

2019

Relatório de Prestação de Contas do Plano de Negócios



Reservatório de Santa Clara – Centro de Vitória – ES - Inaugurado em 25 de setembro de 1909

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Rafael Grossi Gonçalves Pacífico
(presidente)

Carlos Aurélio Linhalis

Cláudia Vera Dallapicola T. Contarato

Fabiano Venturim Canal

José Alves Paiva

José Marcos Travaglia

Pedro Meneguetti

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 2020 a 2024 foi apresentado pela Diretoria e aprovado pelo Conselho de Administração em sua 913ª reunião, em 29 de outubro de 2019, através da Deliberação nº 4596/2019. 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.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Rafael Grossi Gonçalves Pacífico (presidente)

Carlos Aurélio Linhalis

Cláudia Vera Dallapicola Teixeira Contarato

Fabiano Venturim Canal

José Alves Paiva

José Marcos Travaglia

Pedro Meneguetti

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2019 foi marcado pela consolidação dos resultados positivos da Cesan (Companhia Espírito-santense de Saneamento). Nossa receita operacional foi 7,2% superior à registrada em 2018 e 1,6% acima do valor planejado. O lucro líquido foi de R\$ 192,7 milhões, um acréscimo de 0,5% em relação ao exercício de 2018 (R\$ 191,8 milhões), demonstrando que a companhia mantém uma gestão voltada para geração de resultados positivos, agregando valor ao seu patrimônio, de seus acionistas e da sociedade.

Renovamos 17 concessões dos 52 municípios atendidos pela companhia, totalizando 40 renovações contratuais, incluindo a Capital do Estado, Vitória. Firmamos contrato de programa com a cidade de Aracruz para atender à orla do município com serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento do esgoto, expandindo a nossa atuação para 53 municípios capixabas. Com investimentos da ordem de R\$ 245,2 milhões, aumentamos a infraestrutura existente e a qualidade dos serviços prestados, aprofundando uma gestão responsável, pautada por resultados em prol da perenidade da empresa e atenta ao novo marco regulatório do saneamento, que está em tramitação no Congresso Nacional.

“Renovamos 17 concessões dos 52 municípios atendidos pela companhia, totalizando 40 renovações contratuais, incluindo a Capital do Estado, Vitória”

O Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem foi reestruturado e alavancado em 2019, garantindo o financiamento junto ao Banco Mundial (Bird) de US\$ 323 milhões em obras estruturantes de saneamento básico, ratificando o compromisso do Governo do Espírito Santo com o desenvolvimento social, ambiental e de saúde pública com a população capixaba. Destaca-se a capacidade técnica da equipe de profissionais da companhia que, ao assumir a coordenação e o suporte técnico e de gestão do Programa em 2019, propôs sua reestruturação, repactuou prazos e metas e, com notado empenho, assegurou a permanência do recurso financeiro. O maior plano ambiental do Estado vai beneficiar cerca de 1,7 milhão de habitantes e encerrou o ano em plena execução com diversas obras no interior do Estado, em municípios que integram as regiões do Caparaó e Serrana. Outra marca importante foi a assinatura dos contratos na modalidade Turnkey¹ para as obras dos sistemas de esgotamento sanitário em 23 bairros de Cariacica e Viana, municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV), onde serão aplicados R\$ 180 milhões. Os projetos foram iniciados e as obras têm previsão de início no primeiro semestre de 2020. Ressalta-se, ainda, a autorização do Banco Mundial para sequenciar o processo licitatório para contratar as obras para a cidade de Vila Velha, também localizada na Região Metropolitana. Esse é o maior empreendimento

¹ Turnkey ou chave na mão é uma modalidade de aquisição, pública ou privada, na qual o provedor do bem fica obrigado a entregá-lo em condições de uso imediato. As especificações, o preço e o prazo de entrega são definidos no processo de contratação.

previsto no Programa e beneficiará mais de 115 mil moradores. A previsão é que a contratação seja concluída em 2020.

Mais um avanço que atesta a performance da companhia refere-se à Barragem dos Imigrantes. O empreendimento é o maior projeto voltado para a segurança hídrica do Espírito Santo, com capacidade de armazenamento de 23 bilhões de litros de água e um investimento na ordem de R\$ 96 milhões. Este projeto tem uma carga administrativa de alta complexidade e, em 2019, deu um salto significativo. Das 89 áreas a serem desapropriadas, 72 foram liberadas para realização da obra, as outras 17 estão sendo tratadas em âmbito judicial. Na fase de desapropriações nas áreas do corpo e alagada, foram aplicados R\$ 5 milhões. Esse cenário viabilizou o requerimento da Licença de Instalação (LI) junto ao Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo (Idaf).

O número crescente de sistemas de água e de esgoto confere destaque ao desempenho operacional da empresa. Foram entregues 114 quilômetros (km) de redes e adutoras de água, realizadas 6 mil novas ligações e abastecidos 12 mil novos imóveis. No serviço de esgoto foram entregues 115 km de redes e emissários, 8 mil novas ligações e 16 mil novos imóveis passaram a ser atendidos com coleta e tratamento, ampliando a qualidade dos serviços prestados à população. Ao somar às Parcerias Público-Privadas (PPPs), o avanço torna-se ainda mais expressivo. O município de Serra conta com 87,75% de cobertura no serviço de esgotamento sanitário. Em 2015, quando a PPP foi iniciada, o índice era de 58,10%. Em Vila Velha, a PPP começou em 2017 e, de lá pra cá, a cobertura passou de 58,48% para 62,61%. A meta é chegar a 95% nas duas cidades. O município de Cariacica também vai receber obras da Cesan por meio de PPP que beneficiarão mais de 129 mil pessoas, em 40 bairros. Os trâmites administrativos estão em andamento e o objetivo é que o processo licitatório e a assinatura do contrato aconteçam em 2020. Esses progressos vão ao encontro da visão da companhia de universalizar os serviços de saneamento até 2030 e do objetivo estratégico de ampliar a cobertura e a adesão aos serviços.

Os resultados gerados pela Cesan em 2019 reportam uma agenda que antecipa o atendimento ao Plano Nacional de Saneamento Básico (Plansab), que consiste no planejamento integrado para universalização do saneamento básico, incluindo os quatro componentes: abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem das águas pluviais urbanas, e que possui o horizonte de 20 anos, período de 2014 a 2033. A companhia segue sua rota de crescimento balizada por um planejamento estratégico robusto e moderno, e vai aplicar R\$ 2,2 bilhões em investimentos já aprovados, provenientes de recursos próprios, do Tesouro Estadual através, principalmente, do financiamento com o Banco Mundial e de financiamento junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), além do Banco do Nordeste (BNB) e da Caixa Econômica Federal (CEF).

“A companhia segue sua rota de crescimento balizada por um planejamento estratégico robusto e moderno, e vai aplicar R\$ 2,2 bilhões em investimentos já aprovados”



À luz das melhores práticas de gestão, revisitamos nossos processos para modernizar a governança e garantir mais agilidade no atendimento e resposta às demandas externas, reduzimos custos, aumentamos a participação no mercado, incrementamos os mecanismos de controle e riscos, e investimos em tecnologia, equipamentos e no aprimoramento profissional dos empregados. Para fortalecer a imagem e reputação da empresa e estreitar o relacionamento com as comunidades onde atuamos, realizamos ações de educação ambiental e o programa de visitas às Estações de Tratamento de Água (ETAs) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). Todos os municípios da área de concessão da companhia foram visitados e mais de cem reuniões foram realizadas junto às comunidades. Também atuamos de forma constante nos comitês de bacias, o que gerou um impacto positivo nas rotinas para licenciamento social.

Seguimos comprometidos com a confiança que nos foi depositada pelos acionistas, empregados, fornecedores, sociedade civil em todas as suas representações e clientes, certos de que o verdadeiro resultado é a transformação que o saneamento faz na vida das pessoas. São quilômetros de redes, elevatórias e estações de tratamento e milhares de pessoas trabalhando conosco empenhadas em alçar o Espírito Santo a um patamar mais elevado no abastecimento de água e na coleta e tratamento de esgoto. Renovamos nosso propósito junto à população capixaba de prestar serviços cada vez mais eficientes, de contribuir para o crescimento do nosso Estado e para o seu desenvolvimento social e ambiental.

A Administração

SUMÁRIO

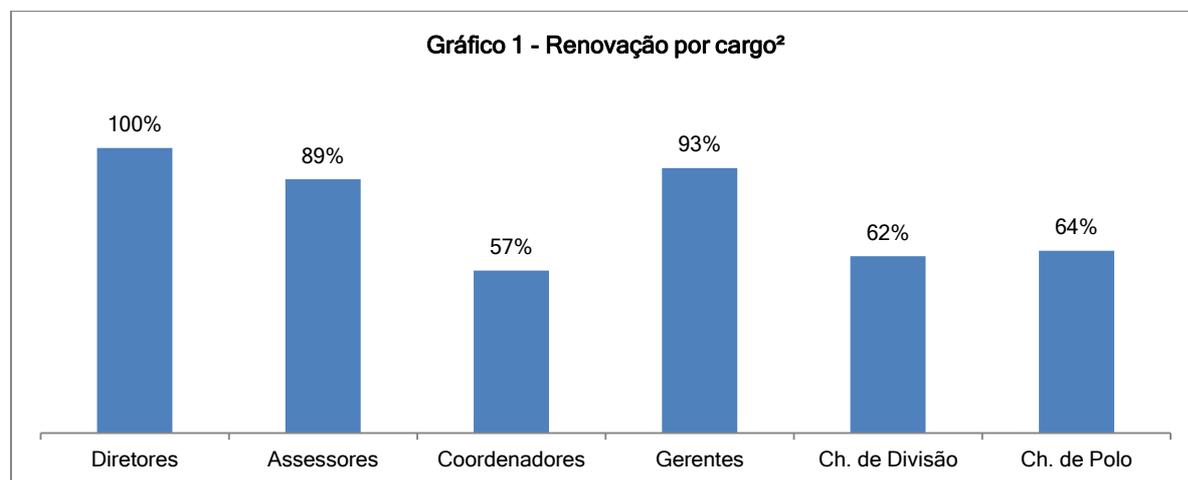
1. GOVERNANÇA CORPORATIVA	5
2. CONCESSÕES DE ÁGUA E DE ESGOTO	7
3. RESPONSABILIDADE SOCIAL	8
3.1. Saneamento em pequenas propriedades rurais - Programa Pró-Rural	9
3.2. Tarifa Social.....	10
3.3. Subvenção.....	10
4. MEIO AMBIENTE, RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES E CONTROLE DA QUALIDADE	11
4.1. Gestão ambiental.....	11
4.2. Relações com a comunidade e educação ambiental	12
4.3. Controle da qualidade.....	13
4.4. Programa Se Liga na Rede.....	14
5. DESEMPENHO OPERACIONAL	15
5.1. Sistema de abastecimento de água	15
5.2. Sistemas de esgoto sanitário	16
6. DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO	19
6.1. Receitas.....	19
6.2. Custos e despesas	21
6.3. EBITDA.....	22
6.4. Resultado	23
6.5. Endividamento e rentabilidade dos ativos	24
6.6. Remuneração aos acionistas.....	24
7. INVESTIMENTOS	25
7.1. Sistemas de abastecimento de água	26
7.2. Sistemas de esgotamento sanitário	27
7.3. Parcerias Público-Privada (PPPs).....	27
7.4. Águas e paisagem	29
7.5. Resumo dos investimentos	31
7.6. Investimentos planejados x realizados.....	31
8. RECURSOS HUMANOS	32
9. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	33
10. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	34
11. AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES	35
11.1. Riscos	35
11.2. Oportunidades.....	39
12. PERSPECTIVAS	41

1. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Lei Federal 13.303/2016 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. 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.

“A Lei Federal 13.303/2016 regulamentou a atividade econômica das Estatais com regras mais rígidas para licitações e compras, nomeações de Diretores, Presidentes e membros de Conselho de Administração”

No exercício 2019, dando continuidade ao processo de reorganização da Governança Corporativa, a Cesan realizou ajustes na sua estrutura gerencial, adotando medidas para oxigenação da equipe de gestores e aprimoramento de sua profissionalização, que culminou na renovação de grande parte dos cargos da alta e média administração, incluindo diretores, assessores, gerentes, coordenadores e chefes de divisão e polo.



Em 2019 também foram consolidadas várias revisões de instrumentos normativos com o objetivo de desvincular do diretor-presidente e dos demais diretores as funções meramente executivas e os atos relativos à mecânica administrativa, ou que se refiram à simples aplicação de normas estabelecidas.

²Eventuais diferenças nos somatórios das tabelas e dos gráficos são decorrentes de arredondamento.

As revisões realizadas nos instrumentos incluem a alteração de limites e competências para autorizações de despesas e efetivação de contratações; alteração de limites e competências judiciais; e a delegação de competência para assinatura de instrumentos contratuais, efetivação de contratações e autorização de despesas.

Assim, a maior soma possível de competências decisórias foi transmitida aos gestores situados na base da organização, particularmente aquelas em relação aos assuntos rotineiros, de maneira que a autoridade competente para proferir a decisão ou ordenar a ação passou a ser aquela que está no ponto mais próximo ao processo relativo da decisão.

A alteração desses instrumentos trouxe maior eficiência na rotina de trabalho e maior conformidade com as previsões da organização administrativa, redução no quantitativo de assuntos rotineiros nas decisões colegiadas de Diretoria e do Conselho de Administração, aumento da competência para as unidades gerenciais e, conseqüentemente, reservou à Administração o monitoramento e a gestão estratégica da empresa.

Sob o aspecto de gestão de riscos e verificação de cumprimento de obrigações, em 2019 a Cesan contratou uma consultoria específica para realizar uma avaliação do seu ambiente de controle e integridade com o objetivo de examinar as práticas de gestão de riscos e os controles internos e padrões de auditoria adotados pela empresa, a fim de melhorar a estrutura de governança, em consonância com as melhores práticas e a legislação pertinente.

As análises e avaliação final do ambiente de controle foram realizadas com base nos seguintes domínios de integridade: Instrumentos Preventivos, Instrumentos Detectivos, Instrumentos Corretivos, Monitoramento e Efetividade, Treinamento e Comunicação. Como resultado do trabalho foi elaborado um relatório final, entregue e apresentado ao Conselho de Administração, à Diretoria e às demais partes interessadas, destacando as oportunidades de melhoria no Ambiente de Controle e nos Instrumentos de Integridade da Cesan. Em 2020 a Cesan sequenciará as ações de melhoria apresentadas no relatório, de forma a dar continuidade ao trabalho ora iniciado.

Com relação à perspectiva conduta e integridade, em 2019 foi atualizado o Código de Conduta e Integridade da Cesan, em razão da criação do Procedimento Simplificado para aplicação de advertência ou instauração de processo administrativo disciplinar, procedimento esse que tem como objetivo orientar os gestores na apuração de conduta de empregado, além de reduzir a subjetividade e pessoalidade no processo disciplinar.

Com relação ao ano de 2020, será feita a revisão da norma interna que regulamenta o processo de análise e apuração de infração envolvendo empregado da companhia. O procedimento prevê o recebimento de denúncias, que podem ser apresentadas por qualquer pessoa identificada ou anônima, e a apuração conduzida por uma comissão apuradora. Além de ampliar o princípio do contraditório e da ampla defesa do empregado em processo administrativo disciplinar, através de instâncias recursais, por exemplo, o procedimento prevê ainda dentro do processo a manifestação do Conselho de Ética da Cesan.

2. CONCESSÕES DE ÁGUA E DE ESGOTO

As concessões de serviços são um dos principais ativos da Cesan e por isso objeto de especial atenção e acompanhamento pelos gestores. De um total de 52 concessões, 42 estão renovadas, sendo que 17 foram renovadas em 2019, incluindo a Capital do Estado, Vitória, além da assinatura de contrato de programa com a cidade de Aracruz para atender à orla do município com serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento do esgoto, expandindo a nossa atuação para 53 municípios capixabas. Adicionalmente, a companhia pretende obter a renovação das demais concessões ao longo de 2020.

Nos municípios atendidos na área de concessão, o serviço de abastecimento com água tratada está universalizado para a população das áreas urbanas. Contudo, no segmento de coleta e tratamento do esgoto, a empresa já atende a 66% das famílias em sua área de concessão e pretende ampliar os serviços até atingir a meta de universalização com os investimentos com recursos próprios e captados, além do apoio estratégico das PPPs.



Assinatura de Contrato de Programa e Convênio de Cooperação com o Município de Vitória que garante a continuidade da prestação de serviços de saneamento no município pelos próximos 30 anos.

3. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Muito além de atender às exigências legais relativas ao abastecimento de água e de coleta/tratamento de esgoto, a Cesan busca praticar uma gestão sustentável, transparente e ética na prestação de serviços e no relacionamento com os seus públicos, garantindo que o cliente seja atendido com segurança, regularidade e quantidade necessária, promovendo a saúde da comunidade e, ao mesmo tempo, preservando o meio ambiente.

A construção da Barragem dos Imigrantes, no Rio Jucu, é um exemplo de iniciativa orientada para garantir a segurança hídrica regional, especialmente na época de seca, cujo resultado será a adição de um grande reservatório com capacidade para armazenagem de aproximadamente 23 bilhões de litros de água para abastecer a Região Metropolitana da Grande Vitória. A previsão é que a obra, que já tem contrato assinado, esteja concluída em 2024.



Projeto da Barragem dos Imigrantes - Rio Jucu - Divisa de Domingos Martins e Viana

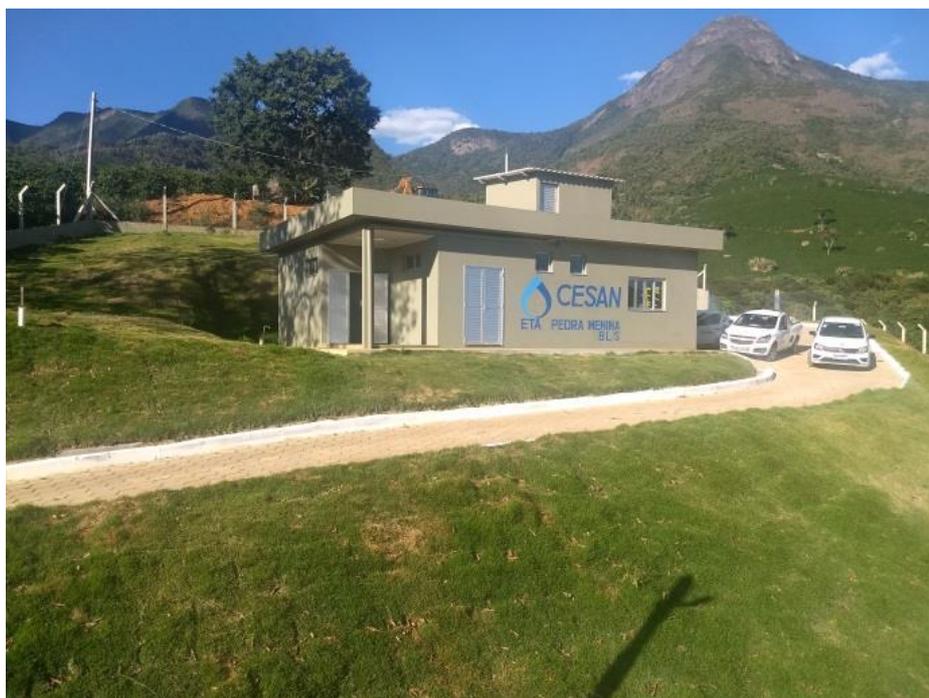
Além de iniciativas para assegurar o atendimento regular à população, como é o caso da Barragem dos Imigrantes, a Cesan possui programas de grande impacto na qualidade de vida das comunidades mais afastadas das grandes concentrações urbanas e/ou com baixa renda. Citamos alguns a seguir.

3.1. Saneamento em pequenas propriedades rurais – Programa Pró-Rural

O Pró-Rural é um programa especial 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, capacitações e elaboração de projetos, além de contratar e fiscalizar as obras, com recursos próprios e/ou diretos do Governo do Estado. Obras também são executadas pelas prefeituras municipais, através de recursos federais não onerosos, a partir de projetos elaborados pelo Pró-Rural.

Em 2019 foram elaborados seis projetos de sistemas de água, beneficiando as comunidades de Baixo São Sebastião/Belém em Santa Maria de Jetibá, Alto São José em Atílio Vivacqua, Jaboticaba e Andana em Guarapari, Nove Horas em Santa Leopoldina e Santa Clara em Ibatiba. Estão em desenvolvimento seis projetos de água para as localidades de Barra de Mangarai e Ribeiro Limpo em Santa Leopoldina, Joassuba em Ecoporanga, São Jorge em Brejetuba, Assentamentos Nova Vitória e Onze de Agosto em Pinheiros, e Várzea Nova em Guarapari, e três projetos de esgotamento sanitário para as localidades de Barra de Mangaraí em Santa Leopoldina, Km20 em Boa Esperança e Água Claras em Águia Branca. No total, 12 projetos de água e três de esgotamento sanitário, que irão beneficiar 17 comunidades em 11 municípios.

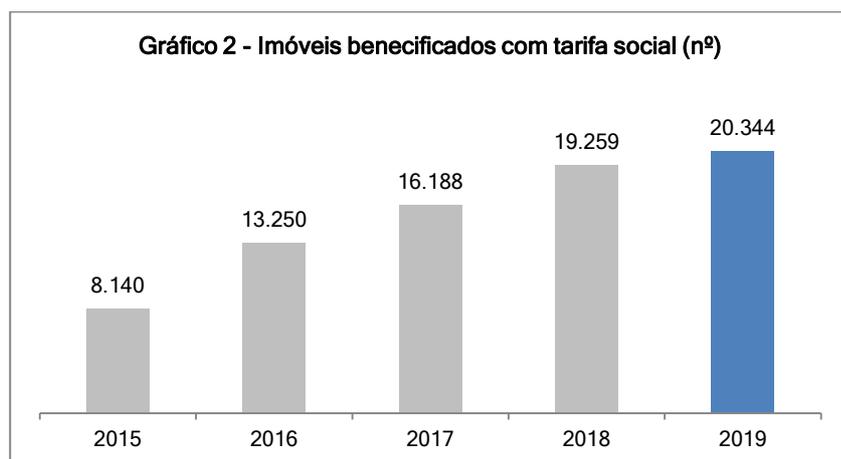
Foram realizadas em 2019 obras de melhorias no sistema de água existente na localidade de Cedrolândia (Nova Venécia), de implantação de novo sistema de água na Comunidade Rural de São Raimundo de Pedra Menina (Dores do Rio Preto), que passou a ser operado pela Cesan, e de abastecimento de água das Vilas Madalena, Cedro e Amizade a partir do sistema existente na sede municipal (Brejetuba), totalizando um investimento de R\$ 4,2 milhões.



Comunidade Rural de São Raimundo de Pedra Menina (Dores do Rio Preto)

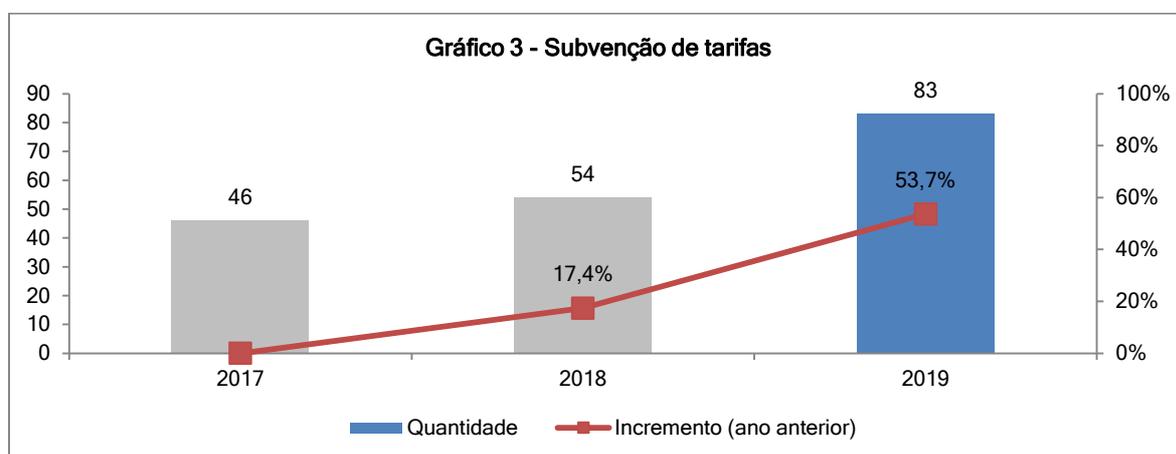
3.2. Tarifa Social

A tarifa social é um benefício que concede até 60% de desconto sobre as tarifas de água e esgoto para clientes de baixa renda inscritos nos programas sociais Bolsa Família, Bolsa Capixaba, Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) e Minha Casa Minha Vida - Faixa I. Em 2019, 1.085 novas famílias passaram a ser beneficiadas pela tarifa social, gerando uma receita de serviços de água e de esgoto de R\$ 8,4 milhões e um desconto estimado de R\$ 8,7 milhões em relação à tarifa residencial.



3.3. Subvenção

A subvenção de tarifa em 2019 teve um crescimento de 53,7% em comparação a 2018, sinalizando a eficiência das iniciativas da companhia na concessão do benefício a entidades filantrópicas e/ou unidades executivas. Conforme a Lei 12.101 de 27/11/2009, enquadram-se instituições que promovam, gratuitamente, e em caráter exclusivo, ações cujos objetivos preponderantes e permanentes sejam a saúde pública, o amparo e atendimento a crianças, adolescentes e idosos carentes, e a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de necessidades especiais, extensivo a todos os cidadãos. O desconto aplicado é de 50% no consumo calculado com base no consumo médio dos 12 meses anteriores à solicitação, sendo concedidos R\$ 403,7 mil em desconto em 2019.



4. MEIO AMBIENTE, RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES E CONTROLE DA QUALIDADE

4.1. Gestão ambiental

A gestão ambiental na Cesan contempla ações para regularização ambiental das unidades operacionais em todas as suas fases, com o objetivo de adequar as atividades da Cesan às legislações de meio ambiente, recursos hídricos, resíduos e uso e ocupação do solo. Tais ações, além de serem desenvolvidas em conjunto com as demais unidades responsáveis na empresa, envolvem a interlocução com órgãos gestores. Em 2019 foram realizadas 39 reuniões com tais órgãos: Instituto Estadual de Meio Ambiente (Iema), Agência Estadual de Recursos Hídricos (Agerh), Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo (Idaf), Agência Reguladora de Serviços Públicos do Espírito Santo (Arsp), e secretarias municipais de meio ambiente para tratamento e encaminhamento das demandas da Cesan.

Um destaque em 2019 foi a aprovação da resolução do Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH) 002/2019 em parceria com a Agerh, que estabelece critérios técnicos para outorga de lançamento de efluentes provenientes de empreendimentos de saneamento básico com fins de diluição em corpos de água superficiais no Estado.

A Cesan está presente em todas as 12 grandes regiões hidrográficas do Espírito Santo e tem se mantido atuante como membro dos comitês de bacia constituídos, além de participar ativamente do CERH.



Encontro de comitês de bacias reuniu especialistas na Rede Gazeta - 28-06-2019

O Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem também contribui para a redução da poluição ambiental causada pelo esgotamento sanitário no mar, nas lagoas e nos rios nas áreas de concessão, especialmente na bacia do rio Jucu e região do Caparaó. O programa inclui apoio nas questões sobre desastres ambientais e ainda atua na revitalização de cobertura vegetal e recuperação de bacias hidrográficas, fornecendo apoio técnico aos proprietários locais e sistemas de drenagem em estradas vicinais para evitar o carreamento de sedimentos para os rios.

4.2. Relações com a comunidade e educação ambiental

A Cesan desenvolve diversos programas e projetos voltados para divulgar a importância dos serviços prestados pela empresa, com a finalidade de promover a adesão, o diálogo e a aproximação com a comunidade de forma geral e o uso e a conservação dos sistemas de água e esgoto. O trabalho engloba as frentes: educação ambiental, comunicação social e mobilização comunitária. Existem dois e-mails para interação com a sociedade:

educa.ambiental@cesan.com.br e o comunidade@cesan.com.br. Tais programas envolvem visitas monitoradas às estações de tratamento de água e esgoto, abordagens domiciliares, reuniões com lideranças e a comunidade, capacitação em saneamento ambiental, visitas técnicas, atividades nas escolas, sonorização volante, dentre outras ações.

Em 2019 o público atendido foi de aproximadamente 40 mil pessoas.



Comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente - Prainha - Vila Velha

Para estreitar o relacionamento com a sociedade, a companhia

deu continuidade à prática de participação em feiras e eventos sociais e ambientais que são fomentados pelo governo estadual, municípios e demais entidades públicas e privadas, bem como parceiros.

Programa Comunicação Social e Mobilização Comunitária

- Comunicação social de obras
- Atendimento a demandas espontâneas das comunidades referentes aos serviços de água e esgoto
- Comunicação de interrupção programada nos sistemas de abastecimento de água via whatsapp
- Encontro com lideranças comunitárias

Programa de Educação Ambiental

- Cesan na escola
- Visitas técnicas monitoradas às ETAs e ETEs
- Unidade móvel de educação ambiental

4.3. Controle da qualidade

A Cesan monitora a eficiência das estações de tratamento de água e esgoto e o seu impacto ambiental. 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 (Siságua).

Qualidade da água: em 2019 a Cesan realizou 9% a mais de coletas de amostras e análises do que a legislação vigente determina. Os resultados são divulgados para a sociedade por meio de relatórios da qualidade da água impressos nas faturas de cobrança e nos relatórios anuais da qualidade da água entregues nos imóveis. As medições são realizadas no manancial, no processo de tratamento, reservação e distribuição da água. Em 2019 foram realizadas 1.581.587 análises na água tratada. A estrutura de controle da qualidade da Cesan conta com 91 laboratórios localizados nas estações de tratamento de água, laboratórios operacionais, e um laboratório central localizado em Cobi, no município de Vila Velha.



Laboratório da Cesan - Cobi - Vila Velha

Monitoramento do esgoto tratado: nas estações de tratamento de esgoto a Cesan mantém o controle dos efluentes conforme requisitos legais para lançamento em corpos receptores e condicionantes ambientais do licenciamento de cada unidade operacional. Para o monitoramento dos efluentes das estações de tratamento de esgoto em 2019, incluindo o atendimento à legislação vigente, a Cesan realizou 12.208 análises. Para a melhoria do controle operacional, a Cesan realizou ainda outras 14.790 análises de amostras coletadas nos sistemas de esgotamento sanitário. Também foi desenvolvido em 2019 o treinamento de

terceirizados nas atividades de coleta e análise para controle da qualidade do tratamento de esgoto em atendimento a condicionantes ambientais. Foi realizado no primeiro semestre um ciclo de treinamento para contratados sobre as coletas e o envio de amostras relacionadas ao monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES) em Nova Venécia, Barra de São Francisco e Castelo. O programa vai ser realizado anualmente com a ampliação do conteúdo que será trabalhado nos próximos treinamentos.

“Em 2019 foram realizadas 1.581.587 análises na água tratada. Para o monitoramento dos efluentes das estações de tratamento de esgoto, a Cesan realizou 12.208 análises e outras 14.790 para melhorias do controle operacional.”

Programa de monitoramento ambiental: em 2019 foi retomada a campanha de monitoramento ambiental dos seguintes sistemas de esgotamento sanitário que fazem parte do pacote de obras do Programa Gestão Integrada das Águas e da Paisagem: Conceição do Castelo, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina e Marechal Floriano, além dos da região do Caparaó: Irupi, Lúna, Ibatiba, Divino de São Lourenço e Dores do Rio Preto. O monitoramento nestes sistemas iniciou em 2013.

As análises realizadas (temperatura, pH, escherichiacoli, oxigênio dissolvido, nitrogênio total, fósforo total e demanda bioquímica de oxigênio, sólidos totais e turbidez) são as necessárias para o cálculo do Índice de Qualidade da Água (IQA). Neste ano também foram definidos os pontos de monitoramento dos novos sistemas da região de Cariacica e Viana com frequência de monitoramento trimestral e os parâmetros são os mesmos para o cálculo do IQA. Em 2020 este monitoramento ambiental também será ampliado para os demais sistemas que fazem parte do pacote de obras do Programa.

4.4. Programa Se Liga na Rede

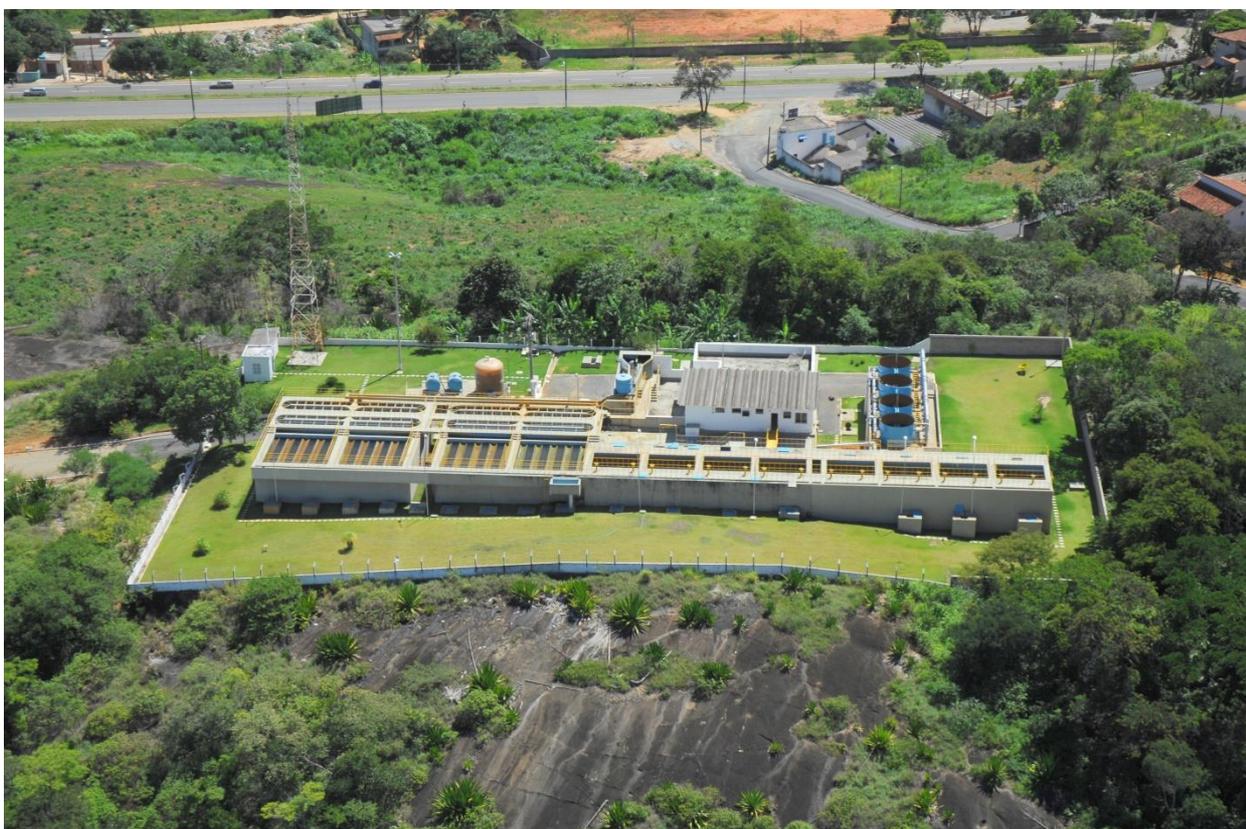
Em 2019, o Programa Se Liga na Rede iniciou 30 novas ações. Foram realizadas vistorias, ligação de imóveis com redes não aparentes, cobrança de tarifa por disponibilidade de infraestrutura, entrega de cartas circulares e notificações em parceria com prefeituras e Ministério Público. O conjunto de ações resultou em 880 novas ligações, totalizando 106.619 m³/ano de esgoto que passaram a ser coletados e tratados. Esse volume corresponde a 37 piscinas olímpicas que deixaram de ser lançadas em córregos, rios e lagoas do Espírito Santo, principalmente nos municípios da Região Metropolitana da Grande Vitória.



5. DESEMPENHO OPERACIONAL

O ano de 2019 se caracterizou pela continuidade no esforço de revisão e racionalização de contratos, além de redução de custos em todas as áreas da companhia.

A companhia também tem estimulado o uso da Metodologia de Análise e Solução de Problemas (Maspp), algo que vem contribuindo para a Cesan enriquecer a discussão sobre medidas que possam ajudar na redução das perdas de água tratada, sejam elas aparentes (consumos submetidos e não autorizados) ou reais (vazamentos). A meta é reduzir as perdas totais de água de 442 litros/ligação/dia em dezembro de 2019 para 429 litros/ligação/dia em dezembro de 2020. Os dados da evolução neste indicador são acompanhados diariamente.

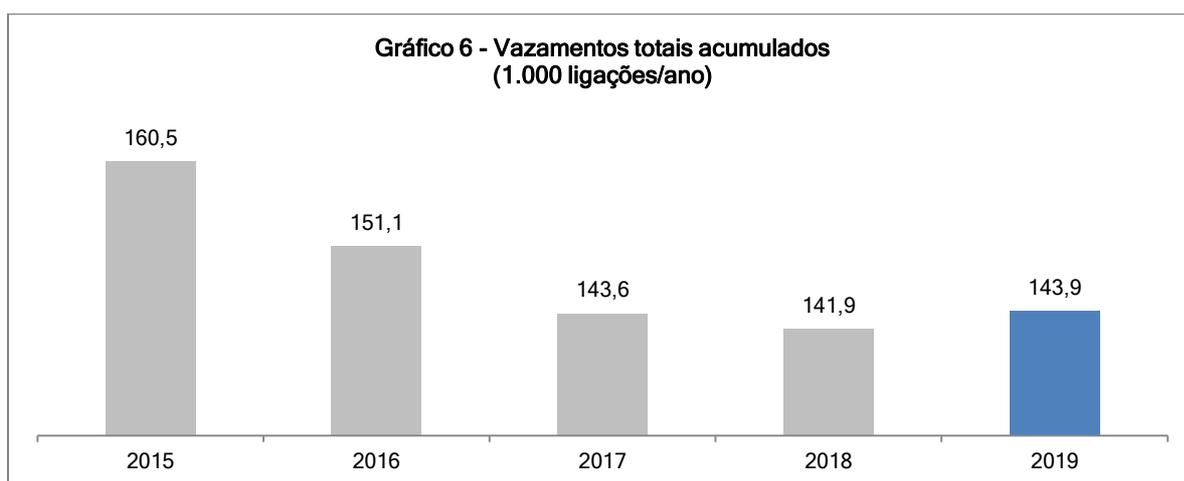
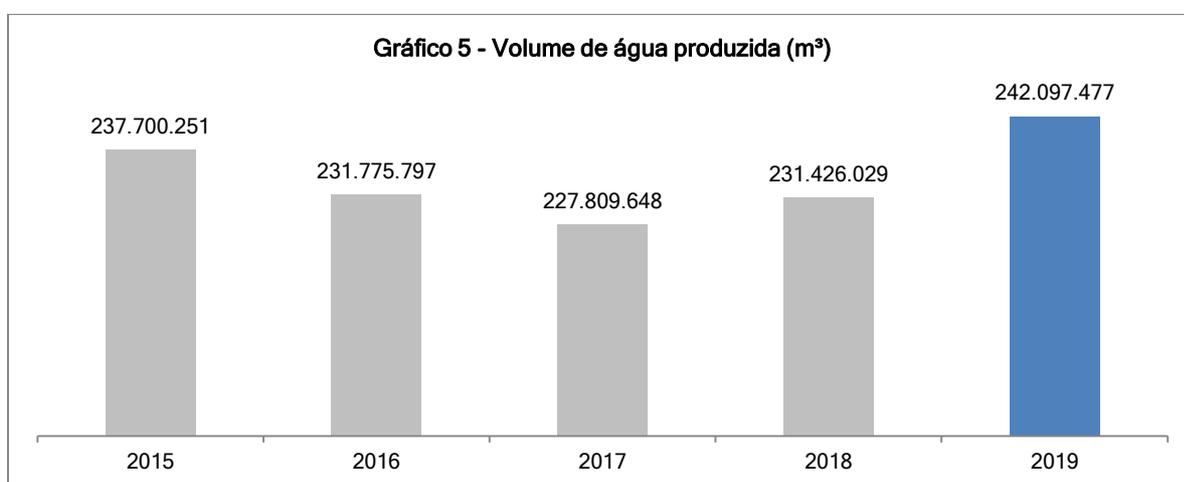
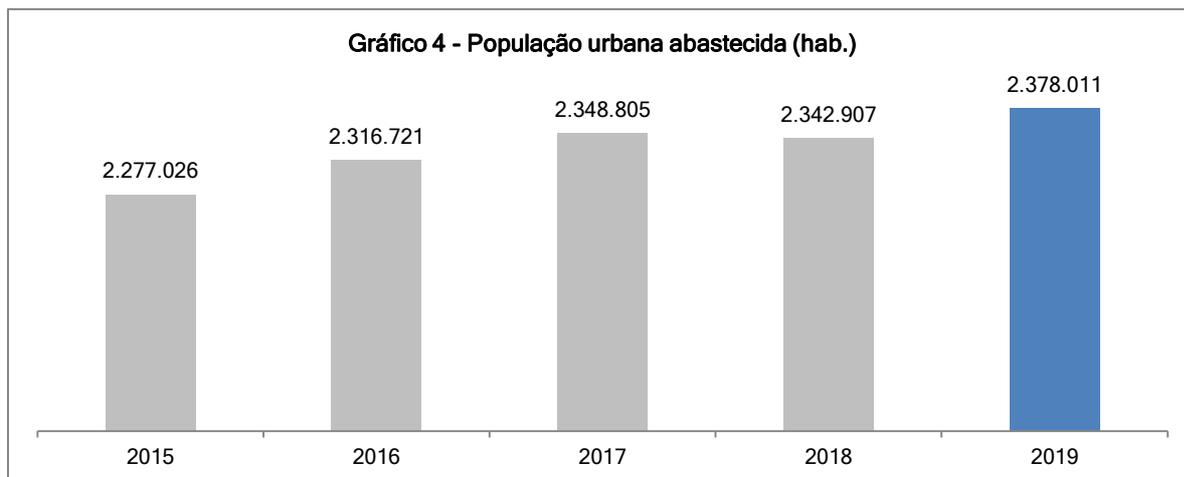


Estação de Tratamento de Água de Guarapari

5.1. Sistema de abastecimento de água

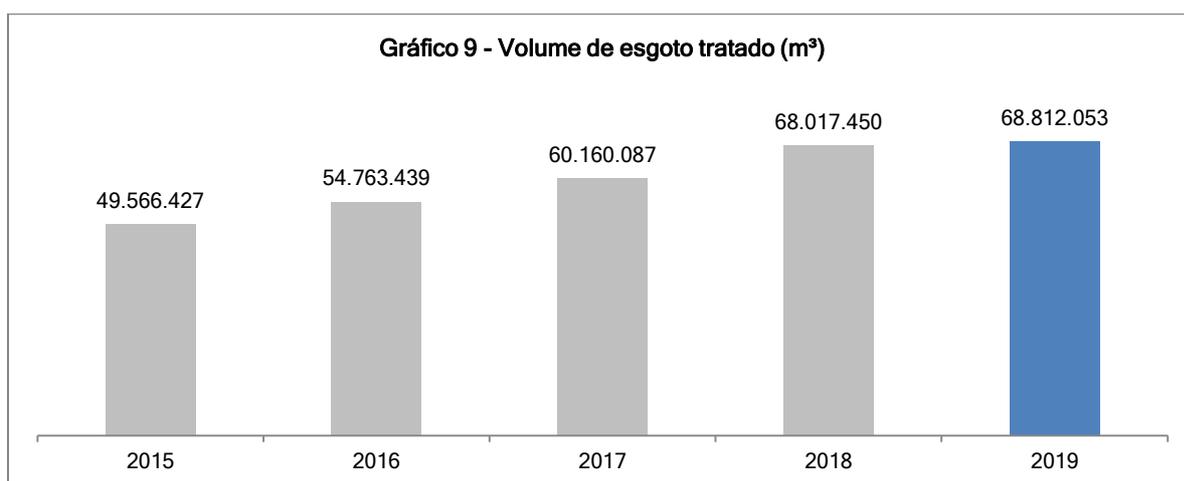
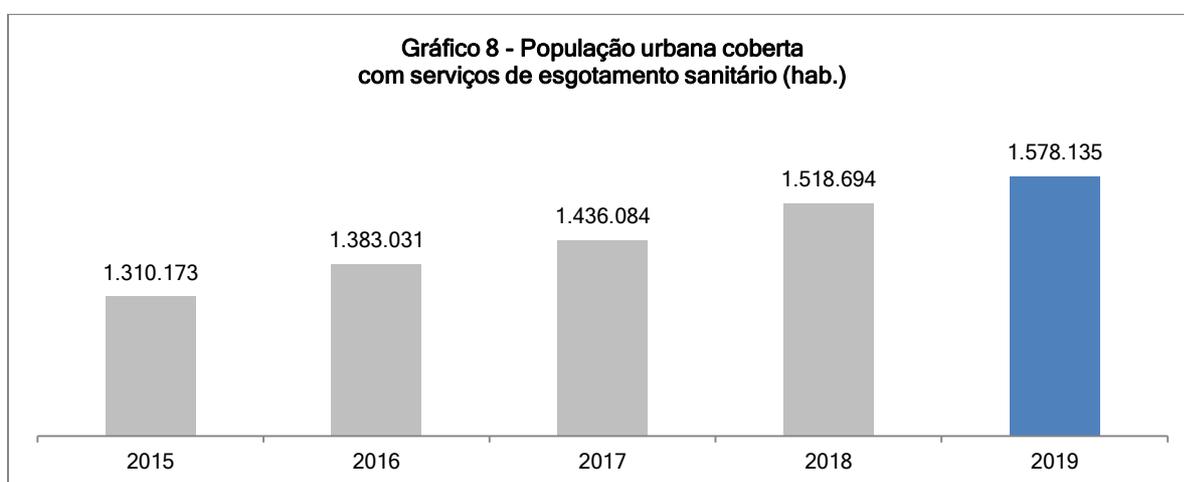
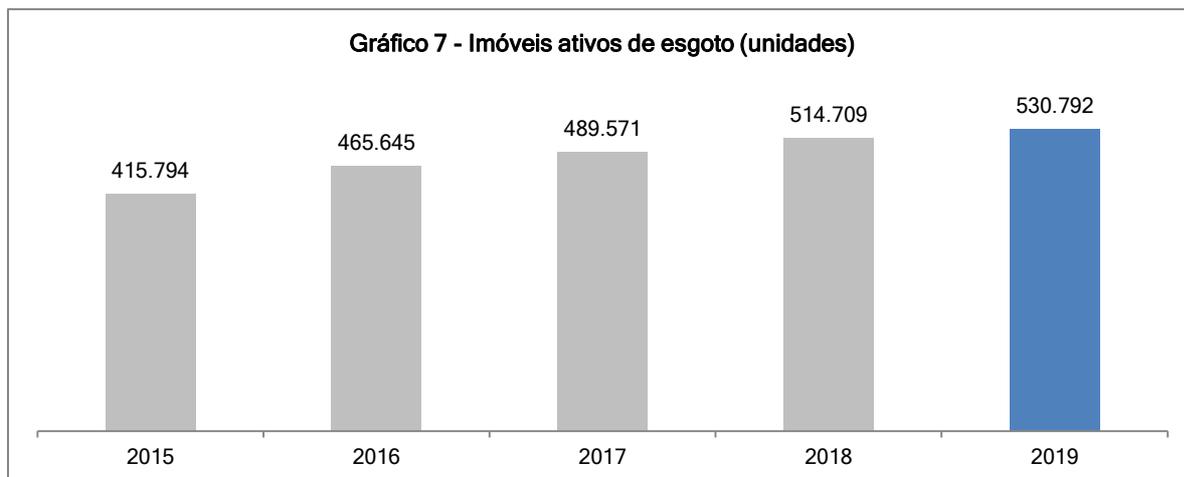
No exercício 2019, a Cesan ampliou seu sistema de fornecimento de água, adicionando 114 km de redes e adutoras, com 6 mil novas ligações, e abastecimento a 12 mil novos imóveis.

Em 2019, a Cesan abasteceu 2,4 milhões de pessoas com água tratada. Obras de expansão dos sistemas de abastecimento de água vêm acompanhando o crescimento da população.



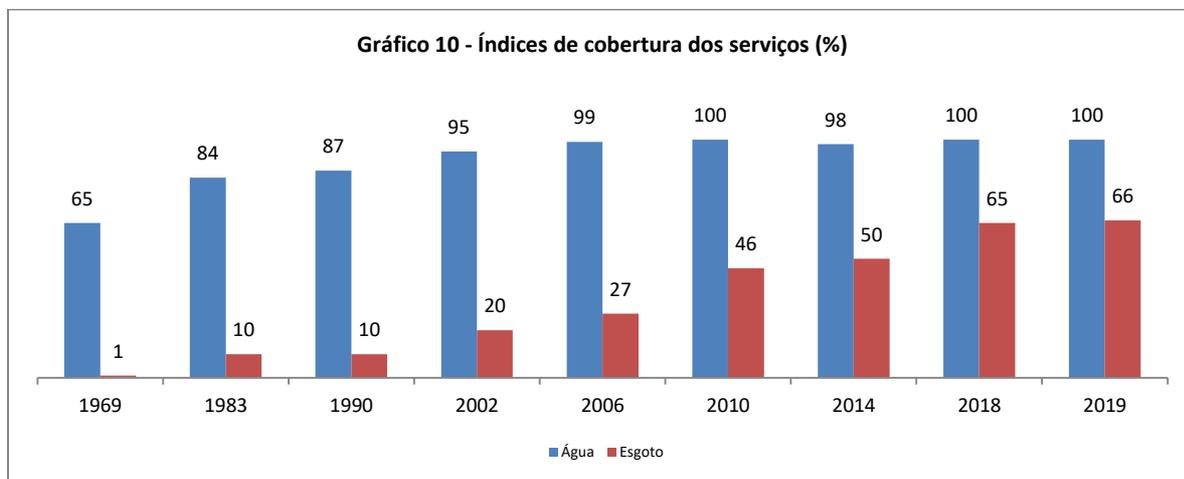
5.2. Sistemas de esgoto sanitário

Nos serviços de esgoto, a Cesan adicionou 115 km de redes e emissários ao seu sistema em 2019, com 8 mil novas ligações e 16 mil novos imóveis atendidos pela rede de coleta e tratamento.



As obras para ampliação do serviço de coleta e tratamento de esgotos, que implicam na construção de 617 km de redes coletoras e outras previstas para nove municípios do interior e ainda os de Cariacica e Vila Velha, irão evitar que 16,4 bilhões de litros de esgotos sejam despejados sem tratamento nas bacias hidrográficas da região, com prazo estimado de conclusão em 2025, visando à universalização.

Abaixo o gráfico histórico com os índices de cobertura dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto.



Os novos sistemas entregues, assim como os esforços para redução de perdas, impactaram positivamente o resultado econômico-financeiro de 2019 da companhia.



Estação de Tratamento de Esgoto de Pancas

6. DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

A Cesan obteve sucesso na gestão de suas receitas e arrecadações em 2019, apesar do momento econômico delicado do país. A arrecadação sobre a receita operacional bruta obtida em 2019 foi de R\$ 919,6 milhões (R\$ 853,4 milhões em 2018), um acréscimo de R\$ 66,2 milhões em relação a 2018. A receita operacional bruta foi de R\$ 962,4 milhões (R\$ 898,1 milhões em 2018), um acréscimo de R\$ 64,3 milhões se comparada à do ano anterior, com incremento das contribuições tanto do segmento de água quanto do de esgoto.

Como resultado dos esforços para melhoria de sua gestão, a Cesan é uma empresa que se coloca hoje entre as melhores companhias de saneamento do país, considerando: (a) com menor tempo de investimento; (b) resultado operacional, medido pela margem EBITDA na faixa de 36,7% em 2019, entre os melhores do país; (c) menores percentuais de comprometimento da receita com a folha de pagamento do país (em torno de 20,6%); e (d) capacidade de tomar crédito para investimentos de longo prazo a baixas taxas.

6.1. Receitas

A receita operacional bruta atingiu R\$ 962,4 milhões, em média 7,2% superior aos R\$ 898,1 milhões de 2018. As receitas com os serviços de abastecimento de água aumentaram 6,3% em relação ao exercício de 2018, enquanto as receitas com os serviços de esgotamento sanitário aumentaram 9,3%.

Os principais fatores que influenciaram o aumento nas receitas foram:

- O reajuste tarifário de 4,99% autorizado pela Arsp no mês de agosto, com efeito integral sobre as tarifas a partir de setembro/2019; e
- O incremento no número de economias a partir da entrada em operação de vários sistemas de esgotamento sanitário e crescimento no serviço de abastecimento de água.

Composição da receita operacional bruta	31.12.2019	31.12.2018	Varição (%)
Serviços de Abastecimento de Água	670.780	631.216	6,3
Serviços de Esgotamento Sanitário	291.647	266.930	9,3
	962.426	898.146	7,2

Gráfico 11 - Receita operacional bruta (R\$ milhões)

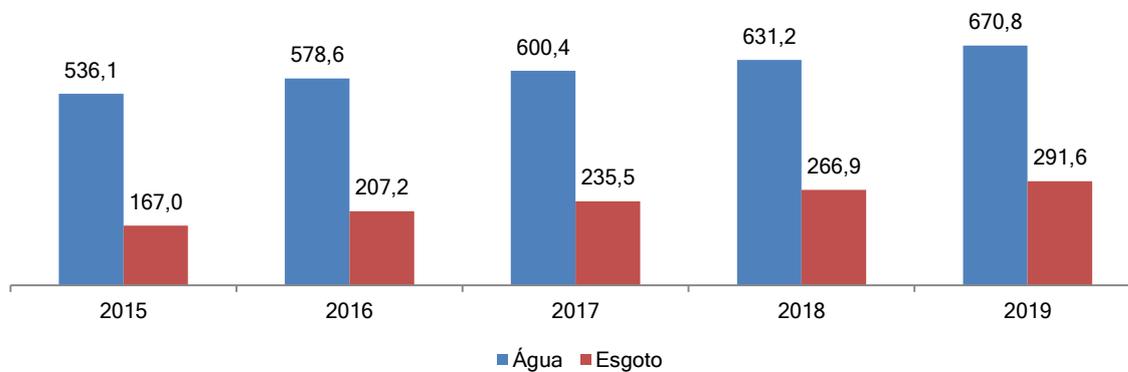


Gráfico 12 - Receita operacional bruta em 2019

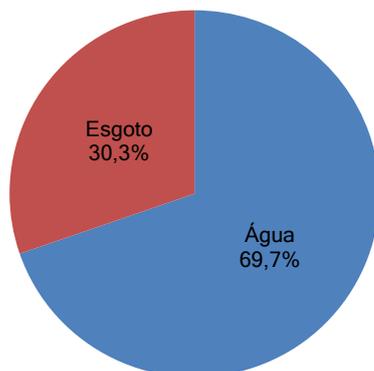


Gráfico 13 - Serviços de abastecimento de água

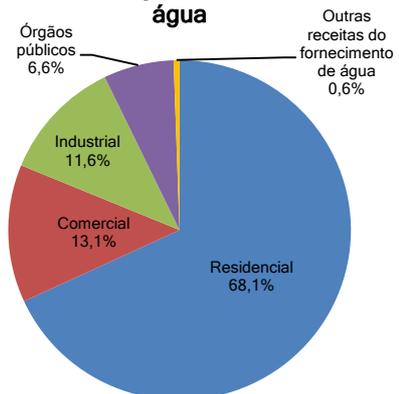
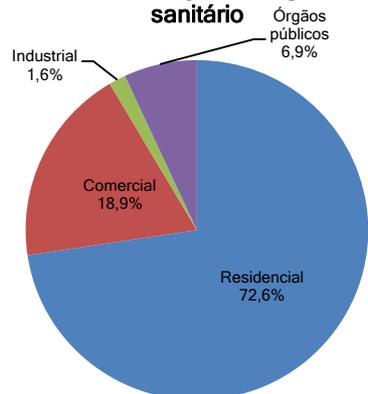


Gráfico 14 - Serviços de esgotamento sanitário



6.2. Custos e despesas

Os custos dos serviços prestados alcançaram R\$ 460,0 milhões contra R\$ 433,4 milhões em relação ao exercício de 2018, um aumento de 6,1%, principalmente pelo aumento das despesas com materiais, serviços de terceiros e energia elétrica, devido a reajustes de contratos e tarifas, bem como a entrada de novos sistemas de abastecimento de água e tratamento de esgoto.

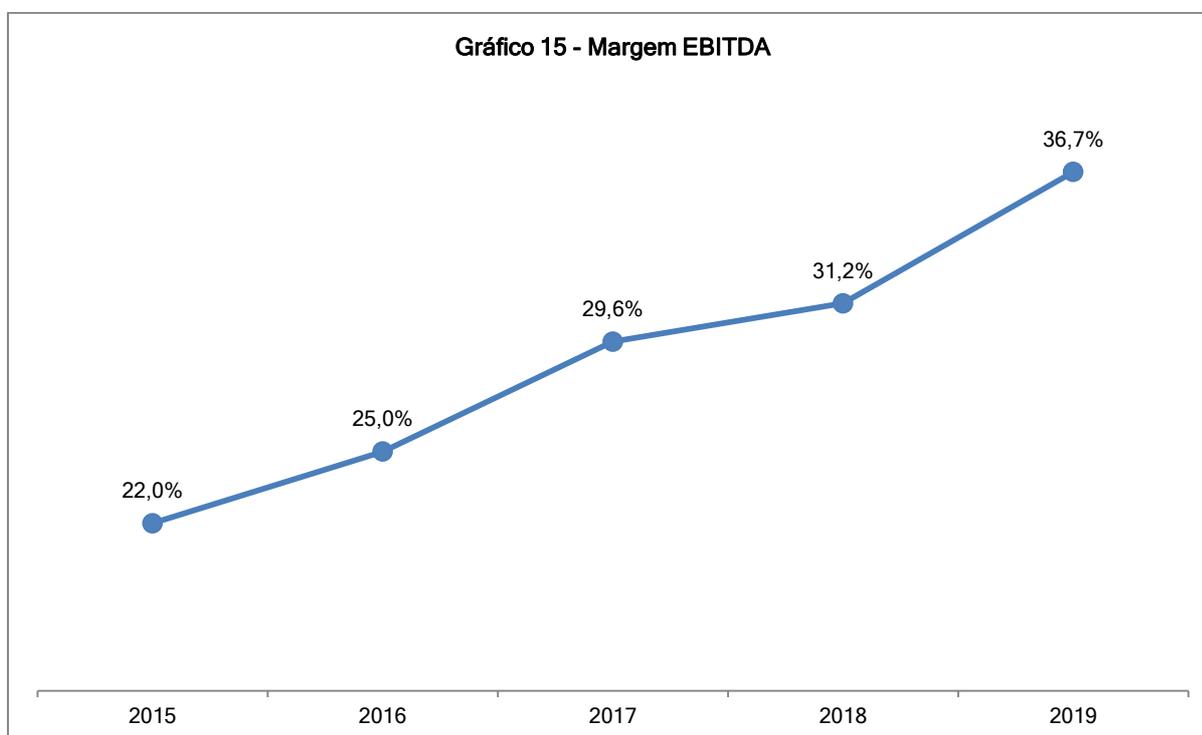
Custo dos serviços prestados	31.12.2019	31.12.2018
Despesas com pessoal	(116.936)	(114.099)
Despesas com materiais	(20.564)	(16.969)
Despesas com serv. terceiros	(134.085)	(122.466)
Depreciação/Amortização	(92.397)	(89.337)
Energia Elétrica	(96.028)	(90.573)
	(460.010)	(433.444)
Despesas comerciais	31.12.2019	31.12.2018
Despesas com pessoal	(22.096)	(21.943)
Despesas com materiais	(95)	(61)
Despesas com serv. terceiros	(39.518)	(34.830)
Perdas no recebimento tarifas	(46.423)	(53.821)
Reversão de perdas	47.777	10.570
Outras despesas	(889)	(3.786)
	(61.244)	(103.871)
Despesas administrativas	31.12.2019	31.12.2018
Despesas com pessoal	(59.412)	(58.780)
Despesas com materiais	(3.533)	(3.370)
Despesas com serv. terceiros	(23.156)	(21.239)
Outras despesas	(6.837)	(5.797)
Despesas tributárias	(10.847)	(3.817)
	(103.785)	(93.003)

Outras (despesas)/receitas operacionais líquidas	31.12.2019	31.12.2018
Subvenções para investimentos	3.927	3.801
Venda de bens do imobilizado	-	1.559
Vistorias e obras encomendadas	250	1.191
Pequenas receitas eventuais	798	985
Constituição de provisões	(67.396)	(12.222)
Reversão de provisões	7.536	11.662
Custo de bens baixados	(465)	(1.269)
	(55.350)	5.707

As despesas atingiram o valor de R\$ 220,4 milhões em 2019, contra R\$ 191,2 milhões em 2018, representando um aumento de 15,3%, impactadas principalmente pelo reconhecimento neste exercício de provisões de processos judiciais.

6.3. EBITDA

A margem EBITDA³ ficou em 36,7% em 2019, contra 31,2% em 2018, um crescimento de 5,5%.

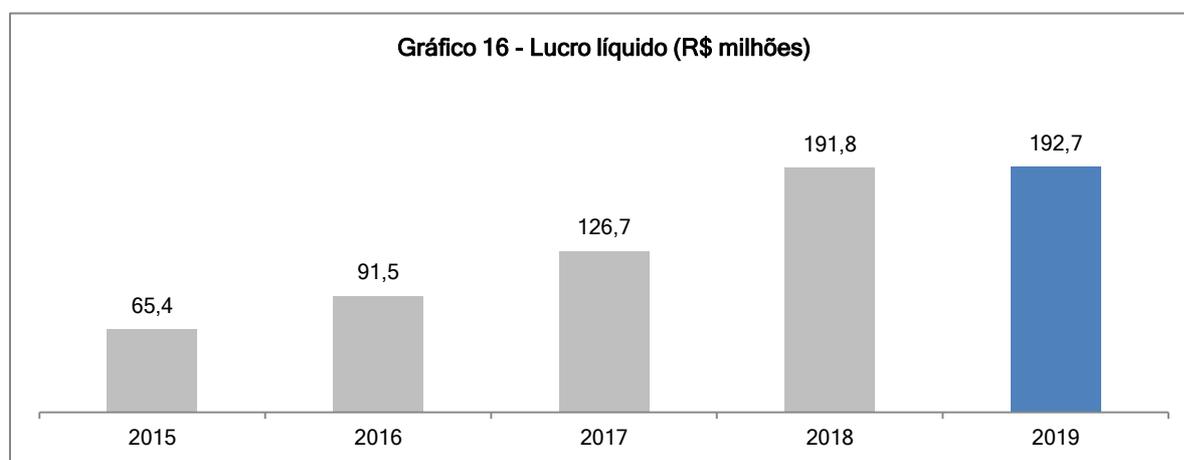


³EBITDA é a sigla em inglês para Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization. Em português, Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização (também conhecida como LAJIDA).

6.4. Resultado

O lucro líquido da Cesan em 2019 foi de R\$ 192,7 milhões (R\$ 191,8 milhões em 2018), totalizando um aumento de 0,5% em relação ao exercício anterior, impactado principalmente pelo reconhecimento de provisões cíveis e trabalhistas de processos judiciais antigos em que houve sentença desfavorável para a companhia durante este exercício. A companhia vem implantando ações administrativas de forma a mitigar riscos de novos processos, bem como buscando acordos judiciais e extrajudiciais para reduzir seu passivo.

Composição do lucro líquido do exercício	31.12.2019	31.12.2018	Variação (%)
Receita bruta dos serviços	962.426	898.146	7,2
Deduções da receita	(90.879)	(85.032)	6,9
Custo dos serviços prestados	(460.010)	(433.444)	6,1
Despesas comerciais e administrativas	(165.030)	(196.875)	(16,2)
Participações dos empregados	(13.166)	(13.083)	0,6
Resultados dos serviços de construção	2.747	3.030	(9,3)
(Outras despesas) receitas operacionais líquidas	(55.350)	5.708	(1069,8)
Resultado financeiro	22.227	23.249	(4,4)
Impostos	(10.280)	(9.908)	3,8
	192.686	191.791	0,5



Os indicadores econômicos e financeiros demonstram a consolidação dos resultados positivos da Cesan no decorrer dos anos.

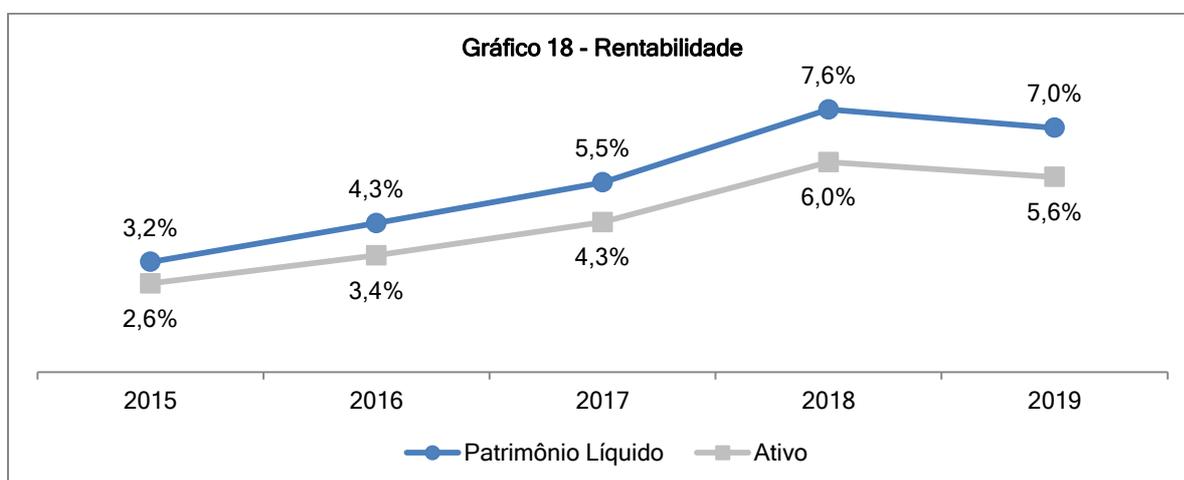
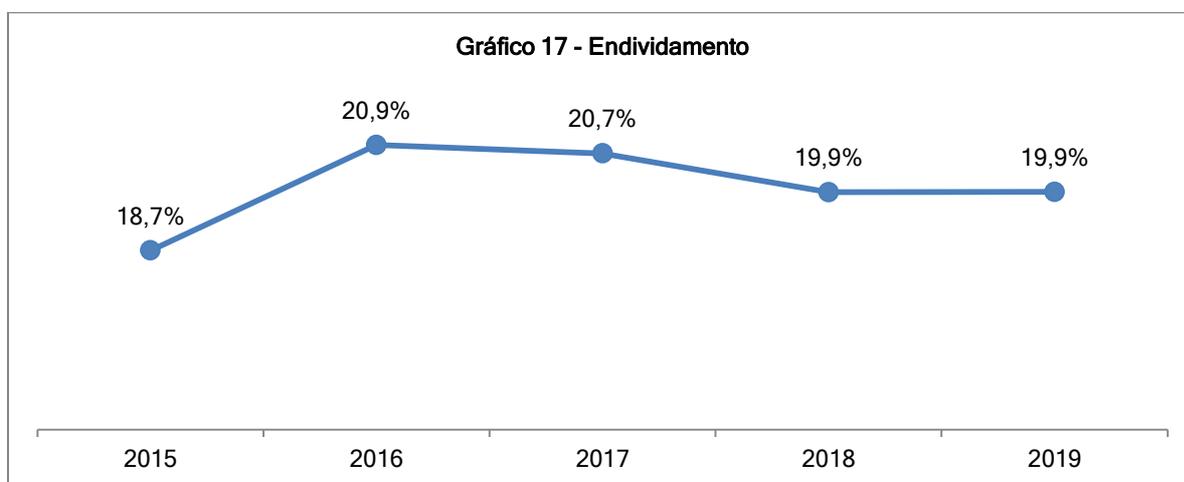
Indicador	Unidade	Sentido	2015	2016	2017	2018	2019
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS							
Margem líquida com depreciação	%	▲	9,3	11,6	15,2	21,4	20,0
Liquidez corrente	-	▲	1,3	1,4	1,4	1,6	1,7
Evolução da receita (água + esgoto)	%	▲	3,1	11,8	6,4	7,4	7,2
Receita por ligação ativa (água + esgoto)	R\$	▲	913	979	1.048	1.095	1.153
Composição do endividamento (curto prazo / longo prazo)	%	▼	32,4	29,4	31,0	35,9	36,8

6.5. Endividamento e rentabilidade dos ativos

A companhia encerrou o exercício de 2019 com um passivo de R\$ 684,8 milhões (R\$ 633,1 milhões em 31.12.2018), representando um aumento de 8,2%, principalmente pelo reconhecimento de provisões para processos judiciais e do aumento do passivo atuarial.

O índice de endividamento sobre o ativo permaneceu em 19,9% em 2019 (mesmo percentual do ano anterior).

A rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido foi de 7,0% (7,6% em 2018) e sobre os ativos, de 5,6% (6% em 2018).



6.6. Remuneração aos acionistas

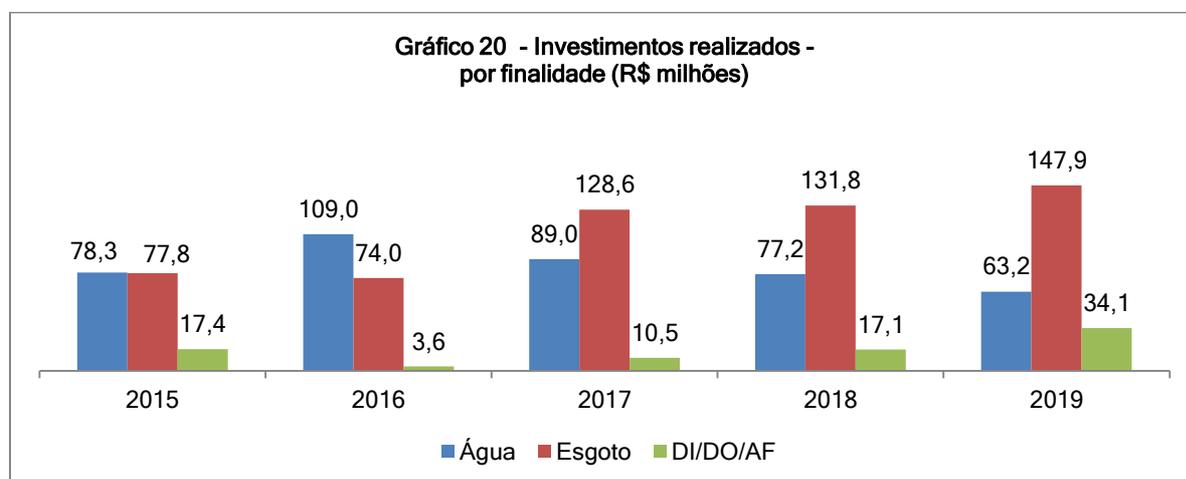
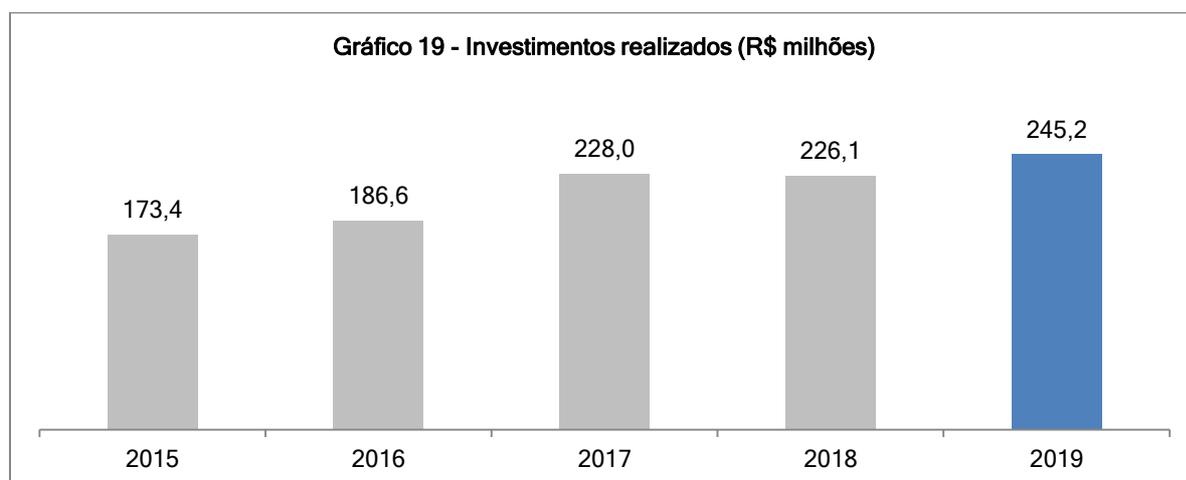
Conforme determina o Estatuto Social, foi apurado o montante de R\$ 47,2 milhões para distribuição sob a forma de dividendos para os acionistas da Cesan. A proposta de distribuição será apresentada para apreciação na Assembleia Geral Extraordinária a ser realizada em 2020.

7. INVESTIMENTOS

A Cesan em 2019 investiu R\$ 245,2 milhões, estes alinhados com o Planejamento Estratégico do Governo do Estado do Espírito Santo e o Plano de Desenvolvimento do Espírito Santo 2030, denominado Plano ES-2030, que tem como objetivo universalizar os serviços de saneamento básico no Estado até o final do Plano.

Os investimentos realizados pela Cesan foram destinados da seguinte forma: R\$ 63,2 milhões em obras de melhorias e expansão do abastecimento de água, R\$ 147,9 milhões em obra de melhorias e expansão do serviço de coleta e tratamento de esgoto e R\$ 34,1 milhões em desenvolvimento institucional, operacional e aquisições de ativo fixo, que abrangeram 52 municípios e beneficiaram a 2,4 milhões de pessoas com o serviço de abastecimento de água e 1,6 milhão de pessoas com o serviço de coleta e tratamento de esgoto, proporcionando a manutenção da universalização do serviço de abastecimento de água nas áreas atendidas pela Cesan, o aumento da cobertura de esgoto ao ritmo da universalização até 2030 e a melhoria contínua em seus sistemas de gestão para manutenção da qualidade de seus serviços, que são marca dessa companhia há 52 anos.

Para 2020, estão previstos investimentos de R\$ 421,7 milhões, sendo 63% com recursos próprios e o restante aportado por outros financiadores tais como BIRD, BNDES, CEF e BNB.



7.1. Sistemas de abastecimento de água

As melhorias e ampliações dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAAs) da Cesan beneficiam 2,4 milhões de habitantes. Entre os empreendimentos entregues em 2019, destacam-se as obras de ampliação dos sistemas existentes, que garantem que o abastecimento de água acompanhe o crescimento populacional das cidades atendidas. Entre as regiões beneficiadas com estas obras estão os municípios de Serra (setorização de sistemas e SAA de Cidade Nova da Serra), Cariacica (complementação do sistema de abastecimento Nova Rosa da Penha), Apicá (ampliação do sistema), Ecoporanga (melhorias no sistema de Imburana e Cotaxé), Muqui (complementação do SAA de Morubia), Dolores do Rio Preto (sistema da comunidade de São Raimundo de Pedra Menina) e Nova Venécia (melhorias no SAA de Cedrolândia). Além disso, em 2019 se destacam os investimentos realizados na ampliação do sistema de abastecimento de água de Jacaraípe, no município de Serra, e a Barragem dos Imigrantes, que vai garantir segurança hídrica para a Região Metropolitana da Grande Vitória.



Travessia da Adutora DN 800 mm - Cobi - Vila Velha

7.2. Sistemas de esgotamento sanitário

As obras para implantação, ampliação e melhoria dos sistemas de esgotamento sanitário beneficiam 1,6 milhão de habitantes. Entre os empreendimentos de destaque em 2019, estão os investimentos na ampliação dos serviços de coleta e tratamento do esgoto através das PPPs nos municípios de Serra e Vila Velha, e na implantação de sistemas de esgotamento sanitário em Pinheiros, Cariacica, Santa Maria de Jetibá, Conceição do Castelo, Vila Velha (Ponta da Fruta), Viana, Guarapari (Meaípe, Enseada Azul e Nova Guarapari), Santa Leopoldina e municípios da região do Caparaó. Também são significativos os investimentos realizados pela Cesan na ampliação dos sistemas de esgotamento sanitário existentes, de forma a garantir que o serviço acompanhe o crescimento populacional nas áreas que já são atendidas.



Estação de Tratamento de Esgoto de Pinheiros

7.3. Parcerias Público-Privada (PPPs)

Diante da meta de atingir a universalização da cobertura com serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto sanitário até o ano de 2030, nas regiões de sua concessão, a Cesan e o Governo do Estado do Espírito Santo desenvolveram estudos para ampliação, operação e manutenção dos sistemas de esgotamento sanitário na Região Metropolitana da Grande Vitória. O estabelecimento de PPPs é uma estratégia da Cesan, cujo objetivo é aumentar a cobertura com serviços de esgotamento sanitário, fazendo com que ocorra a melhoria da qualidade de vida da população e do meio ambiente.

Foram estabelecidas, até o momento, três PPPs que irão reforçar as iniciativas da Cesan na atividade de coleta e tratamento de esgoto, para atendimento aos municípios de Serra e Vila Velha (2015 e 2017, respectivamente) e Cariacica (início previsto para 2020).

Serra: Em 2015 entrou em operação a PPP no município de Serra, na modalidade de concessão administrativa, para ampliação, manutenção e operação do sistema de

esgotamento em todo o município. O prazo do contrato de concessão é de 30 anos. O objetivo da PPP é fazer com que Serra tenha sua cobertura elevada para 95% até o ano de 2023. Atualmente, a cobertura de esgoto no município é de 87,75%, com 21 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) e 156 Estações Elevatórias de Esgoto Bruto (EEEBs) em operação.



Estação de Tratamento de Esgoto de Mangueiros na Serra

Vila Velha: 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 de 11 anos com 95% de cobertura dos serviços de coleta e tratamento de esgoto até o ano de 2028. O índice atual é de 62,61%. O prazo do contrato de concessão é de 30 anos.

Cariacica: A concessão, prevista para 2020, se destina ao atendimento de todos os 40 bairros do município de Cariacica, beneficiando 129 mil pessoas com serviços de coleta e tratamento de esgoto. Para atingir a meta de elevar para 95% a cobertura com serviços na região, que atingiu o índice de 48,31% em 2019, está prevista a construção de uma nova ETE Pedreiras, ampliação da ETE Flexal e da ETE Bandeirantes, aumentando a capacidade de tratamento em 700l/s, e construção de 556 km de redes coletoras de esgoto, propiciando 42 mil novas ligações.

7.4. Águas e paisagem

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 adequadas para os respectivos usos, bem como salvaguardado 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, em municípios de atuação da Cesan;
- 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 da poluição dos corpos d'água.

Já estão em andamento as obras nos municípios de Ibatiba, Dolores do Rio Preto, Lúna, Irupi, Conceição do Castelo, Divino de São Lourenço, Marechal Floriano, Santa Leopoldina e Santa Maria de Jetibá.

Destaca-se que os recursos financiados do Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem obtidos pelo Estado são aplicados na Cesan como aumento de capital social, permitindo a boa liquidez financeira da companhia e, conseqüentemente, abrindo margem para obtenção de outros financiamentos para ampliar cada vez mais a oferta dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Andamento das obras do programa:

Turnkey Cariacica 1 (CT 190/2018): em 2019 foi dado início ao desenvolvimento do estudo de concepção e projeto básico. O mesmo foi concluído para apresentação em janeiro de 2020.

Turnkey Cariacica 2-Viana Bairros (CT 191/2018): durante o ano foi desenvolvido o estudo de concepção e projeto básico, a apresentação foi feita em dezembro de 2019.

Os contratos preveem construção de redes e elevatórias necessárias para atendimento com ligações de esgoto para 10.429 novos imóveis em Cariacica e 3.070 em Viana. A execução das obras será por sub-bacia, o que vai permitir o início da operação imediatamente após a conclusão da implantação das redes coletoras e elevatórias.

Contratos DBO⁴ Vila Velha: O lote 1, que engloba os Sistemas de Grande Terra Vermelha e Balneário Ponta da Fruta, prevê a implantação de uma estação de tratamento de esgoto de 150 l/s, e redes e elevatórias necessárias para atendimento com ligações de esgoto para 9.561 imóveis. E o lote 2 prevê a ampliação da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de Araçás dos atuais 400 l/s para 900 l/s. Novas ligações estão previstas na PPP de Vila Velha, que serão viabilizadas após ampliação dessa estação.

Novos sistemas:

A Cesan retomou em 2019 a discussão com o Bird quanto à inclusão de novos empreendimentos no interior do Estado, demonstrando a situação atual de estudos, projetos e licenças nos municípios aos quais se destinam os novos empreendimentos. Uma primeira versão do Plano de Reassentamento Involuntário e o Relatório Ambiental foram submetidos à análise do Banco em um pacote que envolve os municípios de Castelo, Distrito de Pedra Menina (Dores do Rio Preto), Domingos Martins e Afonso Cláudio. Esses documentos são os primeiros a serem analisados pelo Banco antes da liberação da contratação. Foram solicitadas revisões em 2020 e as mesmas estão sendo providenciadas. Até o momento as revisões do planejamento de obras de Pedra Menina e Castelo já foram reapresentadas para o Banco. A previsão de envio do planejamento para os demais municípios é: Domingos Martins e Afonso Cláudio até maio de 2020 e Muqui, Atilio Vivacqua e Apicacá até julho de 2020. Tem-se também a expectativa de que os planejamentos destinados aos primeiros municípios enviados para análise (Pedra Menina e Castelo) tenham a contratação liberada pelo Banco até junho de 2020.



Estação de Tratamento de Esgoto Conceição do Castelo

⁴DBO é sigla para demanda bioquímica de oxigênio ou demanda biológica de oxigênio que corresponde à quantidade de oxigênio consumido na degradação da matéria orgânica no meio aquático por processos biológicos, sendo expresso em miligramas por litro (mg/L).

7.5. Resumo dos investimentos

A Cesan nos últimos 4 (quatro) anos investiu no estado do Espírito Santo o valor de R\$ 886,0 milhões, em obras de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, desenvolvimento institucional e operacional e ativo fixo, tanto no interior quanto na Grande Vitória.

RESUMO	FONTES	2016	2017	2018	2019	Total
INTERIOR						
ÁGUA	CESAN - GOV ES - GOV ES / FUNASA - GOV ES / OGU	8,6	10,5	17,1	11,6	47,8
ESGOTO	CESAN - BIRD - BNB - BNDES - CAIXA - GOV ES / FUNASA	17,1	44,8	64,9	55,5	182,2
TOTAL INTERIOR		25,7	55,2	82,1	67,1	230,1
GRANDE VITÓRIA						
ÁGUA	CESAN - CAIXA - GOV ES - GOV ES / OGU	73,9	49,4	30,9	18,9	173,0
ESGOTO	CESAN - BIRD - BNDES - CAIXA	46,2	75,4	60,6	84,1	266,3
TOTAL GRANDE VITÓRIA		120,1	124,8	91,5	103,0	439,3
DIVERSOS EM ÁGUA E ESGOTO - INTERIOR E GRANDE VITÓRIA						
ÁGUA	CESAN	26,5	29,1	29,2	32,7	117,5
ESGOTO	CESAN - GOV ES	10,8	8,4	6,2	8,3	33,6
TOTAL DIVERSOS		37,2	37,5	35,4	41,0	151,2
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, OPERACIONAL E AQUISIÇÃO DE ATIVO FIXO						
TOTAL DI/DO/AF		3,6	10,5	17,1	34,1	65,4
TOTAL GERAL		186,6	228,0	226,1	245,2	886,0

7.6. Investimentos planejados x realizados

A Cesan no último ano planejou para o estado do Espírito Santo o valor de R\$ 373,3 milhões, em obras de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, desenvolvimento institucional e operacional e ativo fixo, tanto no interior quanto na Grande Vitória, tendo sido realizados R\$ 245,2 milhões.

RESUMO	FONTES	PLANEJADO	REALIZADO
INTERIOR			
ÁGUA	CESAN - BNB - GOV ES - GOV ES / OGU	26,0	11,6
ESGOTO	CESAN - BIRD - BNB - BNDES - CAIXA - GOV ES / FUNASA	86,5	55,5
TOTAL INTERIOR		112,5	67,1
GRANDE VITÓRIA			
ÁGUA	CESAN - CAIXA - GOV ES - GOV ES / OGU	40,9	18,9
ESGOTO	CESAN - BIRD - BNDES - CAIXA - GOV ES	108,5	84,1
TOTAL GRANDE VITÓRIA		149,4	103,0
DIVERSOS EM ÁGUA E ESGOTO - INTERIOR E GRANDE VITÓRIA			
ÁGUA	CESAN	29,3	32,7
ESGOTO	CESAN	6,8	8,3
TOTAL DIVERSOS		36,1	41,0
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, OPERACIONAL E AQUISIÇÃO DE ATIVO FIXO			
DI/DO/AF	CESAN - BIRD - CAIXA	75,3	34,1
TOTAL DI/DO/AF		75,3	34,1
TOTAL GERAL		373,3	245,2

8. RECURSOS HUMANOS

A Cesan conta com 1.382 empregados, dos quais 957 atuam na Região Metropolitana da Grande Vitória e 425 no interior. Em 2019 a companhia deu início a estudos para melhoria do clima organizacional, estruturando um plano de ação para gestão do clima baseado nos resultados da pesquisa realizada com a força de trabalho.

A companhia segue adotando medidas para melhorar a segurança do trabalho, fechando o ano sem o registro de acidentes graves/gravíssimos entre os empregados próprios.

A empresa capacita e desenvolve seus empregados, estagiários, aprendizes e gestores, visando à formação, à atualização e ao aperfeiçoamento profissional. Em 2019 tivemos a média de 36,66 horas de treinamento por empregado ativo. As atividades envolvem 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 ainda diversos programas de qualidade para a melhoria contínua das condições de trabalho dos empregados, impactando a retenção de talentos, a redução de absenteísmo, o aumento de produtividade e a qualidade dos serviços. Destacam-se os atendimentos aos empregados e familiares por meio do serviço social, os programas de educação financeira, de prevenção e tratamento à dependência química, de preparação para a aposentadoria e de reabilitação funcional, além de ações preventivas de saúde e encaminhamentos a tratamento no âmbito da saúde mental.

O percentual de despesas com pessoal em relação ao total de receitas operacionais foi reduzido de 21,7% para 20,6%, fruto do esforço para contenção das despesas e aumento das receitas.

O passivo trabalhista de pessoal próprio (número de reclamações ativas) foi reduzido em 12,3% no período de dois anos,



Apresentação do Planejamento Estratégico aos empregados

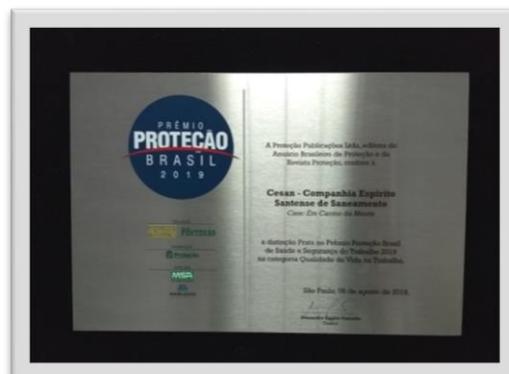
com ações de mitigação de riscos como auditorias

de medicina e segurança do trabalho, auditoria de frequência, implantação de política de redução do passivo trabalhista, conciliação em processos trabalhistas e reuniões periódicas com as áreas. O tema “redução do passivo trabalhista” passou a ser estruturado e acompanhado como indicador a partir de janeiro de 2017.

9. PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

A Cesan ficou colocada em terceiro lugar no Prêmio de Qualidade de Vida no Trabalho 2019, com o projeto 'Em cantos da mente', um programa desenvolvido pelo serviço social da empresa. A premiação ocorreu em agosto de 2019, durante a Expo Proteção - 8ª Feira Internacional de Saúde e Segurança no Trabalho, no Expo Center Norte, em São Paulo.

A companhia foi contemplada com o segundo lugar no Prêmio Ser Humano, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos Seccional Espírito Santo (ABRH-ES), o maior reconhecimento na área de gestão de pessoas no Espírito Santo. A premiação ocorreu em novembro de 2019.



10. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

OE	INDICADORES ESTRATÉGICOS	UNID.	SENTIDO	META 2019	RESULTADO 2019
OE1	IC004 - Margem EBITDA ⁵	%	▲	29,0	36,7
	IC051 - Execução orçamentária do custeio	%	▼	95-105%	98,6
OE2	ICm02 - Índice de satisfação dos clientes	%	▲	72,0	76,4
OE3	IC018 - Índice de cobertura urbano de esgoto	%	▲	65,0	66,1
	IC055 - Índice de adesão aos SES ⁶	%	▲	84,0	88,5
OE4	IC026 - Índice de qualidade da água distribuída	%	▲	98,0	98,9
	ISp03 - Eficiência de remoção de DBO ⁷	%	▲	85,0	87,4
	ISp11 - Continuidade no abastecimento de água	%	▲	99,0	99,7
OE5	ISp14 - Indicador de perdas totais de água por ligação	l/lig/dia	▼	404,0	442,4
	IC059 - Índice de realização dos compromissos ambientais	%	▲	100,0	102,4
	IFn15 - Índice de evasão de receitas	%	▼	5,9	4,5
OE6	IFn04 - Execução orçamentária dos investimentos	%	▲	80,0	65,7
	IPa07 - Projetos estratégicos implantados no prazo	%	▲	86,0	92,4
OE7	IC065 - Índice de favorabilidade do clima organizacional	%	▲	62,5	56,7
	IC060 - Índice de redução do passivo trabalhista	%	▼	-3,0	-2,8
	IC064 - Índice de conformidade da gestão	%	▲	75,0	88,0

⁵ EBITDA – Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, que significa Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização

⁶ SES – Sistema de Esgotamento Sanitário

⁷ DBO – Demanda Bioquímica de Oxigênio

11. AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES

11.1. Riscos

Origem: Externa (Ameaças)

Tipo: Macroeconômico

Riscos / Ações realizadas:

Desequilíbrio financeiro: Foram publicadas resoluções disciplinando gastos, com diversas medidas a serem adotadas na companhia, visando à necessidade de acompanhamento da execução orçamentária (receitas, despesas e investimentos), alinhada aos projetos do Governo do Estado relativos ao controle e qualificação de gastos, bem como a permanente necessidade de adoção de medidas que visem à aplicação dos recursos de forma econômica. Em 2019, foi publicada a Resolução nº 6080/2019 em janeiro, que foi atualizada pela Resolução 6140/2019 publicada em agosto. Em janeiro 2020, já foi publicado novo normativo, com medidas atualizadas, pela Resolução 6194/2020. Além disso, a alta direção da empresa, juntamente com os assessores, coordenadores e gerentes, realizam reuniões de monitoramento do orçamento empresarial, no Comitê Permanente de Gestão Estratégica (CPGE) e no Comitê Permanente de Investimentos (COMPETI), conforme o cronograma anual de reuniões. As instâncias de Governança, como o Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, também recebem relatórios do controle orçamentário, visando o equilíbrio financeiro da empresa.

Tipo: Ambiental e Tecnológico

Riscos / Ações realizadas:

Desabastecimento / Incapacidade dos sistemas de absorver demanda: Realizadas ações para implementar e ampliar programa da rede hidrométrica. Aprovada licitação para implantação de poços nos sistemas do interior. Realizadas reuniões junto aos órgãos de interface (IEMA, AGERH, IDAF, ARSP, Secretarias Municipais de Meio Ambiente) para tratamento e encaminhamento das demandas da CESAN. Parceria estabelecida entre CESAN, AGER (Agência de Recursos Hídricos) e a empresa Statkraft para operação compartilhada do Rio Bonito, para garantir o abastecimento público da Região Metropolitana. No item 7.1 estão descritas as obras entregues para ampliação dos sistemas existentes a fim de garantir que o abastecimento de água acompanhe o crescimento populacional das cidades atendidas, como por exemplo a Barragem dos Imigrantes - Rio Jucu, para segurança hídrica da Região Metropolitana.

Piora na qualidade da água devido à degradação dos mananciais: Realizado o controle contínuo da qualidade por meio do programa de monitoramento dos sistemas de abastecimento de água. Aprovação da Resolução CERH 002/2019 em parceria com a AGERH e que estabelece critérios técnicos para outorga de lançamento de efluentes provenientes de empreendimentos de saneamento básico com fins de diluição em corpos de água superficiais no estado. Implantação do Plano de Segurança da Água nos Sistemas da Gerência Metropolitana Sul (ETAS e Captações). Destaque para as ações do Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem, citadas no item 7.4.

Tipo: Social

Riscos / Ações realizadas:

Aumento da inadimplência: Assinado novo contrato de Cobrança e de Recuperação de Créditos que geraram resultados positivos, ampliando as ações para matrículas ativas no Interior do ES e Inativas em todo o Estado. Realizadas melhorias no procedimento de negativação e incrementos da base cadastral a ser cobrada/negativada. Realização de feirões para ampliar a oferta de condições especiais para negociação de débitos e ampliação do benefício da tarifa social, bem como da subvenção de tarifas.

Tipo: Legal

Riscos / Ações realizadas:

Perda de concessões rentáveis: Em 2019 foram firmados 17 contratos, dos quais 07 estavam vencidos, totalizando 40 concessões renovadas: Afonso Cláudio, Alto Rio Novo, Apiacá, Barra de São Francisco, Divino São Lourenço, Domingos Martins, Ecoporanga, Mantenópolis. Marechal Floriano, Muniz Freire, Pancas, Pedro Canário, Santa Teresa, São Roque do Canaã, São Gabriel da Palha, Venda Nova Imigrante e Vitória.

Mudança do Marco Regulatório: Foram realizadas contribuições nas discussões das Medidas Provisórias, bem como no Projeto de Lei e na elaboração de notas técnicas. Emitidos pareceres para celebração de novos contratos de programa, incluindo parecer de padronização nº 102/2019 para dar maior celeridade nas aprovações internas e regularização de concessões. Internamente, foram realizados diálogos entre a presidência e os gestores, com atualizações das mudanças na Lei 11.445/07 e do andamento do novo marco regulatório, e demais assuntos relativos ao poder concedente, PMSBs e manutenção das concessões.

Defasagem da tarifa média para cobrir os investimentos: Criado Grupo de Trabalho pela Resolução nº 6087/2019, com o objetivo de estudar e apresentar propostas de reajuste tarifário a ser aplicado na Cesan, conforme as especificidades da legislação vigente, à Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP). O reajuste tarifário aprovado pela ARSP foi de 4,99%, em agosto de 2019. Além das ações de redução de despesas citadas no Item 11.1 - Ações para mitigar risco de desequilíbrio financeiro.

Origem: Interna (Fraquezas)

Tipo: Financeiro

Riscos / Ações realizadas:

Baixo retorno dos investimentos em SES: Realizada a ampliação das vistorias de interligação ao SES, pela Gerência Comercial, e implementado plano de abordagens e reuniões com a comunidade em novos sistemas e sistemas já implantados com baixa adesão pela Divisão de Relações com a Comunidade. Ampliado o cadastro à tarifa social.

Tipo: Social

Riscos / Ações realizadas:

Aumento do passivo trabalhista: Interação entre Gerência de Recursos Humanos e Coordenadoria de Assuntos Jurídicos, a fim de mitigar ao máximo potenciais processos trabalhistas. Implantada uma Política estruturada de redução sustentável do passivo trabalhista com ações para mitigar as causas originárias das reclamações trabalhistas; realização de auditorias de frequência tratadas em reuniões periódicas com as unidades; desenvolvimento de ações visando “Mitigar Condições Raízes Identificadas nos Laudos Periciais quanto as Ações Trabalhistas” pela Gerência de Recursos Humanos. Também estão em andamento tratativas para acordos em processos trabalhistas.

Paralisia das tomadas de decisão: Elaborados instrumentos normativos estabelecendo limites e delegações de competências a fim de trazer maior segurança jurídica às decisões tomadas na empresa: Resolução 6149/2019 - Competências para assinaturas de anotações de responsabilidade técnica; Resolução 6169/2019 - Limites e competências para assinaturas de defesas perante a órgãos de defesa do consumidor; Resolução 6170/2019 - Limites e competências relativas a processos judiciais e procedimentos da Coordenadoria de Assuntos Jurídicos; Resolução 6175/2019 - Disciplina a delegação de competências para assinatura de instrumentos contratuais, efetivação de contratações e autorização de despesas. Realizados workshops e treinamentos sobre o regulamento de licitações da CESAN e elaboração de termo de referência e criada comissão permanente de elaboração de modelos de termo de referência, minutas de contrato e de editais para licitação.

Perda de credibilidade da marca: Disseminado o Projeto Acertar do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), visando à melhoria da confiabilidade e exatidão dos dados da empresa, exibidos e consultados por órgãos governamentais e de meios de comunicação de todo o país. Implementadas ações para evitar mídia negativa: divulgação interna da pressão mínima de abastecimento para evitar reclamação de falta d'água; avaliação mensal das empresas contratadas quanto à qualidade dos serviços executados; execução de plano de paralisação e comunicação prévia aos clientes; criação de modelo de procedimento de fiscalização e realizado curso de pavimentação.

Tipo: Tecnológico**Riscos / Ações realizadas:**

Aumento nas perdas reais e/ou aparentes de água: Em 2019, foram realizadas as seguintes ações: atualização do Programa de prevenção, redução e controle de perdas de água; definição, conciliação e divulgação de metas (Perdas GER, VD e VU); elaboração de termo de referência para contratação de consultoria para auxiliar na elaboração de contratos de desempenho; interação com unidade para monitoramento das ações por meio do Sistema de Acompanhamento de Metas (SAM) e com a Gerência de Tecnologia da Informação para automatização de relatórios do SINCOP e do BI-Perdas e do cálculo da perda aparente (balanço hídrico); interação com Gerência de Projetos Estratégicos para compatibilizar investimentos aos PMSBs; realizadas reuniões bimestrais para prestação de contas à Diretoria e de interação com partes interessadas para atender solicitações. Em dez/19 foi criada a Coordenadoria de Combate às Perdas (P-CCP), subordinada a Presidência da CESAN.

Não conclusão dos projetos de infraestrutura hídrica: Atuação contínua de licenciamento os empreendimentos. Em 2019 foram recebidas licenças as seguintes ETAs: Vale Esperança, São Gabriel da Palha, Ponta da Fruta, Presidente Kennedy e ETA Caçaroca. No item 7.1 estão descritas as principais obras entregues em 2019, referentes ao Sistemas de Abastecimento de Água, e no item 7.4 está descrito o andamento do Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem que, dentre outras coisas, visa garantir o acesso à água, em quantidade e qualidade adequadas para os respectivos usos, e a sua salvaguarda para futuras gerações.

Tipo: Conformidade**Riscos / Ações realizadas:**

Descumprimento das obrigações contratuais dos PMSBs: Realizado monitoramento da execução da Programação de Investimentos, considerando o andamento das obras dos PMSBs, nas reuniões do Comitê Permanente Estratégico de Investimentos (COMPETI). Em dezembro/2019 foi criado o escritório de gerenciamento de projetos na P-CPE com a finalidade de monitorar a carteira de projetos estratégicos e contabiliza-los com os PMSBs. Foram entregues as obras: SES Nova Venécia Parte2; SAA Timbuí; SAA Imburana e Cotaxé; Aduora ETA Cobi; SAA Morúbia; Setorização Civit; SAA Pedra Menina; SAA Nova Rosa da Penha; ETE Floresta do Sul; SAA Apiacá e SAA Cedrolândia.

Descumprimento da legislação e dos compromissos ambientais: Realizada contratação do serviço de transporte por barco para realização de coletas na Baía de Vitória. O índice de atendimento ao programa de monitoramento ambiental apresentou resultados bem próximos à meta de 100%. A Divisão de Controle da Qualidade realizou treinamentos para contratados sobre coleta e envio de amostras relacionadas ao monitoramento dos SES, sendo duas turmas em Santa Teresa; duas em Nova Venécia; duas em Barra de São Francisco e uma Castelo. Realizado registro diário de produto não conforme na recepção de amostras, acompanhados por meio de indicador.

11.2. Oportunidades

Ampliação da captação de recursos: Assinados contratos com BNDES e Banco do Nordeste, cujo montante financiado soma mais de R\$ 266 mi. Estão em análise pelo Ministério das Cidades pelo programa Avançar Cidades, cartas consultas para 7 (sete) empreendimentos que somam quase R\$ 160 mi. Para o período de 2019 a 2023, estão garantidos recursos de mais de R\$ 2 bilhões captados no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), Banco do Nordeste e Caixa Econômica, além da geração de caixa próprio para investimentos.

Ampliação das concessões: Realizado levantamento das ações dos PMSB dos Municípios de Alfredo Chaves, Alegre, Aracruz, Baixo Guandu, Colatina, Governador Lindemberg, Guaçuí, Ibirapu, Iconha, Itaguaçu, Itapemirim, Itarana, Jerônimo Monteiro, Marataizes, Marilândia, Mimoso do Sul, São Domingos do Norte, São Mateus e Sooretama. Realizadas reuniões com os municípios manifestaram interesse na Cesan, sendo que em Aracruz foi publicada a lei autorizativa e firmado Contrato de Programa. A operação da Cesan no município teve início em 2020.

Ampliação de parcerias e desenvolvimento de novos negócios: Conforme informações do item 7.3 Parcerias Público-Privada (PPPs), foi iniciado o processo de contratação da PPP Cariacica e da PMI de reúso. Estão em funcionamento as PPPs de Serra e Vila Velha. Além disso, foram realizadas reuniões junto aos órgãos de interface da área de meio ambiente (IEMA, AGERH, IDAF, ARSP, Secretarias Municipais de Meio Ambiente) para tratamento e encaminhamento das demandas da Cesan.

Benchmarking com empresas de referência: Participação nas seguintes Câmaras Técnicas da AESBE: Controle da Qualidade; Gestão Ambiental; Gestão Empresarial; Regulação; Jurídica; Logística, Suprimentos e Materiais; Comercial; Desenvolvimento Operacional e Contabilidade e Finanças. Participação nos Encontros Nacional de Comitês de Bacia e da Associação Brasileira de Recursos Hídricos, com apresentação de trabalho técnico e no II Seminário Nacional de Recursos Hídricos e Saneamento Ambiental da ABES, com apresentação de trabalho técnico; V Simpósio de Automação em Saneamento; Curso intensivo ACERTAR - Auditar Informações de Saneamento Ambiental; XI Congresso Brasileiro de Regulação, 5ª ExpoABAR; 6º Seminário Nacional de Gestão de Perdas de Água e Eficiência Energética; Rodadas de Benchmarking Prodfor.

Construção da sede própria: Em 2018 o anteprojeto da Sede Própria foi contratado e repassado à Diretoria para avaliação. Repassado modelo de contratação da Central Faça Fácil de Cariacica para subsidiar a decisão sobre o sequenciamento das ações de contratação através de PPP. Diante da nova gestão da empresa, estão sendo estudadas alternativas de locação de imóveis no Centro de Vitória, alinhadas as diretrizes da SEGER - Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos.

Expansão dos serviços de esgotamento sanitário: No item 7.2 estão descritos todas as obras entregues e demais ações realizadas para expansão dos serviços de esgotamento sanitário.

Programa governamental de ampliação da disponibilidade hídrica: No item 7.4 está descrito todo o andamento do Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem.

Regularização de ligações de água e esgoto: Realizado mapeamento de usuários potencialmente clandestinos em áreas irregulares da Grande Vitória, por meio do sistema GIS. Intensificado o combate às perdas e a regularização de clandestinos por meio contratos de crescimento vegetativo e de setorização, sendo que em 2019 foram concluídos os contratos de Setorização Civit e Nova Rosa da Penha.

Uso de novas tecnologias: implementado Projeto de Eficiência Energética com diversas ações: instalação de lâmpadas tipo LED; compra de equipamentos de climatização e de refrigeração com o objetivo de reduzir consumo de energia elétrica e renovados produtos da linha branca. Implementação do Sistema Legal One, gerenciador de escritórios e departamentos jurídicos, que permite centralizar informações, gerenciar o contencioso, consultivo e reduzir riscos. Realizadas melhorias nos sistemas de informação da empresa, como o

12. PERSPECTIVAS

A Cesan segue firme no propósito de universalizar os serviços de saneamento onde atua e na busca por novas concessões e negócios, ampliando os níveis de atendimento com água tratada, coleta e tratamento de esgoto. A atuação da companhia orienta-se pela responsabilidade em manter a solidez financeira necessária à prestação de serviços com qualidade, que garanta a satisfação dos clientes com níveis adequados de serviço, bem como o investimento em programas de formação e capacitação de seus profissionais, tendo sempre o cliente como foco principal.

A companhia estima que a revisão de processos de gestão, já iniciada em 2019, proporcionará diversos benefícios para o desempenho operacional, como a melhoria no relacionamento com clientes através de utilização de aplicativo de mensagens instantâneas; redimensionamento da força de trabalho com impacto na redução do custo operacional; redução de perdas de água tratada; melhoria na gestão dos sistemas via IOT (internet das coisas); implantação de processos eletrônicos; e incremento no número de pessoas atendidas pelo programa de Tarifa Social (15 mil novos beneficiários). O programa tem a meta de beneficiar um total de 35 mil famílias.

O plano de negócios da Cesan, atualizado em 2019, abrange o período de 2020 a 2024 e orienta o planejamento estratégico a ser colocado em prática nos próximos anos. Cabe ressaltar que foi concluído no final do ano de 2019, portanto não considera os reflexos da pandemia que o mundo vem enfrentando desde o início de 2020. Certamente, a depender da extensão do impacto na economia, haverá uma revisão do plano de negócios tão logo seja possível consolidar as tendências decorrentes do novo cenário socioeconômico.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Rafael Grossi Gonçalves Pacífico (presidente)

Carlos Aurélio Linhalis, Cláudia Vera Dallapicola Teixeira Contarato, Fabiano Venturim Canal, José Alves Paiva, José Marcos Travaglia e Pedro Meneguetti

DIRETORIA EXECUTIVA

Carlos Aurélio Linhalis

Diretor-Presidente

Weydson Nascimento Ferreira

Diretor Administrativo e Comercial

Rodolpho Gomes Có

Diretor Operacional

Thiago José Gonçalves Furtado

Diretor de Engenharia e Meio Ambiente