

Relatório de Sustentabilidade Cesan 2019



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Sumário

Mensagem da Administração 03

Sobre o relatório 05

A Cesan 07

Governança Corporativa, Ética e Conformidade 10

Desempenho Econômico e Operacional 14

Estratégia Sustentável 24

Públicos de Relacionamento 30

Sumário de Conteúdo GRI 40

Objetivos do desenvolvimento sustentável

Ao longo deste relatório, referenciamos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Acompanhe as ações da Cesan que se alinham aos ODS e suas metas por meio de indicações ao longo do documento.



CAPÍTULO 1	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Mensagem da Administração

102-14, 102-15

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

O ano de 2019 foi o melhor da história da Cesan – um resultado que é fruto do comprometimento de nossa equipe e das iniciativas que a companhia vem adotando para reduzir seus custos, aumentar seu mercado, reavaliar seus processos internos para garantir maior agilidade no atendimento e resposta às demandas externas, modernizar a governança e se adequar ao novo marco regulatório. Com isso, em um ano morno para a economia brasileira, nossa receita operacional foi 7,2% superior à registrada em 2018 e 1,6% acima do valor planejado para o exercício.

Outra grande evidência da assertividade dessas iniciativas foi a renovação de 40 concessões nos 52 municípios atualmente atendidos pela Cesan (sendo 17 delas em 2019), 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. Destaque para a renovação na cidade de Vitória, capital do estado, assegurando assim a manutenção da rota de crescimento da companhia.

Registramos também um número crescente de entregas de sistemas de água e de esgoto com investimentos na ordem de R\$ 245,3 milhões só em 2019, ampliando a infraestrutura existente e a qualidade dos serviços prestados à população. Entregamos 97,8 km de redes e adutoras de água, seis mil novas ligações e 12 mil novos imóveis abastecidos. No serviço de esgotos foram entregues 144,4 km de redes e emissários, oito mil novas ligações e 16 mil novos imóveis com coleta e tratamento.

O fornecimento de água já cobre a totalidade das áreas urbanas de concessão da Cesan, mas nem todas as áreas abastecidas com água tratada pela companhia contam com serviço de coleta e tratamento de esgoto. Assim, de forma a acelerar o atendimento à meta de saneamento básico, três importantes Parcerias Público-Privadas (PPPs) estão encaminhadas: duas já estabelecidas nos municípios de Serra e Vila Velha (2019) e uma em Cariacica com licitação no início de 2020.

Cabe salientar que a Agenda 2030 da ONU propõe, no ODS 6 (um dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável), a universalização do fornecimento de água e saneamento básico até o ano de 2030. Nesse contexto, estamos nos preparando para dar nossa contribuição à sociedade e nos esforçando para atender à meta indicada pela ONU dentro do prazo sugerido.

Também temos buscado uma proximidade cada vez maior com as comunidades dos 52 municípios onde atuamos. Em apenas seis meses, realizamos mais de 100 reuniões nessas localidades com a presença de nosso corpo diretivo para ouvir as necessidades de nossos clientes, desenvolvemos ações de educação ambiental e programas de visitas às ETAs e ETEs. Além disso, atuamos de forma constante nos comitês de bacias, o que tem gerado impacto positivo nas rotinas para licenciamento ambiental e no relacionamento com a sociedade.

Seguimos firmes no propósito de universalizar os serviços de saneamento, ampliando os níveis de atendimento com água tratada, coleta e tratamento de esgoto onde atuamos e na busca por novas concessões e negócios. Mas é importante ressaltar que nosso plano de negócios, atualizado em 2019 e que abrange o período de 2020 a 2024, 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 regional, haverá uma revisão desse plano tão logo seja possível consolidar as tendências decorrentes do novo cenário socioeconômico.

Mas, na certeza de estar sempre buscando empreender nossos melhores esforços para prestação de serviços, alinhados com os anseios da população capixaba, a Cesan reafirma seu compromisso de perseguir a melhoria de qualidade e eficiência, contribuindo para o bem-estar dos cidadãos, para a preservação do meio ambiente, para o desenvolvimento social da região onde atua e satisfação das necessidades de seus colaboradores.



Boa leitura

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	CAPÍTULO 2	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Sobre o Relatório

102-21, 102-29, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-54

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Por mais um ano, a Cesan publica seu relatório de sustentabilidade seguindo os direcionamentos da *Global Reporting Initiative* (GRI) em sua versão *Standards* (opção Essencial). Este material cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e apresenta os

principais resultados da companhia a partir dos temas relacionados na matriz de materialidade, além daqueles definidos como de maior impacto para os seus públicos de interesse. 102-48, 102-49, 102-50, 102-54

Materialidade

102-21, 102-29, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-54

Para a construção do relatório, foi realizado um estudo para entender quais os temas mais importantes para os públicos de interesse da companhia: sociedade, clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e poder concedente.

No processo de construção foram mapeadas as principais tendências do setor que resultaram em tópicos pré-

-selecionados submetidos à consulta com as partes interessadas (internas e externas) da Cesan. A consulta foi aplicada no formato de pesquisa on-line para o grupo de empregados e dos *stakeholders* externos. Para presidente, diretores e líderes, ela foi realizada por meio de entrevistas presenciais. O total foi de 4.094 respostas, sendo:

- | | | |
|---|---|--|
| 3.488 clientes | 23 ONG | 7 imprensa |
| 197 comunidades | 22 líderes internos | 5 acionistas |
| 78 empregados | 12 instituições financeiras | 4 sindicato |
| 62 fornecedores | 8 membros de conselho (fiscal e administração) | 4 executivos |
| 62 governo | 7 universidades/ centros de pesquisa | 3 órgão regulador |
| 29 associações e entidades de classe | | 83 identificados como "outros públicos" |

Com isso, os tópicos materiais priorizados para a companhia foram:

1. Acesso e Disponibilidade de Água Doce
2. Desempenho Operacional
3. Estratégia para o Clima
4. Gestão Ambiental
5. Perdas de Água
6. Gestão de Águas Residuais
7. Impactos dos Sistemas Naturais de Água
8. Qualidade e Segurança do Produto
9. Gestão de Riscos Operacionais
10. Gestão de Pessoas
11. Relacionamento com Clientes

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

A Cesan

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



ETE em Piúma
Crédito Jorge Sagrilo

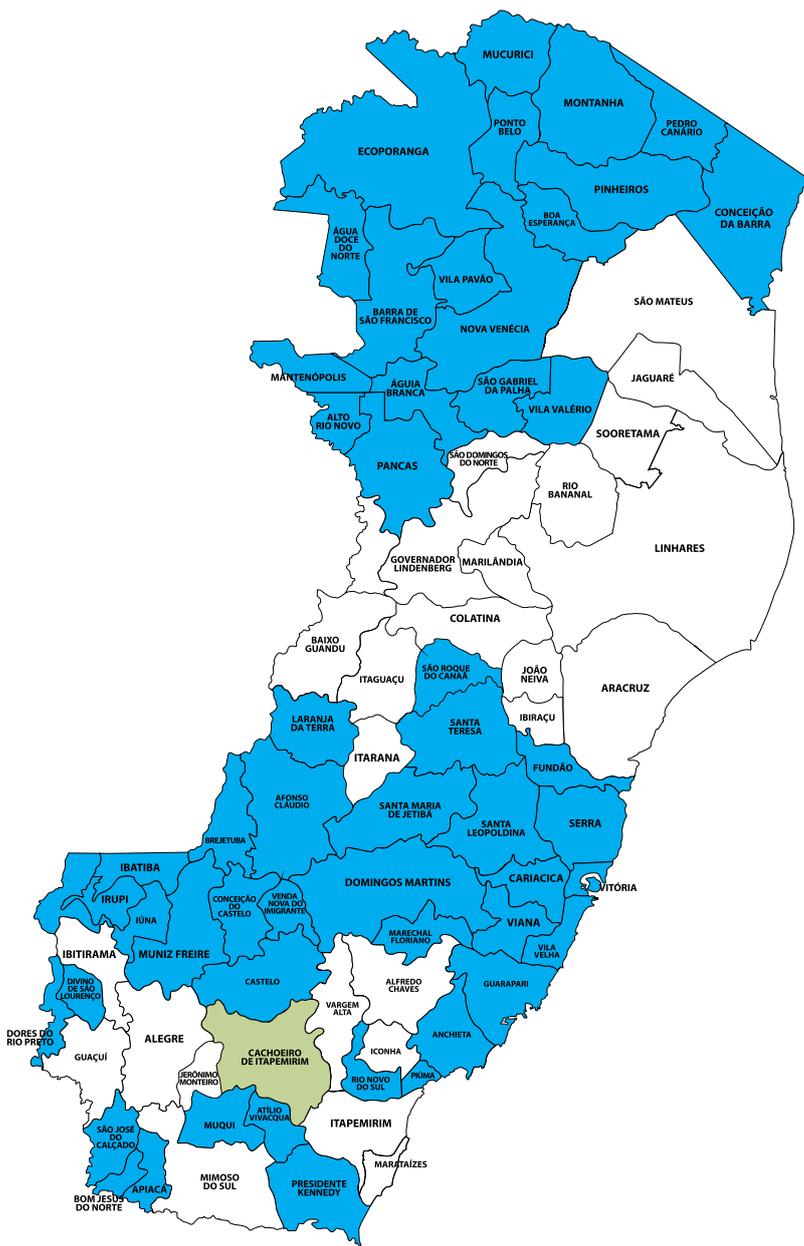
Companhia Espírito-santense de Saneamento, a Cesan é uma empresa de economia mista e que atua no setor de saneamento básico em 52 municípios do Espírito Santo. Criada em 1967, seu trabalho envolve planejamento, projeto, execução, ampliação, remodelagem e exploração industrial dos serviços de abastecimento de água e esgotos sanitários, além de poder atuar na prestação de

serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

A empresa conta hoje com 1.380 funcionários efetivos e, em 2019, foi responsável pela geração de 4.387 empregos diretos e indiretos no estado. O Governo do Estado do Espírito Santo detém o controle acionário, com 99,77% das ações, enquanto acionistas minoritários possuem 0,23% do capital.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Abrangência 102-6, 102-7



- CESAN
- SAAE
- PRIVADO

Presente em **52 dos 78** municípios do Espírito Santo

86 Estações de Tratamento de Água (ETAs)

93 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs)

Receita operacional bruta de **R\$ 962,4 milhões**, **7,2%** superior a 2018

1.380 empregados: 962 atuam na região metropolitana da Grande Vitória e 418 no interior



Qualidade de vida

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 2º lugar no Prêmio Ser Humano, promovido pela ABRH-ES, o maior reconhecimento na área de gestão de pessoas no Espírito Santo. A premiação ocorreu em novembro de 2019.



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	CAPÍTULO 4	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	------------	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Governança Corporativa, Ética e Conformidade

102-11, 102-16, 102-17, 102-18, 102-30

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

5 IGUALDADE DE GÊNERO



8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

A estrutura de governança corporativa da Cesan segue os mais rígidos padrões de transparência e integridade, com estruturas e mecanismos de controle utilizados para monitorar todas as atividades desenvolvidas pela empresa. Em 2019, a companhia avançou de forma significativa em sua estrutura para atender às exigências da Lei 13.303/2016, que regulamenta a atividade econômica das empresas públicas e das sociedades de economia mista.

Com isso, foram realizados diversos ajustes para a melhoria de processos considerados críticos, tais como gestão de perdas, patrimônio, revisão e acompanhamento de contratos para projetos, obras, orçamento e manutenção. Além disso, a Cesan adotou medidas para oxigenação da equipe de gestores, aprimorando 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.

Estrutura de governança 102-18

A estrutura de governança da companhia está organizada da seguinte forma:

Conselho de Administração: composto de sete membros efetivos e seus respectivos suplentes, que possuem mandato de dois anos, sendo o diretor-presidente da Cesan membro nato. O conselho realiza reuniões mensais para deliberação de matérias conforme atribuições legais e estatutárias.

Conselho Fiscal: funciona em caráter permanente, com as atribuições fixadas em lei. É composto de três membros efetivos e seus respectivos suplentes, acionistas ou não, e eleitos anualmente em Assembleia Geral. O conselho realiza reuniões mensais para o controle e fiscalização dos atos dos administradores, conforme atribuições legais e estatutárias.

Colegiado de diretores: composto de até cinco membros, acionistas ou não, eleitos pelo Conselho de Administração pelo período de dois anos, sendo permitidas no máximo três reconduções consecutivas. A diretoria é composta pelo diretor-presidente, de Relações Institucionais, Administrativo e Comercial, Operacional e de Engenharia e Meio Ambiente, que realizam reuniões semanais para deliberação de matérias, conforme atribuições legais e estatutárias.

Comitê de Auditoria Estatutário: reporta-se diretamente ao Conselho de Administração. É composto de três membros eleitos que se reúnem sempre que necessário, conforme atribuições estatutárias, e no mínimo mensalmente.

Auditoria: vinculada ao Conselho de Administração, é responsável por verificar de forma independente e obje-

tiva o cumprimento de legislações, políticas, normas e regulamentos, de aferir o controle exercido no que se refere aos bens patrimoniais e de apurar irregularidades recebidas pelo Canal de Denúncias.

Comitê de Elegibilidade: órgão auxiliar do acionista majoritário, é composto de três membros indicados pelo Conselho de Administração pelo período de dois anos. Verifica a conformidade do processo de indicação de membros para o Conselho de Administração, Diretoria e para o Conselho Fiscal e outras atribuições estatutárias.

Coordenadoria de Riscos e Conformidade: responsável por propor a Política Institucional de Gestão de Riscos Corporativos, definir estratégias de disseminação e sensibilização referentes à Gestão de Riscos Corporativos, revisar o Código de Conduta e Integridade da empresa, propor política interna de prevenção contra a prática de atividades ilegais, fazer cumprir o que determina a Lei de Acesso à Informação e representar a Cesan na Ouvidoria Geral do Estado.

Conselho de Ética: formado por seis membros, sendo três indicados pelo Conselho de Administração e outros três eleitos pelos empregados, devendo ao menos um dos membros indicados não ser integrante dos quadros da Cesan. Realiza reuniões mensais registradas em atas.

A Cesan ainda possui uma auditoria externa contratada para verificar demonstrações contábeis, emitir pareceres sobre a adequação dessas demonstrações em relação à posição patrimonial e financeira, ao resultado das operações, às mutações do patrimônio líquido e às origens e aplicações de recursos na companhia, dentre outras.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Gestão de Risco

102-11 , 102-18

Visando aprimorar seu processo de gestão de risco, a Cesan contratou uma consultoria especializada para uma análise estruturada, sob a ótica de compliance, e a proposição de um planejamento para mitigação dos riscos identificados. Com isso, em 2019 a empresa reformulou sua política de gestão de risco e promoveu ações para aproximar sua Ouvidoria das demais áreas da empresa, a fim de identificar oportunidades de melhoria nos processos. Em 2020, a Cesan irá aprofundar os procedimentos para acompanhamento mensal dos 16 principais riscos estratégicos, revisando os respectivos planos de ação.

O modelo de matriz de riscos aplicado foi construído a partir do Guia de Orientação para Gerenciamento de Riscos Corporativos, do Instituto Brasileiro de Gover-

nança Corporativa (IBGC). O modelo é revisado a cada dois anos, no Seminário de Revisão Estratégica das Diretorias, com a participação dos diretores, assessores, coordenadores, gerentes, chefes de divisão e de polo.

Esse processo tem o objetivo de revisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da Cesan e trabalhar as oportunidades e riscos identificados, com foco nas características de cada unidade, bem como a consolidação do compromisso com metas e resultados específicos a serem alcançados para os cinco anos seguintes, das diretorias, coordenadorias e gerências. Já os planos de trabalho, bem como as matrizes de riscos e oportunidades, são revisados anualmente para verificar quais ações já foram realizadas e se há novos riscos e oportunidades a serem analisados.

RISCO	TIPO
1 Desabastecimento	Ambiental
2 Mudança do Marco Regulatório	Legal
3 Descumprimento das obrigações contratuais dos PMSBs ¹	Conformidade
4 Paralisia das tomadas de decisão	Social
5 Não conclusão dos projetos de infraestrutura hídrica	Tecnológico/ Operacional
6 Descumprimento da legislação e dos compromissos ambientais	Conformidade
7 Incapacidade dos sistemas de absorver demanda	Tecnológico
8 Baixo retorno dos investimentos em SES	Social
9 Perda de concessões rentáveis	Legal
10 Aumento nas perdas reais e/ou aparentes de água	Tecnológico/ Operacional
11 Aumento da inadimplência	Macroeconômico/ Social
12 Defasagem da tarifa média para cobrir os investimentos	Legal
13 Piora na qualidade da água devido à degradação dos mananciais	Ambiental
14 Aumento do passivo trabalhista	Social/ Conformidade
15 Desequilíbrio financeiro	Macroeconômico
16 Perda de credibilidade da marca	Social



A Coordenadoria de Riscos e Conformidade foi criada há dois anos e hoje é responsável por quatro grandes processos: gerenciamento de riscos, controles internos, Ouvidoria, conformidade e integridade.

¹ Planos Municipais de Saneamento Básico

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Conduta e integridade 102-16, 102-17

Mais do que atender à lei, o Código de Conduta e Integridade da Cesan funciona como um balizador para os comportamentos desejados pela companhia, sendo guia e manual de orientação para todos os empregados, independentemente de seu grau hierárquico, para a tomada de qualquer decisão que envolva a empresa.

Lá, estão definidos os valores, princípios, missão e padrões comportamentais esperados por todos aqueles que fazem parte da equipe, em assuntos como conflito de interesses, atos de corrupção, fraude, infrações éticas, entre outros. Revisado anualmente para mantê-lo atualizado e em conformidade com a legislação, é um instrumento de consulta e guia para os agentes públicos da Cesan. Está disponível no *site* e na intranet da companhia.

A empresa também realiza treinamentos anuais para a promoção e a consolidação de um padrão ético de conduta e comportamento da equipe, o fortalecimento da governança corporativa, a atuação dos gesto-

res como primeira linha de defesa e a prevenção de situações que possam gerar conflitos de interesse.

Caso haja um desvio de comportamento em confronto ao que se estabelece no código, a Cesan disponibiliza um canal específico (por meio da Ouvidoria), para acolher não só denúncias, críticas ou reclamações, mas também opiniões e sugestões. O canal é independente e garante a confidencialidade dos usuários.

Ainda não existe previsão de treinamentos sobre prevenção à corrupção para a alta liderança. Contudo, anualmente todos os empregados, incluindo os gestores, recebem treinamentos sobre o Código de Conduta e Integridade e, em conformidade com a Lei 13.303/16, anualmente os membros do conselho de administração e da diretoria recebem treinamentos específicos sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta, lei anticorrupção e demais temas relacionados.

Canais de Denúncia

Denúncias, reclamações e sugestões podem ser feitas por qualquer pessoa por meio de um canal independente disponibilizado pela Cesan em seu *website*, com garantia de confidencialidade para seus usuários.

O contato também pode ser realizado pelo telefone 115, agências de atendimento ao cliente, pelo Portal da Transparência do Governo do Estado e da Cesan, além do atendimento à imprensa, que recebe eventuais demandas para investigação de fatos de diversas naturezas.

As demandas recebidas pelos canais são analisadas e encaminhadas às unidades internas para tratamento, de acordo com suas respectivas atribuições e, quando pertinente, enviadas à diretoria. Para os casos de denúncias sobre a conduta de agentes públicos da companhia, após devida análise preliminar quanto às características e gravidade, elas podem ser encaminhadas à comissão de inquérito para a devida avaliação e apuração dos fatos por meio da abertura de processo administrativo disciplinar.



Para conhecer o Código de Conduta e Integridade da Cesan, acesse www.cesan.com.br/governanca-corporativa

Para conhecer todos os canais de comunicação da Cesan, acesse www.cesan.com.br

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	CAPÍTULO 5	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------	------------------------	----------------------------	---

Desempenho Econômico e Operacional

102-12, 203-1, 203-2, 303-1, 303-2, 303-3, 303-5, 306-1, 416-1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO 	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO 
16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO 

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Planejamento estratégico



Assinatura de Contrato Divino São Lourenço Crédito Cesan

Na busca por um desenvolvimento cada vez mais sustentável e com foco na inovação, no melhor atendimento aos seus clientes e na universalização de seus serviços, desde 2016 o Plano de Negócios da Cesan passou a considerar um planejamento estratégico com um horizonte de cinco anos. Além de guiar a companhia em uma estratégia de crescimento a longo prazo, o plano inclui os princípios, valores, mapa estratégico, mapeamento dos riscos, oportunidades e metas da empresa.

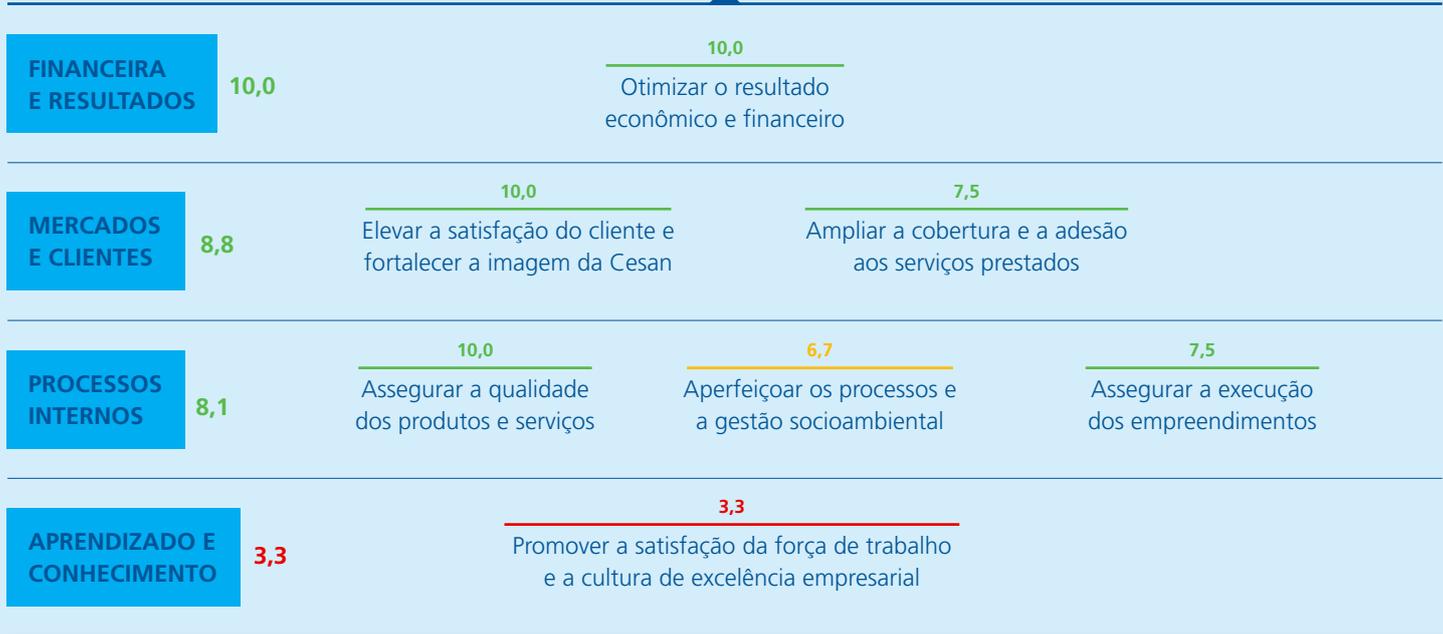
Este plano considera matrizes divididas por gerência e coordenadoria. Nessas matrizes estão descritas

ações para desenvolver as oportunidades e realizar o gerenciamento dos riscos identificados, que foram classificados, conforme a probabilidade e o impacto financeiro, em alto, médio ou baixo.

Hoje, o planejamento estratégico é a principal ferramenta de gestão da Cesan e os resultados de 2019 demonstram a assertividade no alcance dos objetivos traçados no Plano de Negócios. Cada objetivo é analisado num conjunto de indicadores e as cores demonstram o alcance do objetivo em relação ao que foi estabelecido como meta.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

<p>Missão</p> <p>Prestar serviços de saneamento de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e ambiental.</p>	<p>Visão</p> <p>Universalizar os serviços de saneamento até 2030, comprometida com a excelência na sua gestão.</p>	<p>Valores</p> <p>Comprometimento, confiança, ética, qualidade, respeito, responsabilidade e segurança</p>
---	---	---



Pontuação Média dos objetivos estratégicos da Cesan: **7,5**

Escala: ≥ 7,5 ≥ 5 < 7,5 < 5

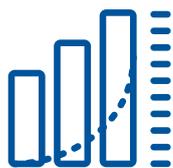
Acompanhamento do Planejamento Estratégico

O monitoramento corporativo do planejamento estratégico da Cesan é realizado em reuniões bimestrais do Comitê Permanente de Gestão Estratégica, com participação dos diretores, assessores, coordenadores e gerentes, onde são avaliados os principais resultados do orçamento empresarial e dos indicadores estratégicos da empresa.

O acompanhamento do desempenho das diretorias é realizado nas reuniões mensais dos Comitês de Gestão Estratégica das Diretorias, compostos pelos res-

pectivos diretores, assessores e gerentes sob sua coordenação. Já o monitoramento dos resultados das gerências é executado nas reuniões mensais dos Comitês Estratégicos de cada gerência, formados pelos gerentes e seus subordinados.

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

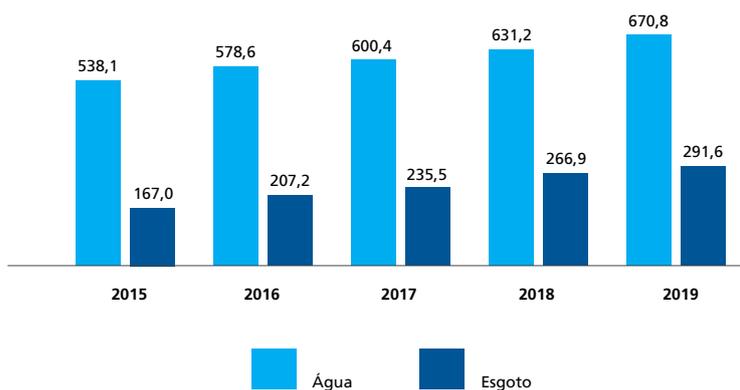


Resultados financeiros

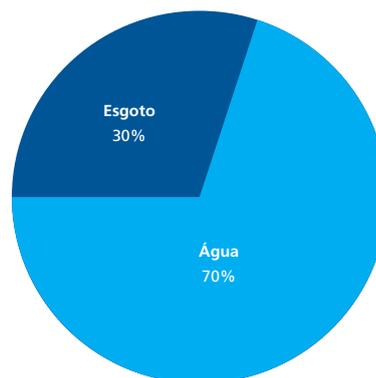
Apesar do momento delicado na economia do país, em 2019 a Cesan teve o melhor desempenho de sua história. A receita operacional bruta atingiu R\$ 962,4 milhões, as receitas com os serviços de abastecimento de água aumentaram 6,3% em relação ao exercício de 2018, enquanto as receitas com os serviços de esgotamento sanitário aumentaram 9,3%.

Os principais fatores que influenciaram esse aumento foram o reajuste tarifário de 4,99% autorizado pela ARSP no mês de agosto, com efeito integral nas tarifas a partir de setembro de 2019 e o incremento no número de economias a partir da entrada em operação de vários sistemas de esgotamento sanitário e crescimento vegetativo de água.

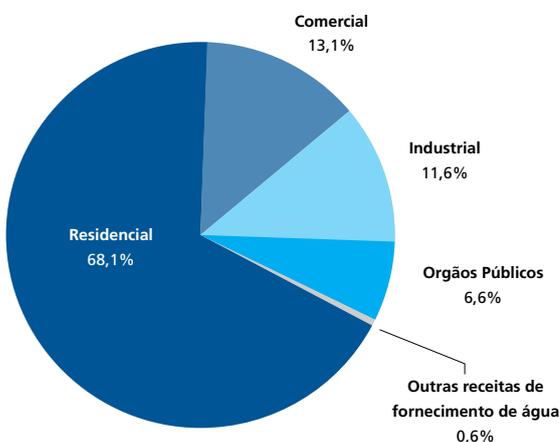
Receita operacional bruta (R\$ milhões)



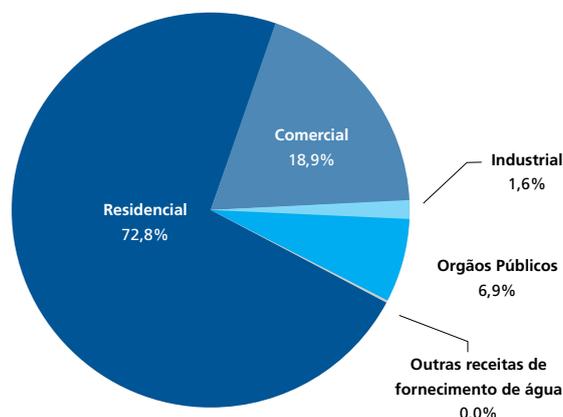
Receita operacional bruta em 2019



Serviço de abastecimento de água



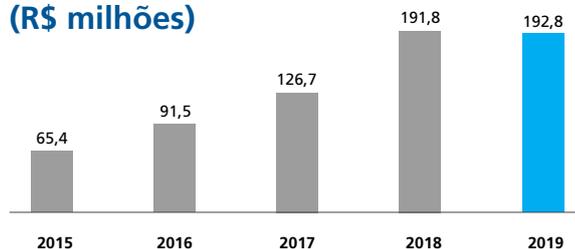
Serviço de abastecimento sanitário



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Em 2019, o lucro líquido da Cesan foi de R\$ 192,7 milhões, totalizando um aumento de aproximadamente 0,5% em relação ao exercício de 2018, impactado negativamente pelo reconhecimento de provisões cíveis e trabalhistas de processos judiciais antigos em que houve sentença desfavorável para a companhia.

Lucro Líquido (R\$ milhões)



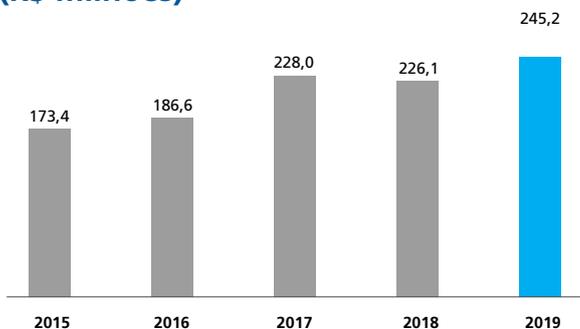
Investimentos

Os investimentos da companhia em 2019 totalizaram R\$ 245,2 milhões, destinados da seguinte forma: R\$ 63,2 milhões em obras de melhorias e expansão do abastecimento de água; R\$ 147,9 milhões em obras de melhoria 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 2,4 milhões

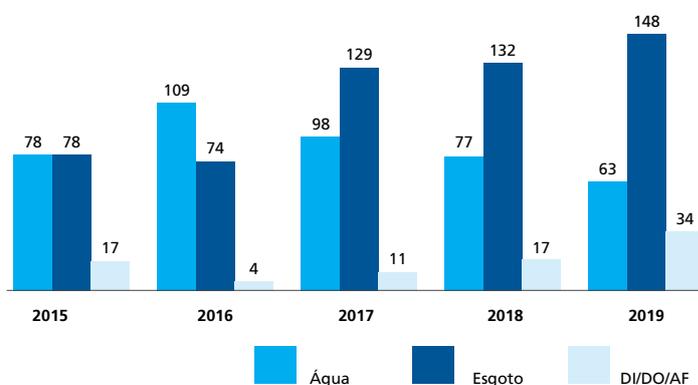
de pessoas com o serviço de abastecimento de água e 1,6 milhão de pessoas com o serviço de coleta e tratamento de esgoto.

Para 2020, estão previstos investimentos de R\$ 421,7 milhões, sendo 63% com recursos próprios e o restante aportado por outros financiadores, tais como BID (Banco Mundial), BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) e Caixa.

Investimentos realizados (R\$ milhões)



Investimentos realizados por finalidade (R\$ milhões)



Saúde e desenvolvimento 203-2

A importância dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para o bem-estar dos indivíduos e o desenvolvimento da sociedade de forma sustentável é amplamente reconhecido pela Cesan. Dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) mostram que, para cada dólar investido em saneamento, há um retorno de US\$ 9 para a economia de um país. Por isso, os investimentos nesses serviços são essenciais não só para o desenvolvimento da sociedade brasileira, além de ser um elemento fundamental da saúde pública e de um padrão de vida digno.



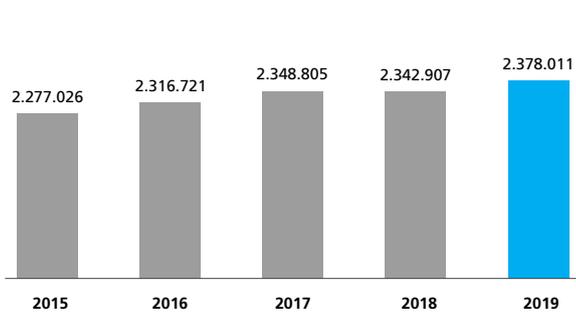
Clique aqui para ter mais detalhes sobre nossos investimentos por município e a população atendida.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

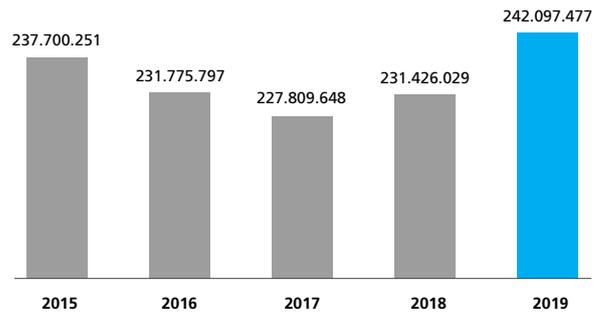
Resultados operacionais 203-2

Em 2019, a Cesan ampliou seu sistema de fornecimento de água, adicionando 97,8 km de redes e adutoras, com seis mil novas ligações e o abastecimento a 12 mil novos imóveis. Ao longo do ano, foram mais de 2,4 milhões de pessoas beneficiadas com água tratada de qualidade, cerca de 60% da população do Espírito Santo. Além disso, obras de expansão dos sistemas de abastecimento de água vêm acompanhando o crescimento da população e dos municípios.

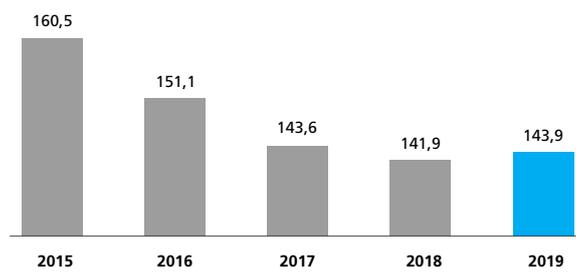
População urbana abastecida (habitantes)



Volume de água produzida (m³)



Vazamentos totais acumulados (1000 ligações/ano)



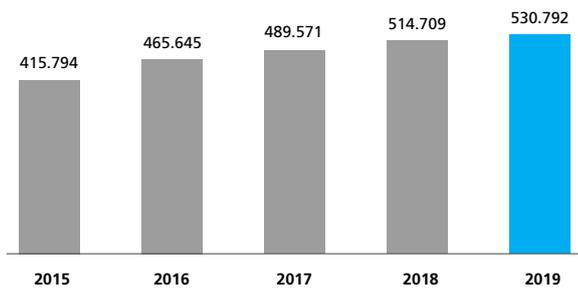
A companhia também tem estimulado o uso da Masp (Metodologia de Análise e Solução de Problemas), algo que vem contribuindo para a Cesan enriquecer a discussão sobre medidas para ajudar na redução das perdas de água tratada, sejam elas aparentes (consumo não faturado) ou reais (vazamentos).

Além disso, em 2019 foi instituída a Coordenadoria de Combate a Perdas, setor dedicado ao diagnóstico e planejamento estratégico para a implantação de ações para essa redução. A meta é diminuir as perdas, que estão na casa de 438 litros/ligação/dia (em dezembro de 2019) para 404 litros/ligação/dia em 2020. Os dados da evolução neste indicador são acompanhados diariamente.

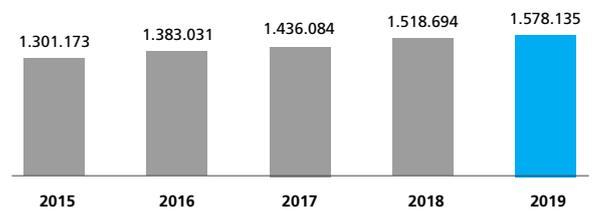
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Nos serviços de esgoto, a Cesan adicionou 144,4 km de redes e emissários ao seu sistema em 2019, com oito mil novas ligações e 16 mil novos imóveis atendidos pela rede de coleta e tratamento.

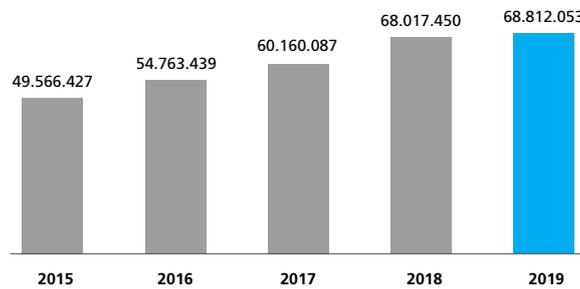
Imóveis ativos de esgoto (unidades)



População urbana coberta com serviços de esgotamento sanitário (habitantes)

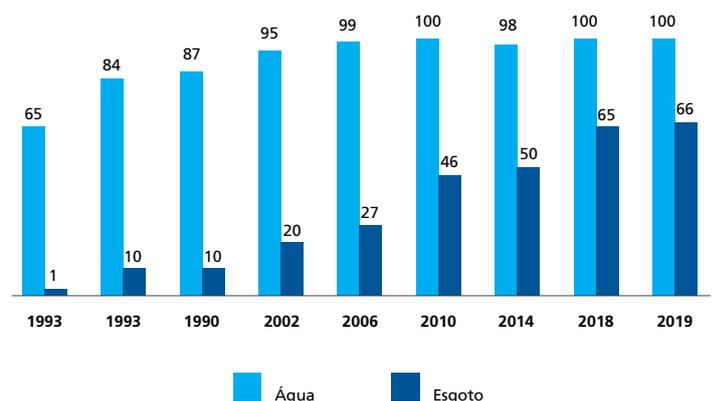


Volume de esgoto tratado (m³)



Índices de cobertura dos serviços (%)

A Cesan também investe em obras para universalização do serviço de coleta e tratamento de esgoto. São 617 km de redes coletoras e outras obras previstas para nove municípios do interior e ainda os municípios de Cariacica e Vila Velha, com o objetivo de evitar que 16,4 bilhões de litros de esgoto sem tratamento sejam despejados nas bacias hidrográficas da região.



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

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, 19 foram renovadas recentemente, sendo 17 em 2019 – a principal delas abrangendo a cidade de Vitória, capital do estado (assegurada até 2049) – e duas no início de 2020. Além disso, ao longo de 2020, a companhia pretende obter a renovação de outras 11 concessões.

Nos municípios atendidos, a Cesan já universalizou o serviço de abastecimento com água tratada para a po-

pulação das áreas urbanas. Contudo, falta expandir a cobertura para as áreas rurais, cujo atendimento é uma atribuição do poder público.

No segmento de coleta e tratamento de esgoto, a empresa já atende mais da metade das famílias em sua área de concessão e pretende ampliar os serviços até atingir a meta de universalização com apoio estratégico de PPPs, cujo foco é o atendimento aos municípios onde ainda existe público não atendido.

Qualidade, responsabilidade e monitoramento [303-1](#), [303-2](#), [303-3](#), [303-5](#), [306-1](#), [306-5](#), [416-1](#)

A Cesan possui um setor de controle da qualidade, que monitora a eficiência das estações de tratamento de água, de 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 (Sisagua). O trabalho é realizado de forma sistemática em todas as etapas de captação, tratamento, reserva e distribuição para assegurar os padrões de potabilidade da água e cuidar da saúde do consumidor.

Os laboratórios da companhia são equipados com instrumentos que otimizam e garantem o controle contínuo da qualidade. A estrutura da Cesan conta hoje com 91 laboratórios localizados nas estações de tratamento de água, laboratórios operacionais e um laboratório central localizado em Cobi, no município de Vila Velha.

Em 2019, a Cesan captou o total de 262.224.322,07 m³ de água para as operações nas estações de tratamento de água (ETAs), sendo 209.377.323 m³ na Grande Vitória e 52.846.999,49 m³ no interior do estado. O total de água consumida em todas as áreas foi de 147.023.508 m³. O volume anual de água consumida compreende o volume micromedido (medido pelo hidrômetro) e o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro, considerando no cálculo 15 m³ por economia (imóvel). Vale ressaltar que 97,2% do consumo é medido por hidrômetro.

As captações superficiais de água para abastecimento e o lançamento de efluentes das estações de tratamento de esgoto estão sendo regularizados conforme legislação de outorga e direito de uso dos recursos hídri-



Robô Cesan
Crédito Jorge Sagrilo

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

cos. Em 2019, a Cesan totalizou 104 pontos de captação de água em operação, dos quais 99 possuem certificado de outorga e cinco aguardam análise da Agência Reguladora de Recursos Hídricos do Espírito Santo (Agerh).

Quanto aos efluentes de tratamento de esgoto, hoje são 63 pontos operados, 27 deles com certificado de outorga. Os demais também estão em processo de análise pela Agerh e pela Agência Nacional de Águas (ANA). Esses efluentes são monitorados com parâmetros físico-químicos e bacteriológicos em conformidade com a legislação. A Cesan gera relatórios para apresentação ao órgão licenciador e ao órgão gestor de recursos hídricos conforme periodicidades estabelecidas em cada licença e outorga. Também são monitorados pontos a montante e jusante dos corpos hídricos que recebem estes efluentes.

Os investimentos da Cesan, alinhados com o Planejamento Estratégico do Governo do Estado do Espírito Santo e o Plano de Desenvolvimento do Espírito Santo 2030, proporcionaram em

A água proveniente dos processos nas estações de tratamento de água é descartada pela Cesan no corpo receptor mais próximo às estações. Em 2019, o volume de água proveniente da lavagem de filtros, descartada em corpo d'água, totalizou 10.332.326,36 m³, perfazendo um crescimento anual entre 6 e 9% em relação a 2017 e 2018, quando o total de águas de lavagem de filtros descartadas foi de 8.879.193,59 m³ e 9.686.027,72 m³, respectivamente. Em 2018 e 2019 os volumes de esgotos tratados foram muito próximos, 68.017.450 e 68.812.053 m³, respectivamente. Em comparação ao ano de 2017 (54.763.439 m³), os números atuais são 25% maiores. O efluente das estações de tratamento de esgoto é descartado no corpo receptor conforme outorga para lançamento.

2019 a coleta de 68,8 milhões de metros cúbicos de esgoto em 530.792 casas, comércio e áreas industriais que deixaram de ser lançados sem tratamento nos mananciais.



ETE Manguinhos
Crédito Jorge Sagrilo

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



Barragem + EEAB em Mucurici
Crédito Jorge Sagrilo

É importante ressaltar que a Cesan possui institucionalizadas unidades organizacionais, responsáveis pelo licenciamento e outorga das atividades da companhia em conjunto com as unidades de projetos, obras e operacionais, bem como pelo apontamento dos passivos ambientais e previsão de eventuais impactos nos que diz respeito a projetos de expansão.

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

Ligações regularizadas 416-1

As atividades de regularização de ligações clandestinas e ligações inativas contribuem para a redução de perdas de água em função de instalações fora do padrão e volumes não faturados, além de equalizar as pressões e vazões controladas melhorando o abastecimento para a população. Em 2019, a Cesan regularizou 809 ligações irregulares e reativou 11.589 ligações inativas.

Parcerias Público-Privada (PPPs) 102-12

Foram estabelecidas, até o momento, três PPPs que irão reforçar as iniciativas da Cesan na área de saneamento básico, fornecendo coleta e tratamento de esgoto nos municípios de Serra e Vila Velha (em vigência) e Cariacica (início previsto para 2020).

A Cesan e o Governo do Estado desenvolveram 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.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	CAPÍTULO 6	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------	----------------------------	---

Estratégia Sustentável

102-29, 201-2, 304-1, 304-2, 304-3, 307-1

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

- 6** ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO 
- 9** INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS 
- 11** CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS 
- 12** PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEIS 
- 13** AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA 
- 17** PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO 

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



Reflorestamento Santa Leopoldina
Crédito Cesan

Em busca da melhoria contínua, a Cesan investe na modernização da empresa, implantando novas tecnologias em gestão e processos e trabalha para aperfeiçoar, cada dia mais, seus processos de gestão socioambiental.

Além de ser um dos pilares do planejamento estratégico da companhia, o compromisso com a atuação responsável com as pessoas e com o meio ambiente é a base para o desenvolvimento de projetos para ampliar a cober-

tura e a adesão aos serviços prestados pela empresa.

Para reforçar sua atuação sustentável, a Cesan está finalizando a revisão do seu Manual Ambiental, que contém instrumentos e regras que irão orientar tanto os seus empregados quanto terceiros, alinhando as diretrizes do desenvolvimento sustentável com a missão da empresa, especialmente na regularização ambiental dos empreendimentos.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Gestão ambiental 201-2, 304-1, 304-2, 304-3, 307-1

Em relação à gestão ambiental, a companhia possui rotinas de contínuo atendimento à legislação. Em 2019, a Cesan conseguiu desenvolver, junto à agência reguladora, um novo normativo que foi um importante ponto de partida para flexibilizar a obtenção das outorgas por meio de critérios pactuados com a Agência Estadual de Recursos Hídricos (Agerh) e junto aos comitês de bacia.

Entre outras ações de regularização, citamos as de compensação ambiental de obras onde houve supressão de mata ou que foram construídas em Área de Preservação Permanente. Por meio dos Planos de Recuperação de Áreas Degradadas (PRADs), desde 2016 a Cesan executa compensações ambientais com a recu-

peração de áreas que somam 25,89 hectares e R\$ 730 mil em investimentos. Para 2020 está previsto o plantio de 34 mil mudas.

Outro destaque é o programa Rede Hidrométrica de Monitoramento dos Mananciais, que investe na aquisição de equipamentos de medição direta de vazão em rios de pequeno e médio porte, além de instalar estações fluviométricas para monitoramento do nível de água dos mananciais.

Além disso, em 2019 foram desenvolvidas diversas ações para prevenir os riscos ambientais de desabastecimento e de piora da qualidade da água devido à degradação dos mananciais.

RISCO	TIPO	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÕES REALIZADAS EM 2019
Desabastecimento	Ambiental	Melhorar a interface com comitês de bacia, Agências e lema (Instituto de Meio Ambiente e Recursos Hídricos)	Para tratamento e encaminhamento das demandas da Cesan, foram realizadas 39 reuniões ao longo do ano junto aos órgãos de interface: lema, Agerh, Idaf (Instituto Estadual de Defesa Agropecuária e Florestal do Espírito Santo), Arsp e secretarias municipais de meio ambiente. Destaque para a aprovação da Resolução 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.
		Desenvolver programas, processos e ações socioambientais	Desenvolvimento de programas, projetos e ações socioambientais de educação ambiental e comunicação social, atendendo um público de 39.687 pessoas em 2019: <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento a demandas espontâneas das comunidades; - Comunicação de interrupção programada no sistema de abastecimento de água; - Comunicação social de obras; - Condicionantes ambientais de comunicação social e educação ambiental; - Educação ambiental (Cesan na Escola, visitas técnicas monitoradas e unidade móvel de educação ambiental); - Encontro com lideranças comunitárias; - Programa Se Liga na Rede.
Piora na qualidade da água devido à degradação dos mananciais	Ambiental	Melhorar a interface com comitês de bacia, Agências e lema	Ação já descrita no item anterior.
		Realizar controle da qualidade dos SAAs (sistemas de abastecimento de água)	O controle da qualidade é exercido por meio do programa de monitoramento dos sistemas de abastecimento de água. O desenvolvimento desse programa é contínuo.
		Desenvolver programas, processos e ações socioambientais	

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Ocorrências ambientais 307-1

Em 2019, a Cesan recebeu 33 autos de infração/multa e nove notificações ambientais, num total de R\$ 3.959.178,89. Quatro multas foram canceladas (R\$ 803.002,00) e, nas demais, foram protocoladas defesas administrativas e respostas por meio de ofício para as notificações, que se encontram em análise pelos órgãos competentes.



Águas e Paisagem

Uma das maiores parcerias realizadas pelo estado do Espírito Santo com o Banco Mundial, o Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem, tem como meta a gestão integrada sustentável das águas, solo e recursos por meio de projetos em drenagem, gestão de mananciais, saneamento ambiental, gestão de riscos e prevenção de desastres.

O projeto também busca reduzir a poluição ambiental causada pelo esgotamento sanitário nas lagoas, praias e rios nas áreas de concessão da Cesan, especialmente 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.

Além de incluir apoio nas questões sobre desastres ambientais, ele ainda atua na revitalização da cobertura vegetal e recuperação de bacias hidrográficas, fornecendo apoio técnico aos proprietários locais, sementes, recuperação de pavimentação e sistemas de drenagem em estradas vicinais para evitar o carreamento de sedimentos para os rios.

Ao todo, serão aplicados US\$ 323 milhões, sendo US\$ 225 milhões com financiamento do Banco Mundial e contrapartida da Cesan no valor de US\$ 98 milhões. Há investimentos programados para:

- Garantir que o acesso à água seja assegurado e esteja 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, 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 poluição dos corpos d'água.

Estão em andamento 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.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Proteção e recuperação 304-3

Com foco na compensação ambiental por obras de saneamento, a Cesan recuperou 22,29 hectares de áreas degradadas. As atividades contemplaram as seguintes áreas:

LOCAL	ÁREA (HA)	MUNICÍPIO
Fazenda do Centro – propriedade particular cedida para reflorestamento	1,23	Castelo
Área cedida pela Prefeitura Municipal	2,87	Dores do Rio Preto
Área da Cesan	2,70	Montanha
Parque Estadual Pedra Azul	2,21	Domingos Martins
Área de produtor rural cedida para reflorestamento	3,98	Santa Leopoldina
Parque Estadual Paulo César Vinha	9,20	Vila Velha
ETA Reis Magos	0,10	Serra

A Cesan atua também na manutenção e proteção de áreas que foram recuperadas pela companhia.

EMPREENDIMENTO	ÁREAS COMPENSADAS E RECUPERADAS	ÁREA (HA)
Aduтора Duas Bocas	Propriedades rurais de Duas Bocas	0,31
SAA Fundão	Propriedade rural de Fundão	0,01
Aduтора Goiabeiras	Parque Pedra dos Olhos	1,84
SAA Viana	Propriedade rural de Viana (Distrito de Santa Rita)	0,06
ETA Caçaroca	ETA Vale Esperança, Orla da Praia de Itaparica e Captação do Sistema Jucu	2,00
SES Vila de Pedra Azul, Domingos Martins e Marechal Floriano	PEPAZ	1,10
SES Anchieta	ETE Mãe-Bá	0,50
Restinga Jacaraípe	Praia do Solemar, Amigão e Barrote	1,50
Restinga Orla Vila Velha	Praia da Costa, Itapuã e Itaparica	3,60
ETE Afonso Cláudio	RPPN Boa Fé (Afonso Cláudio)	1,10
Reservatório Garoto	Parque Natural Municipal Morro da Manteigueira	0,96
TOTAL		12,98

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



Hidrometraço em Pedra Menina
Crédito Cesan

Programa “Se Liga na Rede”

Essa iniciativa busca a despoluição das praias e rios por meio de uma mobilização para conectar imóveis às redes de esgoto. Nas comunidades onde o sistema de esgotamento sanitário está liberado, são promovidos encontros comunitários com as lideranças locais e representantes da Cesan, que atuam de porta em porta para explicar a importância da ligação de esgoto, estimulando os moradores a conectarem os imóveis à rede.

Em 2019, o programa Se Liga na Rede realizou

um total de 30 novas ações voltadas para a ligação dos imóveis às redes de esgoto existentes. Entre as atividades, foram realizadas notificações de imóveis em parceria com prefeituras e Ministério Público, visitas, ligação de imóveis com redes não aparentes, cobrança de tarifa por disponibilidade de infraestrutura, entrega de cartas circulares, entre outras, que resultaram em mais de quatro mil novas ligações de imóveis às redes de coleta e tratamento de esgoto somente na região metropolitana da Grande Vitória.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	CAPÍTULO 7	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	------------	---

Públicos de Relacionamento

102-8, 102-9, 303-1, 303-2, 303-3, 303-5, 308-1, 308-2, 401-1, 403-1, 403-2, 404-2, 404-3, 408-1, 409-1, 416-1, 416-2

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

3 SAÚDE DE QUALIDADE 	5 IGUALDADE DE GÊNERO 	8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO 
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS 	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO 

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



Colaboradores 102-8, 401-1

A Cesan acredita que os profissionais que fazem parte de sua equipe são os grandes responsáveis pelo sucesso e pelos resultados da companhia. Uma crença reforçada no planejamento estratégico, que coloca entre seus objetivos promover a satisfação da força de trabalho e a cultura da excelência empresarial.

Para garantir a satisfação da equipe, em 2019 a companhia deu início a estudos sobre medidas para melhoria do clima organizacional, com base na pesquisa realizada ao longo do ano. As atividades para enquadramento no novo marco regulatório e para revisão de processos e tamanho do time refletiram em mudanças que ainda estão sendo absorvidas e demandam discussão e ajustes no organograma e fluxos de trabalho.

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. Em 2020 a Cesan dará andamento ao estudo para implantação do Plano de Incentivo à Aposentadoria e Desligamento Voluntário (PIADV), que tem potencial para redução das despesas com mão de obra no médio e longo prazo.

Em 2019, a Cesan encerrou o ano com 1.382 empregados, sendo 985 homens e 397 mulheres.

Desenvolvimento profissional 404-2

A Cesan se preocupa com a capacitação de seus empregados, estagiários, aprendizes e gestores e está sempre em busca de atividades para formação, atualização e aperfeiçoamento profissional. As atividades englobam 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, impactando na retenção de talentos, redução de absenteísmo, aumento de produtividade e qualidade dos serviços. Destacam-se os atendimentos aos empregados e familiares por meio do serviço social, 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.



Escritório de Atendimento em Nova Venécia Crédito Cesan

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Além disso, 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 avaliação de desempenho é uma das ferramentas de gestão de pessoas utilizadas pela Cesan e é aplicada anualmente nos meses de janeiro e fevereiro. É adotado um modelo por competência, que busca alinhar a atuação e objetivos dos empregados aos objetivos da companhia.

Avaliação de desempenho 2019

CARGO	GÊNERO		
	FEMININO	MASCULINO	TOTAL GERAL
Analista de Comunicação	—	1	1
Analista de Saneamento	50	76	126
Analista de Serviço Social	10	—	10
Analista de Suporte ao Negócio	50	78	128
Assistente de Saneamento e Gestão	136	268	404
Diretor de Engenharia e Meio Ambiente	—	1	1
Médico do Trabalho	—	2	2
Operador de Saneamento	21	260	281
Técnico de Saneamento e Gestão	86	195	281
Tecnólogo de Saneamento	14	7	21
TOTAL GERAL	367	888	1255

A avaliação de desempenho é aplicável a todos os empregados ativos com exceção dos recém-admitidos, cedidos para outros órgãos ou afastados por motivo de saúde por mais de seis meses. Em 2019, 99% dos empregados foram avaliados. Vale destacar que a avaliação de desempenho também é um dos componentes do crescimento na carreira, consistindo na mudança para uma faixa salarial superior. 404-3

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



Treinamento Procedimentos Operacionais Crédito Cesan

Treinamentos 404-2

Em 2019 a Cesan iniciou a execução do projeto Fluir (Formando Líderes e Unificando Ideias para Resultados), que tem como objetivo desenvolver os gestores – nas funções gerenciais ligadas à gestão de pessoas – com conhecimento e construção de boas práticas de gestão, levando à mudança de comportamento no cotidiano de trabalho. O programa já promoveu sete encontros presenciais, com duração de seis horas cada, totalizando 42 horas por participante.

Para empregados que não atuam em função gerencial, a companhia disponibilizou treinamentos nos programas de Desenvolvimento Funcional e Institucional

de acordo com as especificidades das funções e demandas oriundas de programas e projetos institucionais.

No ano, a Cesan também deu continuidade ao desenvolvimento do programa “Pensando e Planejando o Amanhã”, elaborado para minimizar os impactos decorrentes do processo de aposentadoria. O programa promoveu sete encontros presenciais, com duração de seis horas cada, totalizando 42 horas. Nesses encontros foram abordados os temas autoconhecimento, planejamento financeiro, trabalho e cotidiano, previdência, saúde, estilo de vida, família e relacionamentos.

Segurança 403-1, 403-2

A Cesan também se preocupa com a segurança de sua equipe e possui um trabalho constante para avaliar os principais riscos potenciais e as formas de minimizá-los. Em 2019, dos 20 acidentes registrados, 11 foram de trabalho e nove relacionados ao trajeto. Não foram registrados óbitos nem doenças ocupacionais em 2019.

	2018	2019
Taxa de frequência total	11,51	9,26
Taxa de gravidade total	254,50	200,54

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Comunidade

Com atuação em mais de 60% dos municípios do estado do Espírito Santo, a Cesan reconhece a importância de ouvir, respeitar e manter um bom relacionamento com todas as comunidades que utilizam seus serviços. Assim, a empresa desenvolve ações de interação com o público externo e estabelece um convívio próximo com as lideranças comunitárias. Esse trabalho tem entre seus principais objetivos:

- Atender às demandas das comunidades em relação à implantação de serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, bem como ao funcionamento dos sistemas operados pela Cesan;
- Encaminhar as solicitações comunitárias, articulando-as internamente nas diversas áreas da empresa para respondê-las;
- Estreitar e fortalecer o canal de comunicação da empresa com as comunidades;
- Fortalecer a imagem institucional da Cesan junto aos clientes e sociedade;
- Criar e implantar alternativas de comunicação que facilitem a veiculação e a compreensão das informações sobre as questões relacionadas aos serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário junto às comunidades.



Reunião Comunitária
Venda Nova do Imigrante
Crédito Cesan

Segurança hídrica 303-1, 303-2, 303-3, 303-5

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

A construção da Barragem dos Imigrantes, no Rio Jucu, é um exemplo de iniciativa orientada para a garantia da segurança hídrica regional, especialmente na época

de seca. O resultado da barragem será a adição de um grande reservatório com capacidade para armazenar, aproximadamente, 20 bilhões de litros de água para abastecer a Região Metropolitana da Grande Vitória. A previsão é de que a obra seja concluída em 2024.

Além de iniciativas para assegurar o atendimento regular à população, a Cesan possui programas de grande impacto na qualidade de vida das comunidades de sua área de abrangência, especialmente daquelas mais afastadas das grandes concentrações urbanas e/ou com baixa renda. Citamos alguns a seguir.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Programa Pró-Rural

Criado em 1991, o Pró-Rural é um programa especial 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 ou diretos do Governo do Estado.

Por meio do programa, em 2019 foi desenvolvido um projeto de "Gestão Comunitária de Sistema de Saneamento em Localidades Rurais no ES", beneficiando 12 comunidades em oito diferentes municípios. Foram fornecidos e instalados hidrômetros, geradoras de cloro, materiais e equipamentos de laboratório, tubulações e elevatórias, bem como reativadas associações para a gestão comunitária dos sistemas beneficiados.

Também em 2019 foram elaborados seis projetos para abastecimento de água, contemplando oito comunidades. Estão em desenvolvimento outros nove projetos, para esgotamento sanitário de três comunidades e para levar água tratada a outras sete, beneficiando um total de 11 municípios.

Além disso, foram realizadas obras de melhorias no sistema de água existente na localidade de Cedrolândia (Nova Venécia); a 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 obras de abastecimento de água das Vilas Madalena, Cedro e Amizade, a partir do sistema existente na sede municipal (Brejetuba). O investimento total foi de R\$ 4.248.350,00.

Tarifa social

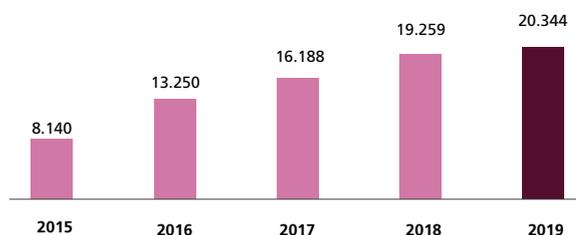
Benefício concedido em forma de desconto sobre as tarifas de água e esgoto para clientes de baixa renda inscritos em programas sociais¹, em 2019 a tarifa social passou a beneficiar 1.085 novas famílias.

Educação ambiental

Em 2019, as ações de educação ambiental da Cesan levaram 2.239 estudantes e membros da comunidade em visitas às ETAs e ETEs da companhia. Além de aumentar a consciência ecológica e contribuir para eliminar o paradigma de que o saneamento é uma atividade poluidora, a ação valoriza a adesão da comunidade aos serviços oferecidos e favorece o diálogo e a aproximação com esse público.

A empresa também desenvolve atividades educacionais que compreendem reuniões com lideranças locais, capacitação em saneamento ambiental, visitas técnicas, atividades nas escolas, sonorização volante, dentre outras ações.

Imóveis beneficiados com tarifa social (Nº)



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;
- 10º Encontro com Lideranças Comunitárias realizado em 2019.

Programa de Educação Ambiental

- Cesan na Escola;
- Visitas técnicas monitoradas às ETAs e ETEs;
- Unidade móvel de educação ambiental.

¹ Bolsa Família, Bolsa Capixaba, Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC), Programa Minha Casa Minha Vida - Faixa I e Entidades - recursos FDS.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Cientes 416-1

Elevar a satisfação do cliente enquanto presta serviços de saneamento de qualidade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e ambiental são parte dos objetivos e da missão da Cesan. Assim, a empresa trabalha continuamente para melhorar a qualidade de seus serviços e o atendimento a seus clientes.

Desde 2017, a empresa vem trabalhando em um projeto de modernização do atendimento, que engloba redução do tempo de atendimento nos escritórios presenciais e oportunidade do uso de novas tecnologias. Até o momento, os ajustes já trouxeram vários impactos positivos para o tempo de atendimento e para os índices de satisfação dos clientes.

Os serviços de atendimento presencial nos escritórios de atendimento foram terceirizados em 2018. Junto ao novo contrato foi implantado o Sistema de Gestão de Filas e Avaliação do Atendimento. Através do sistema, todos os escritórios de atendimento são monitorados e acompanhados em tempo real pela gestão do contrato.



Encontro Técnico Diretoria Operacional
Crédito Marcos Salles IV

Regularização e atendimento 416-2

Em 2019, a Cesan recebeu e solucionou 77.402 pedidos para verificação do abastecimento ou falta d'água. Em 2018 esse número foi de 82.297 pedidos. As solicitações são recebidas pelo telefone 115, com chamada gratuita, pela internet (www.cesan.com.br) ou nas agências de atendimento presencial.

Após registro pelo sistema de atendimento, as unidades responsáveis realizam a recepção das demandas e as encaminham para execução. A verificação da falta d'água e resolução do problema é feita no prazo de até 24 horas. Caso o cliente entre em contato reclamando da não execução dentro do prazo, os atendentes encaminham a demanda para a equipe de gestão do call center, que intercede junto à unidade executora. O atendimento é feito com prioridade para presídios, hospitais e escolas.

Já as atividades de regularização de ligações clandestinas e inativas contribuem para a redução de perdas de água em função de instalações fora do padrão e volumes não faturados, além de equalizar as pressões e vazões controladas, melhorando o abastecimento para a população. Em 2019, a Cesan regularizou 809 ligações irregulares e reativou 11.589 ligações inativas.

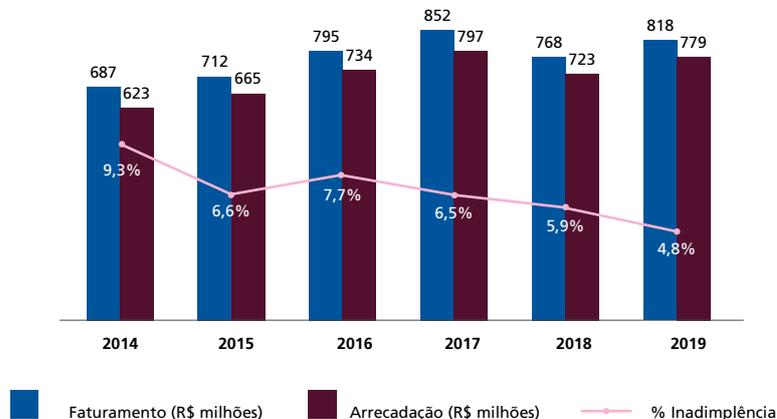
Em relação ao monitoramento dos efluentes das estações de tratamento de esgoto, incluindo o atendimento à legislação vigente, foram realizadas 12.208 análises em 2019 (das 12.810 análises de amostras exigidas), totalizando um índice de 95,3% de atendimento. Para a melhoria do controle operacional, a Cesan realizou ainda outras 14.790 análises de amostras coletadas nos sistemas de esgotamento sanitário.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Regularização e atendimento

A Cesan vem trabalhando em uma série de melhorias em seus processos de cobrança para reduzir sua taxa de inadimplência, tais como a disponibilização de parcelamento dos débitos via internet, ações de atualização do cadastro comercial, reenvio de comunicados, entre outros. As melhorias já resultaram em uma redução de 4,8% no índice de inadimplência em relação a 2018.

Índice de inadimplência



Fornecedores 102-9

A cadeia de fornecedores da Cesan é composta por empresas de materiais de tratamento (produtos químicos para tratamento de água); materiais de manutenção de redes (tubos, conexões, componentes, materiais de reparo e hidrômetros); energia elétrica; serviços de apoio à gestão (vigilância, limpeza e telefonia); serviços operacionais (operação e manutenção de sistemas e de redes de água e esgoto, inclusive manutenção eletromecânica); e serviços comerciais (atendimento ao cliente e *call center*, leitura e entrega de contas, cobrança, substituição de hidrômetros, pesquisa, identificação e retirada de irregularidades, supressão e religação de ramal predial, vistoria de campo e verificação se o imóvel interligou à rede de esgoto).

Os fornecedores são selecionados e qualificados por meio de editais públicos de licitação, com exceção do fornecimento de energia elétrica, que é realizado por uma concessionária e regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Em 2019, 100% das licitações da Cesan foram realizadas na forma eletrônica, que não exige cadastro prévio, somente os requisitos legais de habilitação definidos em edital. A forma eletrônica aumenta a transparência das contratações e possibilita que novos fornecedores possam participar dos processos de compras para aquisição de bens, serviços e obras. No ano, foram realizados 216 lotes de licitação na forma eletrônica.

Responsabilidade 308-1, 308-2, 408-1

A Cesan avalia e fiscaliza os fornecedores por meio de procedimentos organizacionais que asseguram o atendimento dos requisitos de contrato. Antes da contratação, entre outros critérios, as unidades especializadas realizam análise de mercado, comparação técnica de aplicação tecnológica de materiais, revisão de aspectos legais e análise de custo benefício para melhor definição do objeto e das condições de aquisição.

Além disso, a empresa qualifica e seleciona fornecedores de bens e serviços por meio de procedimentos licitatórios previstos no Regulamento de Licitações da Cesan, que lista práticas de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social corporativa compatíveis com o mercado em que atua, em especial pela inserção de requisitos de sustentabilidade ambiental nos processos de contratação.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Para cada tipo de fornecedor existem critérios e procedimentos específicos de avaliação. Em caso de não atendimento, os fornecedores podem sofrer sanções administrativas previstas em lei, como advertência, multa, glosa, rescisão contratual, impedimento do direito de licitar e declaração de idoneidade. Entretanto, no momento não é possível informar percentualmente quantos fornecedores foram selecionados com base em critérios ambientais.

Os gestores da empresa devem pautar suas ações baseados no Manual Ambiental de Projetos e Obras. Uma destas ações é o processo de contratação de obras, serviços e materiais/equipamentos, o qual deve considerar o componente ambiental na escolha da melhor solução.

A companhia também avalia questões trabalhistas antes da contratação de qualquer fornecedor. Em 2019,

não foram identificados casos de trabalho infantil nas operações e fornecedores da Cesan. Após a conclusão das licitações, os fornecedores assinam termo afirmando o cumprimento do dever de não empregar menores de 16 anos para exercer qualquer função e menores de 18 anos para trabalhos noturnos, perigosos e insalubres. Também não foram identificados casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo em 2019. A totalidade dos contratos firmados pela Cesan contém cláusulas de proteção trabalhista.

Vale ressaltar que o pagamento dos fornecedores é condicionado à apresentação mensal, junto com as medições, de comprovantes de recolhimento do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) de cada empregado.

Programa de gestão de terceiros 408-1, 409-1

Com foco na integração dos conceitos de qualidade, produtividade e segurança do trabalho, a Cesan instituiu seu programa de gestão de terceiros. Por meio dele, a empresa busca conscientizar terceiros sobre a preservação da segurança e saúde pessoal e coletiva, além de exigir dos fornecedores o cumprimento da legislação vigente e normas internas relativas à segurança e saúde do trabalho, entre outros.

Tal projeto possibilita melhor controle dos profissionais terceirizados por mês, por empresa e por contrato; redução do risco de demandas trabalhistas e de autuações previdenciárias; resgate imediato de documentos físicos de fornecedores e de trabalhadores envolvidos na gestão de terceiros; e o alinhamento com as diretrizes estabelecidas pela Cesan com a Nova Lei da Terceirização.

Resultados alcançados

Mais de **200** contratos analisados.

Mais de **2.174** empregados controlados.

Mais de **50** empresas monitoradas.

Mais de **10** mil páginas de documentos recebidos mensalmente.

Redução de demandas trabalhistas.



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---



A fim de aprimorar as compras de itens estratégicos, a Cesan mantém parceria com a Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo), para serviços de qualificação e inspeção de fornecedores de materiais e equipamentos aplicados nas obras, empreendimentos operacionais e manutenção (como tubos e conexões de ferro fundido e PVC, considerados críticos na distribuição de água e coleta de esgoto).

Satisfação dos fornecedores 102-9

Como ferramenta de gestão de sua cadeia de fornecedores, a Cesan realiza anualmente o Encontro de Fornecedores. Em 2019, o encontro possibilitou a discussão do tema “a Lei 13.303 e os desafios no relacionamento com fornecedores”, já que a forma de contratação mudou significativamente após a publicação do Regulamento de Licitações da Cesan.

No ano, a companhia também realizou pesquisa de satisfação com 287 fornecedores que mantiveram contrato ativo no primeiro semestre, com a avaliação dos seguintes pontos: satisfação em relação ao edital, satisfação em relação às condições para execução do contrato, satisfação em relação às condições para execução do contrato, satisfação em relação ao atendimento da equipe de fiscalização da Cesan, satisfação em relação à obtenção de informações, satisfação em relação à pontualidade nos pagamentos, satisfação em comparação aos demais clientes de sua empresa e satisfação em relação ao atendimento das suas expectativas.

Do total de respondentes, **63%** mostraram-se muito satisfeitos e satisfeitos com a Cesan.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	CAPÍTULO 4	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	CAPÍTULO 8
---------------------------	-------------------	---------	------------	------------------------------------	------------------------	----------------------------	------------

Sumário de Conteúdo GRI

102-55

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
GRI 101: FUNDAMENTOS 2019			
DISCLOSURES GERAIS			
GRI 102 Disclosures Gerais 2016	102-1: Nome da organização	–	8
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços	–	8
	102-4: Localização das operações	–	9
	102-5: Propriedade e forma jurídica	“A Cesan (Companhia Espírito-santense de Saneamento) é uma empresa de economia mista, controlada pelo Estado do Espírito Santo, enquadrada no regime jurídico de direito privado como sociedade anônima. Foi criada pela Lei nº 2.282, em 1967. Atua no setor de saneamento básico com planejamento, projeto, execução, ampliação, remodelagem e exploração industrial dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos sanitários. Conforme a Lei 9.772, de dezembro de 2011, a Cesan pode também atuar no setor de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, além de participar do bloco de controle ou do capital social de outras sociedades e constituir subsidiárias, que podem se associar a outras empresas do setor de saneamento no Brasil ou exterior”.	
	102-6: Mercados atendidos	–	8, 9
	102-7: Porte da organização	–	8, 9
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	–	8, 9, 31
	102-9: Cadeia de fornecedores	–	37
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Em 2019, não houve mudanças significativas em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	
	102-11: Princípio ou abordagem da preocupação	–	12
	102-12: Iniciativas externas	–	23

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
GRI 101: FUNDAMENTOS 2019			
GRI 102 Disclosures	102-14: Declaração do decisor mais graduado da organização	–	4
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	–	4
GRI 102 Disclosures Gerais 2016	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	–	13
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	–	13
GRI 102 Disclosures Gerais 2016	102-18: Estrutura de governança	–	11
	102-21: Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	–	6
	102-29: Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	–	6
	102-30: Eficácia dos processos de gestão de riscos	–	12, 13, 16, 17, 18
GRI 102 Disclosures Gerais 2016	102-40: Lista de partes interessadas	–	6
	102-41: Acordos de negociação coletiva	–	100%, conforme cláusula de abrangência do Acordo Coletivo de Trabalho.
	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	–	6
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas	–	6
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	–	6

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
GRI 101: FUNDAMENTOS 2019			
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102 Disclosures	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	“A Cesan (Companhia Espírito-santense de Saneamento) é uma empresa individual, não participante de grupo empresarial e não contendo investimentos em entidades subsidiárias e/ou controladas. Desta forma, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas se confundem, representando exclusivamente informações próprias”.	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	–	6
	102-47: Lista de tópicos materiais	–	6
	102-48: Reformulações de informações	–	6
	102-49: Alterações no relatório	–	6
	102-50: Período coberto pelo relatório	–	6
	102-51: Data do último relatório	–	6
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	–	Anual
	102-53: Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	–	49
	102-54: Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	–	6
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	–	40
	102-56: Verificação externa	–	Não foi realizada

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
TÓPICOS MATERIAIS			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	26, 27
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	28
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	–	26
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	15, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	18
GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	–	18
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	–	18, 19, 20, 21, 22, 23

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
MEIO AMBIENTE			
ÁGUA			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	21
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	21, 22
GRI 303 Água 2019	303-1: Relações com a água como um recurso compartilhado	–	21, 22, 23
	303-2: Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água	–	21, 22, 23
	303-3: Captação de água	–	21, 22, 23
	303-4: Descarte de água	–	21, 22, 23
	303-5: Consumo de água	–	21, 22, 23
BIODIVERSIDADE			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	26
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	26, 27, 28
GRI 304 Biodiversidade 2016	304-1: Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Ao todo, a Cesan tem seis unidades de tratamento de água e quatro de tratamento de esgoto inseridas em área de influência de unidades de conservação.	
	304-2: Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	–	26, 27, 28
	304-3: Habitats protegidos ou restaurados	–	28

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
MEIO AMBIENTE			
EMISSIONES			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	–
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	–
GRI 305 Emissões 2016	305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	A empresa não realizou contabilização de emissões de gases de efeito estufa em 2019.	–
	305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	A empresa não realizou a contabilização de emissões de gases de efeito estufa em 2019.	–
	305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	A empresa não realizou a contabilização de emissões de gases de efeito estufa em 2019.	–
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	A empresa não realizou a contabilização de emissões de gases de efeito estufa em 2019.	–
EFLUENTES E RESÍDUOS			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	21, 22
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	21, 22
GRI 306 Efluentes e Resíduos 2016	306-1: Descarte de água por qualidade e destinação	–	21, 22, 23
	306-5: Corpos de água afetados por descartes e drenagem de água	–	21, 22, 23
CONFORMIDADE AMBIENTAL			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	26
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	27
	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	–	27
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	37, 38
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	37, 38
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	–	37, 38, 39
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	–	37, 38, 39

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
SOCIAL			
EMPREGO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	31, 32, 33
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	31, 32, 33
GRI 401 Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	–	9, 31, 32, 33
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	33
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	33
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2019	403-1: Sistema de gestão de segurança e saúde operacional	–	33
	403-2: Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	–	33
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	31, 32
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	31, 32, 33
GRI 404 Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	–	36,6 horas
	404-2: Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	–	33
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	–	31, 32

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
SOCIAL			
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	–
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	–
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	Diretoria: Homens = 4 (3 de 30 a 50 anos; 1 acima de 50 anos) Mulheres = 0 Conselho de Administração: Homens = 6 (1 de 30 a 50 anos; 5 acima de 50 anos) Mulheres = 1 (1 de 30 a 50 anos) Conselho Fiscal: Homens = 3 (1 de 30 a 50 anos; 2 acima de 50 anos)	
	405-2: Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	Remuneração: Homens = R\$ 6.315,17 Mulheres = R\$ 6.340,52 Razão Matemática = 1,00	
NÃO DISCRIMINAÇÃO			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	Código de Conduta e Integridade disponível em: www.cesan.com.br/governanca-corporativa	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	–
GRI 406 Não Discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2019 não foram registradas denúncias de discriminação.	–
TRABALHO INFANTIL			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	37, 38
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	37, 38
GRI 408 Trabalho Infantil 2016	408-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	–	37, 38

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
SOCIAL			
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			
GRI 409 Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	–	37, 38
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	21, 22
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	23
GRI 416 Saúde e Segurança do Cliente 2016	416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	–	21, 22, 23
	416-2: Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	–	23
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
GRI 103 Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	–	6
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	–	–
	103-3: Avaliação da forma de gestão	–	–
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Em 2019 a Cesan não registrou qualquer tipo de queixa relativa à violação de privacidade ou perda de dados de clientes.	–

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	SOBRE O RELATÓRIO	A CESAN	GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E CONFORMIDADE	DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL	ESTRATÉGIA SUSTENTÁVEL	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E CRÉDITOS CORPORATIVOS
---------------------------	-------------------	---------	--	------------------------------------	------------------------	----------------------------	---

Créditos Corporativos

RENATO CASAGRANDE

Governador do Espírito Santo

CARLOS AURÉLIO LINHALIS (CAEL)

Diretor Presidente da Cesan

WEYDSON FERREIRA DO NASCIMENTO

Diretoria Administrativa e Comercial

RODOLPHO GOMES CÓ

Diretor Operacional

THIAGO JOSÉ GONÇALVES FURTADO

Diretor de Engenharia e Meio Ambiente

PRODUÇÃO

Consultoria, Projeto Editorial, Conteúdo e Revisão

Keyassociados

Projeto Gráfico e Design

Jazz Up



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

