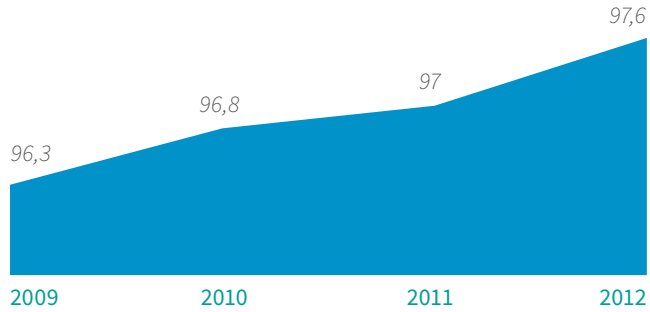
tempo médio de atendimento ao cliente

(Meta = 48 horas)

Periodicamente, a Companhia também divulga informações sobre a qualidade da água distribuída aos clientes nas contas de água e no site da Empresa. Os dados estão disponíveis no endereço *www.cesan.com.br.*

ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA (%)

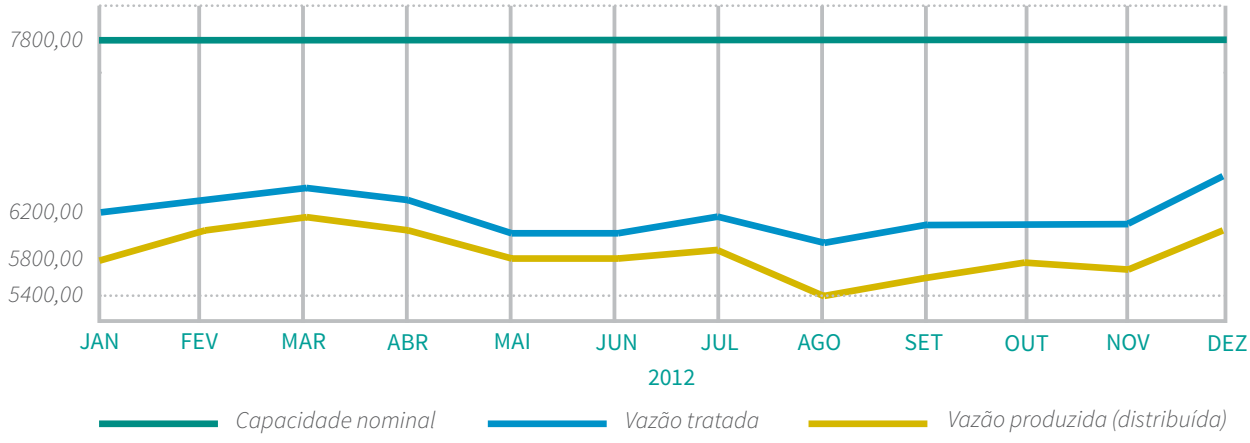
(GRI PR1)



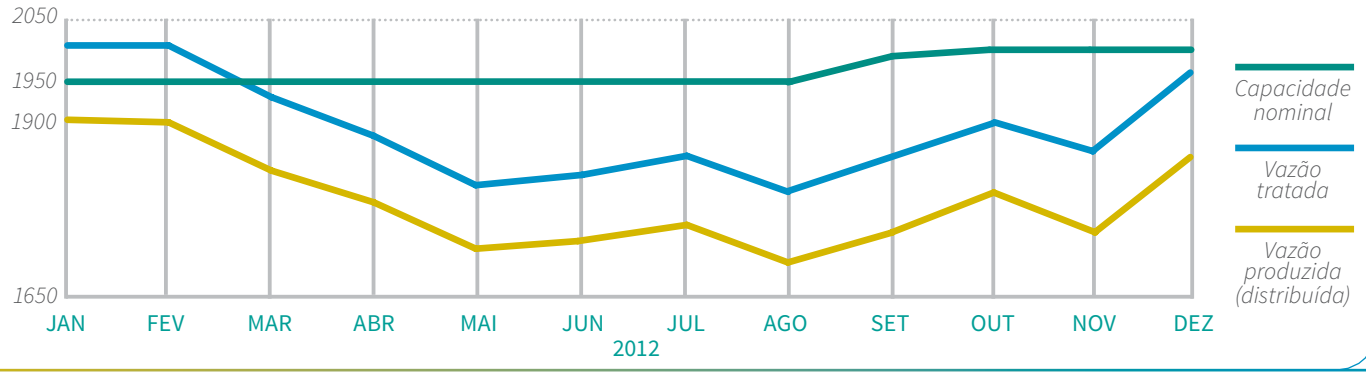
Fórmula de cálculo (GRI 3.9)

$$\frac{\text{(Nº de análises realizadas - Nº de análises fora dos padrões x 100)}}{\text{Nº de análises realizadas}}$$

VAZÃO DE ÁGUA TRATADA PRODUZIDA NA GRANDE VITÓRIA *EM LITROS POR SEGUNDO*



VAZÃO DE ÁGUA TRATADA PRODUZIDA NO INTERIOR *EM LITROS POR SEGUNDO*



PRODUTOS QUÍMICOS UTILIZADOS NO TRATAMENTO DA ÁGUA

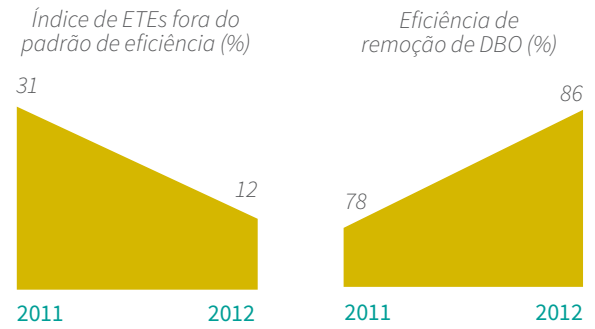
EM TONELADAS (GRI EN1)

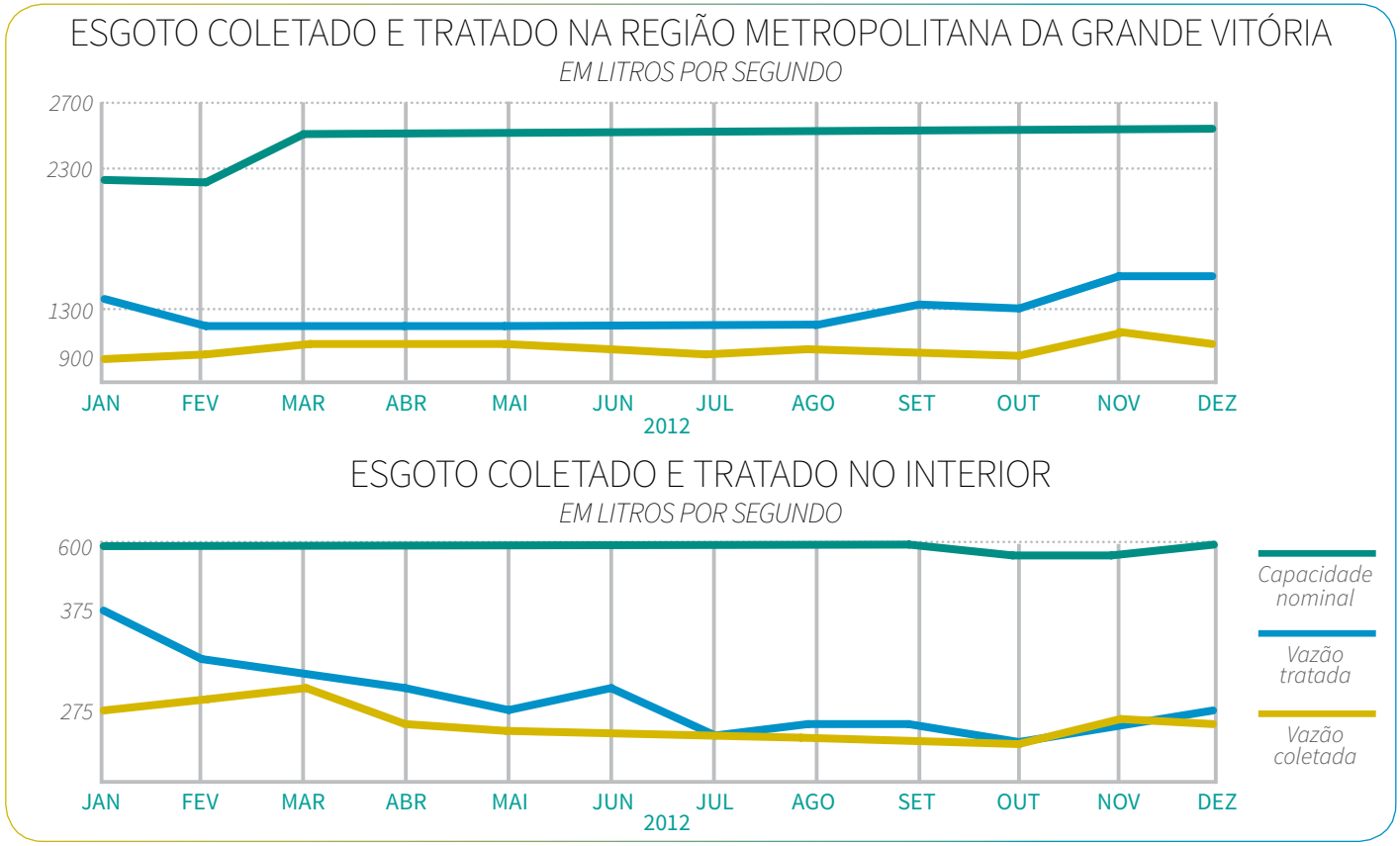
	GRANDE VITÓRIA	INTERIOR	TOTAL
Sulfato de Alumínio Líquido	*5.060,94*	*1.369,65*	*6.430,59*
Polieletrólito	*22,98*	*3,62*	*26,6*
Cal	*1.228,38*	*208,64*	*1.437,02*
Cloro Gás	*710,25*	*82,03*	*792,28*
Hipoclorito de Cálcio	*12,62*	*4,71*	*17,33*
Ácido Fluorsilícico	*811,3*	*153,42*	*964,72*
TOTAL	*7.846,47*	*1.822,07*	*9.668,54*

TRATAMENTO DE ESGOTOS *(GRI PR1 E PR2)*

O monitoramento do efluente das Estações de Tratamento de Esgoto cumpre a legislação no acompanhamento da eficiência do tratamento. Também são monitorados os corpos receptores quanto ao impacto do lançamento do efluente. Em caso de não conformidade, os ajustes são feitos na operação.

As estações da Companhia apresentaram uma eficiência média da redução de carga de poluente do esgoto de 95,4%, com destaque para as Estações de lodo ativado Mulembá, Araçás e Bandeirantes, na Região Metropolitana da Grande Vitória.

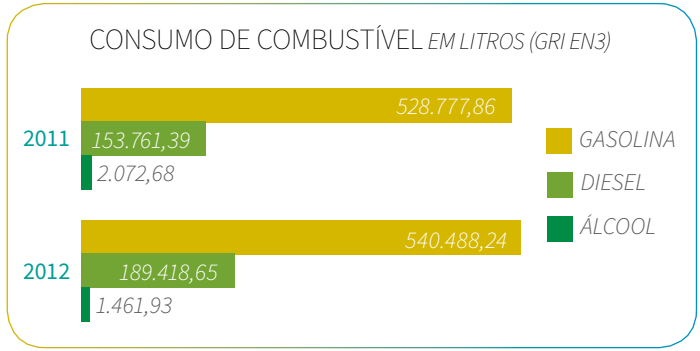




TRANSPORTE

A Cesan conta com uma frota de 424 veículos, controlada por um sistema de monitoramento eletrônico que aumenta a eficiência no uso de cada veículo. Para reduzir o consumo de combustíveis e facilitar o abastecimento, um cartão é associado a cada veículo, que viabiliza o monitoramento de seu consumo. Os motoristas recebem uma senha pessoal, que lhes permite utilizar qualquer veículo da Companhia, conforme suas habilidades de condutor.

Além da melhoria na eficiência do uso de combustíveis, para reduzir o impacto ambiental da frota, em dezembro de 2012, a Cesan iniciou a utilização de pneus recauchutados traseiros em caminhões. Do total de pneus adquiridos, 18 foram recauchutados, representando 67% do total de pneus adquiridos no período (GRI EN2).



CESAN CONCLUI PROGRAMA ÁGUAS LIMPAS E INAUGURA SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE VITÓRIA

Vitória será a primeira capital a ter 100% de esgoto tratado. O Governo do Estado do Espírito Santo, por meio da Cesan, inaugurou em 2012 as obras de implantação do sistema de esgotamento sanitário de Vitória. O investimento, que beneficiou 145 mil moradores das regiões para onde houve a expansão das redes de coleta e tratamento de esgoto, possibilitou que a capital se torne a primeira do Brasil a poder tratar 100% do esgoto.

Foram R$ 275 milhões investidos nas obras, iniciadas em 2008, que implantaram 169 km de redes de esgoto, atendendo a 15 mil imóveis e 145 mil moradores. Com a ligação desses imóveis às novas redes, 25 milhões de litros de esgoto por dia deixarão de ser lançados na Baía de Vitória.

As obras fazem parte do Programa Águas Limpas, um conjunto de empreendimentos que ampliou o abastecimento de água e os serviços de coleta e tratamento de esgoto na Grande Vitória e no interior do Espírito Santo. Em oito anos – de 2003 a 2010 – os investimentos superaram R$ 1 bilhão entre planejamento, projetos executivos e obras de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Mulembá foi ampliada para tratar o esgoto coletado pelas novas redes

GESTÃO

CENÁRIO DE ATUAÇÃO *(GRI 1.2 E 4.11)*

O planejamento estratégico é a principal ferramenta de gestão na Cesan. A cada dois anos, a Empresa realiza análise dos ambientes interno e externo. A última avaliação, realizada em 2011, prevalece para 2012 e será revisada em 2013.

A análise é feita por meio da aplicação de questionários, respondidos por todos os colaboradores. A compilação das respostas serve de base para um workshop entre gestores e a alta direção da Empresa.

Nesse processo, foram definidas as estratégias de atuação para reduzir riscos e aproveitar as potencialidades da Empresa. Os principais pontos no cenário de atuação da Cesan são:

- Crescimento em função de novos projetos

Em 2012, a Cesan entregou as obras do Programa Águas Limpas, o maior plano de obras de saneamento da história do Espírito Santo, com mais de R$ 1 bilhão de investimentos realizados em oito anos. Com a entrada em operação dos sistemas de esgotamento sanitário implantados pelo Águas Limpas, a Cesan totalizou 80 mil ligações de esgoto disponíveis para a população, o que significa mais pessoas com acesso a esgotamento sanitário e mais receita para a Companhia, garantindo equilíbrio econômico, financeiro e investimentos futuros.

A projeção é que esse setor continue crescendo. Até 2014, o plano de investimentos da Cesan prevê recursos de mais de R$ 1 bilhão, sendo R$ 513 milhões aplicados em coleta e tratamento de esgoto. A meta é elevar a cobertura com o serviço dos atuais 50% para 70% da população nas áreas urbanas nos 52 municípios onde a Cesan atua.

- Solidez financeira

Desde 2003, a Cesan vive crescimento ascendente, tornando-se uma Empresa de referência pela governança e qualidade da gestão. A solidez financeira da Companhia garante a credibilidade necessária para a captação de recursos, permitindo alavancar o crescimento das atividades, principalmente pelo investimento em obras de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto.

- Metas e objetivos estratégicos

A correta avaliação de cenários e a condução administrativa eficaz vêm permitindo à Empresa alcançar metas e objetivos estratégicos ao longo do tempo. A principal delas foi a universalização do abastecimento de água para a população das áreas urbanas nos 52 municípios onde atua, resultado alcançado em 2009 e que a Cesan vem mantendo com investimentos significativos.

No setor de esgotamento sanitário, o resultado na Região Metropolitana da Grande Vitória ficou próximo à meta de 60% de cobertura para 2012, atingindo um índice de 57,5%. Quando incluídos os demais municípios no cálculo, esse índice chega a 50%.

- Empresa de referência

A Cesan vem recebendo ano a ano reconhecimento público por meio de prêmios nacionais, como o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS), e estaduais, como o Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES), ambos conquistados em 2012 por unidades da Companhia. A capacidade de investimento e a atuação de referência da Empresa fomentam o interesse de municípios em firmar e renovar contratos de concessão.

- Avaliação dos clientes

O crescimento da Cesan é acompanhado por uma gestão voltada para o respeito ao cliente, valorização do conhecimento e a evolução organizacional. Para monitorar o reflexo dessa postura na percepção dos consumidores, a Cesan realiza anualmente a pesquisa de satisfação com os serviços prestados. Em 2012, o índice de satisfação do cliente foi de 67,8%. Quando segmentado para o serviço de abastecimento de água, esse índice sobe para 69,98%.

- Visão de futuro

Planejamento é essencial para a Cesan. Como forma de orientar investimentos a longo prazo, a Empresa desenvolveu os Planos Diretores de Água e de Esgoto da Região Metropolitana da Grande Vitória, que concentra quase a metade da população do Espírito Santo. Os planos orientam as obras e o investimento necessário para manter a universalização do serviço de água e universalizar o serviço de esgoto até 2025. No interior do Estado, a Empresa desenvolve, em parceria com as prefeituras, os planos municipais de saneamento e atua principalmente nos aspectos técnicos e de engenharia.

AMBIENTE DE REGULAÇÃO

As diretrizes e a política estadual de saneamento básico do Espírito Santo são determinadas pela Lei nº 9.096/2008 e pela Lei Complementar nº 477/2008, que criou a Agência Reguladora de Saneamento Básico e de Infraestrutura Viária do Espírito Santo (Arsi), uma autarquia de regime especial, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, patrimonial, técnica e financeira, vinculada à Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (Sedurb).

Essas leis alinham o Espírito Santo à legislação brasileira do setor de saneamento estabelecida em 2007, através da Lei Federal de Saneamento Básico (nº 11.445), e institucionalizam o compromisso do Governo Estadual com a universalização do acesso ao abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos. Além disso, determinam que esses serviços sejam realizados de maneira adequada à saúde pública, à proteção do meio ambiente e mediante regulação, buscando parceria com os municípios. Nesse contexto, a Arsi cumpre o papel de regular e fiscalizar o setor de saneamento, incluindo os contratos de concessão da Cesan.

MODELO TARIFÁRIO

A Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo (Arsi) estabeleceu um conjunto de medidas para o aperfeiçoamento da estrutura tarifária da Cesan. Entre outros objetivos, as medidas visam definir com objetividade os critérios para concessão de Tarifa Social, simplificar os critérios de classificação de clientes e estabelecer tarifas progressivamente maiores para consumos mais elevados, estimulando a economia e a redução do desperdício.

ESTRUTURA TARIFÁRIA

CATEGORIAS

- TARIFA SOCIAL
- RESIDENCIAL
- COMÉRCIO / SERVIÇOS
- INDÚSTRIA
- PODER PÚBLICO

- Simplificação para a classificação da Categoria Residencial
- Redução dos custos para atualização cadastral
- Redefinição de critério para enquadramento na Tarifa Social
- Definição de descontos tarifários para a Tarifa Social

FAIXAS DE CONSUMO

- 0 a 10 m^3
- 11 a 15 m^3
- 16 a 20 m^3
- 21 a 30 m^3
- 31 a 50 m^3
- Mais de 50 m^3

- As tarifas permanecem crescentes quanto maior for a faixa de consumo.

TARIFAS DOS MUNICÍPIOS

Até agosto/2016, todos os municípios atendidos pela Cesan passarão a ter a mesma tarifa.

TARIFAS DE ESGOTO

Até agosto/2014, as tarifas de esgoto serão calculadas com base em apenas dois percentuais: usuários residenciais e usuários não residenciais.

TARIFA SOCIAL

A Tarifa Social, que possui descontos de até 60%, passa a beneficiar os usuários da categoria Residencial e que estejam inscritos no Programa Bolsa Família ou que recebam Benefício de Prestação Continuada (BPC).

APRIMORAMENTO DE INFORMAÇÕES

As atividades para melhoria da qualidade das informações do cadastro comercial da Cesan em 2012 consistiram, entre outras, em vistoria e varredura de imóveis. Nesse processo, os vistoriantes de campo verificam o grupo de consumo do imóvel e a quantidade de residências de cada ligação. O objetivo foi aumentar o faturamento da Cesan, principalmente pela identificação de locais que possuíam características residenciais e atualmente são estabelecimentos comerciais. Ao todo foram 1.753 vistorias realizadas na Região Metropolitana da Grande Vitória.

Outra ação importante para a evolução do cadastro de clientes foi o contrato firmado com a Câmara de Dirigentes Lojistas de Vitória (CDL) e com a Serasa S.A para a prestação de serviços de banco de dados, centralização de dados de clientes para consultas e o registro de operações inadimplentes. Os contratos também serviram para o enriquecimento de cadastro da Cesan com o fornecimento de dados dos clientes, como nome e razão social de acordo com o banco de dados da Receita Federal do Brasil.

MONITORAMENTO DE METAS *(GRI 4.9)*

Acompanhar a execução e atualização das estratégias empresariais é atribuição do Comitê Permanente de Gestão Estratégica, do qual fazem parte os diretores da Empresa, entre outros técnicos.

A cada quatro meses são realizadas reuniões para avaliação do planejamento estratégico e orçamento empresarial, nas quais são apresentados indicadores e resultados das diversas unidades da Companhia e as principais atividades desenvolvidas. Para avaliação periódica pela alta administração, a Cesan também elabora mensalmente relatório com informações corporativas sobre desempenho empresarial.

O desempenho operacional é monitorado de forma on-line por meio de sistemas informatizados. O ERP/SAP integra os processos das áreas administrativas e abrange controladoria, empreendimentos, manutenção, suprimentos e recursos humanos. O Sicat (Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento) registra e controla informações sobre todas as demandas dos clientes e o atendimento realizado.

BUSCA DA EXCELÊNCIA

A Cesan adota de forma corporativa o Modelo de Excelência da Gestão, da Fundação Nacional da Qualidade, que culminou na conquista do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) e do Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) pelos resultados alcançados. O modelo permite à Empresa aprimorar seus processos, adotando uma cultura de melhoria contínua.

O governador do Estado, Renato Casagrande; o presidente da Cesan, Neivaldo Bragato; e o diretor de Meio Ambiente da Empresa, Anselmo Tozi, fazem o lançamento do Programa Se Liga na Rede com a ligação do Palácio Anchieta, sede do Governo, à rede de esgoto da Companhia

Nesse sentido, a Companhia também mantém certificações da qualidade ISO 9001:2008 nos laboratórios de controle da qualidade da água e do esgoto, nos escritórios de

atendimento ao cliente da Região Metropolitana da Grande Vitória, além do Call Center 115 e do Centro de Controle Operacional, na Região Metropolitana da Grande Vitória.

Em 2012, a Cesan concluiu etapas importantes da preparação para a certificação ISO 9001:2008 das atividades administrativas dos processos de faturamento, arrecadação, cobrança, retirada de irregularidades e vistoria de inativos. Entre as fases concluídas nesse ano, estão a elaboração do manual da qualidade, política de qualidade, procedimentos operacionais, instruções de trabalho e outras. A previsão é que a auditoria de certificação seja realizada em 2013.

PROGRAMA SE LIGA NA REDE *(GRI EC4 E EC8)*

Em 2012, foi concluído o Programa Águas Limpas, o maior plano de obras de saneamento já realizado no Espírito Santo. São cerca de 80 mil ligações de imóveis às redes de esgoto disponíveis para uso da população da Região Metropolitana da Grande Vitória. O Programa Se Liga na Rede foi criado para aumentar o número de imóveis ligados às redes de esgoto da Cesan.

Além de campanhas publicitárias, o programa realiza abordagens domiciliares nos imóveis que têm a ligação disponível. Ao todo, foram realizadas 11.577 ligações de imóveis às redes de esgoto da Cesan, reduzindo a ociosidade do sistema e gerando impacto positivo na receita operacional da Companhia.

Para garantir o acesso de famílias de baixa renda ao serviço, o Governo do Estado repassou para a Companhia R$ 11,63 milhões para realização de ligações gratuitas de imóveis às redes, além do desenvolvimento de ações socioambientais como reuniões comunitárias, sessões de cinema, visitas às Estações de Tratamento de Esgoto e abordagem visando à sensibilização para ligação aos sistemas.

O benefício da ligação gratuita é concedido a moradores inscritos nos Programas Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada ou que residem em Zonas Especiais de Interesse Social (Zeis). O repasse de recursos foi proveniente de desoneração tributária do Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) que incide sobre a energia elétrica consumida pela Cesan.

Ao todo, no ano de 2012, 425 famílias tiveram seus imóveis ligados às redes de esgoto gratuitamente. Foram investidos R$ 396,47 mil em pequenas obras nas áreas internas dos imóveis, que agora passam a dar destinação adequada ao esgoto sanitário.

A Cesan oferece ainda a opção de ligação financiada. O serviço de ligação é executado pela Empresa e o pagamento é parcelado na fatura de água do cliente.

Uma das atividades do Programa Se Liga na Rede foi promover visitas técnicas de moradores às Estações de Tratamento de Esgoto da Cesan

NÚMEROS DO PROGRAMA SE LIGA NA REDE EM 2012

6 *municípios envolvidos*

110 *bairros visitados*

R$ 804 MIL *em ações socioambientais*

RESULTADOS DAS ABORDAGENS DOMICILIARES

Moradores não encontrados/ausentes	2.427
Proposta da ligação financiada	23
Proposta da ligação gratuita	1.422
Recusa à ligação	276
Assumiram o compromisso de fazer a ligação por conta própria	1.072
Endereço remanejado com envio de correspondência	400
Nº de clientes envolvidos nas ações	17.630

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA

Como forma de acompanhar o desenvolvimento tecnológico na área da informação, em 2012, a Cesan investiu mais de R$ 9 milhões em equipamentos, serviços e sistemas. As principais atividades foram:

- Aquisição de novo servidor de e-mail, solução de comunicação unificada (messenger, áudio e videoconferência) e Office 2010 como software padrão de ferramenta de escritório para todos os computadores.

- Contratos de telefonia móvel e fixa.

- Renovação e manutenção para preservar o investimento no Data Center.

- Desenvolvimento, manutenção, suporte e treinamento de software.

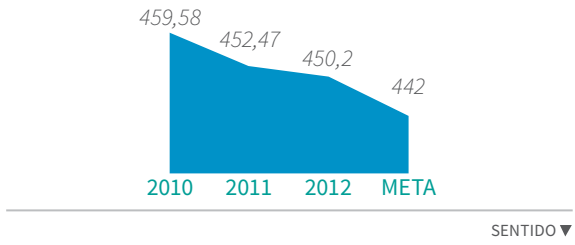
- Apoio a desenvolvimento de processos internos e automação.

REDUÇÃO DE PERDAS

Os esforços da Cesan para reduzir as perdas de água nos sistemas de tratamento e distribuição resultaram em uma diminuição de 452,47 litros por ligação por dia, em 2011, para 450,2 litros por ligação por dia em 2012. O índice de hidrometração manteve-se em 94,1% em 2012 e o indicador de macromedição passou de 73,2%, em 2011, para 97% em 2012.

Uma das principais iniciativas nesse sentido foram as obras de setorização, realizadas em 2012, nos setores Caçaroca, Garoto e Boa Vista, que focaram a redução de perdas e melhoraram o abastecimento de água para mais de 148 mil habitantes do município de Vila Velha, na Região Metropolitana da Grande Vitória. Foram implantados mais de 42 mil metros de extensão de redes de água, concluídos 357 serviços de interligação de redes e instaladas 12 estações pitométricas, 15 macromedidores e quatro válvulas redutoras de pressão. O valor total do investimento é de R$ 19,5 milhões, que devem ser concluídos em dezembro de 2013.

Índice de perdas totais de água por ligação (litros/ligação/dia)



Estudo avaliou a eficiência da higienização pela exposição prolongada do lodo de esgoto à radiação solar

HIGIENIZAÇÃO DO LODO DE ESGOTO NA ETE CASTELO

Estudo realizado na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) em Castelo, interior do Espírito Santo, avaliou a viabilidade técnica e econômica do processo de higienização em leitos de secagem de lodo de esgoto.

O processo de higienização foi fundamentado na exposição prolongada do lodo à radiação solar, como alternativa ao processo de estabilização alcalina. Os fatores climáticos locais favoráveis e a disponibilidade de estrutura física propiciaram o desenvolvimento do trabalho no município de Castelo, região Sul do Estado do Espírito Santo.

O trabalho recebeu o troféu Biguá, no 1° Prêmio Gestão das Águas, promovido pela TV Gazeta Sul e pelo Comitê da Bacia do Rio Itapemirim.

PESSOAS

Toda a força de trabalho da Cesan é contratada pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) brasileiras. O concurso público é a principal forma de seleção de trabalhadores. Os empregados só podem ser admitidos com mais de 18 anos de idade e estagiários ou menores aprendizes acima de 16 anos em conformidade com a lei (GRI HR6). Em dezembro de 2012, os quadros da Empresa contavam com 1.692 trabalhadores. O total de empregos gerados no ano foi de 4.338 postos de trabalho. (GRI LA1)

O acordo coletivo de trabalho da Empresa, formalizado com o sindicato, abrange todos os empregados e conta com benefícios como redução da jornada de trabalho para 40 horas semanais, adiantamento salarial de até 50% na primeira quinzena do mês, além de complemento integral da remuneração em caso de afastamento, 65% de remuneração de férias, licença prêmio, entre outros. O acordo aborda ainda temas como assistência médica e odontológica, insalubridade, indenização em caso de morte por acidente de trabalho e reembolso de despesas com medicamentos em casos específicos. (GRI LA4 e LA9)

POSTOS DE TRABALHO POR TIPO EM 2012

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Empregados concursados	1.454	1.451	1.450	1.451	1.448	1.455	1.454	1.448	1.454	1.454	1.449	1.450
Empregados Ad Nutum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Diretores	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Estagiários	186	194	192	185	191	186	185	189	188	197	187	194
Aprendizes	48	47	47	46	45	45	40	39	39	39	38	38
Terceiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1.698	1.702	1.699	1.692	1.694	1.696	1.689	1.686	1.691	1.700	1.684	1.692

DEMONSTRATIVO MENSAL DE ENTRADAS E SAÍDAS DE EMPREGADOS EM 2012 *(GRI LA2)*

	ANUAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Mês anterior		1.470	1.464	1.461	1.460	1.461	1.458	1.465	1.464	1.458	1.464	1.464	1.459
Entrada	69	0	6	9	5	4	11	6	3	10	5	4	6
Saída	79	6	9	10	4	7	4	7	9	4	5	9	5
Total	-	1.464	1.461	1.460	1.461	1.458	1.465	1.464	1.458	1.464	1.464	1.459	1.460
Turn over	5,03	0,20	0,51	0,65	0,31	0,38	0,51	0,44	0,41	0,48	0,34	0,44	0,38

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA EM 2012 *EM % (GRI LA2)*

	18-23	*24-33*	*34-38*	*39-53*	*54-58*	*59 ou mais*	*TOTAL*
JAN	0,036	0,072	0,036	0	0	0,036	0,252
DEZ	0,108	0,072	0,108	0	0,072	0,072	0,506

TAXA ROTATIVIDADE

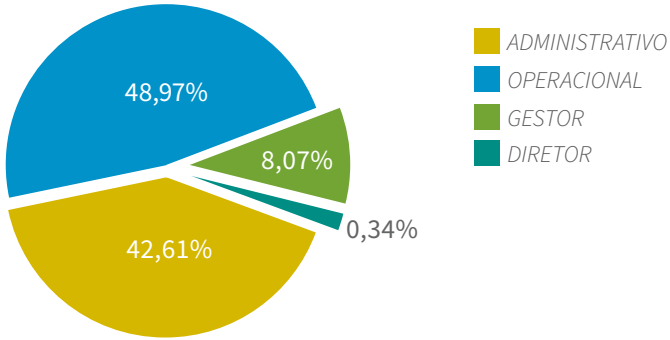
	FEMININO	*MASCULINO*
JAN	0,26%	0,25%
DEZ	0,65%	0,45%

ROTATIVIDADE POR SEXO EM 2012 *(GRI LA2)*

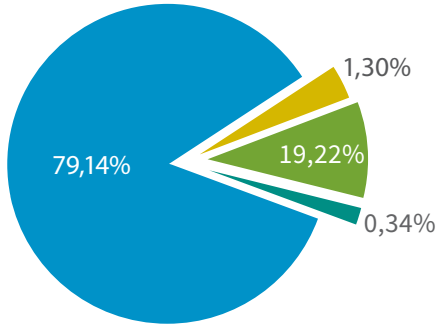
INCENTIVO À APOSENTADORIA

O Programa de Incentivo à Aposentadoria e Demissão Voluntária (PIADV) tem forte influência nas entradas e saídas totais de empregados. Em 2012, foram desligados 26 empregados pelo PIADV. Também foi reaberto o prazo de adesão ao Programa e foram promovidos 10 eventos para divulgação, do qual participaram 138 empregados.

FORÇA DE TRABALHO POR CATEGORIA PROFISSIONAL *(GRI LA 13)*



FORÇA DE TRABALHO POR CARREIRAS *(GRI LA 13)*



QTD.	
1.157	TÉCNICO DE SISTEMA DE SANEAMENTO
19	TECNÓLOGO DE SISTEMA DE SANEAMENTO
281	ANALISTA DE SISTEMA DE SANEAMENTO
5	DIRETOR
1.462	TOTAL

FORÇA DE TRABALHO POR GÊNERO *(GRI LA13)*

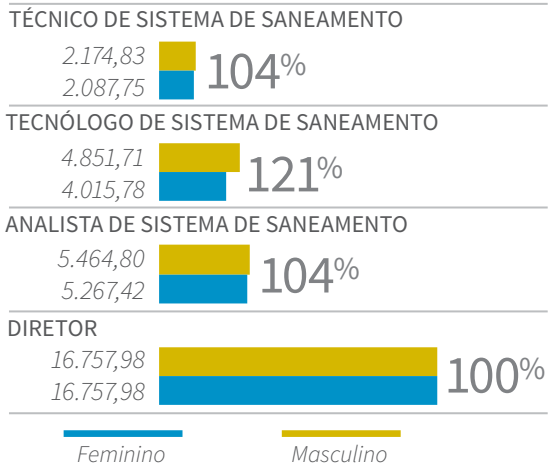
72,71% *sexo masculino*

27,29% *sexo feminino*

FORÇA DE TRABALHO POR FAIXA ETÁRIA *(GRI LA13)*

41	43	37
Média de idade na Empresa	*Média de idade masculina*	*Média de idade feminina*

PROPORÇÃO DO SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES *(GRI LA 14) EM DEZEMBRO DE 2012*



PISO SALARIAL *(GRI EC5)*

O piso salarial pago pela Cesan em 2012 equivale a 167,39% do salário mínimo nacional.

R$1.041,20
Piso salarial da Cesan

R$622,00
Salário mínimo nacional

PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

A Gestão Empresarial por Resultados (GER) premia a dedicação dos empregados conforme o desempenho para que sejam alcançadas as metas do planejamento estratégico da Cesan. A remuneração relativa à GER é condicionada à apuração de resultados positivos no encerramento de cada exercício e aos indicadores de desempenho. Em 2012, foram distribuídos R$ 8,34 milhões aos empregados a título de participação nos resultados.

OUTROS BENEFÍCIOS *(GRI EC3)*

Além dos benefícios previstos em lei, a exemplo do vale-transporte e do 13° salário, os colaboradores da Cesan contam com vantagens que complementam a remuneração e ampliam a qualidade de vida deles e de seus familiares, como assistência médica, auxílio dependente especial, seguro de vida em grupo, auxílio creche e pré-escola, auxílio-alimentação, assistência médica e odontológica.

A Empresa oferece ainda previdência complementar por meio da Fundação Assistencial dos Empregados da Cesan (Faeces). A Companhia contribui com uma parcela mensal, proporcional à contribuição realizada pelos participantes dos planos. O valor total repassado pela Cesan para a Faeces a título de patrocínio foi de R$ 3,67 milhões. O total repassado a título de amortização de compromissos da Cesan junto à Faeces foi de R$ 8,5 milhões em 2012.

ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA

A Cesan destinou R$ 6,45 milhões em 2012 para assistência médica e odontológica de empregados e dependentes. Por meio da Assistência Médica e Odontológica Suplementar (Amos), a Empresa proporcionou cobertura com consultas, exames e internações para 1.511 empregados e 2.420 dependentes, totalizando 3.931 beneficiários.

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL *(GRI LA10 E LA11)*

A gestão de pessoas na Cesan atua na criação da cultura de excelência. Os programas em andamento criam condições para aquisição e desenvolvimento de competências dos profissionais e contribuem para os resultados da organização. A educação profissional é estruturada em cinco programas:

- *Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDGC) – desenvolve competências essenciais para o desempenho da liderança, contribui para a mudança de postura gerencial frente aos cenários em constante transformação.*

- *Programa de Desenvolvimento Acadêmico – voltado para o aperfeiçoamento profissional e crescimento na carreira. Constitui-se de concessão de bolsa para realização de cursos de pós-graduação. Em 2012, foram investidos R$ 264,8 mil em cursos para 62 empregados.*

- *Programa de Desenvolvimento Institucional – atende a demandas de capacitação e desenvolvimento necessárias à implantação e à manutenção de programas e projetos institucionais, principalmente voltados para a integração de empregados, estagiários e adolescentes aprendizes, além da preparação para a aposentadoria.*

- *Programa de Desenvolvimento Funcional – voltado para a capacitação técnica de empregados nos processos empresariais de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, comercial e relações com o cliente, meio ambiente, engenharia, administração, informática, logística, saúde e segurança, qualidade, manutenção eletromecânica e automação, energética, engenharia de serviços e saneamento.*

O índice de capacitação em 2012 foi de 63,2%. Foram investidos R$ 969,7 mil na realização de 583 eventos de capacitação e desenvolvimento, totalizando 84.147 horas de treinamento direcionadas para os 1.332 empregados da organização. (GRI LA10)

Treinamentos para novos empregados são promovidos pelo Programa de Desenvolvimento Institucional da Cesan

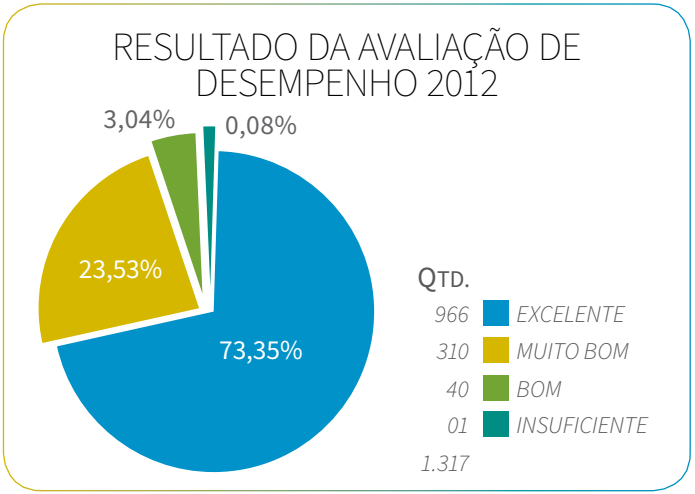
- *Programa de Desenvolvimento Comportamental – abre o debate e a reflexão sobre as relações entre as pessoas no ambiente de trabalho, para desenvolver uma visão sistêmica do ser humano, administrar os focos de conflitos e proporcionar o desenvolvimento do trabalho em equipe.*

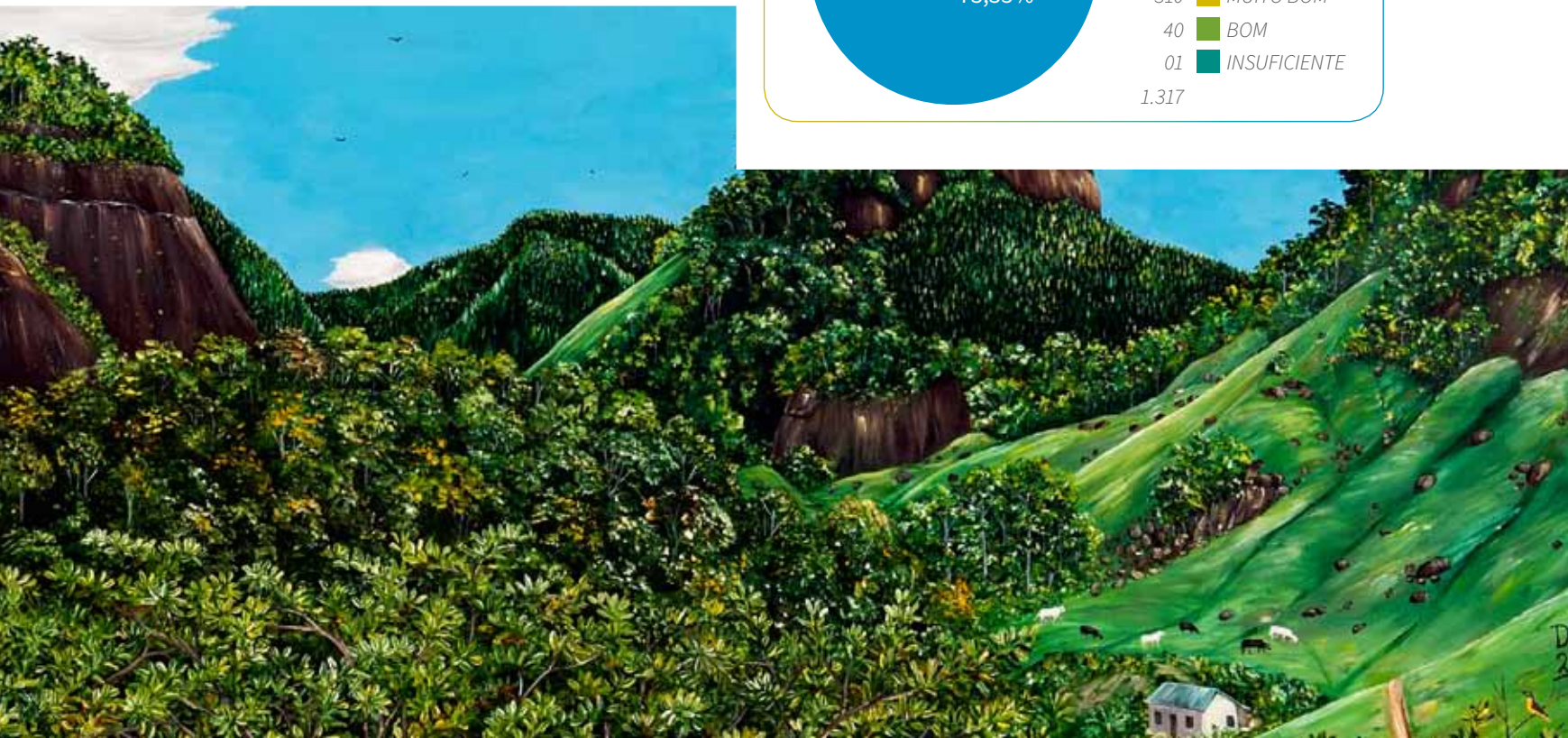
CARREIRA E REMUNERAÇÃO *(GRI EC7)*

Todas as admissões de empregados efetivos são realizadas na Cesan através de Concurso Público, conforme disposto no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil. A Empresa institucionaliza e disciplina a admissão, salários, crescimento, movimentações e resultados esperados dos colaboradores por meio do Plano de Carreiras e Remuneração (PCR), o principal instrumento de gestão de pessoas da Companhia.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO *(GRI LA12)*

Todos os empregados são anualmente avaliados em seu desempenho e competência de acordo com a função que exercem. A partir da análise das informações, são elaboradas atividades para o desenvolvimento das competências que não atingiram índice satisfatório.





A palestra de abertura do encontro foi realizada pelo professor Mário Persona, consultor de estratégias de comunicação e marketing

ENCONTRO PROMOVE INOVAÇÃO

Organizado pelo Comitê Permanente de Cooperação Técnico-Científica, o Encontro de Inovação da Cesan tem como objetivo divulgar a produção técnica e científica, além de estimular as atividades inovadoras dentro da Empresa. Em sua 6ª edição, em 2012, o encontro teve a participação de 638 pessoas. O evento foi aberto ao público e a fornecedores da Cesan.

CARREIRA

A avaliação de desempenho é um dos critérios para as promoções concedidas pela Empresa e permite aos empregados, classificados com conceito Muito Bom ou Excelente, concorrerem à promoção por mérito ou antiguidade. As promoções são concedidas em anos alternados.

Em 2012, 617 empregados foram promovidos por mérito, que leva em conta a avaliação de desempenho. A Cesan ofereceu ainda 44 promoções para empregados por crescimento na carreira universitária, da categoria Júnior para Pleno, que ocorre automaticamente conforme o PCR.

ATUAÇÃO EM SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A Cesan desenvolveu durante o ano de 2012 palestras presenciais e orientações por meio de boletins informativos com o tema saúde e segurança no trabalho. Também foi realizado atendimento social e médico a empregados e familiares, além de programas e atividades para melhorar a segurança no trabalho.

PROGRAMAS E ATIVIDADES PARA A SAÚDE DO TRABALHADOR

- Acompanhamento a empregados com problemas de saúde ou em tratamento específico, acompanhamento em perícias do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), revisão e desenvolvimento do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Ao todo, foram realizados 1.450 atendimentos médicos de saúde ocupacionais para exames admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, demissionais e mudança de função, entre outras ações.

- Realizada anualmente, a Campanha de Imunização Contra a Gripe resultou em 940 empregados vacinados contra diversos tipos de vírus da gripe.

- O programa Administre Seu Dinheiro de Forma Consciente é composto de medidas educativas de consumo para prevenir conflitos no ambiente de trabalho, problemas familiares e diminuição da autoestima decorrentes de desequilíbrio financeiro. É realizado em três etapas: palestra educativa, da qual participaram 120 empregados; curso, com a participação de 40 pessoas, envolvendo empregados e familiares; e consultoria individual quando constatada a necessidade de reequilíbrio socioeconômico.

- Por meio de convênio com academias, a Empresa obtém desconto nas mensalidades dos estabelecimentos, como medida para incentivar a prática de exercícios físicos regulares por empregados e familiares. Em 2012, foram 16 academias conveniadas.

- Além de realizar palestras preventivas nas unidades operacionais, por meio do Programa de Dependência Química, a Cesan firma convênio com instituições de atendimento para pessoas em uso abusivo de drogas. Em 2012, duas novas instituições foram conveniadas.

- O Projeto Culinária Saudável é realizado em parceria com o Serviço Social da Indústria (Sesi), e são ministradas aulas de culinária para os empregados com o objetivo de promover bons hábitos de alimentação. Participaram 70 pessoas.

- A unidade móvel de odontologia preventiva do Sesi atendeu gratuitamente 110 empregados da Companhia em 2012, realizando exame clínico, orientação preventiva, tartarotomia, profilaxia e aplicação tópica de flúor.

- Por meio das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), em 2012 foram realizadas palestras e mutirão de limpeza para eliminação dos focos do mosquito

transmissor da dengue nas unidades da Cesan. As atividades também envolveram orientações e distribuição de materiais de campanhas de prevenção às Doenças Sexualmente Transmissíveis.

- O Programa de Saúde Mental fez diagnóstico quantitativo e qualitativo sobre aspectos que podem afetar a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Em 2012, o trabalho envolveu 60 empregados de duas unidades operacionais da Cesan.

- O Programa de Readaptação e Reabilitação Funcional é desenvolvido para acompanhar empregados que mudam de função por limitação física ou psíquica. O trabalho é feito pelos médicos do trabalho e assistentes sociais da Cesan. As atividades envolvem reuniões periódicas com o INSS, além de atender, encaminhar e acompanhar os empregados em processo de readaptação.

ATIVIDADES E PROGRAMAS DE SEGURANÇA NO TRABALHO *(GRI LA8)*

- Revisão do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que incluiu o reconhecimento de risco nos locais de trabalho e das funções existentes na Empresa. Elaboração do plano de ação em virtude das constatações, com a divulgação do documento para as unidades organizacionais, além de monitoramento do plano.

- Preenchimento das Seções II (Registros ambientais) e III (Resultado de monitoração biológica) em 54 Perfis Profissiográficos Previdenciários (PPP);

- Instrução do módulo Segurança no Trabalho em seis edições do programa “Primeiros Passos”, voltado para estagiários e menores aprendizes, além de seis edições do treinamento para operadores de Estações de Tratamento de Água;

- Coordenação da eleição para composição das 13 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), por meio das quais é garantida a participação dos empregados no monitoramento e na elaboração dos programas de segurança e saúde ocupacional. Os integrantes são eleitos pelos empregados e indicados pela Companhia. A representatividade abrange a totalidade dos empregados. (GRI LA6)

- O programa Cipa Ativa estimula a participação dos empregados como membros da Cipa. Em 2012, foi criado um sistema de acompanhamento regular por parte da equipe técnica de segurança do trabalho, melhorando a comunicação entre o serviço de segurança do trabalho da Empresa e as comissões.

- O Programa Força Tarefa (Profort) foi implantado em 2012 para levantamento de campo das situações de riscos e perigos existentes nas diversas áreas da Empresa, que podem comprometer a integridade física dos empregados e terceiros.

NÚMEROS DO PROFORT

110 *estabelecimentos visitados em 47 municípios do interior do Estado*

61 RELATÓRIOS

que somam 1.135 necessidades de melhorias no interior. Dessas, 29,51% já foram atendidas

56 RELATÓRIOS

elaborados na Grande Vitória, com 218 necessidades de melhorias e 5% dos itens resolvidos

Índios se Banhando Num Rio Capixaba
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,60m x 0,94m

- O Programa de Identificação de Espaços Confinados caracteriza os locais não projetados para ocupação humana contínua, que possuam meios limitados de entrada e saída, cuja ventilação é insuficiente para remover contaminantes ou onde possa existir a deficiência ou o enriquecimento de oxigênio.

- Em 2012 foram realizados seis eventos da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), que envolveram 940 empregados da Cesan e 260 terceirizados.

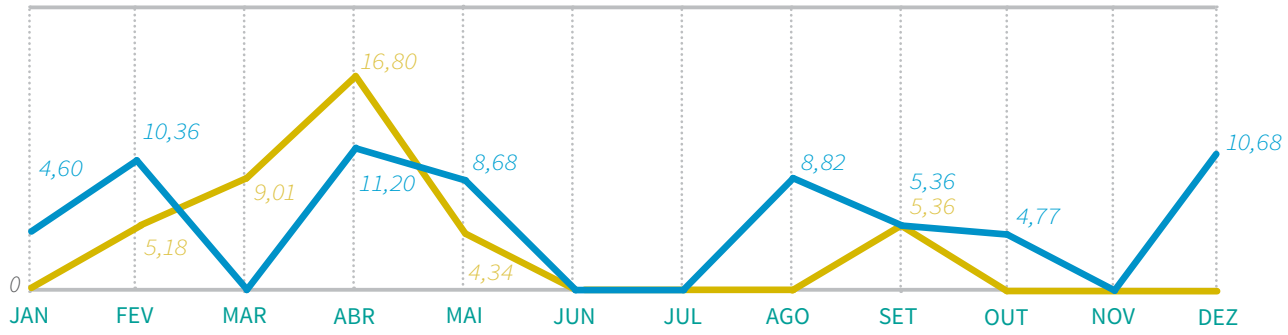
- A Comissão Cloro Mais Seguro, entre outras atividades, realiza diagnóstico das Estações de Tratamento de Água, que fazem desinfecção de água com cilindros de cloro gás de 68 e 900 kg; identifica e sugere tecnologias para estocagem, manuseio, dosagem e distribuição de cloro gás liquefeito; propõe alternativas ao cloro gás segundo critérios de segurança e viabilidade econômica; sugere melhoria ou substituição de instalações para evitar acidentes do trabalho; propõe procedimentos nas áreas de meio ambiente, dosagem, manuseio, transporte e estocagem de cloro.

- Os Jogos de Integração da Cesan são realizados anualmente para promover o entrosamento entre os empregados e o espírito de cooperação, além de estimular a prática esportiva. Em 2012, 450 empregados, estagiários e familiares participaram dos jogos, sendo as inscrições abertas a estagiários, empregados e seus familiares. Paralelamente aos jogos, é realizado o Prêmio Campeão Solidário, entregue ao grupo que arrecadar o maior volume de alimentos não perecíveis. Em 2012, foi arrecadada 1,5 tonelada de alimentos que foram doados para 10 instituições assistenciais.

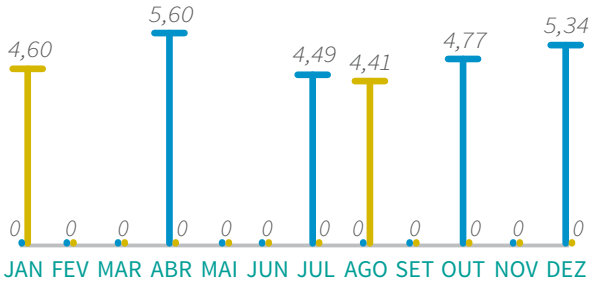
Nos Jogos de Integração da Cesan de 2012, houve a participação de 450 pessoas qe arrecadaram alimentos para instituições assistenciais

TAXA DE FREQUÊNCIA - ACIDENTE TÍPICO 2012

(GRI LA7)



TAXA DE FREQUÊNCIA ACIDENTE TRAJETO 2012



TAXA DE GRAVIDADE 2012

UM ÓBITO POR ACIDENTE DE TRAJETO EM 2012

31 *acidentes de trabalho em 2011*

29 *acidentes de trabalho em 2012*

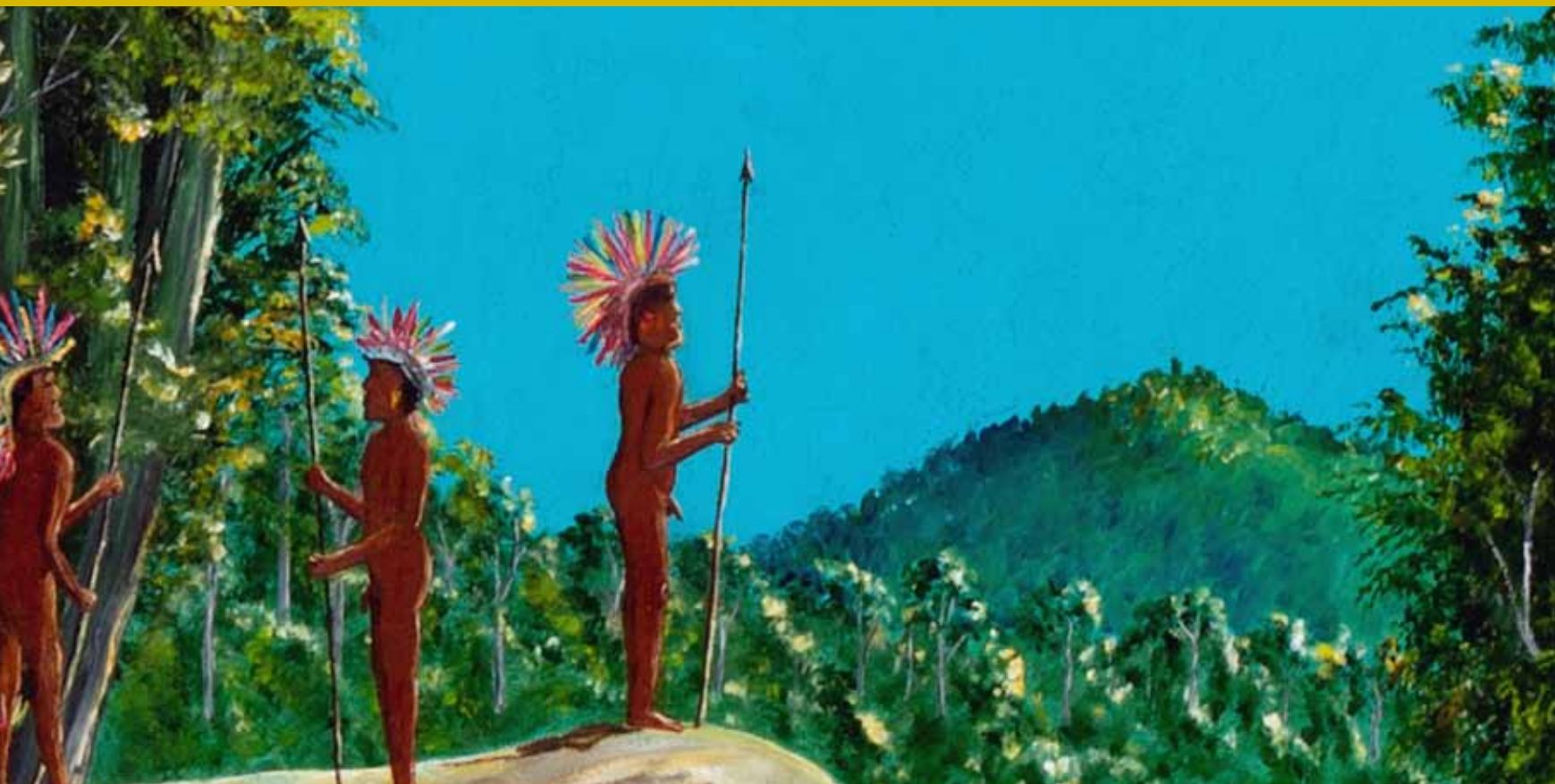
Com perda de tempo

Sem perda de tempo

Além de Muniz Freire, a Cesan promoveu atividades de reflorestamento em diversos municípios com a participação da comunidade

REFLORESTAMENTO DA CAPTAÇÃO DE ÁGUA EM MUNIZ FREIRE

Por iniciativa dos empregados da unidade da Cesan no município de Muniz Freire, foi iniciada a recuperação das matas ciliares na captação de água da Cesan no Córrego Vargem Grande. Foram plantadas 400 mudas de 35 espécies nativas em uma área de 2.195 m^2. A recuperação florestal contou com o envolvimento de alunos das escolas das comunidades locais. A ação também atende à compensação ambiental exigida no processo de licenciamento ambiental da ETE Muniz Freire.



MEIO AMBIENTE

O cenário atual exige das empresas que a gestão articule os processos para que se desenvolvam de forma equilibrada e sustentável. A Cesan executa suas atividades visando à prestação de serviços de saneamento que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da população, sem deixar de lado o gerenciamento dos riscos e impactos ambientais, com medidas que vão além do cumprimento da legislação.

POLÍTICA AMBIENTAL

(GRI 4.8 e EN14)

A Cesan considera a necessidade de compatibilizar suas ações com a conservação do meio ambiente. Todas as atividades e serviços da Empresa devem estar em harmonia com o Meio Ambiente, visando a sua recuperação e conservação para as gerações futuras, dentro dos princípios do Desenvolvimento Sustentável.

Impossível hoje desassociar as questões ambientais dos objetivos e metas a serem atingidos pelas organizações de saneamento. Fazer saneamento é agir em benefício do meio ambiente, como importante fator de despoluição das bacias hidrográficas. Além disso, o tratamento de esgoto e a distribuição de água tratada se caracterizam por atividades de benefício público geral, sendo indispensáveis à manutenção de boas condições de saúde da população. São compromissos da Cesan:

- Promover a divulgação do comprometimento com a excelência ambiental, no âmbito de todas as atividades. Para isso, manterá um Sistema de Gestão Ambiental, com o objetivo de assegurar que essas atividades atendam aos requisitos legais e corporativos. Para suporte do Sistema, promoverá programas de treinamento e conscientização para todos os empregados.

- Reduzir os impactos ambientais dos processos, produtos e serviços; promover a pesquisa de novas tecnologias, processos e insumos que minimizem esses impactos e reduzam a utilização de recursos naturais e energia, assim como contratar fornecedores e prestadores de serviços que também tenham o mesmo comprometimento.

- Manter um diálogo permanente com as autoridades ambientais, com a comunidade, com clientes e fornecedores, buscando o fluxo de informações sobre questões ambientais relevantes.

- Realizar avaliações e auditorias periódicas, visando à garantia de conformidade com os requisitos legais, requisitos institucionais e as boas práticas ambientais. Os resultados dessas avaliações e as ações decorrentes serão difundidos internamente e para todas as partes interessadas.

RECURSOS HÍDRICOS *(GRI EN8 E EN9)*

O instrumento de outorga para captação de água da Lei Federal 9.433/1997 é incorporado pela Política Estadual de Recursos Hídricos do Espírito Santo, instituída pela Lei Estadual nº 5.818/1998.

A regulamentação foi feita pelo Conselho Estadual de Recursos Hídricos e o Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Iema) é o órgão responsável por analisar e emitir outorgas para captação de água e lançamento de efluentes.

A Cesan possui 98 captações de águas superficiais. As outorgas abrangem 90,8% das captações, e o restante está em processo para a obtenção da licença. A Empresa só realiza captação de água dentro dos limites estabelecidos pelo órgão gestor dos recursos hídricos no Espírito Santo, o que garante a manutenção das vazões dos mananciais.

CAPTAÇÕES DE ÁGUA DA CESAN

	2011		2012	
	GRANDE VITÓRIA	INTERIOR	GRANDE VITÓRIA	INTERIOR
Captações superficiais	*6*	*94*	*6*	*92*
Portaria de Outorga	*6*	*79*	*6*	*83*
Em análise	-	*6*	-	*2*
Em negociação	-	*2*	-	*2*
Portaria de indeferimento	-	*3*	-	*2*
Não iniciadas	-	*4*	-	*3*

VOLUME DE ÁGUA CAPTADA (m^3)

	2011	2012
Grande Vitória	*211.161.244*	*212.370.609*
Interior	*48.137.440*	*49.529.043*
Total	*259.298.684*	*261.899.652*

GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS E SOCIAIS *(GRI EN12 E EN14)*

ATIVIDADE	ASPECTO	IMPACTO AMBIENTAL/ SOCIAL	AÇÕES/TRATAMENTO
Captação	Retirada de água do corpo hídrico	• Redução da vazão do manancial; • Conflito de uso com os demais usuários da bacia.	• Obtenção de outorgas; • Monitoramento quantitativo; • Controle de perdas nos sistemas; • Reuniões com usuários, quando aplicável.
Produção e Distribuição de Água	Risco de acidentes com produtos químicos	• Risco de contaminação da água e do solo; • Desabastecimento e risco de contaminação de pessoas.	• Identificação de produtos químicos; • Procedimentos operacionais e treinamento; • Bacias de contenção; • Divulgação nos veículos de comunicação; • Manual Ambiental.
	Lançamento de resíduos de ETA em manancial ou solo	• Risco de poluição da água e do solo; • Incômodo visual. Comprometimento do corpo hídrico para outros fins.	• Tratamento do lodo e disposição final adequada em algumas ETAs; • Pesquisa de alternativas para tratamento e destinação final para todos os tipos de sistemas.
	Perda de água	• Desperdício de recurso natural, aumento da vazão captada; • Desabastecimento.	• Atuação do Comitê de Perdas; • Pesquisa de ligações clandestinas; • Análises de macro e micromedições; • Projeto de Mobilização da Força de Trabalho.
	Falta de água tratada	• Comprometimento das necessidades básicas da população, prejuízos econômicos e contaminação de pessoas por falta de higiene.	• Diagnósticos para correção de intermitência; • Manobras Operacionais; • Uso de carro-pipa; • Plano de Redução de Manchas na Região Metropolitana.
Coleta e Tratamento de Esgoto	Localização das elevatórias de esgoto	• Impacto visual, odor e poluição sonora.	• Algumas estações elevatórias, de acordo com sua localização, são concebidas de forma a emitir a menor quantidade possível de ruídos e são construídas com estrutura arquitetônica de forma a se integrar à paisagem local; • Algumas elevatórias possuem biofiltro e estrutura para dispersão de gases; • Manual Ambiental.
	Extravasamento com lançamento *in natura* de esgoto no solo ou na água	• Risco de contaminação dos solos e/ou de corpos hídricos; • Risco de contaminação e odor desagradável. Comprometimento do corpo hídrico para outros fins.	• Vários sistemas de esgotamento sanitário possuem sistema de telemetria para monitoramento da continuidade da operação, agilizando as ações de manutenção corretiva; • Vários contratos de manutenção são de performance, com o objetivo de reduzir o tempo de atendimento às solicitações do cliente.

ATIVIDADE	ASPECTO	IMPACTO AMBIENTAL/ SOCIAL	AÇÕES/TRATAMENTO
	Destinação inadequada dos resíduos sólidos do processo	• Risco de contaminação da água e do solo; • Risco de contaminação de pessoas e odor desagradável; • Proliferação de vetores.	• Disposição temporária em leitos de secagem de ETEs; • Unidade de gerenciamento de resíduos na Região Metropolitana; • Destinação final em aterros sanitários licenciados; • Acompanhamento dos relatórios de retirada e disposição do lodo; • Está em implantação uma unidade de gerenciamento de lodo para o tratamento e a utilização desse resíduo na agricultura; • Rede de Percepção de Odor; • Visitas e reuniões comunitárias; • Plano de Gerenciamento de Resíduos.
	Lançamento de efluente tratado fora dos padrões em corpos d'água	• Risco de poluição da água; • Risco de contaminação de pessoas e recursos pesqueiros.	• Outorga de Lançamento; • Acompanhamento da eficiência das ETEs; • Acompanhamento do impacto no corpo receptor por meio de análises de pontos a montante e jusante do lançamento.
Obras	Implantação ou expansão de empreendimentos	• Emissão de poeira e ruído; • Emissão de poeira, ruído, interdição de vias públicas, tráfego intenso de máquinas e funcionários; • Desapropriação de imóveis; • Comprometimento do meio ambiente para outras finalidades.	• Projeto de Comunicação Social – Transtorno de Obras; • Manual Ambiental de Projetos e Obras; • Obtenção de licenças; • Placas de sinalização; • Pagamento de Indenizações; • Divulgação nos veículos de comunicação.
	Destinação inadequada dos resíduos de obra	• Risco de poluição do meio ambiente; • Incômodo à população; • Proliferação de vetores.	• Disposição dos resíduos em áreas licenciadas ou autorizadas; • Fiscalização de obras.
	Ocupação de área de vegetação nativa e/ou APP (Área de Proteção Permanente)	• Supressão de vegetação e/ou intervenção em APP; • Incômodo à população; • Comprometimento de ativo ambiental para usufruto da sociedade.	• Solicitação de autorização ao órgão ambiental; • Compensação por meio de recuperação ambiental.
Operação, expansão e manutenção de Sistemas de água e esgoto	Sinistro	• Incômodo à população, danos à saúde e prejuízos financeiros.	• Ressarcimento de danos; • Acompanhamento técnico social; • Assistência com serviços de saúde.

HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS *(GRI EN13 E EN30)*

LOCAL	MUNICÍPIO	ÁREA (M^2)
• Reserva Biológica de Duas Bocas. • Propriedade de agricultor em Duas Bocas. • Propriedade de agricultor em Maricará.	Cariacica	*3.072*
• Parque Natural Municipal Pedra dos Olhos. Propriedade da Prefeitura Municipal de Vitória.	Vitória	*18.400*
• Sítio Santa Rita, propriedade de agricultor.	Viana	*485*
• Parque Estadual da Pedra Azul do Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Iema).	Domingos Martins	*11.000*
• Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN) Afonso Cláudio.	Afonso Cláudio	*25.000*
• Sistema de Abastecimento de Água (SAA) Caçaroca.	Vila Velha	*48.000*
• Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Civit 2.	Serra	*7.000*
• Morro da Manteigueira.	Vila Velha	*9.600*
• Orla de Jacaraípe.	Serra	*10.000*
• Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Mãe-bá.	Anchieta	*5.000*
TOTAL		*137.557*

INVESTIMENTO EM PROJETOS DE PROTEÇÃO OU RESTAURAÇÃO DE HABITATS *(GRI EN30)*

ANO	ORÇADO	REALIZADO
2011	424.461,33	150.527,25
2012	509.390,04	233.336,25

EMPREENDIMENTO	ESTÁGIO ATUAL	CUSTO (R$) ESTIMADO	CUSTO (R$) REALIZADO
Reflorestamento - Condicionante ambiental para ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Duas Bocas.	Concluído.	*15.306,71*	11.610,62
Reflorestamento - Condicionante ambiental para construção da adutora Goiabeiras, Sistema de Abastecimento de Água de Carapina.	Reflorestamento implantado. Em fase de manutenção.	*65.382,00*	44.254,00
Reflorestamento - Condicionante ambiental para ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Viana.	Reflorestamento implantado. Em fase de manutenção.	*3.800,00*	2.250,00
Reflorestamento - Condicionante ambiental para construção do Sistema de Esgotamento Sanitário de Vila de Pedra Azul, Domingos Martins e Marechal Floriano.	Reflorestamento implantado. Em fase de manutenção.	*24.130,33*	18.616,63
Criação de Unidade de Conservação e Reflorestamento - Condicionante ambiental para construção do Sistema de Tratamento de Esgoto de Afonso Cláudio.	Foi celebrado convênio técnico com o Instituto Terra que irá implantar o cercamento, o plantio e a manutenção por 4 anos do reflorestamento.	*102.000,00*	91.800,00
Reflorestamento - Condicionante ambiental para obras de melhoria no canal de captação da SAA Caçaroca.	Reflorestamento dividido em 4 áreas distintas que estão em fase de Implantação e/ou manutenção.	*120.000,00*	35.000,00
Reflorestamento - Condicionante ambiental para a ampliação da ETE Civit 2.	Concluído.	*45.000,00*	15.000,00
Reflorestamento - Compensação Ambiental para construção do reservatório de água tratada Garoto.	Licitação para contratação da empresa executora do serviço.	*110.199,00*	
Reflorestamento e proteção da restinga - Compensação Ambiental para obras do Sistema de Saneamento de Manguinhos.	Em fase de implantação.	*11.072,00*	2.305,00
Reflorestamento - Condicionante Ambiental para a construção da ETE de Mãe-bá.	Concluído.	*12.500,00*	12.500,00
		509.390,04	233.336,25

UNIDADES OPERACIONAIS DA CESAN EM ÁREAS DE CONSERVAÇÃO OU ADJACENTE *(GRI EN11)*

UNIDADE	LOCAL	ÁREA (m^2)
Estação de Tratamento de Esgoto de Viana	Parque Natural Municipal Rota das Garças – Viana / ES	*1.715,05*
Estação de Tratamento de Esgoto Itaúnas	Parque Estadual de Itaúnas – Conceição da Barra / ES	*1.978,00*
Estação de Tratamento de Água Duas Bocas	Reserva Biológica Duas Bocas – Cariacica / ES	*170.000,00*

IMPACTOS NO CLIMA *(GRI EN16, EN17 E EN18)*

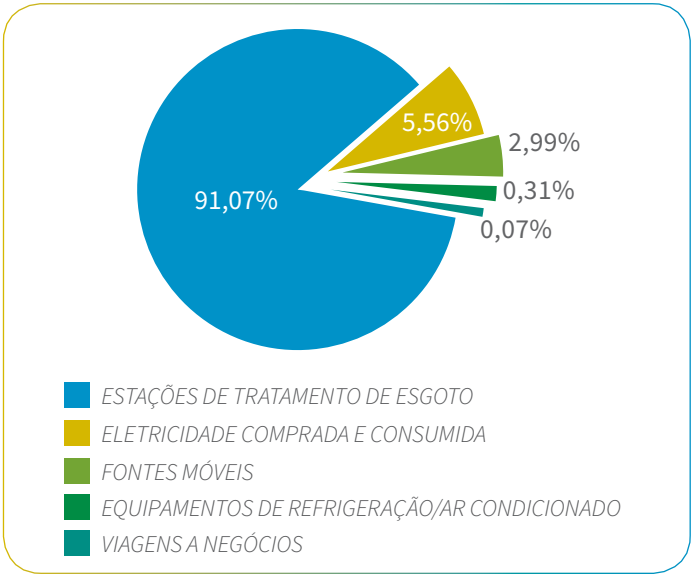
O inventário de emissões de gases do efeito estufa para avaliar os impactos das atividades da Cesan na mudança climática do planeta será elaborado em 2013 com os dados obtidos no ano de 2012. O último inventário feito pela Companhia foi em 2010, com dados de 2009. O estudo concluiu que a maior parte das emissões provém da operação das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs).

Numa primeira fase do inventário, identificaram-se as fontes de emissão de gases do efeito estufa com base nos sistemas de informação da Companhia, em pesquisas bibliográficas e no conhecimento de técnicos da Empresa sobre o tema.

Em seguida, quantificaram-se as emissões diretas e indiretas, por fonte emissora, aplicando-se a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e as diretrizes nacionais do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC 2006) (GRI 3.9)

O levantamento foi realizado em todas as unidades operacionais da Cesan e mensurou as emissões de Dióxido de Carbono (CO_2), Metano (CH_4) e Óxido Nitroso (N_2O). Não foram considerados os gases hexafluoreto de enxofre (SF_6), hidrofluorcarbonetos (HFCs) e perfluorcarbonetos (PFCs), pois não estão entre os gases emitidos por empresas de saneamento. O inventário não considerou as emissões de atividades terceirizadas.

PERCENTUAL DE EMISSÕES POR FONTE



Para reduzir o impacto das emissões, a Cesan realizou, em 2012, licitação para contratar o plantio de árvores para compensar as emissões de gases do efeito estufa provenientes do transporte de empregados nos anos de 2010 e 2011. O plantio será iniciado em 2013.

EMISSÃO DE GASES DO EFEITO ESTUFA

	FONTE DE EMISSÃO	CO_2 (t)	CH_4 (t)	N_2O (t)	CO_2-eq (t)
DIRETA	Estações de Tratamento de Esgoto		*2.420,94*	*7,95*	*53.304*
	Fontes Móveis - Diesel e Gasolina (GRI EN29)	*1.341,85*			*1.342*
	Fontes Móveis - Etanol (GRI EN29)	*410,00*			*410*
	Refrigeração/Ar Condicionado				*183*
INDIRETA	Viagens a Negócios (GRI EN29)	*41,90*	*0,03*	*0,00*	*43*
	Eletricidade	*3.252,36*			*3.252*
TOTAL		5.046,11	2.420,97	7,95	58.534

RESÍDUOS SÓLIDOS *(GRI EN22)*

A Cesan tem ampliado a atuação para reaproveitamento e melhor destinação dos resíduos provenientes das Estações de Tratamento de Água e Esgoto e de outras operações.

LODO DE ETE *(GRI EN26)*

A Empresa concluiu a construção da Unidade Gerenciadora de Lodo (UGL), com investimento de R$ 357,73 mil. Essa unidade permitirá à Empresa processar 2.400 toneladas por ano desse resíduo e transformá-lo em adubo para uso na agricultura. O custo estimado do contrato piloto para a operação da unidade no prazo de um ano é de R$ 374,8 mil.

Esse investimento foi embasado em uma pesquisa de três anos, realizada pela Companhia, em convênio com o Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural (Incaper), que comprovou a viabilidade econômica e técnica do uso do lodo de esgoto como adubo orgânico na agricultura.

O estudo foi realizado em culturas de cana-de-açúcar, café, eucalipto, goiaba e abacaxi. Além de mapear, em todo o Espírito Santo, as áreas propícias ao uso do adubo, os pesquisadores também produziram um Manual de Uso e Manejo do Biossólido, para orientar os agricultores do Estado sobre a aplicação do adubo de lodo. A pesquisa contou com investimento de R$ 677 mil da Cesan.

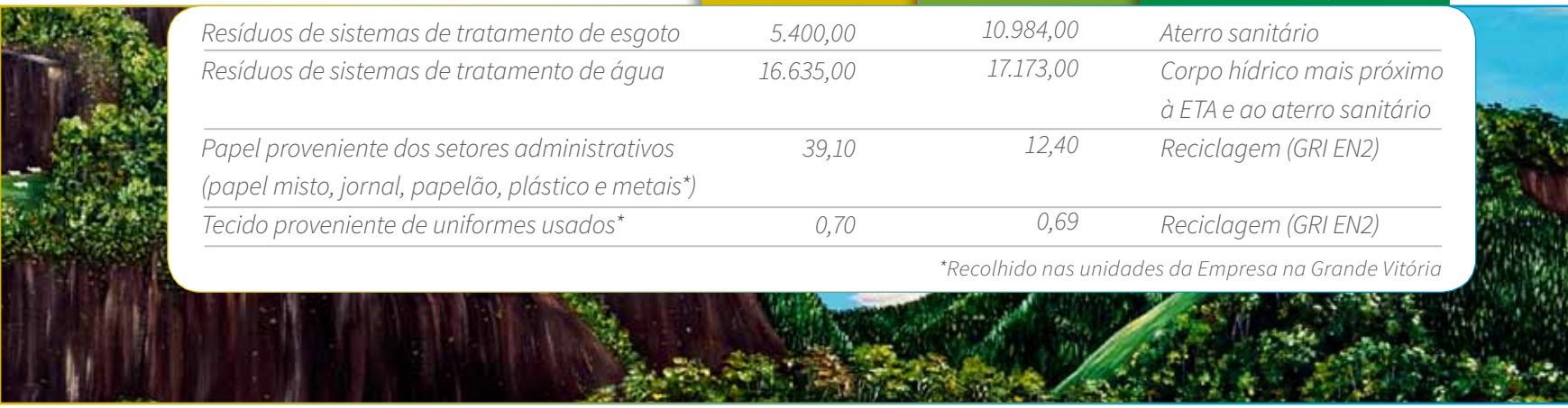
LODO DE ETA

Para melhorar a destinação do lodo gerado nas Estações de Tratamento de Água (ETA) da Cesan, a Empresa construiu uma unidade modelo de processamento de lodo na ETA Caçaroca, no município de Cariacica. Por ano são recolhidas 45,2[1] toneladas de lodo nessa unidade e destinadas para aterro sanitário.

DESTINAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS GERADOS

	PESO TOTAL 2011 (toneladas)	PESO TOTAL 2012 (toneladas)	DESTINAÇÃO
Resíduos de sistemas de tratamento de esgoto	*5.400,00*	*10.984,00*	*Aterro sanitário*
Resíduos de sistemas de tratamento de água	*16.635,00*	*17.173,00*	*Corpo hídrico mais próximo à ETA e ao aterro sanitário*
Papel proveniente dos setores administrativos (papel misto, jornal, papelão, plástico e metais)*	*39,10*	*12,40*	*Reciclagem (GRI EN2)*
*Tecido proveniente de uniformes usados**	*0,70*	*0,69*	*Reciclagem (GRI EN2)*

**Recolhido nas unidades da Empresa na Grande Vitória*



1 - Essa informação corrige o número divulgado na página 130 do Relatório Anual e de Sustentabilidade da Cesan de 2011.

REGULARIZAÇÃO AMBIENTAL

A contratação de consultoria em direito ambiental para regularização dos sistemas operados pela Cesan, conforme acordo celebrado com o Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Iema), resultou em proposta de criação de instrumento legal para a regularização das atividades de saneamento.

Destacam-se, entre as medidas, propostas para programar de maneira mais adequada os cronogramas de ajustes ou mesmo desativação de unidades operacionais. Por não conformidade com leis e regulamentos ambientais, a Cesan recebeu quatro autos de intimação e multas no valor total de R$ 1 milhão em 2012. (GRI EN28) Do total de atividades da Empresa que dependem de licenciamento ambiental, 56% estão licenciadas.

AVANÇOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

O desenvolvimento do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) resultou, em 2012, na identificação detalhada dos aspectos e impactos ambientais dos processos de captação, tratamento e distribuição de água e coleta, tratamento e disposição final de esgoto. A implantação do SGA foi iniciada em 2011, tendo como base a norma NBR ISO 14001. As atividades foram realizadas no Sistema de Abastecimento de Água Caçaroca, que atende 70 mil habitantes de Vila Velha e Cariacica, e no Sistema de Esgotamento Sanitário da Praia do Morro, que atende 43 mil pessoas em Guarapari.
Entre as atividades desenvolvidas estão:

- atualização e gestão dos procedimentos;
- gestão sobre a base legal (requisitos, leis e normas);
- apoio no desenvolvimento e na conscientização dos colaboradores;
- gestão e participação nas auditorias internas e externas;
- definir e quantificar as ações necessárias, apontadas nas planilhas de aspectos e impactos ambientais.

Entre os avanços obtidos estão:

- descrição de procedimentos;
- implantação de rede coletora de esgoto em Carapina;
- Manual de gestão ambiental;
- licenciamento ambiental da Unidade de Gerenciamento de Resíduos Ubu;
- Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) operacional e administrativo;
- plano de atendimento a emergência;
- destinação adequada dos resíduos de construção civil e contaminados.

RPPN

Em atendimento a condicionante ambiental para implantação do sistema de esgotamento sanitário no município de Afonso Cláudio, a Cesan se comprometeu em criar uma unidade de conservação na categoria Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN). A área tem 14 hectares, e a Cesan já realizou o cercamento de parte da área, além da contagem de espécimes por espécie, avaliação de altura, coroamento, roçada manual seletiva, controle de formigas e capina.

CAPACITAÇÃO AMBIENTAL

Para capacitar colaboradores para desenvolver suas atividades com foco ambiental, a Cesan estruturou o Programa de Capacitação Ambiental (Pacto), composto de cursos ambientais realizados para 433 empregados em 2012.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A Cesan conta com uma divisão específica para desenvolvimento de ações de educação ambiental nas comunidades onde atua. Entre as atividades estão visitas às estações de tratamento, ações educativas em unidades de conservação, feiras ambientais, entre outras. Em 2012, os trabalhos de educação ambiental da Companhia envolveram 33.446 pessoas.

Estação de Tratamento de Água Caçaroca, em Cariacica

CONSUMO DE ENERGIA *(GRI EN3)*

O Comitê de Gestão de Energia Elétrica é o organismo responsável pela melhoria da eficiência energética na Cesan. O enfoque de atuação do grupo não visa apenas reduzir o consumo, mas também diminuir o valor pago por kwh, com análise e escolha da melhor opção de estrutura tarifária e de demanda para contrato de fornecimento de energia, além do monitoramento para evitar multas por ultrapassagens da demanda.

O crescimento da demanda por energia elétrica foi impactado principalmente pela necessidade do aumento da produção de água, gerando elevação do indicador de ultrapassagem da demanda nos contratos de fornecimento de energia elétrica em 2012. As ações de gerenciamento do consumo de energia contribuíram para que o crescimento desses gastos fosse proporcionalmente menor do que o aumento da produção de água.

MULTAS POR ULTRAPASSAGEM DA DEMANDA

Onde i = Indicador em %

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA *(GRI EN3)*

		2009	2010	2011	2012
TOTAL CESAN	Consumo (kWh)	*132.005.275,00*	*142.281.950,00*	*137.454.087,00*	*146.415.584,00*
	Valor pago (R$)	*39.596.874,36*	*43.515.167,04*	*39.132.522,03*	*36.610.863,00*
ABASTECIMENTO DE ÁGUA	Consumo (kWh)	*122.274.876,00*	*131.792.470,00*	*127.231.890,00*	*131.346.329,00*
	Valor pago (R$)	*35.928.006,61*	*39.732.615,05*	*35.631.641,69*	*32.097.221,00*
COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO	Consumo (kWh)	*7.710.075,00*	*8.280.912,00*	*7.984.021,00*	*12.830.330,00*
	Valor pago (R$)	*2.937.436,41*	*2.971.666,46*	*2.742.422,77*	*3.813.643,00*
ADMINISTRATIVO	Consumo (kWh)	*2.020.324,00*	*2.208.568,00*	*2.238.176,00*	*2.238.925,00*
	Valor pago (R$)	*731.431,34*	*810.885,53*	*758.457,57*	*699.999,00*

Em 48% dos pontos estudados, houve redução de 15,5% da carga bacteriana

ESTUDO COMPROVA REDUÇÃO DA POLUIÇÃO NA ORLA DE VITÓRIA

A ampliação do sistema de esgotamento sanitário na capital reduziu a carga bacteriana nas praias. Estudo científico realizado em 2012 pela Cesan, em Vitória, mediu o índice de carga bacteriana em 23 pontos da orla. Foram analisados dados dos anos de 1999/2000/2001 e, dez anos depois, 2009/2010/2011. Constatou-se que, em 48% dos pontos, houve redução média de 15,5% da carga bacteriana. Em outros 48%, ela se manteve estável e, em apenas um ponto, foi percebido que o índice piorou.

Esses resultados se devem, principalmente, à implantação da Estação de Tratamento Mulembá, em 2003. Em 1999, 43% do esgoto produzido em Vitória era tratado. Em 2012, 81,3% da população já podia contar com o serviço.

SOCIEDADE

Batendo Feijão
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 1,00m x 1,00m

O relacionamento da Cesan com as comunidades onde está inserida é baseado na transparência e no diálogo. A Companhia mantém atividades específicas e profissionais qualificados para o relacionamento com o público. As operações da Empresa são pautadas pelas necessidades e expectativas da sociedade, orientadas por uma política de ampliar a participação social em suas operações.

Nesse sentido, a Cesan mantém programas e atividades para gerir os impactos das operações nas comunidades, além de ações focadas na sustentabilidade dos serviços de água e esgoto e no bom relacionamento com os públicos de interesse.

RELAÇÕES COM AS PARTES INTERESSADAS *(GRI 4.14, 4.15 E 4.16)*

Clientes

A Cesan mantém canal aberto com os clientes, que podem fazer solicitações de serviços, reclamações ou tirar dúvidas por meio do atendimento gratuito, 24 horas, pelo telefone 115, que atende a população da Região Metropolitana da Grande Vitória e dos municípios de Anchieta, Piúma, Nova Venécia, Santa Teresa, Castelo, Vila Valério, São Gabriel da Palha e Venda Nova do Imigrante. Nos demais municípios, o atendimento telefônico é realizado localmente, no horário comercial.

O Call Center 115 da Cesan atendeu, em 2012, o número recorde de 605.434 ligações, de um total de 1.185.160 chamadas recebidas. O tempo médio de atendimento foi de 4 minutos e 30 segundos. O melhor nível de serviço do Call Center foi alcançado em março, ultrapassando a meta de 80%. Em outubro, a Cesan transferiu as operações do Call Center para uma empresa terceirizada, o que impactou os níveis de serviço nesse período devido ao processo de transição, atingindo um índice abaixo de 40%.

O nível de serviço é uma forma adotada pela Cesan para medir a eficiência do serviço prestado, tendo como base o percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos por um atendente[2]. (GRI 3.9)

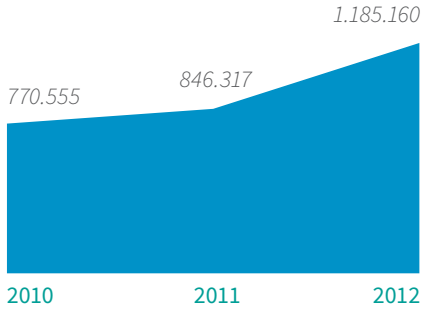
---

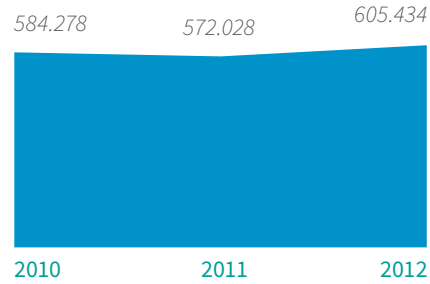
2 - Forma de cálculo

$$\frac{\textit{Atendidas antes de 30s + *Transferidas antes de 30s}}{\textit{Total atendidas + **Abandonadas}}$$

**Chamadas que foram encaminhadas para a pesquisa de satisfação quando atendidas antes dos 30 segundos de espera.*
***Chamadas desligadas pelo cliente após 30 segundos de espera.*

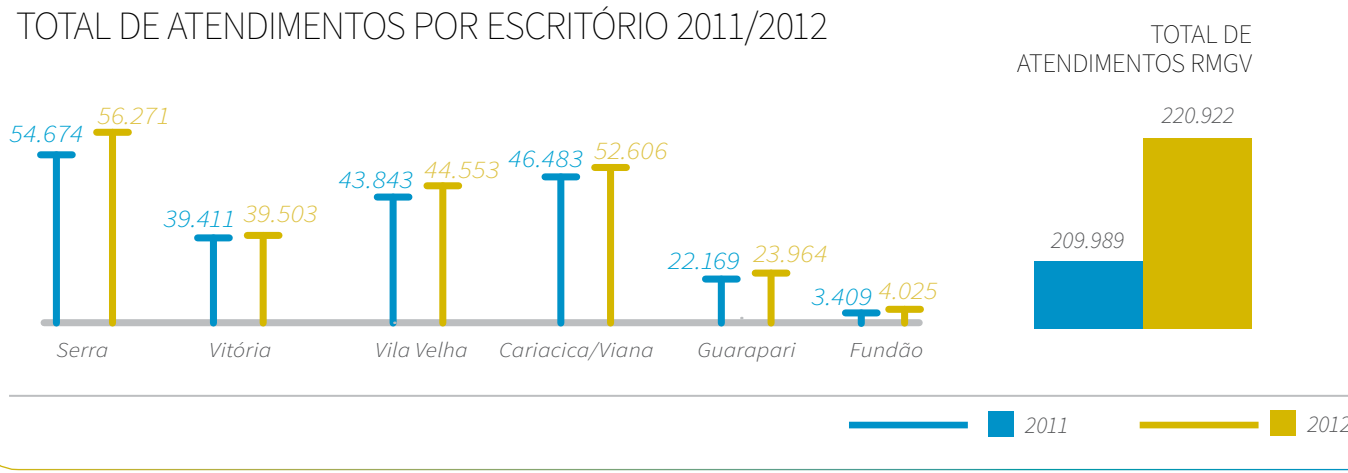
NÍVEL DE SERVIÇO - NS
100%
80%
60%
40%
20%
JAN
FEV
MAR
ABR
MAI
JUN
JUL
AGO
SET
OUT 01-14
OUT 15-31
NOV
DEZ
Meta NS
2010
2011
2012
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO - TMA
400
350
300
250
200
150
100
375
292
286
JAN
FEV
MAR
ABR
MAI
JUN
JUL
AGO
SET
OUT 01-14
OUT 15-31
NOV
DEZ
Meta TMA
2010
2011
2012





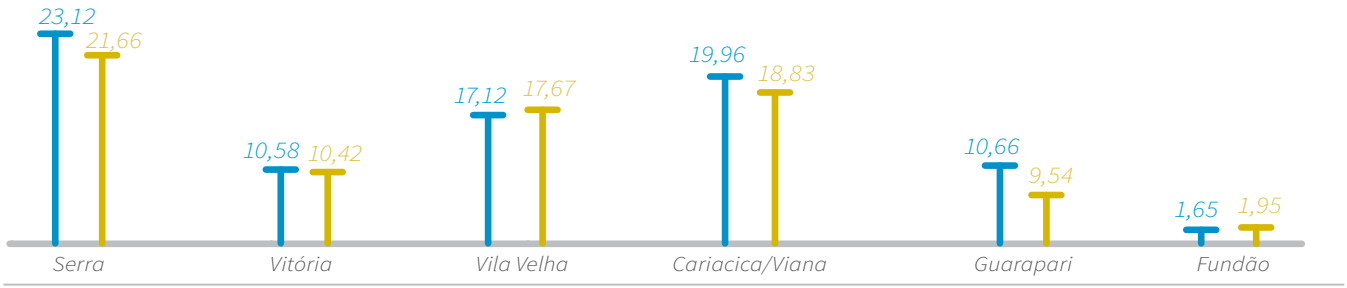
A Cesan mantém escritórios de atendimento presencial em todos os 52 municípios onde atua. Em 2012, a empresa manteve a certificação da qualidade ISO 9001:2008, conquistada em 2009 pelos escritórios de atendimento ao cliente da Região Metropolitana da Grande Vitória e pelo Call Center 115.

Nessa região, que concentra a maior população do Estado, foram realizados 220.922 atendimentos ao público nos escritórios de atendimento, representando um crescimento de 5% em 2012. As metas para o tempo médio de atendimento em 2012 foram definidas com base na média do ano anterior, quando esses parâmetros foram estabelecidos conforme critérios do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (Bird), que estabelece diversos indicadores para acompanhar o desempenho da Companhia na aplicação dos recursos destinados pela instituição. (GRI 3.9 e 4.17)



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS ESCRITÓRIOS NA REGIÃO METROPOLITANA DA GRANDE VITÓRIA (2012)*

EM MINUTOS



** Período médio no qual o cliente permaneceu em atendimento.*

Por meio do canal Fale Conosco e do site da Cesan – *www.cesan.com.br* –, o cliente pode utilizar a internet como um canal permanente de comunicação com a Empresa. Em 2012, foram respondidas por e-mail 3.500 demandas.

Clientes especiais

A Cesan conta com uma divisão dedicada para atendimento e relacionamento com clientes especiais. São classificados assim devido à média de consumo de água mensal acima de 270 m^3 por mês ou por características organizacionais, como órgãos públicos, hospitais, entre outros.

Essa unidade, além de coordenar as atividades de faturamento desses clientes, faz o monitoramento do consumo e visitas periódicas. Em 2012, a Cesan realizou pela primeira vez um encontro criado especificamente para administradores de condomínios, uma das categorias de clientes consideradas especiais pela Empresa.

O encontro permitiu estreitar o relacionamento, além de apresentar serviços adicionais disponíveis para esses clientes, como o acompanhamento do consumo e a comunicação por SMS (sigla em inglês para serviços de mensagens curtas), que está em desenvolvimento.

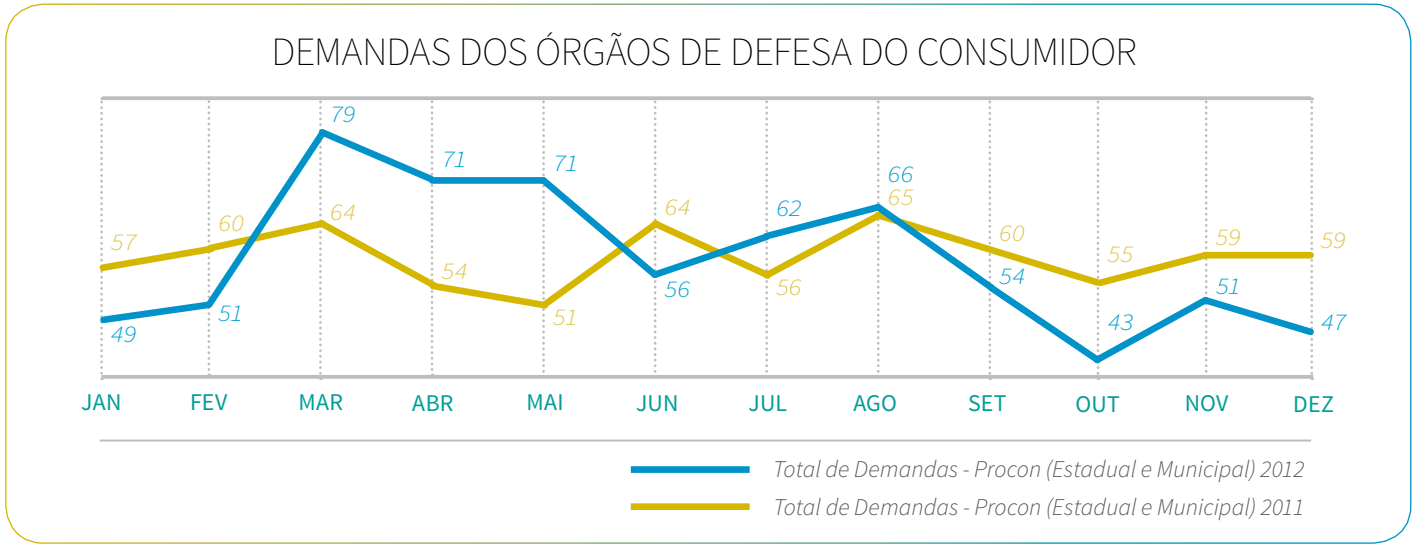
O evento contou com a participação de mais de 30 representantes de administradoras de condomínios, além de diretores e técnicos da Cesan. O encontro foi aberto para esclarecimentos de dúvidas, e os participantes destacaram a importância da iniciativa para a aproximação com a Companhia.

Satisfação do cliente (GRI 4.16, 4.17 e PR5)

A pesquisa de satisfação do cliente realizada anualmente pela Cesan abrange principalmente a Região Metropolitana da Grande Vitória, que concentra a maior população do Estado, além de municípios em regiões estratégicas no interior do Espírito Santo. Os dados referentes ao ano de 2012 foram coletados entre dezembro de 2011 e janeiro de 2012.

A pesquisa mensura a satisfação e percepção das atividades da Cesan nas áreas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, atendimento ao cliente e comunicação social. O resultado orienta o planejamento estratégico e operacional da Companhia, além de compor um dos indicadores de desempenho da Gestão Empresarial por Resultados (GER), que determina o percentual de participação dos empregados nos resultados financeiros da Cesan.

O índice de satisfação com os serviços prestados pela Companhia para o público residencial foi de 67,28%. Em se tratando do abastecimento de água, esse número atinge a marca de 69,98%. A satisfação com os serviços de esgoto é de 62,92%.



Defesa do consumidor

A Cesan procura resolver com celeridade todas as demandas dos clientes, inclusive os que procuram os Órgãos de Defesa do Consumidor por entenderem que não tiveram seus pedidos atendidos ou que há alguma falha nos serviços prestados. O objetivo dessa atuação é resolver a demanda por meio de acordo com os clientes, reduzindo o número de audiências administrativas nos Órgãos de Defesa do Consumidor. Em 2012, foram 700 demandas recebidas desses órgãos pela Cesan.

Juizados Especiais

A Cesan tem convênio com o Tribunal de Justiça do Espírito Santo para dar celeridade no atendimento aos clientes que iniciam processos nos Juizados Especiais. Antes da abertura da ação judicial, há uma reunião de conciliação entre os representantes da Cesan e o cliente para buscar acordo e evitar o ajuizamento da ação. Em 2012, foram realizadas 200 reuniões nesses Juizados.

Sociedade (GRI 4.14 e 4.16)

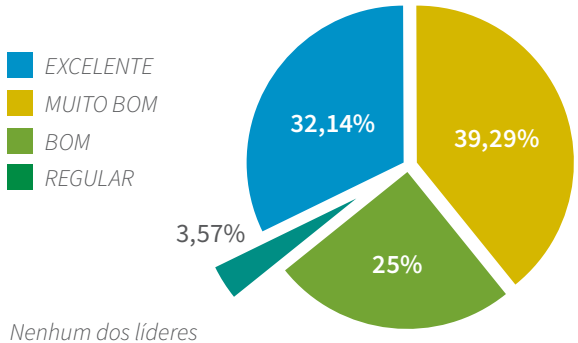
O diálogo constante da Cesan com a sociedade e com as comunidades onde atua é mantido, principalmente, por meio de reuniões com moradores e lideranças comunitárias, realizadas por uma equipe capacitada de assistentes sociais e técnicos da Companhia. As prioridades dos encontros são solucionar demandas e promover a adesão aos sistemas de saneamento. Em 2012, foram realizadas 38 reuniões com moradores, 85 reuniões com lideranças comunitárias, além de seis cursos de capacitação em saneamento. No total, foram envolvidos 12.679 moradores nas atividades.

O 3º Encontro de Lideranças Comunitárias da Grande Vitória, que reúne anualmente líderes de associações comunitárias, representantes de moradores, diretores e técnicos da Empresa, em 2012, teve como tema “A Gestão do Saneamento e o Desenvolvimento Social do Espírito Santo”. Participaram 143 líderes comunitários, além de representantes da Cesan, da Agência Reguladora de Saneamento e Infraestrutura Urbana do Espírito Santo (Arsi)

O 3º Encontro de Lideranças Comunitárias reuniu 143 pessoas em Vitória

e do Governo Estadual. Os debates foram organizados em temas, e os questionamentos com as necessidades e expectativas dos líderes comunitários foram compilados para integrar o planejamento estratégico da Companhia. As perguntas apresentadas no seminário também foram encaminhadas para análise técnica e respondidas.

AVALIAÇÃO DO 3º ENCONTRO DE LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS DA GRANDE VITÓRIA



Nenhum dos líderes de associações comunitárias classificou o encontro como ruim.

Imprensa

O relacionamento da Cesan com os órgãos de imprensa é pautado pela transparência. Na Coordenadoria de Comunicação Empresarial da Empresa, jornalistas profissionais atendem repórteres de todo o país, organizam entrevistas, produzem e fornecem informações para rádios, jornais, TVs e internet sobre assuntos ligados à atuação da Cesan. Em 2012, foram realizados 985 atendimentos à imprensa e enviados 582 releases informativos, que resultaram em 3.231 matérias veiculadas na mídia, das quais 794 tiveram abordagem positiva para a Cesan, 294 foram negativas e 2.143 tiveram angulação neutra.

Comunicação educativa

Para promover a redução do consumo de água, é realizada anualmente, durante o verão, a campanha educativa Poupe Água. Poupe a Natureza. A comunicação é direcionada para os principais balneários do Espírito Santo, que recebem grande quantidade de turistas nessa época do ano. A pesquisa de percepção, realizada em 2011, apontou que a campanha teve um índice de audiência de 82,4% e que 96,8% da população consideram importante realizar a campanha para promover a economia de água.

Poder público

Nas audiências públicas e reuniões com o poder concedente, realizadas por determinação legal ou a pedido de Câmaras Legislativas e Prefeituras Municipais, representantes da Companhia explicam sobre projetos e planos de saneamento, além de obras e formas de atuação nos municípios.

Colaboradores (GRI 4.14 e 4.16)

Uma das formas de criar um clima favorável ao comprometimento dos colaboradores com os objetivos estratégicos é mantê-los informados sobre as novidades da atuação da Companhia. Com esse enfoque, em 2012, foram veiculadas notícias diárias e conteúdo multimídia sobre os principais fatos da Cesan, totalizando 331 matérias divulgadas por meio da intranet corporativa e boletins eletrônicos enviados para os e-mails dos colaboradores.

Os principais fatos também foram conteúdo do jornal institucional Cesan Notícias que, em 2012, teve cinco edições entregues diretamente na residência dos empregados e distribuído também para o público externo.

O ambiente colaborativo é incentivado ainda por meio da participação direta dos empregados no planejamento estratégico da Cesan. Bienalmente eles respondem a um questionário e apresentam sugestões que contribuem para a revisão dos princípios, valores e objetivos estratégicos que orientam a atuação da Empresa.

Transparência e relacionamento com fornecedores (GRI 4.14, 4.16 e EC6)

A aquisição de bens e serviços na Cesan é regida pela Lei 8.666/93, que institui normas para licitações e contratos da administração pública no Brasil. Qualquer empresa que preencha os requisitos de concorrência pode ser fornecedora da Companhia, que adota algumas medidas para incentivar a participação de fornecedores locais, como o pregão presencial nas concorrências públicas.

As empresas fornecedoras também são submetidas à avaliação de desempenho para garantir a qualidade dos bens e serviços. Todos os editais de licitação da Cesan contêm ainda cláusulas que exigem do fornecedor o atendimento ao inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil, em que o licitante se obriga a não empregar menores de 16 anos para exercer qualquer função e menores de 18 anos para trabalhos noturnos, perigosos e insalubres, exceto na condição de aprendizes, de forma a garantir a não empregabilidade de mão de obra infantil. (GRI HR1 e HR6)

Como forma de ampliar o espaço para pequenos empreendedores e também atrair fornecedores locais, uma equipe de relacionamento da Cesan atua nas rodadas anuais de negócios organizadas pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Brasileiras (Sebrae) no Espírito Santo. A Empresa organiza também o Encontro de Fornecedores, que em 2012 teve sua terceira edição. O evento foi realizado em Vitória e reuniu cerca de 100 participantes entre fornecedores e técnicos da Empresa. Além de aprimorar o relacionamento com os parceiros, o encontro teve o objetivo de alinhar os fornecedores aos objetivos estratégicos da Empresa e do Governo do Estado. O foco principal foi dado aos investimentos previstos para o setor de saneamento, que devem somar R$ 1 bilhão até 2014.

A Cesan mantém ainda diversos canais de relacionamento com esse público. Na seção "Atenção ao Fornecedor", no site *www.cesan.com.br*, as empresas interessadas e o público em geral podem acompanhar todos os processos de compra da Companhia. Os fornecedores podem fazer o cadastro no sistema de compras da Empresa e participar de concorrências online.

No "Portal Financeiro", fornecedores de bens e serviços podem consultar informações em tempo real sobre histórico de pagamentos realizados e previstos. O link "Agente Arrecadador" é o canal de relacionamento com farmácias, padarias, mercearias e outros comerciantes que recebem pagamento de faturas de água e esgoto.

Por sua vez, os profissionais de saúde conveniados, que atendem pela Assistência Médica e Odontológica Suplementar da Cesan, têm seu canal de acesso direto pelo link "Conveniados", em que podem consultar informações sobre seus contratos.
Todos os canais de relacionamento com fornecedores, em níveis diferentes, integram o sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), permitindo mais eficiência e inteligência nos processos administrativos da Cesan, abrangendo as áreas de controladoria, empreendimentos, manutenção, suprimentos e recursos humanos.

Iniciativa importante de aproximação com esse público aconteceu no 6° Encontro de Inovação da Cesan. Realizado anualmente, desde a quarta edição é aberto para a participação de fornecedores, que puderam assistir aos seminários, interagir com diretores, gestores e técnicos, além de expor seus produtos, serviços e tecnologias no Workshop de Fornecedores.

Nivaldo Bruni, gerente comercial nacional da Saint Gobain, em palestra no Encontro de Fornecedores da Cesan: espaço para aprimorar o diálogo e o relacionamento

RESPONSABILIDADE SOCIAL

SANEAMENTO RURAL *(GRI EC8)*

O Programa de Saneamento Rural (ProRural) mantido pela Cesan elabora projetos e executa obras de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto em localidades de pequeno porte. Os sistemas são implantados com recursos próprios da Companhia e do Governo do Estado, por meio da Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (Sedurb), em parceria com as Prefeituras Municipais.

A gestão e a operação dos sistemas são feitas por moradores das comunidades locais, que recebem treinamento e visitas técnicas periódicas para manter os sistemas em funcionamento. Não há cobrança de tarifas pelos serviços. Materiais e insumos são fornecidos pelas Prefeituras Municipais. A Cesan realiza a instalação e correção em máquinas, suporte técnico, além da manutenção eletromecânica em equipamentos e automatização de sistemas.

INVESTIMENTOS DO PRORURAL EM 2012 *EM REAIS*

FONTE DE RECURSOS	PLANEJADO	ADIÇÃO DE NOVO PROJETO	REALIZADO	SALDO ATUAL
CESAN	*R$ 1.847.028*	*R$ 3.104.809*	*R$ 708.852*	*R$ 4.242.984*
SEDURB	*R$ 387.543*	-	*R$ 57.276*	*R$ 330.267*

LOCALIDADES ATENDIDAS

Abastecimento de água **213**

Coleta e tratamento de esgoto **10**

Abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto **30**

TOTAL **253**

Cascata
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,80m x 0,80m

OBRAS DO PRORURAL EM 2012 *(GRI EC8)*

CONCLUÍDAS

MUNICÍPIO	TIPO E LOCALIDADE
CONCEIÇÃO DO CASTELO	*Ampliação e melhorias do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) Indaiá* *Ampliação e melhorias do SAA Alto Mata Fria*

EM EXECUÇÃO

MUNICÍPIO	TIPO E LOCALIDADE
CONCEIÇÃO DO CASTELO	*Ampliação e melhorias do SAA Santa Luzia/Taquarussu*
ECOPORANGA	*Ampliação e melhorias do SAA Santa Luzia do Norte* *Ampliação e melhorias do SAA Muritiba* *Ampliação e melhorias do SAA Santa Rita*
PEDRO CANÁRIO	*Intervenção emergencial no SAA Taquaras*

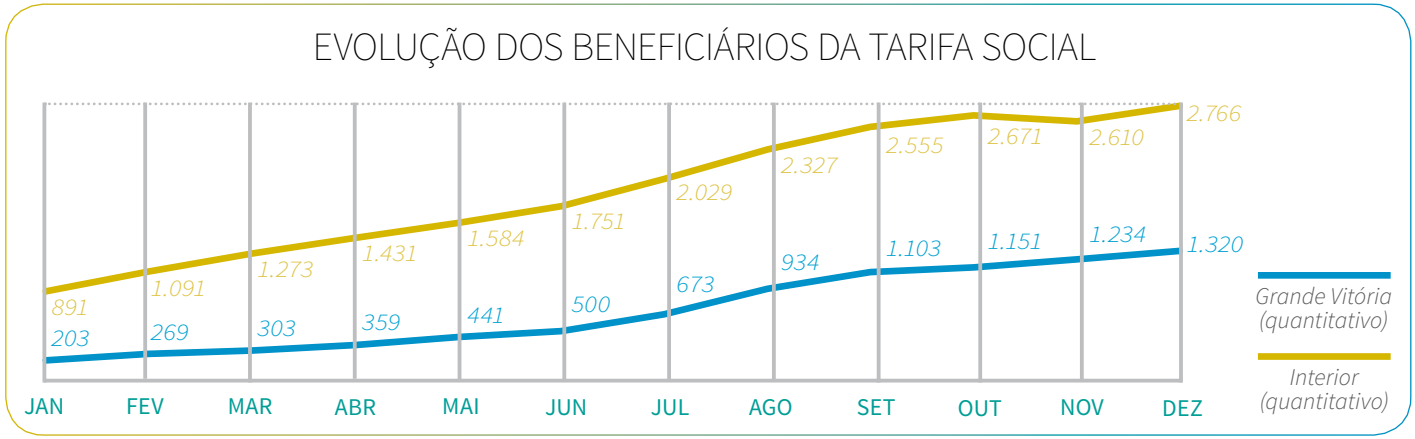
SUBVENÇÃO DE TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO *(GRI EC8)*

A Cesan concede desconto sobre as tarifas de água e esgoto para instituições filantrópicas e estabelecimentos hospitalares sem fins lucrativos ou que realizem atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS). O desconto nas tarifas é de 50% para entidades filantrópicas e pode chegar a 30% para hospitais. O valor mensal destinado para subvenção é limitado a 0,5% da receita operacional da Cesan. Em 2012, foi concedido R$ 1,69 milhão em subvenções, que beneficiaram 46 instituições filantrópicas e 47 estabelecimentos hospitalares.

TARIFA SOCIAL *(GRI EC8)*

A Cesan mantém o programa de Tarifa Social como forma de ampliar o acesso aos serviços de saneamento para a população de baixa renda, que recebe descontos de até 60% nas tarifas normais. O critério para a concessão do benefício é que o cliente seja inscrito no Programa Bolsa Família ou receba Benefício de Prestação Continuada (BPC), ambos do Governo Federal.

Em 2012, a Cesan colocou em prática o Projeto Água + Social com o objetivo de ampliar a inclusão de famílias de baixa renda no benefício de Tarifa Social. O projeto foi desenvolvido por meio de parceria com as secretarias de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos (SEADH), de Estado Extraordinária de Ações Estratégicas, Secretarias Municipais de Assistência Social e Conselho Regional de Assistência Social. Foram desenvolvidas diversas ações, como palestras informativas e participação em eventos de cidadania para possibilitar o acesso do público-alvo à Tarifa Social.



INCLUSÃO DIGITAL

Com o objetivo de reduzir a exclusão digital das comunidades atendidas pela Companhia, o Projeto Cesan Conecta realizou a doação de 745 computadores e 577 monitores seminovos. Os equipamentos, que seriam leiloados, foram doados para o Centro de Democratização da Informática (CDI), que os deixou em condições de uso. Os computadores foram destinados para associações de moradores, para locais de acesso gratuito à internet e centros de aprendizagem de informática em áreas de baixa renda. Ao todo, 205 associações de moradores e Organizações Não Governamentais (ONGs) foram beneficiadas em 2012.

A diretora da Cesan, Antonina Sily, assina convênio com o presidente do CDI, Heriberto da Costa

COMUNICAÇÃO SOCIAL *(GRI SO1)*

Para reduzir os impactos e transtornos causados por obras de implantação das redes de água e esgoto nas comunidades, a Cesan atua nesses locais com informação e sensibilização. Os técnicos da Empresa esclarecem a população sobre os empreendimentos que estão sendo realizados, os prazos e a importância das obras de saneamento para a melhoria da saúde e do meio ambiente. Os agentes da Cesan também trabalham os aspectos políticos e sociais da implantação de cobrança de tarifa pelos serviços. Em 2012, esse trabalho foi desenvolvido em 19 empreendimentos da Companhia.

Com esse mesmo enfoque, os editais de licitação da Cesan contêm cláusulas que exigem do fornecedor o atendimento e conhecimento do Manual Ambiental e Manual Ambiental de Projetos e Obras da Cesan. Todos os fornecedores são submetidos à avaliação de desempenho que inclui esses requisitos.

A Empresa desenvolve ainda Projetos de Trabalho Técnico Social como requisito para contratos de financiamento com a Caixa Econômica Federal. Os projetos abrangem o trabalho de comunicação social dos empreendimentos, envolvendo as comunidades da área de abrangência de implantação dos empreendimentos. Em 2012, foram elaborados 27 Projetos de Trabalho Técnico Social.

PARTICIPAÇÃO EM INICIATIVAS EXTERNAS *(GRI 4.12, 4.13 E SO5)*

A Cesan mantém representação como patrocinadora e usuária nos 12 Comitês de Bacias Hidrográficas (CBH) do Espírito Santo, que atuam no gerenciamento e monitoramento das bacias hidrográficas do Estado, com atuação deliberativa e normativa. A Companhia tem representantes também no Conselho Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos, nos Conselhos Municipais de Meio Ambiente e em câmaras técnicas em que são realizados debates e propostas de políticas de meio ambiente e recursos hídricos.

A Empresa integra ainda o Eixo VII – Desenvolvimento de Infraestrutura Urbana, do mapa estratégico do Governo do Estado 2011-2014. As reuniões são realizadas mensalmente na Secretaria de Planejamento e, a cada dois meses, com o governador do Estado. Participa também da atualização do Plano Estratégico ES 2030 e contribui para a elaboração de políticas públicas para o desenvolvimento do Espírito Santo.

Atua em diversas câmaras técnicas da Associação de Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe) e reuniões de presidentes de companhias, que influenciam na elaboração de normativos e políticas de saneamento no âmbito federal junto ao Ministério das Cidades, do Desenvolvimento, da Fazenda, Casa Civil, além de órgãos financiadores como Caixa Econômica Federal, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), entre outros agentes.

A Empresa também compõe o Grupo de Permuta de Informações Salariais do ES (Grupisa-ES), que congrega empresas de diversos setores com o objetivo de compartilhamento, intercâmbio e desenvolvimento de trabalhos conjuntos na área de recursos humanos. Participa da Comissão de Estudos da Associação Brasileira de Normas Técnicas que trata de produtos químicos para saneamento básico. A Cesan integra ainda a Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesbe) atuando em diversas câmaras técnicas.

Na Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), a Cesan Integra o Comitê Nacional da Qualidade (CNQA), responsável pelas decisões relativas aos ciclos de premiação, incluindo regulamento, critérios, processo de avaliação, composição da banca examinadora e os cursos de gestão do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS). Em 2012, representantes da Cesan participaram das discussões e tomada de decisões para as mudanças no PNQS no ciclo de 2013. Atua também na Câmara Temática de Indicadores de Desempenho de Saneamento Ambiental (CTIDSA), que mantém um sistema de indicadores de desempenho alinhado às melhores práticas. Em 2012, repre-

sentantes da Cesan participaram da revisão e atualização dos indicadores do Guia de Referência para Medição de Desempenho (GRMD), criado pela CTIDSA para ser aplicável a todas as organizações do setor de saneamento.

Entre outras atuações para promover o desenvolvimento econômico do Espírito Santo, a Cesan é mantenedora e participa dos comitês Estratégico, Executivo e do Grupo Técnico do Programa Integrado de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores (Prodfor), cujo objetivo é desenvolver e qualificar de maneira integrada fornecedores de bens e serviços para as grandes empresas instaladas no Estado. O Prodfor define requisitos de qualidade, orienta, avalia e certifica, de forma independente, os fornecedores.

Minha Casa, Minha Varanda
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,63m x 0,44m

Estação de Tratamento de Água Cobi, em Vila Velha

CESAN CONTRIBUI PARA ELEVAR ÍNDICES DE SANEAMENTO NO ES ACIMA DA MÉDIA NACIONAL

No Espírito Santo, acessos adequados a abastecimento de água e esgotamento sanitário estão acima da média nacional, de acordo com dados divulgados pelo Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea) e pelo Instituto Jones dos Santos Neves (IJSN) em 2012.

Os investimentos da Cesan em melhorias dos sistemas de abastecimento de água e esgoto nos 52 municípios onde atua, sobretudo por meio do Programa Águas Limpas, nos últimos anos, contribuíram para o bom desempenho dos índices alcançados.

De 2001 a 2009, a água encanada no Brasil aumentou sua cobertura, passando de 81,4%, em 2001, para 87,72%, em 2009. Nesse mesmo período, no Espírito Santo, cresceu de 93,39% para 99,04%, o que pode ser considerado como uma universalização do abastecimento de água. Mesmo para a população rural, já há cobertura semelhante à urbana no último ano da série. Quanto à cobertura de esgotamento sanitário, no mesmo período, o País saltou de 58,47% para 62,01%, enquanto o Estado passou de 59,02% para 72,12%.

A pesquisa completa está disponível no endereço *www.ipea.gov.br* [3].

3 - Acessado em 8 de maio de 2013

PERFIL

PRINCIPAIS NÚMEROS
(GRI 2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7)

A Cesan apresentou receita operacional líquida de R$ 494,62 milhões, com um crescimento de 12% em relação a 2011, e Ebitda de R$ 142,53 milhões (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações). O patrimônio líquido em dezembro de 2012 totalizou R$ 1,32 bilhão.

Empresa de economia mista, enquadrada no regime jurídico de direito privado como sociedade anônima, a Companhia Espírito-Santense de Saneamento (Cesan) foi criada pela Lei nº 2.282, em 1967. Atua no setor de saneamento básico com planejamento, projeto, execução, ampliação, remodelagem e exploração industrial dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

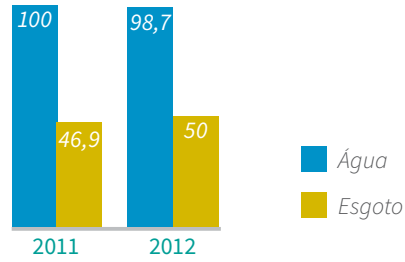
Conforme a Lei 9.772, de dezembro de 2011, pode atuar também no setor de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, além de participar do bloco de controle ou do capital social de outras sociedades e constituir subsidiárias, que poderão se associar a outras empresas do setor de saneamento no Brasil ou exterior.

O Governo do Estado do Espírito Santo detém o controle acionário, com 99,61% das ações, e acionistas minoritários possuem 0,39% do capital.

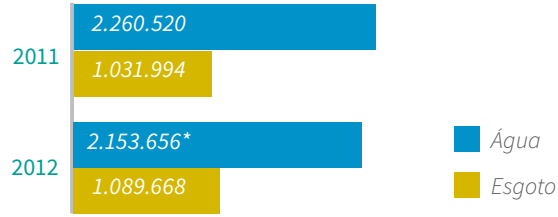
A sede da Empresa fica na cidade de Vitória. Há ainda unidades em 52 dos 78 municípios do Espírito Santo, onde atua por delegação do Governo e de contratos de concessão com os municípios. Possui 89 Estações de Tratamento de Água (ETAs) e 81 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). O quadro de empregados efetivos contou com 1.460 pessoas, e o total de empregos gerados em 2012 foi de 5.358 postos de trabalho.

A CESAN NO ESPÍRITO SANTO *(GRI 2.9)*

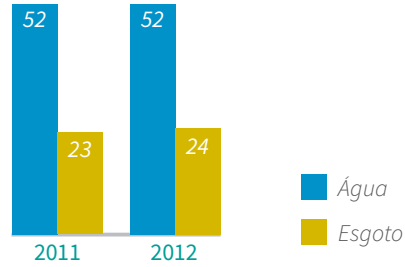
Índice de cobertura dos serviços (%)



População coberta com serviços

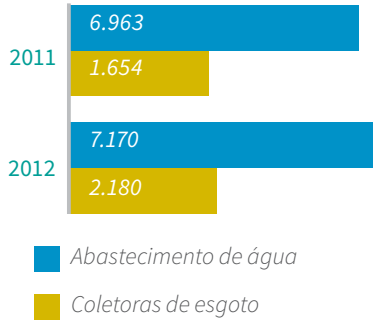


Municípios atendidos

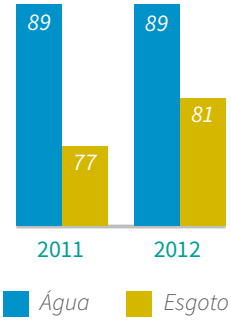


** O número total da população coberta com serviços em 2012 sofreu alteração devido à mudança de critérios no censo do IBGE.*

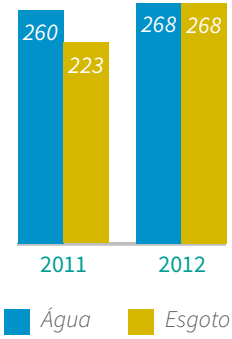
Redes (em quilômetros)



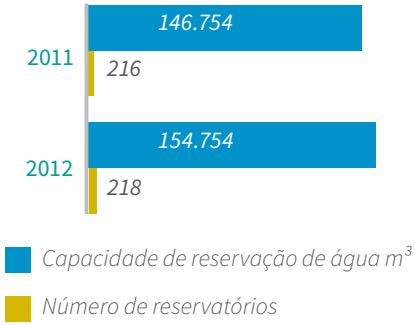
Estações de tratamento



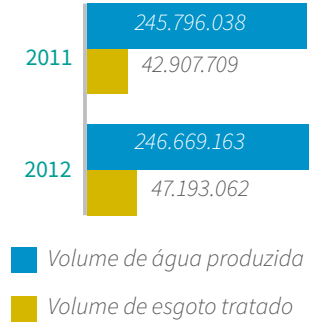
Estações elevatórias



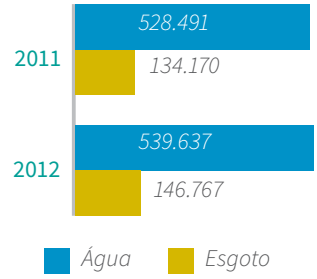
Reservatórios



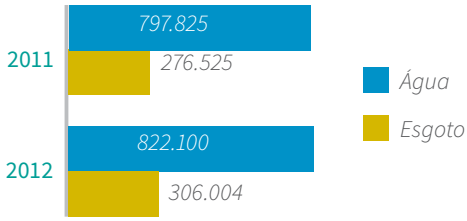
Produção acumulada (m³)



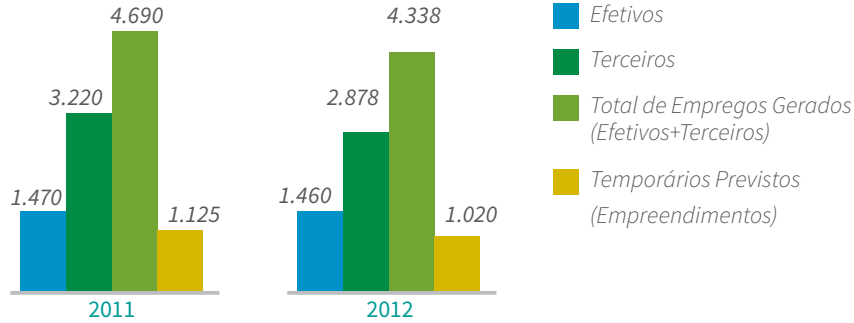
Ligações



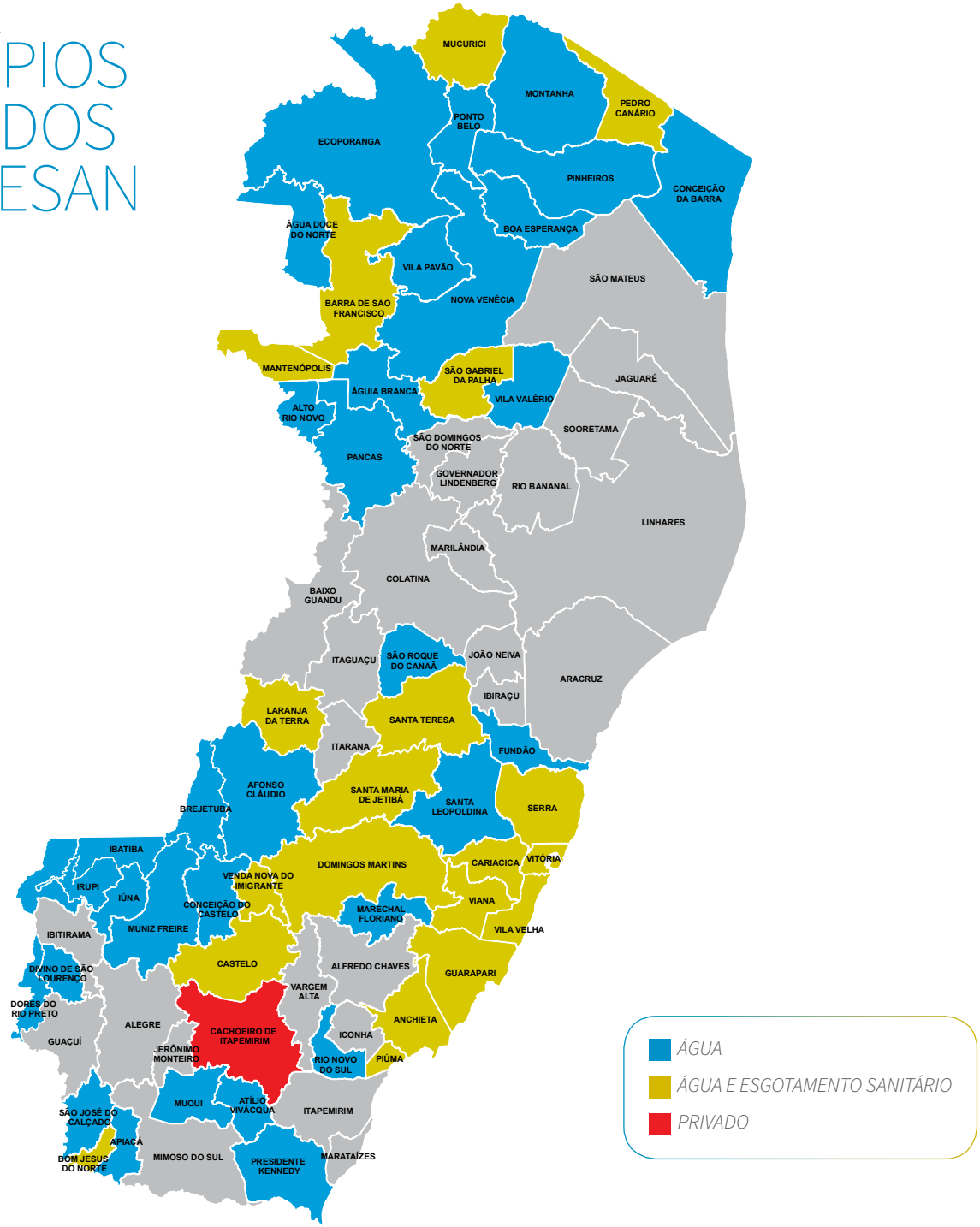
Economias



Empregos gerados



MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA CESAN



CONCESSÕES PARA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO *(GRI 2.7)*

A CESAN ATUA EM 52 DOS 78 MUNICÍPIOS DO ESPÍRITO SANTO	2011		2012	
	ÁGUA	ESGOTO	ÁGUA	ESGOTO
Municípios com contrato de concessão em vigor	*50*	*40*	*48*	*38*
Municípios sem contrato de concessão	*2*	*12*	*4*	*14*
Municípios com contrato de concessão vencido	*2*	*3*	*4*	*4*
Municípios com prestação dos serviços	*52*	*23*	*52*	*23*

RECONHECIMENTO *(GRI 2.10)*

A Cesan recebeu em 2012 dois prêmios nacionais e foi reconhecida em quatro rankings de veículos de imprensa econômica, em dois levantamentos capixabas e um prêmio local. Os lugares conquistados foram o reconhecimento dos resultados competitivos de desempenho da Companhia.

PNQS — Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento - PNQS/2012. A Empresa ganhou na categoria "Rumo à Excelência", Nível II - Prata, por meio da Gerência de Distribuição de Água. Já a Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto foi reconhecida com uma placa de distinção pelo notório desempenho concedido pela banca de juízes.
O PNQS, realizado desde 1997, premia empresas pela melhoria da gestão nos seus processos. A avaliação é feita pelo Conselho Nacional de Qualidade da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (CNQA).

PSQT — Prêmio Sesi de Qualidade no Trabalho (PSQT). A Companhia foi primeiro lugar na categoria cultura organizacional. O prêmio reconhece as melhores práticas adotadas para a melhoria nos processos de gestão de pessoas e condições de trabalho. A prática premiada foi a Gestão Empresarial por Resultados (GER), que desde 2006 distribui participação nos lucros aos empregados.

Mais tradicional prêmio da área de responsabilidade social corporativa do Brasil, o PSQT abrange seis áreas temáticas: cultura organizacional, gestão de pessoas, inovação, educação e desenvolvimento, ambiente de trabalho seguro e saudável e desenvolvimento socioambiental. As empresas concorreram nas categorias micro e pequena, média e grande empresa.

Jornal Brasil Econômico — "Melhores do Brasil — A Elite das empresas brasileiras": a Cesan está entre as sete melhores empresas de serviços públicos no Brasil do ano de 2011. Na classificação geral, a Companhia alcançou o 649º lugar, com receita líquida de R$ 441 milhões e lucro líquido de R$ 32 milhões. O ranking foi organizado pela direção da revista em conjunto com a empresa de consultoria financeira Austin.

Jornal Valor Econômico — Anuário Valor 1000: 5º lugar em geração de valor, porcentagem obtida pela divisão do valor do Ebitda (lucros antes dos juros, impostos, depreciação e amortização) pela receita líquida do exercício. A Cesan obteve ainda a 7ª colocação no critério liquidez corrente, 8ª posição nos quesitos rentabilidade e margem da atividade e nona em crescimento sustentável. No ranking geral das 1.000 maiores empresas, a Cesan obteve a colocação 682, com receita líquida de R$ 441,5 milhões.

Revista Isto É Dinheiro — "As Melhores da Isto É Dinheiro": 4ª melhor empresa do Brasil em Governança Corporativa no setor de serviços públicos. Isso quer dizer que a Companhia se destaca pela transparência das informações, existência e acompanhamento de planejamento estratégico, implementação do Código de Ética, além dos investimentos para ampliar os serviços de saneamento. A revista aponta as 500 melhores empresas do Brasil, divididas por setores e classificadas a partir de cinco critérios de gestão: sustentabilidade financeira, recursos humanos, inovação e qualidade, responsabilidade social e governança corporativa.

Revista Época — Anuário Época Negócios 360º: 1ª colocada em inovação no setor de água e saneamento. A Empresa também aparece em 3º lugar nos quesitos governança corporativa e recursos humanos, em quarta colocação em desempenho financeiro e responsabilidade social e em quinto lugar em visão de futuro. No quadro geral, que aponta as 200 melhores empresas do país, a Cesan figura na 114ª posição. Na segmentação por origem de capital, a Companhia alcançou a décima colocação, disputando com gigantes como Petrobras, Banco do Brasil e Casa da Moeda. O ranking, organizado pela revista Época Negócios, foi desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral. O ranking final passou ainda pela análise de especialistas da BM&FBovespa, FEA-USP, FGV, Instituto Ethos, Fapesp, entre outros.

Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) 2012 — A Gerência de Distribuição de Água conquistou o troféu ouro e a Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto ficou com o troféu prata. Realizado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento (Sedes), pelo Sebrae no Espírito Santo e pelo Espírito Santo em Ação, o prêmio é baseado nos critérios e conceitos de excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Anuário 200 Maiores Empresas do ES 2012 — A Cesan ficou em 4º lugar, com R$ 1,213 bilhão de patrimônio líquido, entre as 20 maiores na categoria maior patrimônio líquido, em 31º lugar no ranking geral, com uma receita operacional bruta de R$ 467 milhões e em 11º lugar entre as 20 maiores empresas industriais do Estado, subindo 20 posições em relação a 2011. Foi classificada em 12º lugar entre as 20 maiores empregadoras, com um total de 1.470 empregados, e em 6º lugar entre as 20 de maior ativo, com um ativo total de R$ 1,979 bilhão. O anuário é feito pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidade do Sistema Federação das Indústrias do ES.

Pesquisa Marcas de Valor — Jornal A Gazeta — a Companhia foi a grande campeã na categoria Concessão de Serviços Públicos. A avaliação das marcas das empresas foi baseada em seis atributos: responsabilidade social, responsabilidade ambiental, desenvolvimento do ES, qualidade de produtos e serviços, credibilidade e inovação. Apesar do empate técnico com a Vivo, a Cesan obteve o melhor desempenho geral, com 7,52 pontos, e ainda conquistou a primeira posição nos quesitos responsabilidade ambiental e desenvolvimento do Espírito Santo.

A Gerência de Distribuição de Água, unidade da Cesan na Região Metropolitana da Grande Vitória, recebeu troféu prata no PNQS

GOVERNANÇA

A organização da Cesan tem mecanismos de governança que visam promover uma gestão eficiente, transparente e participativa. Ao mesmo tempo, o setor de saneamento básico no Espírito Santo é fortalecido por legislação específica que garante segurança jurídica, além da atuação da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária (Arsi).

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Assembleia Geral dos Acionistas (AGA) (GRI 4.1)
Principal estrutura de deliberação e tomada de decisões. Os integrantes reúnem-se, ordinariamente, uma vez por ano, e, extraordinariamente, sempre que convocados.

Conselho de Administração (GRI 4.3, 4.5, 4.6 e 4.7)
Tem como principal atribuição fazer cumprir as deliberações da AGA, analisando as propostas da Diretoria e os resultados alcançados, com o objetivo de viabilizar as condições necessárias para a realização das metas. O Conselho aprova previamente planos, orçamentos, financiamentos, reajustes de tarifas para municípios não regulados, balanços e outras ações estratégicas.

É composto por seis membros efetivos e seis suplentes. Quatro são indicados pelo Governo do Estado do Espírito Santo, acionista majoritário, que leva em consideração qualificações e conhecimento em relação ao negócio da Cesan e a ausência de conflitos de interesse, sendo o presidente da Cesan membro nato e um dos demais diretores da Empresa, substituto natural a ser indicado pelo presidente. O Conselho de Administração tem ainda um representante dos acionistas minoritários e um representante dos empregados.

O Conselho de Administração realiza pelo menos uma reunião por mês. As convocações extraordinárias podem ser feitas pelo presidente do Conselho ou pelo diretor presidente da Companhia. A remuneração dos conselheiros é determinada na Assembleia Geral dos Acionistas.

Floresta em Ibiraçu
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,60m x 0,90m

Gestão participativa (GRI 4.4)

A cada três anos, todos os empregados da Cesan escolhem, em eleição direta, um conselheiro e seu suplente. Essa estrutura, introduzida em 2005, tem como objetivo fortalecer a democratização e a transparência no processo de tomada de decisão da Empresa.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (EM ABRIL DE 2013)

REPRESENTANTES DO ACIONISTA MAJORITÁRIO (GOVERNO DO ESTADO):
Efetivo: Iranilson Casado Pontes
Suplente: Carlos Roberto de Lima

Efetivo: Luiz Carlos Ciciliotti da Cunha
Suplente: Aladim Fernando Cerqueira

Efetivo: Elizabeth Maria Dalcolmo Simão
Suplente: Valdir Klug

Efetivo: Neivaldo Bragato
Suplente: Carlos Fernando Martinelli

REPRESENTANTE DOS ACIONISTAS MINORITÁRIOS:
Efetivo: José Alves Paiva
Suplente: Flávia Coutinho Paiva

REPRESENTANTES ELEITOS PELOS EMPREGADOS
Efetivo: Adailson Freire da Costa
Suplente: Lincoln Pacelli Belfi

Conselho Fiscal (GRI 4.1 e 4.4)

O Conselho Fiscal funciona de forma permanente, com o objetivo de garantir que as ações empreendidas pela Diretoria e aprovadas pelo Conselho de Administração estejam alinhadas com as deliberações da AGA. É composto por três membros e respectivos suplentes, sendo um membro representante dos acionistas minoritários. É eleito anualmente pela AGA e realiza reuniões de acordo com a convocação de um dos seus membros efetivos. A remuneração dos integrantes do Conselho Fiscal é fixada pela Assembleia Geral que o elege, conforme a Lei 6.404, de 15 de dezembro de 1976.

CONSELHO FISCAL
(EM ABRIL DE 2013)

REPRESENTANTES DO GOVERNO:
Efetivo: Tyago Ribeiro Hoffmann
Suplente: Emílio Simão Dias Vieira

Efetivo: Valesia Perozini Inácio
Suplente: Walfredo Silva do Rego

REPRESENTANTES DOS ACIONISTAS MINORITÁRIOS:
Efetivo: Edson Luiz Bermudes Ferreira
Suplente: André Rosetti Bresciani

Diretoria

Administra a Empresa de acordo com as deliberações do Conselho de Administração e em alinhamento ao que é aprovado pela AGA. É composta por cinco membros (diretor presidente, diretor de Relações com o Cliente, diretor de Operação Metropolitana, diretor de Operação do Interior e diretor de Meio Ambiente), eleitos pelo Conselho de Administração para mandatos de três anos, facultada a reeleição.

A remuneração mensal dos diretores é fixada pelo Conselho de Administração através de deliberação própria, observadas as prescrições legais e o Plano de Cargos e Remunerações da Cesan. O empregado que for eleito membro da diretoria pode optar pelo recebimento do salário do cargo efetivo que ocupa, acrescido das vantagens de caráter pessoal, inclusive a gratificação prevista nas Leis 4.090, de 13 de julho de 1962, e 4.749, de 12 de agosto de 1965. (GRI 4.5)

DIRETORES
(EM ABRIL DE 2013)

Presidente
Neivaldo Bragato

Diretor de Meio Ambiente
Anselmo Tozi

Diretora de Relação com o Cliente
Antonina Sily Vargas Zardo

Diretora de Operação Metropolitana
Sandra Sily

Diretor de Operação do Interior
Carlos Fernando Martinelli

Auditoria

Tem como objetivo verificar o cumprimento pela Cesan das legislações, de suas políticas, normas e regulamentos. Compete à Auditoria avaliar a correção, adequação e aplicação dos mecanismos de controle interno em todas as unidades da Empresa, verificar periodicamente o cumprimento das normas aprovadas pela diretoria, aferir estoques de materiais, analisar atos de criação ou extinção de obrigações e direitos, examinar a regularidade da receita, a autenticidade de documentos e a essencialidade de despesas e custos. A Auditoria também sugere medidas de aprimoramento dos controles da Cesan e afere o controle dos bens patrimoniais, além de fiscalizar e acompanhar os serviços de auditoria independente e acompanhar providências adotadas pelas unidades auditadas.

Avalia ainda a execução de contratos com prestadores de serviço e fornecedores de materiais nos aspectos que podem expor a Companhia a riscos de corresponsabilidade, responsabilidade solidária e exposição da imagem. Em 2012, foram avaliados 12 contratos nos aspectos administrativos, operacionais, financeiros, fiscais, relacionados a recursos humanos e ao meio ambiente.

Também são avaliados aspectos financeiros e administrativos relacionados aos controles internos da Companhia. Em 2012, foram concluídas três auditorias envolvendo manuseio e armazenamento de produto químico, controles financeiro e administrativo de diárias de viagem, análise de procedimento de publicação no Diário Oficial do Espírito Santo dos resumos de patrocínios da Cesan e análise de juros e multas por atraso no pagamento de impostos. (GRI SO2)

Código e Conselho de Ética (GRI 4.8)

Elaborado a partir da iniciativa dos empregados, o Código de Ética da Cesan define normas de conduta pessoal e profissional. Desde a sua publicação, em 2005, pauta o comportamento de todos os colaboradores da Cesan, assim como a relação destes com o público externo.

O acompanhamento da aplicação das normas do Código é realizado pelo Conselho de Ética. Formado por um grupo de seis empregados, 3 indicados pela empresa, 2 escolhidos em eleição direta e 1 indicado pelo sindicato, sua principal função é promover o debate e o avanço do comportamento ético em toda a Empresa.

O Código de Ética da Cesan está disponível no endereço *www.cesan.com.br*.

Comitês Permanentes (GRI 4.1)

Com o objetivo de promover a integração e a sinergia entre estratégias, planos e ações, a Cesan tem Comitês Permanentes para avaliar e estudar temas centrais para o desenvolvimento da Empresa. Esses Comitês são formados por empregados de diferentes áreas da Companhia, que se comprometem a dar suporte especializado ao corpo de diretores.

Controle e Redução de Perdas - determina estratégias e acompanha a implementação de ações e metas de redução de perdas de água.

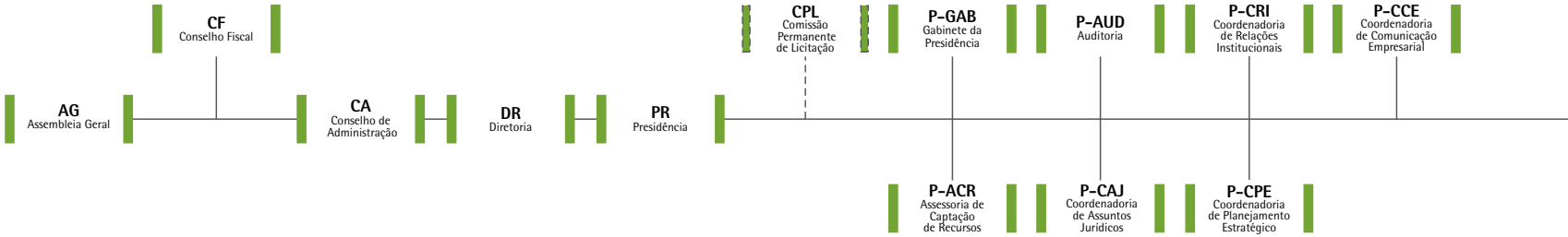
Estratégico de Tecnologia da Informação - analisa e define os investimentos prioritários em Tecnologia da Informação nas áreas administrativa e industrial.

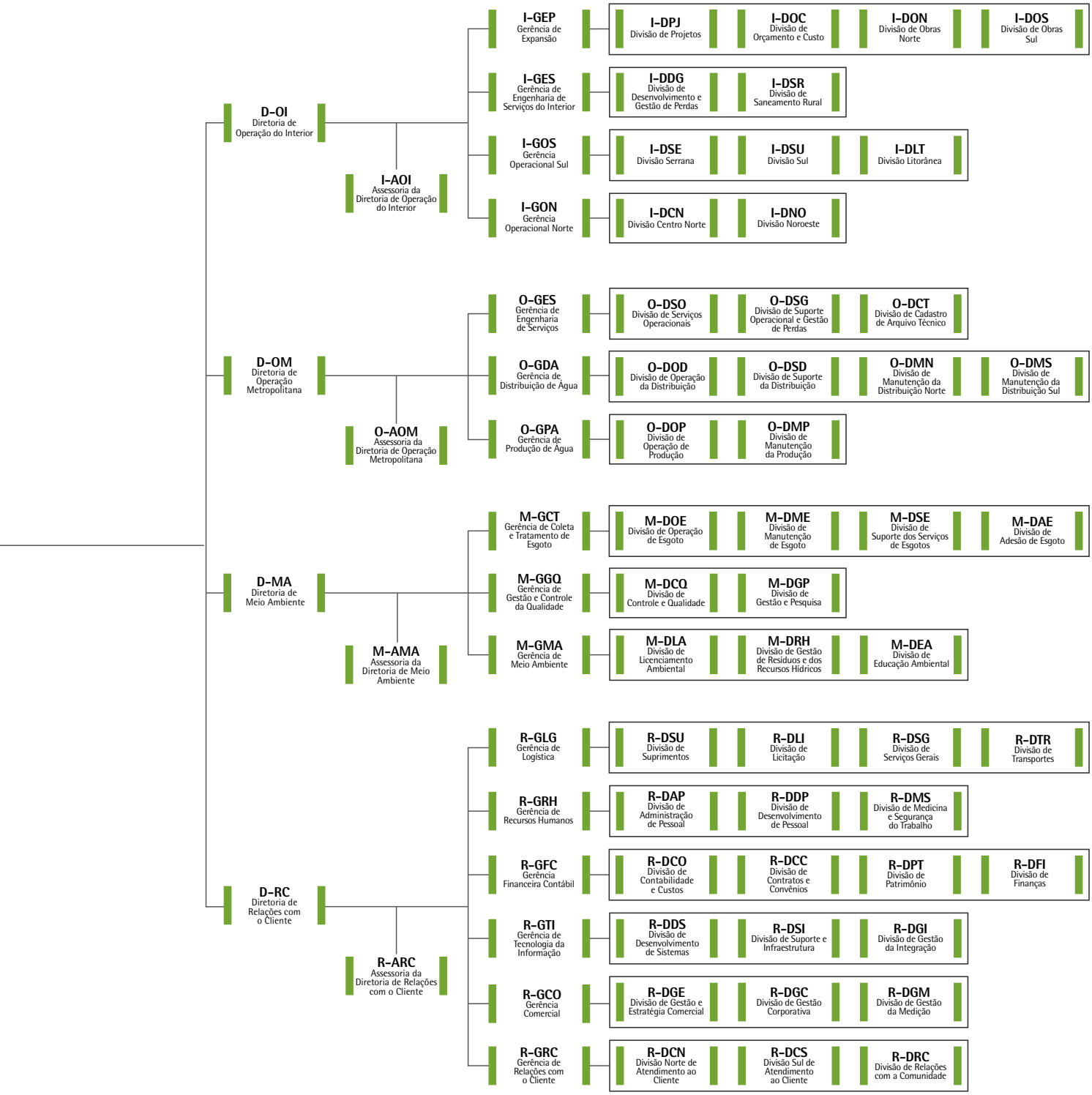
Gestão Estratégica - acompanha a execução do planejamento, realizando reuniões quadrimestrais de avaliação dos indicadores estratégicos.

Cooperação Técnica e Científica - promove a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico dentro da Companhia por meio de cooperação com instituições de ensino e de pesquisa.

Índios no Rio Piraquê-açu
Técnica: óleo sobre tela
Formato: 0,64m x 1,00m

ESTRUTURA ORGÂNICA *(GRI 2.3)*




D-OI
Diretoria de Operação do Interior
I-AOI
Assessoria da Diretoria de Operação do Interior
I-GEP
Gerência de Expansão
I-DPJ
Divisão de Projetos
I-DOC
Divisão de Orçamento e Custo
I-DON
Divisão de Obras Norte
I-DOS
Divisão de Obras Sul
I-GES
Gerência de Engenharia de Serviços do Interior
I-DDG
Divisão de Desenvolvimento e Gestão de Perdas
I-DSR
Divisão de Saneamento Rural
I-GOS
Gerência Operacional Sul
I-DSE
Divisão Serrana
I-DSU
Divisão Sul
I-DLT
Divisão Litorânea
I-GON
Gerência Operacional Norte
I-DCN
Divisão Centro Norte
I-DNO
Divisão Noroeste
D-OM
Diretoria de Operação Metropolitana
O-AOM
Assessoria da Diretoria de Operação Metropolitana
O-GES
Gerência de Engenharia de Serviços
O-DSO
Divisão de Serviços Operacionais
O-DSG
Divisão de Suporte Operacional e Gestão de Perdas
O-DCT
Divisão de Cadastro de Arquivo Técnico
O-GDA
Gerência de Distribuição de Água
O-DOD
Divisão de Operação da Distribuição
O-DSD
Divisão de Suporte da Distribuição
O-DMN
Divisão de Manutenção da Distribuição Norte
O-DMS
Divisão de Manutenção da Distribuição Sul
O-GPA
Gerência de Produção de Água
O-DOP
Divisão de Operação de Produção
O-DMP
Divisão de Manutenção da Produção
D-MA
Diretoria de Meio Ambiente
M-AMA
Assessoria da Diretoria de Meio Ambiente
M-GCT
Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto
M-DOE
Divisão de Operação de Esgoto
M-DME
Divisão de Manutenção de Esgoto
M-DSE
Divisão de Suporte dos Serviços de Esgotos
M-DAE
Divisão de Adesão de Esgoto
M-GGQ
Gerência de Gestão e Controle da Qualidade
M-DCQ
Divisão de Controle e Qualidade
M-DGP
Divisão de Gestão e Pesquisa
M-GMA
Gerência de Meio Ambiente
M-DLA
Divisão de Licenciamento Ambiental
M-DRH
Divisão de Gestão de Resíduos e dos Recursos Hídricos
M-DEA
Divisão de Educação Ambiental
D-RC
Diretoria de Relações com o Cliente
R-ARC
Assessoria da Diretoria de Relações com o Cliente
R-GLG
Gerência de Logística
R-DSU
Divisão de Suprimentos
R-DLI
Divisão de Licitação
R-DSG
Divisão de Serviços Gerais
R-DTR
Divisão de Transportes
R-GRH
Gerência de Recursos Humanos
R-DAP
Divisão de Administração de Pessoal
R-DDP
Divisão de Desenvolvimento de Pessoal
R-DMS
Divisão de Medicina e Segurança do Trabalho
R-GFC
Gerência Financeira Contábil
R-DCO
Divisão de Contabilidade e Custos
R-DCC
Divisão de Contratos e Convênios
R-DPT
Divisão de Patrimônio
R-DFI
Divisão de Finanças
R-GTI
Gerência de Tecnologia da Informação
R-DDS
Divisão de Desenvolvimento de Sistemas
R-DSI
Divisão de Suporte e Infraestrutura
R-DGI
Divisão de Gestão da Integração
R-GCO
Gerência Comercial
R-DGE
Divisão de Gestão e Estratégia Comercial
R-DGC
Divisão de Gestão Corporativa
R-DGM
Divisão de Gestão da Medição
R-GRC
Gerência de Relações com o Cliente
R-DCN
Divisão Norte de Atendimento ao Cliente
R-DCS
Divisão Sul de Atendimento ao Cliente
R-DRC
Divisão de Relações com a Comunidade

	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO	RESULTADO 2010	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012	META
8.1 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS						
Índice de Desempenho Financeiro - IN012 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)	%	▲	126,2	120,5	116,8	120
Indicador de Águas não Faturadas por Volume - IN013 do SNIS	%	▼	27,1	25,1	24,7	25
Despesas Totais com os Serviços por m^3 (volume faturado A+E) - IN003 do SNIS	*R$/m³*	▼	1,5	1,7	1,9	
Execução Orçamentária dos Investimentos	-	~1	0,96	0,90	0,71	1
Margem Líquida com Depreciação - IN065 do SNIS	%	▲	14,4	6,9	14,6	
Nível de Investimentos	%	▲	60,8	48,4	40,3	
Indicador de Dias de Faturamento Comprometidos com Contas a Receber - IN054 do SNIS	*Dias*	▼	61,7	59,7	59,4	≤ 90
Índice de Evasão de Receita - IN029 do SNIS	%	▼	6,1	5,3	5,3	≤ 5
Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido (indicador IAG23 da Arce)	%	▲	3,7	2,6	4,1	
Liquidez Corrente - IN061 do SNIS	*R$*	▲	1,1	1,0	0,9	
Fluxo Operacional	%	▼	56,5	56,7	57,6	
Grau de Endividamento	%	▼	71,1	63,1	61,5	
Composição do Endividamento	%	▼	15,6	16,5	20,1	
Imobilização do Patrimônio Líquido	%	▼	151,1	142,2	141,2	
Margem Ebitda	%	▲	31,8	29,7	28,8	
Tarifa Média Praticada	*R$/m³*	▲	1,9	2,0	2,2	
Margem das Despesas com Pessoal Próprio	%	▼	24,2	24,8	25,0	
8.2 RESULTADOS RELATIVOS A CLIENTES E AO MERCADO						
Índice de Reclamações e Comunicação de Problemas	*Recl/ ligação*	▼	0,3	0,3	0,3	
Índice de Reclamações dos Clientes - Água	*Recl/ ligação*	▼	0,4	0,4	0,4	
Índice de Reclamações dos Clientes - Esgoto	*Recl/ ligação*	▼	0,2	0,3	0,3	
Índice de Satisfação dos Clientes	%	▲	69,0	67,2	67,2	70
Índice de Satisfação dos Clientes - Água	%	▲	70,0	69,9	69,9	
Índice de Satisfação dos Clientes - Esgoto	%	▲	65,0	62,9	62,9	
Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização (Geração de Valor)	*Ranking*	▲	-	-	5º	

INDICADORES	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO	RESULTADO 2010	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012	META
Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização (Governança Corporativa)	*Ranking*	▲	1º	5º	4º	
Índice de conhecimento dos serviços e produtos	%	▲	-	98,8	96,3	
Índice de Atendimento Urbano de Água - IN023 do SNIS	%	▲	100	100	95,5	
Índice de Atendimento Urbano de Esgoto - IN024 do SNIS	%	▲	33,2	37,1	34,9	
Tempo Médio de Resposta à Reclamação dos Usuários - Água	*h/reclam.*	▼	13,9	12,6	11,9	
Tempo Médio de Resposta à Reclamação dos Usuários - Esgoto	*h/reclam.*	▼	21,4	20,4	30,6	
Tempo Médio de Atendimento de Call Center	*minutos*	▼	3,4	2,7	2,9	2
Tempo Médio de Atendimento nos Escritórios	*minutos*	▼	21,6	17,9	17,1	13
Ocorrências no Órgão de Defesa do Consumidor	*ocor./1000 lig. A e E*	▼	0,7	0,5	0,7	
Índice de audiências no Órgão de Defesa do Consumidor	%	▼	45	96	56,0	
Índice de Cobertura Urbano de Água	%	▲	100	100	98,7	100
Índice de Cobertura Urbano de Esgoto	%	▲	45,6	46,9	50,0	60
Manutenção das Concessões	%	▲	100	100	100,0	100
Índice de Clientes Factíveis de Esgoto	%	▼	25,5	24,9	29,8	
Inserções Positivas na Mídia	%	▲	76	66	70,7	
Índice de Audiência da Campanha Poupe Água	%	▲	84,1	82,4	82,4	
8.3 RESULTADOS RELATIVOS À SOCIEDADE						
Indicador de Sanções e Indenizações	%	▼	0,2	0,1	0,1	
Incidências de Processos Administrativos Internos Julgados como Procedentes	%	▼	1,0	1,9	2,9	
Índice de Comprometimento de Renda Familiar	%	▼	4,3	4,5	4,4	
Índice de Tratamento do Esgoto Gerado	%	▲	37,8	38,8	42,3	100
Atividades Licenciadas	%	▲	53	53	56,0	
Atividades em Processo de Licenciamento	%	▲	73	74	78,0	
Captações Outorgadas	%	▲	81	86	91,1	
Lançamentos Outorgados	%	▲	44	49	45,5	
Número de Pessoas Atendidas nos Projetos de Educação Ambiental	*Nº*	▲	35.000	44.045	33.714	
Índice de Comunidades Atendidas no PróRural	%	▲	29,2	59,8	41,3	

	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO	RESULTADO 2010	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012	META
8.4 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS						
Índice de Produtividade da Força de Trabalho para os Sistemas de Água e Esgotos Sanitários	*Lig /empr*	▲	494	495	516,9	
Índice de Criatividade do Pessoal	*Nº*	▲	21	20	35,0	
Índice de Capacitação da Força de Trabalho	*h trein/ empreg*	▲	52,5	58,0	63,4	55
Índice de Satisfação dos Empregados	*%*	▲	40	70	70	70
Índice de Frequência de Acidentes	*Acid x milh_h*	▼	6,3	4,7	5,5	
Coeficiente de Gravidade de Acidentes	*Dia/ milh _h*	▼	181	18	197,5	
Comprometimento da Força de Trabalho com as Diretrizes	*pontos*	▲	Sem pesquisa	7,4	7,4	
Índice de Produtividade de Pessoal Total (equivalente)	*lig./ empreg*	▲	261	253	246,9	≥ 250
Segurança no Trabalho (Acidentes por Empregado)	*%*	▼	1,0	0,8	0,9	1
Avaliação de Desempenho	*%*	▲	46,9	49,9	46,8	
Concessão de Benefícios por Empregado Ativo	*R$/empr*	▲	14.245	15.063	18.161	
Turn over	*%*	▼	11,3	7,7	5,0	
8.5 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS PRINCIPAIS DO NEGÓCIO E PROCESSOS DE APOIO						
Ind. conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída (Rede)	*%*	▲	113,7	112,4	114,4	
Incidência de análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão (Rede)	*%*	▲	3,0	2,9	1,5	
Eficiência de Remoção de DBO	*%*	▲	80,0	78,0	86,0	80
Tempo Médio de Atendimento para Ligação de Água	*Horas/S.S. Executada*	▼	184,5	215,9	280,7	240
Tempo Médio de Atendimento para Ligação de Esgoto	*Horas/S.S. Executada*	▼	200,0	374,2	678,5	672
Incidência de Reclamações sobre Qualidade da Água	*%*	▼	0,09	0,17	0,3	
Incidência de Reclamações sobre Falta de Água	*%*	▼	6,7	6,7	9,0	
Tempo Médio de Execução dos Serviços	*Horas/S.S. Executada*	▼	14	13	8,8	

INDICADORES	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO	RESULTADO 2010	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012	META
Tempo Total Atendimento Eliminação de Vazamentos de Redes de Água	*Horas/S.S. Executada*	▼	59	47	45,2	24
Tempo Total Atendimento para Manutenção de Redes de Esgoto	*Horas/S.S. Executada*	▼	24	24	25,9	36
Continuidade no Abastecimento de Água	%	▲	88	92	87	
Incidência de Extravasamentos de Esgotos Sanitários	*extravasamento/km*	▼	13,3	10,6	10,0	
Indicador de Perdas Totais de Água por Ligação IN051 do SNIS	*Litros /Ligação /dia*	▼	459,5	452,4	450,2	442
Incidência das análises de cloro residual fora do padrão	%	▼	0,2	0,1	0,2	
Incidência das análises de turbidez fora do padrão	%	▼	0,6	0,7	0,3	
Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	%	▼	1,6	2,9	1,8	
Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	%	▲	130,4	127,4	119,0	
Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na Rede	%	▲	94,0	94,8	95,4	
Incidência das análises fora de padrão para aferição da qualidade da água tratada (ETA)	%	▼	0,6	0,7	0,8	
Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado - NOVO	%	▲	-	-	81,2	
Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	%	▼	57	32	26,3	20
Índice de Hidrometração - IN009 do SNIS	%	▲	94,1	94,1	94,1	95
Índice de Macromedição - IN011 do SNIS	%	▲	73,8	73,2	84,4	76
Consumo Médio de Energia Elétrica por m^3 de Água Aduzida	*kWh/m^3*	▼	0,5	0,4	0,5	1
Projetos Estratégicos Implantados no Prazo	%	▲	61,8	92,0	83,3	
Índice de Avaliação Externa do Sistema de Gestão - PNQS Cesan	*pontos*	▲	Não concorreu	220,5	283,5	Nível II Prata
Índice de Avaliação Externa do Sistema de Gestão - PNQS O-GDA	*pontos*	▲	201,0	363,5	396,5	Nível II
Índice de Avaliação Externa do Sistema de Gestão - PNQS M-GCT	*pontos*	▲	183,5	245,0	356,5	Nível II
Satisfação dos Usuários de Informações	*pontos*	▲	Sem Pesquisa	7,3	7,3	
Índice de Qualidade da Água (IQA)	%	▲	96,8	97,0	97,6	97

INDICADORES	UNIDADE DE MEDIDA	SENTIDO	RESULTADO 2010	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012	META
Índice de Elevatórias Telecomandadas Grande Vitória	%	▲	62,6	62,8	62,8	63
Índice de Volume de Reservação Telemedido	%	▲	71,1	74,4	72,6	75
Índice de Perdas na Produção de Água	%	▼	5,0	5,6	6,2	
Índice de Despesas com Produtos Químicos	%	▼	2,5	2,4	2,3	
Índice de ETEs Fora do Padrão de Eficiência	%	▼	32,0	24,0	12,0	
Índice de Multas por Ultrapassagem de Demanda Elétrica	%	▼	0,1	0,2	0,3	
Índice de Rede de Água Validada	%	▲	64,3	71,2	76,0	
Índice de Rede de Esgoto Validada	%	▲	44,1	67,0	75,9	
Abrangência da Análise Operacional	%	▲	67,1	74,4	81,0	
Índice de Atendimentos às Ordens de Serviços de Manutenção	%	▲	86,5	65,9	69,8	
Índice de Estação Informatizada de Trabalho	%	▲	92,6	92,2	92,2	
Índice de Investimento em Tecnologia da Informação	%	▲	4,8	3,3	5,4	
Vazamento de Água por 100 km de Rede	*Vaz./ 100 km*	▼	13,3	13,2	9,3	100
Índice de Perdas da Distribuição	%	▼	34,7	35,6	36,0	
8.6 RESULTADOS RELATIVOS AOS FORNECEDORES						
Índice de atraso na entrega dos fornecedores	%	▼	4,6	4,6	6,5	
Incidência de insumos químicos entregues fora da especificação	%	▼	-	-	0,03	
Índice de insumos críticos não químicos entregues fora da especificação	%	▼	Sem dados	Sem dados	0,0	
Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica	*horas/est. elev. x ano*	▼	0,5	0,6	0,5	
Custo do tratamento da água (mede indiretamente a qualidade da água bruta recebida)	*R$/m³*	▼	0,2	0,2	0,2	
Índice de desempenho de fornecedores	**%**	▲	95,1	95,4	95,0	90
Número de fornecedores cadastrados certificados no Prodfor	*Nº*	▲	60	62	68,0	
Número de fornecedores suspensos por infração	*Nº*	▼	0	7	5,0	

RELATÓRIO ANUAL & DE SUSTENTABILIDADE 2012

Índice Global Reporting Initiative (GRI 3.12)

Em 2012, a Cesan consolidou seu novo posicionamento de mercado como uma empresa ambiental em sua essência. Nesse contexto, adota, pelo segundo ano consecutivo, as diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI G3 – nível C, para a elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade de suas atividades. O primeiro relatório produzido com base nesse modelo foi editado em 2012, e a expectativa é de que essa prática evolua nas próximas edições. Os documentos são de acesso público no endereço da Companhia na internet: *www.cesan.com.br.* (GRI 3.1, 3.2 e 3.3)

A análise de materialidade das informações e a priorização dos temas publicados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2012 partiram da sua relevância em relação aos objetivos estratégicos da Empresa. A coleta de dados envolveu todas as unidades gerenciais da Cesan no Estado do Espírito Santo, que elaboraram relatórios individuais de suas atividades no período de 2012.

A partir desses documentos, foram identificadas as informações que atendiam às diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI G3 – nível C e aquelas que podem interferir nas decisões dos públicos de interesse ou que podem impactar aspectos econômicos, ambientais e sociais. (GRI 3.5)

A Cesan identificou como partes interessadas em suas atividades seus clientes, acionistas, Governo do Estado, Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo, Prefeituras e Câmaras Legislativas Municipais, fornecedores, prestadores de serviços, colaboradores e sociedade de forma geral. (GRI 4.15)

Foram relatados temas, informações e indicadores que a Cesan entende como importantes para a avaliação de suas estratégias e do desempenho da Companhia, como empresa unitária, nas perspectivas econômica, ambiental e social. (GRI 3.6)

O Relatório Anual e de Sustentabilidade 2012 da Cesan foi elaborado com dados obtidos em todas as suas unidades no Estado do Espírito Santo, compilados e formatados na sede da Companhia. Eventualmente são relatadas situações específicas de unidades distintas pela sua relevância para a localidade ou para o público envolvido. (GRI 3.6, 3.7 e 3.8)

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	9
1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	34
PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1 Nome da organização.	94
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	94
2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e *joint ventures.*	106
2.4 Localização da sede da organização.	94
2.5 Número de países onde a organização opera e nome dos países onde suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	94
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade.	94
2.7 Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de beneficiários).	94 e 97
2.8 Porte da organização, incluindo: - número de empregados; - vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado); - quantidade de produtos ou serviços oferecidos; - ativo total; proprietários beneficiários (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas); discriminação por país/região de: vendas/receita por países/regiões que correspondam a 5% ou mais da receita total; custos por países/regiões que correspondam a 5% ou mais da receita total.	15, 16 e 17

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
2.9 Principais mudanças durante 2012 referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais.	94
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	97
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	
Perfil do relatório	
3.1 Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	116
3.2 Data do relatório anterior mais recente (se houver).	116
3.3 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	116
3.4 Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	127
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: determinação da materialidade, priorização de temas dentro do relatório e identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.	116
3.6 Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	116
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou limite do relatório.	116
3.8 Base para elaboração do relatório no que se refere à joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.	116
3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	15, 27, 64, 73 e 75

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
Sumário e conteúdo GRI	
3.12 Tabela que identifica a localização das informações no relatório. (Estratégia e análise 1.1 e 1.2; Perfi l organizacional 2.1 a 2.10; Parâmetros para o relatório 3.1 a 3.13; Governança, compromissos e engajamento 4.1 a 4.17; Processos de gestão, por categoria; Indicadores essenciais de desempenho; Quaisquer indicadores adicionais da GRI que forem incluídos; Quaisquer indicadores de suplementos setoriais da GRI incluídos no relatório.)	115
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO	
Governança	
4.1 Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização. Descreva o mandato e a composição de tais comitês (incluindo número de membros independentes e/ou membros não executivos) e indique qualquer responsabilidade direta por desempenho econômico, social e ambiental.	102, 103 e 105
4.3 Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	102
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança. Inclua referência a processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam aos acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção; informações e consulta aos empregados sobre as relações de trabalho com órgãos de representação formal, como “comissões de trabalhadores”, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.	103
4.5 Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	102 e 104
4.6 Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	102

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
4.7 Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	102
4.8 Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	10, 58 e 104
4.9 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	37
Compromissos com iniciativas externas	
4.11 Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	34
4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	88
4.13 Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada.	88
Engajamento dos stakeholders	
4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	73, 77, 79 e 80
4.15 Base para a identificação e seleção de *stakeholders* com os quais se engajar.	73 e 116
4.16 Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders.	73, 76, 77, 79 e 80
4.17 Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	75 e 76

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
FORMAS DE GESTÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO	
Desempenho econômico	
EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	13, 14, 15, 16 e 17
EC3 Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	46
EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo.	25 e 38
EC5 Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	45
EC6 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	80
EC7 Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	48
EC8 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	38, 84 e 86
DESEMPENHO AMBIENTAL	
Materiais	
EN1 Materiais usados por peso ou volume.	28
EN2 Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	29 e 65

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
Energia	
EN3 Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	29 e 67
Água	
EN8 Total de retirada de água por fonte.	59
EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	59
Biodiversidade	
EN11 Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	63 - Informação de 2011
EN12 Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	60
EN13 Habitats protegidos ou restaurados.	62
EN14 Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	58 e 60
Emissões, efluentes e resíduos	
EN16 Total de emissões diretas e indiretas de gases do efeito estufa, por peso.	64
EN17 Outras emissões indiretas relevantes de gases do efeito estufa, por peso.	64
EN18 Iniciativas para reduzir as emissões de gases do efeito estufa e as reduções obtidas.	64
EN22 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	65

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
Produtos e serviços	
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e extensão da redução desses impactos.	65
Conformidade	
EN28 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	66
TRANSPORTE	
Geral	
EN29 Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	64
EN30 Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	62
DESEMPENHO SOCIAL	
Práticas trabalhistas e trabalho decente	
LA1 Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	44
LA2 Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	44
LA3 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	Os benefícios são oferecidos a todos os empregados, sem distinção.
Relação entre trabalhadores e governança	
LA4 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	44

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
LA6 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	51
LA7 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	54
LA8 Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	51
LA9 Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	44
Treinamento e educação.	
LA10 Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	46
LA11 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	46
LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	48
Diversidade e igualdade de oportunidades	
LA13 Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	45
LA14 Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	45
HR1 Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	80

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
DIREITOS HUMANOS	
Práticas de investimento e de processos de compra	
Não discriminação	
HR4 Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Nenhum caso registrado.
Liberdade de associação e negociação coletiva	
HR5 Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Nenhum caso registrado.
Trabalho infantil	
HR6 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	44 e 80
SOCIEDADE	
Comunidade	
SO1 Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	88
Corrupção	
SO2 Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	104
SO4 Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram registrados casos de corrupção.

ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (3.12)

DIRETRIZES E PROTOCOLOS	PÁGINA
Políticas públicas	
SO5 Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	88
SO6 Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	A Cesan não realiza contribuições para partidos políticos ou instituições relacionadas
PR1 Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando à melhoria e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	26, 27 e 28
PR2 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	26 e 28
Rotulagem de produtos e serviços	
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	76
Conformidade	
PR8 Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Nenhum caso registrado
Compliance	
PR9 Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	A Cesan não recebeu multas significativas

Governador do Estado
RENATO CASAGRANDE

Secretário de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano
IRANILSON CASADO PONTES

Presidente da Cesan
NEIVALDO BRAGATO

Diretor de Meio Ambiente
ANSELMO TOZI

Diretora de Relações com o Cliente
ANTONINA SILY VARGAS ZARDO

Diretora de Operação Metropolitana
SANDRA SILY

Diretor de Operação do Interior
CARLOS FERNANDO MARTINELLI

RELATÓRIO ANUAL & DE SUSTENTABILIDADE 2012

FICHA TÉCNICA

Coordenação Geral
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Revisão técnica
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Organização de conteúdo e esclarecimentos relativos às informações do relatório (GRI 3.4)
CHARLEY FERNANDES
Coordenadoria de Comunicação Empresarial da Cesan
COMUNICA@CESAN.COM.BR
+55-27-2127-5022

Projeto gráfico e editoração
ESTÚDIO ZOTA

Revisão ortográfica
MÁRCIA ROCHA

Fotos
ARQUIVO DA CESAN
CALIARI
SAGRILO
THIAGO GUIMARÃES

Impressão
GRÁFICA GSA

COMPANHIA ESPÍRITO-SANTENSE DE SANEAMENTO (CESAN)

Avenida Governador Bley, 186, 3º andar, Centro, Vitória-ES, 29010-150

telefone +55 (27) 2127-5000

www.cesan.com.br

COMPROMISSO
COM A CRIANÇA
CESAN E ACACCI
CONTRA O CÂNCER INFANTIL

FSC
www.fsc.org
MISTO
Papel produzido a partir de fontes responsáveis
FSC® C105525

CESAN
qualidade em saneamento

GOVERNO DO
ESPÍRITO
SANTO
CRESCER É COM A GENTE