

Cesan - Companhia Espírito Santense de Saneamento

Relatório da Administração

Passado, presente e futuro

Período 2015-2018

Período 2019-2023



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2017, quando completou 50 anos, a Cesan apresentou o maior resultado econômico de sua história, que será superado pelo de 2018. Essa é uma conquista do engajamento dos empregados e das boas práticas de gestão que vêm sendo adotadas na empresa ao longo dos anos.

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

A decisão do Governo do Estado de integralizar, desde 2003 até o momento, os dividendos a que tem direito como acionista majoritário da companhia, permitiu a destinação de mais recursos para continuação das obras de saneamento que trarão grandes benefícios para a sociedade.

Entre os desafios deste período, a crise hídrica que teve início em 2015 ainda figurou no cenário atual e parece se perpetuar em virtude das mudanças climáticas do planeta. A Cesan, em parceria com o Governo do Estado, lançou vários projetos para garantir a oferta de água no curto, médio e longo prazo. Na Grande Vitória entrou em operação o novo sistema de abastecimento de água de Reis Magos, localizado no município de Serra. A obra recebeu investimentos de R\$ 75,1 milhões, com recursos do Governo do Estado, beneficiando uma população de 150 mil habitantes e reduzindo a sobrecarga na captação de água no rio Santa Maria da Vitória.

Outra entrega de destaque foi a contratação dos projetos para construção da Barragem no Rio Jucu, que terá capacidade para armazenar aproximadamente 20 bilhões de litros de água para abastecer a Região Metropolitana da Grande Vitória, já com processo licitatório concluído em 2018. No interior, a Cesan aplicou R\$ 1 milhão no Programa Estadual de Construção de Barragens, executados pela Secretaria de Estado da Agricultura Abastecimento, Aquicultura e Pesca (Seag), para elaboração de estudos e projetos básicos para contratar a construção de 60 barragens em áreas estratégicas no interior do Estado que apresentam redução histórica de disponibilidade de água.

Para ampliar os serviços de coleta e tratamento de esgoto, a Cesan firmou Parceria Pública Privada (PPP) em Vila Velha e concluiu o projeto de PPP para o município de Cariacica, que já concluiu a fase de consulta pública e tem previsão de ser iniciado ainda em 2019.

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

Estão em andamento obras de esgotamento sanitário nos municípios de Ibatiba, Iúna, Conceição do Castelo, Divino de São Lourenço, Dores do Rio Preto, Irupi, Marechal Floriano, Santa Maria de Jetibá e Santa Leopoldina, por meio do Programa de Gestão Integrada das Águas e da Paisagem, além de Serra e Vila Velha, através das Parcerias Público-Privadas (PPP), e de Ponta da Fruta (Vila Velha), Meaípe (Guarapari), Pancas, Viana, Água Doce do

Norte, São José do Calçado e Floresta do Sul (Pedro Canário). A Cesan inaugurou ainda sistemas de esgotamento sanitário em Nova Venécia, Castelo, Domingos Martins e Mucurici.

O lucro líquido do exercício de 2018 é estimado em R\$ 180 milhões, o maior já alcançado pela empresa e 175% superior ao lucro de 2015, de R\$ 65,4 milhões. A receita líquida atingiu R\$ 817,9 milhões, representando um crescimento de 28,2% em relação a 2015, R\$ 637,8 milhões. Os custos e despesas de R\$ 671,7 milhões foram 20,4% superiores em relação ao exercício de 2015, que totalizou R\$ 558 milhões.

Os investimentos da Cesan entre 2015 e 2018 totalizaram R\$ 818 milhões, sendo R\$ 230 milhões em 2018, e foram destinados principalmente para a construção de novos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que beneficiam 2,3 milhões de pessoas com água tratada de qualidade e 1,5 milhão de pessoas com coleta e tratamento de esgoto. Para o período de 2019 a 2023, estão garantidos recursos da ordem de mais de R\$ 2 bilhões captados no BNDES, Banco do Nordeste e Caixa Econômica, além da geração de caixa próprio para investimentos.

A Cesan permanece firme em seu propósito da universalização dos serviços de esgotamento sanitários comprometida com a excelência na sua gestão, comprometida com os anseios da sociedade, buscando parcerias estratégicas para aumentar a capacidade de investimentos de forma a manter a universalização do abastecimento de água e ampliar os serviços de coleta e tratamento de esgoto, garantindo mais saúde para a população e contribuindo com a despoluição do meio ambiente no Espírito Santo.

A Administração

ÍNDICE

1	CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO.....	4
2	GOVERNANÇA CORPORATIVA	4
3	RESPONSABILIDADE SOCIAL	6
3.1	Programa Pró-Rural	6
3.2	Tarifa social e subvenção	8
4	MEIO AMBIENTE, RELAÇÕES COM A COMUNIDADE E CONTROLE DA QUALIDADE ...	9
4.1	Gestão ambiental.....	9
4.2	Relações com a comunidade e educação ambiental.....	9
4.3	Controle da qualidade	10
4.4	Programa “Se liga na rede”	11
5	DESEMPENHO OPERACIONAL.....	12
5.1	Sistemas de abastecimento de água	12
5.2	Sistemas de esgotamento sanitário.....	14
6	DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO	15
6.1	Receitas	15
6.2	Custos e despesas	16
6.3	Resultado	16
6.4	Fluxo de Caixa	17
7	INVESTIMENTOS	18
7.1	Sistemas de abastecimento de água	19
7.2	Sistemas de esgotamento sanitário.....	19
7.3	Empreendimentos em Andamento	19
7.4	Parcerias Público-Privadas (PPPs).....	20
7.5	Programa Águas e Paisagens	21
7.6	Resumos dos investimentos	22
8	INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E MELHORIAS IMPLEMENTADAS.....	23
8.1	Melhorias Comerciais	24
8.1.1	Modernização do Atendimento.....	24
8.1.2	Universalização do Serviço de Atendimento Através do Telefone 115	25
8.1.3	Gestão de Filas e Avaliação do Atendimento	25
8.1.4	Projeto de Redução da Inadimplência.....	26
8.1.5	Parcelamento Via Web	27

8.1.6	Fatura Digital.....	27
8.1.7	Medição de Fonte Alternativa (Poço Artesiano)	28
8.1.8	Perdas	28
8.1.9	Carta de Serviços.....	29
8.1.10	Cesan Facilita	29
8.1.10	Adesão de Esgoto.....	29
8.2	Melhorias em Tecnologia da Informação	30
8.3	Melhorias em Contabilidade e Planejamento Tributário	31
8.3.1	Planejamento tributário	31
8.3.2	Imunidade tributária.....	32
8.3.3	Automação do ISS	32
8.3.4	Imobilização de Obras.....	32
8.3.5	Venda de ativos.....	32
8.3.6	Disponibilidade financeira	32
8.4	Melhorias em Logística	33
8.4.1	Gestão da frota	33
8.4.2	Gestão do estoque de obras.....	33
8.4.3	Modernização do almoxarifado.....	34
8.4.4	Ampliação da Vigilância Patrimonial	34
8.4.5	Regulamento de compras.....	35
8.4.6	Leilões	35
9	RECURSOS HUMANOS	36
10	PRÊMIOS E RECONHECIMENTO	37
11	PERSPECTIVAS.....	38
11.1	- Planejamento Estratégico.....	38
11.2	Missão, Visão e Valores	39
11.3	Objetivos Estratégicos	39
11.4	Mapa Estratégico	40
11.5	Metas Estratégicas.....	41
11.6	Mapeamento dos Riscos e Oportunidades.....	42
11.7	Acompanhamento do Planejamento Estratégico.....	43
12	ORÇAMENTO EMPRESARIAL.....	44
12.1	Estimativas de Longo Prazo	44
13	ESTIMATIVA DE DRE.....	46

1 CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Ao longo do exercício de 2015 a 2018, a Cesan manteve as 52 concessões, sendo que 23 foram renovadas conforme a Lei 11.445/07, e prestou apoio técnico a vários municípios na elaboração de seus Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB). A companhia espera realizar a renovação das concessões em todos os municípios atendidos até 2020.

2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Lei Federal 13.303/2016 regulamentou a atividade econômica das empresas públicas e das sociedades de economia mista, com estabelecimento de regras mais rígidas para licitações e compras, nomeações de diretores, presidentes e membros de conselho de administração. Além da necessidade de elaboração de código de conduta e integridade e definição de área responsável pela verificação de cumprimento de obrigações e gestão de riscos, entre outros.

Logo após a promulgação da Lei, a Cesan estabeleceu 07 (sete) grupos de trabalho, com cerca de 40 profissionais diretamente envolvidos, para adaptar a empresa aos novos padrões de governança exigidos.

Em 2017, a companhia efetuou mudanças em sua estrutura orgânica, processos e códigos para atender às novas exigências trazidas pela Lei 13.303/2016, bem como aos novos padrões exigidos pela sociedade e clientes, conforme detalhado a seguir:

- **Criação de requisitos de experiência para conselheiros**, sendo 10 anos em atividade na área da empresa ou conexas a que for indicado ou 04 anos como profissional liberal na área de atuação da empresa ou 04 anos em cargo em comissão ou função de confiança equivalente ao QCE-02 ou superior, etc. Para **diretores**, além do estabelecido na lei, foi criado requisito extra de exigência de pós-graduação compatível com o cargo ou 04 anos de direção de empresa de saneamento. Com isso, os detentores dos cargos passam a ter de se capacitar continuamente (participar dos treinamentos anuais realizados pela empresa).
- **Revisão da estrutura orgânica**, com criação do Comitê de Elegibilidade (CEL), Comitê de Auditoria Estatutário (CAU) e a Auditoria (C-AUD), órgãos agora vinculados ao Conselho de Administração (CA).
- **Indicação de 02 (dois) conselheiros independentes**, sem vínculo com a empresa ou controlador, durante os últimos 36 meses, podendo um deles ser o representante dos acionistas minoritários, desde que cumpra os requisitos legais. Em janeiro/2018, foi avaliado atendimento de requisitos como independente do representante dos minoritários e empossado mais um conselheiro, em um total de sete. A independência, como prática de governança, é apurada de acordo com requisitos legais de ausência de vinculação a autoridades, empresa e acionista controlador (além das exigências gerais para atuação como conselheiro). Neste item, há vedação de participação de parente até terceiro grau, por exemplo, de chefe do executivo (embora não seja vedado para os demais membros). A atuação dos conselheiros independentes visa garantir o equilíbrio das decisões e a busca pelo melhor interesse da companhia.
- **Estabelecimento de novas competências**, além das previstas na Lei 6.404/76, como práticas de governança corporativa, supervisão de sistemas de gestão de riscos e controles internos, avaliação anual dos diretores e membros do comitê de auditoria e outras.

- **Estabelecimento da Política de Dividendos:** demonstração ao mercado e à sociedade dos procedimentos utilizados para remuneração do acionista. Transparência para conhecimento do cidadão e do acionista de como a companhia reparte os resultados econômicos.
- **Publicação da Carta de Políticas Públicas e Governança Corporativa:** Documento de responsabilidade do CA com dados gerais sobre orçamento, metas, atendimento, remuneração variável e outras, visando à transparência para conhecimento do cidadão e do acionista de como a companhia vem realizando seu objeto social.
- **Criação do Comitê de Elegibilidade:** Atuação para avaliar requisitos dos membros indicados para CA, CF, Diretoria e apoio ao acionista majoritário. Estabelecimento de procedimentos para avaliação dos diretores e membros do Comitê de Auditoria Estatutário, além da instrumentalização para avaliação de desempenho pelos conselheiros.
- **Criação da Coordenadoria de Riscos e Conformidade (P-CRC):** Unidade responsável por propor Política Institucional de Gestão de Riscos Corporativos, elaborar padrões de trabalho, 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.
- **Mudança da subordinação da Auditoria (C-AUD):** Área responsável por verificar o cumprimento das legislações, políticas, normas e regulamentos, que passou a ser vinculada diretamente ao CA. Responsável também por avaliar cumprimento dos normativos e das leis aplicáveis às atividades da Cesan, fiscalizar serviços de auditoria independente contratada, acompanhar as providências adotadas pelas unidades auditadas e apurar irregularidades recebidas por meio do canal de denúncias e propor, quando necessário, instauração de Comissão de Inquérito.
- **Criação do Regulamento de Licitações e Contratos:** Alteração de maior impacto na rotina da empresa. Mudança de toda a formatação das contratações vigente desde 1993 de acordo com a Lei 8.666/93. Observância de Regulamento de Licitações próprio para cada empresa, onde os contratos anteriores e licitações já publicadas continuarão regidos pela Lei 8.666/93 e os novos por esse novo instrumento. Espera-se menos burocracia nos procedimentos com inversão de fases, sendo preço primeiro, limite de dispensa ampliado para 50mil/100mil, fase recursal única entre outras. Exigência maior de planejamento, matriz de risco, acréscimos e supressões sempre negociadas, etc.
- **Criação do Comitê de Auditoria Estatutário:** Órgão de apoio ao CA, responsável por supervisionar atividades de controles internos, auditoria interna, elaboração de demonstrações financeiras, atuação dos auditores independentes, monitoramento das exposições de riscos da empresa e adequação das transações com partes relacionadas. Exigências específicas de independência dos membros do Comitê (ausência de vínculos com a empresa e o acionista majoritário nos últimos 12 meses). Controle do Controle Interno. Estrutura de grande destaque no mercado para garantia de efetividade dos instrumentos de Governança.
- **Treinamentos periódicos:** Todos os administradores da empresa, dirigentes, conselheiros e empregados devem ser capacitados continuamente, com destaque para capacitação anual relativa ao Código de Conduta e Integridade. Para os administradores há também exigência de promoção de capacitação anual, inclusive na posse, em assuntos estratégicos, como Política de Gestão de Riscos, Controle Interno, Divulgação de Informações, entre outros. O Estatuto da Cesan veda a recondução de administradores ou fiscais que não participarem de nenhum treinamento anual promovido pela empresa nos dois últimos anos a partir de sua posse.

- **Criação de novo Código de Conduta e Integridade:** Instrumento de grande destaque na Lei 13.303/2016 e significativo impacto no cotidiano dos profissionais da empresa, que inclui previsões exaustivas sobre conteúdo, treinamentos e revisão periódica. Guia de comportamento, com foco na conduta esperada. Não se trata de instrumento objetivando punição, mas na adequação e adaptação da conduta individual. Realização de treinamentos periódicos e anuais para disseminação dos princípios e determinações, bem como adaptação do comportamento conforme. Compete à P-CRC a análise das informações recebidas na Ouvidoria, canal independente disponibilizado no website para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias, identificadas ou anônimas, de qualquer parte interessada, que garante a confidencialidade de seus usuários. Internamente, as denúncias também são recebidas via processos, ofícios e e-mails.
- **Nova estrutura do Conselho de Ética:** O Conselho de Ética é formado por 6 (seis) membros, sendo 3 (três) indicados pelo Conselho de Administração e outros 3 (três) eleitos pelos empregados, devendo ao menos 1 (um) dos membros indicados não ser integrante dos quadros da Cesan. O relacionamento ético no ambiente da empresa é assegurado, principalmente, pelo Código de Conduta e Integridade da Cesan, aprovado pelo Conselho de Administração, conforme Deliberação 4.394/2017. As reuniões ordinárias do Conselho são realizadas mensalmente e registradas em atas, e suas atribuições estão definidas no Regimento Interno.

Os membros do Conselho de Ética cumprirão mandato de 2 (dois) anos, sendo admitida 1 (uma) recondução.

- **Políticas Diversas:** A legislação imputou à Cesan a exigência de construção de diversas políticas a fim de dar maior transparência e segurança na condução das atividades. Políticas como Gerenciamento de Riscos, Distribuição de Dividendos, Porta-Vozes, Divulgação de Informações, de Transações entre Partes Relacionadas dentre outras, passam a ser consolidadas e orientadoras da atuação dos empregados e dirigentes. Facilita a atuação e torna transparente as responsabilidades, limites e obrigações de todos.
- **Portal da Transparência:** As políticas, documentos, dados dos integrantes dos órgãos e diversas informações passam a ser divulgadas na página da Cesan. Seja no Portal da Transparência ou no espaço dedicado à Governança Corporativa no site da companhia, haverá a disponibilização dos documentos e informações exigidos da Cesan. Atualmente já é possível consultar a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, Política de Distribuição de Dividendos, Código de Conduta e Integridade, Estatuto Social e Atas do CEL.

3 RESPONSABILIDADE SOCIAL

3.1 Programa Pró-Rural

O Pró-Rural é um programa especial criado em 1991, para atendimento às comunidades de pequeno porte na elaboração de projetos e execução de obras de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A Cesan custeia levantamentos, visitas, treinamentos e projetos, além de contratar e fiscalizar as obras, com recursos diretos do Governo do Estado ou através da



Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (SEDURB), em parceria com as prefeituras municipais.

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

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

Em 2015 foi entregue a obra de implantação do sistema de água da comunidade de São Miguel, no município de Guarapari, com investimento total de R\$ 799.067,62 e beneficiando aproximadamente 340 pessoas com água tratada.

Em 2016 foi a vez das localidades de Limoeiro, no município de Castelo, e Camará (também conhecida como São Gabriel), no município de Muqui, serem beneficiadas: Limoeiro recebeu as obras de implantação de sistema de água com tratamento por ultrafiltração, beneficiando 324 moradores, com investimento total de R\$ 1.892.897,82; enquanto em Camará (São Gabriel) foi entregue a obra de melhoria/ampliação do sistema de água existente, beneficiando uma população de 1.100 habitantes, com investimento total de R\$ 1.218.280,48. O novo sistema de Camará (São Gabriel) é operado pela Cesan, deixando assim de ser administrado pela Gestão Comunitária, conforme preconiza o Programa Pró-Rural/Cesan.

Em 2017 foi iniciada a operação das Estações de Tratamento de Água Pré-Fabricadas instaladas nas localidades de Boa Vista e São Luiz Rei, ambas no município de Nova Venécia, beneficiando assim uma população total de 1.408 habitantes nas duas localidades. Nestas obras de melhoria/ampliação realizadas nos sistemas de água existentes, foram investidos um total de R\$ 1.449.814,60.

Em 2018 não foram realizadas obras, no entanto a Cesan manteve o foco na elaboração de projetos e nos atendimentos de suporte a operação de sistemas existentes, priorizando assim a parceria com as comunidades e prefeituras na gestão dos sistemas e o desenvolvimento de projetos de engenharia destinados a imediata licitação e execução das obras.

As obras descritas acima foram realizadas, inicialmente com recursos provenientes do ICMS da Energia e finalizadas com recursos próprios da Cesan.

Além das obras, neste período foram elaborados projetos de sistemas de abastecimento de água para as localidades Vila Nass e Caramuru, Baixo São Sebastião e Belém, Santa Luzia e Recreio, no município de Santa Maria de Jetibá; Fortaleza em Muniz Freire; Nove Horas em Santa Leopoldina; Vila Amizade, Vila Cedro e Vila Madalena, em Brejetuba; Andana e Jaboticaba, em Guarapari; Alto São José em Atílio Vivacqua; Santa Clara em Ibatiba. Atualmente a Cesan trabalha com a atualização de diagnósticos em várias comunidades rurais nos municípios dentro de sua área de concessão, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços.

Considerando os sistemas existentes nas comunidades de pequeno porte, a companhia realiza, através do Programa Pró-Rural/CESAN, atendimentos às solicitações de suporte técnico e operacional, tais como: vazamentos, pequenas adequações às instalações hidráulicas, manutenção em geradoras de cloro, capacitação de operadores, coleta de amostras para análises de água, pequenas reformas, limpeza de poço tubular profundo, limpeza e desobstrução de redes e adutoras, dentre outras. De 2015 a 2018 foram realizados em torno de 655 atendimentos, contabilizando visitas técnicas e realização de ações no campo.

3.2 Tarifa social e subvenção

A tarifa social é um benefício concedido em forma de desconto sobre as tarifas de água e esgoto para clientes de baixa renda inscritos nos programas sociais Bolsa Família, Bolsa Capixaba, Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC), Programa Minha Casa Minha Vida - Faixa I e Entidades - recursos FDS. Este benefício teve um crescimento de 120% nos últimos 4 (quatro) anos.

A subvenção de tarifa é um benefício concedido como desconto sobre as tarifas de água e esgoto a entidades beneficentes de assistência social sem fins lucrativos, caracterizadas pela prestação gratuita de serviços à sociedade e que tenham personalidade jurídica de direito privado e reconhecimento de utilidade pública pelos órgãos que tratam do bem estar social. Os descontos são de 50% da tarifa e o valor total mensal destinado às subvenções não pode ultrapassar 0,2% (dois décimos por cento) da receita operacional da Cesan, registrada no Balanço da companhia.

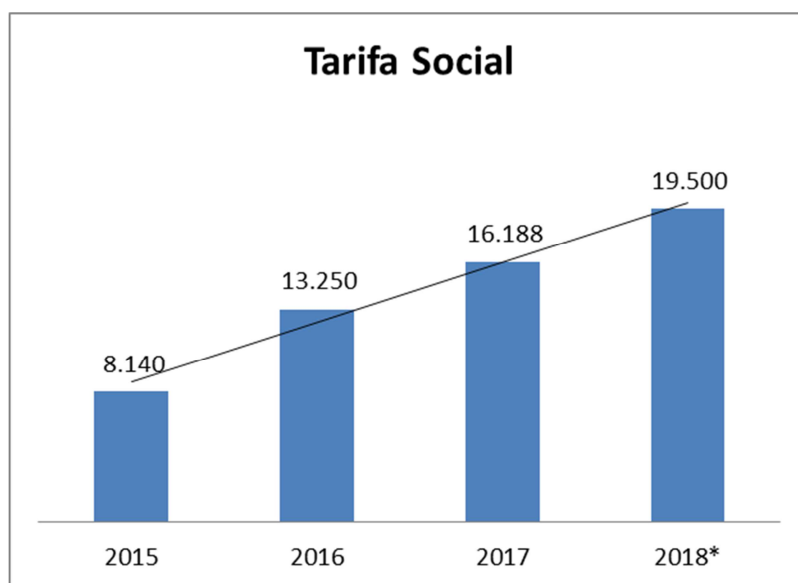


Gráfico 1: Tarifa Social

* Valores estimados para dezembro/2018 com base no resultado até outubro/2018

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

4.1 Gestão ambiental

A Cesan conta com uma Divisão de Gestão Ambiental, que coordena as ações de controle e regularização ambiental, visando adequar as unidades operacionais à legislação ambiental vigente.

Através de equipe ambiental multidisciplinar (engenheiros com formação ambiental, civil, florestal e agrônômica; bióloga, química, tecnólogos ambientais e técnicos), atua junto às diversas áreas da Cesan, dando orientação para a adequação dos controles ambientais relacionados ao projeto, implantação e operação dos sistemas, atendendo ao que é determinado pelos órgãos gestores ambientais para cumprimento da legislação vigente.

É realizado o acompanhamento e controle, de forma sistemática, do atendimento dos compromissos ambientais, principalmente as condicionantes das licenças, autorizações e portarias de outorga, visando garantir seu atendimento de forma tempestiva e auxiliando na elaboração de documentos enviados aos órgãos de controle e fiscalização.

De modo geral, entre 2015 e 2018, a Cesan obteve 134 Licenças Ambientais, 29 Portarias de Outorga e atendeu a 1011 compromissos ambientais.

Dentre as ações para regularização ambiental, estão 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 vem executando um grande conjunto de compensações ambientais com a recuperação de áreas que somam 25,89 hectares, cujo investimento é da ordem de R\$ 730 mil, que serão concluídas até 2020, com o plantio de aproximadamente 34 mil mudas.

Dentro das ações de gestão ambiental, a Cesan vem desenvolvendo o programa Rede Hidrométrica de Monitoramento dos Mananciais, investindo na aquisição de equipamentos de medição direta de vazão em rios de pequeno e médio porte, além da instalação de estações fluviométricas para monitoramento do nível d'água dos mananciais. No período 2015-2018, foram instaladas 14 estações de observação de nível d'água e realizadas 222 medições de vazão dos mananciais de abastecimento. Deste total, no auge da crise hídrica, em 2016, foram realizadas 151 campanhas de medição de vazão nos rios. Nos períodos de maior risco de desabastecimento da população da Grande Vitória, a medição de vazão nos rios chegou a ser realizada diariamente. As informações geradas foram utilizadas pelo Comitê Hídrico instituído pelo Governo do Estado como ferramenta estratégica de tomada de decisão.

4.2 Relações com a comunidade e educação ambiental

A Divisão de Relações com a Comunidade da Cesan desenvolve programas e projetos voltados para divulgar a importância dos serviços de saneamento, promover a adesão, uso e conservação dos sistemas de água e esgoto, diálogo e aproximação com a comunidade. O trabalho engloba as frentes comunicação social e mobilização comunitária e educação ambiental. Existem dois e-mails para interação com a sociedade: educa.ambiental@cesan.com.br e comunidade@cesan.com.br

As atividades são desenvolvidas por meio de abordagens domiciliares, reuniões com lideranças e com a comunidade, capacitação em saneamento ambiental, visitas técnicas, atividades nas

escolas, visitas monitoradas às estações de tratamento de água e esgoto, sonorização volante, cinema na comunidade, Curso de Bombeiro Hidráulico, dentre outras ações.

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 Sistema de Abastecimento de Água Encontro com Lideranças - Em 2018 foi realizado o 9º Encontro.

Programa de Educação Ambiental

- Cesan na Escola
- Visitas Técnicas Monitoradas às ETAs e ETEs
- Unidade Móvel de Educação Ambiental.

Quadro do quantitativo de pessoas atendidas nos projetos socioambientais no período de 2015 a 2018

ANO	NÚMERO DE PESSOAS ATENDIDAS
2015	30.819
2016	43.062
2017	43.471
2018*	22.771
TOTAL*	140.123

*estimativa



4.3 Controle da qualidade

A Divisão de Controle de Qualidade da Cesan executa serviços de controle da qualidade dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, monitorando a eficiência das estações de tratamento e o seu impacto ambiental.

No controle da qualidade dos sistemas de abastecimento de água, as atividades são desenvolvidas conforme a Portaria de Consolidação Nº 5, anexo XX, de 28/09/2017 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Segundo a portaria, compete ao responsável pelo sistema de abastecimento de água para consumo humano exercer o controle da qualidade da água por meio de análises laboratoriais em amostras de água provenientes das diversas partes dos

sistemas, dentre outras atividades. As informações de controle da qualidade são enviadas mensalmente às secretarias municipais de saúde, para abastecer o Sistema Nacional de Informações sobre a Qualidade da Água (Sisagua).

O controle da qualidade é realizado de forma sistemática em todas as etapas de captação, tratamento, reservação e distribuição, visando assegurar o atendimento aos padrões de potabilidade da água distribuída e garantir a saúde do consumidor. Os laboratórios são equipados com instrumentos adequados que otimizam e garantem o controle contínuo da qualidade da água distribuída para a população.



A Cesan mantém o controle dos efluentes das estações de tratamento de esgoto, em atendimento aos requisitos legais para lançamento em corpos receptores e às condicionantes ambientais contidas no licenciamento de cada unidade operacional, seja para o efluente ou corpo receptor.

A estrutura de controle da qualidade conta com 91 laboratórios localizados nas estações de tratamento de água, laboratórios operacionais, e um laboratório central localizado em Cobi, no município de Vila Velha.

Só nos laboratórios de Cobi e Araçás, no período de 2015 a 2018 foram realizadas mais de um milhão de análises.

O Controle da Qualidade da CESAN é certificado pela ISO 9001 desde 2006, e desde 2015, os laboratórios centrais de Cobi e Araçás receberam Acreditação do INMETRO na Norma ISO 17025. Houve aumento de escopo passando de 12 parâmetros em 2017 para 18 parâmetros em 2018.

4.4 Programa “Se liga na rede”

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

Em 2018, houve um acréscimo de aproximadamente 26,6 mil economias nos serviços de esgotamento sanitário, um aumento de 5,4% com relação a 2017. Foram intensificadas as ações para despoluição da Baía de Vitória, que garantiu a ligação de grandes geradores de esgoto, como indústrias, comércios e condomínios, além de obras de interligação de novas redes e parcerias com prefeituras municipais.

Neste ano o Comitê Se Liga na Rede buscou atuar mais diretamente sobre demandas pontuais que visaram o aumento do número de ligações ativas, maior interação entre as diversas áreas da CESAN envolvidas nas ações que resultam novas ligações e no aumento do volume de esgoto coletado e tratado, com conseqüente redução da poluição hídrica.

5 DESEMPENHO OPERACIONAL

5.1 Sistemas de abastecimento de água

Em 2018¹, a Cesan abasteceu mais de 2,3 milhões de pessoas com água tratada, o que representa um aumento de 2,6% em relação a 2015. Obras de expansão dos sistemas de abastecimento de água e de crescimento vegetativo vêm acompanhando o crescimento populacional.

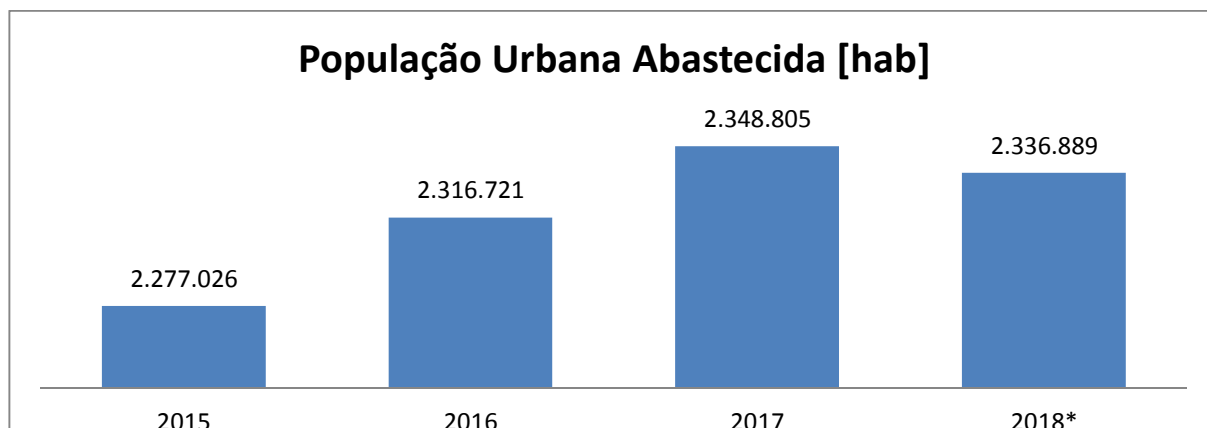


Gráfico 2: População urbana abastecida [hab]

Em contrapartida, verifica-se a redução no volume de água produzida de 2015 a 2018, 7,6 milhões de metros cúbicos, fruto de melhorias nos sistemas de produção e distribuição de água e dos processos de controle.

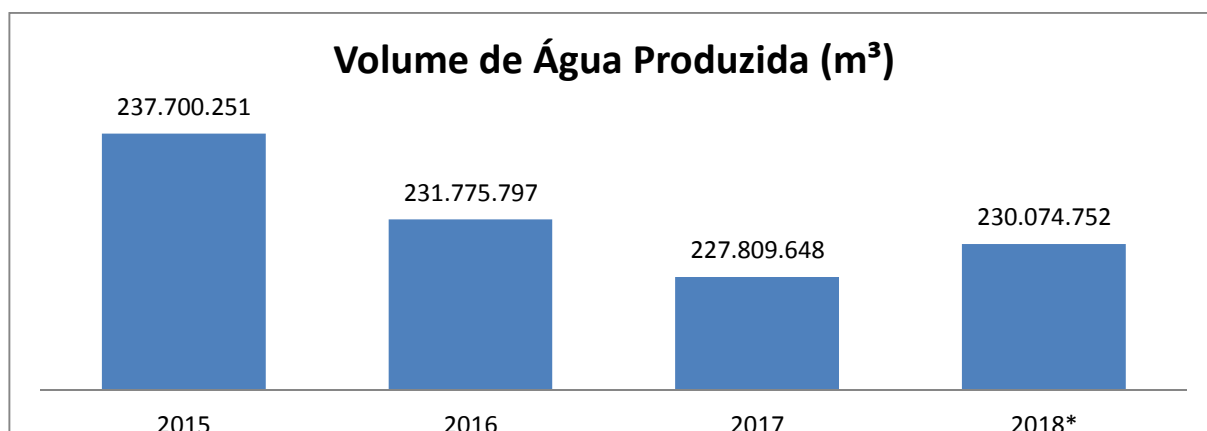


Gráfico 3: Volume de água produzida [m³]

Os gráficos do volume de água produzida no mês por habitante e de vazamentos totais acumulado no ano por 1000 ligações evidenciam a redução das perdas físicas de água entre 2015 e 2018.

¹ Valores estimados para dezembro/2018 com base no resultado até outubro/2018.

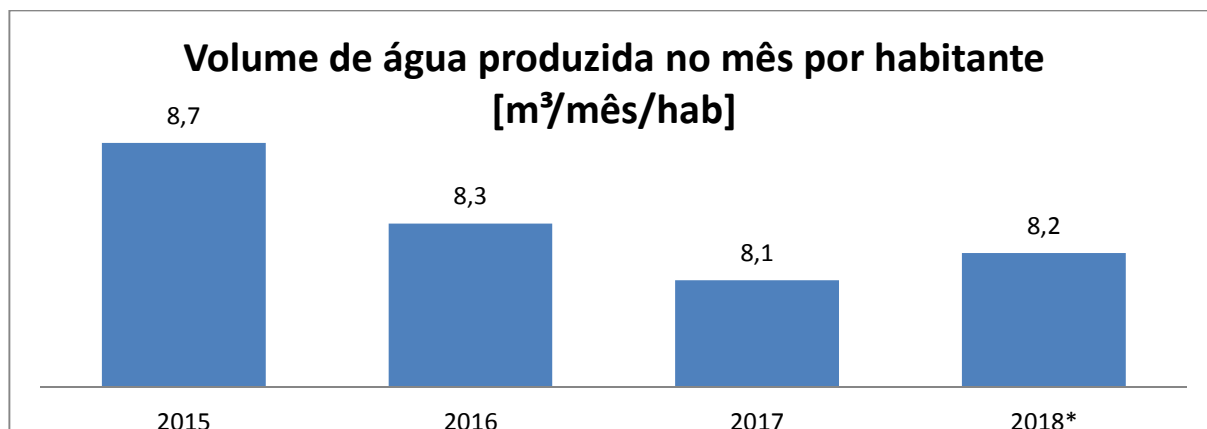


Gráfico 4: Volume de água produzida no mês por habitante [m³/mês/hab]

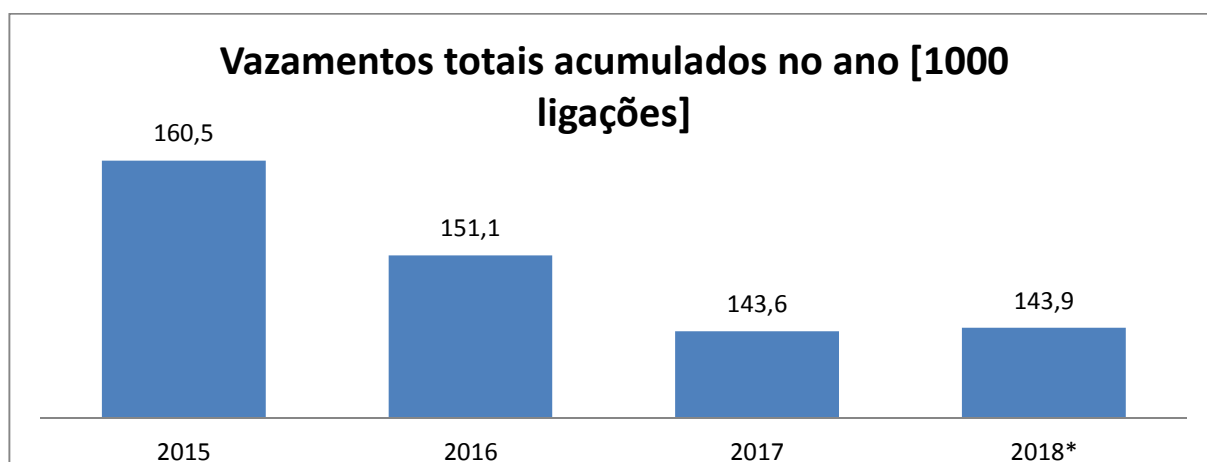


Gráfico 5: Vazamentos totais acumulados [1000 ligações/ano]

5.2 Sistemas de esgotamento sanitário

Em 2018², houve um incremento de 26,6 mil economias nos serviços de esgotamento sanitário, um aumento de 5,4% com relação a 2017, com a implantação, ampliação e expansão de redes e economias de esgoto, beneficiando 1,5 milhão de pessoas, um aumento de 6,6%.

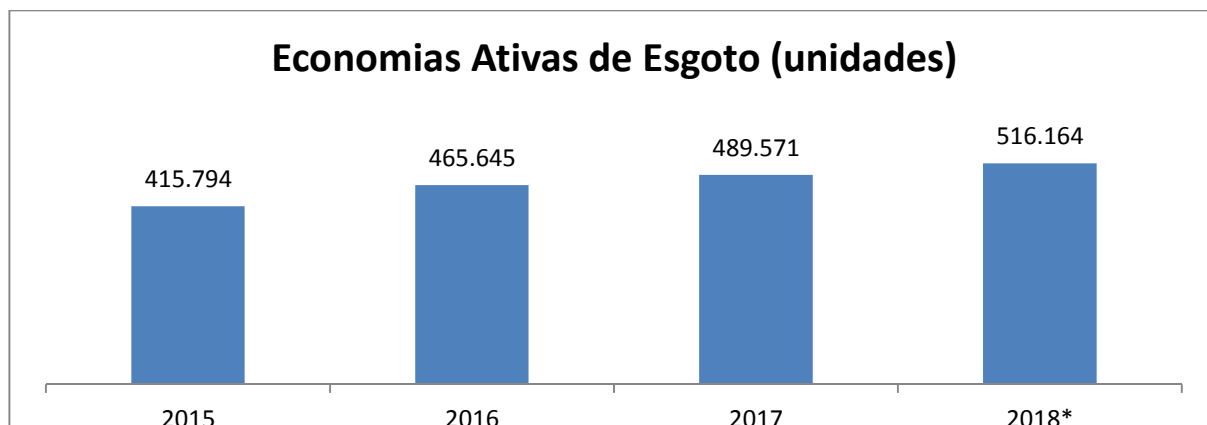


Gráfico 6: Economias Ativas de Esgoto [unidades]

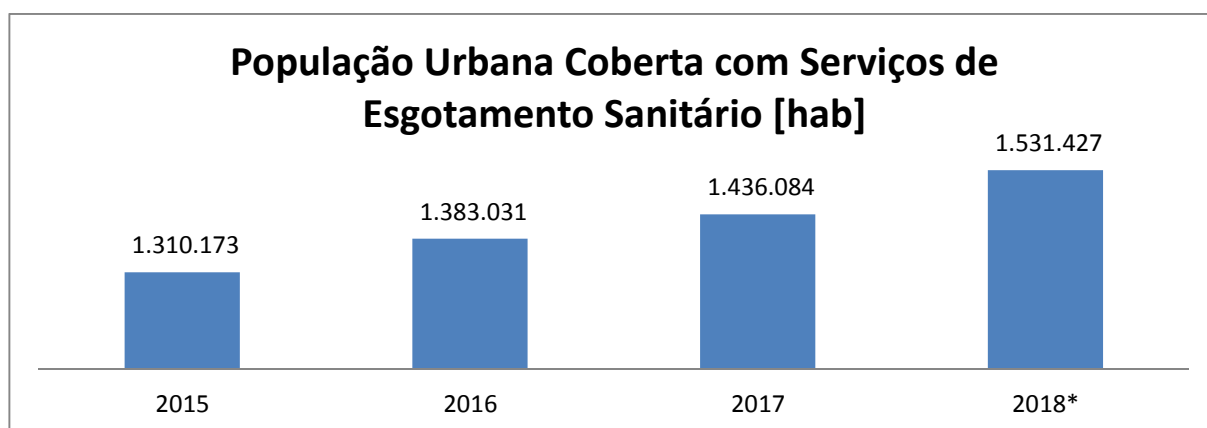


Gráfico 7: População Urbana Coberta com Esgotamento Sanitário [hab]

Com as ampliações que entraram em operação, a Cesan tratou 67,1 milhões de metros cúbicos de esgoto em 2018, que deixaram de ser lançados na natureza sem tratamento, reduzindo a poluição e melhorando a qualidade da água e da vida dos capixabas.

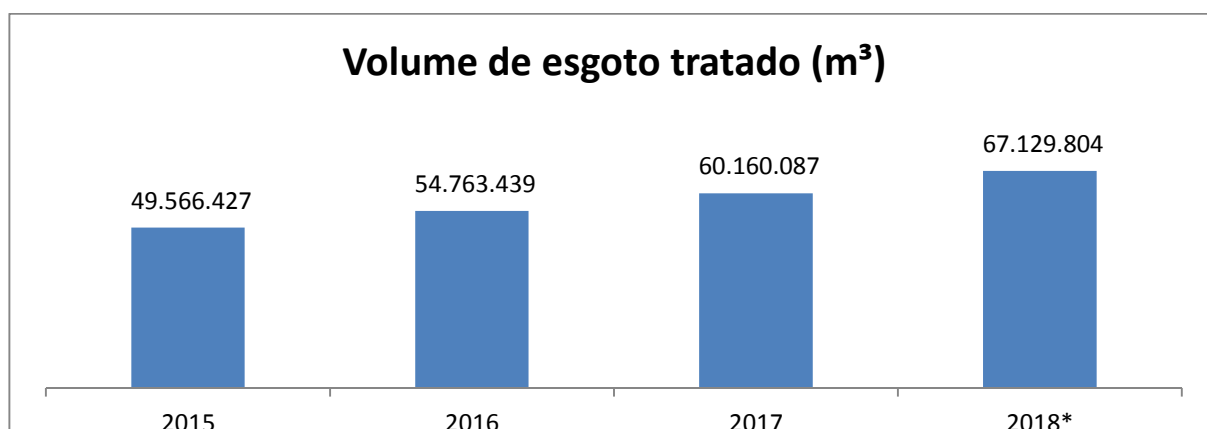


Gráfico 8: Volume de Esgoto Tratado [m³]

² *Valores estimados para dezembro/2018 com base no resultado até outubro/2018.

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

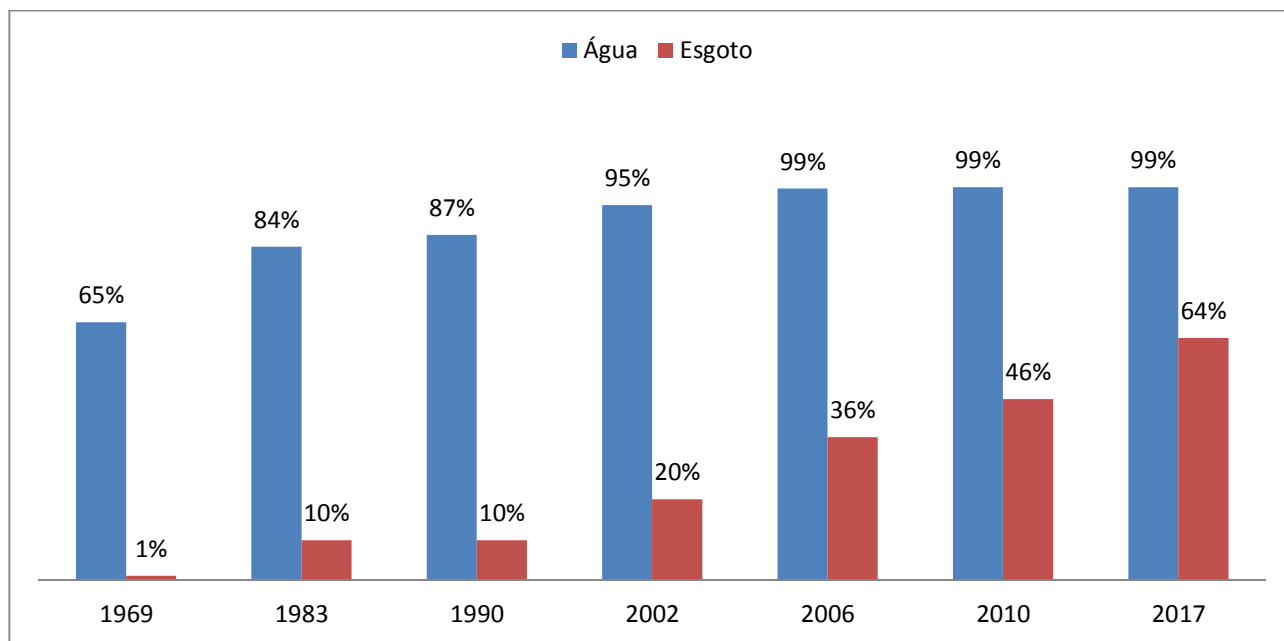


Gráfico 9: índices de cobertura dos serviços

6 DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

6.1 Receitas

A receita operacional bruta atingiu R\$ 903,1 milhões, 8% a mais do que os R\$ 835,9 milhões de 2017. As receitas com os serviços de abastecimento de água aumentaram 5,1% em relação ao exercício de 2017, enquanto as receitas com os serviços de esgotamento sanitário aumentaram 15,6% em virtude do incremento no número de economias a partir da entrada em operação de vários sistemas de esgotamento sanitário.

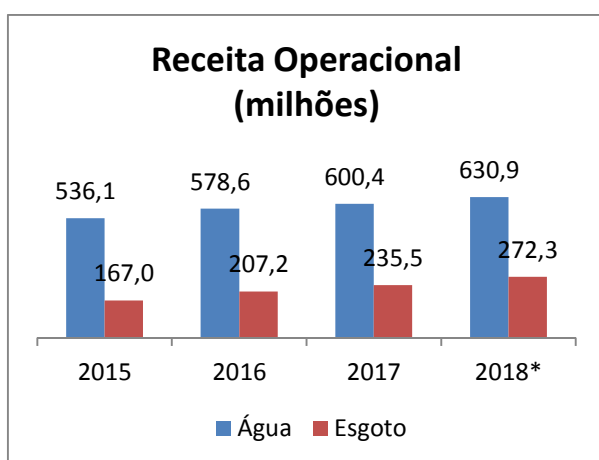


Gráfico 10: Receita Operacional [milhões]

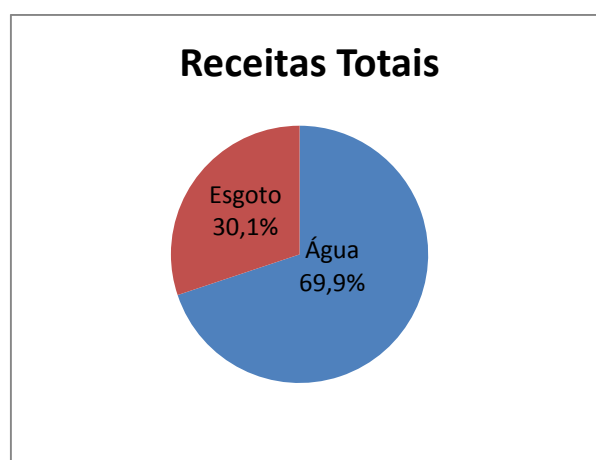


Gráfico 11: Receitas Totais

Detalhamento das fontes de receita, em 2018:

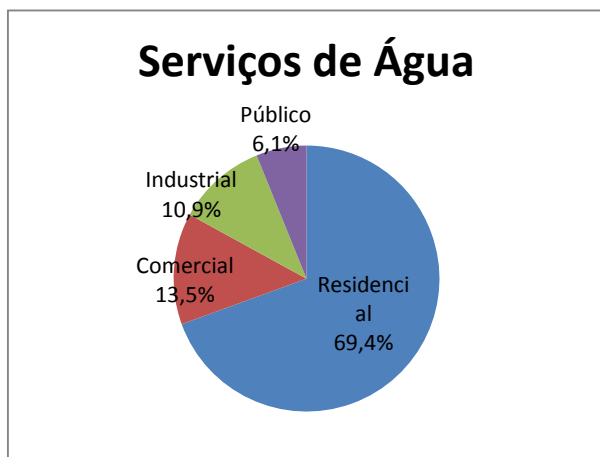


Gráfico 12: Serviços de Água [%]

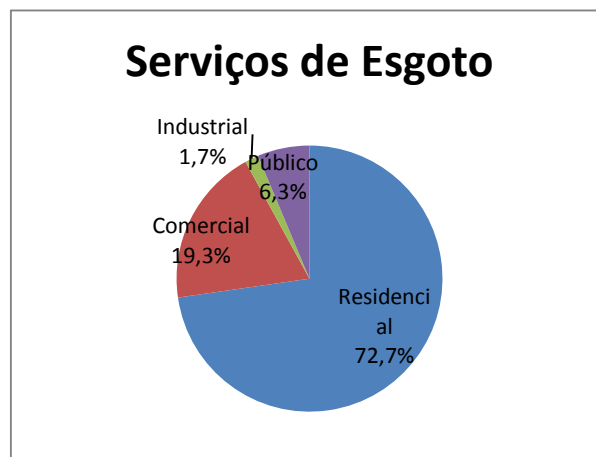


Gráfico 13: Serviços de Esgoto [%]

6.2 Custos e despesas

Os custos e despesas atingiram o valor de R\$ 671,7 milhões em 2018 contra R\$ 558 milhões em 2015, representando um aumento de 20,4%, ou seja, menor que o aumento das receitas. A redução é atribuída principalmente à adoção de fortes medidas de contenção de custos e despesas no exercício. Abaixo segue o detalhamento do controle do orçamento empresarial:

Receita x DEX – Valores Nominais em R\$ 1.000

DISCRIMINAÇÃO	2015	2016	2017	2018*
1 - RECEITA OPERACIONAL	703.066	785.765	835.924	903.138
2 - ARRECADAÇÃO BRUTA	665.329	734.252	796.768	851.979
3 - DEDUÇÕES DA RECEITA	65.280	73.662	78.625	85.193
4 - COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA IMPOSTOS	19.744	23.490	15.776	18.573
5 - ENTRADA LÍQUIDA (2-3+4)	619.793	684.080	733.919	785.359
6 - PESSOAL	175.113	188.385	193.621	200.593
7 - CUSTEIO	257.932	257.739	279.517	299.368
8 - RESULTADO OPERACIONAL (5-6-7)	186.747	237.955	260.781	285.398
9 - RESULTADO EXTRA OPERACIONAL	18.339	19.119	20.623	31.417
10 - SERVIÇO DA DÍVIDA (A+J)	32.591	33.348	33.244	35.139
11 - OUTRAS SAÍDAS (DESPESAS JURÍDICAS, CSSL, DIVIDENDOS E PARTICIPAÇÕES)	42.865	47.732	24.930	29.052
12 - RESULTADO LÍQUIDO (8+9-10-11)	129.630	175.995	223.230	252.624

6.3 Resultado

O lucro líquido da Cesan em 2018 foi de R\$ 180 milhões, totalizando um aumento de aproximadamente 175% em relação ao exercício de 2015, consequência da política de redução de custos implantada em todos os departamentos, aumento das receitas de serviço de esgoto e o

reconhecimento da Imunidade Tributária Recíproca em relação ao Imposto de Renda Pessoa Jurídica pelo Supremo Tribunal Federal através da Ação Cível Ordinária nº 2730.

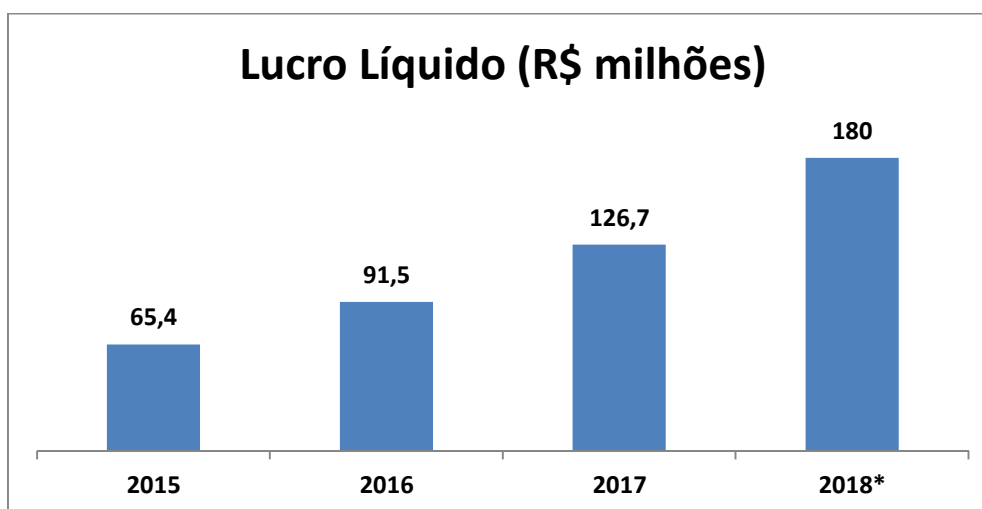


Gráfico 14: Lucro Líquido [R\$ milhões]

6.4 Fluxo de Caixa

O fluxo de caixa da Cesan saiu de um resultado deficitário de R\$ 5 milhões em dez/14 para um resultado positivo de R\$ 169 Milhões em dez/2018, consequência da política aumento da receita, eficiência operacional e redução de custos implantada em todos os departamentos.

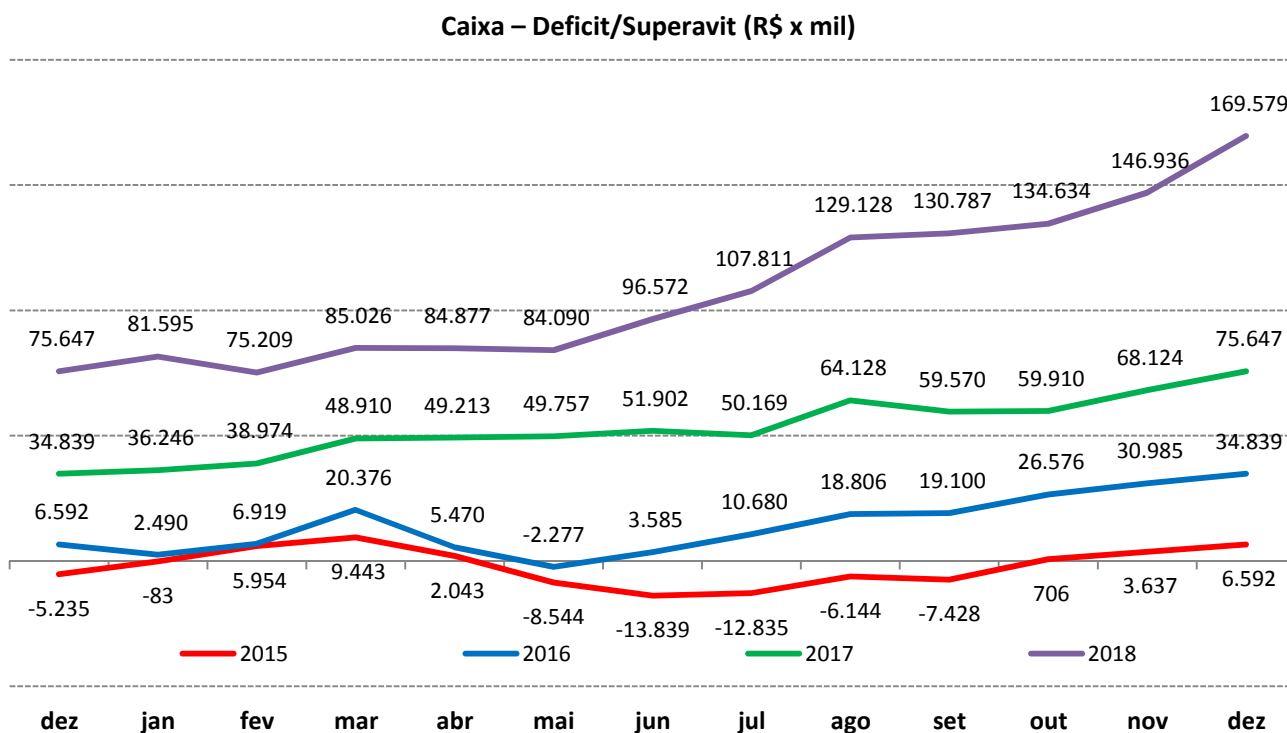


Gráfico 15: Fluxo de Caixa [R\$ x 1000]

7 INVESTIMENTOS

A Cesan investiu R\$ 818,0 milhões no período entre 2015 e 2018* (este último ano possui valores estimados). Somente no último ano são previstos R\$ 230,0 milhões, sendo R\$ 78,3 milhões em abastecimento de água, R\$ 133,7 milhões em esgotamento sanitário e R\$ 18,0 milhões em programas de desenvolvimento operacional, institucional e ativo fixo.

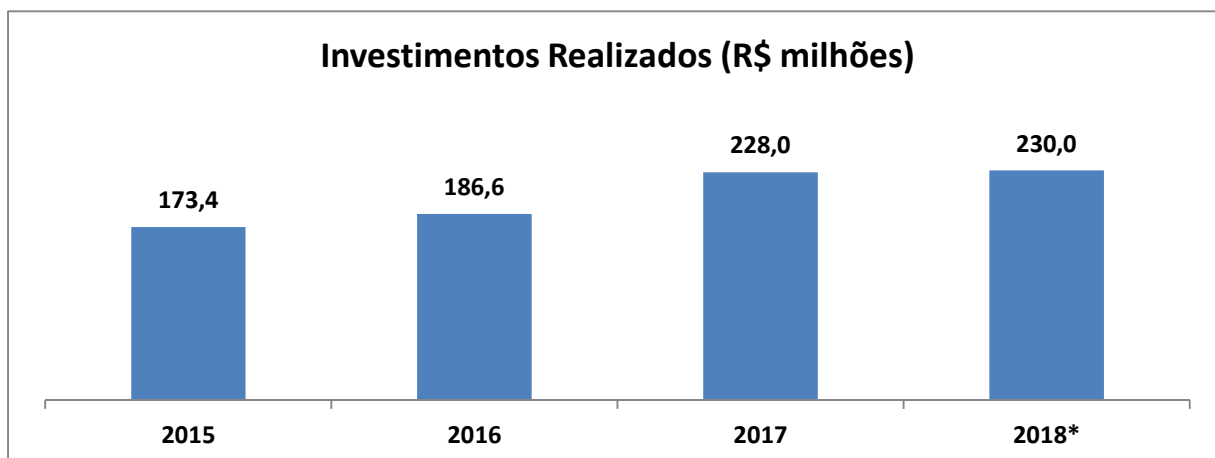


Gráfico 16: Investimentos Realizados [R\$ milhões]

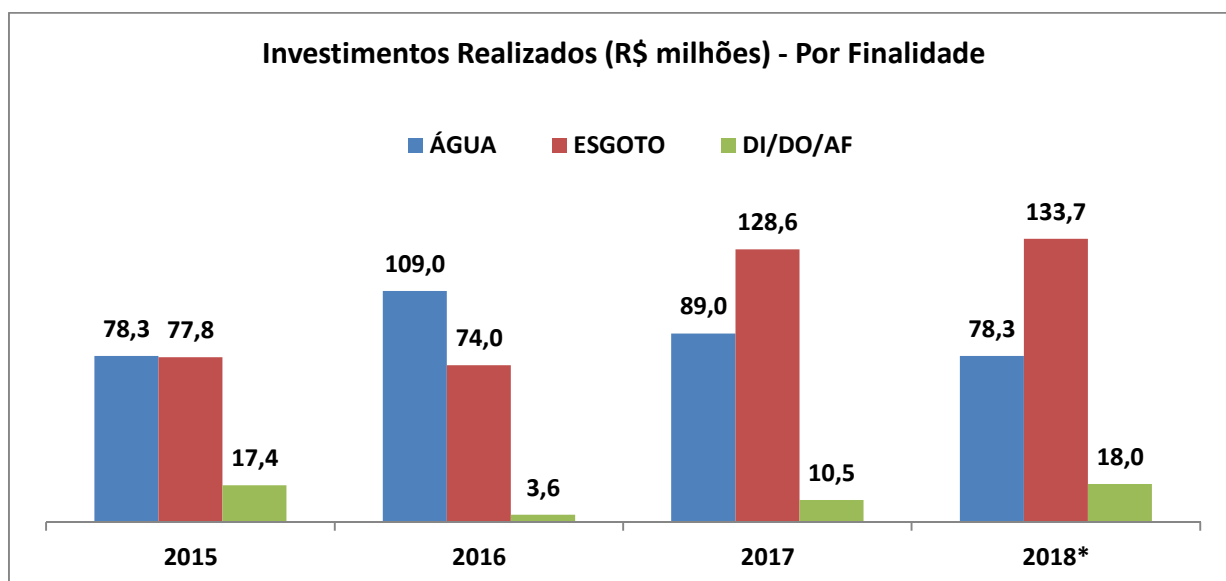


Gráfico 17: Investimentos realizados por finalidade [R\$ milhões]

7.1 Sistemas de abastecimento de água

Os investimentos na melhoria e ampliação dos sistemas de abastecimento de água da Cesan beneficiaram 2,3 milhões de habitantes. Entre os empreendimentos entregues no período entre 2015 e 2018 destacam-se a implantação e construção dos sistemas de Abastecimento de Água de Reis Magos (foto), Jacaraípe e Nova Almeida 1ª Etapa, Guarapari e a ampliação do Sistema de Abastecimento e Água de Jacaraípe e Nova Almeida 2ª Etapa. Além disso, foram realizadas obras de expansão de redes e ligações de água que garantem que os sistemas de abastecimento acompanhem o crescimento populacional.



Estação de Tratamento de Água – Reis Magos

7.2 Sistemas de esgotamento sanitário

As obras para implantação, ampliação e melhoria dos sistemas de esgotamento sanitário beneficiaram 1,5 milhão de habitantes. Entre os empreendimentos entregues no período de 2015 e 2018 destacam-se a implantação dos sistemas em Nova Venécia, Marechal Floriano (Foto), Guarapari Centro e Mantemópolis, ampliação dos sistemas de Domingos Martins (Pedra Azul e Santa Isabel), Mucurici e Pinheiros. Além disso, foram realizadas diversas obras de expansão de redes e ligações de esgoto que garantem que os sistemas acompanhem o crescimento populacional nos municípios atendidos.



Estação de Tratamento de Esgoto – Marechal Floriano

7.3 Empreendimentos em Andamento

RESUMO	FONTE	ORÇAMENTO
ABASTECIMENTO DE ÁGUA		
Barragem do Rio Jucu	OGU/GOV ES	96.499
SAA Comunidade de Pedra Menina – Dores do Rio Preto	CESAN	2.966
Substituição Adutora Cobi – Vila Velha	CESAN	2.830
Ampliação SAA Apiacá	CESAN	1.422
SAA Cidade Nova da Serra – ETA Timbuí	CESAN	489
Melhorias SAA Imburana e Cotaxé	CESAN	297
Complementação SAA de Morúbia	CESAN	140

RESUMO	FONTE	ORÇAMENTO
ESGOTAMENTO SANITÁRIO		
Complementação SES Ponta da Fruta – Vila Velha	CAIXA/CESAN	26.942
ETE Meaípe – Guarapari	CESAN	9.976
Complementação SES Pancas	FUNASA	6.778
Complementação SES Viana Sede	CESAN	3.472
SES de Água Doce do Norte	CESAN	3.383
Complementação do SES São José Calçado	CESAN	2.298
Melhoria ETE de Floresta do Sul – Pedro Canário	CESAN	419
TOTAL - EMPREENDIMENTOS EM ANDAMENTO		157.911

7.4 Parcerias Público-Privadas (PPPs)

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.

Serra: Em 2015 entrou em operação a PPP no município de Serra, na modalidade de concessão administrativa, em que a ganhadora do processo licitatório foi a Sociedade de Propósito Específico Consórcio de Saneamento Serra Ambiental, responsável pela obtenção de recursos para ampliação, manutenção e operação do sistema de esgotamento em todo o município. O prazo do contrato de concessão é de 30 anos. Em 2018, a Cesan desembolsou R\$ 37,9 milhões para investimentos nessa PPP.

O objetivo da PPP é fazer com que Serra tenha sua cobertura elevada para 95% até o ano de 2023. Atualmente a cobertura de esgoto no município é de 85,27%, com 21 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e 135 Estações Elevatórias de Esgoto Bruto (EEEB) em operação.

Entre 2015 e 2017 já foram construídos cerca de 150 km de rede coletora de esgoto, além a interligação de mais de 44 mil imóveis e melhorias em ETes e Elevatórias.

As obras foram realizadas em pelo menos 20 bairros: Serramar, Colina de Laranjeiras, Planalto Serrano A, B e C, Taquara I e II, Região José de Anchieta, Jardim Carapina, Campinho da Serra I e II, Vista da Serra II, Parque Residencial Laranjeiras, Nova Carapina I, Novo Porto Canoa, Divinópolis, Barro Branco, Mestre Álvaro e Parque das Gaivotas.

Atualmente, mais de 1 bilhão de litros de esgoto/mês, o equivalente a 400 piscinas olímpicas são coletadas e tratadas/mês ou 4800 piscinas olímpicas coletadas e tratadas/ano.

Vila Velha: Em 2016 foi aberta a licitação para implantação da PPP em Vila Velha, em que a ganhadora foi a empresa Aegea Saneamento. A concessão administrativa teve início em julho de 2017, para realizar a operação, manutenção e ampliação do sistema de esgotamento sanitário no município, além da inclusão de serviços comerciais, tais como substituição e lacração de hidrômetros, pesquisa de irregularidades, dentre outros. A meta de universalização é de 11 anos com 95% de cobertura dos serviços de coleta e tratamento de esgoto até o ano de 2028. O prazo do contrato de concessão é de 30 anos e em 2018, a Cesan investiu R\$ 6,8 milhões na PPP de Vila Velha.

Cariacica: Foram concluídos os estudos de viabilidade técnica e econômica de nova PPP para os serviços de esgotamento sanitário no município de Cariacica, na Região Metropolitana da Grande Vitória. Atualmente foi concluída a fase de consulta pública e sua licitação está prevista para 2019.

7.5 Programa Águas e Paisagens

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

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

- Garantir que o acesso à água seja assegurado, no sentido de estar disponível em quantidade e qualidade adequada para os respectivos usos, bem como salvaguardados para sua utilização pelas futuras gerações;
- Ampliar a cobertura de coleta, tratamento e destinação final de esgotos sanitários em municípios das Bacias do Jucu e Santa Maria da Vitória e, na microrregião do Caparaó, 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.

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



Foto 1: Luna



Foto 2: Ibatiba



Foto 3: Irupi



Foto 4: Dores do Rio Preto



Foto 5: Conceição do Castelo



Foto 6: Marechal Floriano

7.6 Resumos dos investimentos

Valor investido no Interior entre 2015-2018 (em R\$ milhares):

RESUMO	FONTES	2015	2016	2017	2018	Total
INTERIOR						
ABASTECIMENTO DE ÁGUA						
Implantação, Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água dos Municípios do Interior (ETA's, adutoras, estações elevatórias, reservatórios, redes e ligações)	CESAN - GOV ES/FUNASA - GOV ES	19.178	8.619	10.468	22.222	60.487
ESGOTAMENTO SANITÁRIO						
Implantação, Ampliação, Reabilitação e Melhorias dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos Municípios do Interior (ETE's, emissários, estações elevatórias, redes e ligações)	CESAN - CAIXA - BIRD - BNDES - GOV ES/FUNASA	28.661	17.080	44.768	63.967	154.476
TOTAL INTERIOR		47.839	25.699	55.237	86.189	214.963

Valor investido na Grande Vitória entre 2015-2018 (em R\$ milhares):

GRANDE VITÓRIA						
ABASTECIMENTO DE ÁGUA						
Implantação, Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água dos Municípios da Grande Vitória (ETA's, adutoras, estações elevatórias, reservatórios, redes e ligações)	CESAN - CAIXA - GOV ES / OGU - GOV ES	30.313	73.866	49.372	26.003	179.553
ESGOTAMENTO SANITÁRIO						
Implantação, Ampliação, Reabilitação e Melhorias dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos Municípios da Grande Vitória (ETE's, emissários, estações elevatórias, redes e ligações)	CESAN - CAIXA	36.085	46.191	75.417	62.383	220.076
TOTAL GRANDE VITÓRIA		66.398	120.056	124.789	88.386	399.630

Valor investido em empreendimentos diversos entre 2015-2018 (em R\$ milhares):

DIVERSOS EM ÁGUA E ESGOTO - INTERIOR E GRANDE VITÓRIA						
ABASTECIMENTO DE ÁGUA						
Expansão de Redes, Novas Ligações de Água e Hidrômetros	CESAN	28.813	26.468	29.122	30.116	114.519
ESGOTAMENTO SANITÁRIO						
Expansão de Redes e Novas Ligações de Esgoto	CESAN - GOV ES	13.028	10.755	8.374	7.314	39.470
TOTAL DIVERSOS EM ÁGUA E ESGOTO - INTERIOR E GRANDE VITÓRIA		41.841	37.223	37.496	37.430	153.989

Valor investido em desenvolvimento institucional, operacional, aquisição de ativos fixos e o valor total investido entre 2015-2018 (em R\$ milhares):

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL, OPERACIONAL E AQUISIÇÃO DE ATIVO FIXO						
Programa de Redução de Perdas	CESAN	-1.452	-1.139	0	6.852	4.262
Projetos da Tecnologia da Informação	CESAN	5.353	2.268	5.578	4.007	17.206
Estudos e Projetos e Gerenciamento de Obras	CESAN	5.509	1.714	3.393	2.221	12.838
Outros	CESAN	68	-319	-575	523	-303
Ativo Fixo	CESAN	7.878	1.053	2.122	4.353	15.406
TOTAL DI/DO/AF		17.356	3.577	10.518	17.956	49.408
TOTAL GERAL		173.434	186.555	228.040	229.961	817.990

8 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E MELHORIAS IMPLEMENTADAS

A área que trata das questões voltadas à Inovação e Desenvolvimento Tecnológico na CESAN, esta lotada na Gerência de Projetos e Programas Estratégicos – E-GPP, as ações são estimuladas e acompanhadas por um grupo de trabalho, instituído e denominado de Comitê Permanente de Cooperação Técnico Científica (C-CTC). Este comitê é formado por representantes de diversas gerências da CESAN e tem em seu escopo de trabalho a efetivação dos eventos que compõem o Ciclo de Inovação da empresa, eventos voltados ao incentivo à inovação, a disseminação da cultura de melhorias, a divulgação da produção técnica e científica entre os empregados. Os eventos tem ainda como proposta, promover a valorização do reconhecimento através da premiação das melhores práticas desenvolvidas na empresa. Em 2018 o C-CTC elaborou e disponibilizou no site da empresa, o Manual Orientativo para trabalhos do Ciclo de Inovação e pesquisas externas, que utilizem dados da CESAN.



9º ENCONTRO DE INOVAÇÃO DA CESAN

Inovação da Gestão em Saneamento selecionados para a última etapa de Apresentação Oral, no Seminário de Benchmarking PNQS junto com o evento RIO WATER WEEK .

Em 2018 foi concluído o Projeto Piloto instalado na ETE Araças, que tem como foco a “Soluções tecnológicas integradas para potencializar a geração de biocombustíveis em estações de tratamento de esgotos que utilizam processos à base de microalgas” (2014 a 2018). Um projeto com subvenção do FINEP do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, que produziu teses e dissertações de mestrado/doutorado. Aproveitando a estrutura montada, o convênio CESAN x UFES foi mantido permitindo o prosseguimento dos estudos. Também tivemos em 2018 a conclusão de outro convênio de grande referencial para a inovação da empresa, que foi o trabalho denominado de “Avaliação da qualidade da água dos principais mananciais superficiais integrantes dos sistemas de abastecimento operados pela Companhia Espírito Santense de Saneamento” (2014 a 2018), realizado com subvenção do FUNDÁGUA e teve como parceria o Instituto Federal do Espírito Santo (IFES) e o Professor Marcelo Libânio da UFMG.



8.1 Melhorias Comerciais

8.1.1 Modernização do Atendimento

Em 2017 a Gerência Comercial iniciou o *Projeto de Modernização do Atendimento*. O projeto foi motivado pela busca de melhoria contínua dos processos, redução do tempo de atendimento nos escritórios presenciais e oportunidade do uso de novas tecnologias. O projeto foi dividido em dez etapas: 1 - Ampliação da oferta de serviços na agência Virtual; 2 - Implantação de 10 novos escritórios de atendimento; 3 - Segregação das atividades de front office e back office; 4 - Implantação de sistema de agendamento de serviços; 5 - Centralização cadastro comercial; 6 - Universalização 115; 7 - Geração de senha de atendimento mobile; 8 - Tempo de espera e localização mobile; 9 - Gestão de Filas e Avaliação do Atendimento e 10 - Programação Visual e melhoria de estrutura física.

Até novembro de 2018 as etapas de universalização do serviço 115, centralização do cadastro comercial, segregação das atividades de front office e back office, gestão de Filas e Avaliação do Atendimento e tempo de espera e localização mobile estavam concluídas.

As etapas de ampliação da oferta de serviços na Agência Virtual, implantação de 10 novos escritórios de atendimento, implantação de sistema de agendamento de serviços, programação Visual e melhoria de estrutura física estavam em andamento.

As modificações feitas até o momento no processo de atendimento logo impactaram nos resultados do tempo de atendimento ao cliente. O indicador de monitoramento da qualidade do serviço de atendimento foi reduzido significativamente a partir da introdução da terceirização do serviço.

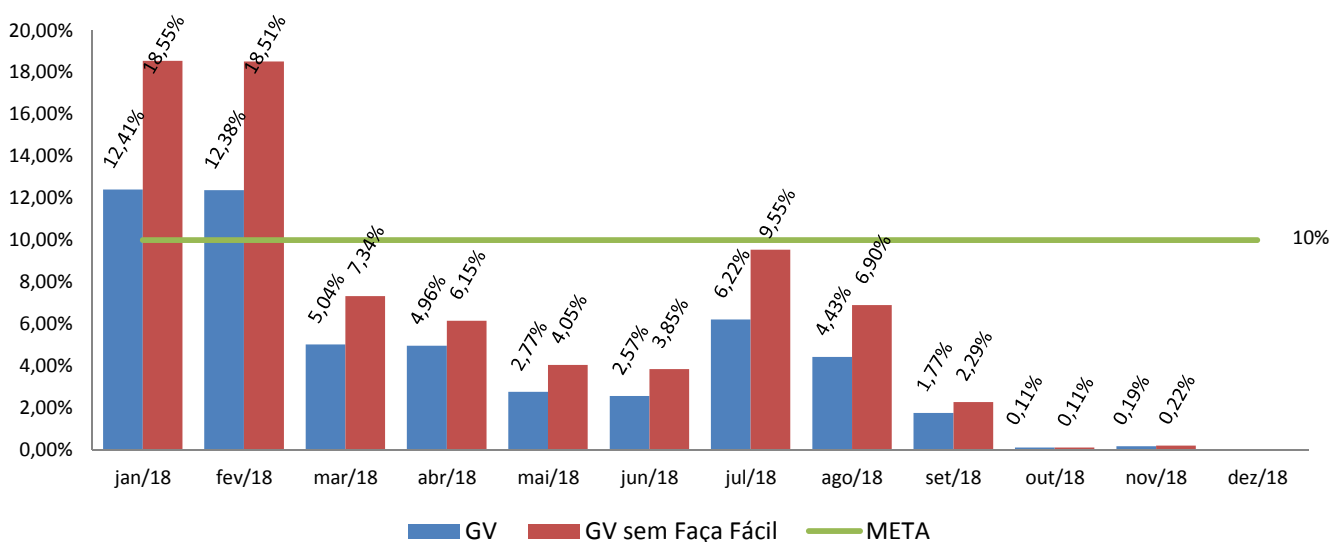


Gráfico 17: Índice de atendimento presencial com tempo superior a 45 minutos

O indicador de tempo de atendimento acima de 45 minutos foi reduzido de 4,43% em agosto para 1,77% em setembro, primeiro mês do contrato. Nos meses seguintes o resultado melhorou ainda mais, sendo 0,11% em outubro e 0,19% em novembro.

A programação visual e melhoria da estrutura física dos escritórios também já podem ser vista. Nas agências de atendimento de Vitória, Domingos Martins e Marechal Floriano a nova identificação visual foi posta. O modelo pode ser visto nas imagens a seguir.

Imagem – Novo modelo de identificação visual dos escritórios de atendimento



Novos escritórios foram inaugurados nos municípios de Divino São Lourenço, Dolores do Rio Preto, Irupui, Presidente Kennedy, Vila Pavão, Domingos Martins e Santa Leopoldina.

Também foram realocados os escritórios de os Escritórios de Atendimento de Marechal Floriano, Piúma e Mucurici, atendendo as normas e padrões necessários à qualidade do atendimento ao cliente.

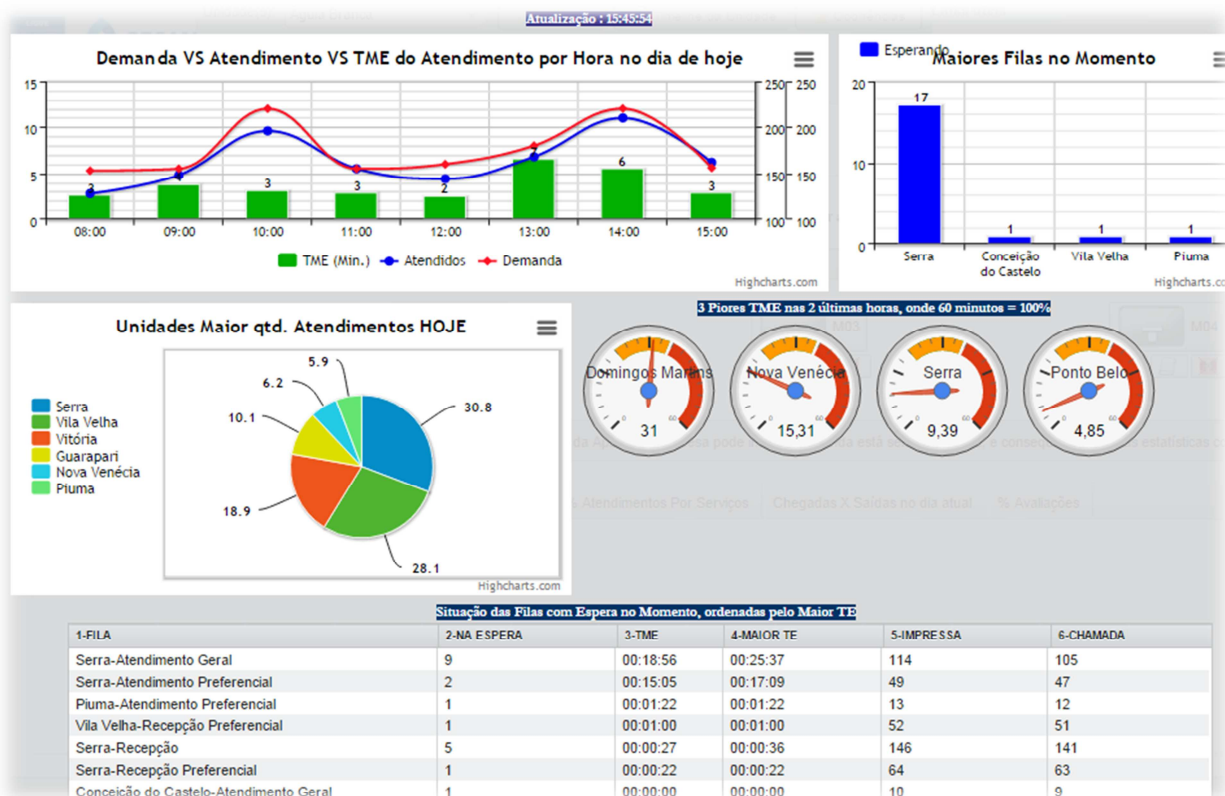
8.1.2 Universalização do Serviço de Atendimento Através do Telefone 115

Em 16/08/2017 o serviço de atendimento através do telefone 115 foi ampliado para todos os municípios onde a CESAN possui concessão. Sendo dessa forma universalizado. Os seguintes municípios passaram a ser atendidos: Água Doce do Norte, Irupui, Água Branca, Iúna, Alto Rio Novo, Mantenoópolis, Apicá, Montanha, Atílio Vivacqua, Mucurici, Barra de São Francisco, Muniz Freire, Boa Esperança, Muqui, Bom Jesus do Norte, Pancas, Conceição da Barra, Pedro Canário, Divino de São Lourenço, Pinheiros, Dolores do Rio Preto, Ponto Belo, Ecoporanga, Presidente Kennedy, Ibatiba e Vila Pavão.

8.1.3 Gestão de Filas e Avaliação do Atendimento

Iniciou-se em 10/09/2018 o Contrato nº 068/2018, onde foram terceirizados os serviços de atendimento presencial nos escritórios de atendimento. Junto ao novo Contrato foi implementado 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, conforme imagem abaixo:



Após início das atividades de atendimento presencial com o serviço contratado recebemos depoimentos com elogios por parte dos clientes.

8.1.4 Projeto de Redução da Inadimplência

Uma série de melhorias no processo de cobrança foi realizada nos últimos anos. Dentre elas podemos destacar:

- Desde 05/2017 foi incluído no lote de cobrança o parcelamento (carnê). Até novembro de 2018 foram recuperados R\$ 8.615.982,32 pelo Contrato nº 051/2014.
- Reduzido o prazo para negativação de 50 dias para 38 dias em 10/2016 e de 38 dias para 30 dias desde 03/2017.
- A vistoria de clientes suprimidos foi incluída no fluxo do processo de cobrança.
- Incluída a cobrança Judicial para clientes com restrição de corte (prefeituras e hospitais) desde dezembro de 2015.
- Implementadas ações de atualização do cadastro comercial, onde foi observado o aumento de clientes validados de 52,66% em 04/2013 para 79,14% em 10/2018.
- Disponibilizado na internet o parcelamento dos débitos.
- Incluído faturas recentes de clientes com débitos antigos no contrato vigente.
- Reenvio de comunicados.
- Foi alterada a regra de cobrança com redução dos prazos entre as ações

Através das ações realizadas no Contrato nº 051/2014 e modificações na estrutura de cobrança houve significativa melhoria no resultado, avaliando a redução no índice de inadimplência.

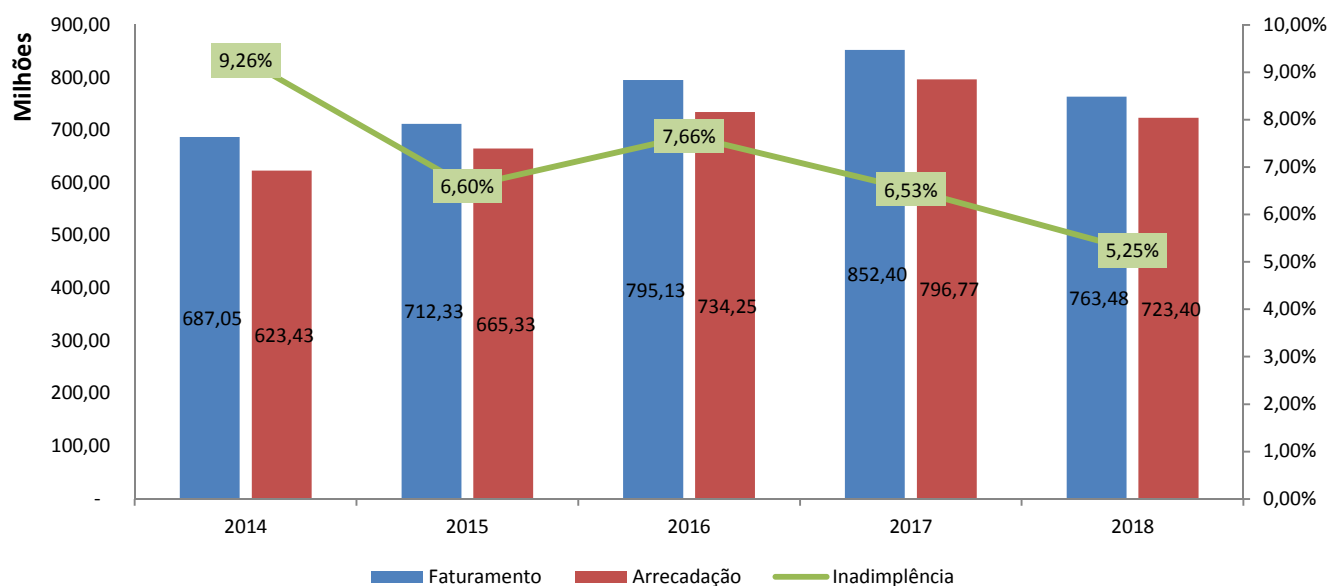


Gráfico 188: Evolução do faturamento, arrecadação e inadimplência

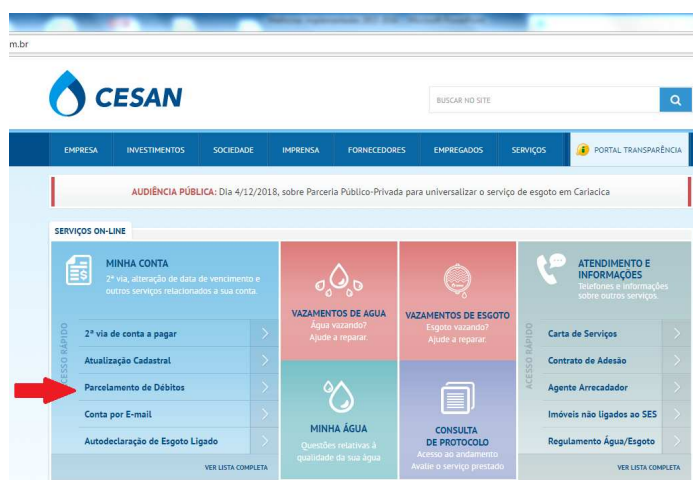
Fonte: Sistema de Comercialização e Atendimento (SICAT).

Os dados de 2018 consideram o período de janeiro a novembro.

8.1.5 Parcelamento Via Web

O parcelamento via web começou em 07/08/2017. Essa funcionalidade está disponível no site da CESAN.

A introdução da nova funcionalidade permitiu a realização de 1.245 parcelamentos em 2017 e 2.597 em 2018³, gerando, respectivamente, R\$ 773.371,37 e R\$ 2.597.505,93 em negociações de débitos.



8.1.6 Fatura Digital

O serviço de fatura digital foi disponibilizado para os clientes em 05/06/2018. Essa funcionalidade está disponível no site da CESAN. Até 10/12/2018 foram 2.296 adesões ao serviço.

Para que o cliente faça a adesão ao serviço, existe a obrigatoriedade do registro de cadastro validado no Sistema de Comercialização e Atendimento (SICAT). Dessa forma, além da adesão a

³ Para 2018 foi considerado o período entre janeiro e novembro.

nova forma de recebimento, temos a oportunidade de validação do cadastro contribuindo para demais ações comerciais.

8.1.7 Medição de Fonte Alternativa (Poço Artesiano)

Tem como objetivo aferir o volume lançado no sistema de esgotamento sanitário (SES). Por meio da medição da fonte, a cobrança não se dará mais por estimativa de consumo.

O primeiro faturamento foi realizado na referência 01/2018. Na referência 10/2018 haviam 33 matrículas faturadas.

Até a referência 10/2018 o faturamento acumulado foi de R\$ 108.552,84.

8.1.8 Perdas

a. Constituição do Comitê Comercial de Perdas

Em 2018 foi constituído o Comitê de Comercial de combate às perdas, cujas funções são:

- Elaboração de plano de ação de perdas comerciais;
- Análise de procedimentos;
- Elaboração de estudos e propostas;
- Acompanhamento de indicadores e projetos.

b. Substituição Preventiva de Hidrômetros

A substituição preventiva é parte da gestão voltada ao combate às perdas. Trata-se de uma das mais importantes atividades da gestão de perdas, sendo inclusive, uma das ações monitoradas na Gestão Empresarial por Resultados (GER). A evolução da execução dos serviços é demonstrada no gráfico abaixo:

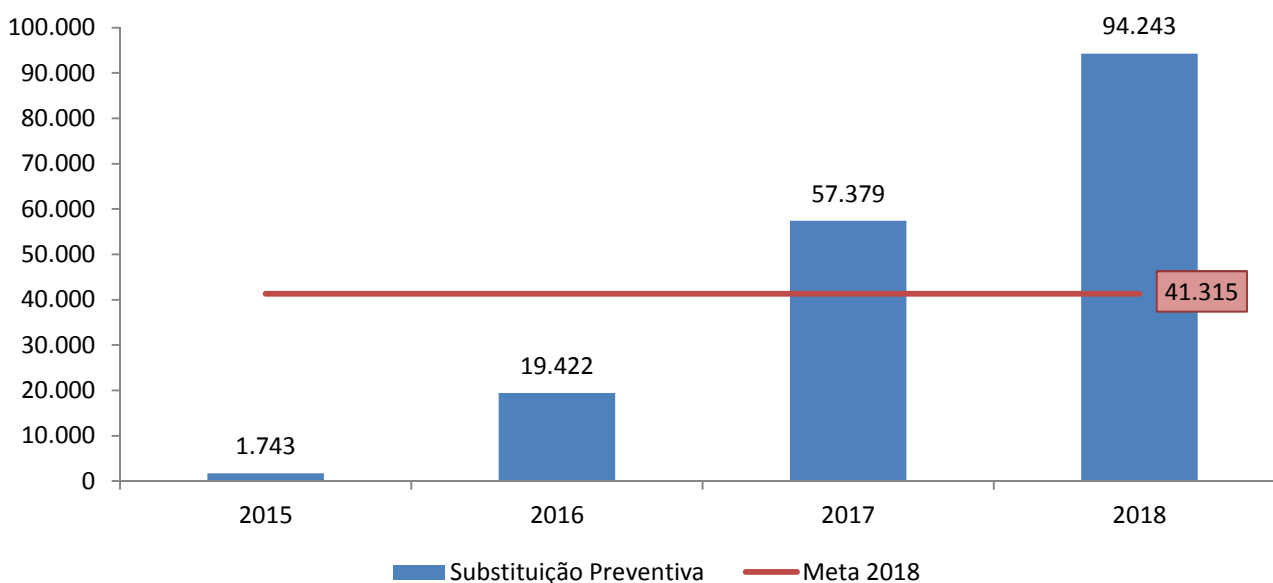


Gráfico 199: Evolução da substituição preventiva de hidrômetros

c. Monitoramento de informações

Para o monitoramento de informações relacionadas às perdas, a Gerência Comercial elaborou um painel de informações, onde são acompanhadas mensalmente pela gestão dos serviços.

8.1.9 Carta de Serviços

A Lei 13.460/2017, que estabelece os direitos e deveres dos usuários de serviços públicos, definiu as diretrizes para a divulgação de serviços à população.

A carta de serviços foi disponibilizada à população em 26/06/2018.



8.1.10 Cesan Facilita

Tem como objetivo oferecer condições especiais para o cliente quitar seus débitos com a CESAN. O público-alvo são clientes que possuam quatro ou mais débitos.

Entre 2017 e 2018 foram desenvolvidas quatro ações.

Tabela – Bairros da Grande Vitória atendidos pelo CESAN Facilita

Análise do CESAN FACILITA	Planalto Serrano	Nova Rosa da Penha	Vila Nova de Colares	Inhanguetá
Negociações Realizadas no CESAN Facilita	R\$ 706.884,83	R\$ 131.080,25	R\$ 140.756,96	R\$ 32.288,64
Implantação de Tarifa Social	89	210	63	8

8.1.10 Adesão de Esgoto

A partir da migração do serviço de vistoria de adesão de esgoto para a Gerência Comercial em 2016 o controle dos processos de vistoria passou a ser monitorado mensalmente.

8.2 Melhorias em Tecnologia da Informação

Seguem abaixo as principais melhorias em tecnologia da informação desenvolvidas e implantadas ao longo do período entre 2015 e 2018.

Projeto/Ação	Ano	Abrangência/Benefício
Implantação de solução de colaboração, chat e Videoconferência - Lync	2015	Atender a necessidade da empresa com recursos de comunicação sem o deslocamento de profissionais para eventos como reuniões e treinamentos. Uso efetivo em treinamentos via Videoconferência da A-GCO para equipe do interior.
Modernização de Servidores do DATA CENTER	2015	Disponibilidade de serviços de TI para a continuidade de atividades da empresa
Modernização de solução de Virtualização VMWARE	2015	Otimização de espaço físico de Data Center e redução em aquisições de servidores.
Atualização banco de dados ORACLE	2016	Modernização da versão banco Oracle
Cobrança de Parcelas	2016	Ampliar a cobrança de débitos envolvendo parcelamentos, trazendo grandes retornos financeiros a CESAN.
Gestão eletrônica de documentos comerciais (SSs)	2016	Redução de papel e rastreabilidade de documentos comerciais
Implantação de nova solução de segurança de rede (Firewall, IPS e etc)	2016	Segurança da informação
Inventário Mobile	2016	App mobile que permite a contagem de inventário do almoxarifado central utilizando dispositivo móvel.
Melhorias de Cadastro Comercial utilizando geoprocessamento	2016	Utilização de Geoprocessamento para identificação e correção de inconsistências no cadastro comercial
Nova solução de backup	2016	Modernização do serviços de backup e restore
Parcelamento da Web	2016	Possibilitar aos clientes parcelamento de débitos utilizando a internet
Virtualização de todos os bancos de dados	2016	Otimização de espaço com uso de servidor virtual sem dedicação exclusiva de servidor físico para armazenamento de dados.
Aquisição de computadores para escritório de atendimento	2017	Atualização do parque computacional e modernização dos atendimentos
Aquisição de nobreaks para servidores	2017	Atendimento unidades CESAN
Atualização de solução de segurança - antivírus e antispam	2017	Segurança da informação
BI Débitos	2017	Módulo de ferramenta analítica de débitos dos clientes para a área comercial.
Edital Express	2017	Possibilitar a geração de editais minimizando atuação humana.
Gestão de aplicação de materiais (estoque interior)	2017	Rastreabilidade para o controle de estoque e a gestão operacional de materiais utilizados em SSs com foco em economia e reusabilidade.
Modernização de soluções Microsoft	2017	Acompanhamento das versões disponíveis
Painel de Senhas	2017	Possibilitar acompanhamento do andamento de filas dos escritórios de atendimento de forma mobile para os clientes.

Projeto/Ação	Ano	Abrangência/Benefício
Se Liga na Rede	2017	Ferramenta de apoio às prefeituras no processo de fiscalização dos municípios à adesão ao sistema de esgotamento sanitário.
Contratação de solução de redundância de Switch de comunicação	2018	Segurança da informação
Modernização de licenciamento Microsoft para Sistema Comercial	2018	Licenças para suportar novo sistema comercial
BI Perdas (Consumo Faturado e Gestão de Serviços)	2018	Módulos de ferramenta analítica para o combate às perdas comerciais e operacionais.
Cesan Mobile	2018	Apresentar dados de projetos e indicadores estratégicos em app mobile para IOS e Android.
CesanLims	2018	Gerenciamento de informação operacionais de ETAs e ETEs em modo on-line e off-line, eliminando uso de papel e planilha excel.
Consulta de situação de esgoto pelo cliente	2018	Permitir ao cliente conhecer real situação de esgoto do seu imóvel.
Contratação de solução de wi fi corporativo	2018	Atendimento de demandas de utilização de solução que exige comunicação wi-fi.
Controle de Acesso para empregados afastados e de férias	2018	Integração entre SAP e AD (infraestrutura) limitar o acesso de empregados aos ativos de tecnologia durante férias e afastamentos.
Entregas de Faturas por email	2018	Trazer ao cliente a comodidade de receber sua conta por email reduzindo custo de impressão para a companhia;
Gestão Eletrônica de Documentos de Empregados	2018	Gerenciamento de documentos de empregados para redução de papel na companhia.
Gestão Eletrônica de Documentos de Medição de Terceiros	2018	Gerenciamento de documentos de terceiros para medição de contratos aumentando a rastreabilidade e reduzindo riscos de processos futuros.
Integração SAP x AD para gestão de contas de usuários da Cesan	2018	Dar agilidade em procedimentos automáticos de criação de e-mails, permissões de perfis para acessos a serviços de TI e para bloqueios de recursos de TI em caso de afastamento.

8.3 Melhorias em Contabilidade e Planejamento Tributário

Seguem abaixo as principais melhorias em Contabilidade e Planejamento Tributário ao longo do período entre 2015 e 2018.

8.3.1 Planejamento tributário

Gestão eficiente na compensação dos créditos tributários gerados pela organização, baixa de depósitos judiciais e créditos sobre as obras incorporadas gerando uma redução tributária para a Companhia de R\$ 55 milhões, sendo R\$ 18 milhões em 2015; R\$ 11 milhões em 2016; R\$ 17 milhões em 2017 e R\$ 9 milhões em 2018.

8.3.2 Imunidade tributária

Com o trânsito em julgado da ACO 2730 em 04/05/2017 o STF reconheceu a Imunidade Tributária Recíproca da CESAN de acordo com o art. 150 “a” da CF para os impostos devidos a União. Com isso a Cia deixou de recolher em 2017 e 2018 o valor aproximado de R\$ 48 milhões e ainda ajuizou ação de repetição de indébito contra a União que pleiteia restituição de R\$ 89 milhões a título de IRPJ pago nos últimos 05 anos.

8.3.3 Automação do ISS

A Gerência Financeira implantou o projeto Automação na geração de informações tributárias para as prefeituras que ganhou em 1º lugar na categoria processos no 9º Encontro de Inovação da CESAN.

8.3.4 Imobilização de Obras

Foi incorporado no período R\$ 1 bilhão de reais em obras de abastecimento de água e esgotamento sanitário gerando créditos tributários e possibilidade da empresa auferir novas receitas.

	2015	2016	2017	2018	Total
Incorporação de Obras	433.254.772,83	146.418.318,78	214.609.120,00	210.176.593,47	1.004.458.805,08

8.3.5 Venda de ativos

A empresa realizou a venda, via leilão, de quatro terrenos que estavam ociosos e gerando despesas com manutenção e tributos obtendo uma receita de R\$ 400 mil.

8.3.6 Disponibilidade financeira

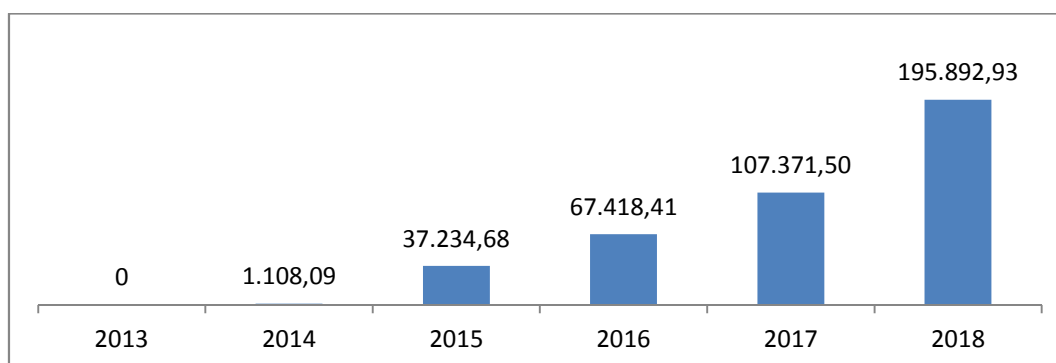


Gráfico 20: Disponibilidade Financeira

Em janeiro de 2015 a empresa apresentou um saldo irrisório nas contas de R\$ 1,1 milhão. Já no primeiro ano, o saldo passou de R\$ 1,1 milhão para R\$ 37,2 milhões. Finalizou 2016 com R\$ 30 milhões a mais. Em 2017 houve novo crescimento de R\$ 30 milhões. Em 2018 a empresa apresentou o melhor resultado de sua história, R\$ 196 milhões em aplicações, 17.678% maior do que o ano de 2014.

Na elaboração deste gráfico foram considerados os recursos próprios da companhia, os valores bloqueados em garantias e ações judiciais, e os recursos financiados já liberados para a CESAN.

8.4 Melhorias em Logística

8.4.1 Gestão da frota

Otimização do uso da frota através da ampliação do Pool de veículos em Carapina resultando em aumento da oferta de serviços e redução de aproximadamente 20% dos veículos de Carapina (17 veículos). Ainda está em tramitação a alteração no contrato de manutenção do interior que possibilitará a redução de mais 100 veículos.

Renovação da frota com a eliminação do uso de motocicletas pelos empregados da CESAN com redução dos custos com manutenção devido à idade da frota. (Ação em andamento)

8.4.2 Gestão do estoque de obras

Como Principais ações na gestão do estoque de obras, podemos destacar: Inclusão do indicador “Estoque de Obras por ligação” no plano de negócios e na GER da A-GLG com meta anual de redução, Comunicação periódica com as unidades para consumo dos materiais disponíveis, Interação com a Gerência de Obras para consumo e aplicação dos materiais do estoque de obras além da verificação dos disponíveis antes da aquisição, e

Encaminhamento mensal do relatório de estoque de obras para as unidades envolvidas.

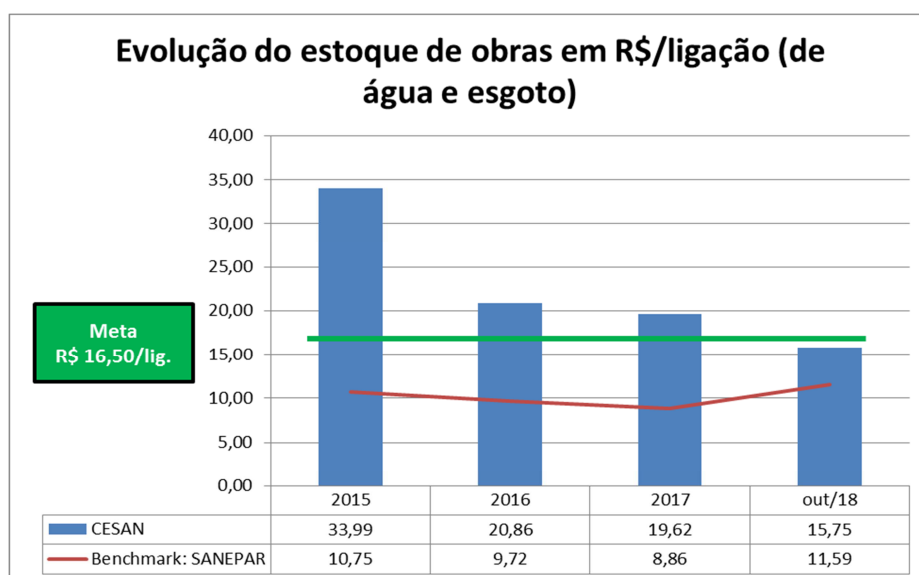


Gráfico 21: Estoque de Obras

8.4.3 Modernização do almoxarifado

Como Principais ações na modernização do almoxarifado, podemos destacar: Redução dos materiais no almoxarifado a partir da baixa de materiais obsoletos ou com baixa rotatividade e divulgação dos materiais disponíveis no estoque de boras, Endereçamento do almoxarifado e identificação dos materiais estocados, Controle dos hidrômetros por número série com identificação e registro do responsável pela retirada, Revisão da Norma de Inventário, Implantação de ferramenta mobile (SAP FIORI) e instalação de rede Wifi (em andamento) para agilidade do inventário, e Implantação de controle de aplicação dos materiais que são retirados do almoxarifado central como consumidos.

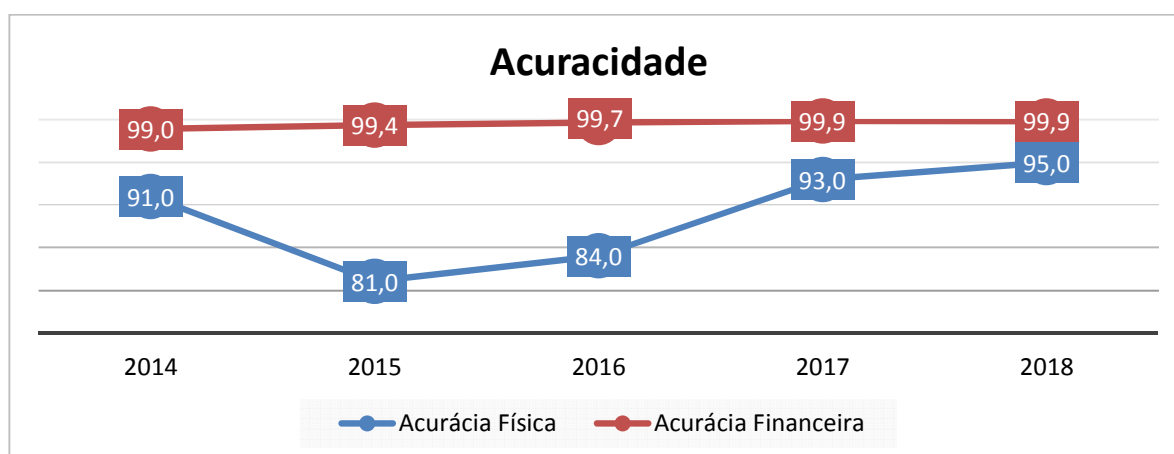


Gráfico 22: Acuracidade

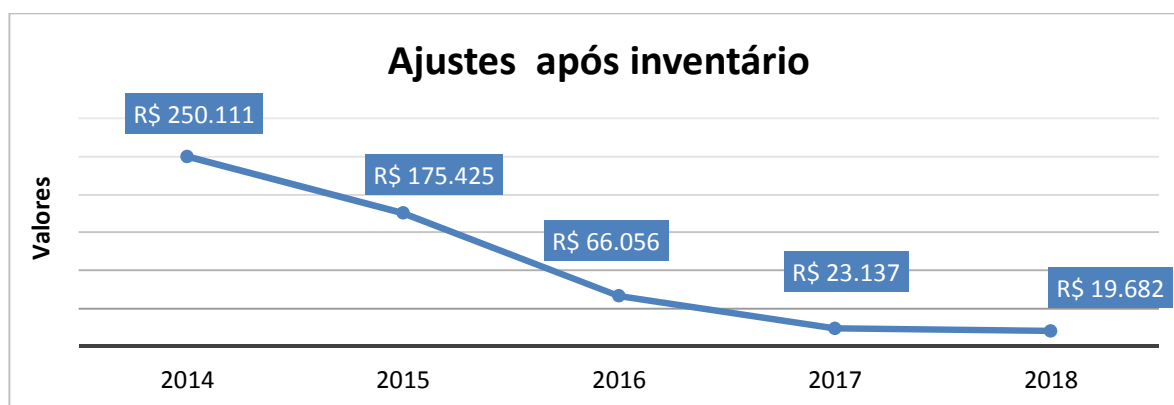


Gráfico 23: Ajustes pós inventário

8.4.4 Ampliação da Vigilância Patrimonial

A partir do segundo semestre de 2018 os serviços de vigilância patrimonial foram expandidos para as unidades do interior, atendendo a uma demanda antiga da companhia com o mesmo tratamento realizado na Grande Vitória.

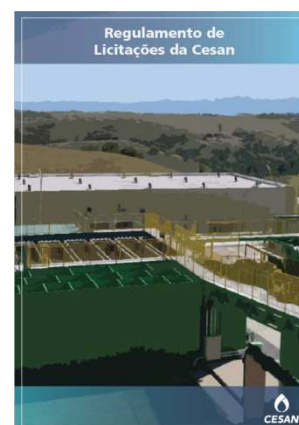
Ampliação da Vigilância Eletrônica (Interior)	Contrato Atual	Contrato Novo
Quantidade de instalações	98	215
Custo médio anual por instalação	R\$ 7.197,52	R\$ 5.767,31
Custo médio mensal por instalação	R\$ 599,79	R\$ 480,61

Regional	Nº de Instalações
Noroeste	23
Centro Norte	16
Sul	25
Serrana	23
Litorânea	18
Grande Vitória	110
Total	215

Serviços de Vigilância	Contrato Atual	Contrato Novo	Aumento de despesa
Despesa aprox. para 12 meses	R\$ 7.053.566,95	R\$ 7.690.000,00	9,02%
Vigilância Patrimonial Presencial	R\$ 6.348.210,26	R\$ 6.450.029,13	1,60%
Vigilância Eletrônica	R\$ 705.356,70	R\$ 1.239.970,87	75,79%

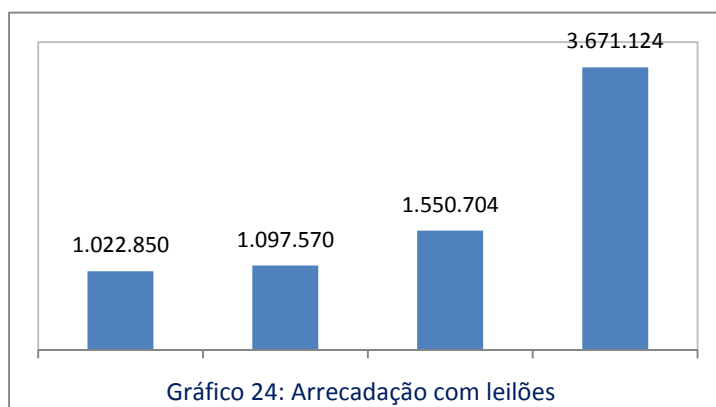
8.4.5 Regulamento de compras

Publicação do Regulamento de Licitações da CESAN em março/18 que viabilizou a licitação da Barragem do Rio Jucu.



8.4.6 Leilões

A partir de 2015 foi adotada nova metodologia para a realização de leilões com a contratação de Leiloeiro Público para Leilões Online e Presenciais simultaneamente, com Índice de sucesso na venda de aproximadamente 90% dos lotes, Rentabilidade aproximada de 70% e Aumento significativo na quantidade de interessados, em alguns leilões tiveram mais de 200 proponentes presenciais, sendo que o primeiro leilão de imóveis inservíveis realizado em novembro de 2018.



9 RECURSOS HUMANOS

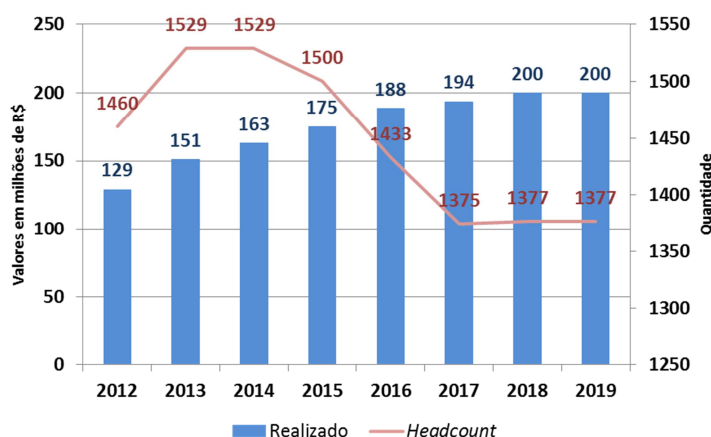
A Cesan tem em seu quadro de pessoal 1.380 empregados. Destes, 963 atuam na Região Metropolitana da Grande Vitória e 417 no interior do estado. O Plano de Carreiras e Remuneração da Cesan, implantado em 2006 e revisado em 2014 e 2017, contém as diretrizes e políticas de gestão de pessoas, como estrutura de carreiras, promoções, avaliação de desempenho, movimentação interna, descritivo de funções e tabela salarial.

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

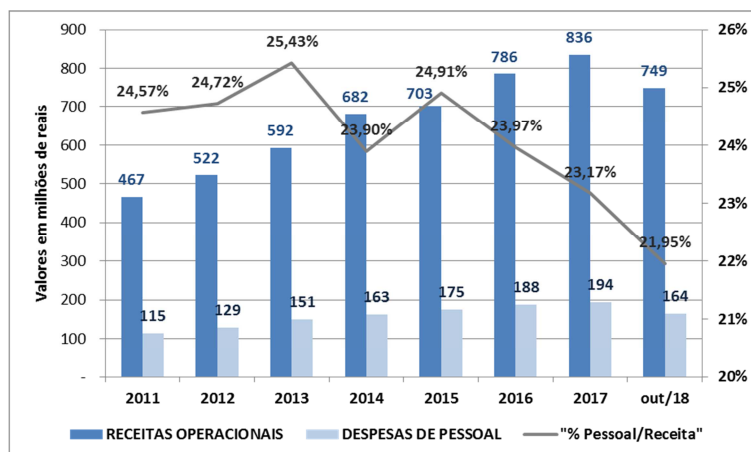
São mantidos diversos programas de qualidade, que objetivam a melhoria contínua das condições de trabalho aos empregados, impactando na retenção de talentos, redução de absenteísmo, aumento de produtividade e qualidade dos serviços. Destacam-se atendimentos aos empregados e seus familiares por meio do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

A política de valorização dos empregados é reforçada pelos planos de complementação de aposentadoria administrados pela Fundação Assistencial dos Empregados da Cesan (FAECES), criada em dezembro de 1994 e que atualmente conta com 1.998 associados, sendo 956 ex-empregados ou pensionistas que recebem benefícios previdenciários.

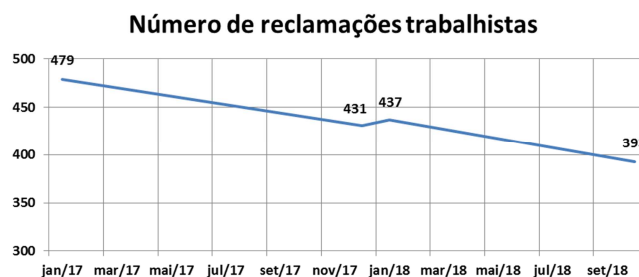
A construção do modelo voltado para processos e resultados com qualidade introduziu mudanças que atendem à demanda e evolução organizacional, no sentido de oferecer mais eficiência e competitividade empresarial.



A Cesan ofereceu em 2016 o Programa de Incentivo a Aposentadoria e Desligamento Voluntário para os empregados. O Plano teve a adesão de 147 empregados e até o momento houve 145 desligamentos, sendo 3 realizados em 2018, resultando na redução de quadro de pessoal e de budget com incremento de produtividade e redução de gastos com Folha de Pagamento em relação a Receita Operacional.



Além disso, destaca-se a redução de Passivo Trabalhista em 18% no período de 2 anos com ações práticas de mitigação de riscos, como por exemplo Auditorias de Medicina e Segurança do Trabalho, Auditoria de frequência, Implantação de Política de Redução de Passivo Trabalhista, Conciliação em processos trabalhistas, e Reuniões



frequentes com as áreas, sendo que o assunto 'Redução de Passivo Trabalhista' passou a ser estruturado e acompanhado como indicador a partir de janeiro/17.

Outro destaque é a Implantação do Plano de Saúde Viva+. O plano de saúde oferecido pela empresa até então era de autogestão contendo alto risco de sinistro para empresa, sendo que o plano não estava regulamentado pela ANS e o usuário era responsável por um percentual das despesas quando utilizasse o plano.

A implantação do novo plano Viva+ em 2017, após 7 anos de estudos, contou com adesão inicial de aprox. **94% dos elegíveis**. A gestão do plano passou a ser feita pela FAECES, com **pré-pagamento de mensalidades por parte dos usuários**. A regulamentação do plano trouxe **maior previsibilidade dos gastos** para a companhia e **maior segurança financeira em longo prazo**.

10 PRÊMIOS E RECONHECIMENTO

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

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

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

Os oito critérios que compõem o MEG integram o planejamento estratégico da Cesan através da visão de “Universalizar os serviços de saneamento até 2030, comprometida com a excelência na sua gestão” e o objetivo estratégico de “Promover a satisfação da força de trabalho e a cultura de excelência empresarial”. Em 2018, a empresa concorreu ao Nível III – 750 pontos no PNQS, o que representa mais um salto na evolução da gestão da empresa, na melhoria contínua da prestação de serviços e no atendimento aos clientes.

Reconhecimentos Recebidos



11 PERSPECTIVAS

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

A seguir, demonstramos o planejamento futuro da Cesan para o período de 2019 a 2023, aprovados no Plano de Negócios da Companhia.

11.1 - Planejamento Estratégico

Os princípios e valores da Cesan foram definidos em 2002 e sua atualização é realizada bianualmente, desde 2009, no processo de Revisão Estratégica, realizado por meio dos Seminários de Reflexão Estratégica, de Revisão Estratégica das Diretorias e de Alinhamento Estratégico.

A revisão dos valores e princípios, bem como do mapa estratégico, acontece no Seminário de Alinhamento Estratégico, com participação dos diretores, assessores, coordenadores e gerentes. Após a realização dos seminários, a proposta consolidada é encaminhada para análise e aprovação do Conselho de Administração.

Os valores e princípios organizacionais e os objetivos estratégicos do período 2019-2023 estão apresentados a seguir.

11.2 Missão, Visão e Valores

Missão: “Prestar serviços de saneamento de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e ambiental.”

Para nós, prestar serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto com qualidade é garantir que o cliente seja atendido com segurança, regularidade e quantidade necessária, visando à promoção da saúde e à proteção do meio ambiente.

Para nós, desenvolvimento econômico, social e ambiental, é aquele capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer os recursos necessários para atender as gerações futuras.

Visão: “Universalizar os serviços de saneamento até 2030, comprometida com a excelência na sua gestão.”

Valores: “Comprometimento, Confiança, Ética, Qualidade, Respeito, Responsabilidade e Segurança.”

Traduzimos assim nossos valores:

Comprometimento: somos comprometidos com a nossa missão e sabemos da importância do nosso trabalho para o desenvolvimento do nosso estado e a qualidade de vida das pessoas.

Confiança: nossos relacionamentos são pautados na confiança, zelando pela credibilidade da empresa.

Ética: cumprimos os princípios e regras éticas segundo nosso Código de Conduta e Integridade e agimos com transparência.

Qualidade: buscamos a excelência na prestação dos nossos serviços, para atingir os resultados da melhor maneira possível, considerando as necessidades dos nossos clientes.

Respeito: valorizamos nossa força de trabalho, cuidamos dos clientes, nossa razão de existir, e mantemos uma relação de parceria com os fornecedores.

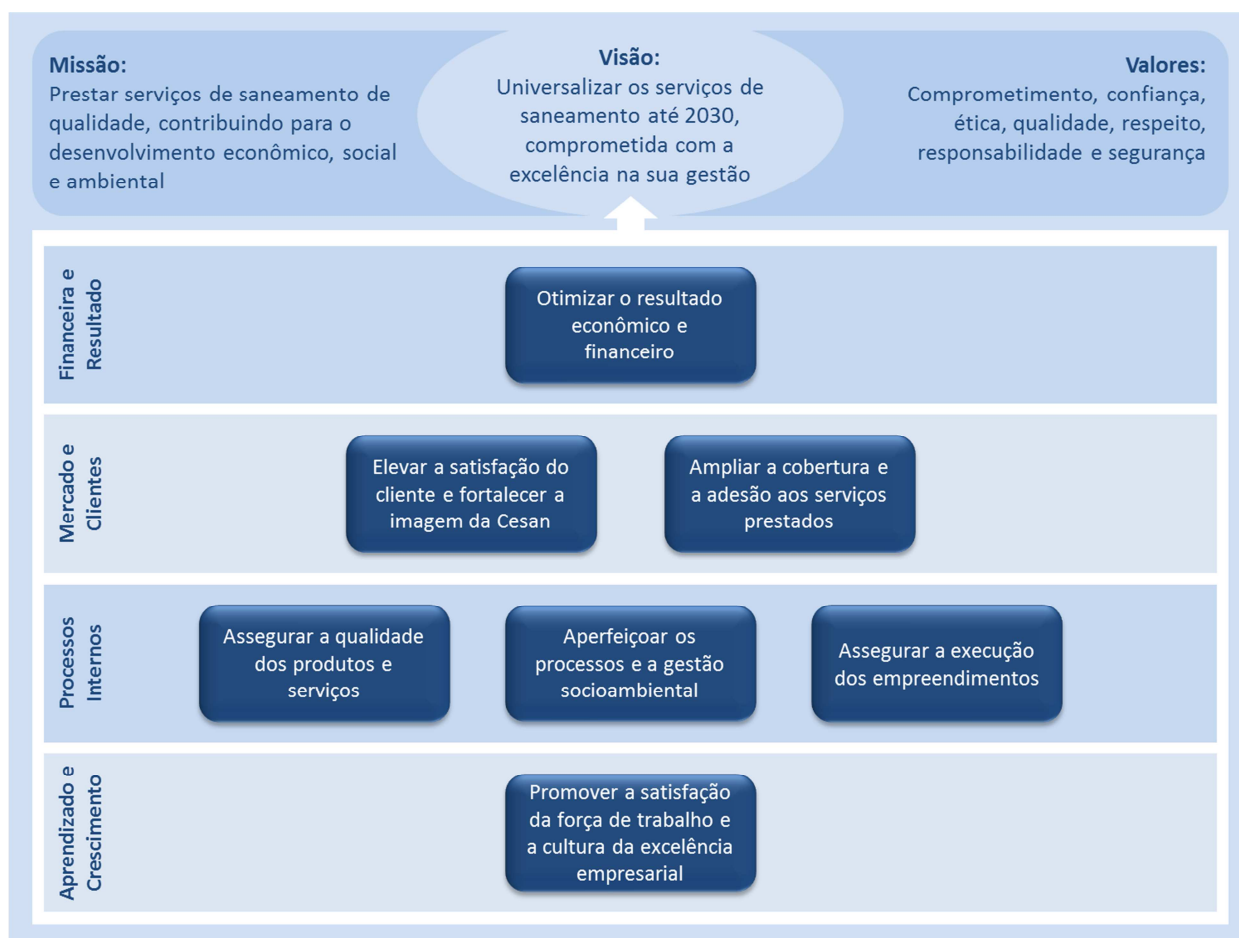
Responsabilidade: agimos com responsabilidade perante a sociedade e o meio ambiente, cuidando do presente para garantir um futuro melhor.

Segurança: atuamos com segurança em todos os nossos processos, produtos e serviços, protegendo as pessoas e o ambiente em que vivemos.

11.3 Objetivos Estratégicos

1. Otimizar o resultado econômico e financeiro (OE1)
2. Elevar a satisfação do cliente e fortalecer a imagem da Cesan (OE2)
3. Ampliar a cobertura e a adesão aos serviços prestados (OE3)
4. Assegurar a qualidade dos produtos e serviços (OE4)
5. Aperfeiçoar os processos e a gestão socioambiental (OE5)
6. Assegurar a execução dos empreendimentos (OE6)
7. Promover a satisfação da força de trabalho e a cultura da excelência empresarial (OE7)

11.4 Mapa Estratégico



11.5 Metas Estratégicas

OE	Indicadores Estratégicos	Unid.	Sentido	Meta	
				2019	2023
OE1	IC004 - Margem EBITDA ⁴	%	▲	29,0	34,0
	IC051 - Execução orçamentária do custeio	%	▼	95-105%	95-105%
OE2	ICm02 - Índice de satisfação dos clientes	%	▲	72,0	80,0
OE3	IC018 - Índice de cobertura urbano de esgoto	%	▲	65,0	85,0
	IC055 - Índice de adesão aos SES ⁵	%	▲	84,0	85,0
OE4	IC026 - Índice de qualidade da água distribuída	%	▲	98,0	98,0
	ISp03 - Eficiência de remoção de DBO ⁶	%	▲	85,0	87,0
	ISp11 - Continuidade no abastecimento de água	%	▲	99,0	99,0
OE5	ISp14 - Indicador de perdas totais de água por ligação	l/lig/dia	▼	404,0	289,4
	IC059 - Índice de realização dos compromissos ambientais	%	▲	100,0	100,0
	IFn15 - Índice de evasão de receitas	%	▼	5,9	4,8
OE6	IFn04 - Execução orçamentária dos investimentos	%	▲	80,0	90,0
	IPa07 – Projetos estratégicos implantados no prazo	%	▲	86,0	90,0
OE7	IPe04 - Índice de satisfação dos empregados	%	▲	72,0	75,0
	IC060 - Índice de redução do passivo trabalhista	%	▼	-3,0	-3,0
	IC064 - Índice de conformidade da gestão	%	▲	75,0	90,0

⁴ EBITDA – *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*, que significa Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização

⁵ SES – Sistema de Esgotamento Sanitário

⁶ DBO – Demanda Bioquímica de Oxigênio

11.6 Mapeamento dos Riscos e Oportunidades

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

OPORTUNIDADES
Ampliação da captação de recursos
Ampliação das concessões
Ampliação de parcerias
Benchmarking com empresas de referência
Construção da sede própria
Desenvolvimento de novos negócios
Expansão dos serviços de esgotamento sanitário
Programa governamental de ampliação da disponibilidade hídrica
Regularização de ligações de água e esgoto
Uso de novas tecnologias

⁷ PMSB – Plano Municipal de Saneamento Básico

11.7 Acompanhamento do Planejamento Estratégico

O monitoramento corporativo do planejamento estratégico da Cesan é realizado nas reuniões bimestrais do Comitê Permanente de Gestão Estratégica, com participação dos diretores, assessores, coordenadores e gerentes, em que 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 respectivos diretores, assessores e gerentes sob sua coordenação.

O monitoramento dos resultados das Gerências é executado nas reuniões mensais dos Comitês



Figura 1: 16ª Reunião do CPGE (28.06.2017)



Figura 2: 22ª Reunião do CPGE (11.07.2018)

Coordenadoria de Planejamento Estratégico, para verificar se as práticas relativas ao acompanhamento do planejamento estratégico das unidades estão seguindo os procedimentos descritos na Resolução 5888/2016.

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.

Desde 2015, são realizadas auditorias nas gerências e coordenadorias, pela

12 ORÇAMENTO EMPRESARIAL

12.1 Estimativas de Longo Prazo

Apresentamos a seguir as estimativas de longo prazo do orçamento de vendas, pessoal, custeio, serviços da dívida e demais contas, além do plano de investimentos para o período 2019-2023, que será validado a cada final de ano para o exercício seguinte.

DISCRIMINAÇÃO	2019	2020	2021	2022	2023
1 - RECEITA OPERACIONAL	947.663	990.308	1.043.156	1.107.894	1.178.256
2 - ARRECADANÇA BRUTA	891.751	937.822	992.042	1.054.715	1.121.699
3 - DEDUÇÕES DA RECEITA	87.659	91.603	96.492	102.480	108.989
4 - COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA IMPOSTOS	17.256	17.946	18.664	19.411	20.187
5 - ENTRADA LÍQUIDA (2-3+4)	821.348	864.164	914.214	971.645	1.032.898
6 - PESSOAL	200.939	213.995	224.417	237.607	252.527
7 - CUSTEIO	334.789	341.364	353.442	365.938	378.867
8 - RESULTADO OPERACIONAL (5-6-7)	285.620	308.806	336.355	368.100	401.504
9 - RESULTADO EXTRA OPERACIONAL	21.633	20.112	18.715	15.755	9.530
10 - SERVIÇO DA DÍVIDA	28.949	30.412	30.604	32.270	31.291
11 - OUTRAS SAÍDAS (DESPESAS JURÍDICAS, CSSL, DIVIDENDOS E PARTICIPAÇÕES)	84.207	78.147	86.385	95.260	105.209
12 - RESULTADO LÍQUIDO (8+9-10-11)	194.097	220.359	238.082	256.325	274.533
13 - INVESTIMENTOS COM RECURSOS PRÓPRIOS	206.845	272.463	257.080	232.461	216.715
14 - SALDO DO ANO ANTERIOR	180.000	167.252	115.148	96.150	120.014
15 - SALDO ORÇAMENTÁRIO (12-13+14)	167.252	115.148	96.150	120.014	177.832

Valores em R\$ mil

No quadro abaixo, apresentamos um resumo do plano de investimentos, por região, usos e fontes, para o período 2019-2023.

RESUMO	FONTES	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
INTERIOR							
ABASTECIMENTO DE ÁGUA							
Implantação, Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água dos Municípios do Interior (ETA's, adutoras, estações elevatórias, reservatórios, redes e ligações)	CESAN	10.377	22.860	19.068	16.430	18.118	86.852
	BANCO DO NORDESTE	2.404	15.696	6.827	0	0	24.927
	GOV ES	397	730	371	12	18	1.528
	GOV ES / OGU	12.833	23.603	11.997	392	588	49.414
ESGOTAMENTO SANITÁRIO							
Implantação, Ampliação, Reabilitação e Melhorias dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos Municípios do Interior (ETE's, emissários, estações elevatórias, redes e ligações)	CESAN	17.750	34.044	8.650	4.000	4.000	68.444
	BANCO DO NORDESTE	15.524	36.176	13.086	0	0	64.786
	BIRD	35.564	51.540	7.144	0	0	94.248
	BNDES	9.705	2.638	870	0	0	13.212
	CAIXA	7.391	7.598	4.273	0	0	19.261
	GOV ES / FUNASA	564	0	0	0	0	564
TOTAL INTERIOR		112.509	194.884	72.287	20.834	22.724	423.237

RESUMO	FONTES	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
GRANDE VITÓRIA							
ABASTECIMENTO DE ÁGUA							
Implantação, Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água dos Municípios da Grande Vitória (ETA's, adutoras, estações elevatórias, reservatórios, redes e ligações)	CESAN	13.807	17.514	12.582	10.617	9.132	63.651
	CAIXA	15.268	28.575	22.705	13.359	0	79.906
	GOV ES	355	653	332	11	16	1.367
	GOV ES / OGU	11.477	21.108	10.729	350	526	44.190
ESGOTAMENTO SANITÁRIO							
Implantação, Ampliação, Reabilitação e Melhorias dos Sistemas de Esgotamento Sanitário da Grande Vitória (ETE's, emissários, estações elevatórias, redes e ligações)	CESAN	66.875	84.250	119.111	119.721	108.488	498.445
	BIRD	20.505	96.234	140.261	38.325	0	295.324
	BNDES	8.833	41.454	60.420	16.509	0	127.216
	CAIXA	9.999	14.703	5.847	4.873	0	35.422
	GOV ES	2.255	4.510	2.255	0	0	9.020
TOTAL GRANDE VITÓRIA		149.373	309.000	374.242	203.765	118.162	1.154.541
DIVERSOS EM ÁGUA E ESGOTO – INTERIOR E GRANDE VITÓRIA							
ABASTECIMENTO DE ÁGUA							
Expansão de Redes, Novas Ligações de Água e Hidrômetros	CESAN	29.314	36.034	32.100	32.100	32.100	161.647
ESGOTAMENTO SANITÁRIO							
Expansão de Redes e Novas Ligações de Esgoto	CESAN	6.800	7.400	7.400	7.400	7.400	36.400
TOTAL DIVERSOS EM ÁGUA E ESGOTO		36.114	43.434	39.500	39.500	39.500	198.047
DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DI), OPERACIONAL (DO) E AQUISIÇÃO DE ATIVO FIXO (AF)							
Programa de Redução de Perdas	CESAN	9.820	21.758	20.233	20.133	19.583	91.525
Projetos da Tecnologia da Informação	CESAN	3.381	8.509	6.955	1.414	1.355	21.614
	CAIXA	3.280	4.049	1.299	1.299	758	10.685
Estudos e Projetos e Gerenciamento de Obras	CESAN	19.821	12.880	10.880	8.250	7.400	59.231
	BIRD	1.820	3.120	3.120	2.600	0	10.660
Outros	CESAN	5.229	16.006	10.311	3.188	0	34.733
	BIRD	5.682	8.624	5.643	0	0	19.949
Ativo Fixo	CESAN	23.671	11.209	9.790	9.210	9.140	63.021
	BIRD	2.596	0	0	0	0	2.596
TOTAL DI/DO/AF		75.300	86.155	68.231	46.093	38.235	314.014
TOTAL GERAL		373.296	633.473	554.259	310.191	218.621	2.089.839

Valores em R\$ mil

No próximo quadro há o detalhamento das fontes de financiamento e repasses de recursos para investimentos, para o período de 2019-2023.

FONTES	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
CESAN	206.845	272.463	257.080	232.461	216.715	1.185.564
BIRD	66.166	159.518	156.168	40.925	0	422.777
CAIXA	35.938	54.924	34.124	19.531	758	145.274
BNDES	18.537	44.092	61.290	16.509	0	140.429
GOV ES / OGU	24.310	44.711	22.727	742	1.113	93.604
BANCO DO NORDESTE	17.928	51.871	19.913	0	0	89.713
GOV ES	3.007	5.893	2.958	23	34	11.915
GOV ES / FUNASA	564	0	0	0	0	564
TOTAL	373.296	633.473	554.259	310.191	218.621	2.089.839

Valores em R\$ mil

13 ESTIMATIVA DE DRE

Esta estimativa de Demonstração do Resultado do Exercício foi elaborada pela Gerência Financeira e Contábil com base nas informações do orçamento empresarial.

DESCRIÇÃO	2019	2020	2021	2022	2023
RECEITAS OPERACIONAIS	947.663	990.308	1.043.156	1.107.894	1.178.256
SERVIÇO DE ÁGUA	656.937	680.546	706.883	739.961	775.356
SERVIÇO DE ESGOTO	290.726	309.762	336.274	367.933	402.900
DEDUÇÕES RECEITAS OPERACIONAIS	87.659	91.603	96.492	102.480	108.989
PIS - COFINS	87.659	91.603	96.492	102.480	108.989
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	860.004	898.705	946.664	1.005.414	1.069.267
DESPESAS OPERACIONAIS	715.707	730.363	751.821	781.349	811.553
PESSOAL	200.939	213.995	224.417	237.607	252.527
MATERIAL	25.005	25.870	26.766	27.692	28.650
SERVIÇOS DE TERCEIROS SEM ENERGIA	208.052	215.230	222.655	230.336	238.282
ENERGIA ELÉTRICA	95.761	94.083	97.624	101.289	105.083
DESPESAS GERAIS	5.971	6.180	6.397	6.621	6.852
DEPRECIAÇÃO	94.058	86.940	83.105	80.989	72.519
FINANCEIRAS E FISCAIS	15.885	20.891	24.468	27.749	34.561
PERDAS NO RECEBIMENTO DE TARIFAS	55.912	52.486	51.115	53.179	56.556
PARTICIPAÇÕES DE EMPREGADOS	14.123	14.688	15.276	15.887	16.522
RESULTADO OPERACIONAL	144.297	168.341	194.843	224.064	257.714
RECEITAS NÃO OPERACIONAIS	28.133	29.222	29.583	30.367	31.439
DESPESAS NÃO OPERACIONAIS	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
RESULTADO ANTES DAS PROVISÕES	157.430	182.563	209.426	239.431	274.152
PROVISÃO P/ IMPOSTO DE RENDA	0	0	0	0	0
PROVISÃO P/ CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	10.627	12.323	14.136	16.162	18.505
LUCRO DO EXERCÍCIO	146.803	170.240	195.290	223.269	255.647

Valores em R\$ mil

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Rodrigo Rabello Vieira

Amadeu Zonzini Wetler

Adriano Frossard Rasseli

Luis Fernando Mendonça Alves

José Alves Paiva

Fausto Pimentel Côrtes Junior

Nery Martins de Moraes Neto

DIRETORIA EXECUTIVA

Amadeu Zonzini Wetler

Presidência

Luiz Claudio Victor Rodrigues

Diretoria Operacional

Sandra Sily

Diretoria de Engenharia e Meio Ambiente

José Eduardo Pereira

Diretoria Administrativa e Comercial