

RELATÓRIO ANUAL E DE  
*Sustentabilidade*  
2 0 1 1









RELATÓRIO ANUAL E DE  
*Sustentabilidade*  
2 0 1 1

---

C421r

Espírito Santo (Estado). CESAN  
Relatório Anual e de Sustentabilidade 2011 / Charley Bruno Fernandes  
(Coord.). - Vitória: [s.n.], 2012.  
208p. : il. ; 30cm.

ISBN 978-85-65901-00-0

1. Companhia Espírito Santense de Saneamento. 2. Cesan 3. Relatório.  
4. Governo. 5. Sustentabilidade I. Charley Bruno Fernandes. II. Título.

CDD 353.9815

---

Catálogo Maria Dalva Pereira de Souza CRB6 707-ES

Todos os direitos reservados à empresa: Cesan  
[www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br)

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Charley Fernandes

RELATÓRIO ANUAL E DE  
*Sustentabilidade*  
2 0 1 1

1ª edição

Vitória  
Cesan  
2012



*Uma obra de arte pode ser considerada um instrumento de inspiração, de admiração e também de transformação sobre o universo pessoal de cada um e de uma sociedade inteira, pois reflete emoções, impressões, ambientes e imaginações íntimas de cada ser humano.*

*Quando recebi o convite da Cesan para oferecer obras de arte sobre o patrimônio histórico e o meio ambiente capixaba, percebi o quanto essas imagens têm potencial para expressar o conceito de sustentabilidade que, para a Cesan, é algo que, além de acolher a conservação e o equilíbrio do ecossistema, abarca inclusive o respeito aos direitos humanos e a integração social de todos nós em prol da harmonia e do bem-estar do presente e do futuro das novas gerações. Os croquis de cada paisagem são elaborados no local e também por meio de pesquisa com fotos antigas e documentação fotográfica.*

*Selecionei para este documento da Cesan dez imagens que estão inseridas no contexto temático referente ao meio ambiente, a começar pelo Mestre Álvaro, o primeiro e mais importante ícone da sinalização marítima desde os primórdios da colonização, onde a fauna é preservada e protegida até os dias de hoje.*

*Temos também o Penedo, localizado no continente, na entrada da Baía de Vitória, que continua intacto como uma barreira natural junto ao Forte São João, construído no início da colonização do Estado para a defesa da Capital. O Convento Nossa Senhora da Penha, localizado em Vila Velha, é visto e retratado do bairro Jesus de Nazareth, em Vitória, de onde se vislumbra, numa inusitada paisagem, uma visão secular com uma densa vegetação natural em contraste com a localização urbana praticamente central.*

*O bairro Andorinha, situado próximo à Ponte da Passagem, que liga a ilha ao continente, foi retratado in loco por mim em 1973, onde se percebe numa grande extensão a presença das palafitas, habitações lúgubres sustentadas por precárias armações de madeira com cerca de um metro acima da maré, sobre um enorme manguezal que, apesar da interferência ambiental da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) e da construção civil, consegue se manter graças à iniciativa de grupos ecológicos.*

*A Ponte Deputado Darcy Castelo de Mendonça, o Convento da Penha e o Batalhão do Exército Brasileiro vistos da Enseada do Suá mostram três períodos de interferência na paisagem, onde a Mata Atlântica é preservada.*

*O Convento São Francisco, localizado na Cidade Alta, em Vitória, foi construído no século XVI. Foi a primeira edificação abastecida por água na Capital, proveniente da Fonte Grande, próxima ao local. Por isso, os membros*

*da elite católica, que vinham ao Estado, só queriam se hospedar próximo ao Convento São Francisco.*

*Depois podemos viajar pela Baía de Vitória, paisagem comum aos navegadores e pescadores, pois o observador se encontra na Ilha da Fumaça, localizada na entrada da baía, praticamente na rota das embarcações. À esquerda se vê o Penedo que fica no bairro Paul, do município de Vila Velha, no continente. E à direita a ilha de Vitória, mostrando uma região que permanece praticamente com o mesmo visual do início dos anos 80, época em que foi realizada a ilustração.*

*Dentro do tema dos patrimônios religiosos, uma obra que inspira a fé e a beleza na simplicidade de sua arquitetura é a Capela Santa Luzia. Considerada a igreja mais antiga de Vitória, a capela foi erguida no século XVI e funcionava normalmente até 1928. Localizada no centro da Capital, ela celebrava todos os anos, no dia 13 de dezembro, a festa de Santa Luzia, com missa solene e uma disputada procissão que faziam votos de fé à protetora dos olhos.*

*Dentro desse contexto religioso, outro belíssimo patrimônio que poderá ser admirado neste livro da Cesan é a Igreja dos Reis Magos, localizada em Nova Almeida, no município da Serra. Construída pelos índios, ela é considerada uma das igrejas mais antigas do Brasil.*

*Em meados do século XVII, a coroa portuguesa instalou uma vila no lugar de uma aldeia de milhares de índios para tirá-la do controle dos jesuítas. Proibiu a língua tupi e determinou, além do português como língua oficial, uma série de exigências que acabaram por exterminar a cultura indígena e todo o trabalho dos jesuítas. A igreja foi construída com o que havia na região. O mar, bem ao lado, serviu de fonte de matéria-prima, fornecendo areia, rochas e óleo de baleia.*

*Voltando para a Capital e admirando suas belezas naturais de cidade-presépio, encontramos no bucólico bairro de Fradinhos a imponente Pedra dos Olhos, que é a atriz principal, aos 296 metros de altura, do Parque Municipal Pedra dos Olhos, integrado na Área de Proteção Ambiental do Maciço Central. O local é protegido pela Cesan e representa um marco histórico do município, pesquisado por historiadores e arqueólogos.*

*O conceito da Cesan de que a transparência é fundamental para o público criou uma identificação com a pureza da técnica do bico-de-pena. Essa simplicidade em apresentar e revelar ideias também faz parte do meu objetivo como artista.*

Obrigado.

**Wagner Veiga**  
ARTISTA PLÁSTICO

# Índice

10	I Apresentação
22	II A Cesan
40	III Governança
62	IV Gestão corporativa
84	V Desempenho econômico e operacional
116	VI Desempenho ambiental
140	VII Pessoas
162	VIII Desempenho social
188	IX Quadro de indicadores do modelo de excelência da gestão
196	X Relatório anual e de sustentabilidade 2011 <i>Índice Global Reporting Initiative – GRI</i>



Mestre Álvaro  
8



Penedo  
20



Convento da Penha  
38



Andorinhas  
60



Terceira Ponte  
82



Convento São Francisco  
114



Pedra dos Olhos  
138



Capela Santa Luzia  
160



Igreja Reis Magos  
186



Baía de Vitória  
194

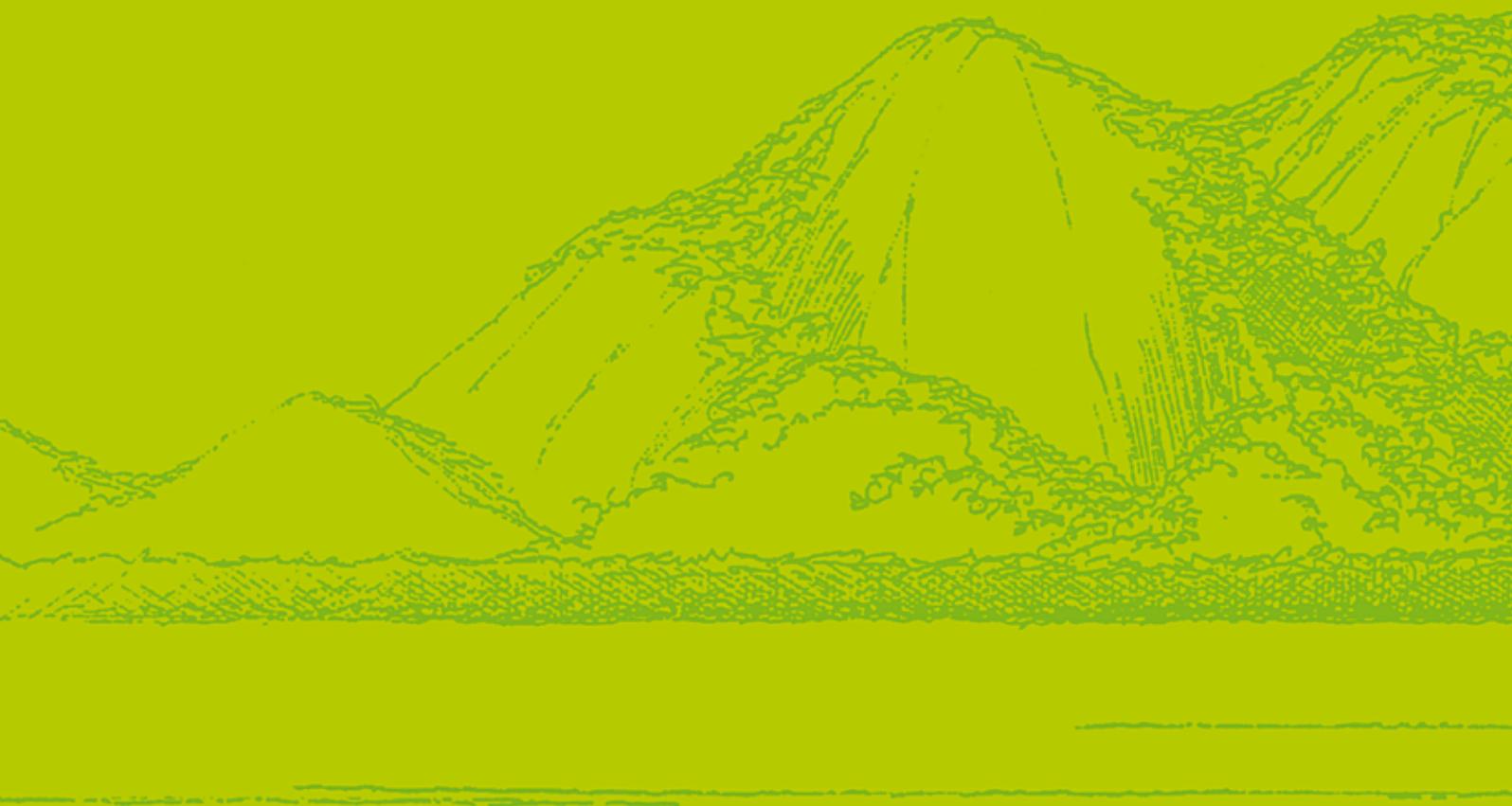
## *Mestre Álvaro*

Com 833 metros de altura, o Mestre Álvaro é um dos pontos mais altos do litoral brasileiro e sua reserva ecológica abriga uma das poucas áreas de Mata Atlântica de altitude no Estado. Distante aproximadamente 20 km da Capital do Espírito Santo (Vitória), suas matas abrigam espécies animais em extinção. Pode-se avistar toda a região da Grande Vitória do ponto culminante do Mestre Álvaro e boa parte do litoral capixaba. Possui uma grande riqueza natural que forma o complexo hídrico do município de Serra, encantando, assim, os amantes da natureza.



WAGNER-VEISA

# I Apresentação





---

## Missão, Visão e Valores *(GRI 4.8)*

## Missão

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

---

Um grande investimento na saúde e na qualidade de vida. *(GRI 1.1)*

**Renato Casagrande**

GOVERNADOR DO ESPÍRITO SANTO

**“** A universalização do saneamento básico constitui hoje uma das reivindicações mais prementes dos brasileiros, em todas as regiões. E é também um dos maiores desafios para as administrações públicas estaduais, devido aos enormes investimentos que exige. No Espírito Santo já atendemos a uma população proporcionalmente superior à média nacional, mas estamos dando agora um salto ainda maior. Com o Programa Estadual de Saneamento, vamos investir um bilhão de reais ao longo de quatro anos. Um investimento que ganha significado muito mais amplo ao somar, no mesmo esforço, qualidade de vida, prevenção de doenças, preservação dos recursos hídricos e expansão do turismo.

*Para destinar esse imenso volume de recursos ao saneamento básico, em tão poucos anos, tivemos que realizar um conjunto harmonioso e eficaz de ações de incentivo ao crescimento da nossa economia, racionalizar a gestão, adotar rigoroso sistema de controle de gastos públicos e estabelecer metas viáveis e que fossem efetivamente alcançadas. Só assim foi possível elaborar e dar início à execução do maior investimento já realizado nesse setor em toda a história do Espírito Santo.*

*Os resultados positivos do Programa Estadual de Saneamento já começam a ser colhidos em várias regiões e trabalhamos com o objetivo de anunciar, em 2012, que Vitória alcançou a posição de primeira capital brasileira com 100% de tratamento do esgoto coletado. Por todo o Estado, quando entrarem em operação os sistemas implantados a partir do Programa, haverá 80 mil novas ligações de esgoto disponíveis para residências e empresas, e o atendimento passará dos atuais 46,9% para 70% da população, nas áreas urbanas dos 52 municípios onde a Cesan atua.*

*Convém destacar que o êxito desse Programa abre caminho para a expansão e a melhoria geral dos serviços que a Cesan oferece à população capixaba, permitindo que a Empresa alcance – ao longo dos próximos anos – metas e objetivos cada vez mais arrojados. Afinal, todos os setores do Governo hoje adotam essa mesma estratégia de construção de um círculo virtuoso, que nos permita fazer de cada meta alcançada um patamar para o desenvolvimento de programas ainda mais eficientes, amplos e ambiciosos, porque este é um direito e uma justa expectativa dos capixabas.*

*Para nós, no saneamento básico, assim como em todas as áreas de atuação do Governo, cada passo à frente só deve ser comemorado se contribuir efetivamente para um novo e criativo ganho de qualidade na prestação de serviços públicos aos cidadãos e às famílias. Essa é a postura que determinamos às diversas equipes de trabalho, para que os capixabas percebam o Estado como parceiro leal, eficiente e verdadeiro dos cidadãos, e nunca como estrutura dedicada apenas a manter e a ampliar o seu próprio poder. Pois esta é a nossa visão da autêntica modernidade, como servidores do povo e da democracia.*

**”**

Sustentabilidade, arte e saneamento. *(GRI 1.1)*

**Neivaldo Bragato**  
PRESIDENTE DA CESAN

**“** *Nossas atividades na Cesan são pautadas pela sustentabilidade econômica, financeira, social e ambiental. Para nós, o conceito de sustentabilidade, além de amplo e diverso, é inerente à condição humana. Diz respeito à nossa capacidade de crescer e viver harmoniosamente em sociedade e com o ambiente, de forma a garantir que as gerações futuras também tenham essa oportunidade.*

*Visto que não há expressão mais fiel do espírito humano do que a arte, convidamos o artista plástico Wagner Veiga para ilustrar as páginas deste relatório. Através de suas ilustrações, evidenciamos nossa percepção da ligação intrínseca entre sustentabilidade e a qualidade de humanos.*

*A arte de Veiga vai ao encontro da postura da Cesan no relacionamento com seus clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores e perante à sociedade. Com a mesma transparência evocada pelo traço preto no branco do bico-de-pena do artista, elaboramos nosso primeiro relatório anual com base em diretrizes de sustentabilidade.*

*Nesse primeiro ano à frente da administração da Cesan procuramos desenvolver uma visão de negócio que transcende a atuação no setor de saneamento básico e adota um posicionamento essencialmente ambiental para a Empresa. Um passo importante nessa direção foi a mudança na Lei nº 2.282/1967, que dispõe sobre a constituição da Cesan, aprovada pela Assembleia Legislativa do Espírito Santo, e que permite à Companhia atuar no setor de resíduos sólidos, além de abrir caminhos para a associação com a iniciativa privada e a criação de subsidiárias.*

*Em 2011, consolidamos nossa trajetória de crescimento sustentável e de solidez financeira, apresentando uma receita de R\$ 467,47 milhões, 7,9% maior que no ano anterior, e lucro líquido de R\$ 32,4 milhões. O bom desempenho é consequência da administração responsável, ética e transparente da Companhia, que reverte seus resultados em mais saúde preventiva para a população e preservação do meio ambiente, com a ampliação dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto.*

*Nos últimos seis anos aumentamos consideravelmente os investimentos, que saltaram de R\$ 64,7 milhões em 2006 para R\$ 224 milhões em 2011. Aplicamos os recursos em desenvolvimento operacional e institucional da Companhia, além de obras de ampliação e implantação de sistemas de saneamento e iniciativas de recuperação ambiental e preservação dos recursos hídricos.*



*Além de 2,2 milhões de pessoas que já contavam com nossos serviços, em 2011 mais 47 mil clientes passaram a ter água tratada de qualidade em suas residências e outros 51 mil também foram beneficiados com coleta e tratamento de esgoto. Encerramos o ano com uma cobertura total com abastecimento de água para 2,260 milhões de pessoas e com esgotamento sanitário para 1,031 milhão.*

*Para alcançar esses números, em 2011 implantamos 72 km de redes de esgotamento sanitário e construímos três novas estações de tratamento de esgoto, que permitiram à Companhia oferecer mais 4,4 mil novas ligações prediais. Sustentamos a universalização do abastecimento de água tratada com a construção de mais 17 reservatórios de grande porte, uma nova estação de tratamento de água e implantação de 209 km de redes de distribuição.*

*Com esses investimentos avançamos na conquista dos mais importantes dos nossos objetivos, que são manter a universalização do abastecimento de água com qualidade e atender a 100% da população com coleta e tratamento de esgoto nos 52 municípios onde atuamos. O desafio é grande, mas estamos preparados. Desenvolvemos um plano arrojado de investimentos, que deve totalizar mais de R\$ 1 bilhão nos próximos quatro anos. Nossa meta mais significativa é elevar, até 2014, a cobertura com coleta e tratamento de esgoto dos atuais 46,9% para 70% da população e chegar à universalização desse serviço em 2025.*

*Mais do que crescer, evoluímos, com inteligência empresarial e aprimoramento contínuo. Nossos esforços foram reconhecidos de forma definitiva em 2011, ao conquistarmos pela primeira vez o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento para toda a organização. Uma confirmação de que temos um modelo condizente com as melhores práticas mundiais de gestão.*

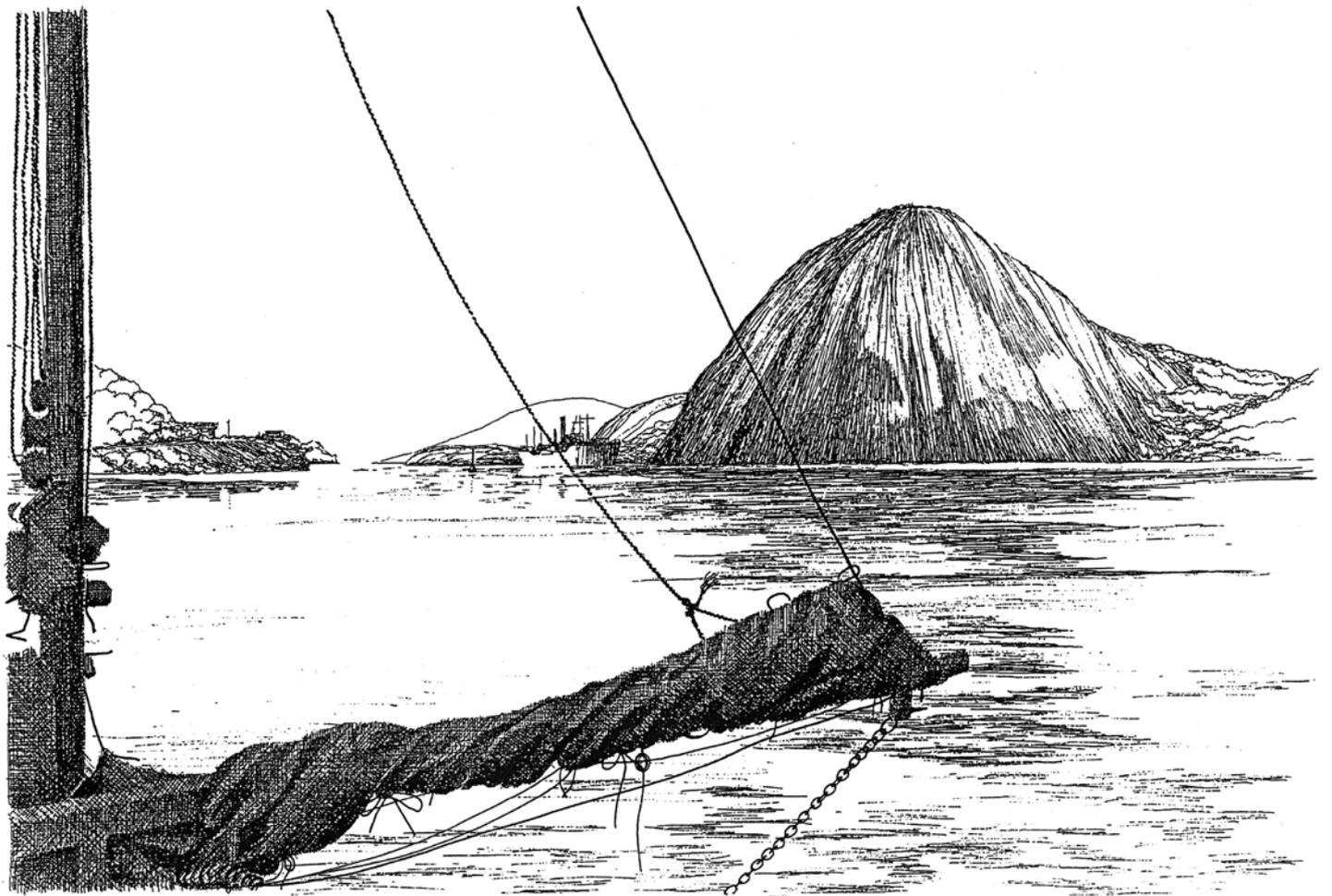
*Porém, o verdadeiro atestado do nosso sucesso é o reconhecimento pelos nossos clientes. Em 2011, a pesquisa anual apontou que o índice de satisfação com os serviços prestados pela Companhia é de 67,28%. Em se tratando do abastecimento de água, esse número é ainda mais expressivo, atingindo a marca de 82,6% na Região Metropolitana da Grande Vitória e 86% no interior.*

*O excelente desempenho em 2011 nos motiva a ampliar nossos horizontes no futuro, pautando nossos objetivos pela melhoria das condições de vida da população e resultados sólidos para a sociedade. Para nós da Cesan, saneamento é mais que um negócio, é arte pela qual nos engajamos de corpo e alma.*



## *Penedo*

É um volume de pedra na entrada do canal que circunda a ilha de Vitória, considerado um dos mais importantes patrimônios naturais do Estado do Espírito Santo. Guardião contra as invasões estrangeiras, quando ainda estávamos ligados a Portugal, fortes correntes iam do monte ao Forte de São João, do outro lado do canal. Visitantes do século XIX, Saint Hilaire e Charles F. Hartt o chamaram de pão de açúcar, denominação comum à época dada a este tipo de formação geológica. O tombamento do Penedo foi solicitado em 1980 como forma de evitar sua desfiguração que na época já ocorria com as obras do cais de Capuaba. O tombamento definitivo aconteceu em 1983 e nos últimos anos diversas ações, objetivando a destruição de partes do conjunto e tudo a sua volta (os mangues), foram evitadas devido à proteção legal.



WAGNER VEIGA

## Il A Cesan





## **Principais indicadores** (GRI 2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7)

Em 2011, a Cesan apresentou uma receita operacional de R\$ 467,47 milhões, 7,9% maior que em 2010, e Ebitda de R\$ 131,12 milhões (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações). A Empresa encerrou 2011 com patrimônio líquido de R\$ 1,213 bilhão (em 31 de dezembro de 2011).

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.

Com a aprovação da lei 9.772, em dezembro de 2011, pela Assembleia Legislativa do Espírito Santo, a Cesan foi autorizada a 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.

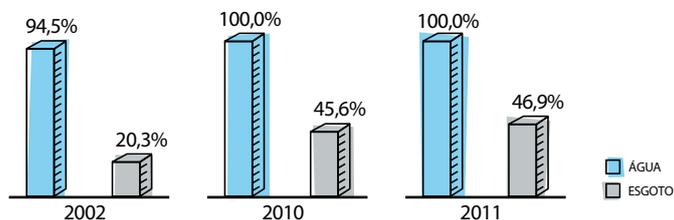
O Governo do Estado do Espírito Santo detém o controle acionário, com 99,04% das ações, enquanto acionistas minoritários possuem 0,96% de seu capital.

A Empresa tem sede na cidade de Vitória e 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 77 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). Em 2011, seu quadro de empregados efetivos contou com 1.470 pessoas e o total de empregos gerados foi de 4.690.

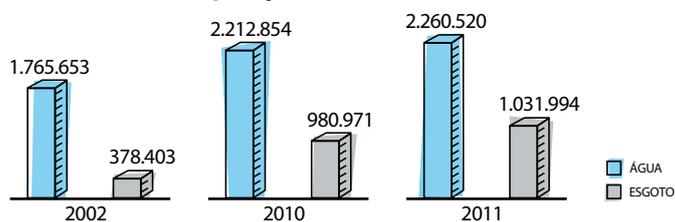


## A Cesan no Espírito Santo (GRI 2.9)

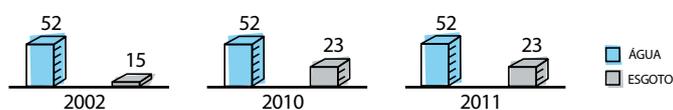
### Índice de cobertura (%)



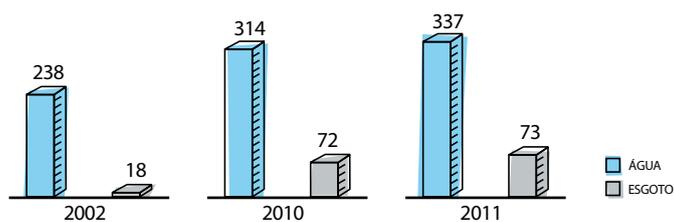
### População coberta



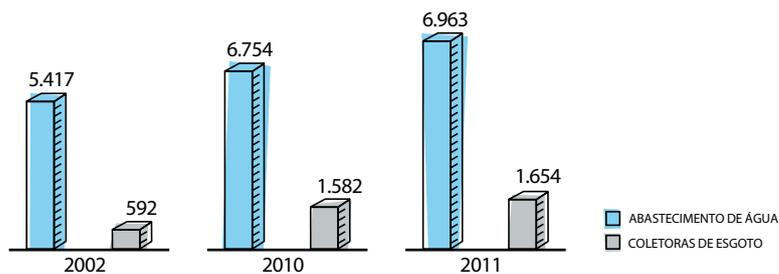
### Municípios atendidos



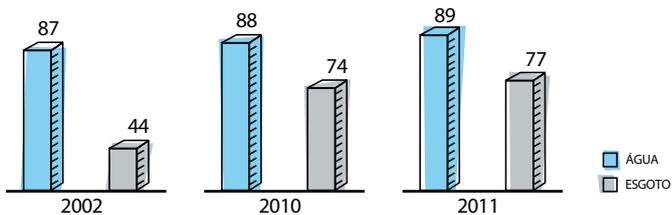
### Localidades atendidas



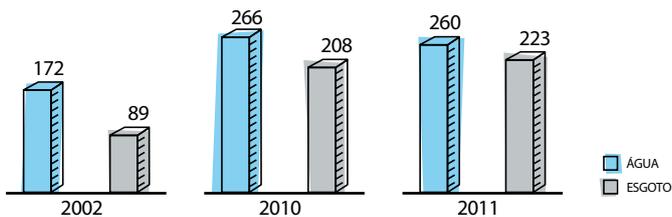
### Redes (em quilômetros)



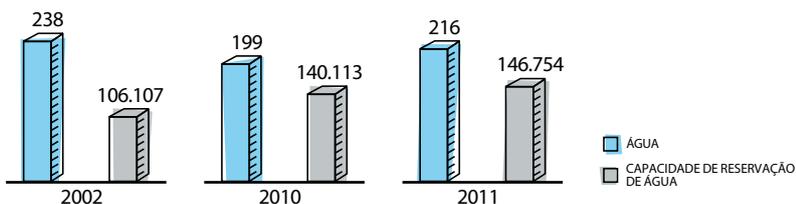
### Estação de tratamento



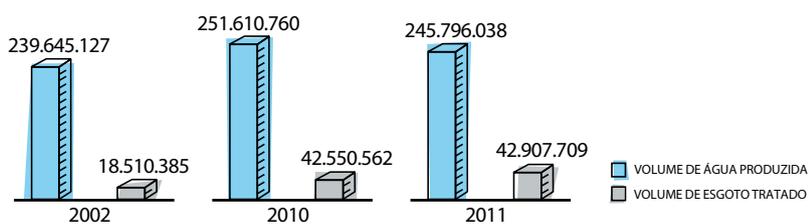
### Elevatórias



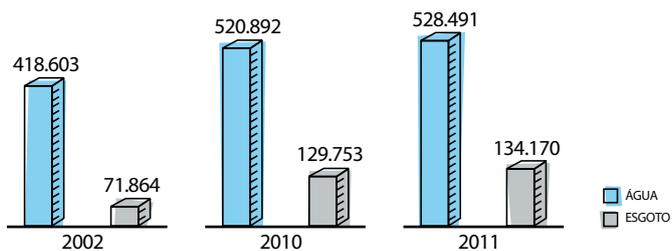
### Reservatórios



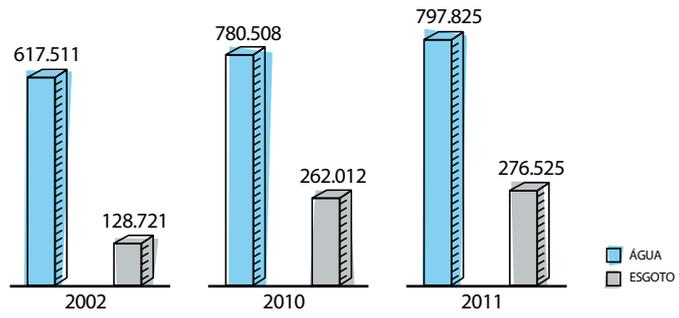
### Produção acumulada (m<sup>3</sup>)



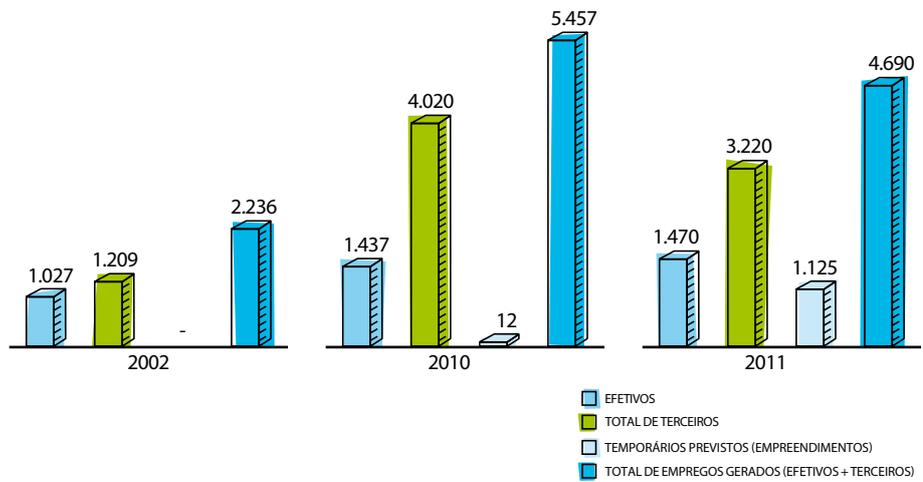
### Ligações



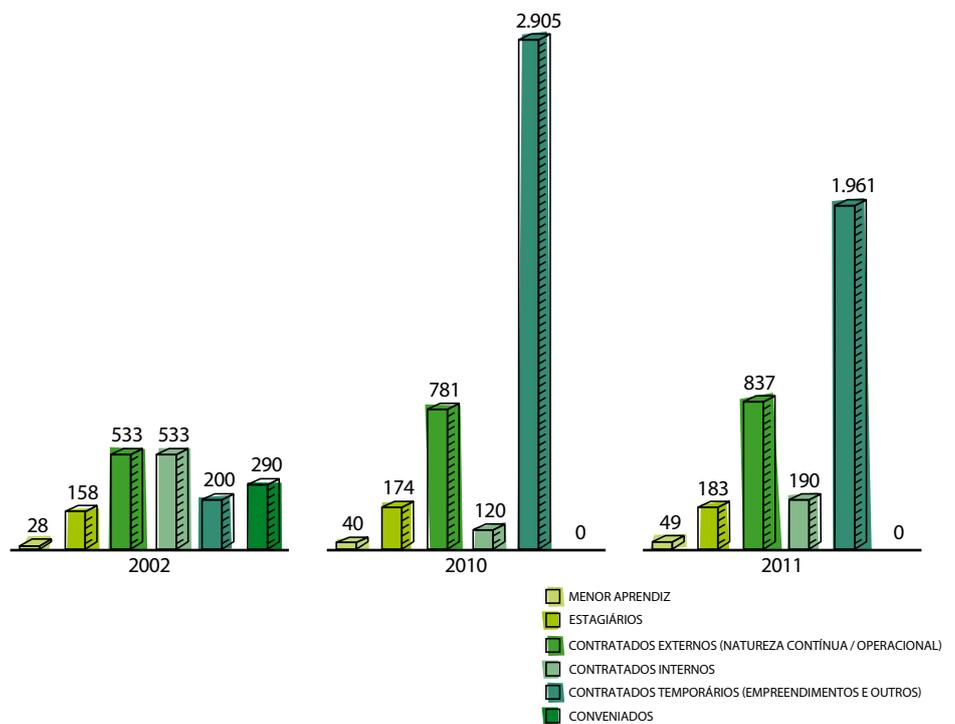
### Economias



### Empregos gerados



### Empregos gerados - terceiros



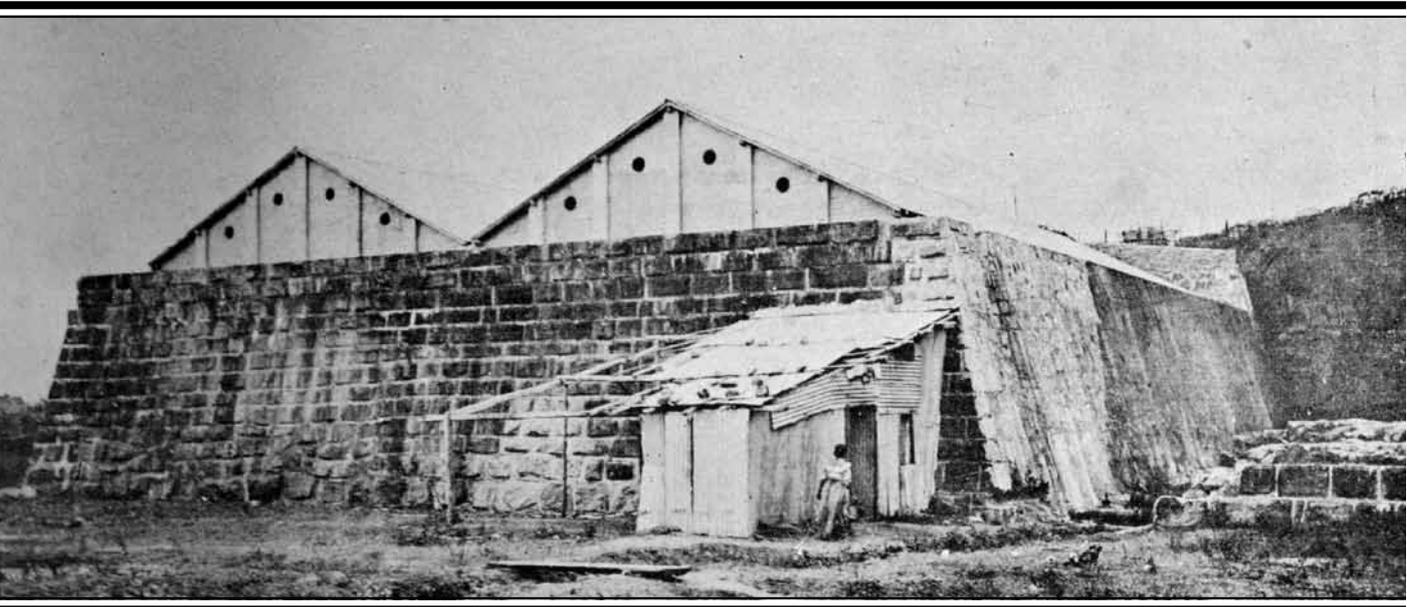
## História da Cesan

A Cesan nasceu da necessidade de atendimento à crescente demanda de serviços de saneamento, que em 1960 estavam a cargo do Departamento de Águas e Esgoto (DAE). Com estrutura de autarquia, o DAE tinha limitações para diversificar-se e especializar suas atividades com agilidade necessária para responder às exigências de uma população que crescia.

Entre as dificuldades, estava o acesso a uma nova fonte de recursos que surgia com a criação do Banco Nacional de Habitação (BNH). Uma das funções do banco era capitalizar e distribuir verbas, especificamente para fins de saneamento, provenientes do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Mas para isso buscava-se de rigorosas garantias que lhe assegurassem a certeza do retorno dos financiamentos concedidos. Entre as exigências, os órgãos estaduais teriam que reformular suas estruturas de modo a atender à execução do Plano Nacional de Saneamento (Planasa). A solução encontrada foi transformar o DAE em sociedade de economia mista com mais autonomia administrativa e financeira, para que pudesse estabelecer políticas tarifárias realistas que assegurassem de fato o retorno dos empréstimos contraídos.

Os recursos do BNH para aplicação a fundo perdido eram importantes. E o governo estadual entendeu que o momento se adequava à criação da empresa de economia mista que atendesse, a um só tempo, às garantias estabelecidas pelo BNH, às metas do Planasa e à demanda da população do Espírito Santo por serviços melhores de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto. Os estudos de viabilidade culminaram na criação da Companhia Espírito Santense de Saneamento, a Cesan, cuja primeira diretoria tomou posse em janeiro de 1968.





*Reservatório de água Santa Clara, construído em 1909.*





*Atual reservatório de água Santa Clara, restaurado pela Cesan em 2009 – atende à região Central de Vitória.*

## Fatos marcantes em 2011 (GRI 2.10)

A Cesan encerrou o ano de 2011 comemorando a conquista da **maior premiação da América Latina** no setor de saneamento. A Empresa recebeu dois troféus Quíron bronze, nível I, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS). Um pela avaliação positiva de toda a Companhia e outro da Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto. A conquista desse prêmio é o reconhecimento público da responsabilidade com a gestão e dos grandes investimentos realizados no setor de saneamento do Espírito Santo.

As gerências de Distribuição de Água e de Coleta e Tratamento de Esgoto, ambas na Região Metropolitana da Grande Vitória, conquistaram o troféu prata nível II do Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES).

A Empresa foi reconhecida como a quinta melhor do Brasil no Setor Serviços Públicos, no ranking publicado pela revista *“As Melhores da Isto É Dinheiro 2011 - As 500 melhores empresas do Brasil”*. A Empresa é a quinta colocada em Governança Corporativa, com destaque para a transparência das informações, a existência e o acompanhamento de planejamento estratégico, a implementação do Código de Ética, além dos investimentos para ampliar os serviços de saneamento.

De acordo com o *ranking* divulgado em 2011 pela publicação Valor 1000, no setor de Água e Saneamento do Brasil, a Cesan destacou-se entre as dez primeiras nos critérios Crescimento Sustentável (10º lugar), Geração de Valor (4º lugar), Rentabilidade (8º lugar), Margem de Atividade (10º lugar) e Liquidez Corrente (10º lugar). Na classificação geral, a Companhia alcançou o 681º lugar entre as mil maiores companhias do país.



Em 2011, a Cesan entrou na fase final do Programa Águas Limpas, o maior plano de obras de saneamento já executado no Estado. Em oito anos foram investidos mais de R\$ 1 bilhão na ampliação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. O resultado mais significativo desse Programa é tornar Vitória a primeira capital brasileira com 100% de esgoto coletado e tratado. Os testes nos sistemas já foram iniciados.

A Cesan e o Governo também entregaram outras obras significativas para a população capixaba em 2011, como o sistema de esgotamento sanitário de Nova Almeida, na Serra, e Praia Grande, em Fundão. Os investimentos de R\$ 24,5 milhões beneficiaram 65 mil moradores da região.

Destaque também em 2011 foi a entrega do sistema de esgotamento sanitário de Vila de Itaúnas. A obra tornou-se símbolo do compromisso do Governo do Estado com o saneamento devido ao perfil turístico do balneário, conhecido nacionalmente. O investimento foi de R\$ 5,3 milhões e contribuiu para melhorar a saúde da população e a preservação do meio ambiente de um dos mais belos pontos turísticos do Espírito Santo.

A Empresa e o Governo do Estado anunciaram em 2011 o Plano Estadual de Saneamento, que prevê investimentos de R\$ 1 bilhão em obras de abastecimento de água e esgotamento sanitário até 2014.







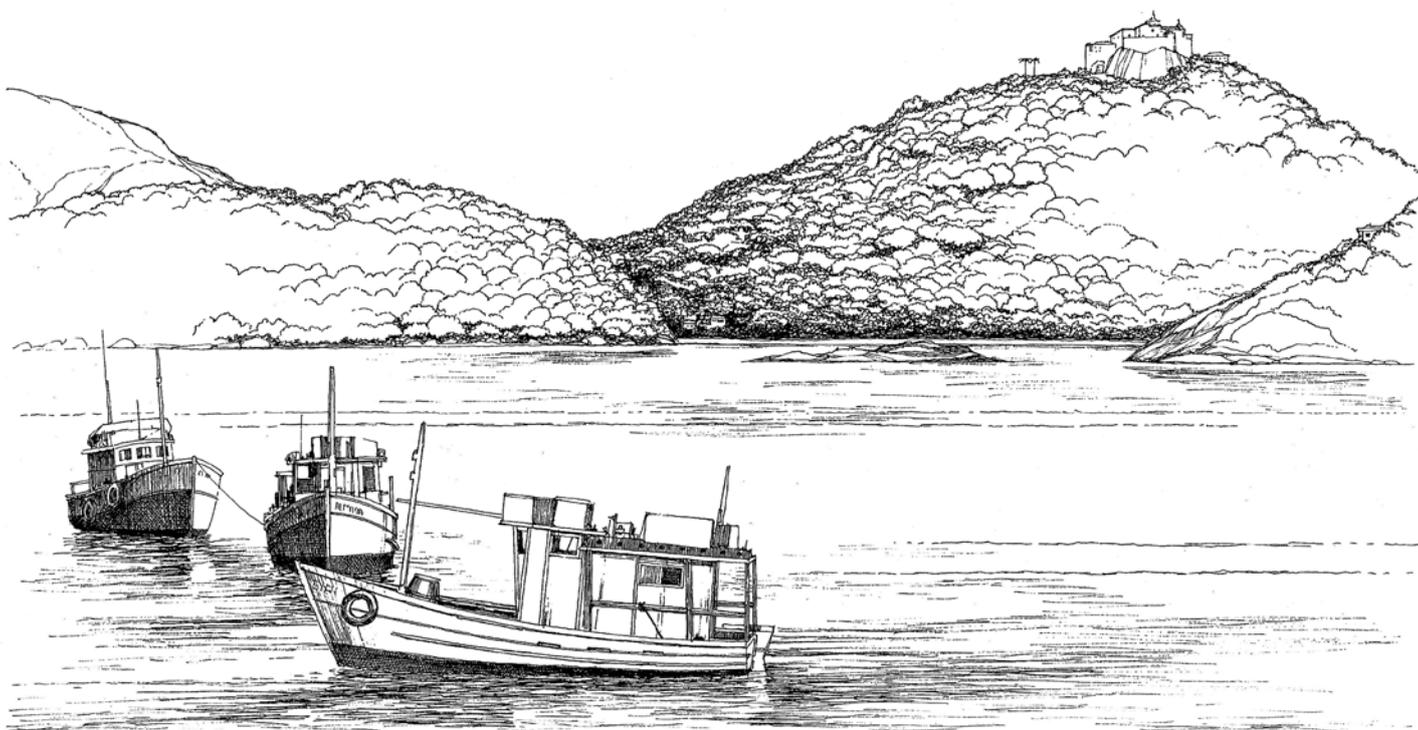
### Concessão para operação dos serviços de água e esgoto (GRI 2.7)

A Cesan atua em 52 dos 78 municípios do Espírito Santo	2007		2008		2009		2010		2011	
	ÁGUA	ESGOTO								
Municípios com contrato de concessão em vigor	51	40	50	40	49	40	50	38	50	40
Municípios sem contrato de concessão	1	11	1	11	1	11	0	11	2	12
Municípios com contrato de concessão vencido	0	0	1	0	2	1	2	3	2	3
Municípios com prestação dos serviços	52	23	52	23	52	23	52	23	52	23



## *Convento da Penha*

O conjunto formado pela Igreja e pelo Convento Nossa Senhora da Penha foi construído entre os séculos XVI e XVIII sobre uma montanha de 154 metros de altura, com vasta vegetação. Seu fundador foi o espanhol Pedro Palácios que chegou ao Espírito Santo por volta de 1558. É, hoje, um dos monumentos históricos mais visitados pelos fiéis católicos do Brasil, representando o maior símbolo do turismo religioso em terras capixabas.



WAGNER-WEISS

### III Governança





A estrutura organizacional da Cesan é voltada para dotar a Empresa de mecanismos focados em viabilizar uma gestão eficiente, transparente e participativa. Ao mesmo tempo, o Governo Estadual fortaleceu o setor de saneamento básico, através da criação de legislação específica e da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária (Arsi).

A Companhia dispõe de um modelo de gestão moderno, com ferramentas de Governança Corporativa alinhadas às melhores práticas do mercado. Além de contabilizar os resultados na qualidade da gestão, colhe o reconhecimento da sociedade, como a classificação em quinto lugar do ranking 2011 da publicação “As 500 melhores de ISTOÉ Dinheiro”, na categoria Governança Corporativa.

## Estrutura de governança

### **Assembleia Geral dos Acionistas (AGA)** (GRI 4.1)

Principal estrutura de deliberação e tomada de decisões estratégicas. Reúne-se, ordinariamente, uma vez por ano, e, extraordinariamente, sempre que convocada.

### **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 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.

### **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 31 de dezembro de 2011

<b>Representantes do acionista majoritário – Governo do Estado</b>	
Efetivo	Iranilson Casado Pontes
Suplente	Carlos Roberto de Lima
Efetivo	Paulo Ruy Valim Carnelli
Suplente	Aladim Fernando Cerqueira
Efetivo	Elizabeth Maria Dalcolmo Simão
Suplente	Valdir Klug
Efetivo	Neivaldo Bragato (Presidente da Cesan)
Suplente	Carlos Fernando Martinelli (Diretor Suplente)
<b>Representante dos acionistas minoritários</b>	
Efetivo	José Alves Paiva
Suplente	Flávia Coutinho Paiva
<b>Representante eleito pelos empregados da Cesan</b>	
Efetivo	Adailson Freire da Costa
Suplente	Lincoln Pacelli Belfi





*Estação de Tratamento de Água Cobi, em Vila Velha.*

## 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.

### Composição do Conselho Fiscal em dezembro de 2011

Representantes do Governo	
Efetivo	Sérgio da Cunha Rodrigues
Suplente	Emílio Simão Dias Vieira
Efetivo	Miguel dos Santos Costa
Suplente	Walfredo Silva do Rego

Representante dos acionistas minoritários	
Efetivo	André Rosetti Bresciani
Suplente	Edson Luiz Bermudes Ferreira



## Diretoria

Exerce a administração da empresa sempre de acordo com as deliberações do Conselho de Administração e em alinhamento ao 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)

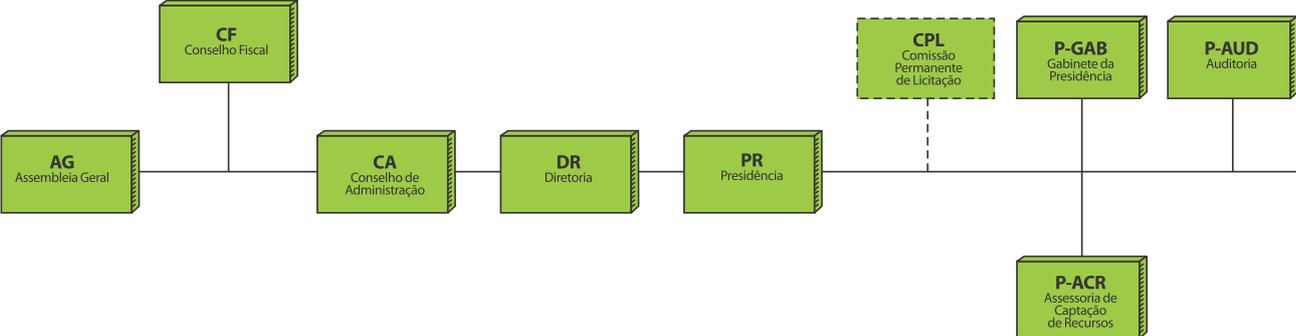
### Diretoria em dezembro de 2011

Diretoria	
Presidente	Neivaldo Bragato
Diretor de Meio Ambiente	Anselmo Tozi
Diretora de Relações com o Cliente	Antonina Sily Vargas Zardo
Diretor de Operação Metropolitana	Carlos Fernandes Saleme
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.

**Estrutura orgânica** (GRI 2.3)





## **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 Cesan 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 entidades de ensino e de pesquisa.



## **Código e conselho de ética** (GRI 4.8)

Elaborado a partir da iniciativa de um grupo de 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, tem como principal função promover o debate e o avanço do comportamento ético em toda a empresa.

### **1. Apresentação**

Este código de ética e conduta empresarial é uma resposta às preocupações do conjunto de empregados da Cesan com as questões éticas que envolvem a Empresa e os anseios da sociedade em prol de organizações éticas e socialmente responsáveis.

É um instrumento que tem como finalidade nortear as ações da Empresa junto aos diversos segmentos envolvidos e interessados na sua atuação, na busca contínua de relações transparentes e éticas, visando consolidar a imagem da Cesan na comunidade em que está inserida.

O estabelecimento e o cumprimento das regras orientadas para a Cesan e para todos os profissionais que nela atuam contribuirão para a redução de riscos de interpretações individuais e subjetivas que possam gerar consequências adversas.

O código de ética visa, ainda, o fortalecimento da imagem da Empresa, atendimento às demandas da sociedade, além do exercício da cidadania plena de todos os envolvidos com a Empresa.

Participaram da elaboração deste código de ética empregados, fornecedores e Governo do Estado do Espírito Santo, este último representado pelos diretores da Cesan.

### **2. Princípios gerais**

Os valores éticos da Cesan baseiam-se em justiça, lealdade, honestidade, transparência e igualdade, e devem reger suas relações internas e externas, onde o respeito às leis, às pessoas e ao meio ambiente deve estar presente nas ações dos diretores, acionistas, empregados, prestadores de serviços e fornecedores. O código de ética passa a fazer parte dos contratos de trabalho, dos contratos com fornecedores e prestadores de serviços, além de corroborar a norma interna referente ao Regime Disciplinar da Empresa.

### **3. Regras orientadoras da ação da empresa**

#### **3.1. Relação com empregados**

A Cesan deve tratar com respeito todos os funcionários que nela trabalham, assim como seus prestadores de serviços, preservando a sua integridade física, moral, mental e psicológica. A Cesan deve reconhecer as diversas entidades de classe como legítimas representantes dos colaboradores, com as quais deve manter permanente diálogo, buscando a construção de relações de trabalho produtivas.

As questões relativas à gestão de pessoas – atração, retenção e desenvolvimento de talentos – devem ser conduzidas segundo a Política Institucional de Gestão de Pessoas elaborada participativamente e vigente na Empresa.

#### **3.2. Relação com clientes**

A Cesan deve investir constantemente na capacitação profissional de seus empregados, buscando sempre a qualidade na prestação de serviços.

O sucesso da Cesan se pautará no respeito aos compromissos assumidos com clientes e conduzidos dentro dos princípios da ética, além do fornecimento de serviços e produtos de qualidade.

O atendimento aos clientes deve ser regido por respeito, cortesia e eficiência, obedecendo às normas internas da empresa e à legislação vigente.

Os direitos dos clientes devem ser respeitados sem subterfúgios por parte da Empresa. Todos os empregados, independente de cargos/funções, devem ser responsáveis pela satisfação do cliente, devendo sempre desempenhar suas funções visando ao atendimento ágil e de qualidade às suas solicitações. Não deve ser dado tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.

Todas as sugestões e/ou reclamações devem ser objeto de análise e resposta da Cesan em prazo que atenda às necessidades e expectativas dos clientes e à legislação pertinente. Os canais de comunicação para atendimento às demandas dos clientes estarão disponíveis por meio de internet, telefone e escritório.

A Cesan deve reparar os danos por ela causados a seus clientes e à comunidade em prazos compatíveis estabelecidos pela Empresa.

#### **3.3. Relação com fornecedores e prestadores de serviços**

As relações da Cesan com fornecedores e prestadores de serviços devem ser pautadas pela pontualidade no cumprimento dos acordos e prazos assumidos e conduzidas dentro dos princípios legais e éticos. A Cesan tratará de forma isonômica todos os seus fornecedores e prestadores de serviços, quer sejam de micro, pequeno, médio ou grande porte.

A contratação de bens ou serviços deve ocorrer mediante regras e critérios claros para todos, de forma que, uma vez aceitos, sejam cumpridos por ambas as partes.



As negociações visarão sempre aos interesses da Cesan. A escolha dos fornecedores e prestadores de serviços será feita através de processos de licitação, visando ao melhor retorno possível em termos de custo e qualidade.

A Cesan não permitirá que seus empregados ou quaisquer outros profissionais que nela atuam solicitem ou aceitem presentes, gratificações, contribuições financeiras ou favores pessoais de seus fornecedores e prestadores de serviços como forma de agradecimento a atendimento efetuado.

A Cesan não permitirá que seus empregados ou quaisquer outros profissionais que nela atuam obtenham ou repassem quaisquer informações privilegiadas que possam comprometer seus negócios e beneficiar terceiros.

A Cesan não permitirá que os profissionais que nela trabalham mantenham relações comerciais com fornecedores, notadamente aqueles em que o profissional, por força de função de atividade, possa ter influência direta sobre a compra ou venda de produtos e serviços.

Os gerenciadores de contratos de qualquer natureza deverão garantir a lisura e o cumprimento de todas as cláusulas e responder pelos respectivos contratos em quaisquer situações.

#### **3.4. Relação com acionistas**

A Cesan primará por manter o equilíbrio entre os interesses dos acionistas majoritários e minoritários. As relações societárias devem ser baseadas em conceitos éticos, de transparência, equidade, prestação de contas, cumprimento das leis e estar em consonância com as normas regulamentadoras. A Cesan zelará pela agilidade e pela fidedignidade no fornecimento de informações para todos os acionistas.

A administração dos negócios deverá garantir a eficácia da Empresa, objetivando o fortalecimento da situação financeira e o zelo pela imagem e o patrimônio da Cesan.

#### **3.5. Relação com órgãos governamentais**

A Cesan não realizará contribuições, diretas e indiretas, para partidos políticos e/ou campanhas políticas de candidatos a cargos eletivos nas diversas instâncias do poder constituído do Brasil.

São consideradas inaceitáveis as práticas que envolvem o favorecimento ou a concessão de vantagens pessoais de qualquer natureza para ou pelas autoridades das instâncias do poder público do Brasil.

Não serão permitidas ingerências políticas que firmem os valores estabelecidos para a gestão da Cesan e que se constituam empecilho para o cumprimento da sua missão.

### **3.6. Relação com a comunidade**

A Cesan se compromete a respeitar os costumes e as tradições locais e a contribuir para a preservação e o enriquecimento dos traços culturais das comunidades onde tem influência.

A Cesan deve ser consciente de sua responsabilidade e função social junto às comunidades onde atua. O respeito aos interesses no que tange ao cumprimento da missão da Cesan estará presente nas suas decisões.

A Cesan estará atenta às necessidades das comunidades locais e regiões onde está instalada, objetivando selecionar e desenvolver programas de abrangência social, que serão efetivados e incentivados por meio do voluntariado de seus profissionais no âmbito da missão da Empresa. A Cesan manterá canais permanentes de comunicação, diálogo e negociação com as comunidades onde atua, com objetivo de avaliar, controlar e monitorar os impactos de suas atividades produtivas, buscando sempre se antecipar às demandas apresentadas pela sociedade.

A Cesan buscará prover a sociedade de serviços na área de saneamento ambiental, com total respeito ao meio ambiente, cumprindo a legislação ambiental em todas suas atividades, com base no conceito de desenvolvimento sustentável.

### **3.7. Comunicação e publicidade**

Todas as peças de publicidade e propaganda, comunicação à imprensa, literatura promocional e declaração pública deverão ser precisas, educativas, não enganosas ou sujeitas à interpretações inadequadas.

### **3.8. Registros contábeis**

Os registros contábeis da Empresa devem ser precisos, completos e verdadeiros. Sua escrituração obedecerá às normas legais e físicas estabelecidas para este fim.

## **4. Regras orientadoras para todos os profissionais que atuam na empresa**

### **4.1. Informações**

- Os empregados da Cesan devem utilizar a internet e o correio eletrônico para assuntos pertinentes ao seu trabalho, cuidando sempre da segurança da informação. Mensagens com conteúdos ilegais, pornográficos, racistas e de cunho religioso ou político são vedados dentro da Empresa;
- As informações sobre os empregados, registradas nas formas de laudos psicológicos, sociais, registros médicos, trabalhistas, dados cadastrais e econômicos, somente podem ser acessadas por pessoas credenciadas, no exercício de suas funções, respeitados os respectivos códigos de ética profissionais;



- Os empregados só poderão utilizar ou repassar a terceiros tecnologias, metodologias e informações da Cesan com autorização prévia.

#### **4.2. Comportamentos considerados inaceitáveis**

- Tratamento desrespeitoso, descortês, indigno ou discriminatório para com qualquer pessoa, independente de nível hierárquico, cargo ou função, ou decorrente de discriminação de origem social, cultural, econômica, raça, cor, sexo, idade ou religião;
- Assédio sexual de qualquer natureza;
- Utilizar equipamentos, veículos e outros recursos da Empresa para fins particulares;
- Manifestar-se em nome da Empresa, quando não autorizado ou habilitado para tal fim;
- Estabelecer relações comerciais, em nome da Cesan, com empresas e prestadoras de serviços ou pessoas do seu núcleo familiar que sejam proprietárias ou sócias, mesmo que minoritariamente;
- Desenvolver atividades externas que concorram com os negócios da Empresa;
- Utilizar sistemas e canais de comunicação da Empresa para a propagação e divulgação de trotes, boatos, pornografia e propaganda político-partidária;
- Receber pagamentos, presentes, gratificações, contribuições financeiras e vantagens de quaisquer natureza, tais como viagens, programas de hospedagem, não enquadrados como práticas comerciais, promocionais e de propaganda, ou que careçam de critérios de proporcionalidade e de bom senso;
- Campanhas político-partidárias dentro das instalações da Empresa;
- Utilização indevida da *internet* ou *intranet*;
- Utilizar-se de prerrogativas do cargo ou função e de informações privilegiadas, em qualquer benefício próprio, de familiares ou de seu ciclo de relacionamento pessoal, em detrimento aos negócios da Empresa ou às práticas de livre concorrência;
- Assumir autoria de projetos ou trabalhos elaborados em equipe;
- Atuar e/ou desenvolver trabalhos de qualquer natureza para as empresas que prestam serviços à Cesan;
- Omitir parecer sobre irregularidades constatadas nos projetos e obras elaborados e executados por terceiros;

- Ser agente ativo ou passivo de atos de corrupção de qualquer natureza, com prejuízo ético, moral ou econômico para a Empresa;
- Utilizar as instalações, recursos e materiais da Empresa para realização de trabalhos particulares.

## **5. Organização e funcionamento**

O acompanhamento do cumprimento deste código de ética se dará através dos seguintes instrumentos e regras de funcionamento.

### **5.1. Conselho de ética**

O Conselho de Ética será formado por seis pessoas, sendo três indicadas pela diretoria da Cesan, duas eleitas pelos empregados e uma indicada pela SINDAEMA-ES.

O grupo responsável pela elaboração do código de ética, para primeira eleição, deverá convocar uma Comissão Eleitoral para eleição dos dois empregados da Cesan. Em seguida, após eleição, consultar o SINDAEMA-ES sobre o representante dos trabalhadores que vai incorporar o Conselho de Ética.

Os membros do Conselho de Ética terão mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução e não gozarão de qualquer privilégio ou remuneração, e sim o reconhecimento da empresa e dos demais envolvidos, dado seu espírito de contribuição e responsabilidade, em busca de uma empresa comprometida com a ética.

As reuniões do Conselho serão realizadas sempre que necessário, mediante fatos ou solicitações que justifiquem e deverão ser registradas em livro de ata específico.

### **O Conselho de ética terá as seguintes atribuições:**

- Divulgar o código de ética aos regentes envolvidos;
- Acatar e documentar todas as denúncias desde que o autor das mesmas se identifique;
- Investigar a veracidade das denúncias com isenção e imparcialidade;
- Emitir parecer independente e conclusivo no prazo máximo de 30 dias, dando conhecimento à diretoria e aos envolvidos;
- Sugerir punições, se for o caso, tendo como base a norma interna referente ao Regime Disciplinar;
- Garantir o sigilo do denunciante;
- Garantir o direito de defesa do denunciado.



## **5.2. Ouvidoria**

A Ouvidoria será exercida por um membro do Conselho de Ética escolhido entre os conselhos integrantes, tendo as seguintes atribuições:

- Esclarecer dúvidas dos agentes sujeitos ao código de ética, através de consulta, quanto à conduta ou transgressão do código visando atuação proativa;
- Receber e documentar todas as denúncias, através de carta, correio eletrônico, telefone ou pessoalmente, desde que o autor esteja identificado;
- Encaminhar para o Conselho de Ética todas as denúncias e/ou questionamentos recebidos, com data e horário;
- Receber sugestões de atualização do código de ética;
- Divulgar artigos e ensaios, através dos meios de comunicação da Empresa, relacionados à ética, mantendo vivo o interesse pelas práticas éticas;
- Divulgar, periodicamente, as ações do Conselho de Ética, resguardando os preceitos legais e o sigilo nominal.

## **5.3. Participação de todos**

Cabe a todas as pessoas envolvidas com a empresa – clientes, empregados, prestadores de serviços, fornecedores, acionistas – a responsabilidade por zelar pelo cumprimento deste código de ética, comunicando ao Conselho a constatação de atitudes e atos inadequados nas relações empresariais.

Poderão ser utilizados os seguintes canais de acesso:

- Linha telefônica do Ouvidor e/ou do Conselho de Ética;
- Correspondência endereçada ao Ouvidor ou ao Conselho de Ética;
- Correio eletrônico dos membros do Conselho de Ética;
- Outros canais que venham a ser criados.

## **5.4. Preservação e identificação**

A Cesan através do seu Conselho de Ética e com o aval da diretoria não permitirá qualquer forma de punição, retaliação ou discriminação decorrente do cumprimento dos postulados do código de ética.





*A ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto Mulembá vai permitir que Vitória seja a primeira capital brasileira a ter 100% do esgoto coletado e tratado.*

## *Andorinhas*

Bairro localizado entre a conhecida Ponte da Passagem, que liga Vitória ao continente, e a região dos manguezais, onde atualmente se situa a Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). O esboço do bico-de-pena foi feito no local, no início dos anos 70. A paisagem era bastante comum por abrigar as conhecidas “palafitas”, que eram centenas de habitações rústicas sobre o canal, apoiadas por estacas de madeira e criando um emaranhado de ruelas suspensas, pontes e pinguelas, proporcionando um belo e constrangedor visual.



WAGNER VEISA

## IV Gestão corporativa





## **Cenário de atuação** (GRI 1.2 e 4.11)

A Cesan adota o planejamento estratégico como principal ferramenta de gestão, estruturado a partir da avaliação dos ambientes interno e externo, feita por meio da aplicação de questionários, respondidos por todos os colaboradores. A compilação e análise das respostas servem de base para o *Workshop* de Revisão Estratégica, realizado a cada dois anos entre gestores e a alta direção da Empresa.

A revisão estratégica em 2011 projetou cenários para o período de 2012 a 2016 e avaliou riscos e oportunidades para a Cesan. Nesse processo foram definidas as estratégias de atuação para esse período de forma a reduzir riscos e aproveitar as potencialidades da Empresa para tornar realidade sua visão de futuro e o cumprimento de sua missão institucional. Nesse sentido, a Cesan incorpora em suas práticas de gestão o combate a perdas de água, a inovação tecnológica e a prioridade no relacionamento com seus clientes.

**Os pontos fortes que garantem à Cesan condições de ampliar sua atuação com menor risco são:**

### **Oportunidade de crescimento em função de novos projetos**

Em 2011, entrou em sua fase final o Programa Águas Limpas, o maior plano de obras de saneamento já executado no Espírito Santo, com mais de R\$ 1 bilhão de investimentos realizados em oito anos. Após o início da operação dos sistemas de esgotamento sanitário implantados pelo Águas Limpas, a Cesan terá 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.

Para 2014, a Cesan projeta mais crescimento no setor de coleta e tratamento de esgoto. O plano de investimentos da Empresa prevê aplicação de recursos de mais de R\$ 1 bilhão em água e esgoto nesse ano. A meta é elevar a cobertura com serviços de esgotamento sanitário dos atuais 46,9% para 70% da população das áreas urbanas nos 52 municípios onde atua, além de acompanhar o crescimento populacional mantendo a universalização do abastecimento de água.

### **Solidez financeira**

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



### **Alcance de objetivos estratégicos**

A correta avaliação de cenários e a condução administrativa eficaz vêm permitindo à Empresa alcançar suas metas e objetivos estratégicos. 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.

### **Empresa de referência**

Ano a ano a Cesan vem se tornando referência no setor de saneamento, com reconhecimento público por meio de prêmios nacionais, como o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) e estaduais, como o Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES), ambos conquistados em 2011. A capacidade de investimento e a atuação de referência da Empresa fomenta o interesse de municípios em firmar e renovar contratos de concessão.

### **Avaliação positiva dos clientes**

O crescimento da Cesan é acompanhado por uma gestão voltada para o respeito ao cliente, valorização do conhecimento e evolução organizacional, que resulta em avaliação positiva da população. Pesquisa realizada pelo Instituto Futura apontou que, de uma maneira geral, 82,6% da população da Região Metropolitana da Grande Vitória avaliam como ótimo ou bom o fornecimento de água tratada em suas residências. Esse número sobe para 86% no interior. A pesquisa é realizada anualmente, desde 2003, para monitorar a percepção dos clientes quanto à qualidade dos serviços. Além do fornecimento de água, são avaliados outros 16 aspectos do abastecimento de água e da coleta e tratamento de esgoto, como reparo de vazamentos, pressão da água, entre outros, compondo o Índice Geral de Satisfação do Cliente da Cesan (ISC), que atingiu 67,8%, considerado próximo à excelência para o setor de serviços públicos.

### **Planejamento eficaz**

Planejamento é essencial para a Cesan. Como forma de orientar investimentos em 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.

## Impactos positivos indiretos na economia e na saúde (GRI EC8)

A Cesan avalia como irrefutáveis os impactos positivos de suas atividades no desenvolvimento sustentável do Espírito Santo. Essa constatação se apoia em pesquisa da Fundação Getúlio Vargas, divulgada em 2010 pelo Instituto Trata Brasil, que analisou os benefícios do saneamento no país.

### As principais conclusões do estudo foram:

- Em um ano as empresas despenderam R\$ 547 milhões em horas não trabalhadas de funcionários que tiveram infecções gastrintestinais.
- A probabilidade de uma pessoa com acesso à rede de esgoto se afastar das atividades é 6,5% menor que a de uma pessoa que não tem. O acesso universal reduziria em R\$ 309 milhões os gastos com afastamentos de trabalhadores.
- Se for dado acesso à coleta de esgoto a um trabalhador, espera-se que a melhora de sua qualidade de vida ocasione uma produtividade 13,3% superior e crescimento de sua renda em igual proporção.
- Estimou-se que a massa de salários, que em 2010 era R\$ 1,1 trilhão, seria elevada em 3,8%, possibilitando um crescimento da folha de pagamentos de R\$ 41,5 bilhões.
- O acesso à rede de esgoto pode trazer uma valorização média de até 18% no valor dos imóveis.
- Em 2009, dos 462 mil pacientes internados por infecções gastrintestinais, 2.101 morreram nos hospitais. Com acesso universal ao saneamento, haveria uma redução de 25% no número de internações e 65% na mortalidade. Ou seja, 1.277 vidas seriam salvas.





*Elevatórias de esgoto na Região Metropolitana da Grande Vitória: com o término do Programa Águas Limpas, 80 mil novas ligações de esgoto estarão disponíveis para a população.*





*Elevatória de esgoto em Joana D'Arc.*



*Elevatória de esgoto em Santa Lúcia.*



## Acompanhamento de metas (GRI 4.9)

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

Trimestralmente são realizadas reuniões pela Diretoria para avaliação do planejamento estratégico e orçamento empresarial, onde 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 *online* 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.

## Excelência na gestão

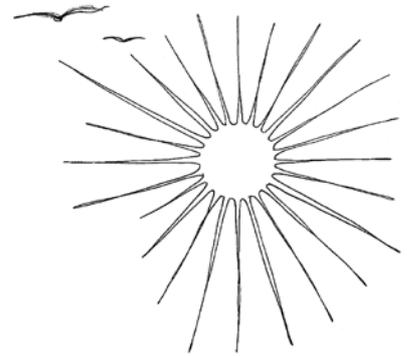
Em 2011, a Cesan adotou de forma corporativa o Modelo de Excelência da Gestão, da Fundação Nacional da Qualidade, que resultou na conquista do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) e do Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) pelos resultados alcançados. O modelo permitiu à Empresa aprimorar seus processos, adotando uma cultura de melhoria contínua.

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. Em 2011, o Centro de Controle Operacional, na Região Metropolitana da Grande Vitória, conquistou pela primeira vez o selo da qualidade ISO 9001:2008. Nesse ano foram iniciados os preparativos para certificação dos setores de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação e de Logística.



*O presidente Neivaldo Bragato discursa na abertura do 5º Encontro de Inovação da Cesan, que reuniu centenas de pessoas em Vitória.*





## Inovação e tecnologia

Promover a cultura da inovação é o principal objetivo do encontro organizado anualmente pela Empresa. Em 2011 o 5º Encontro de Inovação da Cesan reuniu centenas de pessoas em Vitória que participaram de atividades como palestras, apresentação de trabalhos técnicos, campeonato de Operadores de Estações de Tratamento de Água e *Workshop* com os principais fornecedores da Companhia.

O encontro, aberto ao público, premiou trabalhos desenvolvidos dentro da Empresa nas categorias Processos Operacionais (produção, operação e manutenção de água e esgoto), Gestão Institucional (processos de apoio direcionados à água e ao esgoto) e Gestão Administrativa (processos relacionados a pessoas, comportamento, gestão comercial, RH, jurídico e financeiro). Os primeiros colocados em cada categoria receberam um prêmio de R\$ 2 mil e os segundos colocados R\$ 1 mil.

Como forma de acompanhar o desenvolvimento tecnológico, principalmente na área da informação, em 2011 a Cesan investiu R\$ 11,4 milhões em equipamentos, serviços e sistemas. Confira as principais atividades:

Atividade	Investimento (R\$)	Resultado
Distribuição de 880 computadores adquiridos por leasing para substituir 650 fora da garantia e 230 para atender novas demandas	1.930.620,00 com garantia de 3 anos	Atualização do parque de computadores e atendimento de especificação técnica para implantação do Projeto GIS Corporativo e atendimento de demandas de ETAs e ETs.
Contratação de novos serviços de <i>outsourcing</i> de impressão com ampliação dos serviços	2.490.000,00 para 4 anos	Atualização tecnológica com disponibilização de mais impressoras multifuncionais e coloridas. Ampliando de 91 para 114 com redução de custos.
Implantação de <i>File Server</i> na Cesan	34.864,88	Possibilitou a organização, centralização e controle de acessos aos arquivos de interesse da Cesan em servidores de dados, permitindo auditoria e garantia de <i>backup</i> .
Implantação de nova <i>intranet</i> corporativa	134.574,75	Atualização tecnológica possibilitando a atuação de unidades nas publicações de informações inerentes ao negócio da área.
Implantação de <i>Service Desk</i>	1.830.720,00 para 2 anos	Canal único de registro de demandas da tecnologia da informação (TI), com atendimento padronizado e procedimentos definidos, agilizando o atendimento de manutenção de equipamentos por acesso remoto ou local.
Contratação de novo serviço de voz para o <i>Call Center</i> 115	1.035.788,70 para 2,5 anos	Aprimorar os serviços com inclusão de ligações originadas de celular na tarifa reversa com preços viáveis para a Empresa.
Ampliação da velocidade dos serviços de internet de 8MB para 100MB	384.000,00 para 1 ano	Aprimorar os serviços de infraestrutura possibilitando alta disponibilidade dos acessos aos sistemas <i>web</i> .
Extensão de garantia dos servidores	117.759,12	Possibilitou manter os equipamentos com garantia por 12 meses, revertendo numa economia de 91,37% sobre novas aquisições.
Contratação de novos serviços de telefonia fixa local	699.967,61 para 1 ano	Garantia de continuidade dos serviços VOIP (voz sobre IP) de baixo custo.
Contratação de serviços especializados de TI para desenvolvimento, manutenção, evolução de sistemas, incluindo consultoria, cessão de direito, migração, treinamento, operação assistida e suporte a sistemas	2.500.000,00 para 1 ano	Atendimento de demandas de novos sistemas de TI e manutenção, evolução e suporte de sistemas já existentes.
Conclusão do projeto de solução de <i>backup</i>	214.909,70	Melhoria da segurança dos dados através de novos procedimentos de <i>backups</i> .
Contratação de serviços de manutenção de rede estruturada	750.000,00 para 1 ano	Projetar e executar projetos de redes estruturadas nas diversas áreas da Cesan e garantir os serviços através de atendimentos de instalação de pontos de redes sob demanda.
Diagnóstico para identificação de oportunidades para maximização do investimento no ERP/ SAP	48.053,63	O diagnóstico identificou o grau de uso e de valor agregado pelo ERP/SAP, elaboração de Modelo de Gestão com recomendações de melhorias em processos e na aplicação.





*O Centro de Controle Operacional da Cesan opera remotamente os sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto na Região Metropolitana da Grande Vitória.*

## 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 aos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos. Além disso, determina 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, assim como os serviços concedidos de infraestrutura viária com cobrança de pedágio. Ao todo são dez municípios regulados pela Arsi no Estado: Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Fundão, Viana, Guarapari, Nova Venécia, Vila Valério e Venda Nova do Imigrante. Porém, todas as diretrizes da legislação estadual e federal são aplicadas pela Cesan nos 52 municípios onde atua, inclusive o modelo tarifário.

## Modelo tarifário

Após uma série de consultas públicas, em 2011 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 visaram 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 de desperdício.



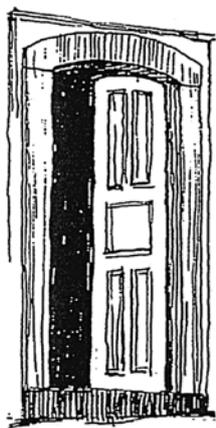
### Comparativo entre a estrutura tarifária anterior e a atual

Estrutura anterior	Nova estrutura
<p><b>CATEGORIAS</b> Existiam 8 categorias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residencial Social</li> <li>• Residencial Popular</li> <li>• Residencial Padrão</li> <li>• Residencial Padrão Superior</li> <li>• Pequeno Comércio</li> <li>• Comércio</li> <li>• Indústria</li> <li>• Poder Público</li> </ul>	<p><b>CATEGORIAS</b> Passam a existir 5 categorias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifa Social</li> <li>• Residencial</li> <li>• Comércio / Serviços</li> <li>• Indústria</li> <li>• Poder Público</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexidade na classificação da Categoria Residencial que é efetuada com base nas características dos imóveis.</li> <li>• Elevados custos para atualização cadastral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificação para a classificação da Categoria Residencial.</li> <li>• Redução dos custos para atualização cadastral.</li> <li>• Redefinição de critério para enquadramento na Tarifa Social.</li> <li>• Definição de descontos tarifários para a Tarifa Social.</li> </ul>
<p><b>FAIXAS DE CONSUMO</b> Eram 3 faixas de consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 a 15 m<sup>3</sup></li> <li>• 16 a 30 m<sup>3</sup></li> <li>• Mais de 30 m<sup>3</sup></li> </ul>	<p><b>FAIXAS DE CONSUMO</b> Passam a existir 6 faixas de consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 a 10 m<sup>3</sup></li> <li>• 11 a 15 m<sup>3</sup></li> <li>• 16 a 20 m<sup>3</sup></li> <li>• 21 a 30 m<sup>3</sup></li> <li>• 31 a 50 m<sup>3</sup></li> <li>• Mais de 50 m<sup>3</sup></li> </ul>
As tarifas são crescentes quanto maior for a faixa de consumo.	As tarifas permanecem crescentes quanto maior for a faixa de consumo.
<p><b>TARIFAS DOS MUNICÍPIOS</b></p> <p>Os municípios da Grande Vitória e Anchieta possuem tarifas 15% superiores as dos demais municípios atendidos pela Cesan.</p>	<p><b>TARIFAS DOS MUNICÍPIOS</b></p> <p>Até agosto/2016, todos os municípios atendidos pela Cesan passarão a ter a mesma tarifa.</p>
<p><b>TARIFAS DE ESGOTO</b></p> <p>São calculadas com base em um valor percentual aplicado às tarifas de água. Os percentuais variam em função da categoria em que o usuário está enquadrado e do seu consumo.</p>	<p><b>TARIFAS DE ESGOTO</b></p> <p>Até agosto/2014, as tarifas de esgoto serão calculadas com base em apenas dois percentuais: usuários residenciais e usuários não residenciais.</p>
<p><b>TARIFA SOCIAL</b></p> <p>A Tarifa Social é concedida a usuários da categoria Residencial Social, levando-se em consideração as características físicas do imóvel.</p> <p><b>Atualmente 31.500 usuários são beneficiados.</b></p>	<p><b>TARIFA SOCIAL</b></p> <p>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.</p> <p>Com esse novo critério, o número de beneficiados poderá aumentar para <b>120.000 usuários.</b></p>

## Evolução na gestão comercial

Iniciativas importantes também foram tomadas para aprimorar a gestão comercial e a recuperação de receitas da Cesan, como a atualização de cadastro que georeferenciou 100% das matrículas dos clientes da Região Metropolitana da Grande Vitória, além da atualização de outras informações que melhoraram a identificação dos clientes.

O combate a irregularidades é outro importante foco de atuação. Em 2011 foi realizada pesquisa em 909 imóveis com suspeita de fraude e eliminadas 487 irregularidades, representando uma taxa de sucesso de 53,57%. Anualmente, no período da temporada de verão, a Cesan também realiza varredura nos estabelecimentos comerciais da orla. No ano passado foram vistoriados 530 quiosques nas praias de Vitória, Vila Velha, Guarapari, Serra e Fundão. Como resultado da atuação continuada da Empresa, apenas 5,47% dos estabelecimentos apresentaram algum tipo de irregularidade. Os técnicos também monitoraram o uso de água de poço nos estabelecimentos e os 37 casos encontrados foram relatados aos órgãos de vigilância sanitária dos municípios.

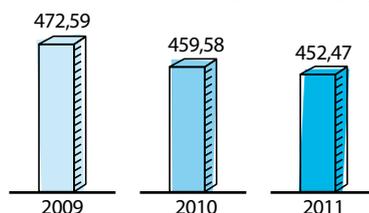


## Redução de perdas

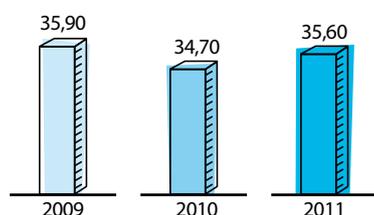
Os esforços da Cesan para reduzir as perdas de água nos sistemas de tratamento e distribuição resultaram em uma diminuição de 472,59 litros por ligação por dia em 2009 para 452,47 litros por ligação por dia em 2011. O índice de hidrometração também subiu de 92,9% em 2009 para 94,1% em 2011.

Acompanhadas de medidas operacionais e investimentos a Empresa também realiza ações de controle para aumentar a eficiência comercial. Em 2011, foram encontradas 12.437 ligações inativas na Região Metropolitana da Grande Vitória, sendo que 442 estavam em situação irregular e tiveram o consumo novamente faturado.

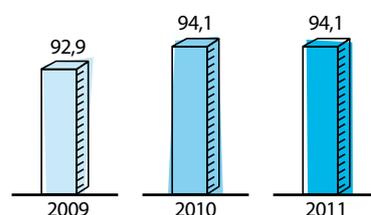
**Indicador de perdas totais de água por ligação (L /Lig /dia)**



**Índice de perdas da distribuição (%)**



**Índice de hidrometração (%)**



## Projeto Caçaroca

Também como ação para reduzir perdas, foi iniciado em 2011 o projeto piloto Caçaroca, cujo modelo será disseminado para toda a Companhia. As atividades aconteceram no bairro Ulisses Guimarães, em Vila Velha. Foram vistoriadas 18.268 ligações e realizadas abordagens domiciliares em 531 clientes para regularização de débitos, além de utilização de uma unidade móvel que realizou 156 atendimentos comerciais no bairro. Ao todo, 218 clientes regularizaram seus débitos com a Cesan, que recuperou uma receita de R\$ 355.528,47 de um débito total de R\$ 575.930,05. A partir da execução deste projeto, registrou-se o incremento de R\$ 23 mil por mês na média de arrecadação neste bairro.

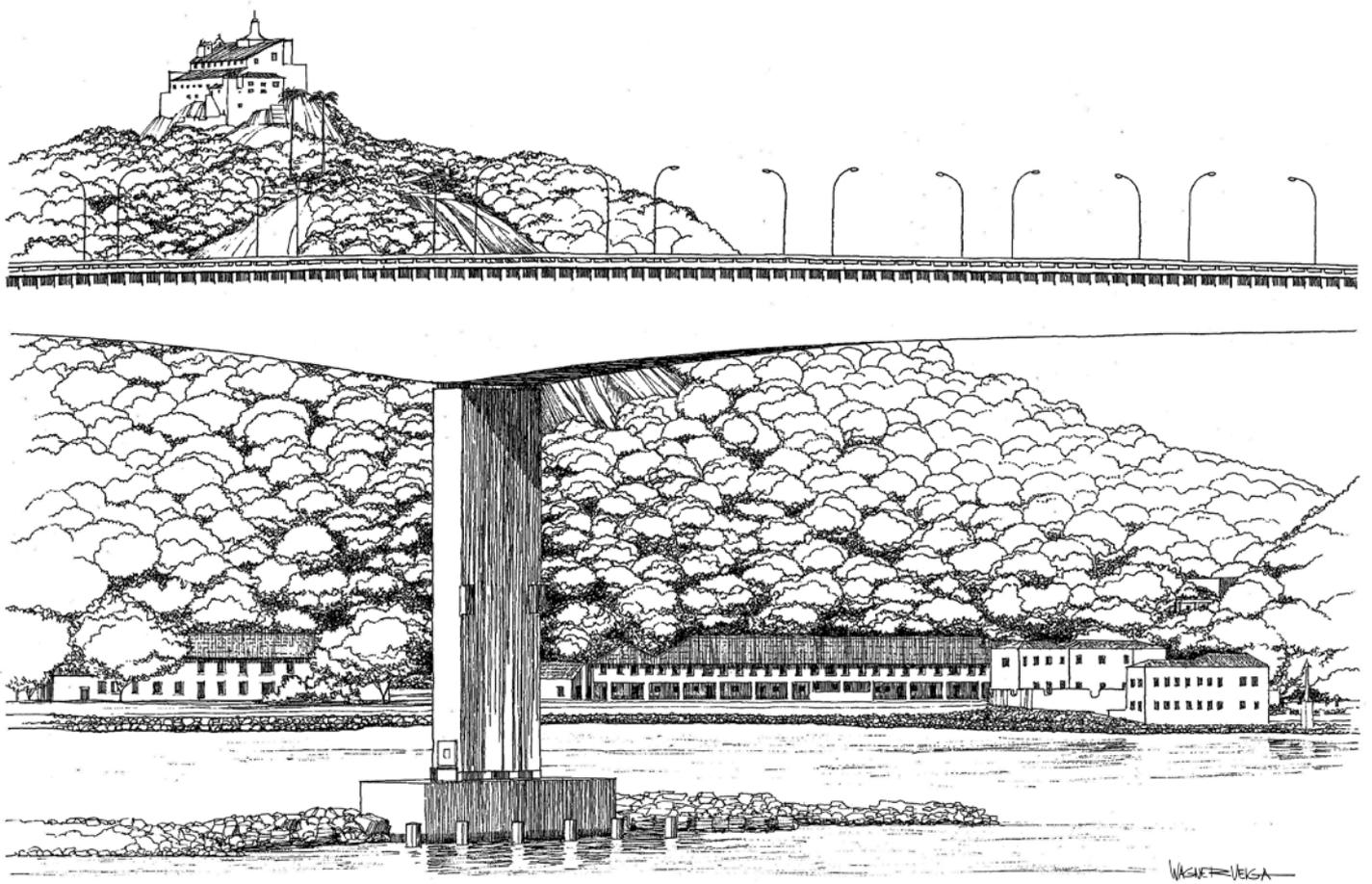




*A Cesan investiu R\$ 5,4 milhões para a construção da Estação de Tratamento de Esgoto Ulisses Guimarães, que entrou em operação em 2011, beneficiando mais de 19 mil habitantes.*

## *Terceira Ponte*

A Ponte Deputado Darcy Castelo de Mendonça, mais conhecida como Terceira Ponte, além de contribuir para o desenvolvimento da região e a redução da distância entre Vila Velha e Vitória, transformou-se num dos principais cartões-postais do Espírito Santo. Erguida sobre a baía de Vitória, ela revela uma paisagem com vista para o Convento da Penha, navios, orla marítima, ilhas e prédios num conjunto que encanta capixabas e turistas. A Terceira Ponte é considerada uma obra de engenharia arrojada e moderna. Iniciada em 1978, foi concluída e inaugurada em 23 de agosto de 1989. Possui 3,3km de comprimento e vão central com 70m de altura por 260m de largura.



## V Desempenho econômico e operacional (GRI EC1)





Em 2011 a Cesan registrou resultados econômicos e financeiros positivos. Além do lucro líquido de R\$ 32,4 milhões, a Empresa apresenta diversos indicadores de sua solidez financeira, com destaque para o aumento de 7,9% da receita operacional em relação a 2010 e a evolução de 10,21% do Ebitda.

A estratégia da companhia buscou o controle de despesas operacionais, o crescimento da receita e o combate a perdas e desperdícios. Os resultados mais significativos nesses aspectos em 2011 foram a redução de 30,1% no custeio de serviços de operação de sistemas, diminuição de 10% no custeio com energia elétrica e redução da inadimplência de 6,1% em 2010 para 5,3% em 2011.

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). A gestão de 2011 foi concluída com continuidade dos bons resultados econômicos e financeiros apresentados pela Cesan nos últimos nove anos. *(GRI 3.9)*



## Desempenho operacional (GRI EC1)

### Comparativo - realizado 2010 x realizado 2011 (GRI EC1)

	Realizado 2010	Realizado 2011	Varição %
<b>Receita operacional</b>	<b>432.715.017</b>	<b>467.007.600</b>	<b>7,9%</b>
Direta dos serviços de água	360.829.765	387.700.321	7,4%
Direta dos serviços de esgoto	66.194.597	74.816.376	13,0%
Indireta dos serviços	5.690.655	4.490.903	-21,1%
<b>Arrecadação</b>	<b>406.483.254</b>	<b>442.142.104</b>	<b>8,8%</b>
<b>Inadimplência geral</b>	<b>6,1%</b>	<b>5,3%</b>	
Ligações de água	13.565	7.599	-44%
Volume faturado de água (m <sup>3</sup> )	181.880.989	182.567.658	0,4%
Ligações de esgoto	6.581	4.417	-32,9%
Volume faturado de esgoto (m <sup>3</sup> )	47.443.683	49.484.635	4,3%
	Realizado 2010	Realizado 2011	Varição %
<b>Despesa de exploração</b>	<b>261.063.012</b>	<b>286.170.786</b>	<b>9,6%</b>
<b>Pessoal</b>	<b>103.443.863</b>	<b>114.725.977</b>	<b>10,9%</b>
Horas normais	40.064.791	45.998.050	14,8%
<b>Custeio</b>	<b>155.031.902</b>	<b>167.910.326</b>	<b>8,3%</b>
Materiais	15.098.951	15.469.356	2,5%
Materiais de operação dos sistemas	2.741.584	2.136.074	-22,1%
Materiais tratamento	7.323.372	7.749.095	5,8%
Demais	5.033.996	5.584.187	10,9%
Serviços de terceiros	135.764.377	148.700.447	9,5%
Serviços de operação dos sistemas	31.484.682	21.994.645	-30,1%
Energia elétrica	43.412.201	39.070.337	-10,0%
Demais	60.867.494	87.635.466	44,0%
Gerais	4.168.573	3.740.523	-10,3%
<b>Fiscais e tributárias</b>	<b>2.587.247</b>	<b>3.534.483</b>	<b>36,6%</b>

	Dezembro 2010	Dezembro 2011
Índice de suficiência	130	131
Índice de evasão de receita	6,06%	5,32%
Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	62	60
Índice de perdas por ligação	461	453
Índice de perdas por faturamento	27	25
Índice de hidromedidação	94,14%	94,13%
Índice de macromedidação	73,81%	73,16%
Índice de produtividade de pessoal total equivalente	264	253

**Demonstração do resultado do exercício 2011** (GRI 2.8 e EC1)  
(em R\$)

	Realizado 2010	Realizado 2011	Varição %
<b>Receita bruta de serviços</b>	<b>432.715.017</b>	<b>467.007.600</b>	<b>7,9%</b>
Serviço de abastecimento de água	366.432.663	392.110.294	7,0%
Serviço de esgoto	66.282.354	74.897.306	13,0%
<b>Deduções da receita bruta</b>	<b>-24.619.336</b>	<b>-25.535.347</b>	<b>3,7%</b>
<b>Receita líquida de serviços</b>	<b>408.095.681</b>	<b>441.472.252</b>	<b>8,2%</b>
<b>Custo dos serviços prestados</b>	<b>212.223.120</b>	<b>222.665.054</b>	<b>4,9%</b>
<b>Lucro bruto</b>	<b>195.872.561</b>	<b>218.807.199</b>	<b>11,7%</b>
<b>Receitas / Despesas operacionais</b>	<b>154.998.990</b>	<b>186.628.300</b>	<b>20,4%</b>
Despesas comerciais	-51.450.556	-51.914.055	0,9%
Despesas administrativas	-59.268.230	-95.980.370	61,9%
Despesas financeiras e fiscais	-26.443.270	-33.104.281	25,2%
Juros sobre capital próprio	-30.900.000	-19.000.000	-38,5%
Outras despesas	-587.668	-1.102.292	87,6%
Outras receitas operacionais	13.650.734	14.472.699	6,0%
<b>Resultado antes do IR e CSSL</b>	<b>40.873.572</b>	<b>32.178.899</b>	<b>-21,3%</b>
Provisão para IR e CSSL	-5.077.704	-10.828.185	113,2%
<b>Lucro líquido antes da participação de empregados</b>	<b>35.795.868</b>	<b>21.350.714</b>	<b>-40,4%</b>
Participação dos empregados	-4.282.926	-7.939.528	85,4%
Reversão dos juros sobre capital próprio	30.900.000	19.000.000	-38,5%
<b>Lucro líquido do exercício</b>	<b>62.412.942</b>	<b>32.411.186</b>	<b>-48,1%</b>
<b>Margem de lucro operacional</b>	<b>10,0%</b>	<b>7,3%</b>	
<b>Margem de lucro líquido</b>	<b>15,3%</b>	<b>7,3%</b>	



**Desempenho operacional - Ebitda (GRI 2.8 EEC1)**  
(em milhões de reais)

Descrição	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Receita Operacional Bruta	199.667	239.326	276.307	292.473	319.217	340.786	372.184	406.033	438.963	467.008
Custos e Despesas	157.316	167.036	202.366	214.348	235.593	251.735	250.525	296.501	319.994	335.882
<b>Ebitda</b>	<b>42.351</b>	<b>72.290</b>	<b>73.941</b>	<b>78.125</b>	<b>83.624</b>	<b>89.051</b>	<b>121.659</b>	<b>109.532</b>	<b>118.969</b>	<b>131.126</b>
Depreciação Despesas / Receitas	<b>37.348</b>	<b>16.086</b>	<b>21.293</b>	<b>28.720</b>	<b>27.226</b>	<b>30.128</b>	<b>48.258</b>	<b>25.466</b>	<b>20.752</b>	<b>46.843</b>
Despesas Financeiras	30.237	42.197	30.111	23.631	24.887	21.521	21.942	17.757	26.443	33.104
Juros sobre capital próprio	-	-	-	11.869	14.460	17.400	21.000	23.000	30.900	19.000
Provisões	-	7.586	-	-	-	-	-	-	-	-
IRPJ E CSSL	2.771	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Realização/ Reversão de Impostos	-10.514	-6.875	-3.450	1.824	3.094	2.674	2.225	7.498	5.078	10.828
Participação empregados	-	-	-	1.658	2.600	2.600	5.407	6.140	4.283	7.940
Reversão juros capital próprio	-	-	-	(11.869)	(14.460)	(17.400)	(21.000)	(23.000)	(30.900)	(19.000)
<b>Resultado Líquido</b>	<b>-17.492</b>	<b>13.296</b>	<b>19.087</b>	<b>22.292</b>	<b>25.817</b>	<b>32.128</b>	<b>43.827</b>	<b>52.671</b>	<b>62.413</b>	<b>32.411</b>
<b>Desempenho Operacional</b>	<b>21,21</b>	<b>30,21</b>	<b>26,76</b>	<b>26,71</b>	<b>26,20</b>	<b>26,13</b>	<b>32,69</b>	<b>26,98</b>	<b>27,10</b>	<b>28,08</b>

**Balancos patrimoniais em 31 de dezembro de 2011 e 2010 (GRI 2.8 e EC1)**  
(em milhares de reais)

Ativo	Nota	31/12/2011	31/12/2010	Passivo	Nota	31/12/2011	31/12/2010
			Reclassificado				
<b>Circulante</b>				<b>Circulante</b>			
Caixa e equivalente a caixa	4	32.107	30.811	Fornecedores	12	37.299	40.678
Créditos e contas a receber de usuários	5	76.757	73.155	Empréstimos e financiamentos	13	20.372	8.972
Estoques de materiais		3.279	3.403	Juros sobre capital próprio	21.4	18.987	30.875
Adiantamento a empregados		3.706	3.237	Participação de empregados	21.6	7.940	4.283
Impostos a recuperar	6	7.849	5.447	Contribuições para FAECES	17	4.606	6.116
Outros créditos a receber		2.282	1.321	Impostos e contribuições a recolher	14	18.946	12.390
				Provisão para férias e encargos		14.235	9.872
				Provisão para contingências	15	1.199	196
				Outras contas a pagar		2.449	3.156
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>125.980</b>	<b>117.374</b>	<b>Total do passivo circulante</b>		<b>126.033</b>	<b>116.538</b>
<b>Não circulante</b>				<b>Não circulante</b>			
Realizável a longo prazo				Empréstimos e financiamentos	13	203.522	181.324
Créditos e contas a receber de usuários	5	4.775	4.775	Impostos e contribuições a pagar	16	46.702	45.184
Depósitos judiciais	15.1	26.445	17.584	Impostos diferidos	7	64.482	66.873
Impostos a recuperar	6	187	187	Provisão para contingências	15	33.914	29.537
Impostos diferidos	7	21.899	22.474	Contribuições para FAECES	17	26.864	30.728
Aplicações financeiras - depósito em garantia	8	8.263	7.486	Créditos de acionistas	18	260.785	276.149
Contratos de concessões indenizáveis	11	66.126	40.404	Subvenção para investimento		3.596	2.882
		<b>127.695</b>	<b>92.910</b>	Outras contas a pagar		50	42
Investimentos		95	95	<b>Total do passivo não circulante</b>		<b>639.915</b>	<b>632.719</b>
Imobilizado	9	36.645	31.706				
Intangível	10	1.689.109	1.561.162	<b>Patrimônio líquido</b>			
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>1.853.544</b>	<b>1.685.873</b>	Capital social	21.1	1.027.087	848.280
				Reserva de lucros		61.229	75.808
				Reserva de reavaliação		125.260	129.902
				<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>1.213.576</b>	<b>1.053.990</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>1.979.524</b>	<b>1.803.247</b>	<b>Total do passivo e patrimônio líq.</b>		<b>1.979.524</b>	<b>1.803.247</b>



**Demonstrações das mutações do patrimônio líquido exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010**  
(em milhares de reais)

	Nota	Capital social	Reserva de lucros		Ajustes de avaliação patrimonial	Lucros (prejuízos) acumulados	Total do patrimônio líquido
			Investimentos	Legal			
<b>Saldo em 1º de janeiro de 2010</b>		<b>724.210</b>	<b>72.423</b>	<b>8.837</b>	<b>134.141</b>	-	<b>939.611</b>
Lucro do exercício ajustado		-	-	-	-	62.412	62.412
Aumento de capital social		82.867	-	-	-	-	82.867
Absorção da reserva de investimentos		41.203	(41.203)	-	-	-	-
Realização da reserva de reavaliação	-	-	-	-	(4.239)	4.239	-
<b>Destinação do lucro</b>							
Constituição da reserva legal	21.2	-	-	3.120	-	(3.120)	-
Constituição da reserva de investimento		-	32.631	-	-	(32.631)	-
Juros sobre capital próprio	21.4	-	-	-	-	(30.900)	(30.900)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2010</b>		<b>848.280</b>	<b>63.851</b>	<b>11.957</b>	<b>129.902</b>	-	<b>1.053.990</b>
Aumento de capital social	21.3	146.176	-	-	-	-	146.176
Absorção da reserva de investimentos	21.5	32.631	(32.631)	-	-	-	-
Lucro do exercício		-	-	-	-	32.410	32.410
Realização da reserva de reavaliação (líquidos dos impostos diferidos)		-	-	-	(4.642)	4.642	-
<b>Destinação do lucro</b>							
Constituição da reserva legal	21.2	-	-	1.620	-	(1.620)	-
Constituição da reserva de investimento	21.5	-	16.432	-	-	(16.432)	-
Juros sobre capital próprio	21.4	-	-	-	-	(19.000)	(19.000)
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2011</b>		<b>1.027.087</b>	<b>47.652</b>	<b>13.577</b>	<b>125.260</b>	-	<b>1.213.576</b>

**Demonstrações do valor adicionado exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010**  
(em milhares de reais)

	2011	2010		2011	2010
<b>Geração do valor adicionado</b>			<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>		
Receita dos serviços de abastecimento de água e esgoto	441.472	408.096	Dividendos de investimentos avaliados ao custo	17	5
PIS/COFINS	25.536	24.619	Receitas financeiras e variações monetárias ativas	10.357	9.813
Receita dos serviços de abastecimento de água e esgoto	467.008	432.715	Aluguéis	119	76
Outras receitas	3.861	10.716		10.493	9.894
Provisões diversas	(8.809)	(5.872)	<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>243.796</b>	<b>254.487</b>
Resultados não operacionais	(634)	(228)	<b>Distribuição do valor adicionado</b>		
	461.426	437.331	Empregados		
<b>Geração do valor adicionado</b>			Salários e encargos	106.335	95.553
Materiais consumidos	(15.469)	(15.099)	Participação dos empregados nos lucros	7.940	4.283
Serviços consumidos e outros custos	(109.630)	(92.352)	Planos de aposentadoria e pensão	3.151	2.306
Energia e outras despesas operacionais	(42.811)	(47.581)	Assistência médica e odontológica	5.240	5.585
	(167.910)	(155.032)		122.667	107.727
<b>Retenções</b>			Governo	45.992	35.410
Depreciação e amortização	(60.213)	(37.706)	Financiadores	42.726	49.037
	(60.213)	(37.706)	Acionistas	19.000	30.900
<b>Valor adicionado líquido produzido pela companhia</b>	<b>233.303</b>	<b>244.593</b>	Lucros retidos	13.411	31.513
				<b>243.796</b>	<b>254.587</b>



**Demonstrações dos fluxos de caixa exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010**  
(em milhares de reais)

	2011	2010 Reclassificado		2011	2010 Reclassificado
<b>Resultado do exercício</b>	<b>32.410</b>	<b>62.412</b>			
Ajustes do resultado do exercício			Aumento (redução) nos passivos:		
Depreciação e amortização	60.213	37.706	Fornecedores	(3.379)	(27.030)
Imposto de renda e contribuição social diferidos	-	3.268	Salários, férias e encargos sociais	4.362	(1.826)
Variações monetárias e cambiais líquidas dos ativos e passivos	1.088	(139)	Impostos e contribuições	6.273	(4.465)
Lucro na alienação de imobilizado	154	(231)	Contribuições à FAECES	(5.373)	(4.592)
Baixas do ativo intangível	-	152	Outros	(699)	1.046
Provisão para contingência	4.789	(2.047)		1.184	(36.867)
Participação dos empregados	7.940	4.283	<b>Caixa líquido proveniente das atividades operacionais</b>	<b>50.493</b>	<b>22.600</b>
Juros sobre capital próprio	19.000	30.900	<b>Fluxo de caixa das atividades de investimentos</b>		
Constituição de PCLD	707	6.562	Aquisição de ativo intangível	(191.167)	(251.674)
Receita de construção	(1.451)	(1.725)	Recebimento de venda do imobilizado	469	360
Ajuste a valor presente	-	(4.978)	<b>Caixa líquido usado nas atividades de investimentos</b>	<b>(190.698)</b>	<b>(251.314)</b>
Outras receitas não monetárias	(1.104)	(1.296)	<b>Fluxo de caixa atividades de financiamentos</b>		
	91.336	72.455	Obtenção de empréstimo bancário	32.511	59.947
<b>Redução (aumento) nos ativos:</b>			Juros sobre capital próprio	(155)	(139)
Contas a receber de clientes	(4.309)	(1.793)	Participação de empregados	(4.283)	(6.140)
Estoque de material	123	198	Crédito de acionistas	(15.364)	76.855
Despesas antecipadas	(469)	10	Aumento subvenções para investimentos	714	934
Impostos a recuperar	(1.827)	(639)	Aplicações financeiras em garantia	(776)	(7.485)
Contratos de concessões indenizáveis	(25.722)	(7.343)	Aumento de patrimônio líquido	96.444	29.100
Outros	(9.823)	(3.421)	<b>Caixa líquido proveniente das atividades de financiamentos</b>	<b>109.091</b>	<b>153.072</b>
	(42.027)	(12.988)	<b>Aumento (redução) no caixa e equivalentes</b>	<b>1.296</b>	<b>(13.230)</b>
			Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	30.811	44.041
			Caixa e equivalentes de caixa no final do exercício	32.107	30.811
			<b>Aumento (redução) no caixa e equivalentes</b>	<b>1.296</b>	<b>(13.230)</b>





*Foram investidos R\$ 24,5 milhões na Estação de Tratamento de Esgoto Nova Almeida, inaugurada em 2011, que beneficiou 65 mil habitantes de 12 bairros nos municípios de Serra e de Fundão.*

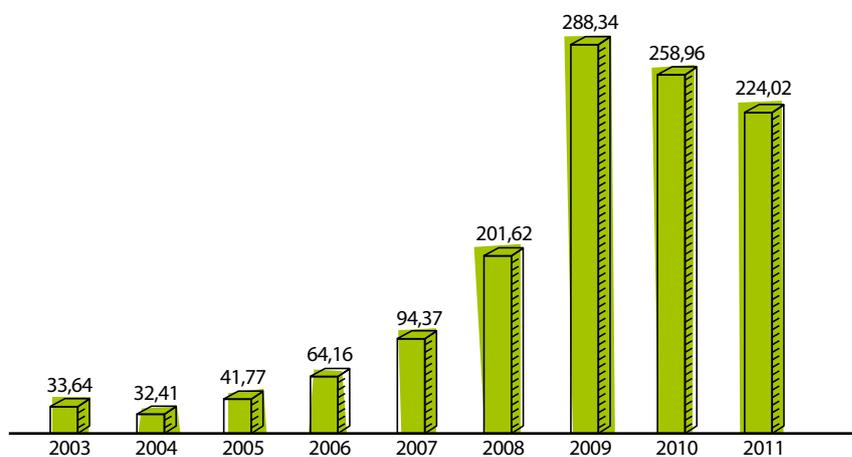
## Investimentos

Nos últimos seis anos a Cesan aumentou consideravelmente os investimentos, que saltaram de R\$ 64,7 milhões em 2006 para R\$ 224 milhões em 2011, levando mais saúde preventiva para a população e contribuindo para a recuperação do meio ambiente. Os recursos foram aplicados em desenvolvimento operacional e institucional da Companhia, além de obras de ampliação e implantação de sistemas de saneamento e iniciativas de recuperação ambiental e preservação dos recursos hídricos.

**Investimento em 2011 (GRI EC1)**  
(em milhões de reais)

Fonte	Investimentos em 2011			
	Água	Esgoto	DI/DO/Ativos	Total
Cesan - recursos próprios	38.580.504,94	46.213.655,80	7.788.319,51	92.582.480,24
Caixa	4.466.043,07	22.784.704,31	127.036,13	27.377.783,51
BNDES	1.433.278,00	1.478.944,00	9.300.539,14	12.212.761,14
Governo do Estado / BIRD	-	12.464.417,41	1.483.581,44	13.947.998,85
Governo do Estado / BNDES Estados	5.597.199,69	36.099.800,31	3.303.000,00	45.000.000,00
Governo do Estado	13.619.542,50	13.634.327,30		27.253.869,80
OGU (GRI EC4)		4.897.827,82		4.897.827,82
Outros		750.000,00		750.000,00
<b>Total terceiros</b>	<b>25.116.063,26</b>	<b>92.110.021,15</b>	<b>14.214.156,71</b>	<b>131.440.241,12</b>
<b>Total Cesan + terceiros</b>	<b>63.696.568,19</b>	<b>138.323.676,95</b>	<b>22.002.476,22</b>	<b>224.022.721,36</b>

**Evolução do investimento**  
(em milhões de reais)



### **Plano estadual de saneamento**

Em 2012 a Empresa conclui o Programa Águas Limpas, iniciado em 2003, que investiu mais de R\$ 1 bilhão, universalizou o fornecimento de água tratada nas áreas urbanas de 52 municípios onde a Cesan atua e vai elevar a cobertura com coleta e tratamento de esgoto de 20,6% (2002) para 60% da população. O destaque fica para Vitória, que será a primeira capital brasileira com 100% de esgoto coletado e tratado.

O crescimento não para por aí. A Cesan iniciou a execução do Plano estadual de saneamento, que vai investir mais R\$ 1 bilhão até 2014. Serão 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 garantir a universalização e 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.

### **Olhar para o futuro**

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





*Em operação desde meados de 2011, a Estação de Tratamento de Esgoto Itaúnas tornou-se símbolo do compromisso da Cesan e do Governo do Estado com o saneamento, devido ao seu caráter emblemático por estar numa área conhecida nacionalmente por seu perfil turístico.*

## Desempenho operacional (GRI PR1)

Consumir água de qualidade representa mais saúde para a população. Consciente dessa responsabilidade, a Cesan utiliza tecnologia avançada em seus processos de tratamento e faz um monitoramento rigoroso e eficaz 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 fornecida para a população passa por controle de qualidade na saída da estação de tratamento e ao longo de toda a rede de distribuição, até chegar ao hidrômetro. Ao todo são recolhidas semanalmente 528 amostras em diversos pontos do sistema para verificação pelos laboratórios. Em 2011, foram feitas 244.648 análises.

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 também é submetida 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.

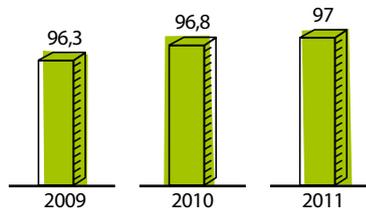
Em 2011, o setor de controle da qualidade da água da Cesan iniciou os preparativos para obter a certificação ISO IEC 17025, norma específica para laboratórios de ensaio e calibração. Os métodos de controle também passam por aprimoramento, com a instalação de equipamentos online na Estação de Tratamento de Água Caçaroca e nos reservatórios de grande porte Araçás, Garoto, Santa Clara, Morro do Pico e Pedreiras.

Em cumprimento ao decreto federal 5.440/2005, a Cesan entrega relatórios anuais de qualidade da água distribuída pela Companhia para todos os clientes. O folheto contém informações sobre a qualidade da água tratada por 78 sistemas, que abastecem os 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.



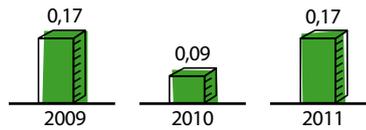
Periodicamente, a Companhia também divulga informações sobre a qualidade da água distribuída aos clientes nas contas de água e no site da Empresa. Os dados estão disponíveis em [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br).

**Índice de qualidade da água (GRI PR1)**  
(%)

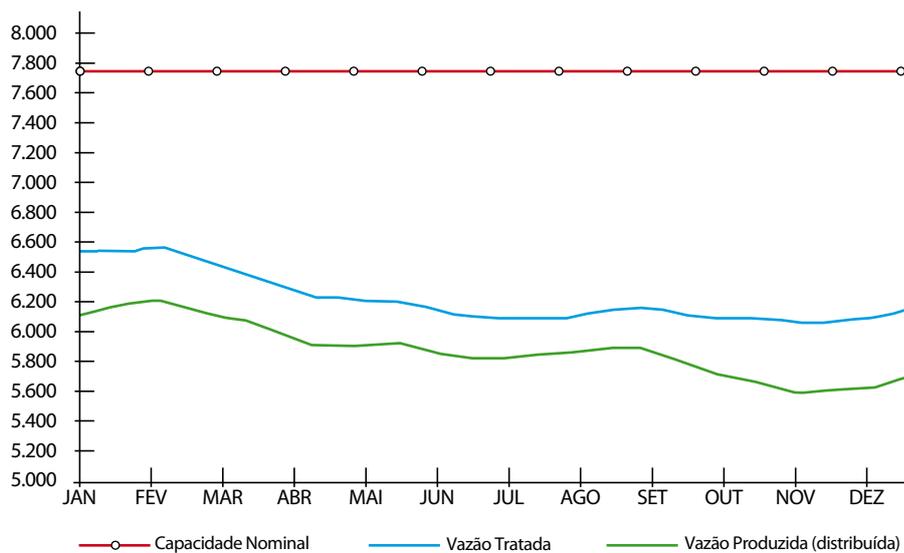


$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de análises realizadas} - \text{n}^\circ \text{ de análises fora dos padrões}) \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de análises realizadas}}$$

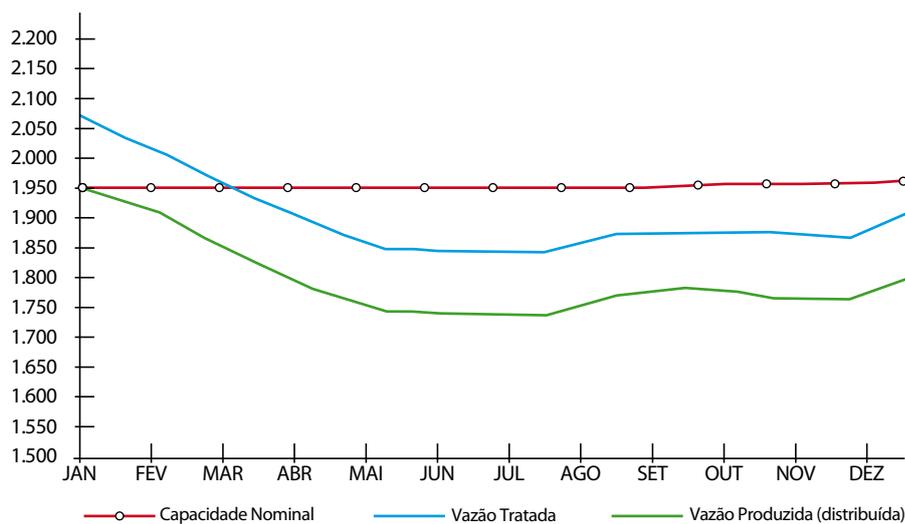
**Incidência de reclamações sobre qualidade da água (GRI PR1)**  
(%)



**Volume de água tratada produzida pela Cesan - Região Metropolitana da Grande Vitória**  
(litros/segundo)



**Volume de água tratada produzida pela Cesan - municípios do interior**  
(litros/segundo)



**Produtos químicos utilizados no tratamento da água (GRI EN1)**

<b>Discriminação</b>	<b>Toneladas</b>
Sulfato de alumínio líquido	6.430,59
Polieletrólito	26,60
Cal	1.437,01
Cloro gás	792,28
Hipoclorito de cálcio	17,33
Ácido fluorsilícico	964,72
<b>Total</b>	<b>9.668,53</b>



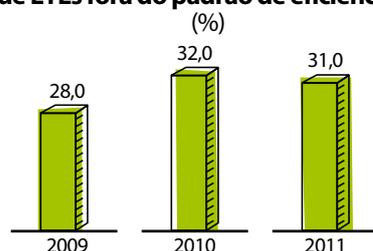


*Estação de Tratamento de Água Caçaroca, que abastece a região sul de Vila Velha.*

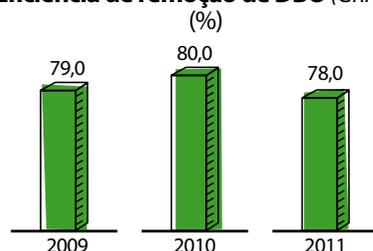
## Tratamento de esgotos (GRI PR1)

A Cesan realiza o monitoramento do efluente das Estações de Tratamento de Esgoto para cumprir a legislação e acompanhar a eficiência do tratamento. Também são monitorados os corpos receptores para verificar o impacto do lançamento do efluente e em caso de não conformidade os ajustes são feitos na operação das estações. As Estações da Companhia apresentaram uma eficiência média de remoção da carga orgânica de 78%, com destaque para as Estações de lodo ativado Mulembá, Araçás, Manguinhos e Bandeirantes, na Região Metropolitana da Grande Vitória, que têm eficiência média de 95% no tratamento do esgoto.

### Índice de ETEs fora do padrão de eficiência (GRI PR1)



### Eficiência de remoção de DBO (GRI PR1)



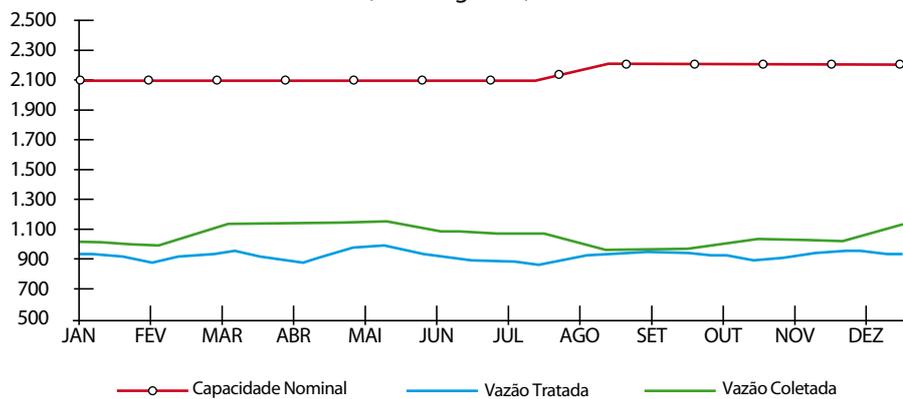
### Indicadores ambientais - abrangência da Cesan (GRI PR2)

Metas	UNID	Prev/Real	2009	2010	2011
<b>Índice de esgoto tratado referido à água consumida</b>  $\frac{\text{Volume coletado de esgoto}}{\text{Volume consumido de água}}$	%	PREV.	26,4	26,4	26,4
		REALIZ.	21,9	22,0	23,2
		↗	—	—	—
<b>Índice de controle de qualidade de ETEs - ICQE</b>  $\frac{\text{Número de análises realizadas}}{\text{Número de análises previstas no programa}}$	%	PREV.	100	100	100
		REALIZ.	95	97	78
		↗	—	—	—
<b>Eficiência sistemas de tratamento esgotos &gt; 80%</b>  $\frac{\text{Concentração afluente do poluente} - \text{Concentração do efluente}}{\text{Concentração afluente do poluente (mg/l)}}$	%	PREV.	90	90	90
		REALIZ.	97	94	95
		↗	—	—	—

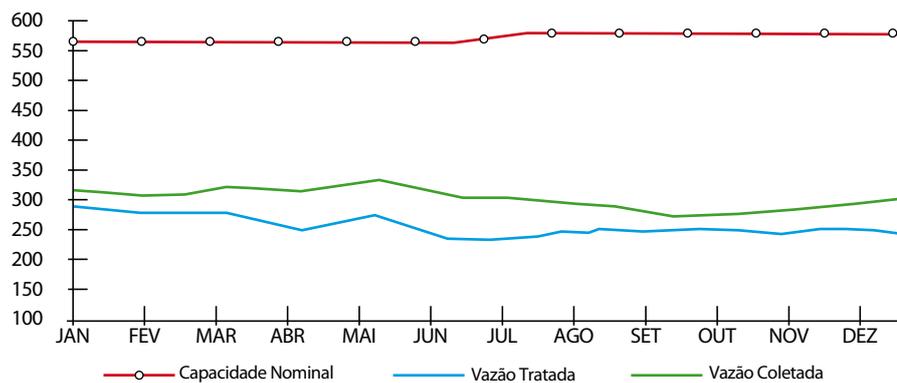
ICQE - índice de Controle de Qualidade de ETEs



### Volume de esgoto coletado e tratado - Região Metropolitana da Grande Vitória (litros/segundo)



### Volume de esgoto coletado e tratado - municípios do interior (litros/segundo)







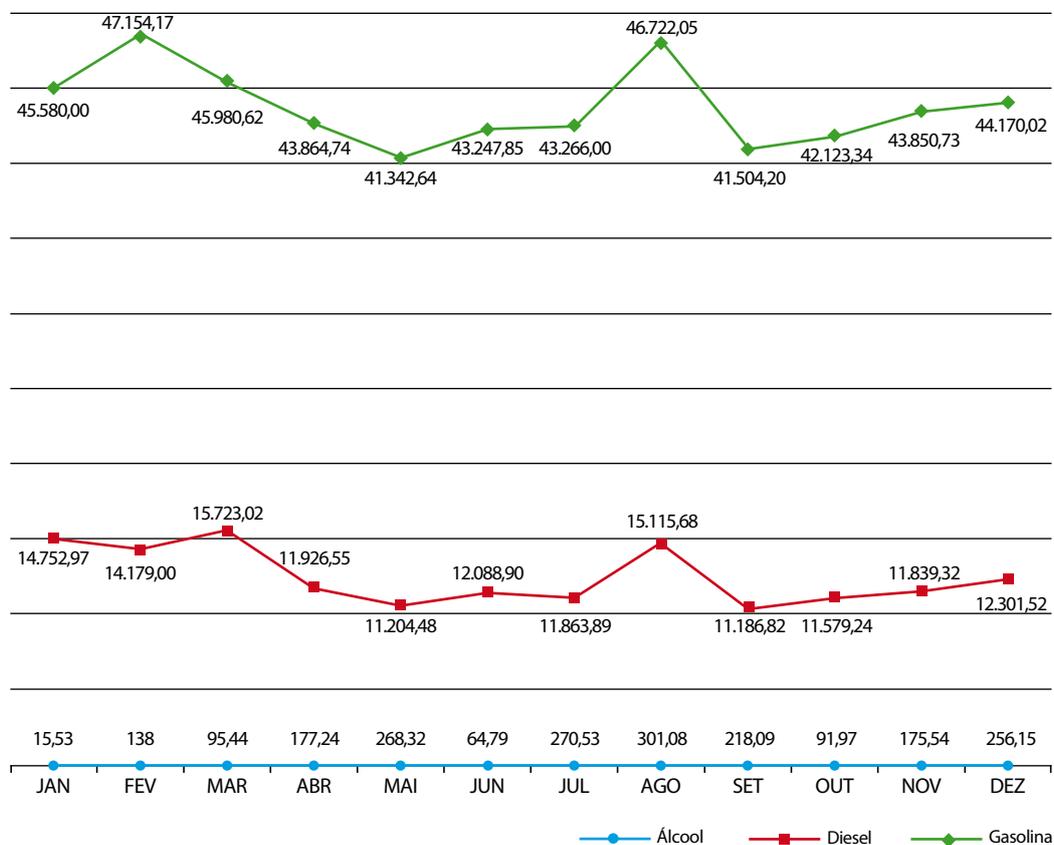
*A Estação de Tratamento de Esgoto Manguinhos remove em média 95% da carga orgânica do esgoto sanitário, devolvendo o efluente limpo para o meio ambiente.*

## Eficiência no transporte e logística

A Cesan conta com 408 veículos em sua frota, 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 de abastecimento é associado a cada veículo, que viabiliza o monitoramento de seu consumo. Os motoristas recebem uma senha pessoal, que os permite utilizar qualquer veículo da Companhia, conforme suas habilidades de condutor.

Para garantir eficiência e pronto atendimento nas operações que dependem de automóveis, a Cesan mantém constante renovação de sua frota, além de um programa de manutenção preventiva e corretiva que permite confiabilidade e segurança.

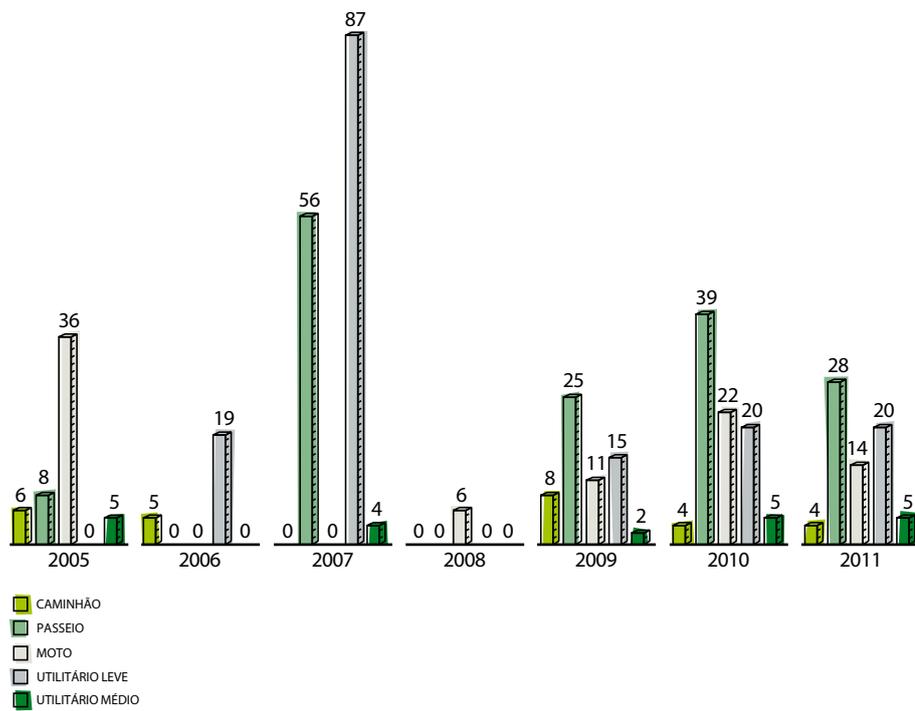
**Consumo de combustível (GRI EN3)**  
(litros)



### Idade média da frota

Tipo	Idade média
Caminhão	11 anos e 6 meses
Motocicleta	3 anos e 7 meses
Passeio	3 anos e 2 meses
Utilitário leve	3 anos e 7 meses
Utilitário médio	5 anos

### Evolução na aquisição de veículos



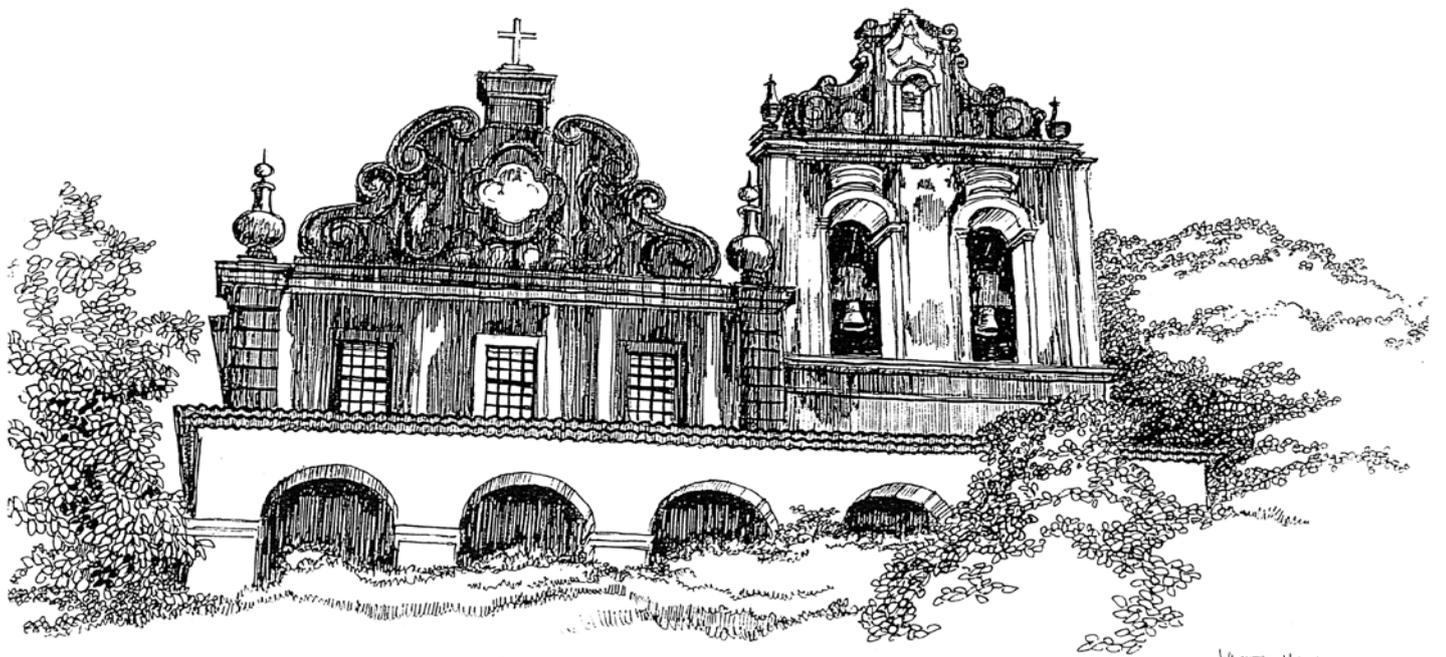




*O reservatório de água Serra Sede, inaugurado em 2011, tem capacidade para seis milhões de litros de água e beneficia 34 mil moradores.*

## *Convento São Francisco*

Construído no século XVI pelos padres franciscanos frei Antônio dos Mártires e Antônio das Chagas, a pedido do 2º donatário do Espírito Santo, Vasco Fernandes Coutinho Filho, está localizado em um espaço limitado sobre a parte alta da cidade de Vitória. Foi a primeira edificação abastecida pela água na capital e, por isso, toda a elite católica que vinha ao Estado só queria se hospedar às margens do Convento de São Francisco.



## VI Desempenho ambiental





O cenário atual exige das empresas de saneamento que a gestão empresarial articule os processos de tratamento de água e esgotamento sanitário para que se desenvolvam de forma equilibrada e sustentável.

A Cesan executa suas atividades focada na prestação de serviços de saneamento que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da população capixaba, sem deixar de lado o gerenciamento dos riscos e impactos ambientais, com medidas que vão além do cumprimento da legislação.

Orientada para o diálogo constante com os diversos atores envolvidos nesse contexto, a Cesan mantém representatividade nacional, estadual e municipal nos Conselhos de Meio Ambiente e de Recursos Hídricos, Câmaras Técnicas e em todos os Comitês de Bacias Hidrográficas do Espírito Santo, visando à proteção e à recuperação dos recursos hídricos. *(GRIS05)*

Na perspectiva estratégica de fortalecimento e evolução da gestão socioambiental de suas operações, a Cesan mantém programas, projetos e atividades consistentes e investimentos significativos.



## Política Ambiental da Cesan (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 à 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.





*Área reflorestada pela Cesan no Parque Estadual Pedra Azul, na Região Serrana do Estado.*



*As obras de implantação de redes e ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto Aeroporto, em Gurarapari, vão reduzir a poluição nas praias do principal balneário do Espírito Santo.*



## Recursos hídricos (GRI EN8)

Com base na Lei Federal 9.433/1997, o instrumento de outorga foi incorporado também 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), órgão responsável por analisar e emitir outorgas para captação de água e lançamento de efluentes.

A Cesan possui 100 captações de águas superficiais, das quais 97 estão em operação e três em projeto. A Empresa não realiza captação de água em áreas de preservação ou que responda por uma média de 5% ou mais do volume médio anual de corpos d'água sensíveis pelo tamanho, ameaçados ou sob risco. (GRI EN9)

## Captações de água da Cesan

Situação	Região Metropolitana da Grande Vitória	Interior
Captações superficiais	6	94
Portaria de outorga	6	79
Em análise	-	6
Em negociação	-	2
Portaria de indeferimento	-	3
Processo de outorga ainda não iniciado	-	4

Em 2009 a Cesan elaborou estudo apresentado ao Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (IEMA) para tornar menos restritivo o critério de análise de captação de água para abastecimento humano. O órgão publicou uma nova instrução normativa adotando como referência uma vazão de permanência de 90% do tempo nos mananciais do Espírito Santo. Com isso, espera-se mais agilidade nos processos de análise e negociação para publicação das portarias de outorga.

## Monitoramento da disponibilidade hídrica dos mananciais

Além de cumprir condicionantes de licenciamento ambiental, o monitoramento da disponibilidade hídrica visa conhecer a disponibilidade real dos mananciais ao longo do ano por meio da série histórica das suas respectivas vazões. Os dados obtidos permitem o planejamento de captações estratégicas para a Cesan e a prevenção de escassez e conflito pelo uso da água.

Em 2011 foram investidos R\$ 150 mil na aquisição de equipamentos de medição de vazão, como o *Acoustic Doppler Current Profile* (ADCP) e o *Flow Tracker*, além da compra de limnigrafos para registro contínuo de cota.

**Volume de água captada em 2011 (GRI EN8)**  
(m<sup>3</sup>)

Grande Vitória	211.161.244
Interior	48.137.440
<b>Total Cesan</b>	<b>259.298.684</b>

## Projeto Nascentes (GRI EN13)

O Projeto beneficia diretamente 74 agricultores dos municípios de Domingos Martins e Santa Maria de Jetibá com a proteção e manutenção de 17 áreas, com um total de 6,78 hectares de vegetação, sendo 4,7 hectares de áreas recuperadas, junto à região de cabeceira dos rios Jucu e Santa Maria da Vitória.

É um importante passo para a recuperação dos dois mananciais que abastecem a Região da Grande Vitória, que concentra quase 50% da população do Espírito Santo. É uma iniciativa-piloto, de importância demonstrativa e multiplicadora para a replicação da metodologia em projetos maiores e modelo para outras entidades públicas e privadas. O Projeto recebeu investimento de R\$ 100 mil com recursos próprios da Cesan. A previsão é que seja concluído em junho de 2013.



## Florestas (GRI EN14)

Como parte do projeto estruturante Conservação e Recuperação da Cobertura Florestal, do Governo do Espírito Santo, em 2011 a Cesan investiu na recuperação de áreas de mata nativa e contabiliza o plantio de 47.268 mudas de espécies nativas nos últimos cinco anos. A meta do Governo é ampliar a cobertura florestal em 30 mil hectares até 2014.

Além da atuação espontânea na proteção da biodiversidade e recuperação florestal, a Cesan desenvolve atividades de plantio, manutenção e trato cultural de áreas degradadas como compensação ambiental dos empreendimentos realizados pela Companhia.

Projeto de destaque iniciado em 2011 foi o reflorestamento do Parque Municipal Pedra dos Olhos, localizado no coração da ilha de Vitória, capital do Estado. Uma área de 18.400 m<sup>2</sup> está sendo reflorestada com o plantio de 2.453 mudas de 30 espécies nativas da região. Como forma de envolvimento de moradores no projeto, a Cesan contratou profissionais da própria comunidade no entorno do Parque para o trabalho de reflorestamento.

O projeto conta com a parceria da Secretaria de Meio Ambiente de Vitória e trará diversos benefícios para o local, como revitalização de nascentes, recuperação ambiental da área de preservação, além de valorizar a beleza cênica. A iniciativa também atende uma condicionante de compensação ambiental, referente à implantação da adutora de água tratada de Carapina-Goiabeiras, na BR 101.

### Unidades operacionais da Cesan em áreas de conservação ou adjacente (GRI EN11)

Unidade	Local	Tamanho (m <sup>2</sup> )
Estação de tratamento de esgoto 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





*Em 2011 a Cesan iniciou o reflorestamento do Parque Municipal Pedra dos Olhos, na região central da Ilha de Vitória.*

**Habitats protegidos ou restaurados (GRI EN13 e EN30)**

Local	Município	Empreendimento	Área (m <sup>2</sup> )	Estágio atual	Custo estimado / orçado (R\$)	Custo realizado (R\$)
Reserva Biológica de Duas Bocas	Cariacica	Reflorestamento Condicionante ambiental para ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Duas Bocas	3.072	Concluído	15.306,71	11.610,62
Propriedade de agricultor em Duas Bocas						
Propriedade de agricultor em Maricarã						
Parque Natural Municipal Pedra dos Olhos. Propriedade da Prefeitura Municipal de Vitória	Vitória	Reflorestamento Condicionante ambiental para construção da adutora Goiabeiras, Sistema de Abastecimento de Água de Carapina	18.400	Em fase de Implantação do Reflorestamento	65.382,00	
Sítio Santa Rita, propriedade de agricultor	Viana	Reflorestamento Condicionante ambiental para ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Viana	485	Reflorestamento implantado. Em fase de manutenção	3.800,00	1.000,00
Córrego Piedade	Dores do Rio Preto	Reflorestamento Condicionante Ambiental para o Sistema de Abastecimento de Água de Dores do Rio Preto	1.800	Plantio está previsto para estação chuvosa	4.149,00	
Parque Estadual da Pedra Azul do Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (IEMA)	Domingos Martins	Reflorestamento Condicionante ambiental para construção do Sistema de Esgotamento Sanitário de Vila de Pedra Azul, Domingos Martins e Marechal Floriano	11.000	Reflorestamento implantado. Em fase de manutenção	24.130,33	18.616,63
Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN) Afonso Cláudio	Afonso Cláudio	Criação de Unidade de Conservação e Reflorestamento Condicionante ambiental para construção do Sistema de Tratamento de Esgoto de Afonso Cláudio	25.000	Foi celebrado convênio técnico com o Instituto Terra que irá implantar cercamento, plantio e manutenção por 4 anos do reflorestamento	102.000,00	91.800,00
Sistema de Abastecimento de Água (SAA) Caçaroca	Vila Velha	Reflorestamento Condicionante ambiental para obras de melhoria no canal de captação da SAA Caçaroca	48.000	Aguardando a anuência do projeto pelo Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do ES (Idaf)	120.000,00	
Barragem Alto Bananeiras	Venda Nova do Imigrante	Reflorestamento Condicionante ambiental para as obras no Sistema de Esgotamento Sanitário de Venda Nova do Imigrante	5.000	Escolha da área para implantação do Reflorestamento	12.500,00	
Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) CIVIT 2	Serra	Reflorestamento Condicionante ambiental para a ampliação da ETE Civit 2	7.000	Concluído	45.000,00	15.000,00
Morro do Pico	Cariacica	Reflorestamento Condicionante ambiental para a construção do Reservatório de Água Tratada Morro do Pico em Cariacica/ES	14.000	Escolha da área para implantação do Reflorestamento	35.000,00	
Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Mãe-bá	Anchieta	Reflorestamento Condicionante Ambiental para a construção da ETE de Mãe-bá	5.000	Concluído	12.500,00	12.500,00
<b>Total</b>					<b>424.461,33</b>	<b>150.527,25</b>



## Impactos no clima (GRI EN16)

Para avaliar os impactos das suas atividades na mudança climática do planeta, a Cesan elaborou em 2010 seu primeiro inventário de emissões de gases do efeito estufa com base em dados operacionais de 2009. O estudo concluiu que a maior parte das emissões provém da operação de suas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). O plano é realizar em 2012 um segundo inventário com base em dados de 2011.

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.

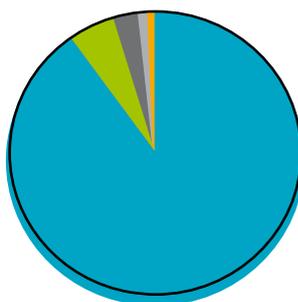
Em seguida, quantificaram-se as emissões diretas e indiretas, por tipo de gás emitido, aplicando-se a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e as diretrizes nacionais do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC 2006). (GRI 3.9)

O levantamento foi realizado em todas as unidades operacionais da Cesan e mensurou as emissões de Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>), Metano (CH<sub>4</sub>) e Óxido Nitroso (N<sub>2</sub>O). Não foram considerados os gases hexafluoreto de enxofre (SF<sub>6</sub>), 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.

**Emissão de gases do efeito estufa**

Fonte de emissão		CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O (t)	CO <sub>2</sub> -eq (t)
Direta	Estação de tratamento de esgoto		2.420,94	7,95	53.304
	Fontes móveis – diesel e gasolina	1.341,85			1.342
	Fontes móveis – etanol	410,00			410
	Refrigeração/ar-condicionado				183
Indireta	Viagens e negócios	41,90	0,03	0,00	43
	Eletricidade	3.252,36			3.252
<b>Total</b>		<b>5.046,11</b>	<b>2.420,97</b>	<b>7,95</b>	<b>58.534</b>

**Percentual de emissões por fonte**



91,07%	Estações de tratamento de esgoto
5,56%	Eletricidade comprada e consumida
2,99%	Fontes móveis
0,31%	Equipamentos de refrigeração / ar-condicionado
0,07%	Viagens a negócios

## **Resíduos sólidos** (GRI EN22)

Os principais resíduos sólidos gerados pela Cesan são provenientes das Estações de Tratamento de Água e Esgoto. A Empresa tem ampliado sua atuação para reaproveitamento e melhor destinação dos resíduos dessas unidades e de outros gerados em suas operações.

### **Lodo de ETE** (GRI EN26)

Entre 2010 e 2011 foi investido R\$ 1,8 milhão na construção de uma Unidade Gerenciadora de Resíduos (UGR) que vai receber todo o lodo de esgoto gerado nas Estações de Tratamento em operação na Região Metropolitana da Grande Vitória. A implantação dessa unidade permitirá à Cesan, em 2012, construir uma Unidade Gerenciadora de Lodo (UGL), que terá capacidade para processar 2.400 toneladas por ano desse resíduo e transformá-lo em adubo para a agricultura.

A decisão para realizar esse investimento foi embasada por 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 a aplicação do adubo de lodo pelos agricultores do Estado. A pesquisa contou com investimento de R\$ 677 mil da Cesan.

### **Lodo de ETA**

Um importante passo para melhoria da destinação do lodo gerado nas Estações de Tratamento de Água (ETA) da Cesan foi a construção de uma unidade modelo de processamento de lodo na ETA Caçaroca, no município de Cariacica. Por ano são recolhidas 889,90 toneladas de lodo nessa unidade e destinadas para aterro sanitário.



## Reciclagem e uso consciente

Periodicamente são realizadas campanhas de conscientização para os colaboradores reduzirem a geração de resíduos. Além da implantação da coleta de uniformes usados e papel para reciclagem, a Cesan distribuiu para todos os empregados copos e canecas duráveis, com quatro modelos para escolha, de forma a reduzir o uso de copos descartáveis. Em um ano deixaram de ser consumidos 124.675 copos descartáveis na Companhia.

**Resíduos sólidos gerados na Cesan em 2011**

Tipo	Peso total (toneladas)	Destinação
Lodo de ETE	5.400	Aterro sanitário
Lodo de ETA	16.635	Corpo hídrico mais próximo à ETA e aterro sanitário
Papel proveniente dos setores administrativos, papel misto, jornal e papelão	39,1	Reciclagem (GRI EN2)
Tecido proveniente de uniformes usados	0,7	Reciclagem (GRI EN2)





*Início das obras de construção da Estação de Tratamento de Esgoto em Viana, Região Metropolitana da Grande Vitória.*



## Gestão ambiental (GRI EN14)

A importância estratégica do meio ambiente para a Cesan, entre outros aspectos, é tratada com enfoque no aprimoramento contínuo das boas práticas. Com programas estruturados a Empresa aborda com objetividade a gestão de impactos e a educação ambiental.

Confira as principais ações desenvolvidas em 2011:

### Siga-o

Para fazer a gestão ambiental e operacional integrada de todos os processos que envolvem o abastecimento de água e a coleta e tratamento de esgoto, a Cesan implantou o Sistema de Informações Geográficas Ambientais e Operacionais (Siga-o). O sistema usa técnicas de geoprocessamento e organiza banco de dados georeferenciados sobre os mananciais, captações, licenciamento ambiental das unidades, geração interna de resíduos e recuperação de áreas degradadas. Foram investidos R\$ 700 mil na implantação do sistema, que está em fase de ajustes.

### Programa de desenvolvimento funcional

Para capacitar colaboradores em desenvolver suas atividades com foco ambiental, a Cesan estruturou o Programa de Desenvolvimento Funcional – Processo Meio Ambiente, composto de cursos ambientais para 935 empregados com enfoque em suas respectivas atividades. O investimento é de R\$ 78 mil e os treinamentos serão iniciados em 2012.

### Plano de regularização ambiental

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).

#### Licenciamento ambiental das unidades da Cesan

ETAs dispensadas de Licenciamento ( vazão < 20L/s)	48
Licenças em atendimento	40
Licenças de Regularização (LAR)	6
Licenças de Operação ( LO)	24
Licenças Simplificadas (LS)	5
Licenças de Instalação (LI)	5
Requerimento de licenças sem emissão pelo órgão ambiental (incluindo pedidos de renovação)	44
<b>Total estimado de condicionantes em atendimento pela Cesan</b>	<b>320</b>

### **Sistema de gestão ambiental**

A Cesan iniciou as atividades para implantação do Sistema de Gestão Ambiental 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.

A previsão é que em 2012 o SGA esteja totalmente implantado e as unidades recebam a certificação ambiental NBR ISO 14001:2004. A experiência adquirida na implantação do modelo será disseminada para todas as unidades da Empresa. O investimento é de R\$ 200 mil.

### **RPPN**

Foi criada uma unidade de conservação na categoria Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN), em atendimento à condicionante ambiental para implantação do sistema de esgotamento sanitário no município de Afonso Cláudio. A área tem 14 hectares e a Cesan fará o plantio de 2.780 mudas para recomposição florestal de 2,5 hectares. O investimento é de R\$ 102 mil.

### **Gordura zero**

Um dos principais problemas enfrentados na manutenção do sistema de esgotamento sanitário é a obstrução das redes pelo lançamento indevido de gordura no esgoto. Com objetivo de reduzir esse problema, a unidade de educação ambiental desenvolveu o projeto Gordura Zero, voltado principalmente para estabelecimentos comerciais da área de preparo de alimentos. Entre outras atividades, o projeto promove o recolhimento e a reciclagem da gordura utilizada.

### **Por dentro da Cesan**

Consiste em visitas técnicas monitoradas de estudantes de diversos níveis às Estações de Tratamento de Água e Esgoto, com enfoque na importância do uso correto da água e na adesão aos sistemas de esgotamento sanitário. Anualmente são recebidos 3.500 visitantes nas unidades.



## Consumo de energia e eficiência energética (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.

(GRI EN5) A atuação em eficiência resultou em redução de 3,3% no consumo e, aliada à desoneração do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), promovida pelo Governo do Estado sobre o consumo de energia da Cesan, diminuiu em 10% o custeio com energia elétrica. Em 2011 a desoneração totalizou R\$ 2.572.537, que serão revertidos na execução de ligações gratuitas de imóveis de famílias de baixa renda às redes de esgotamento sanitário da Cesan.

### As principais atividades que geraram impacto positivo na redução do consumo de energia elétrica foram:

- Instalação de gerenciador de energia na Estação de Tratamento de Água (ETA) Il Cobi. O equipamento fornece dados para análise da melhor forma de contrato com a concessionária de energia elétrica.
- Ações para redução de perdas de água e controle do volume disponibilizado, que impactam diretamente no consumo de energia elétrica.

#### Evolução do consumo de energia elétrica (GRI EN3)

		2009	2010	2011
Cesan total	Consumo de Energia (kWh)	132.005.275,00	142.281.950,00	137.454.087,00
	<b>Valor pago (R\$)</b>	<b>39.596.874,36</b>	<b>43.515.167,04</b>	<b>39.132.522,03</b>
Abastecimento de água	Consumo de Energia (kWh)	122.274.876,00	131.792.470,00	127.231.890,00
	<b>Valor pago (R\$)</b>	<b>35.928.006,61</b>	<b>39.732.615,05</b>	<b>35.631.641,69</b>
Coleta e Tratamento de Esgoto	Consumo de Energia (kWh)	7.710.075,00	8.280.912,00	7.984.021,00
	<b>Valor pago (R\$)</b>	<b>2.937.436,41</b>	<b>2.971.666,46</b>	<b>2.742.422,77</b>
Administrativo	Consumo de Energia (kWh)	2.020.324,00	2.208.568,00	2.238.176,00
	<b>Valor pago (R\$)</b>	<b>731.431,34</b>	<b>810.885,53</b>	<b>758.457,57</b>

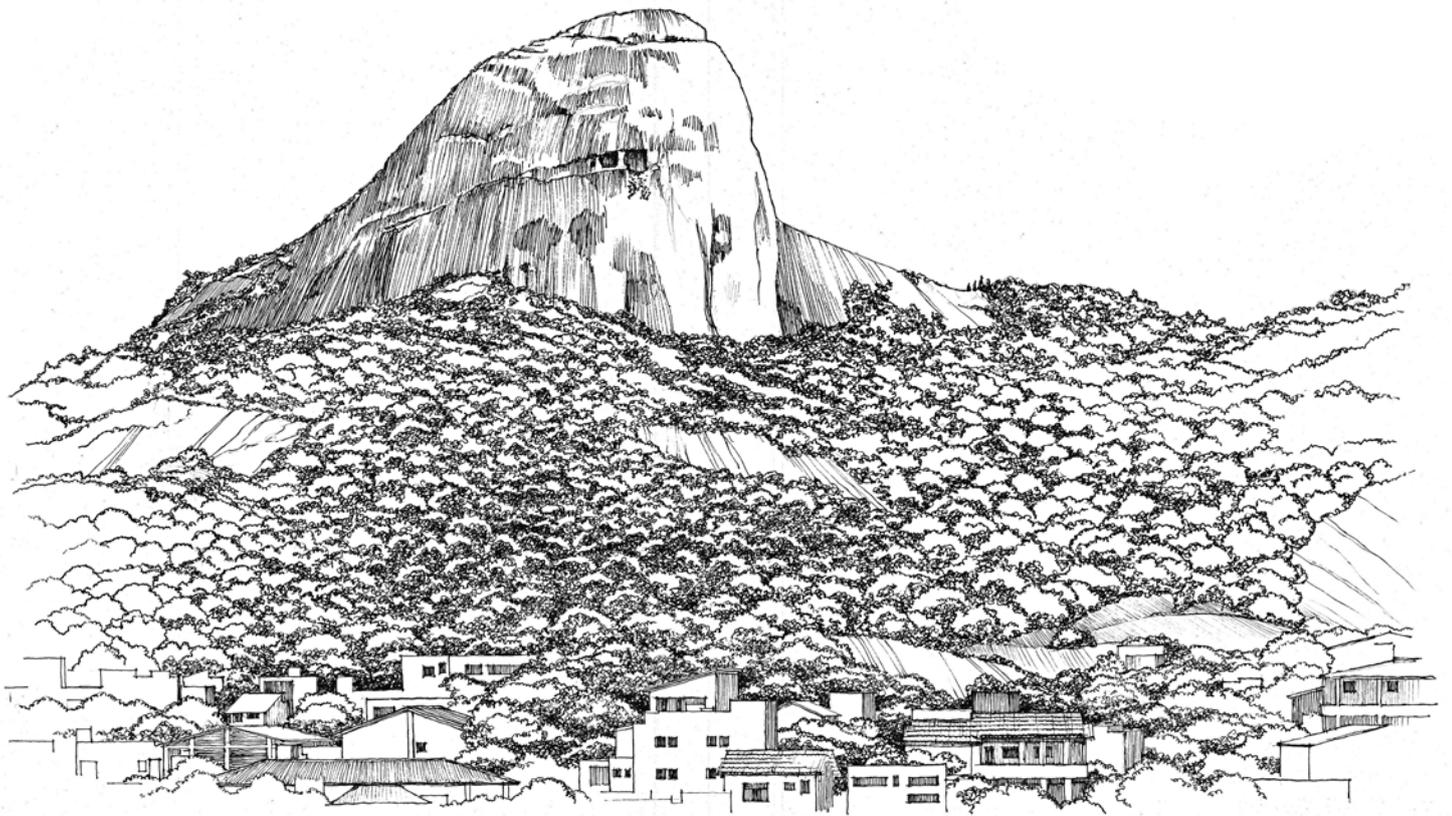




*Os investimentos da Cesan em esgotamento sanitário vão contribuir para reduzir a poluição do Rio Itaúnas, em Conceição da Barra, ponto turístico no Norte do Espírito Santo.*

## *Pedra dos Olhos*

A imponente Pedra dos Olhos possui 296 metros de altura, no Parque Municipal Pedra dos Olhos, integrando a Área de Proteção Ambiental do Maciço Central. O local é protegido pela Cesan e representa um marco histórico do município de Vitória, pesquisado por historiadores e arqueólogos. O visual fascinante do seu entorno continua aparentemente intacto apesar do avanço das edificações, porém já controlado há décadas. É um lugar conhecido pelos amantes dos esportes radicais, especialmente o rappel e a escalada.



WIGNEVEGA

## VII Pessoas





A Cesan acredita que somente com uma equipe motivada é possível alcançar a totalidade de suas metas e, sobretudo, melhorar continuamente os serviços que oferece aos clientes. A Empresa orienta sua gestão de pessoas com foco no desenvolvimento e na valorização dos colaboradores, além de manter políticas que criem um clima favorável ao comprometimento com os resultados empresariais.

As ações empreendidas ao longo de 2011 consolidaram na Empresa uma gestão de pessoas moderna, que favorecem a retenção dos talentos como diferencial competitivo e propiciam condições necessárias ao crescimento profissional. Os mecanismos de desenvolvimento das equipes melhoram o clima organizacional e o incentivo à participação impacta positivamente no perfil dos colaboradores.



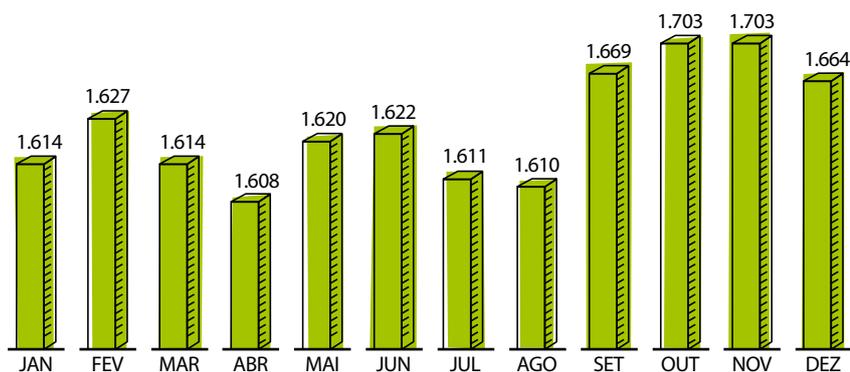
## Força de trabalho (GRI LA1)

Os quadros da Empresa no Espírito Santo, em 2011, contaram com 1.470 empregados, além de 183 colaboradores no Programa de Estágio e 49 no Programa Menor Aprendiz. No total foram gerados 4.690 empregos, somados os contratos temporários e de terceiros.

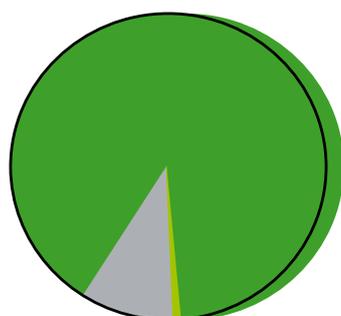
**Total de trabalhadores por tipo de emprego em 2011**

Empregados efetivos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Empregados concursados	1.412	1.408	1.405	1.388	1.402	1.403	1.395	1.394	1.433	1.455	1.456	1.460
Assessores ad nutum	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
Diretores	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Estagiários	151	171	167	178	178	179	176	176	176	188	187	145
Aprendizes	42	39	32	32	31	31	31	31	50	50	50	49
Terceiros (não especificado)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.614</b>	<b>1.627</b>	<b>1.614</b>	<b>1.608</b>	<b>1.620</b>	<b>1.622</b>	<b>1.611</b>	<b>1.610</b>	<b>1.669</b>	<b>1.703</b>	<b>1.703</b>	<b>1.664</b>

**Total de trabalhadores em 2011**

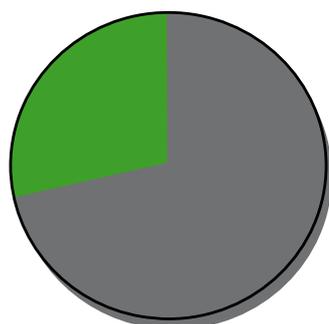


### Força de trabalho por categoria profissional (GRI LA13)



**Empregados no total = 1.470**  
49,59% ■ Exercem funções operacionais = 729  
42,11% ■ Exercem funções administrativas = 619  
7,96% ■ São gestores = 117  
0,34% ■ São diretores = 5

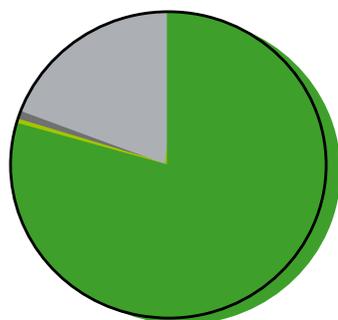
### Força de trabalho por gênero



**Empregados no total = 1.470**  
73,13% ■ Masculino = 1.075  
26,87% ■ Feminino = 395

*\* Na Cesan não há diferenciação salarial ou de carreiras entre mulheres e homens. (GRI LA14)*

### Força de trabalho por carreiras



79,25% ■ Técnico de sistema de saneamento = 1.165  
1,16% ■ Tecnólogo de sistema de saneamento = 17  
19,25% ■ Analista de sistema de saneamento = 283  
0,34% ■ Diretor = 5



### Força de trabalho por faixa etária

Média da idade da empresa: 48 anos
Média da idade masculina: 51 anos
Média da idade feminina: 41 anos

### Comparação do salário mais baixo com salário mínimo nacional (GRI EC5)

O menor salário pago pela Cesan em 2011, a partir da data-base da categoria (maio), equivale a 177,49% do valor do salário mínimo nacional.

Salário	Ano	Valor (R\$)
Salário Mínimo Nacional	2011	545,00
Salário Mínimo Nacional	2012	622,00
Piso Salarial Acordo Coletivo de Trabalho	2011 / 2012	967,32



## Participação nos resultados

A Gestão Empresarial por Resultados (GER) premia a dedicação dos empregados nas ações realizadas 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 2011, a Cesan, por meio da GER, distribuiu mais de R\$ 7,9 milhões aos empregados a título de participação nos resultados.

## Incentivo à aposentadoria

O Programa de Incentivo à Aposentadoria e Demissão Voluntária (PIADV) tem forte influência nas entradas e saídas totais de empregados. Em 2011 foram desligados 27 empregados pelo PIADV, totalizando 318 desde o ano de 2003. Um novo PIADV foi aprovado pelo Conselho de Administração em novembro de 2011 e foram promovidos 10 eventos de divulgação do programa, com a participação de 138 empregados.

### Demonstrativo mensal de entradas e saídas de empregados em 2011 (GRI LA2)

	Mês Anterior	Entrada	Saída	Total
Janeiro	1418	10	7	1421
Fevereiro	1421	3	7	1417
Março	1417	6	8	1415
Abril	1415	6	23	1398
Maiο	1398	15	2	1411
Junho	1411	3	2	1412
Julho	1412	3	11	1404
Agosto	1404	4	5	1403
Setembro	1403	44	4	1443
Outubro	1443	28	6	1465
Novembro	1465	7	6	1466
Dezembro	1466	9	4	1471
ANUAL		138	85	-



### **Plano de benefícios** (GRI EC3)

A Cesan oferece benefícios que complementam a remuneração e ampliam a qualidade de vida dos empregados e seus beneficiários, como assistência médica, auxílio-dependente especial, seguro de vida em grupo, auxílio-creche e pré-escola, auxílio-alimentação, previdência complementar, assistência médica e odontológica. Eles se somam aos benefícios previstos em lei, a exemplo do vale-transporte e do 13º salário.

De forma a garantir que os empregados tenham conforto e segurança na aposentadoria, a Empresa oferece previdência complementar por meio da Fundação Assistencial dos Empregados da Cesan (Faeces). Na qualidade de patrocinadora, a Companhia contribui com uma parcela mensal proporcional à contribuição realizada pelos participantes da Faeces. Em 2011, essa contribuição foi de R\$ 3,1 milhões. O valor total repassado à Faeces a título de parcela amortizante relativa a compromissos da Cesan junto à Faeces foi de R\$ 31,47 milhões em 2011.

### **Assistência médica e odontológica** (GRI EC3)

Em 2011 a Cesan destinou R\$ 5,2 milhões para consultas, exames e internações, por meio da Assistência Médica e Odontológica Suplementar (Amos). Esses recursos garantem condições aos empregados e seus dependentes para manterem a sua saúde física e mental, em uma ampla rede credenciada de médicos, psicólogos, nutricionistas, dentistas, clínicas e hospitais. A cobertura de saúde é oferecida para 1.470 empregados e 2.426 dependentes, totalizando 3.903 beneficiários.

### **Relações de trabalho** (GRI LA4)

A Cesan vai além da legislação trabalhista na relação com os colaboradores. O acordo coletivo de trabalho, formalizado com o sindicato, que abrange todos os empregados, 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.

## Educação empresarial (GRI LA11)

O foco da gestão de pessoas está na criação de uma cultura de excelência. Os programas em andamento criam condições para a aquisição e desenvolvimento das competências dos profissionais e contribuem com os resultados dos indivíduos, das equipes e da organização.

A educação empresarial é estruturada em seis programas:

### **Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDGC)**

Desenvolve competências para liderança e de mudança de postura gerencial frente a cenários em constante transformação. Em 2011 participaram do programa 150 empregados, que foram preparados com foco em resultados empresariais e no desenvolvimento da equipe. Os principais temas do programa são liderança, *coaching*, comunicação, gestão de pessoas, análise de mercado e planejamento estratégico.

### **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 2011 foram investidos R\$ 320.730,87 em cursos para 48 empregados.

### **Programa de desenvolvimento institucional**

Atende 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.

### **Programa de integração**

O objetivo é compartilhar informações institucionais com os novos empregados, estagiários e adolescentes aprendizes e facilitar sua ambientação à empresa.

### **Programa de desenvolvimento comportamental**

O objetivo é possibilitar o debate e a reflexão sobre as relações entre as pessoas no ambiente de trabalho, desenvolver uma visão sistêmica do ser humano, administrar os focos de conflitos e proporcionar o desenvolvimento do trabalho em equipe.

### **Programa de desenvolvimento funcional**

Estruturado para a capacidade 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 2011 foi de 58,44%, resultado do compromisso da Cesan com o desenvolvimento das pessoas. Foram investidos R\$ 914.758,99 na realização de 432 eventos de capacitação e desenvolvimento, totalizando 76.060 horas de treinamento direcionadas para os 1.470 empregados da organização. (GRI LA10)





*O diretor de Meio Ambiente, Anselmo Tozi, fala para novos empregados no treinamento de integração.*

## Plano de Carreiras e Remuneração (PCR)

A Cesan institucionaliza e disciplina procedimentos de admissão, salários, crescimento, movimentações e resultados esperados dos colaboradores por meio do Plano de Carreiras e Remuneração, um dos principais instrumentos de gestão de pessoas da Companhia.

As contratações de trabalhadores são realizadas por meio de concursos públicos que, desde 2003, resultaram na contratação de 1.100 empregados, promovendo renovação e ampliação dos quadros dotando a estrutura administrativa e operacional com pessoas com as competências necessárias. Em 2011, foram realizados dois concursos públicos para a reposição de 41 postos de trabalho.

### Empregados admitidos entre janeiro de 2003 e dezembro de 2011

Ano	Admitidos		
	Nível médio	Nível universitário	Total de admitidos
2003	20	5	25
2004	19	12	31
2005	46	66	112
2006	69	32	101
2007	0	49	49
2008	194	65	259
2009	145	40	185
2010	187	15	202
2011	98	38	136
<b>Total</b>	<b>778</b>	<b>322</b>	<b>1.100</b>



## **Avaliação de desempenho por competência** (GRILA12)

Os empregados da Cesan são anualmente avaliados em seu desempenho e competência, conforme a função que exercem na organização. A partir da análise das informações a Cesan promove atividades para o desenvolvimento das competências que não atingiram índice satisfatório.

Em 2011 passaram por avaliação e análise de desempenho 111 gerentes e 1.145 empregados das carreiras técnica e universitária, somando um total de 1.256 colaboradores avaliados.

### **Resultado da avaliação de desempenho – 2011**

<b>Conceito</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Excelente	844	67,20
Muito bom	356	28,24
Bom	54	4,30
Insuficiente	2	0,16
<b>Total</b>	<b>1.256</b>	<b>100,00</b>

## Promoções na 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 2011, 627 empregados foram promovidos por antiguidade, que leva em conta a assiduidade a cada 24 meses. Participaram 49 colaboradores da carreira gerencial e 578 das carreiras técnica e universitária.

A Cesan realizou ainda outras categorias de promoção de empregados, prevista no Plano de Cargos e Remunerações da Companhia. Por meio de concurso interno, 30 empregados receberam promoção por meio de mudança de função. Também receberam promoção automática 44 analistas da carreira universitária e outros dez por meio de seleção interna.

### Promoções por antiguidade por carreira

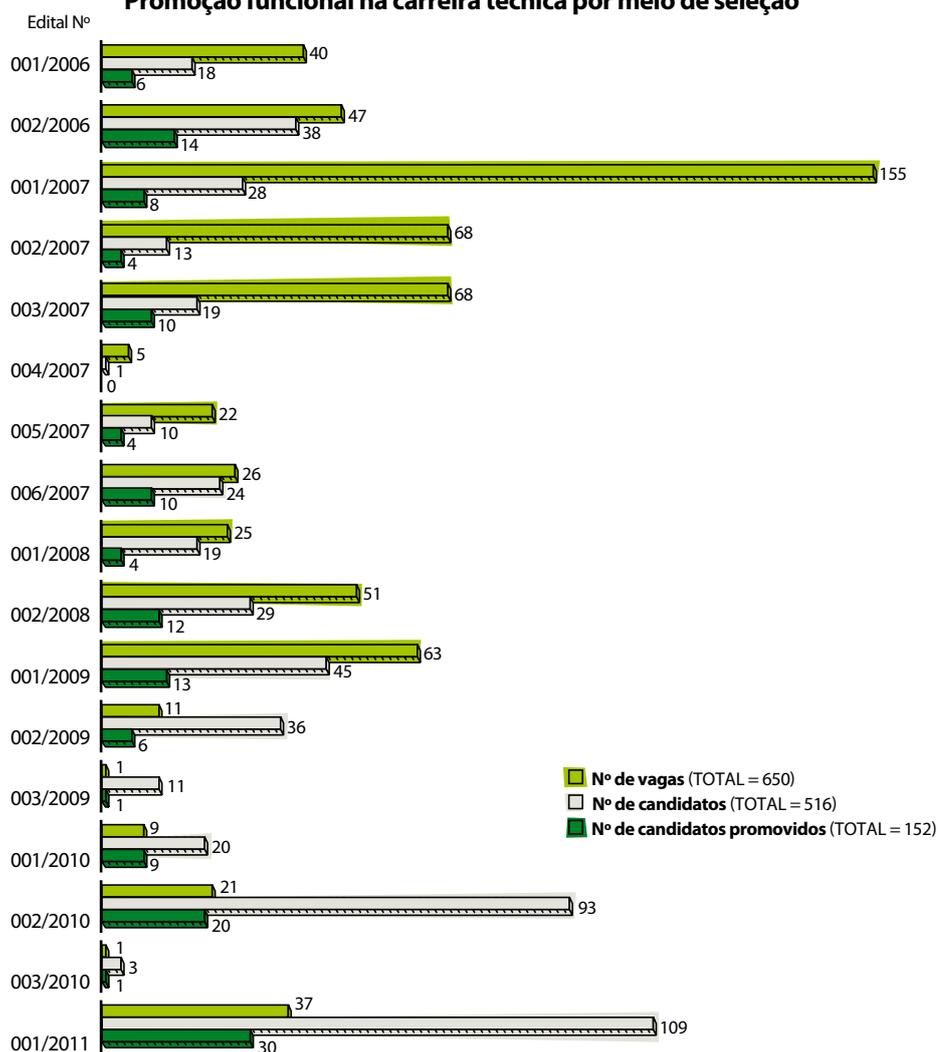
Carreiras	Total promovidos	% Promovidos	Total avaliados	% Promovidos sobre avaliados
Gestores	49	7,81	111	44,14
Técnicos	578	92,19	1145	50,48
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>100,00</b>	<b>1256</b>	<b>49,92</b>

### Promoções por antiguidade em 2011

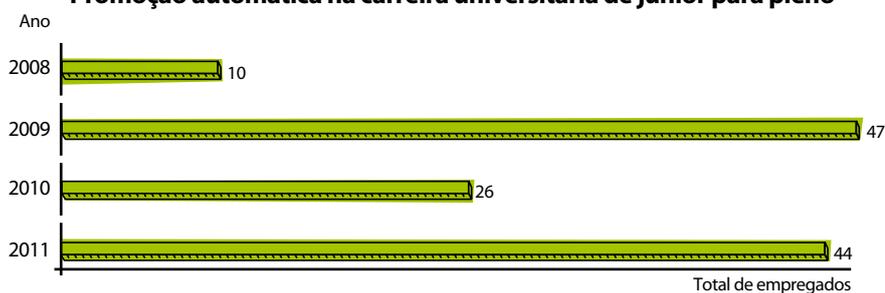
Empregados elegíveis	773
Empregados não elegíveis	634
<b>Promovidos</b>	<b>627</b>



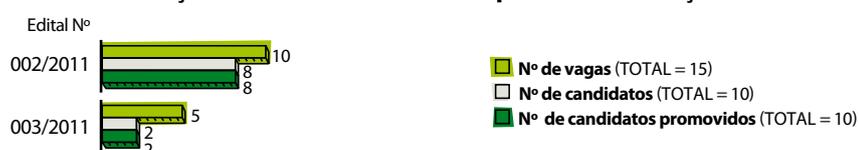
### Promoção funcional na carreira técnica por meio de seleção



### Promoção automática na carreira universitária de júnior para pleno



### Promoção na carreira universitária por meio de seleção interna



## Clima organizacional

Com o objetivo de alinhar as expectativas do público interno às estratégias corporativas de gestão de pessoas, em 2011 a Cesan realizou a pesquisa de clima organizacional, que apontou uma média sete, em uma pontuação de zero a dez de desempenho nos temas desenvolvimento profissional, comunicação, liderança, condições de trabalho e imagem da empresa. O questionário com 67 perguntas foi respondido *online* por 963 trabalhadores, o que corresponde à participação de 69,6% dos empregados.

## Segurança e saúde no trabalho

O patrimônio de maior valor para a Cesan são seus colaboradores. Os programas de saúde e segurança são voltados para o bem-estar no trabalho e fora dele. Com essa visão, a Empresa realiza anualmente um diagnóstico de saúde e estilo de vida dos empregados como uma das peças-chave para orientar as ações voltadas para a saúde e segurança.

Em 2011, foram entrevistados individualmente 662 empregados sobre suas condições de saúde, hábitos de vida, além de medições de peso, altura e pressão arterial. O diagnóstico foi elaborado pelo Serviço Social da Indústria (Sesi) e diversas atividades foram desenvolvidas conforme o perfil dos empregados.

A Cesan conta também com 21 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Cipas), com integrantes eleitos pelos empregados e indicados pela Companhia e representatividade que abrange a totalidade dos empregados. (GRI LA6)

### Índices de acidentes do trabalho (GRI LA7)

	Índice	2009	2010	2011
Índice de Frequência de Acidentes	Acidente / milhões de horas	1,63	6,31	4,72
Coefficiente de Gravidade de Acidentes	Dia / milhões de horas	17	181	18

*\*Abrange todas as unidades da Cesan no Espírito Santo*



## **Jogos de integração da Cesan**

O evento contou com a participação de 250 empregados em diversas modalidades esportivas. As competições foram realizadas como forma de integração da força de trabalho e para incentivar a prática esportiva entre os colaboradores. Como forma de promover o espírito de solidariedade, os organizadores do evento também promoveram o “Campeonato Solidário”, que entregou troféu para a equipe que arrecadou mais alimentos. Ao todo, foram mais de três toneladas de alimentos não perecíveis doados para dez instituições assistenciais.

## **Imunização contra a gripe**

A campanha de vacinação acontece anualmente. Em 2011 foram imunizados 845 colaboradores contra diversos tipos de vírus causadores da gripe.

## **Uso consciente do dinheiro**

O foco dessa ação é promover a educação de consumo como forma de prevenir problemas psicossociais decorrentes de desequilíbrios financeiros, como conflitos no ambiente de trabalho, problemas familiares e diminuição da autoestima. Além de palestras que envolveram 160 empregados, foi oferecida consultoria individual com profissional da área de economia.

## **Ginástica laboral**

Levar mais qualidade de vida para o ambiente de trabalho e prevenir doenças laborais é o foco dessa atividade. Ao todo, 933 empregados de 12 unidades operacionais e administrativas da Companhia praticam exercícios pelo menos uma vez por semana, no local de trabalho, orientados por profissional que desenvolve as atividades de acordo com o perfil de cada setor.

## **Convênio com academias**

Para promover hábitos saudáveis, como a prática de exercícios, a Cesan desenvolve um programa com academias de ginástica que oferecem descontos nas mensalidades para empregados da Companhia. Em 2011 o programa contou com 12 estabelecimentos conveniados.

## **Alimentação saudável**

Como forma de orientar os empregados para a adoção de hábitos saudáveis de alimentação, a Cesan promoveu aulas de culinária saudável. Os cursos contaram com 200 participantes.

## **Educação para a segurança**

Semanalmente a Cesan envia para seus empregados o Boletim de Segurança, uma publicação eletrônica desenvolvida por profissionais de segurança do trabalho e de comunicação social, encaminhada para o *e-mail* de todos os colaboradores como forma de promover a cultura da saúde e segurança. Nesse sentido também são realizadas palestras periódicas com os mais diversos temas ligados à saúde e ao bem-estar. Em 2011, os encontros envolveram 1.643 empregados e colaboradores.





*Partida de futebol no 2º Jogos de Integração da Cesan.*



*Vencedores do 2º Jogos de Integração da Cesan.*



## Redução do risco biológico

Em 2011, a Cesan imunizou os empregados expostos ao risco biológico contra o vírus da hepatite "A". O programa foi desenvolvido após a tipagem sorológica sanguínea de cada empregado, para evitar imunizações desnecessárias. Ao todo, 121 empregados foram avaliados e 19 receberam a vacina.

## Peso saudável

Uma nutricionista foi contratada pela Cesan para fornecer orientação técnica especializada para quem deseja reduzir o peso. Em 2011 as atividades foram desenvolvidas em caráter experimental e contaram com a participação de nove empregados que concluíram o programa.

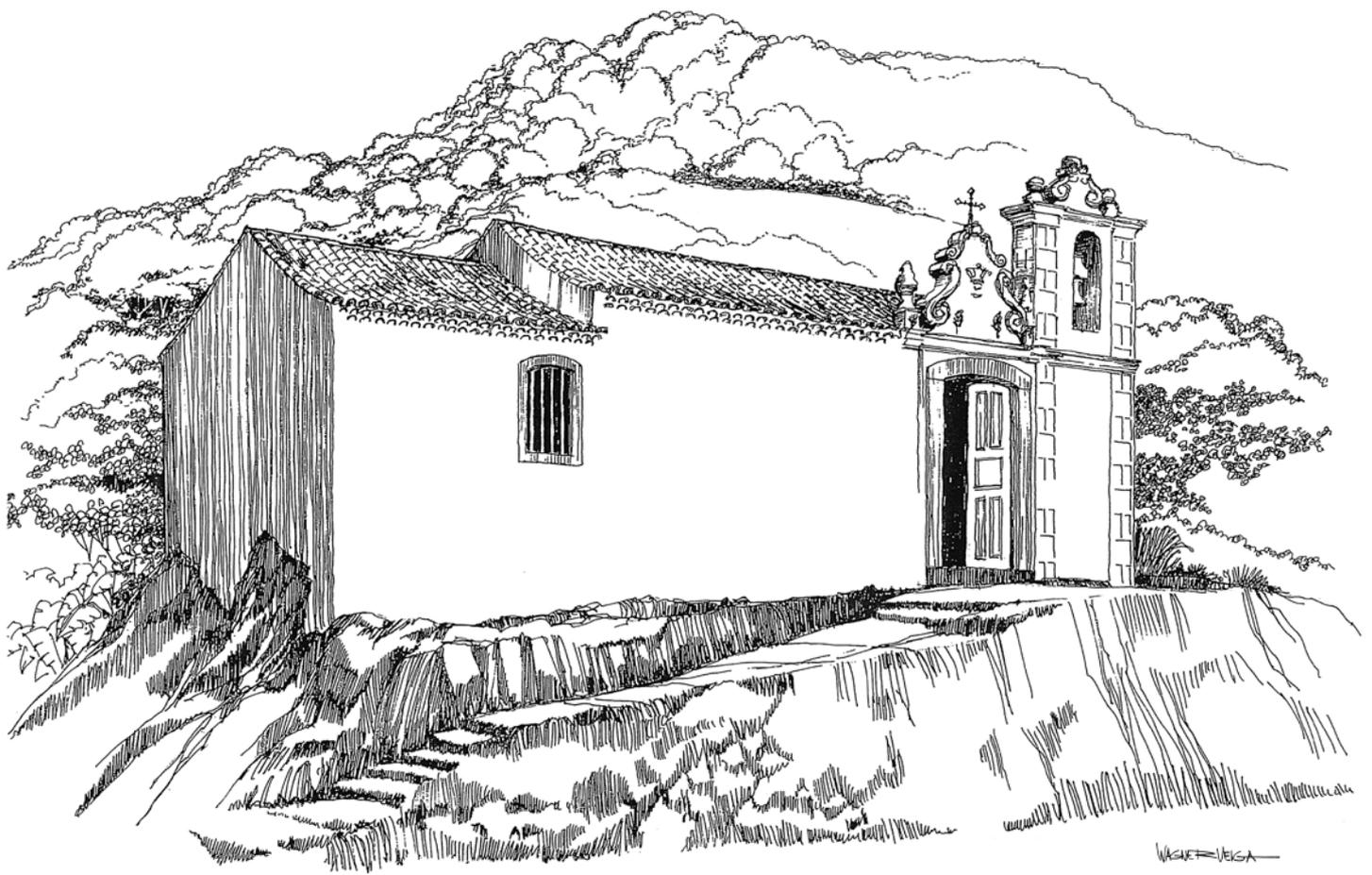
## Campanha DST/AIDS

Com objetivo de conscientizar a força de trabalho sobre o risco de adoecimento e propagação de doenças sexualmente transmissíveis, a Cesan realiza palestras periódicas sobre o tema. Em 2011, participaram 245 empregados.



## *Capela Santa Luzia*

Considerada a igreja mais antiga de Vitória, a Capela de Santa Luzia foi erguida no século XVI e funcionava normalmente até 1928. Localizada no centro da capital, a capela celebrava todos os anos, em 13 de dezembro, a festa de Santa Luzia. A missa solene e uma disputada procissão faziam votos de fé à protetora dos olhos.



# VIII Desempenho social





O relacionamento da Cesan com as comunidades onde está inserida é pautado pela transparência, pela interação e pelo diálogo. A Companhia mantém uma divisão específica com profissionais qualificados para o relacionamento com o público.

As operações e obras da Empresa são realizadas em acordo com as necessidades e as expectativas da sociedade, orientadas por uma política de ampliar cada vez mais a participação social em suas operações. Com essa visão, a Cesan desenvolve programas contínuos e atividades específicas para gerir os impactos das operações nas comunidades, além de ações focadas na utilização sustentável dos serviços de água e esgoto e no bom relacionamento com os públicos de interesse.



## Participação em iniciativas externas *(GRI 4.12 e 4.13)*

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 onde são realizados debates e propostas de políticas de meio ambiente e recursos hídricos. *(GRI 505)*

A empresa também compõe o Grupo de Permuta de Informações Salariais do Espírito Santo (Grupisa-ES), que congrega empresas de diversos setores com objetivo de compartilhamento, intercâmbio e desenvolvimento de trabalhos conjuntos na área de recursos humanos. 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 Empresa tem assento na Diretoria de Desenvolvimento e Treinamento e nos Conselhos Consultivo e Fiscal da Seção Espírito Santo.

Entre outras atuações para promover o desenvolvimento econômico do Espírito Santo, a Cesan é mantenedora e participa dos Conselhos Estratégico e Executivo do Programa Integrado de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores (Prodfor), que tem como objetivo 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.



## Relações com públicos de interesse (GRI 4.14 e 4.16)

### Cientes (GRI 4.14 e 4.16)

A relação da Cesan com seus clientes é pautada pelo respeito, pela busca contínua de melhoria da qualidade e agilidade no atendimento. A Empresa 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 à população da Região Metropolitana da Grande Vitória e dos municípios de Anchieta, Piúma, Nova Venécia, Santa Teresa e Castelo.

Em 2011, o atendimento por meio do *Call Center* 115 foi implantado também nas cidades de Vila Valério, São Gabriel da Palha e Venda Nova do Imigrante. Em 2012 a Empresa prevê a ampliação do atendimento pelo 115 para Barra de São Francisco, Montanha, Pinheiros, Itaúnas, Santa Maria de Jetibá, Marechal Floriano, Domingos Martins, Bom Jesus do Norte, São José do Calçado, Iúna e Ibatiba.

O *Call Center* 115 da Cesan atingiu em 2011 o número recorde de 572.028 ligações atendidas, de um total de 846.317 chamadas recebidas e apresentou um índice de chamadas ocupadas inferior a 0,6%. O setor conta com 43 colaboradores que atenderam no ano uma média de 47.668 ligações por mês. A média de espera dos clientes foi de 16,25 segundos e os atendimentos duraram, em média, 2,77 minutos.

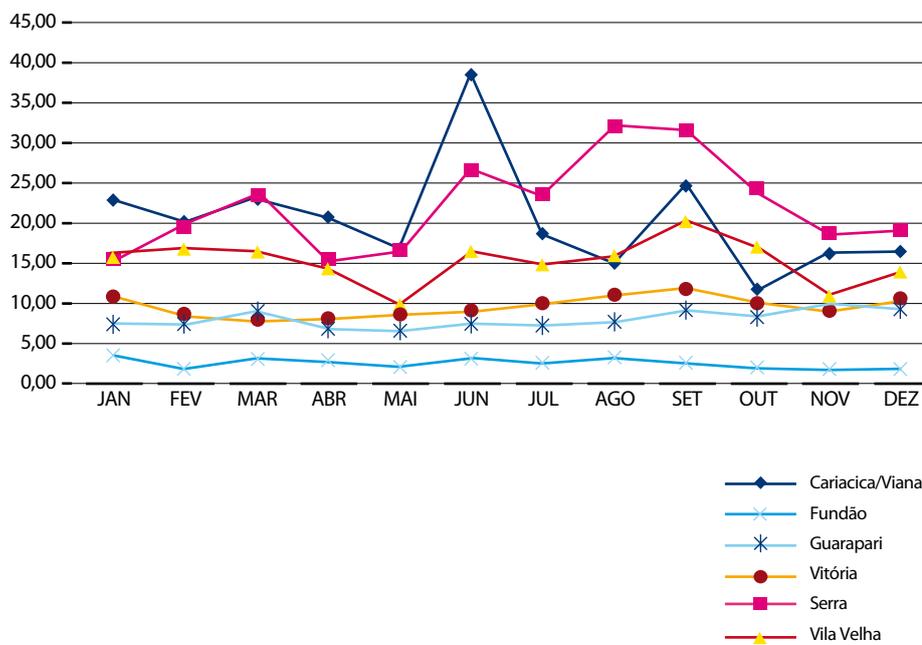
A Cesan possui ainda escritórios de atendimento ao público para todos os 52 municípios onde atua. Em 2011, a empresa manteve a certificação de qualidade ISO 9001:2008, conquistada em 2009 pelos escritórios de atendimento ao cliente da Região Metropolitana da Grande Vitória e pelo *Call Center* 115. Para garantir a qualidade e a cordialidade no atendimento, cada operador do serviço recebe pelo menos 168 horas de treinamento para capacitação nas rotinas da Companhia.

Na Região Metropolitana da Grande Vitória, que concentra a maior população do Estado, foram realizados 209.899 atendimentos ao público nos escritórios de atendimento, com um tempo médio de 13 minutos e 28 segundos para cada atendimento, superando a meta da Cesan, estipulada em 15 minutos, 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)

Por meio do canal Fale Conosco e do site da Cesan – [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br) –, o cliente pode utilizar a *internet* como um canal permanente de comunicação com a Empresa. Em 2011, foram respondidas por *e-mail* 3.900 demandas.



**Tempo médio de atendimento nos escritórios de atendimento ao cliente  
(em minutos)**



### **Pesquisa de satisfação** (GRI 4.16, 4.17 e PR5)

Anualmente a Cesan aplica pesquisa para medir a satisfação do cliente com os serviços prestados e para avaliar a percepção da população sobre a imagem e reputação da Companhia. A pesquisa abrange principalmente a Região Metropolitana da Grande Vitória, que concentra a maior população do Estado, além de municípios em regiões estratégicas no interior.

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

A série histórica da pesquisa foi iniciada em 2003 e, em 2011, foi reestruturada para atender ao Modelo de Excelência da Gestão, da Fundação Nacional da Qualidade, implantado na Cesan de forma corporativa nesse ano. Além da revisão dos questionários e dos critérios de amostragem, a pesquisa foi remodelada conforme a segmentação de públicos e produtos adotada pela Empresa. Os indicadores, que antes eram unificados, foram divididos para avaliar separadamente os serviços de água e esgoto, além de ser realizada separadamente para os públicos residenciais e para pessoa jurídica.

Os resultados atestam o sucesso das estratégias e da atuação da Cesan. Em 2011 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 torna-se ainda mais expressivo, atingindo a marca de 69,98%, próximo à excelência para o setor de serviços públicos. Já a satisfação com os serviços de esgoto é de 62,92%.

### **Parceria em defesa do consumidor**

Qualquer cliente espera agilidade no atendimento às suas demandas. Com esse foco a Cesan firmou convênio com o Instituto Estadual de Defesa do Consumidor (Procon-ES) para dinamizar o atendimento às Cartas de Investigação Preliminar (Cips) emitidas pelo órgão. O convênio prevê o acesso ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), garantindo celeridade no atendimento às demandas. Em 2011, a Cesan atendeu a 354 ocorrências.





*O Call Center 115 é o principal canal de relacionamento da Cesan com o cliente.*



*Em 2011 os Escritórios de Atendimento ao Cliente da Cesan realizaram 209.899 atendimentos ao público.*



### **Sociedade** (GRI 4.14 e 4.16)

A Cesan mantém diálogo constante com a sociedade e com as comunidades onde atua. Os instrumentos mais aplicados nessa tarefa são as reuniões com moradores e lideranças comunitárias, realizadas por uma equipe capacitada de assistentes sociais e técnicos da Companhia, com objetivo de solucionar demandas e promover a adesão aos sistemas de saneamento. Em 2011 foram realizadas 42 reuniões com comunidades e 49 encontros com lideranças.

O destaque foi a realização do seminário 2º Encontro de Lideranças Comunitárias da Grande Vitória, que reúne anualmente líderes de associações comunitárias, representantes de moradores, diretores e técnicos da Empresa. Em 2011 participaram 196 líderes e 30 representantes da Companhia. Os debates foram organizados em temas e os questionamentos foram compilados para integrar o planejamento estratégico para o período 2012-2016. As perguntas apresentadas no seminário também foram encaminhadas para análise técnica e respondidas. (GRI 4.17)

#### **Levantamento de necessidades e expectativas dos líderes comunitários**

<b>Tema</b>	<b>Questões apresentadas</b>
Saneamento básico - necessidade de ser tratado como Direito Humano e ser inserido em disciplinar escolar	0
Tarifa social	8
Utilização do lodo de ETE como fonte de energia	0
Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES)	5
Implantação e extensão do SES, no que se refere à qualidade na execução, finalização das obras e como solicitar a implantação do serviço no seu bairro	18
Realização da rede de esgoto em conjunto com a pavimentação e drenagem de forma integrada com as prefeituras	0
Universalização dos serviços de água e esgoto	0
Tratamento das ligações clandestinas	4
Serviços de correção de vazamentos de água em vias públicas	2
Universalização dos serviços de água e esgoto	0

## Imprensa

A política de relacionamento com a imprensa é pautada pela transparência. Na Coordenadoria de Comunicação Empresarial da Empresa, jornalistas profissionais atendem a repórteres de órgãos de imprensa de todo o país, organizam entrevistas, produzem e fornecem informações para veículos de rádios, jornais, TVs e *internet* sobre assuntos ligados à atuação da Cesan. Em 2011 foram realizados 1.074 atendimentos à imprensa e enviados 508 releases informativos, que juntos geraram 3.439 matérias veiculadas na mídia, das quais 785 tiveram enfoque positivo, 411 foram negativas e 2.243 tiveram angulação neutra para a Companhia.

## Campanhas educativas

Para promover o uso consciente da água é realizada anualmente a campanha educativa Poupe Água. Poupe a Natureza. A veiculação é feita durante a temporada de verão nos principais balneários do Espírito Santo, que recebem grande quantidade de turistas nessa época do ano. A pesquisa de percepção apontou que a campanha teve um índice de audiência de 82,4% e que 96,8% da população consideram importante a iniciativa de realizar campanha para promover a economia de água.

Em 2011 também foi realizada a campanha Se Liga na Rede, para promover a ligação dos imóveis às redes de esgotamento sanitário implantadas pela Cesan. Essa campanha atingiu um índice de audiência de 38,6%, com 91,3% de avaliação positiva.

## Poder público (GRI 4.14 e 4.16)

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. Em 2011 a Coordenadoria de Relações Institucionais, responsável pela interação com esse público, foi submetida a um processo de reestruturação. As atividades do setor tiveram que ser reduzidas nesse período e foi realizada apenas uma audiência pública no município de Venda Nova do Imigrante.





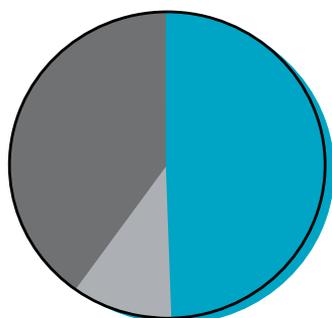
*Encontro anual reúne líderes comunitários e técnicos da Cesan em seminário.*

## Colaboradores (GRI 4.14 e 4.16)

A Cesan entende que uma das formas de criar um clima favorável ao comprometimento dos colaboradores com os objetivos estratégicos é mantê-los por dentro das novidades sobre a atuação da Companhia e facilitar o acesso aos sistemas de informação. Com esse enfoque, em 2011, entrou no ar a nova intranet, com um conceito de portal, que facilita o acesso às informações dos diversos setores da Companhia, além de veicular notícias diárias e conteúdo multimídia sobre os principais fatos da Cesan. O novo portal traz ainda uma importante ferramenta de enquete, utilizada para conhecer a opinião dos colaboradores sobre os mais diversos assuntos.

Em 2011, o jornal institucional Cesan Notícias teve periodicidade média mensal, entregue diretamente na residência dos empregados e distribuído também para o público externo. Segundo a última pesquisa, realizada por meio da intranet, 89,42% dos colaboradores entrevistados responderam que lêem o jornal e 76,92% avaliam o conteúdo como de seu interesse.

### Avaliação da audiência do Cesan Notícias



#### Você lê o Cesan Notícias?

40,38% Todo de uma vez

49,04% Aos poucos

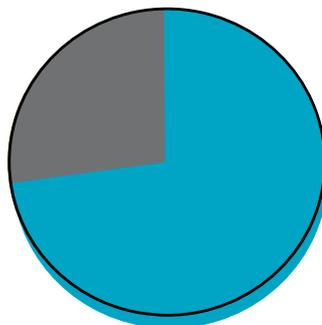
10,58%\* Não lê

(\* a pesquisa também foi aplicada a colaboradores que não recebem o Cesan Notícias em suas residências, como estagiários, menores aprendizes e terceirizados. O total desse público não foi estimado.)

#### Sobre os assuntos divulgados no Cesan Notícias:

76,92% São do meu interesse

23,08% Não são do meu interesse





### **Fornecedores** (GRI 4.14, 4.16 e EC6)

Como medida para contribuir com o desenvolvimento da cadeia de fornecedores de bens e serviços no Espírito Santo, a Cesan tem assento nos Conselhos Estratégico e Executivo do Programa Integrado de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores (Prodfor) e é uma de suas dez mantenedoras. O Programa tem a missão de desenvolver e qualificar, de maneira integrada, fornecedores para as grandes empresas instaladas no Estado. O Prodfor define requisitos de qualidade, orienta, avalia e certifica os fornecedores de forma independente.

Os procedimentos de aquisição de bens, produtos e serviços da Cesan são regidos pela Lei 8.666/93, que institui normas para licitações e contratos da administração pública no Brasil. Dessa forma, qualquer empresa que preencha os requisitos de concorrência pode ser fornecedora da Cesan. Porém, a Empresa adota algumas medidas para incentivar a participação de fornecedores locais, como a implantação do pregão presencial, que aumentou significativamente a participação de empresas capixabas nas concorrências públicas.

Uma equipe de relacionamento da Cesan também é destacada para atuar em todas as rodadas anuais de negócios promovidas pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Brasileiras (Sebrae) no Espírito Santo, como forma de abrir espaço para pequenos empreendedores e atrair fornecedores locais.

### **Transparência e bom relacionamento**

A seção "Atenção ao Fornecedor", no site [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br), é um canal rápido e direto de relacionamento. No *link* "Licitações", as empresas interessadas e o público em geral podem acompanhar todos os processos de compra da Companhia. Os fornecedores também podem fazer o cadastro no sistema de compras da Empresa e participar de concorrências *online*. A Cesan tem 3.700 fornecedores cadastrados em seu sistema de compras.

No "Portal Financeiro", as empresas fornecedoras de produtos 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. Esse *link* também pode ser usado para os interessados em se cadastrar como agentes arrecadadores da Cesan. Já os profissionais de saúde conveniados, que atendem pela Assistência Médica e Odontológica Suplementar da Empresa, têm seu canal de acesso direto pelo *link* "Conveniados", onde podem consultar informações sobre seus contratos.

Todos os canais de relacionamento com fornecedores, em níveis diferentes, integram o sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), que aumentou a eficiência e a inteligência nos processos administrativos da Cesan e abrange as áreas de controladoria, empreendimentos, manutenção, suprimentos e recursos humanos.

As empresas que fornecem bens e serviços são submetidas à avaliação de desempenho e em todos os editais de contratação há a declaração de não empregabilidade de mão-de-obra infantil (*GRI HR6*), de forma a garantir o cumprimento da legislação e a qualidade dos produtos e serviços prestados. Para promover a integração e a interação com os fornecedores, a estratégia é de aproximação. Anualmente, a Cesan organiza dois encontros com seus principais fornecedores. Em 2011 participaram 64 empresas que, entre outros temas, conheceram em primeira mão o planejamento estratégico para o período 2012 a 2016. Para conhecer a opinião dos fornecedores foi aplicado um questionário durante o Encontro. O resultado da pesquisa integra o planejamento estratégico para relacionamento com esse público. (*GRI 4.17*)

#### Pesquisa de opinião com fornecedores

	Sem importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Participação em processos licitatórios			3	7	15
Transparência nas licitações			1	4	20
Cumprimento dos contratos			1	5	19
Pontualidade nos pagamentos			3	4	18
Ambiente seguro e equipamentos adequados para execução dos serviços		1	3	5	16
Acompanhamento dos serviços por profissional responsável da Cesan		1	3	11	10
Compromisso com a imagem da Cesan			2	7	16
Bom relacionamento com a unidade gestora do contrato			3	5	17
Capacitação da mão-de-obra empregada			1	9	15
Compromisso com a qualidade			1	5	19
Inovação			4	8	13
<b>Total de questionários respondidos: 25</b>					

Iniciativa importante de aproximação com esse público foi a abertura do 5º Encontro de Inovação da Cesan 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 2º *Workshop* de Fornecedores.





*Entre outros objetivos, estreitar o relacionamento e promover integração é o que busca a Cesan no Encontro Anual com Fornecedores.*

## Ações de responsabilidade social

### Saneamento rural (GRI EC8)

O Programa de Saneamento Rural (ProRural) 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. Também são oferecidos treinamentos para os operadores nas comunidades locais, que mantêm os sistemas em funcionamento no modo de autogestão, sem cobrança de tarifas e com materiais e insumos fornecidos pelas prefeituras municipais.

#### Localidades atendidas pelo ProRural

Abastecimento de água	213
Coleta e tratamento de esgoto	10
Abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto	30
<b>Total</b>	<b>253</b>

A elaboração de projetos e a execução de obras do ProRural são parte das estratégias do Governo do Estado de levar desenvolvimento para o campo. Para utilização dos recursos estaduais, os projetos são elaborados pela Cesan, em parceria com a Sedurb e outras dez instituições.

Investimento no ProRural com recursos próprios	Valor do contratado	Valor realizado em 2011
Elaboração de estudos e projetos técnicos para Implantação, Melhorias e Ampliação de Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, em conformidade com os princípios e metodologias do ProRural.	R\$ 1.192.179,77	R\$ 462.233,07
Produtos contratados	Em elaboração	Finalizados
Projeto básico de sistema de água	18	3
Projeto básico de sistema de esgotamento sanitário	07	-
Estudo de concepção - água	02	1
Estudo de concepção - esgoto	03	1
Topografia	06	20
Documentos para regularização de áreas	23	3



## Outras atividades do setor de saneamento rural em 2011

### • Reuniões socioeducativas

As atividades são realizadas para implantação, assistência, visita técnica e monitoramento de sistemas. Em 2011, foram realizadas 77 visitas e reuniões em 19 localidades de dez municípios, com uma média de quatro visitas a cada localidade.

### • Assistência ao tratamento

Os técnicos do setor de saneamento rural também realizam treinamento e reciclagem de operadores de sistemas de água, instalação e correção em máquinas geradoras de cloro, início da operação de sistemas de abastecimento de água, solução de problemas relacionados ao tratamento como ajustes de dosagens de produtos químicos, suporte técnico, levantamento técnico para recuperação de sistemas e assistência técnica durante a recuperação de sistemas.

#### Atividades realizadas:

- Visitas do técnico em química em 46 localidades de 24 municípios
- Visitas para recuperação de sistemas em dois municípios
- Limpeza e recuperação de poço profundo na localidade de São Geraldo, em Mantenópolis, e Barra Seca, em Vila Valério

### • Assistência eletromecânica

Além da manutenção eletromecânica em equipamentos e quadros elétricos, a Cesan realiza a automatização em sistemas existentes, visitas técnicas de levantamento para recuperação de sistemas e assistência às prefeituras durante obras de recuperação dos sistemas. As atividades de assistência eletromecânica em 2011 foram realizadas em 76 localidades de 21 municípios.

## Obras do ProRural

Obras concluídas em 2011			
Tipo	Município	Localidade	Investimento
Água - Ampliação do sistema	Boa Esperança	Bela Vista e Garrucha	R\$ 304.459,93 (Recurso Sedurb)
Água - Complementação do sistema	Boa Esperança	Garrucha	R\$ 192.266,06 (Recurso Sedurb)
Água - Ampliação do sistema	Conceição do Castelo	Indaiá	R\$ 350.293,89 (Recurso próprio)

Obras em execução			
Tipo	Município	Localidade	Investimento
Água - Ampliação do sistema	Conceição do Castelo	Taquarussu	R\$ 396.530,24
Água - Ampliação do sistema	Conceição do Castelo	Alto Mata Fria	R\$ 189.650,91
Água - Emergencial	Pedro Canário	Taquaras	R\$ 123.891,98

### **Tarifa social** (GRI EC8)

Como forma de ampliar o acesso aos serviços de saneamento para a população de baixa renda, a Cesan mantém o programa de Tarifa Social, que dá descontos de até 60% nas tarifas normais para clientes inscritos no Programa Bolsa Família ou que recebem Benefício de Prestação Continuada – BPC, ambos do Governo Federal. Os critérios de enquadramento na Tarifa Social foram definidos pela Arsi em 2011 e a expectativa é que o número de beneficiados chegue a 120.000 famílias.

### **Subvenção de tarifa** (GRI EC8)

Aspecto importante da atuação social da Cesan está na subvenção da tarifa, concedida para entidades filantrópicas e estabelecimentos hospitalares de caráter beneficente e sem fins lucrativos. Essas instituições podem ter redução que varia de 15% a 50% do valor pago pelos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto.

A subvenção de tarifas está condicionada à legislação e à análise jurídica e técnica das atividades das instituições. Conforme deliberação normativa do Conselho de Administração, o valor mensal destinado à subvenção de tarifas concedido pela Cesan pode chegar a 0,5% da receita operacional, registrada no balanço anual da Empresa. Atualmente a Cesan concede o benefício para 66 entidades no Espírito Santo.

### **Conectar para sanear** (GRI SO1)

O objetivo é estimular a população a realizar espontaneamente a ligação dos imóveis aos sistemas de esgotamento sanitário. Em 2011, foram realizadas ações educativas, informativas e técnico-sociais em saneamento básico para fortalecer as relações da Empresa com setores organizados da sociedade e contribuir para elevar a arrecadação.

Os trabalhos foram desenvolvidos em parceria com as prefeituras municipais de Cariacica, Vila Velha e Vitória, que atuaram na notificação dos imóveis com ligações de esgoto disponíveis e não realizadas. As atividades realizadas atingiram 2.168 pessoas por meio de reuniões com as comunidades e com lideranças locais, abordagem domiciliar e visitas técnicas, além de reuniões técnicas e capacitação em saneamento para agentes municipais.





*Obras da Cesan também levam os serviços de coleta e tratamento de esgoto e promovem o desenvolvimento de municípios do interior, como Pedro Canário.*



*Com a desoneração pelo Governo do Estado do ICMS sobre o consumo de energia elétrica, a Cesan vai aplicar, em 2012, R\$ 10 milhões para beneficiar famílias de baixa renda, principalmente com ligações gratuitas ao sistema de coleta e tratamento de esgoto.*



### **Construindo a rede, coletando ideias**

A abordagem desse programa tem a meta de reduzir os impactos e transtornos causados por obras de implantação das redes de água e esgoto nas comunidades por meio de informação e sensibilização. Os técnicos esclarecem à 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 2011, o trabalho de campo envolveu 625 pessoas que realizaram 6.245 abordagens nas residências e estabelecimentos comerciais.

### **Projeto de trabalho técnico social**

Desenvolvido em atendimento às orientações do Governo Federal, por meio do Ministério das Cidades, para liberação de recursos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC). O trabalho compõe-se de mobilização comunitária, desenvolvimento de ações informativas e educativas com foco no uso sustentável dos sistemas de saneamento.

Em 2011, foram envolvidos 2.495 participantes em atividades culturais como Cinema na Comunidade, Semana de Literatura Ambiental e entrega de 23 lixeiras para coleta seletiva de lixo, além da distribuição de 5 mil folhetos com orientações sobre a coleta seletiva.

### **Conexão comunitária**

O âmbito de atuação desse programa são as comunidades de alto risco social e baixo poder aquisitivo, com grande número de famílias inscritas no CadÚnico (programa social do Governo Federal), altas taxas de violência e com problemas de infraestrutura.

O objetivo da atuação é coletar informações para estruturação de políticas públicas que favoreçam o acesso aos serviços de saneamento ambiental e promovam efetivamente a qualidade de vida das pessoas que vivem nessa realidade socioeconômica. Além das visitas técnicas, são realizadas reuniões para levantamento de demandas com a comunidade e líderes locais. Os eventos organizados contaram com a presença de 1.573 participantes em 2011.

### **Programa Estado Presente**

A Cesan é organização ativa no Programa Estado Presente, do Governo do Espírito Santo, que tem o objetivo de ampliar a atuação do Estado em áreas sensíveis com o objetivo de reduzir a vulnerabilidade social e os índices de violência por meio da ampliação e prestação de serviços públicos.

Em 2011, equipes da Cesan integraram os trabalhos coordenados pelas Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social e Secretaria de Ações Estratégicas nos municípios da Grande Vitória. Foram prestados serviços de atendimento com atuação de escritório móvel envolvendo negociação de débitos, 2ª via de conta, averbação de titularidade de imóveis e solicitação de serviços. Também foram realizados trabalhos de conscientização sobre desperdício de água e ligação aos sistemas de esgotamento sanitário.

Com o mesmo escopo também foram realizadas ações conjuntas com a Prefeitura de Vila Velha no projeto Vila Cidadã, como forma de promover serviços básicos que promovam a cidadania e o engajamento da população nas atividades de prevenção primária da violência.

### **Avisos de paralisação**

Para minimizar os impactos decorrentes de paralisações programadas para manutenção do sistema de abastecimento de água, é mantido um cadastro de líderes comunitários e sempre que há uma paralisação os agentes entram em contato para informar sobre o dia, a abrangência e o tempo de duração dos serviços. Os líderes se encarregam de disseminar as informações nas comunidades onde atuam. Em paralisações que atingem mais de 30 mil habitantes também é feita divulgação por meio de nota para a imprensa e veiculação de anúncios em rádios e TVs. Em 2011 foram feitos 416 comunicados de paralisações programadas nos sistemas de abastecimento de água.

### **Atendimento a sinistros**

A Cesan contabilizou R\$ 18.177,10 em 2011 por ressarcimentos de danos e atendimentos médicos em sinistros comprovadamente provocados pelas operações da Companhia. Em alguns casos também foram concedidos créditos nas faturas dos clientes devido ao aumento no consumo decorrente de limpeza nos imóveis.

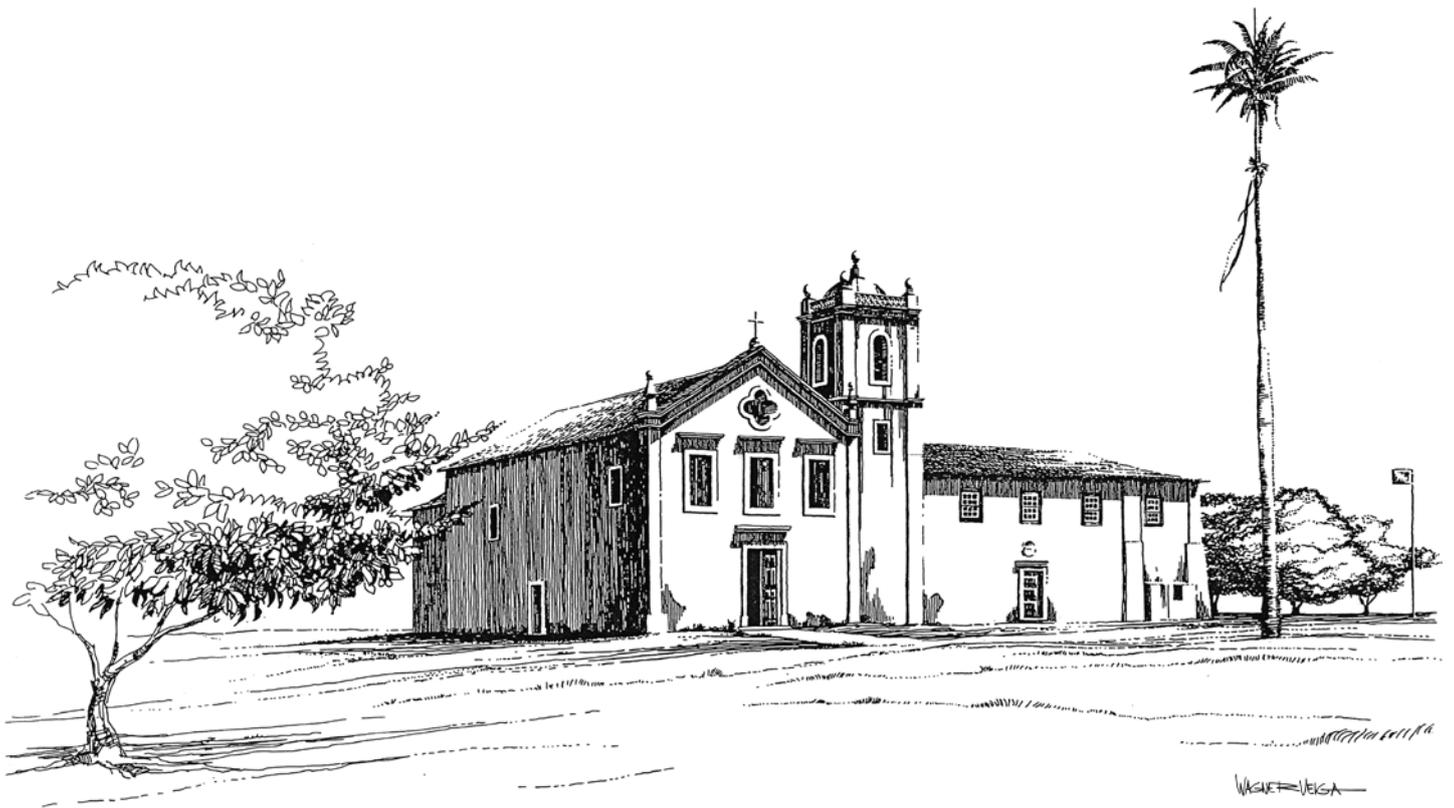




*Estação de Tratamento de Esgoto no bairro Aeroporto, em Guarapari, região litorânea do Espírito Santo.*

## *Igreja Reis Magos*

A igreja dos Reis Magos, localizada no município da Serra, foi construída pelos índios. Em meados do século XVII, a coroa portuguesa instalou uma vila no lugar de uma aldeia de milhares de índios para tirá-la do controle dos jesuítas. Proibiu a língua tupi e determinou, além do português como língua oficial, uma série de exigências que acabaram por exterminar a cultura indígena e todo o trabalho dos jesuítas. A igreja foi construída com o que havia na região. O mar, bem ao lado, serviu de fonte de matéria-prima, fornecendo areia, rochas e óleo de baleia.



## IX Quadro de indicadores do modelo de excelência da gestão (GRI 4.9)





## Indicadores MEG - Modelo de Excelência em Gestão (GRI 4.9)

Resultados econômicos-financeiros							
Código Objetivo Estratégico	Nome	Unidade	Sentido	2009	2010	2011	Referencial
OE02	Índice de Desempenho Financeiro - IN012 do SNIS	%	▲	120	126	123	117,69
OE02	Despesas Totais com os Serviços por m <sup>3</sup> (volume faturado A+E) - IN003 do SNIS	R\$/m <sup>3</sup>	▼	1,49	1,48	1,62	2,11
OE03	Indicador de Águas não Faturadas por Volume - IN013 do SNIS	%	▼	26,3	27,1	25,1	29,96
OE02	Indicador de Dias de Faturamento Comprometidos com Contas a Receber - IN054 do SNIS	Dias	▼	70	62	60	81
OE02	Tarifa Média Praticada	R\$/m <sup>3</sup>	▲	1,80	1,86	1,99	2,22
OE02	Margem Líquida com Depreciação - IN065 do SNIS	%	▲	13,0	15,3	14,7	28,22
OE02	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	%	▲	6,16	6,29	5,89	15
OE02	Liquidez Corrente	R\$	▲	0,93	1,07	1,01	1,35
OE02	Margem das Despesas com Pessoal Próprio	%	▼	24,87	24,22	24,80	21,9
	Execução Orçamentária dos Investimentos		Bom=1	1,19	0,96	0,90	1,03
	Nível de Investimentos	%	▲	72,3	60,8	48,4	19,68
OE02	Índice de Evasão de Receita - IN029 do SNIS	%	▼	8,5	6,1	5,3	3,59

Resultados relativos aos clientes e ao mercado							
Código Objetivo Estratégico	Nome	Unidade	Sentido	2009	2010	2011	Referencial
OE07	Índice de Satisfação dos Clientes	%	▲	67,1	69,0	67,3	83,3
OE07	Índice de Satisfação dos Clientes - Água	%	▲	68,4	70,0	70,0	85
OE07	Índice de Satisfação dos Clientes - Esgoto	%	▲	59,5	65,0	62,9	83
	Índice de Reclamações e Comunicação de Problemas	Recl./ ligação	▼	0,4	0,4	0,3	0,08
	Índice de Reclamações dos Clientes - Água	Recl./ ligação	▼	0,4	0,4	0,4	1,41
	Índice de Reclamações dos Clientes - Esgoto	Recl./ ligação	▼	0,2	0,2	0,3	0,41
OE07	Tempo Médio de Atendimento de <i>Call Center</i>	minutos	▼	3,14	3,43	2,77	(*)
OE07	Ocorrências no Órgão de Defesa do Consumidor	ocor./1000 lig. A e E	▼	0,55	0,77	0,55	(*)
OE07	Índice de Audiências de Defesa no Órgão do Consumidor	%	▼	34	45	96	(*)
OE04	Índice de Clientes Factivéis de Esgoto	%	▼	13,1	25,5	24,9	6,83
OE05	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Melhores Empresas	Ranking	▲	3º	5º	-	Destaque na Revista Isto é Dinheiro - As 500 melhores empresas do Brasil
	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Recursos Humanos	Ranking	▲	5º	3º	-	
	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Inovação e Qualidade	Ranking	▲	2º	4º	5º	
	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Governança Corporativa	Ranking	▲	1º	1º	5º	
OE05	Inserções Positivas na Mídia	%	▲	85	76	66	69
OE05/OE10	Índice de Audiência da Campanha Poupe Água	%	▲	87,4	84,1	82,4	100
OE01	Índice de Atendimento Urbano de Água - IN023 do SNIS	%	▲	100	100	100	97,15
OE01	Índice de Cobertura Urbano de Água	%	▲	100	100	100	100
OE01	Índice de Atendimento Urbano de Esgoto - IN024 do SNIS	%	▲	31,9	33,2	37,1	81,85
OE01	Índice de Cobertura Urbano de Esgoto	%	▲	37,1	45,7	53,0	100
OE10	Índice de Coleta de Esgoto	%	▲	25,2	25,5	26,4	67,1
OE06	Manutenção das Concessões	%	▲	100	100	100	100



## Resultados relativos à sociedade

Código Objetivo Estratégico	Nome	Unidade	Sentido	2009	2010	2011	Referencial
OE08	Indicador de Sanções e Indenizações	%	▼	0,09	0,22	0,10	0,10
OE10	Índice de Comprometimento de Renda Familiar	%	▼	4,20	4,30	4,50	5,42
OE10	Índice de Esgoto Tratado referente à Água Consumida	%	▲	31	30	31	70
OE10	Eficiência de Remoção de DBO	%	▲	79,0	80,0	78,0	83,4
OE10	Índice de Tratamento do Esgoto Gerado - IN016 do SNIS	%	▲	124,2	118,6	117,5	94,4
	Atividades Licenciadas	%	▲	54,0	53,0	53,0	100
	Atividades em Processo de Licenciamento	%	▲	72,0	73,0	74,0	100
	Índice de ETes Fora do Padrão de Eficiência	%	▼	28,0	32,0	31,0	0
	Captações Outorgadas	%	▲	46,0	81,0	86,0	100
	Captações com Processo de Outorga Iniciadas	%	▲	93,0	96,0	97,0	100
	Lançamentos Outorgados	%	▲	26,0	44,0	49,0	100
	Lançamentos com Processo de Outorga Iniciados	%	▲	66,0	84,0	91,0	100
	Índice de Recuperação Ambiental	%	▲	83,2	56,2	48,7	100
	Número de Pessoas Atendidas nos Projetos de Educação Ambiental	Nº	▲	33.600	35.000	44.045	(*)
	Incidências de Processos Administrativos Internos Julgados como Procedentes	%	▼	0,7	1,0	1,9	0,01

Perspectiva	Objetivos estratégicos 2011	Código
Financeira e resultado	Universalizar os serviços nos sistemas operados pela Cesan.	OE01
	Ser sólida financeiramente.	OE02
	Reduzir perdas de água e esgoto.	OE03
Mercado e clientes	Aumentar a adesão ao serviço de esgotamento sanitário.	OE04
	Fortalecer a marca da Cesan.	OE05
	Ampliar o número de concessões.	OE06
	Elevar o grau de satisfação do cliente.	OE07
Processos internos	Ter melhoria contínua nos processos.	OE08
	Fazer gestão e controle empresarial.	OE09
	Ser reconhecida como empresa social e ambientalmente responsável.	OE10
	Absorver, gerar e operar novas tecnologias.	OE11
Aprendizado e Crescimento	Aprimorar a infraestrutura de automação e tecnologia da informação.	OE12
	Ser referência na gestão de pessoas.	OE13
	Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar.	OE14

**Tendência Favorável** **Líder e Tendência Favorável** **Líder e Tendência Desfavorável** **Tendência Desfavorável**

OBS: Para demonstrar liderança de mercado, a Cesan usou como referencial comparativo a COPASA que implantou o MEG de forma corporativa e outras Empresas de Grande porte que também adotam o Modelo de Excelência de Gestão e foram premiadas no ciclo de 2010. (\*) Acompanhamento Interno - Não são comparáveis os resultados dos indicadores de medições internas, cuja base de cálculo seja específica da organização.

## Resultados relativos às pessoas

Código Objetivo Estratégico	Nome	Unidade	Sentido	2009	2010	2011	Referencial
OE13/OE14	Índice de Produtividade da Força de Trabalho para os Sistemas de Água e Esgotos Sanitários	Lig /empr	▲	506	494	495	451
OE13/OE14	Índice de Frequência de Acidentes	Acid / milh_h	▼	1,63	6,31	4,72	20,66
OE13/OE14	Coefficiente de Gravidade de Acidentes	Dia /milh_h	▼	17	181	18	398,4
OE13/OE14	Turn over	%	▼	12,78	11,35	7,8	4,3
OE13/OE14	Índice de Capacitação da Força de Trabalho	hrs trein/ empreg	▲	33,7	48,7	58,0	54,7
OE13/OE14	Avaliação de Desempenho	%	▲	31,7	46,9	49,9	(*)
OE13/OE14	Concessão de Benefícios	%	▲	17	18	18	(*)
OE13/OE14	Índice de Satisfação dos Empregados	Nota	▲	Sem Pesquisa	40	70	100
OE13/OE15	Índice de Criatividade do Pessoal	Nº	▲	18	21	20	(*)

## Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio

Código Objetivo Estratégico	Nome	Unidade	Sentido	2009	2010	2011	Referencial
OE03	Indicador de Perdas Totais de Água por Ligação - IN051 do SNIS	L /Lig /dia	▼	472,59	459,58	452,47	219,4
OE03	Índice de Perdas da Distribuição	%	▼	35,90	34,70	35,60	27,7
OE03	Índice de Hidrometração - IN009 do SNIS	%	▲	92,9	94,1	94,1	99,78
OE03	Índice de Macromedição - IN011 do SNIS	%	▲	73,8	73,8	73,2	94,03
OE08	Índice de Qualidade da Água (IQA)	%	▲	96,3	96,8	97,0	95,66
OE08	Consumo Médio de Energia Elétrica por m <sup>3</sup> de Água Aduzida	kWh/m <sup>3</sup>	▼	0,48	0,50	0,49	0,82
OE03	Vazamento de Água por 100km de Rede	Vaz./100Km	▼	23,38	13,36	13,29	(*)
OE07	Tempo Médio de Atendimento nos Escritórios	minutos	▼	19,80	21,64	17,93	14,24
OE07	Tempo Médio de Atendimento para Ligação de Água	Horas/S.S. Executadas	▼	200,07	184,50	215,92	265,61
OE07	Tempo Médio de Atendimento para Ligação de Esgoto	Horas/S.S. Executadas	▼	274,40	200,05	374,22	62,57
OE07	Incidência de Reclamações sobre Falta de Água	%	▼	6,0	6,7	6,7	2,63
OE07	Incidência de Reclamações sobre Qualidade da Água	%	▼	0,17	0,09	0,17	0,11
OE09	Fluxo Operacional	%	▼	59,6	56,5	56,7	(*)
	Índice de Perdas na Produção de Água	%	▼	5,9	5,0	5,6	5
	Índice de Despesas com Produtos Químicos	%	▼	3,3	2,6	2,5	(*)
	Tempo Total para Serviços de Eliminação de Vazamentos na Rede de Distribuição de Água	Horas/S.S. Executadas	▼	58,7	69,7	46,8	(*)
	Índice de ETES Fora do Padrão de Eficiência	%	▼	28,0	32,0	31,0	0
OE10	Eficiência de remoção de DBO	%	▲	79,0	80,0	78,0	83,4
	Tempo Total de Atendimento para Manutenção de Rede de Esgoto	Horas/S.S. Executadas	▼	23,8	25,1	23,9	(*)
	Índice de Multas por Ultrapassagem de Demanda Elétrica	%	▼	0,40	0,11	0,29	0
	Índice de Rede de Água Validada	%	▲	57,7	64,3	71,2	100
	Índice de Rede de Esgoto Validada	%	▲	24,1	44,1	67,0	100
	Abrangência da Análise Operacional	%	▲	59,6	67,1	74,4	100
	Índice de Atendimentos às Ordens de Serviços de Manutenção	%	▲	70,7	86,5	65,91	100
OE12	Índice de Elevatórias Telecomandadas Grande Vitória	%	▲	61,3	62,6	62,8	100
OE12	Índice de Volume de Reservação Telemedido	%	▲	71,1	71,1	74,4	100
	Índice de Controle da Qualidade de ETES – ICQE	%	▲	94,5	96,5	77,4	100
OE12	Índice de Estação Informatizada de Trabalho	%	▲	86,5	92,6	92,2	100
OE12	Índice de Investimento em Tecnologia da Informação	%	▲	3,3	4,8	3,3	(*)



## Resultados relativos aos fornecedores

Código Objetivo Estratégico	Nome	Unidade	Sentido	2009	2010	2011	Referencial
OE09	Custo no Tratamento da Água	R\$/m <sup>3</sup>	▼	1,2	1,2	1,3	0,12
	Índice de Desempenho de Fornecedores	%	▲	96	95	95	88,3
	Número de Fornecedores Certificados no PRODFOR Cadastrados	Nº	▲	0	60	62	(*)
	Incidência de Insumos Químicos Entregues Fora de Especificação	%	▼	3	0		0,03
	Número de Fornecedores Suspensos por Infração	Nº	▼	5	0	7	12
	Índice de Atraso na Entrega dos Fornecedores	%	▼	6,5	4,6	4,6	4,41

Perspectiva	Objetivos estratégicos 2011	Código
Financeira e resultado	Universalizar os serviços nos sistemas operados pela Cesan.	OE01
	Ser sólida financeiramente.	OE02
	Reduzir perdas de água e esgoto.	OE03
Mercado e clientes	Aumentar a adesão ao serviço de esgotamento sanitário.	OE04
	Fortalecer a marca da Cesan.	OE05
	Ampliar o número de concessões.	OE06
	Elevar o grau de satisfação do cliente.	OE07
Processos internos	Ter melhoria contínua nos processos.	OE08
	Fazer gestão e controle empresarial.	OE09
	Ser reconhecida como empresa social e ambientalmente responsável.	OE10
	Absorver, gerar e operar novas tecnologias.	OE11
Aprendizado e Crescimento	Aprimorar a infraestrutura de automação e tecnologia da informação.	OE12
	Ser referência na gestão de pessoas.	OE13
	Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar.	OE14

**Tendência Favorável**   **Líder e Tendência Favorável**   **Líder e Tendência Desfavorável**   **Tendência Desfavorável**

OBS: Para demonstrar liderança de mercado, a Cesan usou como referencial comparativo a COPASA que implantou o MEG de forma corporativa e outras Empresas de Grande porte que também adotam o Modelo de Excelência de Gestão e foram premiadas no ciclo de 2010. (\*) Acompanhamento Interno - Não são comparáveis os resultados dos indicadores de medições internas, cuja base de cálculo seja específica da organização.

## *Baía de Vitória*

Paisagem comum aos navegadores e pescadores, pois o observador se encontra na Ilha da Fumaça, localizada na entrada da baía, praticamente na rota das embarcações. À esquerda podemos observar o Penedo que fica no bairro Paul, do município de Vila Velha, no continente. E à direita, a ilha de Vitória, mostrando uma região que permanece praticamente com o mesmo visual do início dos anos 80, época que foi realizada a ilustração.



WAGNER VEISA

# X Relatório anual e de sustentabilidade 2011 (GRI 3.1, 3.2 e 3.3)

Índice *Global Reporting Initiative – GRI*







A Cesan tem como um dos focos de atuação aprimorar sua gestão socioambiental. Nesse contexto, a Empresa adota pela primeira vez as diretrizes da *Global Reporting Initiative – GRI G3* – nível C. Para ampliar o diálogo transparente e ético com os públicos de interesse, a Empresa pretende evoluir na aplicação das diretrizes GRI nos próximos relatórios anuais. Anteriormente foram publicados relatórios de atividades adotando outras diretrizes. Todos os documentos são de acesso público no endereço da Companhia na *internet*: [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br).

A análise de materialidade das informações e a priorização dos temas publicados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2011 partiu 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 2011.

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 2011 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)**

	<b>Índice GRI</b> (GRI 3.12)	<b>Páginas</b>
	<b>DIRETRIZES E PROTOCOLOS</b>	
1	<b>Estratégia e Análise</b>	
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.	14, 15, 16, 17, 18 e 19
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	64, 65 e 66
2	<b>Perfil organizacional</b>	
2.1	Nome da organização.	24
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	24
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	48 e 49
2.4	Localização da sede da organização.	24
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	24
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	24
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de beneficiários).	24 e 37
2.8	Porte da organização, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• número de empregados;</li> <li>• vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público);</li> <li>• capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado);</li> <li>• quantidade de produtos ou serviços oferecidos;</li> <li>• ativo total;</li> <li>• proprietários beneficiários (incluindo a identificação e o percentual de participação dos principais acionistas);</li> <li>• discriminação por país/região de: vendas/receita por países/regiões que correspondam a 5% ou mais da receita total;</li> <li>• custos por países/regiões que correspondam a 5% ou mais da receita total;</li> <li>• número de empregados.</li> </ul>	88, 89 e 90
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária, incluindo: localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais; mudanças na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações (para organizações do setor privado).	25, 26, 27, 91, 92 e 93
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	32 e 33
	<b>PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>	
3	<b>Perfil do relatório</b>	
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	196 e 199
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	196 e 199



3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc).	196
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	206
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: • determinação da materialidade; • priorização de temas dentro do relatório; • identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.	199
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores). Para outras orientações, consulte o protocolo para definição de limite da GRI (" <i>GRI Boundary Protocol</i> ").	199
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	199
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	199
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.	86 e 166
<b>Sumário e conteúdo GRI</b>		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório. • Estratégia e análise; • Perfil 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.	200 a 205
<b>Verificação</b>		
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e o(s) auditor(es).	Não houve verificação externa do relatório.
<b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b>		
<b>Governança</b>		
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 composição de tais comitês (incluindo número de membros independentes e/ou membros não-executivos <sup>10</sup> ) e indique qualquer responsabilidade direta por desempenho econômico, social e ambiental.	42, 43, 46, 47 e 50
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária <sup>11</sup> , declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança. Declare como a organização define "independente" e "não-executivo". Esse elemento se aplica somente a organizações que têm estruturas de administração unitária (veja no glossário a definição de "membro independente").	42 e 43
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem 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.	46

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).	42, 43 e 47
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	42 e 43
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.	42 e 43
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.	51, 52, 53, 54, 55, 56, 57 e 119
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.	64, 65, 71, 188, 190, 191, 192 e 193
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>		
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução. O Artigo 15 dos Princípios do Rio12 introduziu o princípio da precaução. A resposta ao item 4.11 poderia relatar a abordagem da organização para gestão de risco no planejamento operacional ou no desenvolvimento e introdução de novos produtos.	64 e 65
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa. Inclua a data de adoção e países/unidades operacionais em que são aplicados e a gama de <i>stakeholders</i> envolvidos no desenvolvimento e governança dessas iniciativas ( <i>multistakeholders</i> , por exemplo). Faça uma diferenciação entre iniciativas não-obrigatórias e voluntárias e outras que a organização tenha obrigatoriamente de cumprir.	165
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: <ul style="list-style-type: none"> <li>• possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa;</li> <li>• integra projetos ou comitês;</li> <li>• contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada;</li> <li>• considera estratégica sua atuação como associada.</li> </ul> Isso se refere principalmente à participação como associada do ponto de vista da organização.	165
<b>Engajamento dos <i>stakeholders</i></b>		
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização. Exemplos de grupos de <i>stakeholders</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunidades;</li> <li>• sociedade civil;</li> <li>• clientes;</li> <li>• acionistas e provedores de capital;</li> <li>• fornecedores;</li> <li>• empregados, outros trabalhadores e seus sindicatos.</li> </ul>	166, 171, 172, 174 e 175
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar. Inclui o processo da organização para a definição de seus <i>stakeholders</i> e para a determinação dos grupos com os quais se engajar ou não.	199
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de <i>stakeholders</i> . Podem ser incluídos levantamentos, grupos de discussão, comitês comunitários, comitês de assessoria corporativa, comunicações por escrito, estruturas gerenciais e sindicais, etc. A organização deve indicar se qualquer parte do engajamento foi realizada especificamente para o processo de preparação do relatório.	166, 168, 171, 172, 174 e 175
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	166, 168, 171 e 176



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.	87, 88, 89, 90 e 96
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	147
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	96
Presença no mercado		
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	145
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	175
Impactos econômicos indiretos		
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.	178 e 180
DESEMPENHO AMBIENTAL		
Materiais		
EN1	Materiais usados por peso ou volume.	103
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	131
Energia		
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	110 e 135
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	135
Água		
EN8	Total de retirada de água por fonte.	123 e 124
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	123
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.	125
EN13	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	124 e 128
EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	119, 125 e 133
Emissões, efluentes e resíduos		
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	129
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	130
Produtos e serviços		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e extensão da redução desses impactos.	130

	Conformidade	
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	A Cesan não recebeu multas significativas.
	<b>TRANSPORTE</b>	
	Geral	
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	128
	<b>DESEMPENHO SOCIAL</b>	
	Práticas trabalhistas e trabalho decente	
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	143
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	146
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 os trabalhadores e a governança	
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	147
	Saúde e segurança no trabalho	
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.	154
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	154
	Treinamento e educação	
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	148
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	148
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	151
	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.	144 e 145
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	144
	<b>DIREITOS HUMANOS</b>	
	Práticas de investimento e de processos de compra	
	Não-discriminação	
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Nenhum caso registrado.



	<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>	
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.
	<b>Trabalho infantil</b>	
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	176
	<b>SOCIEDADE</b>	
	<b>Comunidade</b>	
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.	180
	<b>Corrupção</b>	
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.	Não são realizadas avaliações de risco.
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Não há treinamento sobre o tema.
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Nenhum caso registrado.
	<b>Políticas públicas</b>	
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	118 e 165
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	A Cesan não faz contribuições para partidos políticos ou instituições relacionadas.
	<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>	
	<b>Saúde e segurança do cliente</b>	
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.	100, 101 e 106
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.	106
	<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	168
	<b>Conformidade</b>	
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Nenhum caso registrado.
	<b>Compliance</b>	
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.

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

Design, diagramação e produção  
**MP Publicidade**

Fotos  
**Sagrilo e arquivo Cesan**

**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



**Renato Casagrande**  
GOVERNADOR DO ESTADO

**Iranilson Casado Pontes**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DE SANEAMENTO,  
HABITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO URBANO

**Neivaldo Bragato**  
PRESIDENTE DA CESAN

**Anselmo Tozi**  
DIRETOR DE MEIO AMBIENTE

**Antonina Sily Vargas Zardo**  
DIRETORA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE

**Sandra Sily**  
DIRETORA DE OPERAÇÃO METROPOLITANA

**Carlos Fernando Martinelli**  
DIRETOR DE OPERAÇÃO DO INTERIOR



GOVERNO DO  
**ESPIRITO  
SANTO**  
CRESCER É COM A GENTE







ISBN 978-85-65901-00-0

