Relatório de Prestação de Contas do Plano de Negócios

EXERCÍCIO 2017

CESAN

qualidade em saneamento

APRESENTAÇÃO

Conforme determina a Lei Federal 13.303/16, em seu Art. 23, § 2º, o Conselho de Administração da Cesan promoveu a análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, para o conhecimento da sociedade, Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo e Tribunais de Contas.

O Plano de Negócios de 2017 a 2021 foi apresentado pela Diretoria e aprovado pelo Conselho de Administração em sua 857ª reunião, no dia 14/12/2016 através da Deliberação nº 4316/2016. No Plano de Negócios constam as estratégias de longo prazo atualizadas, com análise de riscos e oportunidades para os próximos 5 (cinco) anos, atualizada anualmente.

O monitoramento corporativo do planejamento estratégico da Cesan ocorreu nas reuniões bimestrais do Comitê Permanente de Gestão Estratégica, com a participação dos diretores, assessores, coordenadores e gerentes, onde foram avaliados os principais resultados do orçamento empresarial e dos indicadores estratégicos da Cesan. Já o acompanhamento do desempenho das diretorias foi realizado nas reuniões mensais dos Comitês de Gestão Estratégica das Diretorias, compostos pelos respectivos diretores, assessores e gerentes sob sua coordenação e, por fim, o monitoramento dos resultados das gerências foi realizado nas reuniões mensais dos Comitês Estratégicos de cada Gerência, formados pelos gerentes e seus subordinados.

As reuniões desses comitês têm como objetivo avaliar os resultados das metas estratégicas e o desempenho das atividades, conforme os riscos e oportunidades mapeados no planejamento estratégico.

O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal recebem mensalmente o Relatório de Planejamento e Gestão com a avaliação dos principais resultados do orçamento empresarial e dos indicadores estratégicos da Cesan.

Rodrigo Rabello Vieira (Presidente do CA)
Pablo Ferraço Andreão
Ricardo Maximiliano Goldschmidt
Fausto Pimentel Côrtes Junior
Luis Fernando Mendonça Alves
José Alves Paiva
Nery Martins de Morais Neto
(Conselheiros)

ÍNDICE

1 MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO 3
2 CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO 4
3 GOVERNANÇA CORPORATIVA 4
4 RESPONSABILIDADE SOCIAL 6
4.1 Programa Pró-Rural 6
4.2 Tarifa social e subvenção 6
5 MEIO AMBIENTE, RELAÇÕES COM A COMUNIDADE E CONTROLE DA QUALIDADE 7
5.1 Gestão ambiental 7
5.2 Relações com a comunidade e educação ambiental 7
5.3 Programa Cesan na escola 7
5.4 Reflorestamento 8
5.5 Controle da qualidade 8
5.6 Programa “Se liga na rede” 9
6 DESEMPENHO OPERACIONAL 10
6.1 Sistema de abastecimento de água 10
6.2 Sistema de esgotamento sanitário 11
7 DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO 12
7.1 Receitas 12
7.2 Custos e despesas 13
7.3 Resultado 13
7.4 Remuneração dos acionistas 14
8 INVESTIMENTOS 14
8.1 Sistemas de abastecimento de água 15
8.2 Sistemas de esgotamento sanitário 15
8.3 Parcerias Público-Privadas (PPPs) 15
8.4 Programa Águas e Paisagens 16
8.5 Resumos dos Investimentos 17
9 INOVAÇÃO TECNOLOGICA 17
10 RECURSOS HUMANOS 18
11 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 19
12 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 20
12.1 Mapa Estratégico 2017 – 2021 20
12.2 Desempenho dos Indicadores Estratégicos 21
13 AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES 23
13.1 Avaliação dos Riscos 23
13.2 Avaliação dos Oportunidades 24
14 PRINCIPAIS ENTREGAS DA CESAN NO ESTADO 25

1 MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2017, quando completou 50 anos, a Cesan apresentou o maior resultado econômico de sua história. Essa é uma conquista do engajamento dos empregados e das boas práticas de gestão que vêm sendo adotadas na empresa ao longo dos anos.

A gestão competente e a solidez financeira da Companhia também permitiram entregas importantes para a sociedade, como a conclusão de obras de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que melhoram a saúde da população e reduzem a poluição no meio ambiente.

A decisão do Governo do Estado de integralizar, em 2017, os dividendos a que tem direito como acionista majoritário da Companhia, permitiu a destinação de mais recursos para a continuação das obras de saneamento que trarão grandes benefícios para a sociedade.

Entre os desafios no ano, a crise hídrica, que teve início em 2015, ainda figurou no cenário. A Cesan, em parceria com o Governo do Estado, lançou vários projetos para garantir a oferta de água no curto, médio e longo prazo. Na Grande Vitória, entrou em operação o novo sistema de abastecimento de água de Reis Magos, localizado no município de Serra. A obra recebeu investimentos de R$ 74,7 milhões, com recursos do Governo do Estado, beneficiando uma população de 150 mil habitantes e reduzindo a sobrecarga na captação de água no rio Santa Maria da Vitória.

Outra entrega de destaque foi à contratação dos projetos para construção da Barragem no Rio Jucu, que terá capacidade para armazenar aproximadamente 20 bilhões de litros de água para abastecer a Região Metropolitana da Grande Vitória. No interior, a Cesan aplicou R$ 1 milhão no Programa Estadual de Construção de Barragens, executados pela Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca (Seag), para elaboração de estudos e projetos básicos para contratar a construção de 60 barragens em áreas estratégicas no interior do Estado que apresentam redução histórica de disponibilidade de água.

Para ampliar os serviços de coleta e tratamento de esgoto, a Cesan firmou Parceria Pública Privada (PPP) em Vila Velha e concluiu o projeto de PPP para o município de Cariacica, que tem previsão de ser iniciado ainda em 2018.

Durante o ano, também foram iniciados empreendimentos de esgotamento sanitário do Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem, o maior programa ambiental já realizado no Espírito Santo, que tem financiamento do Banco Mundial e vai investir cerca de R$ 1 bilhão em cinco anos. O Programa tem ações nas áreas de recursos hídricos e gestão de desastres, eficiência dos serviços e ampliação da cobertura de esgotamento sanitário e gestão de mananciais e da cobertura florestal.

Estão em andamento obras de esgotamento sanitário nos municípios de Conceição do Castelo, Divino de São Lourenço, Dores do Rio Preto, Ibatiba, Irupi, Iúna, Marechal Floriano, Pancas, Pedro Canário, Santa Leopoldina e Santa Maria de Jetibá. A Cesan inaugurou ainda sistemas de esgotamento sanitário em Nova Venécia, Castelo, Domingos Martins e Mucurici.

Os investimentos da Cesan em 2017 totalizaram R$ 228 milhões e foram destinados principalmente para a construção de novos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que beneficiam 2,3 milhões de pessoas com água tratada de qualidade e 1,4 milhão de pessoas com coleta e tratamento de esgoto.

O lucro líquido do exercício de 2017 totalizou R$ 126,7 milhões, o maior já alcançado pela empresa e 38,5% superior ao lucro de 2016, de R$ 91,5 milhões. A receita líquida atingiu R$ 757,3 milhões, representando um crescimento de 6,3% em relação ao período anterior. Os custos e despesas de R$ 631,8 milhões foram 4,5% superiores em relação ao exercício de 2016, que totalizou R$ 604,6 milhões; a geração de caixa operacional (Ebitda) foi de R$ 224,1 milhões.

A Cesan permanece firme em seu propósito de ser a melhor empresa de saneamento no Brasil, comprometida com os anseios da sociedade, buscando parcerias estratégicas para aumentar a

capacidade de investimentos de forma a manter a universalização do abastecimento de água e ampliar os serviços de coleta e tratamento de esgoto, garantindo mais saúde para a população e contribuindo com a despoluição do meio ambiente no Espírito Santo.

A Administração

2 CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Ao longo do exercício de 2017, a Cesan manteve as 52 concessões, das quais 15 estão renovadas conforme a Lei 11.445/07. A Companhia também prestou apoio técnico a vários municípios na elaboração de seus Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB). A expectativa é que as concessões em todos os municípios sejam renovadas conforme a nova lei até 2020.

3 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Lei Federal 13.303/16 regulamentou a atividade econômica das empresas públicas e das sociedades de economia mista, com regras mais rígidas para licitações e compras, nomeações de diretores, presidentes e membros de conselho de administração. Determinou ainda a elaboração de Código de Conduta e Integridade e definição de área responsável pela verificação de cumprimento de obrigações e gestão de riscos.

Logo após a promulgação da Lei, a Cesan estabeleceu sete grupos de trabalho, com 40 profissionais diretamente envolvidos, para adequar a empresa aos padrões de governança. Foram feitas mudanças na estrutura orgânica, processos e códigos para atender à Lei e aos novos padrões exigidos pela sociedade.

Exigência de experiência para conselheiros

A Cesan alterou seu estatuto social de forma a atender aos novos requisitos de experiência e vínculo para conselheiros de administração, fiscais e diretores.

Revisão da estrutura orgânica

Foram criados o Comitê de Elegibilidade (CEL), Comitê de Auditoria (CAU) e a Auditoria (C-AUD), órgãos ligados ao Conselho de Administração (CA). Vinculada à Presidência (PR), foi criada ainda a Coordenadoria de Riscos e Conformidades (P-CRC).

Indicação de conselheiros independentes

Dois integrantes do conselho de administração não podem ter vínculo com a empresa, controlador ou autoridades, durante os últimos 36 meses. Um deles pode ser o representante dos acionistas minoritários, desde que cumpra os requisitos legais. Há ainda a vedação da participação como conselheiro independente de parente até terceiro grau, por exemplo, de chefe do executivo (embora não seja vedado para os demais membros). A atuação dos conselheiros independentes visa garantir o equilíbrio das decisões e a busca pelo melhor interesse da Companhia.

Política de dividendos

Publicada no site da Cesan, demonstra ao mercado e à sociedade os procedimentos utilizados para remuneração dos acionistas.

Carta de Políticas Públicas e Governança Corporativa

Documento de responsabilidade do CA com dados gerais sobre orçamento, metas, atendimento, remuneração variável e outras, visando a prestar contas de como a companhia vem realizando seu objeto social.

Comitê de Elegibilidade

Criado para avaliar requisitos dos membros indicados para CA, CF, Diretoria e apoiar o acionista majoritário. Também colabora com o Conselho de Administração na avaliação de diretores e do Comitê de Auditoria.

Coordenadoria de Riscos e Conformidade (P-CRC)

Área responsável pela gestão dos riscos corporativos, preparação de política exigida pela Lei, monitoramento do Código de Conduta e Integridade, gestão de procedimentos de ouvidoria e Lei de Acesso à Informação.

Auditoria (C-AUD)

Unidade responsável por verificar o cumprimento das legislações, políticas, normas e regulamentos. Avalia as atividades da Cesan, fiscaliza serviços de auditoria independente, acompanha as providências adotadas pelas unidades auditadas e apura irregularidades recebidas por meio do canal de denúncias. Propõe, quando necessário, instauração de Comissão de Inquérito.

Regulamento de Licitações e Contratos

Em 2017, foi iniciada a alteração de maior impacto na rotina da empresa, com a mudança de toda a formatação das contratações vigentes desde 1993 de acordo com a Lei 8.666/93. As alterações passam a vigorar em 2018 e espera-se menos burocracia nos procedimentos com inversão de fases, limite de dispensa ampliado para R$ 50 mil ou R$ 100 mil, fase recursal única, entre outras.

Comitê de Auditoria

É o órgão de apoio ao CA responsável por supervisionar atividades de controles internos, auditoria interna, elaboração de demonstrações financeiras, atuação dos auditores independentes, monitoramento das exposições de riscos da empresa e adequação das transações com partes relacionadas. É exigido dos integrantes do Comitê de Auditoria a ausência de vínculos com a empresa e com o acionista majoritário nos últimos 12 meses.

Treinamentos periódicos

Todos os administradores da empresa, dirigentes, conselheiros e empregados devem ser capacitados continuamente, com destaque para capacitação anual sobre o Código de Conduta e Integridade. Para os administradores, há também a exigência de capacitação anual, inclusive na posse, em assuntos estratégicos, como Política de Gestão de Riscos, Controle Interno, Divulgação de Informações, entre outros. O Estatuto da Cesan veda a recondução de integrantes dos Conselhos de Administração e Fiscal que não participarem de nenhum treinamento anual promovido pela empresa nos dois últimos anos a partir de sua posse.

Código de Conduta e Integridade

Instrumento tornado obrigatório pela Lei 13.303/16, trata-se de um guia de comportamento, com foco na conduta esperada. Não é instrumento de punição, mas de adequação e adaptação da conduta individual. Estabelece uma estrutura compartilhada para apuração de denúncias, onde a Ouvidoria recebe as denúncias e encaminha para apuração pela Auditoria. Após concluída a investigação, o processo segue para manifestação do Conselho de Ética, que encaminha o parecer para a Diretoria ou o Conselho de Administração, conforme o caso.

Conselho de Ética

Será formado por seis integrantes, sendo três eleitos pelos empregados e três indicados pelo Conselho de Administração. Pelo menos um integrante deve ser de fora dos quadros da Companhia.

Transparência

As políticas, documentos, dados dos integrantes dos órgãos e diversas informações de interesse da sociedade são divulgadas no Portal da Transparência e no espaço dedicado à Governança Corporativa no site institucional da Cesan.

4 RESPONSABILIDADE SOCIAL

4.1 Programa Pró-Rural

É um programa criado em 1991 para atender às comunidades de pequeno porte na elaboração de projetos e execução de obras de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A Cesan custeia levantamentos, visitas, treinamentos e projetos, além de contratar e fiscalizar as obras, com recursos diretos do Governo do Estado ou através da Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (Sedurb), em parceria com as prefeituras municipais.

O Pró-Rural adota o autogerenciamento, em que a comunidade opera e mantém os sistemas, com apoio da prefeitura municipal e suporte técnico e socioeducativo da Cesan no tratamento e treinamento de operadores, na manutenção eletromecânica em equipamentos e na mobilização comunitária para viabilizar a autogestão.

A partir de 2008, as ligações domiciliares passaram a ser hidrometradas, com melhor controle e facilidade na cobrança. Leituras de hidrômetro, bem como cobrança de tarifa, são definidas pelo Comitê da Água, de acordo com o estabelecido pela comunidade, e a renda é revertida para manutenção e operação do sistema.

Em 2017, foram investidos R$ 774,8 mil, com recursos próprios da Cesan, nas obras de melhoria e ampliação dos sistemas de água nas comunidades de Boa Vista e São Luiz Rei, ambas no município de Nova Venécia. A Companhia também realizou suporte técnico em 27 municípios, totalizando 180 atendimentos realizados. Realizou ainda o monitoramento na estação de tratamento de água por ultrafiltrarão, implantada na localidade de Limoeiro, no município de Castelo.

Além das obras, foram elaborados projetos de sistemas de abastecimento de água para as localidades Caramuru, Vila Nass, Baixo São Sebastião e Belém, no município de Santa Maria de Jetibá; Fortaleza, em Muniz Freire; e Nove Horas, em Santa Leopoldina. Atualmente, a Cesan trabalha com a atualização de diagnósticos em várias comunidades rurais nos municípios dentro de sua área de concessão, para garantir a continuidade dos serviços.

4.2 Tarifa social e subvenção

A tarifa social é um benefício concedido em forma de desconto sobre as tarifas de água e esgoto para clientes de baixa renda inscritos nos programas sociais Bolsa Família, Bolsa Capixaba e Benefício de Prestação Continuada (BPC). Os descontos, que podem chegar a 60% do valor da tarifa, beneficiaram 16.397 residências em 2017.

A subvenção de tarifa é um benefício concedido como desconto sobre as tarifas de água e esgoto a entidades beneficentes de assistência social sem fins lucrativos, caracterizadas pela prestação gratuita de serviços à sociedade, que tenham personalidade jurídica de direito privado e reconhecimento de utilidade pública pelos órgãos que tratam do bem-estar social. Os descontos são de 50% da tarifa e o valor total mensal destinado às subvenções não pode ultrapassar 0,2% (dois décimos por cento) da receita operacional da Cesan, registrada no Balanço da Companhia. Em 2017, a Cesan destinou R$ 303,7 mil em subvenção de tarifa para 40 entidades filantrópicas no Espirito Santo, beneficiando 1.318 usuários.

5 MEIO AMBIENTE, RELAÇÕES COM A COMUNIDADE E CONTROLE DA QUALIDADE

5.1 Gestão ambiental

A Cesan conta com a Divisão de Gestão Ambiental (E-DGA), que coordena as ações de regularização ambiental para adequar as unidades operacionais às legislações de meio ambiente, recursos hídricos, resíduos, uso e ocupação do solo. São feitas análises dos projetos de saneamento, desde a concepção até a execução, com enfoque na redução de riscos e passivos ambientais.

As diversas áreas da Cesan recebem orientação para o monitoramento das atividades potencialmente poluidoras ou degradadoras, relacionadas à implantação e operação dos sistemas. São analisados e comparados os resultados de monitoramentos e emitidos alertas quanto aos parâmetros de qualidade ambiental.

Também é feito o acompanhamento e controle de forma sistemática do atendimento das condicionantes dos compromissos ambientais, licenças e outorgas, visando garantir o atendimento dos prazos, auxiliando na elaboração de documentos enviados aos órgãos de controle e fiscalização.

5.2 Relações com a comunidade e educação ambiental

A Divisão de Relações com a Comunidade (E-DRC) desenvolve programas e projetos voltados para divulgar a importância dos serviços, promover a adesão, uso e conservação dos sistemas de água e esgoto, diálogo e aproximação com a comunidade. O trabalho engloba as frentes de educação ambiental, comunicação social e mobilização comunitária.

Existem dois e-mails para interação com a sociedade: educa.ambiental@cesan.com.br e comunidade@cesan.com.br. Em 2017, as ações da Divisão envolveram um público superior a 42 mil pessoas.

As demandas das comunidades para implantação e melhorias dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como do funcionamento dos sistemas operados pela Cesan, são recebidas pela Divisão de Relações com a Comunidade e encaminhadas às áreas afins, visando à resolução de problemas e conflitos de forma eficiente e eficaz, sendo estabelecido um canal direto de diálogo entre sociedade e empresa. Através de SMS e e-mail, a Cesan informa com antecedência às lideranças comunitárias e formadores de opinião sobre paralisações programadas no sistema de água e necessidade de economia de água pela população.

A comunicação social de obras é realizada junto a comunidades que recebem obras de implantação e melhorias nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. São feitas abordagens domiciliares, reuniões com lideranças e com a comunidade, capacitação em saneamento ambiental, visitas técnicas, visitas monitoradas a estações de tratamento de água e esgoto, sonorização volante, cinema na comunidade, curso de bombeiro hidráulico, dentre outras ações.

A empresa promove ainda o Encontro Anual com Lideranças, que tem os objetivos de estreitar a relação entre Cesan e lideranças comunitárias, qualificar o debate sobre assuntos relacionados aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestar contas e apresentar os investimentos realizados.

5.3 Programa Cesan na escola

Atende à demanda de escolas públicas e privadas da educação infantil ao ensino médio. O trabalho envolve ações educativas com recursos didáticos adequados ao público e atividades com maquetes sobre o tratamento da água e do esgoto, maquete de imóvel com as instalações corretas de água, esgoto e drenagem, que tratam sobre economia de água, jogo do rio, contação de histórias, banners relacionados ao tema saneamento, concursos educativos e vídeos.

Além disso, o programa de visitas monitoradas às Estação de Tratamento de Água (ETA) e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), tem por objetivo proporcionar melhor compreensão sobre os serviços de saneamento e sensibilizar para a preservação dos recursos hídricos.

Desenvolvido em parceria com áreas operacionais de água e esgoto, atende principalmente à demanda de escolas públicas e privadas de ensino fundamental e médio, além de instituições de ensino superior e técnico, inclusive alunos com deficiência auditiva. A visita à ETA pode ser realizada por alunos a partir do 6º ano do Ensino Fundamental e à ETE a partir do 3º ano do Ensino Médio.

A empresa possui também uma unidade móvel de educação ambiental instalada em um caminhão-baú, com recursos didáticos como painéis retro iluminados sobre o tema água, painel em plotter apresentando os serviços da Cesan, maquete retratando as instalações intradomiciliares corretas de água e esgoto e monitor touchscreen com plataforma interativa.

A unidade permite abordar vários assuntos e adequar a ação ao público e ao tempo disponível para atendimento.

Resumo das ações e pessoas envolvidas nos eventos em 2017

PROGRAMA	ENVOLVIDOS
TOTAL	**42.528**
Comunicação Social de Obras	19.163
Cesan na Escola	5.109
Condicionantes Ambientais de Comunicação Social e Educação Ambiental	3.692
Visitas Técnicas Monitoradas à ETA e ETE	3.017
Se Liga na Rede	2.922
Feiras e Eventos ambientais	1.886
Comunicação de interrupção programada nos Sistemas de Abastecimento de Água	1.828
Educação Ambiental - sensibilização Externa	1.414
Cesan Facilita	1.263
Unidade Móvel de Educação Ambiental	1.073
Atend. Demandas espontâneas das comunidades Serviços de Água e Esgoto	949
Encontro com Lideranças comunitárias da GV	150
Educação Ambiental - Sensibilização Interna	62

5.4 Reflorestamento

Em sintonia com a missão de "Prestar serviços de saneamento com sustentabilidade, contribuindo para o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida", a Cesan reflorestou diversas áreas do Estado, que contribuíram para aumentar a produção de água, reduzir a quantidade de sedimentos, aumentar a cobertura florestal e melhoria ambiental.

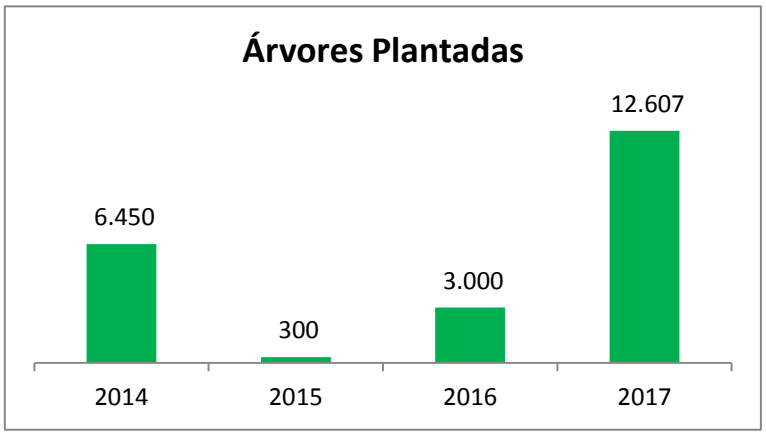


Gráfico 1: Número de árvores plantadas por ano

5.5 Controle da qualidade

A Divisão de Controle de Qualidade (E-DCQ) monitora a eficiência das estações de tratamento de água e de esgoto e o seu impacto ambiental. No controle da qualidade dos sistemas de abastecimento de água, as atividades são desenvolvidas conforme a Portaria 2.914/11 do Ministério

da Saúde, que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e o padrão de potabilidade. Segundo a Portaria, compete ao responsável pelo sistema de abastecimento de água para consumo humano exercer o controle da qualidade da água por meio de análises laboratoriais em amostras de água provenientes das diversas partes dos sistemas, dentre outras atividades. As informações de controle da qualidade são enviadas mensalmente às secretarias municipais de saúde, para abastecer o Sistema Nacional de Informações sobre a Qualidade da Água (Sisagua).

O controle da qualidade é realizado de forma sistemática em todas as etapas de captação, tratamento, reservação e distribuição, visando assegurar o atendimento aos padrões de potabilidade da água distribuída e garantir a saúde do consumidor. Os laboratórios são equipados com instrumentos sofisticados que otimizam e garantem o controle contínuo da qualidade da água distribuída para a população. A estrutura de controle conta com 91 laboratórios localizados nas estações de tratamento de água e um laboratório central localizado em Cobi, no município de Vila Velha, que gera aproximadamente 211 mil resultados analíticos por ano.

A Cesan mantém um rígido controle dos efluentes das estações de tratamento de esgoto, em atendimento aos requisitos legais para lançamento em corpos receptores e às condicionantes ambientais contidas no licenciamento de cada unidade operacional, seja para o efluente ou corpo receptor. O monitoramento dos parâmetros físico-químicos e biológicos é realizado pelo laboratório central, unidade de Araçás, no município de Vila Velha, onde são realizadas cerca 1.500 análises mensais.

Em 2015, os laboratórios centrais de Cobi e Araçás receberam acreditação do Inmetro na Norma ISO 17025, além da certificação pela ISO 9001 desde 2006.

5.6 Programa “Se liga na rede”

É uma iniciativa da Cesan para despoluição das praias e rios por meio da mobilização da população para fazer as ligações dos imóveis às redes de esgoto. Em cada comunidade onde o sistema está liberado são promovidos encontros comunitários com as lideranças locais e representantes da Companhia vão de porta em porta explicar a importância da ligação de esgoto para estimular os moradores a conectar os imóveis à rede.

Em 2017, houve um acréscimo de aproximadamente 23,9 mil imóveis ligados à rede de esgoto, um crescimento de 5,1% em relação ao ano anterior. Foram intensificadas as ações para despoluição da Baía de Vitória, que garantiu a ligação de grandes geradores de esgoto, como indústrias, comércios e condomínios, além de obras de interligação de novas redes e parcerias com prefeituras municipais.

6 DESEMPENHO OPERACIONAL

6.1 Sistema de abastecimento de água

Em 2017, a Cesan abasteceu mais de 2,3 milhões de pessoas com água tratada, o que representa um aumento de 5,4% em relação a 2014. Obras de expansão dos sistemas de abastecimento de água e de crescimento vegetativo vêm acompanhando o crescimento populacional.

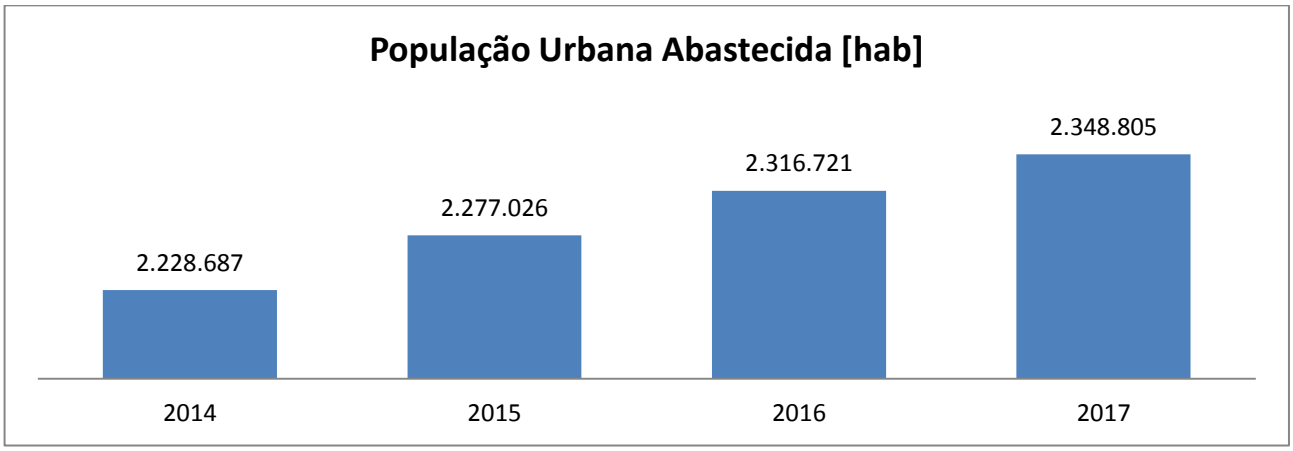


Gráfico 2: População urbana abastecida [hab].

Em contrapartida, verifica-se a redução no volume de água produzida no período considerado, em torno de 24,5 milhões de metros cúbicos, fruto de melhorias nos sistemas de produção e distribuição de água e dos processos de controle.

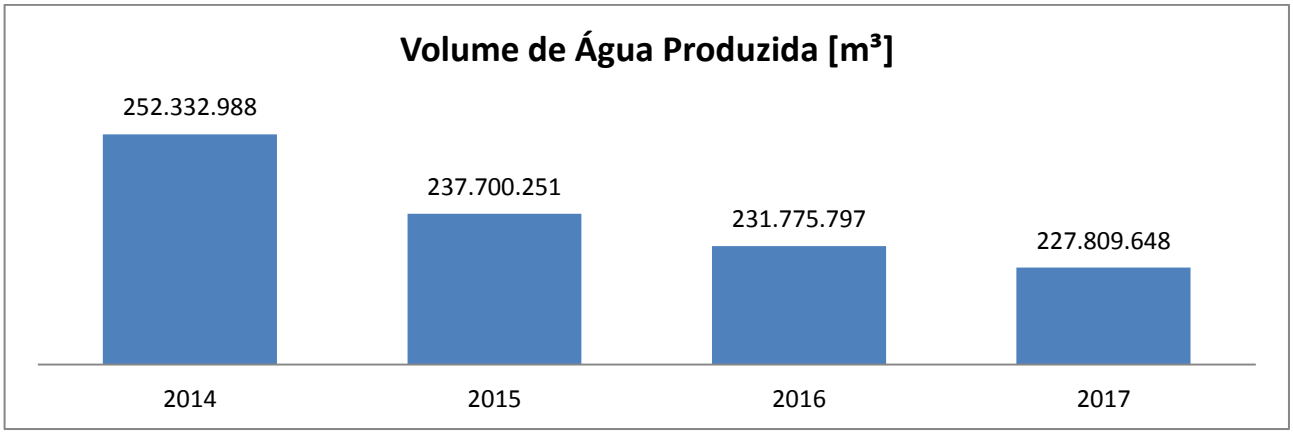


Gráfico 3: Volume de água produzida [m³].

Os gráficos do volume de água produzida no mês por habitante e de vazamentos totais acumulado no ano por 1000 ligações evidenciam a redução das perdas físicas de água entre os anos de 2014 e 2017.

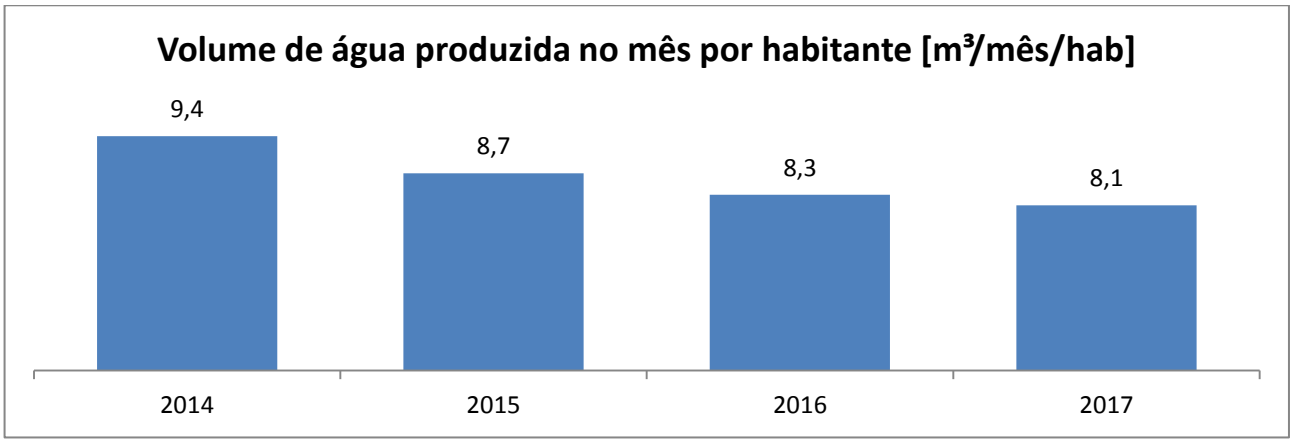


Gráfico 4: Volume de água produzida no mês por habitante [m³/mês/hab].

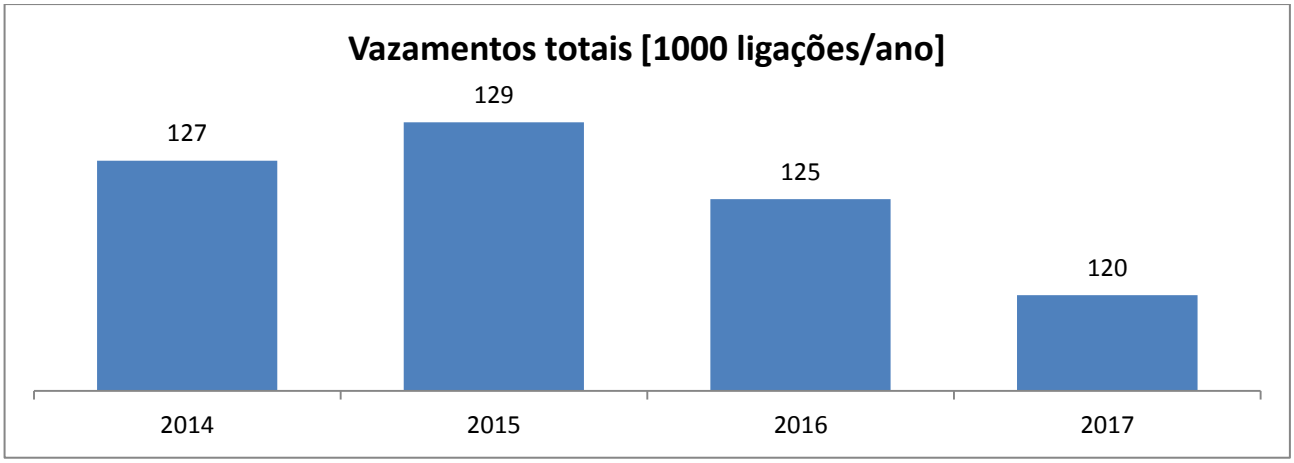


Gráfico 5: Vazamentos totais acumulados no ano por 1000 ligações.

Obras de setorização em regiões dos municípios da Grande Vitória, automação de unidades operacionais, alteração nos contratos de manutenção eletromecânica e de redes, e melhoria nos processos de controle contribuíram para melhoria do indicador.

6.2 Sistema de esgotamento sanitário

Em 2017, houve um incremento de 23,9 mil economias nos serviços de esgotamento sanitário, um aumento de 5,1% com relação a 2016, com a implantação, ampliação e expansão de redes e economias de esgoto, beneficiando 1,4 milhão de pessoas, um aumento de 3,8% em comparação ao ano anterior.

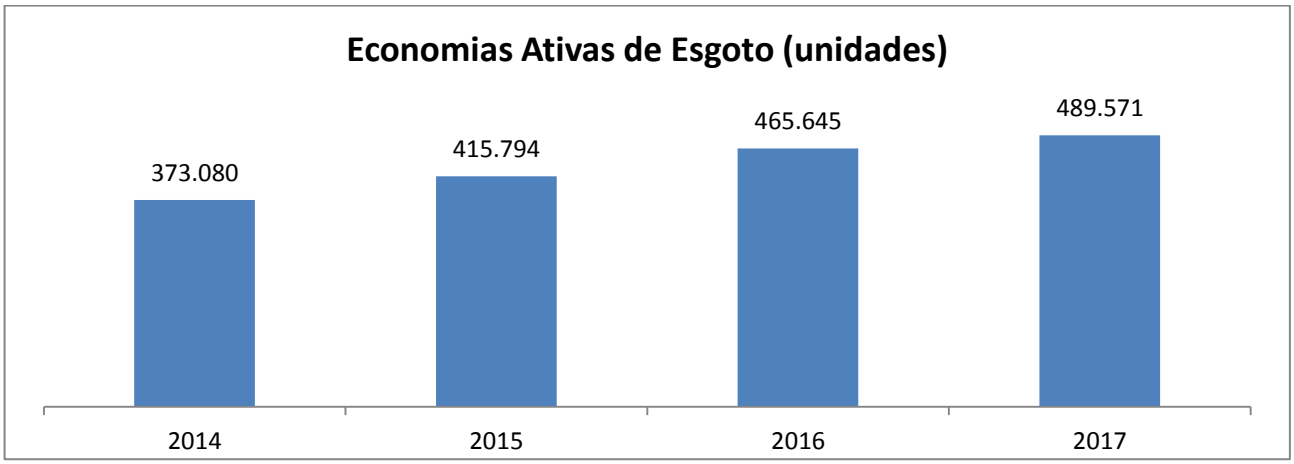


Gráfico 6: Economias Ativas de Esgoto [unidades]

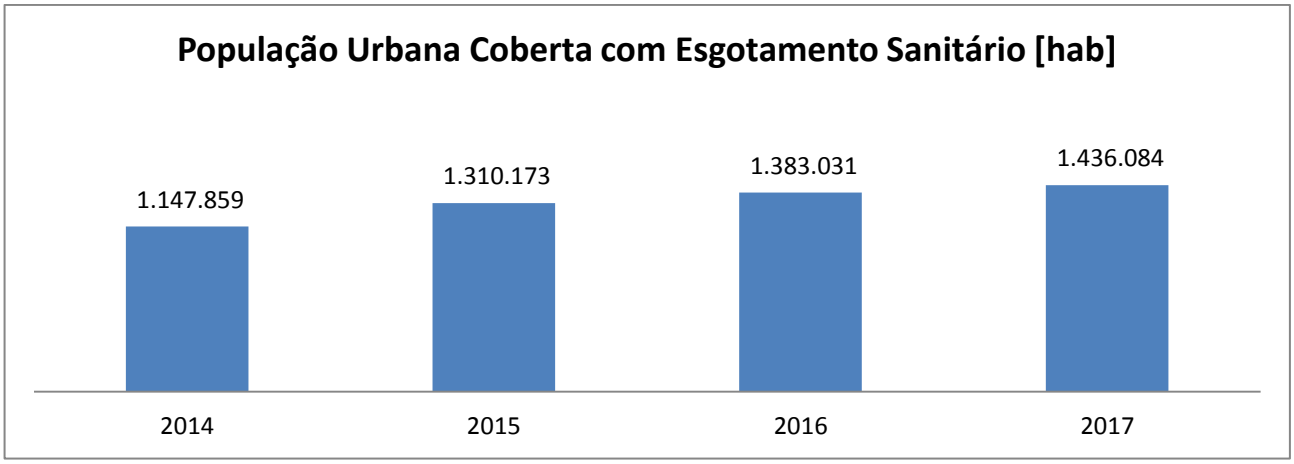


Gráfico 7: População Urbana Coberta com Esgotamento Sanitário [hab]

Com as ampliações que entraram em operação ao longo dos últimos anos, a Cesan tratou 60,2 milhões de metros cúbicos de esgoto no ano de 2017, que deixaram de ser lançados na natureza sem tratamento, reduzindo a poluição e melhorando a qualidade da água e da vida dos capixabas.

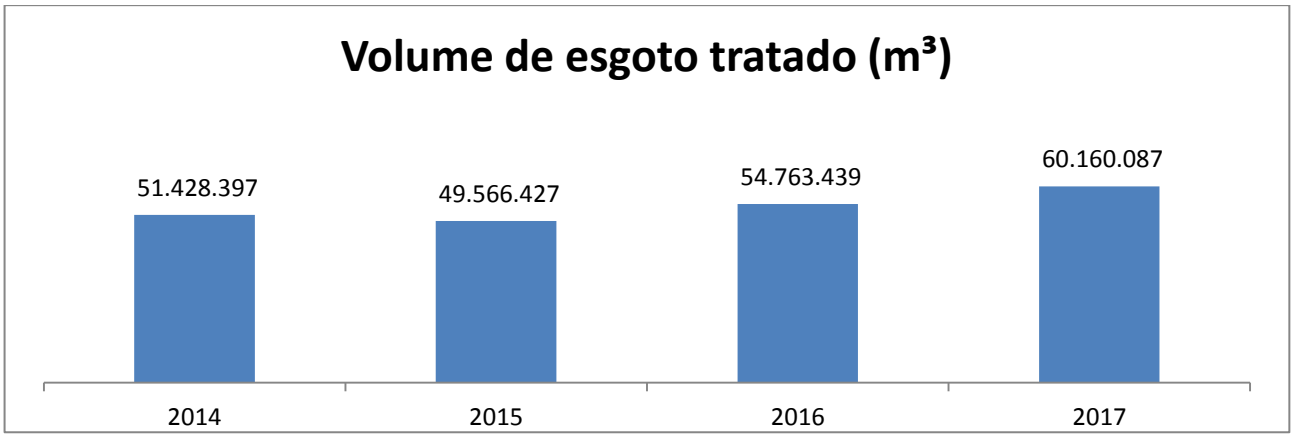


Gráfico 8: Volume de Esgoto Tratado [m³]

7 DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

7.1 Receitas

A receita operacional bruta atingiu R$ 835,9 milhões, 6,4% a mais do que os R$ 785,8 milhões de 2016. As receitas com os serviços de abastecimento de água aumentaram 3,8% em relação ao exercício de 2016, enquanto as receitas com os serviços de esgotamento sanitário aumentaram 13,7% em virtude do incremento no número de economias dos novos sistemas implantados.

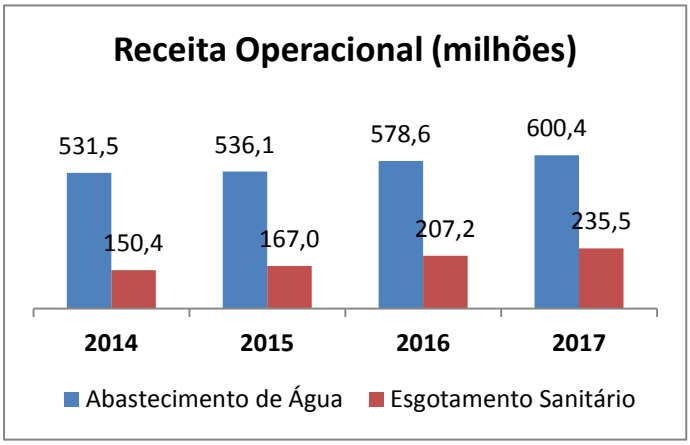


Gráfico 9: Receita Operacional (milhões)

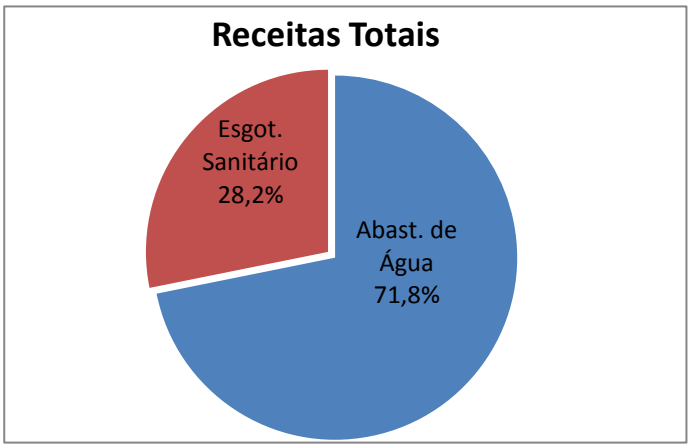


Gráfico 10: Receitas Totais

Detalhamento das fontes de receita, em 2017:

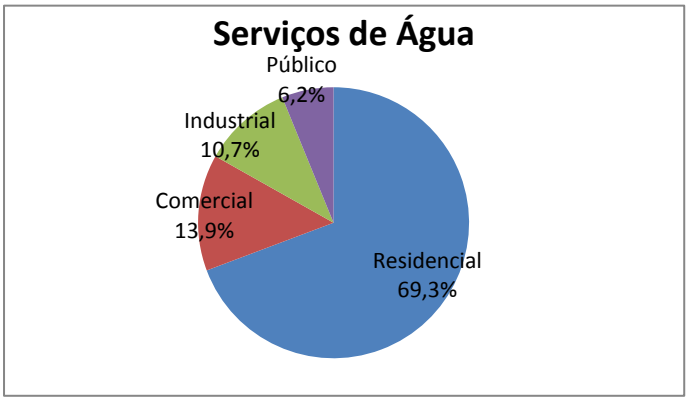


Gráfico 11: Serviços de Água

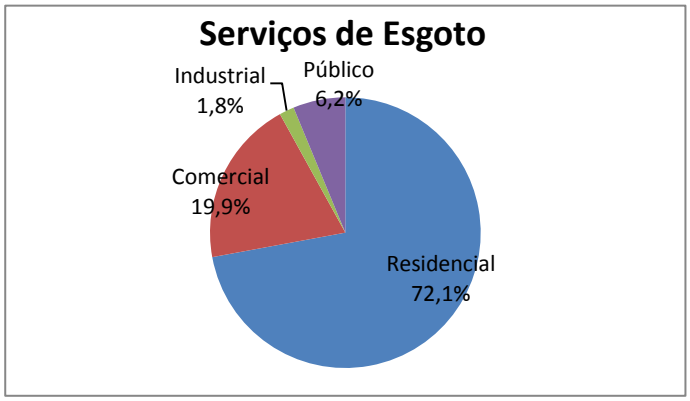


Gráfico 12: Serviços de Esgoto

7.2 Custos e despesas

Os custos e despesas atingiram o valor de R$ 631,8 milhões contra R$ 604,6 milhões em 2016, representando um aumento de 4,5%, ou seja, menor que o aumento das receitas. A redução é atribuída principalmente à adoção de fortes medidas de contenção de custos e despesas no exercício.

Abaixo segue o detalhamento do controle do orçamento empresarial.

Receita x DEX – Valores Nominais em R$ 1.000

DISCRIMINAÇÃO	Previsto	Realizado
1 - Receita Operacional	874.480	835.924
2 - Arrecadação Bruta	803.249	796.768
3 - Deduções da Receita	80.889	78.625
4 - Compensação Tributária Impostos	9.444	15.776
5 - Entrada Líquida (2-3+4)	**731.804**	**733.919**
6 - Pessoal	203.240	193.621
7 - Custeio	283.578	279.517
8 - Resultado Operacional (5-6-7)	**244.986**	**260.781**
9 - Resultado Extra Operacional	8.913	26.835
10 - Serviço da Dívida (A+J)	34.308	33.244
11 - Outras Saídas (Despesas Jurídicas, Imposto de Renda / CSSL, Dividendos e Participações)	62.745	28.311
12 - Resultado Líquido (8+9-10-11)	**156.846**	**226.060**
13 - Investimentos com Recursos Próprios	137.804	181.943
14 - SALDO ORÇAMENTÁRIO NO ANO	**19.042**	**44.117**

7.3 Resultado

O lucro líquido da Cesan foi de R$ 126,7 milhões em 2017, totalizando um aumento de aproximadamente 38,5% em relação ao exercício de 2016, consequência da política de redução de custos implantada em todos os departamentos, fim da cobrança das bandeiras tarifárias de energia elétrica, aumento das receitas de serviço de esgoto e o reconhecimento da Imunidade Tributária Reciproca em relação ao Imposto de Renda Pessoa Jurídica pelo Supremo Tribunal Federal através da Ação Cível Ordinária nº 2730.

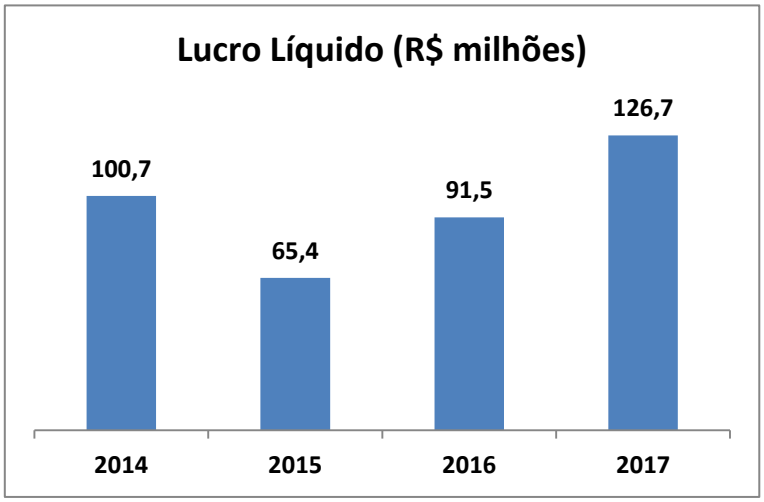


Gráfico 13: Lucro Líquido (R$ Milhões)

A seguir, apresentamos o demonstrativo do resultado no exercício de 2017:

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO DO EXERCÍCIO - DRE	31/12/2017	31/12/2016
Receita operacional líquida	**757.299**	**712.103**
Custos dos serviços de abastecimento de água	(209.843)	(203.200)
Custos dos serviços de esgoto	(104.242)	(102.983)
Custos administrativos dos serv. de água e esgoto	(84.966)	(83.048)
		0
Custo dos serviços prestados	**(399.051)**	**(389.231)**
Lucro bruto	**358.248**	**322.872**
Despesas comerciais	(102.981)	(107.549)
Despesas administrativas	(115.245)	(86.601)
Participação dos empregados	(9.640)	(9.552)
Resultados dos serviços de construção	2.540	1.752
(Outras despesas) receitas operacionais líquidas	(7.511)	(13.395)
	(232.837)	**(215.345)**
Resultado antes das receitas financeiras e impostos	**125.411**	**107.527**
Resultado financeiro	9.182	4.161
Resultado antes dos impostos	**134.593**	**111.688**
Imposto de renda	-	(14.698)
Contribuição social	(7.928)	(5.532)
	(7.928)	**(20.230)**
Lucro líquido do período	**126.665**	**91.458**
Lucro por ação	**0,06**	**0,05**
As notas explicativas da Administração são partes integrantes das demonstrações contábeis.		

Valores em R$ mil

7.4 Remuneração dos acionistas

Conforme determina o Estatuto Social foi apurado o montante de R$ 57,5 milhões de dividendos para os acionistas da Cesan, a ser aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de abril/2018.

8 INVESTIMENTOS

A Cesan investiu R$ 796,4 milhões no período entre 2014 e 2017. Somente no último ano foram R$ 228 milhões, sendo R$ 89 milhões em abastecimento de água, R$ 128,6 milhões em esgotamento sanitário e R$ 10,5 milhões em programas de desenvolvimento operacional, institucional e ativo fixo.

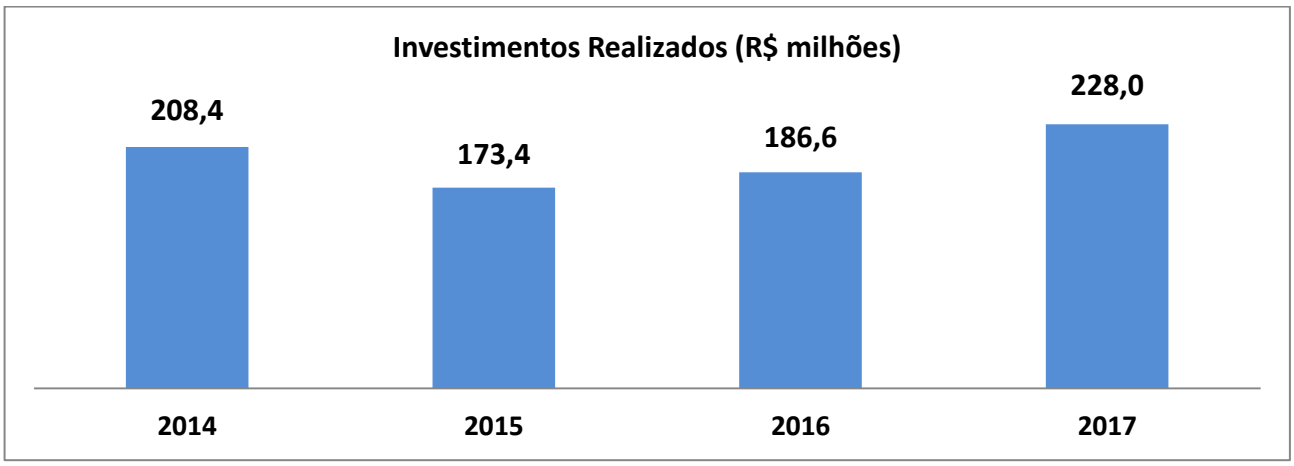


Gráfico 14: Investimentos Realizados (R$ milhões)

8.1 Sistemas de abastecimento de água

Destacam-se a construção do Sistema de Abastecimento de Água do Rio Reis Magos (foto abaixo) que acrescentou 500 litros/segundo à capacidade de distribuição de água tratada para a Região da Grande Vitória, melhorias no sistema de abastecimento de Anchieta e Iriri e ampliação do sistema em Atílio Vivacqua. Além disso, foram realizadas diversas obras de expansão de redes e ligações de água que garantem que os sistemas de abastecimento acompanhem o crescimento populacional.

Estação de Tratamento de Água – Reis Magos

8.2 Sistemas de esgotamento sanitário

As obras para implantação, ampliação e melhoria dos sistemas de esgotamento sanitário beneficiaram 1,4 milhão de habitantes. Entre os empreendimentos, destacam-se as Parcerias Público-Privadas em Serra e Vila Velha, a implantação dos sistemas em Nova Venécia e Marechal Floriano, ampliação dos sistemas de Mucurici, Castelo e Domingos Martins (Pedra Azul e Santa Isabel). Além disso, foram realizadas diversas obras de expansão de redes e ligações de esgoto que garantem que os sistemas acompanhem o crescimento populacional nos municípios atendidos.

Estação de Tratamento de Esgoto – Nova Venécia

8.3 Parcerias Público-Privadas (PPPs)

A Cesan e o Governo do Estado vêm desenvolvendo estudos para ampliação, operação e manutenção dos sistemas de esgotamento sanitário na Região Metropolitana da Grande Vitória para atingir a universalização da cobertura com os serviços até o ano de 2030.

Serra: Em 2015 entrou em operação a PPP no município de Serra, na modalidade de concessão administrativa, que teve como ganhadora do processo licitatório a Sociedade de Propósito Específico Consórcio de Saneamento Serra Ambiental, responsável pela obtenção de recursos para ampliação, manutenção e operação do sistema de esgotamento em todo o município. O prazo do contrato de concessão é de 30 anos. Em 2017, a Cesan desembolsou R$ 56,8 milhões para investimentos nessa PPP.

O objetivo é fazer com que Serra tenha sua cobertura elevada para 95% até 2024. Atualmente a cobertura de esgoto no município é de 79%, com 21 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e 134 Estações Elevatórias de Esgoto Bruto (EEEB) em operação.

As obras de expansão de redes de esgoto tiveram início nos bairros Campinho da Serra I, Taquara I e II, Vista da Serra II, Barro Branco, Parque das Gaivotas, Divinópolis, além do andamento das obras em José de Anchieta e Planalto Serrano, totalizando 40 Km de rede construídos em 2017. Também foram executadas melhorias e ampliações nas ETEs e EEEBs. Além disso, desde o início da concessão em 2015, mais de 37 mil imóveis foram interligados na rede de coleta e tratamento de esgoto.

Vila Velha: Em 2016 foi aberta a licitação para implantação da PPP em Vila Velha, em que a ganhadora foi à empresa Aegea Saneamento. A concessão administrativa teve início em julho de 2017, para realizar a operação, manutenção e ampliação do sistema de esgotamento sanitário no município, além da inclusão de serviços comerciais, tais como substituição e lacração de hidrômetros, pesquisa de irregularidades, dentre outros. A meta de universalização é chegar em 2028 com 95% de cobertura dos serviços de coleta e tratamento de esgoto. O prazo do contrato de concessão é de 30 anos e em 2017, a Cesan investiu R$ 734,3 mil na PPP de Vila Velha.

Cariacica: Estão em andamento os estudos de viabilidade técnica e econômica de nova PPP para os serviços de esgotamento sanitário no município de Cariacica, na Região Metropolitana da Grande Vitória.

8.4 Programa Águas e Paisagens

O Governo do Estado do Espírito Santo obteve financiamento do Banco Mundial para investir nos municípios que integram as microrregiões do Caparaó e as Bacias Hidrográficas dos Rios Jucu e Santa Maria da Vitória, cuja abrangência contempla as principais cidades da Região Metropolitana da Grande Vitória.

Ao todo, US$ 323 milhões serão aplicados no Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem, nos meios urbano e rural, com o objetivo de:

- Garantir que o acesso à água seja assegurado, no sentido de estar disponível em quantidade e qualidade adequada para os respectivos usos, bem como salvaguardados para sua utilização pelas futuras gerações;
- Ampliar a cobertura de coleta, tratamento e destinação final de esgotos sanitários em municípios das Bacias do Jucu e Santa Maria da Vitória e, na microrregião do Caparaó;
- Ampliar a cobertura florestal do Estado, na microrregião do Caparaó e adjacências e nos municípios das bacias dos Rios Jucu e Santa Maria da Vitória;
- Institucionalizar e promover boas práticas agrícolas e de construção de estradas vicinais para contribuir para a redução do assoreamento e poluição dos corpos d'água.

Já estão em andamento as obras nos municípios de Ibatiba, Dores do Rio Preto, Iúna, Irupi, Conceição do Castelo, Divino de São Lourenço, Marechal Floriano, Sta Leopoldina, Sta Maria de Jetibá, Domingos Martins e Pedra Menina (Dores).

ETE (Reator UASB)

Foto 1: Iuna

ETE (Tratamento Preliminar)

Foto 2: Ibatiba

Compactação de vala (rede coletora)

Foto 3: Irupi

Execução do Biofiltro (EEEB-A)

Foto 4: Dores do Rio Preto

Foto 5: Conceição do Castelo

Foto 6: Marechal Floriano

8.5 Resumos dos Investimentos

Principais investimentos no interior em 2017 (R$ x 1.000):

RESUMO	FONTE	REALIZADO
ABASTECIMENTO DE ÁGUA		
Implantação, Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água dos Municípios do Interior (ETAs, adutoras, estações elevatórias, reservatórios, redes e ligações)	CESAN	14.166
ESGOTAMENTO SANITÁRIO		
Implantação, Ampliação, Reabilitação e Melhorias dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos Municípios do Interior (ETEs, emissários, estações elevatórias, redes e ligações)	CESAN / BIRD / CAIXA / FUNASA	46.069
TOTAL INTERIOR		**60.235**

Principais investimentos na Grande Vitória em 2017 (R$ x 1.000):

RESUMO	FONTE	REALIZADO
ABASTECIMENTO DE ÁGUA		
Ampliação e Melhorias no SAA de Jacaraípe (Serra)	CAIXA	17.026
Abastecimento de Água Civit (Serra)	CAIXA	10.630
SAA Reis Magos (Serra)	GOVERNO ES	16.137
Obras Gerais em Vila Velha	CESAN	2.585
Diversos (Cariacica/Viana)	CESAN / OGU	1.563
Expansão de Redes e Novas Ligações de Água na Grande Vitória, Aquisição e Substituição de Hidrômetros e outros	CESAN	26.855
ESGOTAMENTO SANITÁRIO		
Ampliação do SES Serra - PPP	CESAN	56.778
SES Carapebus (Serra)	CAIXA	5.579
Ampliação do SES Vila Velha - PPP	CESAN	734
Implantação do SES Ponta da Fruta (Vila Velha)	CAIXA	10.855
SES Vista Linda (Vila Velha)	CESAN	14
Expansão de Redes e Novas Ligações de Esgoto na Grande Vitória, SES e ETE Meaípe, Programa Se Liga Na Rede e Complementação SES Viana Sede	CESAN / BIRD / CAIXA	8.529
TOTAL DA GRANDE VITÓRIA		**157.286**

Principais investimentos em desenvolvimento institucional e operacional (R$ x 1000)

RESUMO	FONTE	REALIZADO
Projetos da Tecnologia da Informação	CESAN / BIRD	5.578
Estudos e Projetos e Gerenciamento de Obras	CESAN / BIRD	2.818
Ativo Fixo	CESAN	2.122
TOTAL DI/DO		**10.518**
TOTAL GERAL		**228.040**

9 INOVAÇÃO TECNOLOGICA

Estimular os empregados e equipes na busca pela excelência, melhoria contínua e inovação tem sido tarefa realizada pelo Comitê Permanente de Cooperação Técnico Científica, responsável pelo Ciclo de Inovação da Cesan, através dos Encontros Técnicos de Diretorias, do Encontro de Inovação e da participação da empresa em prêmios de inovação estaduais e nacionais como INOVES (Prêmio Inovação na Gestão Pública do Espírito Santo), Agência Nacional de Águas (ANA), Associação

Brasileira de Engenharia Sanitária (ABES) e as categorias IGS e PEOS do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS). Em 2017, a empresa participou de eventos externos com cases no IGS, PEOS e no 29º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental da ABES.

O principal destaque de inovação tecnológica foi o desenvolvimento do projeto piloto com subvenção da Empresa Brasileira de Inovação e Pesquisa (FINEP) – "Solução tecnológicas integradas para potencializar a geração de biocombustíveis em estações de tratamento de esgotos que utilizam processos à base de microalgas", e do projeto com subvenção do Fundo Estadual de Recursos Hídricos do Espírito Santo (FUNDÁGUA) em parceria com o Instituto Federal do Espírito Santo (IFES) – "Avaliação da qualidade da água dos principais mananciais superficiais integrantes dos sistemas de abastecimento operados pela Companhia Espírito Santense de Saneamento".

10 RECURSOS HUMANOS

A Cesan tem em seu quadro de pessoal 1.377 empregados. Destes, 946 atuam na Região Metropolitana da Grande Vitória e 431 no interior do estado. O Plano de Carreiras e Remuneração da Cesan, implantado em 2006 e revisado em 2014 e 2017, contém as diretrizes e políticas de gestão de pessoas, como estrutura de carreiras, promoções, avaliação de desempenho, movimentação interna, descritivo de funções e tabela salarial.

A Empresa capacita e desenvolve seus empregados, estagiários, aprendizes e gestores, visando à formação, atualização e aperfeiçoamento profissional. As atividades envolvem a integração de novos profissionais, desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e gerenciais, incentivo à educação formal continuada e capacitação necessária para implantação e manutenção de projetos institucionais. Essas ações têm como principais objetivos a promoção da cultura de excelência empresarial e a valorização da força de trabalho.

São mantidos diversos programas de qualidade, que objetivam a melhoria contínua das condições de trabalho aos empregados, impactando na retenção de talentos, redução de absenteísmo, aumento de produtividade e qualidade dos serviços. Destacam-se atendimentos aos empregados e seus familiares por meio do Serviço Social, Programas de Educação Financeira, de Prevenção e Tratamento à Dependência Química, de Preparação à Aposentadoria e de Reabilitação Funcional, além de ações preventivas de saúde e encaminhamentos a tratamento no âmbito da saúde mental.

A política de valorização dos empregados é reforçada pelos planos de complementação de aposentadoria administrados pela Fundação Assistencial dos Empregados da Cesan (Faeces), criada em dezembro de 1994 e que atualmente conta com 1.977 associados, sendo 945 ex-empregados ou pensionistas que recebem benefícios previdenciários.

A construção do modelo voltado para processos e resultados com qualidade introduziu mudanças que atendem à demanda e evolução organizacional, para oferecer mais eficiência e competitividade empresarial.

A Cesan promoveu em 2016 o Programa de Incentivo a Aposentadoria e Desligamento Voluntário, que teve a adesão de 147 empregados e até o momento houve 142 desligamentos, sendo 61 realizados em 2017.

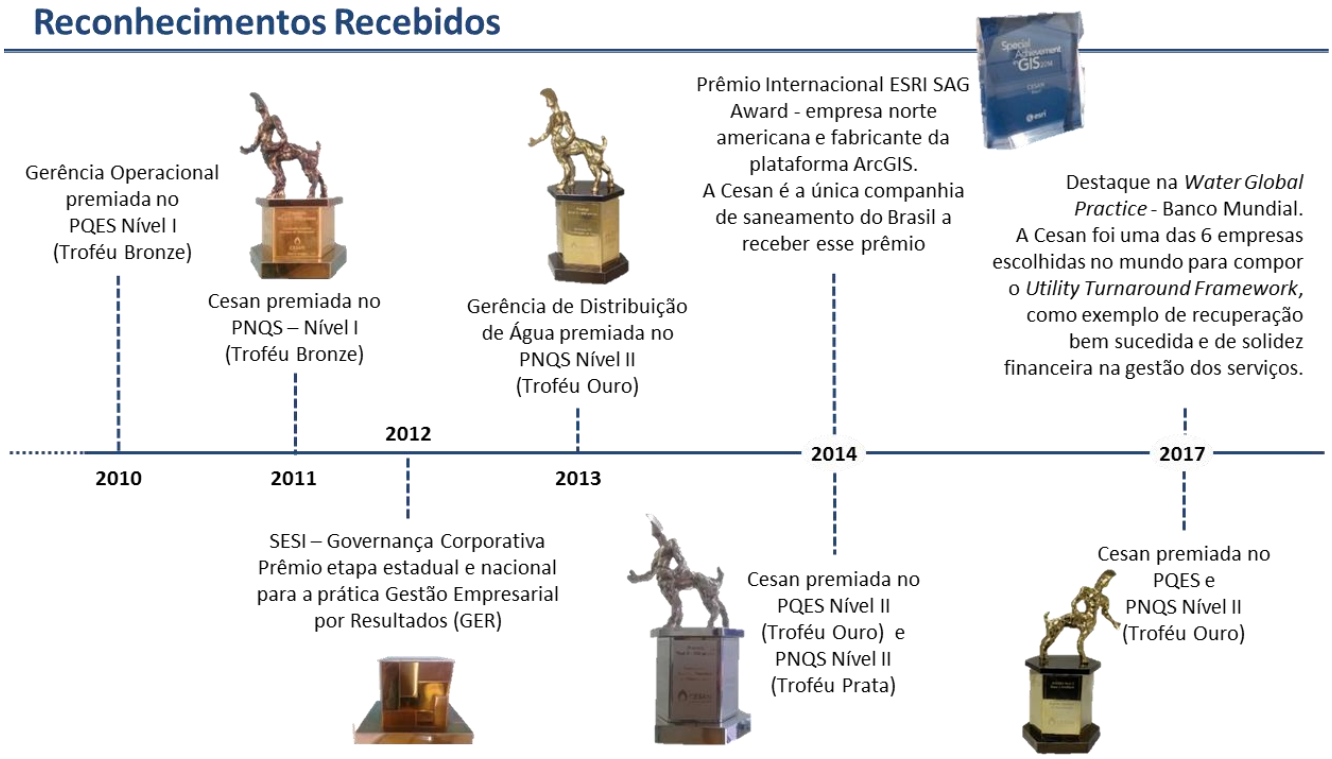
11 PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Desde 2003, com a elaboração do planejamento estratégico, a Cesan evoluiu em sua gestão rumo à excelência no setor de saneamento, conquistando premiações e destaques em nível estadual e nacional.

O processo de evolução levou à implantação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), em unidades operacionais, que resultou em 11 premiações no PNQS, entre 1999 e 2010.

A partir de 2011 a Cesan expandiu o modelo para toda a corporação, participando do PNQS e do Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES). Desde então, conquistou, corporativamente, o Troféu Bronze no Nível I - 250 pontos (2011), o Troféu Prata no Nível II – 500 pontos (2014) e, em 2017, o Troféu Ouro no Nível II – 500 pontos, no PNQS. No PQES a Cesan foi premiada no Nível II (Troféu Ouro) em 2014 e 2017.

Os oito critérios que compõem o MEG integram o planejamento estratégico da Cesan através da visão de "Ser a melhor empresa de saneamento do Brasil, comprometida com a universalização dos serviços" e o objetivo estratégico de "Promover a satisfação da força de trabalho e a cultura de excelência empresarial". Em 2018, a Empresa se prepara para a candidatura Nível III – 750 pontos no PNQS, o que representa mais um salto na evolução da gestão, na melhoria contínua da prestação de serviços e no atendimento aos clientes.



12 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

12.1 Mapa Estratégico 2017 – 2021

12.2 Desempenho dos Indicadores Estratégicos

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	UN	SENTIDO	META 2017	RESULTADO 2017
OE01 Otimizar o resultado operacional e financeiro	Receita de água e esgoto (Faturamento)	%	▲	100,0	95,6
	Índice de evasão de receitas	%	▼	8,1	4,7
	Planejamento tributário – redução / recuperação de tributos	milhões R$	▲	3,5	19,3
	Indicador da execução orçamentária do custeio	%	◀▶	95-105%	98,8
	Margem EBITDA	%	▲	32,0	29,6
OE02 Ampliar a captação de recursos para investimentos	Índice de execução físico financeira dos investimentos	%	▲	86,0	94,3
	Projetos estratégicos implantados no prazo	%	▲	80,0	75,0
	Participação de recursos de terceiros no investimento	%	▲	60,0	20,2
OE03 Elevar a satisfação do cliente e fortalecer a imagem da Cesan	Índice de reclamações e comunicação de falta d'água	recl/ ligação	▼	0,10	0,12
	Índice de satisfação dos clientes	%	▲	78,0	67,7
OE04 Expandir a cobertura e o mercado de atuação	Índice de adesão aos sistemas de esgotamento sanitário	%	▲	70,2	77,1
	Tempo médio de emissão de parecer de viabilidade técnica	dias	▼	35,0	31,0
	Renovação das concessões conforme Lei 11.445	%	▲	38,5	34,6
OE05 Assegurar a efetividade dos processos	Estoque de obras por ligação	R$/ Ligação	▼	20,0	19,6
	Índice de qualidade da água distribuída	%	▲	97,0	98,5
OE05 Assegurar a efetividade dos processos	Consumo médio de energia elétrica por m³ de água aduzida	kWh/m³	▼	0,5	0,5
	Indicador de perdas na distribuição	%	▼	33,0	39,5
OE06 Fortalecer a gestão socioambiental	Índice de realização dos compromissos ambientais	%	▲	90,0	99,7
	Eficiência de remoção de DBO	%	▲	90,0	89,2
OE07 Promover a satisfação da força de trabalho e a cultura da excelência empresarial	Índice de redução de reclamações trabalhistas	%	▼	-3,0	-6,1
	Índice de satisfação dos empregados	%	▲	70,0	Pesquisa será aplicada em 2018 (Bienal)

A prática de Revisão Estratégica da Cesan foi objeto de benchmarking de outras organizações do Espírito Santo, tais como o Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural (Incaper), SAMU 192, Assembleia Legislativa do ES, Instituto Estadual de Meio Ambiente (IEMA), Departamento de Trânsito do ES (DETRAN-ES), Secretaria de Transportes e Obras Públicas (SETOP) e Companhia de Transportes Urbanos (CETURB), que visitaram a Cesan para conhecer o processo.

A Cesan também foi escolhida pelo Banco Mundial, em 2015, para receber alguns dirigentes do Instituto de Acueductos Alcantarillados Nacionales do Panamá e apresentar seus processos de planejamento estratégico, de monitoramento de indicadores, entre outros, devido aos avanços e modernização conquistados no setor de saneamento.

Em 2016, a Water Global Practice, parte do Grupo Banco Mundial, projetou um Utility Turnaround Framework para orientar os serviços públicos de água no processo da melhoria de prestação destes serviços. Neste contexto, o Banco Mundial contratou a Castalia Strategic Advisors para a realização de seis casos estudo em todo o mundo em empresas que demonstraram sucesso em recuperação, melhorando a prestação dos seus serviços, a eficiência operacional e financeira e a eficácia institucional de forma consistente. Entre os estudos de caso, a Cesan foi selecionada como um dos melhores cases de recuperação de desempenho, a única da América Latina, considerada um exemplo para mostrar aos outros serviços públicos de água, em todo o mundo, que o sucesso desses serviços é possível. A prática de monitoramento dos aspectos que causam impacto na sustentabilidade do negócio foi considerada uma exemplaridade pelos consultores da Castalia que visitaram a empresa.

Vídeo disponível em: https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Cesan-Reconhecimento-Internacional-Site.mp4

13 AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES

13.1 Avaliação dos Riscos

ORIGEM	TIPO	RISCOS	AÇÕES REALIZADAS
Externa (Ameaças)	Macro-econômico	Perda de concessões	Em 2017, foram assinados 4 Contratos de Programa, totalizando 15 concessões renovadas, além de outros 3 homologados pelo Conselho de Administração da Companhia. Para 2018, está prevista a regularização de mais 5 municípios.
		Indisponibilidade de fontes de financiamento	Além da identificação de fontes de financiamento no BIRD, BNDES, CAIXA e Banco Nordeste, foram estudadas fontes alternativas junto a instituições financeiras privadas, como BBM, Santander, Itaú BBA e Votorantim.
		Ausência de programa estruturante de relações institucionais com as partes interessadas	Realizadas 42 reuniões com o poder concedente (prefeituras), bem como nas Câmaras e Assembleia Legislativa.
	Ambiental	Escassez hídrica	Construção do Sistema de Abastecimento de Água do Rio Reis Magos que acrescentou 500 litros/segundo à capacidade de distribuição de água tratada para a RMGV, melhorias no sistema de Anchieta e Iriri e ampliação do sistema de Atílio Vivacqua. Foi estruturado comitê interno por meio da Resolução 5897/2017. Atuação do Comitê de Gestão da Crise Hídrica (Resolução 5854/2016) e participação nos Comitês de Bacias Hidrográficas do Espírito Santo.
		Não adesão aos sistemas de esgoto implementados	Implantada a tarifa de disponibilidade e divulgação da lista de imóveis factíveis de esgoto. Realizadas ações de divulgação da importância de interligação à rede de esgoto nas mídias sociais e jornais.
	Social	Aumento da inadimplência	Intensificação das ações de cobrança de clientes especiais; finalização das ações de cobrança judicial dos municípios e visita aos inadimplentes para negociação dos débitos; incentivo à negociação por condições especiais de parcelamento; intensificação das ações de recuperação de créditos; redução do prazo para negativação de devedores e cobrança de parcelamentos em atraso.
	Tecnológico	Defasagem tecnológica, conforme demandas externas	Atuação do Comitê Permanente de Cooperação Técnico-Científica (Resolução 5894/17), visando identificar demandas por pesquisas; coordenar, acompanhar, avaliar e divulgar as ações voltadas para a inovação e o desenvolvimento tecnológico da Cesan.
	Legal	Ausência de Modelo Regulatório das Concessões	Enviado ofício à ARSP solicitando a revisão tarifária e propondo alternativas emergenciais até a aprovação do Modelo Regulatório.
Interna (Fraquezas)	Financeiro	Seleção de projetos sem viabilidade	Proposta criação do Comitê Estratégico de Investimentos da Cesan, com o objetivo de revisar a Programação de Investimentos, definir investimentos prioritários e os critérios de seleção, interagir com os diversos agentes envolvidos neste processo a fim de facilitar a comunicação de demanda entre as áreas da companhia e a diretoria. O Comitê foi criado em janeiro de 2018, pela Resolução 5979/2018.
		Ultrapassagem do limite da capacidade de endividamento	Monitoramento mensal da capacidade de endividamento, bem como da previsão no médio e longo prazo.
	Ambiental	Atraso na realização dos compromissos ambientais do PARAs	Criado procedimento de controle de acompanhamento dos prazos. Em 2017, do total de 1077 condicionantes monitoradas, 1074 se encontraram dentro do prazo de atendimento.
	Social	Aumento das ações trabalhistas / Enfraquecimento da relação entre empregado e empregador	Criação Política Estruturada de Redução Sustentável do Passivo Trabalhista pela Coordenadoria de Assuntos Jurídicos em conjunto com a Gerência de Recursos Humanos

ORIGEM	TIPO	RISCOS	AÇÕES REALIZADAS
Interna (Fraquezas)	Tecnológico	Perdas físicas de água	Reorganização da coordenação do Programa de Combate às Perdas, setorização de parte do sistema de abastecimento de água do município de Serra e substituição de mais de 50 mil hidrômetros. Destinação de R$ 30 milhões por ano para combate às perdas, no Plano de Negócios 2018-2022.
		Infraestrutura obsoleta	Atuação do Comitê PETI (Resolução 5865/2016), visando fomentar, avaliar e acompanhar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação.
	Conformi-dade	Necessidade de adequação à Lei das Estatais	Executadas as ações dos grupos de trabalho criados pela Resolução 5855/2016, conforme plano de trabalho.
		Planos diretores de água e esgoto defasados	Previsão de atualização no Programa Águas e Paisagens do BIRD.
		Contratação de empresas para execução dos serviços sem qualificação adequada	Foram criados grupos de trabalho para melhorias na contratação de terceiros, realizadas visitas técnicas em empresas de referência no setor de saneamento, além da fiscalização e aplicação dos instrumentos de avaliação dos fornecedores por meio dos Formulários de Avaliação das Contratadas (FACs).

13.2 Avaliação dos Oportunidades

OPORTUNIDADES	AÇÕES REALIZADAS
Ampliar fontes alternativas de captação de recursos	Proposta criação do Comitê Estratégico de Investimentos da Cesan, com o objetivo de revisar a Programação de Investimentos, definir investimentos prioritários e os critérios de seleção, interagir com os diversos agentes envolvidos neste processo a fim de facilitar a comunicação de demanda entre as áreas da companhia e a diretoria. O Comitê foi criado em janeiro de 2018, pela Resolução 5979/2018.
Desenvolvimento e implantação de novos projetos/negócios: PPPs de Vila Velha, Cariacica, Viana e Guarapari; Barragem do Jucu; Reúso e FIP	Início da operação da PPP de Vila Velha e realizados estudos da PPP de Cariacica. Aprovação, junto à ARSP, do contrato especial para comercialização de água de reúso. Obtida licença junto ao Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo (Idaf) para construção da Barragem do Rio Jucu.
Fomentar a criação de legislação e normativas com o objetivo de aumentar o índice de adesão e regularizar as existentes	Aprovada a Tarifa de Disponibilidade de Infraestrutura de Esgotamento Sanitário, conforme diretrizes da Lei Estadual 10.495/2016, e divulgação da lista de imóveis factíveis de esgoto. Realizadas ações de divulgação da importância de interligação à rede de esgoto nas mídias sociais e jornais.
Implementar programa institucional no sentido de ampliar o poder de atuação da Cesan	Realizadas reuniões com prefeituras onde a Cesan não presta serviços como forma ampliação do mercado. A Cesan assinou um contrato com o município de Aracruz e o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) da cidade para fornecer água tratada à localidade de Rio Preto, localizada no distrito de Santa Cruz, próximo à divisa com o município de Fundão, onde vivem cerca de 1.500 pessoas, em 390 moradias.
Parcerias com órgãos públicos para redução de ligações clandestinas e aumento de adesão aos serviços	Ações de interface entre a identificação de ligações clandestinas e solicitação de viabilidade técnica de empreendimentos; solicitação de verificação de regularidade de áreas às Prefeituras e elaboração de norma interna de tratamento de ligações clandestinas.
Sensibilização da sociedade por meio de um programa de comunicação de sustentabilidade socioambiental	Realizadas ações de mobilização social e educação ambiental voltadas para a importância, o uso correto e a conservação dos sistemas de água e esgoto, bem como para incentivar a adesão, atendendo a um público de mais de 40.000 pessoas.
Uso de novas tecnologias nos processos	Atuação do Comitê PETI (Resolução 5865/2016), visando avaliar, propor, fomentar e acompanhar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação.

14 PRINCIPAIS ENTREGAS DA CESAN NO ESTADO

CESAN NO ESTADO	2014	2015	2016	2017
Percentual da população do Estado coberta pela Cesan				
População Urbana do Estado Total	3.168.379	3.210.743	3.251.890	3.325.831
Água	70%	71%	71%	71%
Esgoto	36%	41%	43%	43%
População coberta nos municípios atendidos pela Cesan				
Água	2.228.687	2.277.026	2.316.721	2.348.805
Esgoto	1.147.859	1.310.173	1.383.031	1.436.084
Índice de Cobertura				
Água	98%	99%	99%	99%
Esgoto	50%	57%	59%	61%
Índice de Atendimento				
Água	94%	94%	95%	92%
Esgoto	40%	44%	49%	51%
Municípios atendidos				
Água	52	52	52	52
Esgoto	25	26	27	27
Localidades atendidas				
Água	337	338	338	338
Esgoto	75	77	79	79
Redes (em quilômetros)				
Abastecimento de água	8.108	8.337	8.547	8.710
Coletoras de esgoto	2.434	2.798	2.991	3.059
Estação de Tratamento				
Água	88	88	88	90
Esgoto	84	90	92	92
Elevatórias				
Água	283	269	293	297
Esgoto	289	329	367	393
Reservatórios				
Água	217	218	223	223
Capacidade reservação água (m^3)	159.574	160.574	166.204	166.204
Produção acumulada (m^3)				
Volume de água produzida	252.332.988	237.700.251	231.775.797	227.809.648
Volume de esgoto tratado	51.428.397	49.566.427	54.763.439	60.160.087
Ligações				
Água	562.138	572.438	578.052	558.200
Esgoto	179.798	197.689	224.782	239.742
Economias				
Água	865.306	890.893	902.722	879.888
Esgoto	373.080	415.794	465.645	489.571
Empregos Gerados				
Efetivos	1.529	1.501	1.433	1.377
Terceiros				
Menor Aprendiz	44	23	25	26
Estagiários	164	145	145	117
Contratados Externos (natureza contínua / operacional)	866	1.087	1.208	1.195
Contratados Internos	313	185	230	228
Contratados Temporários (empreendimentos e outros)	1.483	1.044	1.227	1.121
Conveniados	0	0	0	0
Total de Terceiros	2.870	2.484	2.835	2.687
Total de Empregos Gerados (Efetivos+Terceiros)	**4.399**	**3.985**	**4.268**	**4.064**