

■ **RELATÓRIO EMPRESARIAL - 2003/2009** ■



**Governo do Estado do Espírito Santo**

Governador Paulo Hartung

**Secretaria de Estado de Saneamento,  
Habitação e Desenvolvimento Urbano**

Secretária Regina Curitiba da Silva

**Companhia Espírito Santense de Saneamento  
CESAN**

**Diretor Presidente**

Paulo Ruy Valim Carnelli

**Diretor de Relações com o Cliente**

Ricardo Maximiliano Goldschmidt

**Diretor de Administração e Meio Ambiente**

Luiz Ferraz Moulin

**Diretor de Operação Metropolitana**

Carlos Eduardo Fernandes Saleme

**Diretor de Operação do Interior**

Carlos Fernando Martinelli

**Conselho de Administração**

Regina Curitiba da Silva

Paulo Ruy Valim Carnelli

Haroldo Corrêa Rocha

Maria Angela Botelho Galvão

José Alves Paiva

Leopoldino Batista Neto

**Conselho Fiscal**

Sérgio da Cunha Rodrigues

Miguel dos Santos Costas

André Rosetti Bresciani



# MENSAGEM DO GOVERNADOR

A razão de existir da Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan) é nobre e relevante, pois sua missão é contribuir para a vida digna e saudável no presente, além de ajudar a garantir recursos decisivos ao futuro sustentável das novas gerações.

Conscientes da importância do trabalho da Cesan, priorizamos desde o início de nossa gestão, em 2003, o processo de reconstrução da empresa. Uma empreitada gigantesca, pois a companhia esteve submetida por um longo período à instrumentalização e a usos não condizentes com a devoção ao interesse público.

Quando assumimos o Governo do Estado, a Cesan não mais pertencia aos capixabas. As ações da empresa estavam com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), garantindo uma operação de empréstimo a governos anteriores tomados para gastos com despesas correntes, sob o compromisso de privatização da Cesan.

O que fizemos, então, foi assumir mais essa dívida, juntando-a a muitas outras que encontramos e comprometendo-nos a pagá-la, liberando as ações da Cesan. Este foi um primeiro passo fundamental para a recuperação da empresa. Logo em seguida, concluídas as obras de programas de saneamento iniciados e não finalizados, e que há muito se arrastavam, capitalizamos a empresa com recursos significativos, integrando ao seu patrimônio essas obras construídas com empréstimos tomados pelo Estado.

Além disso, nomeamos conselheiros e diretores com a incumbência de profissionalizar a gestão da empresa. Exigimos planejamento e metas

comprometidas com os clientes, que, até então, viviam num clima de perplexidade e indignação, com falta d'água em determinadas localidades e uma cobertura muito deficiente de coleta e tratamento de esgoto.

No primeiro planejamento estratégico de Governo, foram estabelecidas metas para melhorar os serviços de água nos 52 municípios onde a Cesan atua e elevar a cobertura com serviços de coleta e tratamento de esgoto. Para capacitar a empresa e conquistar suas metas, tomamos várias providências, dentre as quais destacamos o investimento em recursos humanos. Depois de 13 anos sem contratações, foram realizados nove concursos públicos, que resultaram no ingresso de 724 profissionais, até o final de 2009.

Fortalecida por esse conjunto de ações e com uma gestão competente, focada nos clientes, a Cesan passou a executar aquele que é o maior programa de investimentos em saneamento já realizado no Estado: o Águas Limpas. Por meio desse programa, mais de R\$ 1 bilhão será investido entre os anos de 2003 e 2010.

Até dezembro de 2009, mais de R\$ 756 milhões já foram aplicados em estações de tratamento de água, adutoras e reservatórios, dobrando a capacidade de reservação na Região Metropolitana. Além disso, foram construídas estações de tratamento de esgoto, redes e elevatórias como nunca antes acontecera.

Para executar essa imensa tarefa, a Cesan, saneada e com boa gestão, buscou recursos nos órgãos financiadores para acelerar os investimentos.

No entanto, o tamanho do programa Águas Limpas também demandou reforços do Tesouro Estadual, com aportes significativos de recursos. Além disso, reinvestimos todos os lucros na própria empresa, demonstrando nossa prioridade ao saneamento.

Ressaltamos que o inédito Programa Águas Limpas soma-se a, pelo menos, quatro outras iniciativas estruturantes de uma nova realidade de saneamento no Estado. Criamos a Secretaria de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano, para dar ainda maior atenção ao saneamento e outras ações junto aos municípios.

Também aprovamos a Lei Estadual 9.096, que estabeleceu a política e as diretrizes para o saneamento básico no Estado e criamos a Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infra-estrutura Viária (ARSI), dotando o Espírito Santo dos instrumentos institucionais adequados à nova legislação federal, os quais permitirão avanços na prestação dos serviços nessa área.

Elaboramos ainda o Plano Diretor de Esgoto da Região Metropolitana da Grande Vitória, para orientar os investimentos futuros pós-Águas Limpas, a partir de 2011, tendo em vista as metas do Plano Estratégico ES 2025.

Ou seja, nesses últimos anos, a Cesan passou por um sério processo de reestruturação, tendo sido considerada uma das cinco melhores companhias de saneamento do Brasil; recuperou sua capacidade de investimentos; habilitou-se a contrair empréstimos; investiu em qualidade de atendimento; e iniciou o histórico Programa Águas Limpas.

Tudo isso em meio à estruturação de um marco legal e institucional para as políticas públicas de saneamento, contemplando, além das ações relativas à água e ao esgoto, a questão dos resíduos sólidos, com a instituição do Programa Espírito Santo Sem Lixo.

Salientamos que investir em saneamento, envolvendo captação, tratamento e destinação adequada de água, esgoto e resíduos sólidos, é investir em saúde preventiva, inclusive com redução de gastos públicos destinados a tratamentos de uma série de doenças que podem ser evitadas.

Destacamos, ainda, que, em meio à discussão e à mobilização planetária acerca das questões ambientais, o Espírito Santo passou a cumprir, a partir de 2003, uma agenda séria e responsável de desenvolvimento sustentável e de recuperação de recursos naturais, principalmente a água. Registre-se que criamos, com recursos dos *royalties* do petróleo e gás, o Fundágua, para, entre outros, garantir o pagamento por serviços ambientais, entre os quais, a preservação de nascentes nas propriedades rurais.

Enfim, investindo em qualidade de vida no presente e buscando preservar as condições de existência digna das futuras gerações, trabalhamos com transparência e firmeza de propósitos também na área de saneamento, sendo a Cesan uma protagonista desse movimento de superação, melhoria e ampliação dos essenciais serviços públicos de saneamento.

Paulo Hartung

**Governador do Estado do Espírito Santo**

# APRESENTAÇÃO

A partir de 2003, a Cesan mudou sua rota e escolheu trilhar o rumo do crescimento e do desenvolvimento determinados pelas novas diretrizes do Governo do Estado do Espírito Santo. A empresa decidiu investir intensivamente na ampliação dos serviços de saneamento básico e deu prioridade à melhoria do atendimento aos cidadãos.

O resultado dos primeiros quatro anos mostrou o acerto da estratégia e fortaleceu a Cesan para aceitar novos desafios. Com o acúmulo de saldos positivos, conseguimos sanear a situação econômica e financeira da Cesan, capacitando a empresa para realizar os investimentos necessários à universalização dos serviços de água e de esgoto em toda a nossa área de atuação.

Neste relatório apresentamos os resultados alcançados até o final de 2009, fazendo ainda uma projeção das realizações previstas para 2010. As páginas seguintes trazem informações claras e objetivas das ferramentas de gestão que utilizamos para superar os obstáculos e vencer os desafios. Modernizamos a organização, investimos na infraestrutura, qualificamos as pessoas e imprimimos transparência em nossa atuação.

A nova Cesan, eficiente e fortalecida, implantou o Programa Águas Limpas. É o maior investimento em saneamento básico da história do Espírito Santo, que permitiu levar água de qualidade para quase 100% dos capixabas e ampliar a cobertura dos serviços de coleta e tratamento de esgotos de 20%, que encontramos em 2003, para 60% que serão alcançados após a conclusão das obras em andamento.

As obras permitirão ainda posicionar Vitória como a única capital brasileira com 100% de atendimento de serviços de tratamento de esgoto. Não se trata de promessa. Estamos falando em um investimento de mais de R\$ 1 bilhão em obras já concluídas, projetos executados, além de obras previstas com financiamento aprovado, que serão realizadas de acordo com o cronograma estabelecido nos Planos Diretores da Empresa.

Para que essas conquistas se realizem plenamente, estamos intensificando o trabalho de conscientização da população para que todos possam se beneficiar das nossas redes de água e de esgoto. Com a conclusão das obras de esgotamento sanitário, será preciso que cada cidadão faça a sua parte, ligando sua residência a esses sistemas. O relacionamento que construímos durante esses oito anos com clientes, associações de moradores e outros agentes da sociedade nos permite acreditar que alcançaremos as metas propostas.

A Cesan chega a 2010 com uma nova estrutura interna, fortalecida por uma governança corporativa em sintonia com as melhores práticas de gestão. Ao mesmo tempo, contamos hoje com um quadro de empregados motivado e capacitado, que trabalha muito para atingir as metas buscando a melhoria da qualidade em todos os setores de atuação. Hoje, a Cesan é uma empresa sólida, preparada para expandir seus serviços e cumprir com sua missão, contribuindo para o desenvolvimento sustentável de todo o Espírito Santo.

Paulo Ruy Valim Carnelli  
**Diretor Presidente da Cesan**



# ÍNDICE

PERFIL CESAN	13
PROGRAMA ÁGUAS LIMPAS	17
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	45
DESEMPENHO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL	53
PESSOAS	63
DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL	71
GOVERNANÇA CORPORATIVA	79



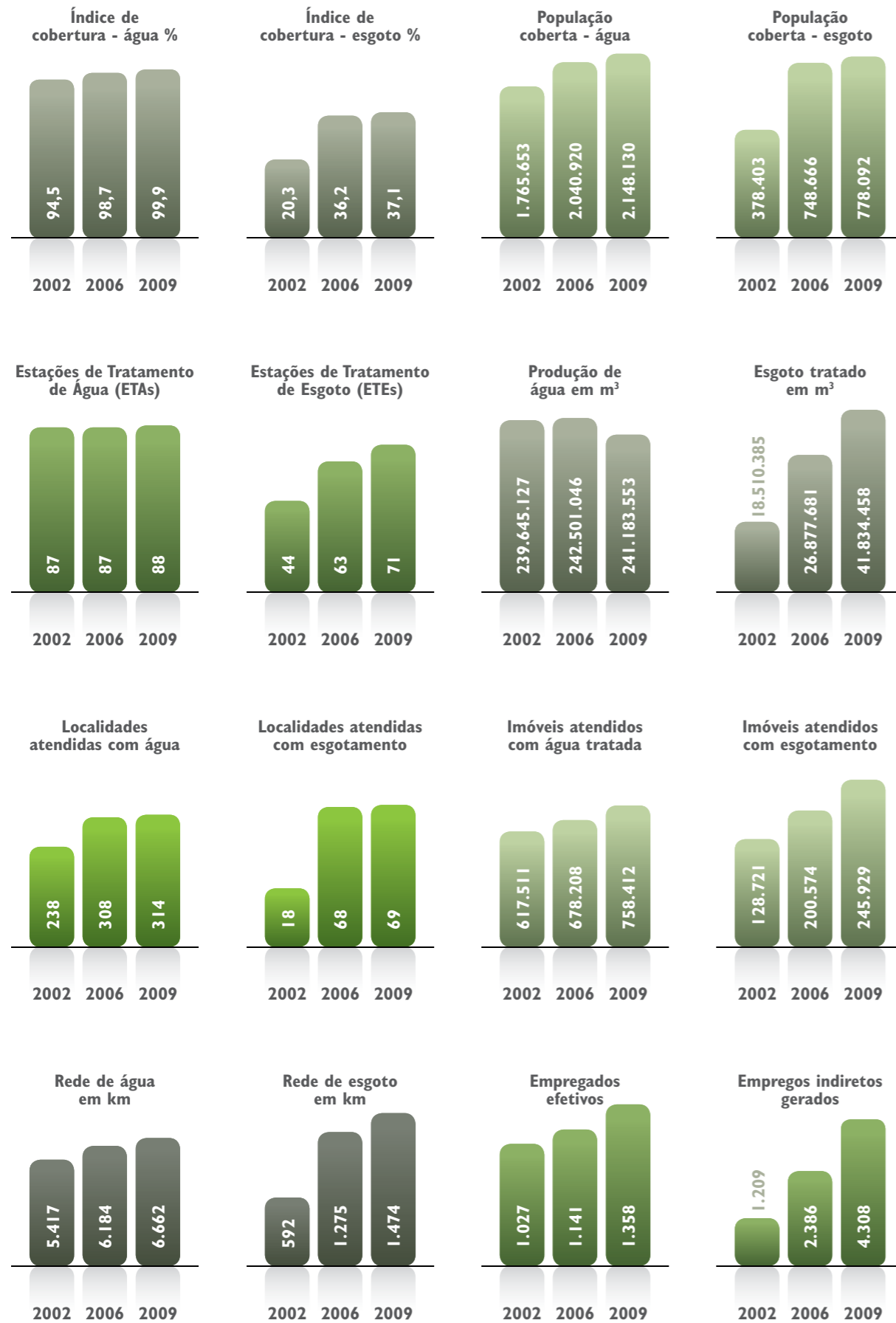
## PERFIL CESAN

Empresa de economia mista, enquadrada no regime jurídico de direito privado como sociedade anônima, a Cesan foi criada pela lei nº 2.282, em 1967, tendo como objetivo legal “planejar, projetar, executar, ampliar, remodelar e explorar industrialmente serviços de abastecimento de água e esgotos sanitários”.

O patrimônio líquido da Cesan (em 31 de dezembro de 2009) é de R\$ 908,4 milhões. O Governo do Estado do Espírito Santo detém o controle acionário, com 99,04% das ações, enquanto acionistas minoritários possuem 0,96% de seu capital.

A Cesan atua em 52 municípios do Espírito Santo, por delegação do Governo e de contratos de concessão com os municípios. Possui 88 Estações de Tratamento de Água (ETA's) e 71 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE's). Em 2009, seu quadro de empregados efetivos contou com 1.358 pessoas e o total de empregos indiretos gerados foi de 4.308.

# Dados Gerais



## Valorizar a história é fortalecer o futuro

O reservatório Santa Clara foi reativado em 2009, após investimentos da ordem de R\$ 2,4 milhões. Além de atender à necessidade de abastecimento da região central de Vitória, essa iniciativa teve um caráter histórico, já que permitiu recuperar um dos marcos da implantação de Saneamento Básico em território capixaba.

Inaugurado em 25 de setembro de 1909, pelo então presidente do Estado do Espírito Santo, Jerônimo Monteiro, o reservatório Santa Clara integrava o primeiro sistema de abastecimento de água da Capital, desenvolvido por outro grande nome de nossa história, o engenheiro civil Ceciliano Abel de Almeida. Até a sua implantação, a população de Vitória contava apenas com a água que era trazida do rio Jucu em carroças ou retirada dos mananciais da ilha por um sistema de canalização até os diversos chafarizes da cidade, localizados em pontos de maior concentração de moradores.

O sistema, que foi completamente implantado em 1912, retirava água dos rios Duas Bocas e Pau Amarelo, em Cariacica, e a levava por 16 quilômetros de adutoras, usando a gravidade, até o reservatório Santa Clara. Dali, a água era distribuída por uma rede de tubulações que atendia a 1.279 residências em Vitória.

O novo reservatório Santa Clara mantém as características arquitetônicas da época de sua construção, para preservar a história do saneamento no Espírito Santo, mas faz parte de um moderno sistema de abastecimento de água, inserido no Programa Águas Limpas. A água do Santa Clara atende hoje a uma população de cerca de 68 mil habitantes da região central da Capital.





# PROGRAMA ÁGUAS LIMPAS

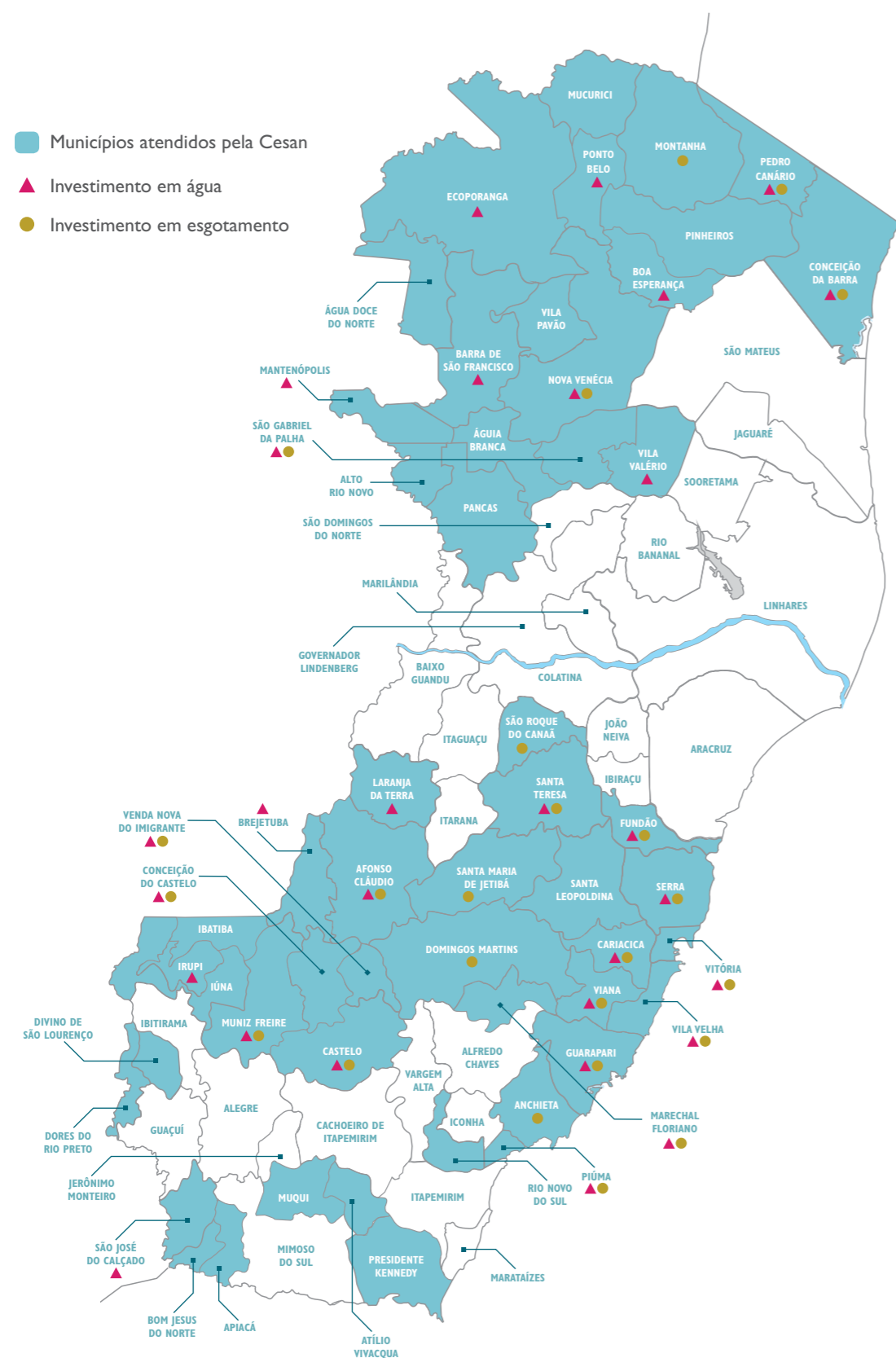


Mais de R\$ 1 bilhão em investimentos, ao longo de oito anos, na ampliação dos sistemas de saneamento básico do Espírito Santo. Esse é um dos principais números do Programa Águas Limpas, um conjunto de obras que vem permitindo construir uma nova realidade na oferta de serviços de água e de esgoto para os cidadãos capixabas.

Maior investimento em saneamento já realizado na história do Espírito Santo, o Águas Limpas também apresenta outros números grandiosos. Ao final do programa, terão

sido construídas ou ampliadas 33 Estações de Tratamento de Esgoto e ampliadas 22 Estações de Tratamento de Água. No entanto, sua grandiosidade está na influência que essas obras têm na qualidade de vida de cerca de dois milhões de pessoas, em todas as regiões do Estado. Os efeitos de um sistema de saneamento básico mais amplo e eficiente podem ser medidos na melhoria das condições ambientais, na saúde da população e na construção de infraestrutura adequada para o crescimento econômico e social sustentável.

# Municípios do Espírito Santo beneficiados com investimentos do Programa Águas Limpas



## Planejamento, Organização e Integração

Desde 2003, diante da evidência da necessidade inadiável de investir no saneamento básico, foram mobilizadas diversas esferas do Governo Estadual, em parceria com o Governo Federal e as Prefeituras. A Cesan

preparou-se internamente para realizar as obras e operar as novas estruturas, assim como buscou inovações tecnológicas, transparência na contratação de fornecedores e fortalecimento na relação com os clientes.



Estação de Tratamento de Água Cobi, em Vila Velha

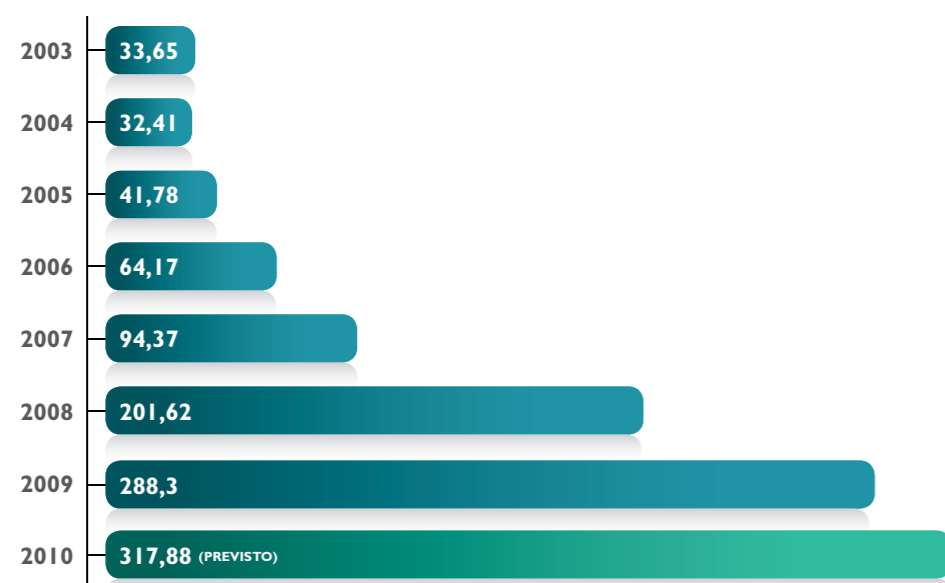


Reservatório de água Pedreiras, em Vitória, com capacidade para 4 milhões de litros

Paralelamente, foi feito um esforço para restabelecer a solidez da empresa, tornando-a capacitada a obter financiamentos adequados ao volume de investimentos necessá-

rios para a realização do Programa Águas Limpas. Ano a ano, com planejamento e foco, os obstáculos foram ultrapassados e as obras realizadas.

Volume de Investimentos no Programa Águas Limpas (2003/2010) – milhões de R\$



	Realizado 2003/2009			Previsto 2010			Total		
	RMGV*	Interior	Total realizado	RMGV*	Interior	Total previsto	RMGV*	Interior	Total
Água	276,50	57,99	334,49	36,70	43,90	80,60	313,20	101,89	415,10
Esgoto	288,87	60,21	349,08	160,78	36,82	197,60	449,65	97,03	546,68
Ativos	59,77	9,12	68,90	38,19	1,50	39,69	97,96	10,62	108,59
<b>Total</b>	<b>625,15</b>	<b>127,33</b>	<b>752,47</b>	<b>235,67</b>	<b>82,22</b>	<b>317,89</b>	<b>860,82</b>	<b>209,55</b>	<b>1070,36</b>

\* Região Metropolitana da Grande Vitória

Investimentos com recursos próprios



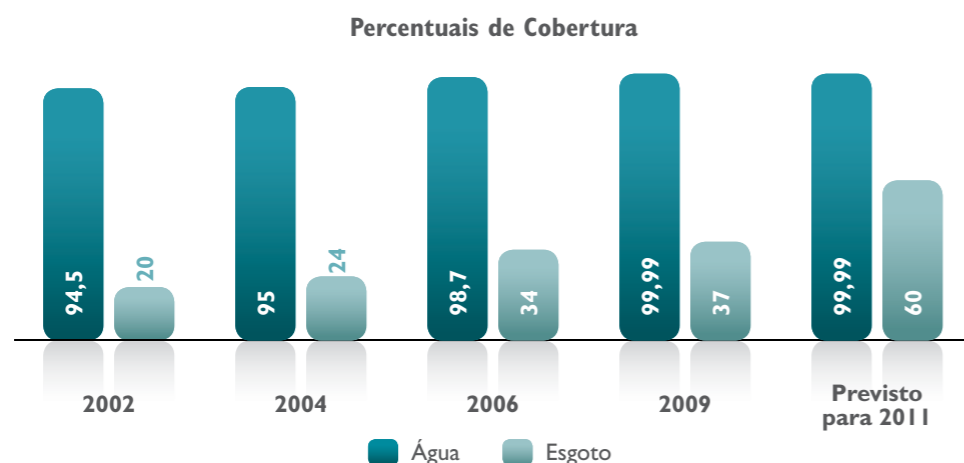
## Realizações

Ao final da gestão de 2010, o Programa Águas Limpas terá finalizado sua missão de prover o Estado do Espírito Santo com um dos melhores sistemas

de saneamento básico do Brasil, lançando as bases para um novo patamar de desenvolvimento econômico, social e ambiental.

### Principais realizações no período 2003/2010

- Ampliação de 22 Estações de Tratamento de Água e construção de uma nova, além de 15 reservatórios de água de grande porte
- Construção ou ampliação de 33 Estações de Tratamento de Esgoto
- Implantação de 141 elevatórias de esgoto.
- Implantação de 1.113 km de redes de água e 1.640 km de redes de esgoto
- Ampliação de 21% na capacidade de produção de água tratada e de 79% na capacidade de tratamento de esgoto
- O número de clientes do sistema de distribuição de água subiu de 617,5 mil, em 2002, para 758,4, em 2009. Já o número de clientes do sistema de coleta de esgoto foi praticamente duplicado, passando de 128,7 mil, em 2002, para 245,9 mil, em 2009.



Obra de esgotamento sanitário em Vitória



Estação de Tratamento de Água em Nova Venécia

## Garantia de continuidade

Para assegurar que os investimentos tenham continuidade após a finalização das obras previstas no Programa Águas Limpas, a Cesan e o Governo do Estado trabalharam, paralelamente, em duas frentes.

Uma delas foi a consolidação de uma legislação para o setor de saneamento e a inclusão desses investimentos no escopo do Plano de Desenvolvimento Espírito Santo 2025. Além disso, foi elaborado o Plano Diretor de Esgoto da Região Metropolitana da Grande Vitória, que determina os projetos de redes, estações de tratamentos, elevatórias e os investimentos futuros para a universalização do serviço, após o término das obras do Programa Águas Limpas, abrangendo de 2011 a 2025.

A outra frente foi a construção de parcerias com as prefeituras e organismos financiadores visando à continuidade da capacidade de captação de recursos para esses investimentos.

Em setembro de 2009, numa clara demonstração de harmonia entre os parceiros deste projeto, foi assinado um termo de cooperação envolvendo as prefeituras da Grande Vitória, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e a Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (Sedurb). O objetivo desse acordo é estabelecer uma Parceria Público-Privada (PPP) voltada a empreender investimentos da ordem de R\$1,5 bilhão na universalização do tratamento de esgoto para a população da Região Metropolitana.



Estação de Tratamento de Água Carapina, na Serra



Estação de Tratamento de Água Caçaroca, em Cariacica



## Vitória 100%

*Investimentos realizados pelo Programa Águas Limpas elevam Vitória à posição de primeira capital brasileira com 100% de cobertura de serviços de esgoto*

Além de universalizar e melhorar a distribuição de água para toda a população da Região Metropolitana da Grande Vitória, o Programa Águas Limpas está possibilitando um crescimento significativo da cobertura do serviço de coleta e tratamento de esgoto na região. Um dos resultados mais relevantes é que, a partir de 2011, Vitória passará a ser a primeira capital brasileira com cobertura desse serviço para toda a sua população.

Desde agosto de 2008, quando foram iniciadas as obras, estão sendo implantados

cerca de 150 quilômetros de redes coletoras e 12 estações de bombeamento. O investimento inclui, ainda, a ampliação da capacidade da Estação de Tratamento de Esgoto Mulembá, considerada como uma referência em inovação tecnológica. Além disso, as obras do Projeto Terra Mais Igual, desenvolvido pelo poder municipal, incluem redes de esgoto que serão ligadas ao sistema da Cesan. Ao todo, serão disponibilizadas cerca de 19 mil ligações prediais na rede de esgoto da Cesan na Capital.

Obras	Valor (em milhares de R\$)	Redes (em km)	Elevatórias	Ligações	População Atendida
Implantação, complementação e interligação de redes de esgoto em 39 bairros de Vitória	198.662.944,03				
Ampliação da ETE Mulembá	27.332.350,08	161,42	20	18.834	143.285
<b>TOTAL</b>	<b>225.995.294,11</b>	<b>161,42</b>	<b>20</b>	<b>18.834</b>	<b>143.285</b>

### Outros destaques

Valor total de investimentos realizados na Região Metropolitana da Grande Vitória (Cariacica, Fundão, Guarapari, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória): **R\$ 565,37 milhões.**

- Implantação de Sistema de Coleta e Tratamento de Esgoto para atender cerca de 7.200 habitantes de Manguinhos e Bicanga, na **Serra**. Além de uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), foram construídas cinco Estações Elevatórias e mais de 25 quilômetros de redes coletoras e de recalque. O sistema vai beneficiar, numa segunda fase, mais de 60 mil habitantes das regiões de Jardim Limoeiro e adjacências, Carapebus, Chácara Parreiral, Camará, Novo Horizonte e Cidade Continental. Esse investimento terá um impacto positivo no setor de turismo, uma das fontes de renda do balneário. **Valor total de investimentos na Serra: R\$ 95 milhões.**

- No município de **Vila Velha** o sistema de esgotamento sanitário já cobre 23,4% dos domicílios, abrangendo 22 bairros. No sistema de distribuição de água, foram feitas melhorias com a conclusão das obras de duplicação da capacidade do Sistema de

Produção de Água de Caçaroca e a implantação de dois reservatórios, além de uma adutora para abastecer a Grande Itaparica. Encontram-se em andamento as obras de interligação de redes de esgoto na Praia da Costa e adjacências e a implantação dos sistemas de esgotamento sanitário nos bairros de João Goulart e Ulisses Guimarães. **Valor total de investimentos em Vila Velha: R\$ 100,5 milhões.**

- Em **Cariacica**, cerca de quatro mil habitantes foram beneficiados com a construção mais de 12 quilômetros de redes de esgoto complementares ao sistema da região de Campo Grande. Serão ainda implantadas novas redes em 12 bairros do município, para atender cerca de 50 mil pessoas. Os investimentos no município incluem 46 quilômetros de redes, cinco elevatórias e melhorias na Estação de Tratamento de Esgoto Bandeirantes. **Valor total de investimentos em Cariacica: R\$ 65,8 milhões.**



Estação de Tratamento de Esgoto em Santa Teresa

## Recuperação ambiental

*Implantação de sistema de esgoto em Santa Teresa contribui com a recuperação do rio Timbuí*

No sistema de coleta e tratamento de esgoto de Santa Teresa foram investidos R\$ 6,5 milhões. As obras foram inauguradas em agosto de 2005 e atendem aproximadamente oito mil moradores do Centro e dos bairros Jardim da Montanha, Vila Nova, Alvorada, Dois Pinheiros, Centenário, Canaã, São Lourenço e Eco. Além da Estação de Tratamento de Esgoto, o sistema conta com rede coletora, ligações prediais, elevatórias de esgoto bruto e respectivas linhas de recalque e emissário.

A obra teve um impacto positivo na qualidade ambiental do rio Timbuí, importante

fonte de água, turismo e desenvolvimento da cidade. A rede coletora construída sob vias públicas tem 27,6 quilômetros de extensão, com 1,2 mil ligações prediais. O sistema conta ainda com seis estações elevatórias, com um total de 2.527 metros de linhas de recalque, que levam o esgoto coletado até a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE).

Na ETE de Santa Teresa o esgoto é tratado em tanques de concreto armado com sistemas de aeração mecânica, que garantem a qualidade do efluente. Sua capacidade média de tratamento é de 24 litros por segundo.



## Capacidade Duplicada

*Investimentos em Guarapari garantem abastecimento de água em todas as épocas do ano*

A ampliação da Estação de Tratamento de Água de Guarapari, obra inaugurada em janeiro de 2006, marcou o início de uma série de investimentos focados em prover o principal balneário capixaba de serviços eficientes em água e esgoto. Ao aumentar a capacidade de produção de água tratada de 270 para 600 litros por segundo, a obra acabou com os problemas de falta de abastecimento, agravados durante o verão, sobretudo nas praias do Centro, Santa Mônica, Setiba, Nova Guarapari e Meaípe.

Essa ampliação é parte de um conjunto de investimentos que, até 2011, vai aplicar R\$ 96,3 milhões em obras de melhoria tanto no sistema de água quanto no de esgoto.



Estação de Tratamento de Esgoto Mangueiros, na Serra





Reservatório de Água Morro do Pico, em Cariacica, com capacidade para 8 milhões de litros



Estação de Tratamento de Água em Venda Nova do Imigrante



Elevatória de água na ETA Caçaroca, em Cariacica



Reservatório de água em Nova Venécia



Estação de Tratamento de Água Cobi, em Vila Velha



Reservatório de Água Garoto, em Vila Velha, com capacidade para 10 milhões de litros



Estação de Tratamento de Água Santa Maria, na Serra



Reservatório de água Araçás, em Vila Velha, com capacidade para 6,5 milhões de litros



Em 2009 a Cesan registrou, pelo sétimo ano consecutivo, resultados econômicos e financeiros positivos. Além do lucro líquido de R\$ 52,7 milhões, a empresa apresenta diversos indicadores de sua solidez e saúde financeira, tais como o aumento progressivo da receita e a evolução do Ebitda. O conjunto de indicadores positivos é resultado de uma estratégia que buscou, desde 2003, a recuperação da capacidade de investimento, o controle de despesas operacionais, o crescimento da receita e o combate a perdas e a desperdícios.

A gestão de 2010 foi iniciada em condições de cumprir o programa de investimentos, estabelecido como meta prioritária da Cesan, além de manter a expectativa de continuidade dos bons resultados econômicos e financeiros.

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

## Principais Indicadores

### DEMONSTRATIVO EBITDA – EM MILHARES de R\$

Descrição	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Receita Operacional Bruta	239.326	276.307	292.473	319.217	340.785	372.184	406.033
Custos e Despesas	167.036	202.366	214.348	235.593	251.734	250.525	285.357
<b>EBITDA</b>	<b>72.290</b>	<b>73.941</b>	<b>78.125</b>	<b>83.624</b>	<b>89.051</b>	<b>121.659</b>	<b>120.675</b>
Depreciação/amortização e Outras Despesas e Receitas	16.086	21.293	28.720	29.584	33.876	33.759	40.836
Despesas Financeiras	42.197	30.111	23.631	22.530	17.773	24.977	13.530
Juros sobre Capital Próprio			11.869	14.460	17.400	21.000	23.000
Provisões	7.586	-	-	-	-	11.464	-
Imposto de renda e Cont. Social	6.875	3.450	1.824	3.094	2.674	2.225	7.499
Participação dos empregados	-	-	1.658	2.600	2.600	5.407	6.140
Reversão Juros s/ Capital Próprio			(11.869)	(14.460)	(17.400)	(21.000)	(23.000)
<b>Resultado Líquido</b>	<b>13.296</b>	<b>19.087</b>	<b>22.292</b>	<b>25.816</b>	<b>32.128</b>	<b>43.827</b>	<b>52.671</b>



Governador Paulo Hartung autoriza reinvestimento do lucro que poderia ser retirado pelo Estado

Entre os fatores que permitiram reverter o quadro de debilidade financeira que a Empresa apresentava no início de 2003, é fundamental destacar algumas ações do Governo Estadual, principal acionista:

- Regularização de dívida com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), contraída pelo Governo do Estado, em gestões anteriores, para pagamento de despesas correntes, tendo as ações da Cesan como garantia e a privatização da Companhia como contrapartida para quitação da dívida. Como a privatização não foi levada adiante, o atual Governo negociou o pagamento da dívida para reaver as ações da Cesan que estavam em posse do BNDES. Entre 2003 e 2009, foram pagos R\$ 255,8 milhões da dívida, que em 1996 era de R\$ 115 milhões. Ainda há

um saldo de R\$ 243,1 milhões, a serem pagos no período de 2010 a 2017.

- Aporte de Capital de R\$ 360 milhões no patrimônio da Cesan, através da capitalização dos investimentos realizados em programas anteriores pelo Governo do Estado, autorizando ainda que R\$ 161 milhões fossem usados para quitar o prejuízo acumulado, melhorando significativamente o balanço da Empresa;

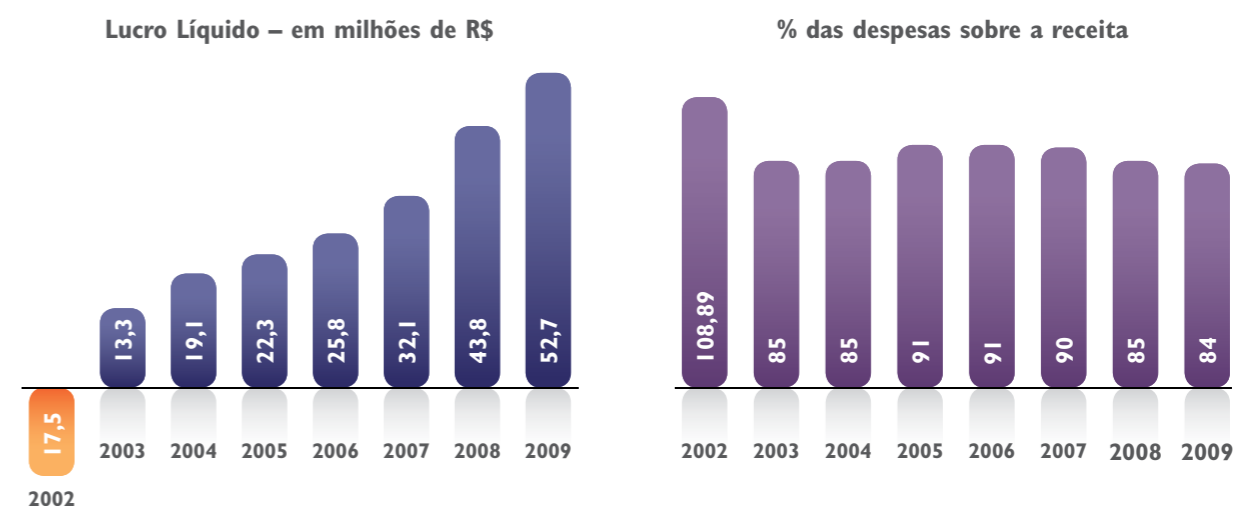
No total, de 2003 a 2009, o Governo do Estado do Espírito Santo também aplicou na Cesan recursos da ordem de R\$ 397 milhões, em ações como:

- Participação direta do Governo do Estado no Programa Águas Limpas, como tomador de empréstimo junto ao Banco Mun-

dial, no valor de US\$ 107,5 milhões, ficando a Cesan responsável pelas contrapartidas;

- Reinvestimento da parcela do Lucro que poderia ser retirada, totalizando R\$ 62,91 milhões entre 2005 e 2008;
- Aporte direto de capital para investimentos do Programa Águas Limpas no valor de R\$ 120 milhões, sendo R\$ 60 milhões em 2008 e R\$ 60 milhões em 2009, para compensar variação cambial no período;

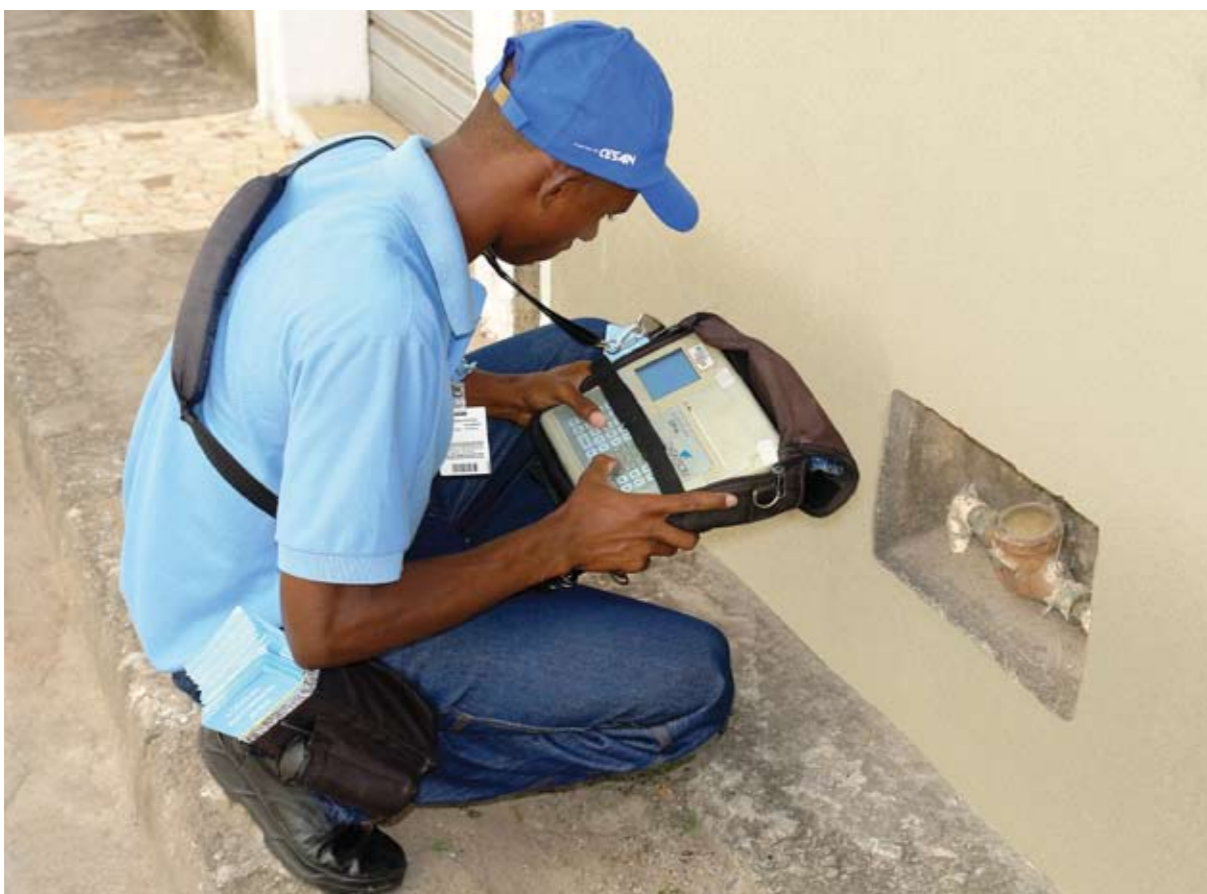
Ao lado dessas ações, a Cesan empreendeu uma gestão responsável que permitiu colher um lucro líquido de R\$ 13,3 milhões, ainda em 2003, seguido de resultados positivos crescentes ao longo dos anos, como demonstra o gráfico abaixo.



### MARGEM DE DESPESAS

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
De exploração	64,74	53,03	56,33	58,47	61,75	63,1	58,9	61,6
De pessoal	26,90	24,12	22,34	22,41	24,44	24,7	23,3	25,4





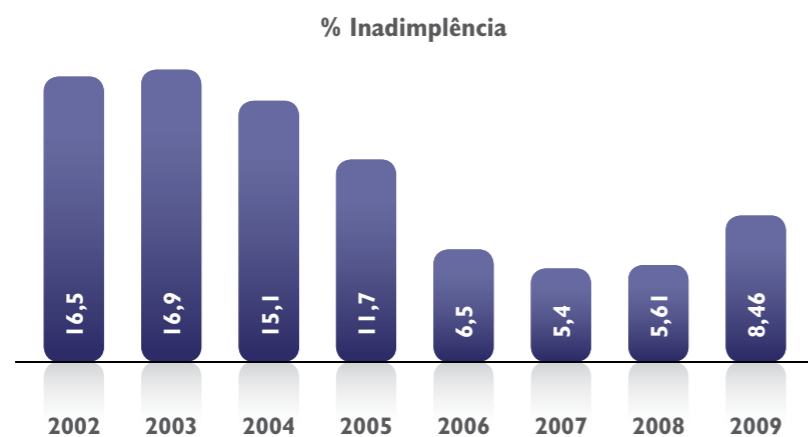
Leitura e emissão de contas informatizadas

## Principais ações e resultados

### Redução da Inadimplência

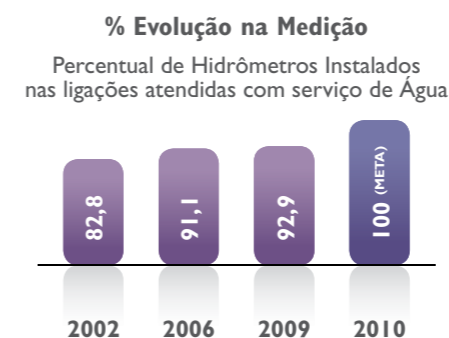
Foi adotada uma estratégia de cobrança e renegociação com o objetivo de recuperar os créditos pendentes. Ao mesmo tempo, a empresa criou mecanismos mais eficientes

de recebimento e de supressão do fornecimento de água para clientes inadimplentes. Dessa forma, foi possível reduzir a taxa de inadimplência de 16,5%, em 2002, para o nível atual em torno de 8%.



### Gestão Comercial

Investimentos tanto na ampliação do número de hidrômetros instalados como na forma de cobrança permitiram o crescimento da receita, a agilidade na cobrança e a confiabilidade nos sistemas de medição. Essas medidas tiveram como resultado adicional maior satisfação dos consumidores com relação ao atendimento.

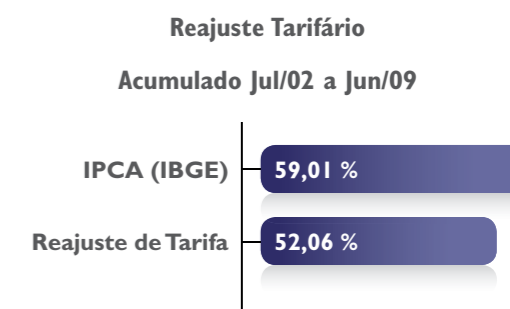


### Política Tarifária

As ações de melhoria do desempenho comercial, equilíbrio financeiro e aumento na produtividade possibilitaram a execução de uma política tarifária centrada na manutenção da sustentabilidade, com re-

ajustes adequados e inferiores aos índices de inflação. Com a ampliação da cobertura e as novas ações de modernização comercial, a expectativa é de continuidade dessa política com a manutenção de tarifas justas, adequadas a um serviço público de caráter essencial.

Cabe ressaltar que ao longo dos últimos anos a Cesan promoveu ações de incentivo à adesão ao sistema de esgoto, por meio de redução do valor da tarifa cobrada. Na medida em que a empresa amplia a prestação desse serviço, estimula a população a utilizar o sistema, com tarifas promocionais.



## Eficiência na captação de recursos

À medida que o Estado e a Cesan se recuperaram econômica e financeiramente e com a participação próxima e efetiva da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, entre 2004 e 2009 foram captados recursos significativos para acelerar o Programa Águas Limpas:

- US\$ 107,5 milhões pelo Estado junto ao

Banco Mundial, com US\$ 60 milhões de contrapartida da Cesan;

- R\$ 200 milhões junto a diversos programas da Caixa Econômica Federal, inclusive do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC);
- R\$ 235 milhões do PAC junto ao BNDES;
- R\$ 50 milhões junto ao Orçamento Geral da União;

- R\$ 9 milhões junto à Fundação Nacional de Saúde (Funasa);
- R\$ 3 milhões junto ao Ministério do Turismo

No período, os recursos captados pelo Estado e pela Cesan totalizaram R\$ 832 milhões.

Em 2009 foi criada a Assessoria de Captação de Recursos para viabilizar recursos junto a organismos financiadores públicos

e privados, nas esferas internacional, federal, estadual e municipal, para investimentos nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, bem como para desenvolvimento Institucional ou Operacional. O trabalho dessa Assessoria permitiu agilizar e dar maior eficiência aos processos. Hoje, todas as obras do Programa Águas Limpas já estão contratadas e os recursos garantidos para os empreendimentos até 2011.

## Cesan vai realizar primeira emissão de debêntures

Em fevereiro de 2010, a Cesan foi autorizada pela Assembleia Geral de Acionistas a realizar a primeira operação de debêntures não conversíveis em ações no valor de R\$ 44 milhões com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Os recursos dessa operação financeira serão usados em investimentos na estrutura interna, principalmente na área de tecnologia da informação.

Na emissão de debêntures, parte da receita da Companhia é usada como garantia para obtenção do recurso junto ao BNDES. A operação tem prazo de dez anos, sendo três para carência (período em que os recursos serão repassados à Cesan) e sete anos para pagamento.

O bom desempenho econômico e a solidez financeira da empresa são as bases que credenciam a Cesan para buscar novas fontes de captação de recursos.

### Relação com fornecedores

A interação com os fornecedores vem sendo aprimorada desde a implantação do Portal de Compras, em 2004. O sistema permitiu a realização de licitações transparentes, garantindo a disputa justa nos processos de compra e economia nas contratações. Essa iniciativa foi reconhecida com a premiação do Inovés (veja mais detalhes na pág. 86). Também em 2004, foi implantado o Pregão Eletrônico com recursos que possibilitaram ganhos em relação à agilidade na conclusão dos processos e maior controle em todas as fases das licitações.

Com a solidez financeira conseguida pela Cesan, desde 2003 os pagamentos de fornecedores são feitos em dia. A contratação de bens e de serviços de 2003 a 2009 totalizou R\$ 1,2 bilhão.



Assinatura de contrato de financiamento com o Banco Mundial, no Palácio Anchieta

# DESEMPENHO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL



A realização de investimentos focados na universalização da oferta dos serviços prestados pela Cesan foi acompanhada por ações voltadas a modernizar a estrutura e os mecanismos de gestão administrativa e operacional. Essa estratégia teve como objetivo dotar a empresa de recursos que propiciassem o adequado suporte ao crescimento dos sistemas de água e de esgoto, assim como à melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento à população.

A reformulação da estrutura organizacional está diretamente relacionada a essa estratégia. Em 2005, foram instituídas as diretorias de Operação do Interior e de Operação Metropolitana, em substituição à antiga Diretoria de Operações. Essa ação possibilitou o fortalecimento de estruturas voltadas a atender às especificidades de cada região, ambas importantes para o pleno atendimento da missão da Cesan. Em 2007, a criação da Diretoria de Relações com o Cliente deu uma clara demonstração da decisão estratégica da empresa de concentrar todos os esforços na melhoria do atendimento aos cidadãos capixabas.

A inauguração do Centro de Administração e Operação, em Carapina, no município de Serra, em 2008, também representou um avanço no fortalecimento da estrutura da Cesan. A concentração de unidades da empresa, no mesmo local, permitiu uma maior integração entre os diversos setores, além de reduzir custos e dar mais agilidade e qualidade nos serviços prestados à população. O Centro de Administração e Operação da Cesan conta com onze edifícios, onde estão instaladas as unidades das diretorias de Operação Metropolitana e do Interior e outros setores da empresa.

Também em 2008, o Laboratório Central de Controle de Qualidade foi reformado, passando a ter ambientes adequados às normas de segurança. Na mesma época, o Sistema de Gestão das Informações foi automatizado para atender às demandas de mercado quanto à qualidade da informação analítica.



## Evolução na Área Administrativa

### Integração de Sistemas

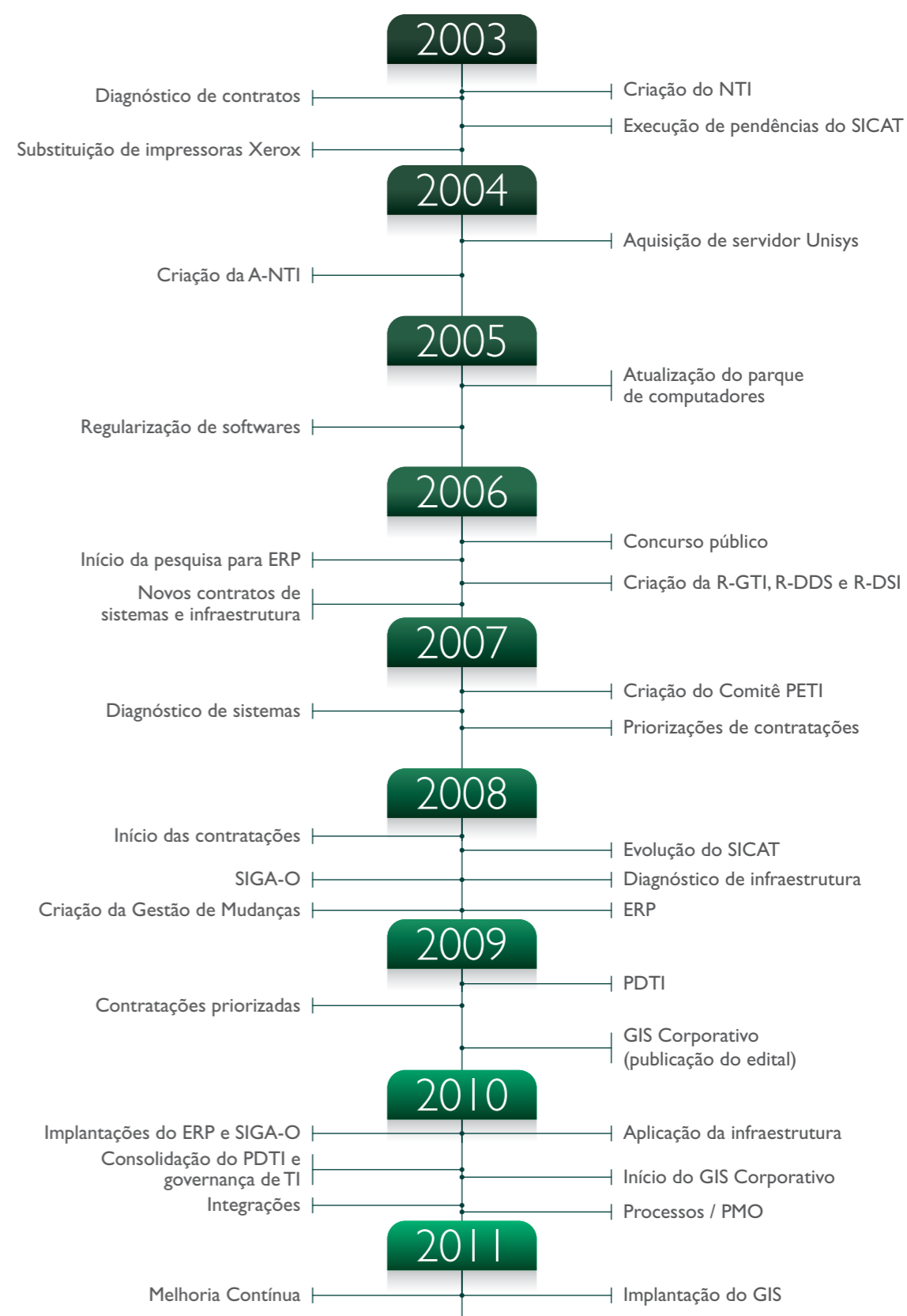
Na área administrativa, uma das principais linhas de modernização da estrutura foi o investimento para aprimorar a infraestrutura de automação e tecnologia da informação, previsto como um dos Objetivos Estratégicos da Cesan. O foco é integrar os processos, viabilizando o fluxo de informações entre as

áreas, com agilidade e precisão. Iniciado em 2003, com a criação do Comitê de Tecnologia da Informação, o processo de implantação de sistemas integrados está sendo realizado de acordo com as principais demandas da empresa e em paralelo ao treinamento das equipes de trabalho. A meta é alcançar um índice de 90% de integração até o final de 2010.



Centro de Controle Operacional da Cesan em Carapina

## Evolução da TI



### LEGENDA:

**TI** - Tecnologia da Informação; **NTI** - Núcleo de TI; **SICAT** - Sistema de Comercialização e Atendimento; **A-NTI** - Assessoria do Núcleo de TI; **R-GTI** - Gerência de TI; **R-DDS** - Divisão de Desenvolvimento de Sistemas; **R-DSI** - Divisão de Suporte e Infraestrutura; **ERP** - Sistema Integrado de Gestão Corporativa; **PETI** - Planejamento Estratégico de TI; **SIGA-O** - Sistema de Indicadores, Gestão Ambiental e Operacional; **PDTI** - Plano Diretor de TI; **GIS** - Sistema de Geoprocessamento; **PMO** - Gerência de Escritório de Projetos

## Principais Sistemas em Implantação:

**Projeto Manancial** – abrange a implantação do Sistema de Gestão de Dados (ERP, sigla em inglês de *Enterprise Resource Planning*) e tem como objetivo aumentar a eficiência e a inteligência nos processos administrativos da Cesan. O investimento previsto é de R\$ 14 milhões, e inclui o treinamento das equipes e a disponibilização das ferramentas utilitárias do ERP da SAP, empresa reconhecida mundialmente neste segmento.

**Sistema Integrado de Gestão Ambiental e Operacional (SIGA-O)** – desenvolvido pela Cesan, em parceria com a empresa especializada NIP, vai auxiliar na gestão dos processos ambientais e operacionais, além de automatizar a obtenção e registro dos indicadores empresariais. O investimento de R\$ 3,3 milhões coloca a Cesan como empresa pioneira na gestão do crescimento com sustentabilidade. Os dados do SIGA-O

já permitem, por exemplo, agilizar os processos de licenças ambientais, com informações precisas e confiáveis.

**GIS Corporativo** – a Cesan está investindo cerca de R\$ 6,5 milhões na ampliação e na modernização do Sistema de Informação Geográfica (GIS, sigla em inglês de *Geographic Information System*), fornecido pela ESRI, empresa líder mundial neste tipo de tecnologia. O GIS permite ter, em uma tela de computador, o mapa da complexa e ampla infraestrutura da empresa, espalhada por cerca de 46 mil km<sup>2</sup>. A partir dos dados armazenados no GIS é possível controlar a operação, mensurar a qualidade dos serviços e planejar os investimentos, sempre com foco na melhoria do atendimento aos clientes.

Em outro investimento, de cerca de R\$ 1,7 milhão, a Cesan está realizando a reestruturação e a modernização do Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (SICAT). Novos módulos, voltados para os processos de Adesão de Esgoto, Paralisação do Abastecimento, Fraude, Pague Fácil e outros, estão sendo adicionados aos já existentes, de Atendimento/Serviços, Cadastro, Hidrometria, Faturamento, Arrecadação, Cobrança, Serviços e Segurança. O objetivo é permitir que a Cesan tenha maior independência de fornecedores e documentação adequada, usando uma tecnologia que garante integridade de sua base de dados e rastreamento das transações realizadas, de forma a agilizar o atendimento dos usuários.

## Qualidade Certificada

A decisão estratégica de buscar a excelência nas relações com os clientes impulsionou a criação de processos de certificação da Qualidade de acordo com os requisitos da norma internacional ISO 9001.

A Gerência de Controle da Qualidade da Água e de Esgoto foi o primeiro setor a receber investimentos nesse processo, tendo conquistado o certificado em 2006, após auditoria do sistema de gestão, realizada pela Certificadora Internacional BSI. O escopo dessa certificação inclui: Análises Físico-Químicas, Microbiológicas, Hidrológicas de Água e Esgoto, Produtos Químicos e Consultoria em Controle de Qualidade da Água. Em 2009, a área recebeu a recertificação já atendendo à nova versão da norma, a ISO 9001:2008.

Ainda com foco na gestão da Qualidade, três gerências ligadas à Diretoria de Operação Metropolitana – Produção de Água, Distribuição de Água, e Coleta e Tratamento de Esgoto – estão implantando o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), concebido pela Fundação Nacio-

nal da Qualidade. A partir de onze fundamentos reconhecidos internacionalmente como pilares da melhoria contínua, o MEG possibilita ao administrador ter uma visão sistêmica da gestão com o objetivo de alcançar maior eficiência e agilidade no processo de decisão.

## Atendimento ao cliente

Em 2008, foi iniciado o processo de Certificação da Qualidade na área de Atendimento ao Cliente, que inclui o Call Center e os escritórios dos municípios de Vitória, Serra, Vila Velha, Cariacica, Viana, Guarapari e Fundão. Já foram realizados treinamentos para os colaboradores que atuam na área e também foi implementado o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), seguindo os requisitos da norma ISO. A previsão é realizar as auditorias externas nas unidades até meados de 2010, o que possibilitará a conquista do Certificado da Qualidade ISO 9001:2008.

A Cesan vem melhorando continuamente o relacionamento com o público. A empresa implantou novos escritórios de atendimento ao cliente em Vila Velha e



Treinamento do ERP



Escritório de Atendimento o Cliente em Laranjeiras, na Serra



Laboratório de controle de qualidade da água

Serra e modernizou os escritórios de Cariacica e Nova Venécia. As melhorias refletiram no índice de satisfação do cliente com o atendimento nos escritórios. O índice deu um salto de 19,78% de aprovação, em 2008, para 34% em 2009. A empresa também investiu aproximadamente R\$ 700 mil na implantação de um novo call center, que está em funcionamento em Carapina, na Serra.

### Pesquisa de Satisfação dos clientes

Desde 2003, a Cesan promove, anualmente, uma pesquisa de satisfação dos clientes, avaliando itens como serviços prestados, produtos oferecidos, preço dos serviços e qualidade do atendimento. Realizada pela Futura, empresa capixaba especializada neste tipo de estudo, a pesquisa é uma im-

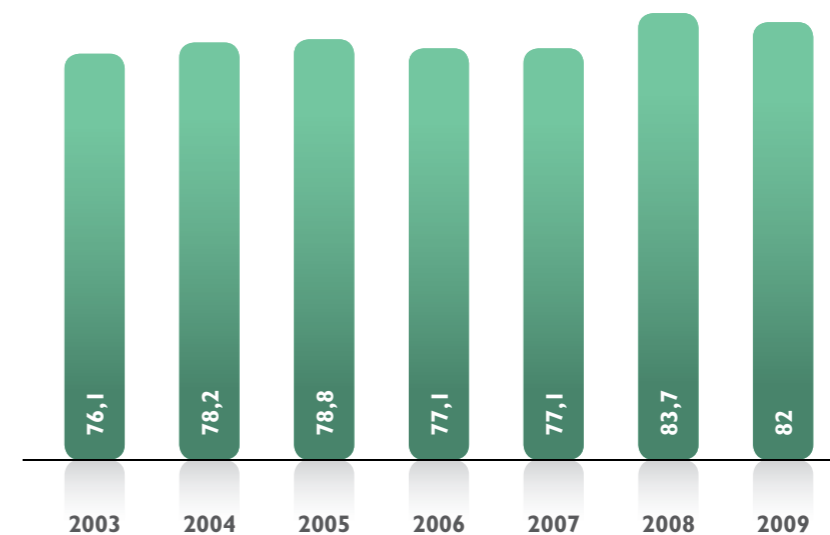
portante ferramenta de monitoramento da evolução da qualidade da empresa na visão dos clientes.

Em 2009, a pesquisa foi feita no mês de outubro, envolvendo entrevistas com 3.060 pessoas, sendo 2.002 em municípios do interior (Castelo, Barra de São Francisco, Nova Venécia, Conceição da Barra e Santa Teresa) e 1.058 nos municípios da Grande Vitória (Vitória, Cariacica, Serra, Vila Velha, Viana, Guarapari e Fundão). O Índice Geral de Satisfação foi de 65,63%, incluindo todos os serviços. Cabe ressaltar que, com relação ao abastecimento de água, que é o serviço mais importante prestado pela empresa e já universalizado, a avaliação positiva foi de 81% na Grande Vitória e 83% no Interior. Esse índice foi considerado muito bom, pelo Instituto de Pesquisa Futura, por tratar-se de um serviço público essencial.



Auditoria interna do Modelo de Excelência da Gestão

Evolução do índice de satisfação com o abastecimento de água (média da Grande Vitória e Interior)



# Evolução na Área Operacional

## Ampliação com Inovação

Na área operacional, enquanto os investimentos do Programa Águas Limpas promovem a ampliação do sistema de serviços de saneamento básico, a Cesan empreende uma série de medidas inovadoras com o objetivo de aprimorar os mecanismos de atuação e, ao mesmo tempo, reduzir os custos fixos.

A criação do Programa Encontro de Inovação Tecnológica e Práticas Inovadoras e sua consolidação como um dos mais importantes eventos internos da Cesan está na base dessa estratégia. Ao incentivar a busca de novas formas de realizar os procedimentos internos, o Programa impulsionou a implantação de ferramentas mais eficientes e, ainda, envolveu os colaboradores na gestão da empresa. O Encontro dissemina o conhecimento, contribui para o desenvolvimento de pesquisas e premia a criatividade e o talento dos empregados.



Encontro de Inovação Tecnológica

Desde o primeiro Encontro de Inovação Tecnológica e Práticas Inovadoras, em 2006, já foram apresentados e implantados 46 projetos. Um dos destaques é o trabalho Gestão Empresarial por Resultados (GER), uma das ferramentas mais importantes para os avanços obtidos na área de Recursos Humanos, que conquistou o primeiro lugar, na edição de 2006. Em 2009, foi realizada a terceira edição do Encontro, com a participação de 20 projetos.

## Referência no Tratamento de Esgoto

A busca por soluções inovadoras também resultou na implantação de um modelo de Estação de Tratamento de Esgoto compacta, que utiliza processo biológico, mais eficiente e mais barato do que o procedimento tradicional com produtos químicos. Essa inovação já é utilizada em quatro Estações de Tratamento de Esgoto – Mulembá, em Vitória, Bandeirantes, em Cariacica, Araçás, em Vila Velha e Aeroporto, em Guarapari – todas consideradas como referência no Brasil na aplicação dessa tecnologia. A água resultante desse tratamento biológico tem 95% da carga orgânica retirada, o que garante a preservação da qualidade do mar e dos rios próximos à Região Metropolitana da Grande Vitória.

## Controle automático e remoto

Com a implantação do Centro de Controle Operacional (CCO), em 2009, em Carapina, no município da Serra, a Cesan passou a contar com a supervisão e o controle remotos do sistema de abastecimento de água e

de esgotamento sanitário na Grande Vitória, por meio de tecnologias como telemetria e telecomando.

Em tempo real, são monitorados 35 pontos de pressão nas redes, assim como o nível de 12 reservatórios, dez Estações de Tratamento de Água (ETAs), 71 elevatórias de água tratada, três elevatórias de água bruta (captação) e oito estações elevatórias de esgoto. O CCO permite a rápida identificação dos locais onde há vazamento nas redes de água, assim como o controle da produção e distribuição de água. Esse investimento propiciou economia na utilização de produtos químicos no tratamento, no consumo de energia elétrica e na redução das perdas, além de minimizar as ocorrências de desabastecimento de água para a população. Em 2010, o CCO vai iniciar o processo para obter o Certificado de Qualidade ISO 9001:2008.

## Novo modelo de gestão da frota

A partir de 2007, a Cesan passou a realizar a renovação de sua frota por meio de operações de *leasing*. De acordo com o estudo de viabilidade, desenvolvido internamente, essa modalidade permite reduzir em 30% os custos de aquisição e gestão dos veículos. Outra medida tomada em relação à frota foi a inclusão de motocicletas, destinadas a agilizar os serviços de corte e de religação de água, entrega de notificações aos clientes, transporte de operadores, dentre outros.

Com a implantação do Sistema de Monitoramento da Frota, em 2009, houve um aperfeiçoamento da gestão que gerou economia de combustível, racionalização da utilização, diminuição do tempo ocioso dos veículos, identificação em tempo real do condutor, da velocidade e do trajeto percorrido.



A renovação da frota teve início em 2007



## PESSOAS

A Cesan tem como visão ser referência na gestão de pessoas, valorizando e respeitando os profissionais com o objetivo estratégico de ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar. A Companhia acredita que somente com uma equipe de profissionais motivados é possível alcançar a totalidade de suas metas e, sobretudo, melhorar continuamente os serviços que oferece aos clientes.

A partir de 2004, uma das prioridades da gestão de pessoas foi promover uma renovação no quadro de pessoal. Depois de treze anos de paralisação nas contratações, foram realizados nove concursos públicos, que resultaram na admissão de 724 profissionais até o final de 2009, sendo 419 para preencher vagas criadas por aposentadoria ou desligamento e 305 para ocupar novos postos de trabalho. Após essa primeira ação, foram adotados novos mecanismos de desenvolvimento das equipes, de melhoria do clima organizacional e de incentivo à participação que transformaram o perfil dos empregados da Cesan. Também foi criado um consistente programa de incentivo à aposentadoria e à demissão voluntária que permitiu renovar os quadros, em um processo vantajoso tanto para os empregados que se desligaram como para a empresa.

As ações empreendidas ao longo desses sete anos permitiram à Cesan chegar ao ano de 2010 com uma gestão de pessoas moderna, que favorece a retenção dos talentos e propicia as condições necessárias ao desenvolvimento futuro da empresa.

Hoje, conta com 1.358 empregados com média de 15 anos de empresa, além de 170 colaboradores no Programa de Estágio e 49 como Menor Aprendiz. Cerca de 32% dos empregados possuem nível superior, 56% Ensino Médio e 11% Ensino Fundamental.



## Destaques na Gestão de Pessoas

### Plano de Carreiras e Remuneração (PCR)

Implantado em 2006, o Plano de Carreiras e Remuneração é um dos principais instrumentos de gestão de pessoas da Cesan. Nele, estão sistematizados os valores da empresa em relação aos seus recursos humanos, como: justiça, transparência, ética e respeito. O PCR institucionaliza e disciplina procedimentos, como admissão, salários, crescimento, movimentações e resultados esperados, contribuindo para que a Cesan cumpra sua missão.

Os critérios adotados para a construção do PCR estão alinhados aos objetivos estratégicos da Cesan e favorecem a Política de Recursos Humanos embasada na valorização e no respeito a cada pessoa:

- Gestão por Competência – permite identificar a competência, as habilidades e as atitudes esperadas do empregado;
- Redução do número de cargos – facilita a movimentação interna e o crescimento dos profissionais;
- Multifunções – dá maior flexibilidade e abrangência de atuação;
- Qualificação individual – estimula a elevação da escolaridade e o desenvolvimento pessoal e profissional;
- Mérito pelas atividades exercidas – fundamenta a promoção e o desenvolvimento

contínuo com base em resultados apresentados;

- Tempo de Antiguidade – reconhece e privilegia o empregado assíduo e com resultado esperado e seu relacionamento com a empresa.

A realização da primeira Avaliação de Desempenho, em julho 2008, marcou a consolidação da implantação do PCR, colocando em prática seu principal processo de medida de resultados individuais e ferramenta para definição das promoções por mérito. Os dois anos de realização da Avaliação de Desempenho tiveram como resultado a geração de 531 evoluções por mérito, em 2008 e em 2009, além de 360 por antiguidade.

Em 2009, cinco empregados foram beneficiados com bolsas para a participação em cursos de pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*.

### Gestão Empresarial por Resultados (GER)

Implantada em 2006, a Gestão Empresarial por Resultados (GER) premia a dedicação dos empregados nas ações realizadas para que sejam alcançadas as metas definidas no Planejamento Estratégico. A remuneração relativa à GER, que pode chegar a dois salários-base, é condicionada à apuração de resultado positivo no encerramento de cada exercício e aos indicadores de desempenho.



A Cesan contratou 724 novos empregados por meio de concurso público

O modelo adotado pela Cesan para distribuir com justiça e transparência os resultados apurados foi desenvolvido por uma equipe interna, que concorreu e venceu o 1º Prêmio Cesan de Inovação Tecnológica.

### Concursos Públicos

Desde 2004, a Cesan promoveu a realização de nove concursos públicos, que resultaram na contratação de 724 novos colaboradores. A frequência e variedade de concursos permitiram à empresa realizar a renovação e a ampliação de seus quadros, dotando a estrutura administrativa e operacional de pessoas com as competências necessárias ao crescimento e à melhoria dos serviços oferecidos.

Em 2010, será realizado um novo concurso. A empresa pretende contratar cerca de 100 empregados para reposição de postos de trabalho.

### Ampliando Horizontes

Em 2009 a Cesan implantou o Programa Ampliando Horizontes como forma de preparar os seus profissionais para o pós-carreira. Por meio de atividades voltadas para a promoção da qualidade de vida e da atitude empreendedora, o Programa valoriza e desenvolve os empregados e contribui para a empresa alcançar o objetivo estratégico de ser reconhecida como uma das melhores para se trabalhar.

O Programa Ampliando Horizontes se divide em dois subprogramas:

#### De olho no futuro

Cria oportunidades e sensibiliza os participantes para a importância de refletir e se preparar para o futuro por meio de atitudes e ações tomadas no presente.

### Preparação para o amanhã

Cria oportunidade e orienta a reflexão sobre aposentadoria e para a construção de um plano de ação para um pós-carreira saudável. Foi desenvolvido para empregados que já estão aposentados ou que estão a um ano de possuir condições de aposentadoria, além dos trabalhadores inscritos no Programa de Incentivo à Aposentadoria e Desligamento Voluntário.

### Previdência complementar

A Cesan tem a previdência complementar como um importante instrumento da política de recursos humanos. A empresa instituiu e patrocina a Fundação Assistencial dos Empregados da Cesan (Faeces), que administra dois planos de previdência complementar.

O Plano de Benefício Definido, instituído em 1995, e o Plano de Contribuição Definida, instituído em 2006, têm o objetivo de complementar a aposentadoria paga pela Previdência Social.

Em dezembro de 2009, o Plano de Benefício Definido contava com 1.420 participantes, sendo que 696 já recebem o benefício. Já o Plano de Contribuição Definida tinha 227 participantes que ainda não cumpriram carência para receber o benefício.

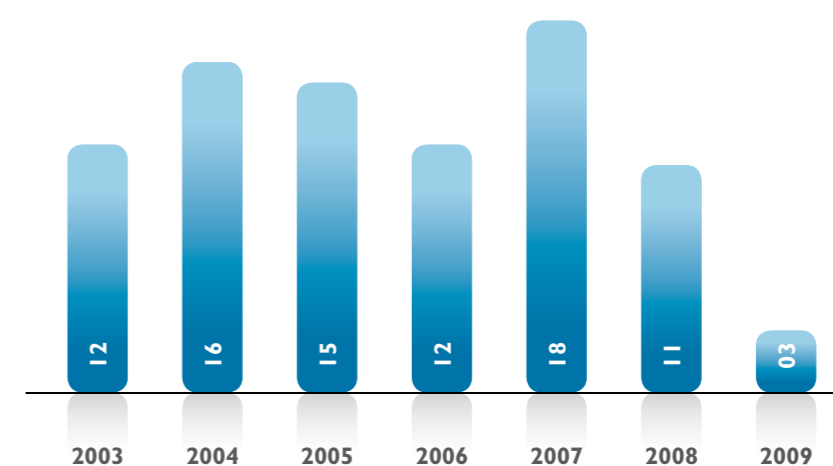
As fontes de recursos da Faeces são originadas do patrocínio da Cesan, dos participantes ativos e aposentados, além dos retornos dos investimentos realizados pela Fundação. Em abril de 2010 a entidade completa 15 anos com um patrimônio de R\$ 165 milhões, garantindo um futuro

promissor e aposentadoria digna para os empregados da Cesan.

### Resultados das ações de Saúde e Segurança

Em 2009, a Cesan registrou três acidentes do trabalho com afastamento. Esse número representa uma redução significativa frente à média registrada nos últimos anos, como mostra o gráfico ao lado. Esse é um dos principais resultados de uma política consistente de Saúde e Segurança empreendida desde 2003. Ano a ano, a Cesan ampliou as ações, envolveu mais pessoas nos treinamentos e buscou melhorias nos equipamentos de segurança individual. O número de 2009 demonstra o acerto dessa estratégia e, ao mesmo tempo, aponta para a necessidade de continuar investindo.

Redução do Número de Acidentes de Trabalho com Afastamento



Uma das atividades que tem demonstrado efeitos positivos na mudança de comportamento em relação à Segurança no Trabalho é o Programa Diálogos de Segurança. São encontros realizados na maioria das unidades operacionais e de manutenção, nos quais são abordados temas como: uso e higieniza-

ção de Equipamento de Proteção Individual (EPI), riscos ambientais, riscos mecânicos e ergonomia. Esse programa é realizado também com os trabalhadores de empresas contratadas. Em 2009 foram realizados 97 Diálogos de Segurança, com a participação de 1.044 empregados.





Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho



## Gerar empregos e multiplicar valores

Com a contratação de mão-de-obra local para atuar nas obras e serviços realizados em todo o Estado, a Cesan gerou 4.308 empregos indiretos em 2009, contribuindo com a dinâmica das economias regionais. Um aspecto positivo adicional desse fato é que as empresas terceirizadas devem, por contrato, manter ações que atendam ao padrão de saúde e de segurança da Cesan. Dessa forma, a empresa contribui para a multiplicação de seus valores de respeito à vida junto aos fornecedores e seus empregados.



# DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL

A atividade principal da Cesan está diretamente ligada à responsabilidade socioambiental. É cumprindo nossa missão que contribuimos de forma relevante para o desenvolvimento sustentável do Estado do Espírito Santo e de cada um dos 52 municípios onde atuamos diretamente.

Nas gestões 2003/2006 e 2007/2009 realizamos ações que nos alinham à crescente conscientização do papel de cada empresa na construção de um futuro melhor. Ao ampliar nossa capacidade de tratar a água e distribuir esse recurso fundamental para a vida, estamos cumprindo nosso compromisso como empresa cidadã. Da mesma forma, os investimentos que temos realizado para coletar e tratar adequadamente o esgoto são essenciais para a qualidade de vida dos cidadãos e do meio ambiente. Avançamos, ano a ano, em nossa determinação de universalizar os serviços de saneamento básico com eficiência e tarifas justas.

Paralelamente ao atendimento dessa missão principal, a Cesan busca atuar também como empresa cidadã, diretamente envolvida no desenvolvimento das comunidades e na preservação dos recursos naturais. Investimos em atividades focadas na multiplicação de nossos valores, por meio de ações de relacionamento, comunicação e educação.

## Gestão Social

A gestão social da Cesan trabalha para manter um relacionamento frequente e transparente com todos os cidadãos e com as comunidades nas quais está inserida. Dessa forma, a empresa atua para desenvolver o conhecimento por parte da população das ações da empresa, abrangendo desde a implantação de novas obras até o estímulo ao uso correto dos serviços de saneamento básico. Ao mesmo tempo, a Cesan realiza investimentos sociais nas comunidades por meio de atividades voltadas à promoção da educação, da saúde e de geração de renda, em projetos próprios ou em parceria com organizações sociais.

### Relacionamento com as Comunidades

A Cesan promove um constante diálogo com as comunidades, através da realização de reuniões, visitas técnicas e atendimento por demanda. Esses eventos visam envolver os cidadãos nas ações da empresa, desde a implantação de obras até à adesão a novos serviços.



Escritório móvel de atendimento ao público

Em função da intensificação das obras do Programa Águas Limpas, em 2009 foram realizadas ações direcionadas a sensibilizar a comunidade, divulgando a implantação de novos sistemas. Em parceria com instituições locais, a Cesan promoveu 11 eventos de capacitação; 56 reuniões e visi-

tas técnicas, realizando um total de 17.912 abordagens. Adicionalmente foram realizadas 66 reuniões comunitárias, com a participação de 2.312 pessoas. Essas reuniões têm como objetivo atender demandas espontâneas da população das localidades ou de nossas equipes.

## Gestão Ambiental

O objetivo central da gestão ambiental da Cesan é garantir o cumprimento da Política Ambiental. A empresa tem a Diretoria de Administração e Meio Ambiente, que atua em ações relacionadas ao licenciamento ambiental e à gestão dos resíduos e dos recursos hídricos. Junto com representantes da sociedade e parceiros, promove, ainda, atividades de educação ambiental. Atualmente a empresa está implementando seu Sistema de Gestão Ambiental, que vai englobar todas as unidades.

A Política Ambiental da Cesan estabelece que todas as atividades e serviços da empresa devem estar em harmonia com o Meio Ambiente, visando sua recuperação e conservação para as gerações futuras, dentro dos princípios do Desenvolvimento Sustentável.

Veja o texto completo no site:

<http://www.cesan.com.br/page.php?22>

### Destaques

#### Florestas para a Vida

O Projeto Florestas para a Vida tem como objetivo a conservação dos ecossistemas florestais e dos recursos hídricos das bacias

dos rios Jucu e Santa Maria da Vitória, que são responsáveis pelo abastecimento de água na região da Grande Vitória. A partir da assinatura de um convênio em 2009, a Cesan iniciou sua participação nesse Projeto, fornecendo informações técnicas sobre as bacias hidrográficas e contribuindo para os eventos de mobilização das comunidades envolvidas.

Localizadas na região Serrana do Estado, as duas bacias somam uma área total de 401 mil hectares, sendo que mais de 40% ainda são cobertos por floresta nativa, o que representa cerca de um terço das florestas tropicais remanescentes no Espírito Santo. Com o conhecimento adequado da região e de seus recursos hídricos, os parceiros envolvidos no Florestas para a Vida vão desenvolver ações para fortalecer as condições ambientais e inibir práticas de desmatamento que já provocam queda nos índices de vazão dos rios. Trata-se de um projeto de proteção da biodiversidade, dos recursos hídricos e da qualidade ambiental de toda a região, com reflexos nos estados do Espírito Santo e Minas Gerais.

Além da Cesan, o projeto conta com a participação da Secretaria de Estado de Meio Ambiente (Seama), do Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Iema) e da Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (Sedurb).

### Modelagem Hidrodinâmica Ambiental

Este projeto, desenvolvido entre 2006 e 2008, possibilitou o planejamento das obras de saneamento do Programa Águas Limpas alinhado com os melhores resultados em relação ao meio ambiente. Por meio da Modelagem Hidrodinâmica das áreas de influência das obras, será possível avaliar os impactos da implantação dos sistemas de saneamento básico na recuperação da Baía de Vitória, da região costeira e dos principais cursos de água da Região Metropolitana.

Inicialmente, o projeto foi desenvolvido para avaliar a área de influência do Programa Águas Limpas e englobou o treinamento de técnicos da Cesan e do lema, ministrado por doutores da COPPE/UFRJ. Agora, a Cesan está estudando a criação de um Núcleo de Modelagem Hidrodinâmica, formado pelos técnicos já treinados, que terá como objetivo operar o sistema continuamente, dando suporte técnico para montagem de novos cenários de modelagem.

### Estudo de destinação para Lodo de Estações de Tratamento de Esgoto

Em parceria com o Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural (Incaper), a Cesan está desenvolvendo o projeto "Critérios para o Uso e Manejo

Agrícola e Florestal do Lodo de Estação de Tratamento de Esgoto no Estado do Espírito Santo". A pesquisa tem como objetivo identificar e caracterizar os critérios para o uso e manejo agrícola do Lodo de ETE. Dessa forma, indica que material pode ser usado como fonte de nutrientes e matéria orgânica em culturas de cana-de-açúcar, café conilon e arábica, abacaxi, goiaba, banana, eucalipto, seringueira e palmeira real.

Os resultados obtidos até o momento demonstram que, além de aumentar a disponibilidade de nutrientes para a planta, o lodo de ETE também tem um efeito positivo na qualidade do fruto. Isso indica a viabilidade da utilização desse biossólido como fonte de nutrientes em plantios comerciais. Em 2009, esse projeto ficou com o primeiro lugar do Prêmio Inoves, na categoria Inovação Tecnológica.

### Participação nos Comitês de Bacia

A Cesan possui representantes em todos os Comitês de Bacias Hidrográficas (CBH) do Espírito Santo em atividade, na categoria usuária, além de fazer parte também de consórcios e pró-Comitês. Cabe ressaltar a que a presidência do CBH Rio Jucu e a vice-presidência do CBH Rio Santa Maria da Vitória são ocupadas por representantes da empresa. Veja, abaixo, a lista desses comitês.

- CBH Itaúnas
- CBH Benevente
- CBH Itapemirim
- CBH Jucu
- CBH Litoral Centro-Norte
- CBH Rio Novo do Sul

- CBH Santa Maria da Vitória
- CBH Santa Maria do Doce
- CBH São José
- CBH Doce
- Consórcio e Pró-CBH Itabapoana
- Consórcio da Bacia do Rio Guandu
- Pró-CBH Santa Joana
- Pró-CBH São Mateus

### Tecnologia ambiental

Com um investimento de R\$ 10,5 milhões, foi realizada a ampliação da capacidade de produção da Estação de Tratamento de Água de Caçaroca, de 200 litros por segundo (l/s) para 393 l/s, beneficiando mais de 100 mil moradores de 37 bairros dos municípios de Vila Velha, Cariacica e Viana. Além de ter quase duplicado sua capacidade, a ETA Caçaroca passou a contar com tecnologia de ponta, que permite o reuso da água utilizada no processo, já

que essa água também é tratada após recircular no sistema.

### Educação ambiental

Nos últimos sete anos, a Cesan realizou investimentos da ordem de R\$ 8,3 milhões em projetos relacionados à comunicação e à educação ambiental. O objetivo dessas ações é promover na população a consciência da importância dos serviços de saneamento para a preservação dos recursos naturais. Os projetos apoiados pela Cesan têm como diretriz fornecer conhecimento para que todos os cidadãos possam participar desde a implantação das obras até o uso adequado dos sistemas de água e de esgoto.

Ao mesmo tempo, desenvolvemos ações com o público interno para estimular e promover a formação de crítica ambiental em todos os empregados da Cesan e das empresas contratadas.



Capacitação de agentes de saneamento

## Principais ações de 2003 a 2009

### Visitas Técnicas Monitoradas

Foram realizadas visitas de escolas, associações de moradores e parceiros, atendendo a mais de 39 mil pessoas.



Visita de lideranças comunitárias às obras do Águas Limpas

### Eventos e feiras

A Cesan promoveu ou participou de vários eventos ligados ao tema, com destaque para:

#### • Dia Mundial da Água - Vila Velha

- Feira Ambiental de Cariacica
- Feira do Verde - Vitória
- Feira da Terra - Vila Velha
- Um dia na Cesan
- 4ª Caminhada Ecológica - Duas Bocas

A média anual de público presente nesses eventos é de mais de 15 mil pessoas.

O **Dia Mundial da Água** foi comemorado pela Cesan com um grande evento para mais de mil alunos das redes de ensino público e privado de Vila Velha, na Grande Vitória. Com o tema “Águas Limpas: fonte de vida”, foram desenvolvidas atividades de educação ambiental em parceria com as escolas. Estudantes e professores também apresentaram trabalhos desenvolvi-



dos especialmente para a comemoração. A programação do evento contou com apresentação de teatro interativo de bonecos, gincanas, dança e musicais. Um caminhão, adaptado para ser uma unidade móvel de educação ambiental, mostrou aos visitantes o funcionamento dos sistemas de tratamento de água e de esgoto com painéis animados e maquetes educativas.



### Cumprimento de condicionantes ambientais e adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário

Foram realizadas atividades de educação ambiental necessárias para o licenciamento em cinco regiões do interior e na Região Metropolitana. Essas ações incluíram palestras para comunidades e capacitação de professores e de agentes de saúde, envolvendo um total de 567 pessoas.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



As mudanças realizadas na estrutura organizacional da Cesan, a partir de 2003, tiveram como objetivo central dotar a empresa de mecanismos para viabilizar uma gestão eficiente, transparente, participativa e com foco no cliente. Essas alterações envolveram ações internas como a reorganização das diretorias, a completa revisão do Planejamento Estratégico e dos organismos de gestão e a publicação do Código de Ética. Ao mesmo tempo, o Governo Estadual teve a iniciativa de fortalecer o setor de saneamento básico, através da criação de uma legislação específica.

Após sete anos seguindo esse rumo, podemos constatar que a Cesan dispõe de uma estrutura de gestão moderna, com ferramentas de Governança Corporativa alinhadas às melhores práticas do mercado. Além de contabilizar os resultados dessas mudanças na qualidade da gestão, a empresa já colhe o reconhecimento da sociedade. Um exemplo disso é que, em 2009, pelo segundo ano consecutivo, a Cesan ficou com o primeiro lugar do *ranking* da publicação “As 500 melhores de ISTOÉ Dinheiro”, na Categoria Governança Corporativa, no setor de serviços públicos.



## Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da Cesan é a principal ferramenta de orientação da gestão da empresa em todos os níveis operacionais e administrativos. Sua construção, iniciada em 2002 e revisada por esta gestão em 2005, é resultado de um esforço conjunto de todas as gerências, unidas para repensar a Organização, delinear as prioridades e definir as ferramentas adequadas para alcançar as metas estratégicas.

Desde a elaboração do primeiro Planejamento Estratégico, o foco é melhorar o atendimento aos clientes, garantindo condições de investimento contínuo em obras voltadas a viabilizar o alcance das metas estabelecidas como prioridade. É importante frisar que o Planejamento Estratégico

co da Cesan está diretamente relacionado com o Plano Estratégico Espírito Santo 2025, do Governo do Estado, que, entre outros objetivos, prevê a universalização dos serviços de saneamento iniciada, em 2004, pelo Programa Águas Limpas.

A empresa promove revisões periódicas do Planejamento Estratégico em eventos que contam com a participação de mais de 400 empregados. A partir da avaliação dos resultados alcançados no ano anterior, assim como das dificuldades e dos limites enfrentados, são feitos ajustes e avanços nas definições do Planejamento Estratégico. Essa dinâmica vem permitindo manter o ritmo de crescimento das operações, com qualidade de gestão e solidez econômico-financeira.



Reunião de Planejamento Estratégico

## Planejamento Estratégico Cesan 2009 – 2013

### Definição do Negócio

Qualidade em saneamento

### Visão

Ser uma referência no setor de saneamento do Brasil

- Ter um modelo público de governança corporativa, mantendo controle acionário do Estado e com foco em resultados
- Ter um elevado grau de satisfação dos seus clientes
- Ser referência na gestão de pessoas
- Ser reconhecida pela excelência dos seus processos, produtos e serviços
- Ser competitiva, sólida financeiramente e dotada de controles de gestão eficiente e eficaz
- Ter uma maior oferta de serviços e maior área de atuação, observada a viabilidade ambiental, técnica, social, econômica e financeira
- Investir no desenvolvimento de novas tecnologias, pesquisas e sistemas com foco no nosso negócio
- Ser referência na gestão ambiental dos seus sistemas

### Missão

Prestar serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da população e o desenvolvimento socioeconômico e ambiental, visando à satisfação da sociedade, dos clientes, dos acionistas e dos colaboradores.

### Valores

- Respeito e satisfação dos clientes
- Utilização eficiente e eficaz dos seus recursos
- Ética
- Responsabilidade socioambiental
- Transparência nas informações, decisões e ações

- Qualidade nos produtos e serviços
- Comprometimento com os resultados
- Respeito e valorização dos profissionais
- Liderança empreendedora
- Responsabilidade com o desenvolvimento sustentável

### Objetivos Estratégicos

#### Perspectiva Financeira e Resultado

- 1 Universalizar os serviços nos sistemas operados pela CESAN (Prioritário)
- 2 Ser sólida financeiramente (Prioritário)
- 3 Reduzir perdas de água e de esgoto (Prioritário)

#### Perspectiva Mercado e Clientes

- 4 Fortalecer a marca da CESAN
- 5 Elevar o grau de satisfação do Cliente
- 6 Ampliar o número de concessões
- 7 Aumentar a adesão ao Serviço de Esgotamento Sanitário (Prioritário)

#### Perspectiva dos Processos Internos

- 8 Ter melhoria contínua nos processos (Prioritário)
- 9 Fazer gestão e controle empresarial
- 10 Absorver, gerar e operar novas tecnologias
- 11 Ser reconhecida como empresa social e ambientalmente responsável

#### Perspectiva Aprendizado e Crescimento

- 12 Aprimorar a infraestrutura de automação e tecnologia da informação (Prioritário)
- 13 Ser referência na gestão de pessoas
- 14 Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar.

Para conhecer o Mapa Estratégico da Cesan (2009 – 2013), acesse:  
[http://www.cesan.com.br/e107\\_files/images/mapa-estrategico\\_cesan-geral-final\\_2.pdf](http://www.cesan.com.br/e107_files/images/mapa-estrategico_cesan-geral-final_2.pdf)

# Estrutura de Governança

## Órgãos de Direção e Deliberação

### Assembleia Geral dos Acionistas (AGA)

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

### Conselho de Administração

Tem como principal atribuição fazer cumprir as deliberações da AGA, analisando as propostas da Diretoria e os resultados alcançados, com o objetivo de viabilizar as condições necessárias para a realização das metas estratégicas.

Ao Conselho compete aprovar previamente planos, orçamentos, financiamentos, reajustes de tarifas, balanços e outras ações estratégicas.

É composto por seis membros efetivos e seis suplentes, sendo quatro representantes do Governo do Estado do Espírito Santo, que é o acionista majoritário, um representante dos acionistas minoritários e um **representante dos empregados**.

### Gestão participativa

A cada três anos, todos os empregados da Cesan escolhem, em eleição direta, um conselheiro e seu suplente. Essa estrutura, introduzida em 2005, tem como objetivo fortalecer a democratização e a transparência no processo de tomada de decisão da empresa.

O Conselho de Administração realiza pelo menos uma reunião por mês. As convocações extraordinárias podem ser feitas pelo

Presidente do Conselho ou pelo Diretor Presidente da Companhia.

### Conselho Fiscal

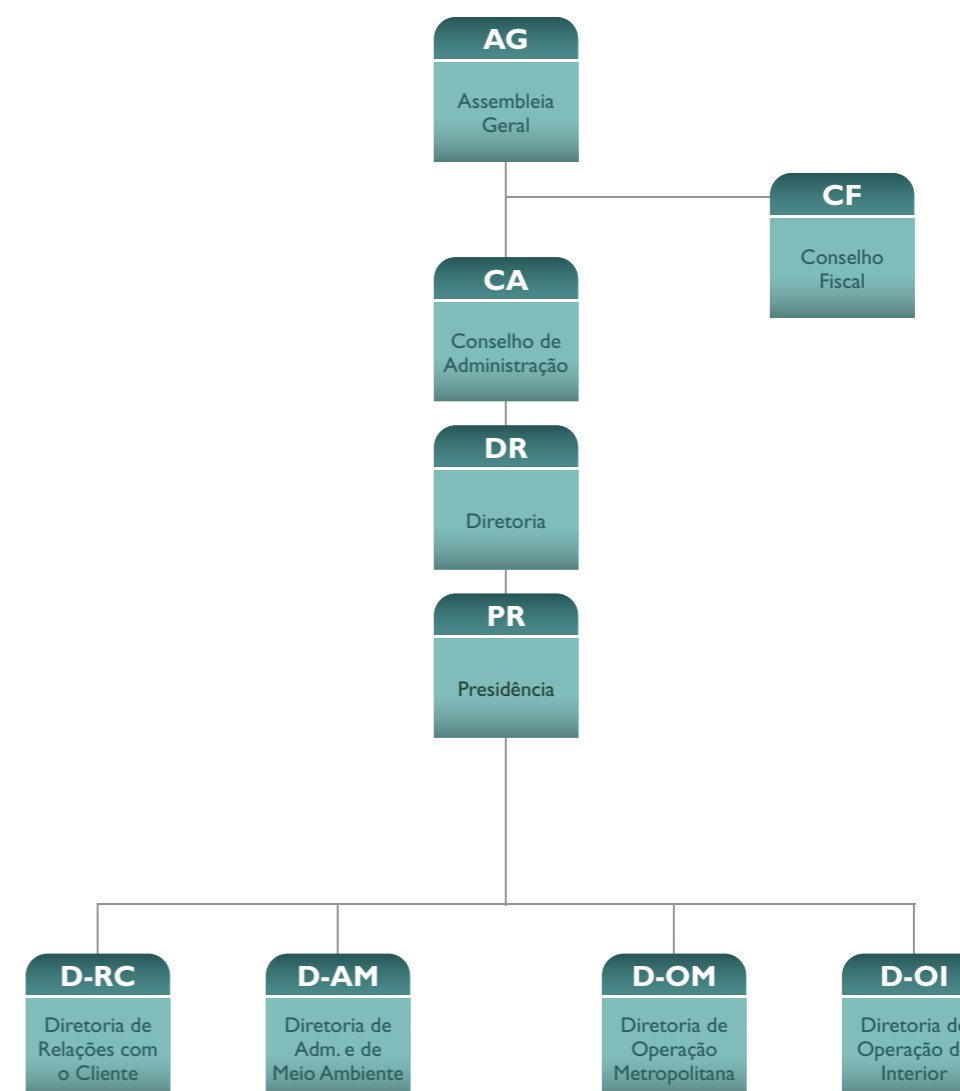
O Conselho Fiscal funciona de forma permanente, com o objetivo de garantir que as ações empreendidas pela Diretoria e aprovadas pelo Conselho de Administração estejam alinhadas com as deliberações da AGA. É composto por três membros, e respectivos suplentes, sendo um membro representante dos acionistas minoritários. É eleito anualmente pela AGA e realiza reuniões de acordo com a convocação de um dos seus membros efetivos.

### Diretoria

Exerce a administração da empresa sempre de acordo com as deliberações do Conselho de Administração e em alinhamento ao aprovado pela AGA. É composta por **cinco membros** (Diretor Presidente, Diretor de Relações com o Cliente, Diretor de Operação Metropolitana, Diretor de Operação do Interior, e Diretor de Administração e Meio Ambiente), eleitos pelo Conselho de Administração.

### Reorganização de diretorias reforça a qualidade da gestão

Com a criação das diretorias de Operação do Interior e de Relações com o Cliente, respectivamente em 2004 e 2007, a Cesan fortaleceu sua estrutura de gestão interna. Isso possibilitou um maior foco em questões prioritárias, como a **ampliação dos serviços oferecidos nas cidades fora do eixo metropolitano e a melhoria do atendimento aos clientes**.



### Comitês Permanentes

Com o objetivo de promover a integração e a sinergia entre estratégias, planos e ações da Cesan, em 2006 foram criados os Comitês Permanentes direcionados a avaliar e estudar temas centrais para o desenvolvimento da empresa. Esses Comitês são formados por empregados de diferentes áreas da Cesan que se comprometem a dar suporte especializado ao corpo de diretores. São eles:

- Comitê de Automação
- Comitê de Cadastros
- Comitê de Controle e Redução de Perdas
- Comitê de Eficiência Energética
- Comitê Comercial
- Comitê de Gestão para Qualidade da Água
- Comitê de Manutenção Eletromecânica
- Comitê de Planejamento Estratégico
- Comitê de Cooperação Técnica e Científica
- Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação
- Comitê de Avaliação de Funções de Carreiras e Remunerações

### Código e Conselho de Ética

Elaborado a partir da iniciativa de um grupo de empregados, o Código de Ética da Cesan define as normas de conduta pessoal e profissional. Desde a sua publicação, em 2005, pauta o comportamento de todos os empregados da Cesan, assim como a relação destes com o público externo.

O acompanhamento da aplicação das normas do Código é realizado pelo Conselho de Ética, que é formado por um grupo de seis integrantes: três indicados pela Diretoria, um pelo Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado do Espírito Santo e dois empregados escolhidos em eleição direta. O Conselho de Ética tem como principal função promover o debate e o avanço do comportamento ético em toda a empresa.

Entre as ações desenvolvidas pelo Conselho de Ética podemos destacar a realização de dois ciclos de seminários. O primeiro, em 2007, teve como tema “Ética nas Relações

de Trabalho”. No segundo, realizado em 2009, o tema foi “Ética na Prática da Cesan”. Em 2010, o Conselho está elaborando um regimento interno e um plano diretor, como novos instrumentos de promoção do comportamento ético.

O Código de Ética da Cesan está disponível na internet, pelo link [http://www.cesan.com.br/e107\\_files/downloads/cdigo\\_de\\_tica\\_da\\_cesan.pdf](http://www.cesan.com.br/e107_files/downloads/cdigo_de_tica_da_cesan.pdf)

### Legado para o Futuro

Estabelecendo o saneamento básico como uma de suas prioridades, o Governo do Estado do Espírito Santo, junto com a Secretaria de Estado de Saneamento, Habitação e Desenvolvimento Urbano (Sedurb) e a Cesan, realizou ações de fortalecimento institucional das políticas públicas para o setor:

Entre as principais iniciativas, destaca-se a aprovação da Lei nº 9.096, que estabeleceu as Diretrizes e a Política Estadual do Saneamento Básico, e da Lei Complementar nº 477, que criou a Agência Reguladora do

Saneamento Básico e Infraestrutura Viária (ARSI). Em vigor desde 1º de janeiro de 2009, essas leis alinham o Espírito Santo à legislação brasileira do setor, estabelecida em 2007, através da Lei Federal de Saneamento Básico (nº 11.445).

A nova legislação institucionaliza o compromisso do Governo Estadual em investir na universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos. Além disso, determina que esses serviços sejam realizados de maneira adequada à saúde pública, à proteção do meio ambiente e mediante regulação, buscando parceria com os municípios.

Neste novo contexto institucional, a Agência Reguladora do Saneamento Básico e Infraestrutura Viária cumprirá o papel de regular e fiscalizar o setor de saneamento, incluindo os contratos de concessão da Cesan, assim como os serviços concedidos de infraestrutura viária com cobrança de pedágio.



Lançamento do Código de Ética

# Reconhecimentos da Sociedade

A trajetória empreendida pela Cesan, focada na busca da qualidade em todos os aspectos da gestão, vem sendo reconhecida pela sociedade, principalmente, por meio do apoio ao desenvolvimento de novos projetos. Nossos resultados também têm merecido a conquista de premiações em diferentes segmentos. Veja, abaixo, alguns destaques desses reconhecimentos.

## Gestão Empresarial

Na última edição do *ranking* "As 500 melhores", elaborado pela Revista ISTOÉ Dinheiro em 2008 e publicado em 2009, a Cesan ficou com o 1º lugar no quesito Governança Corporativa. A empresa conquistou ainda o 2º lugar em Inovação e Qualidade e foi elencada como a terceira melhor empresa brasileira e quinta em investimento em Recursos Humanos no setor de Serviços Públicos, respectivamente.

No *ranking* "200 Maiores Empresas do Espírito Santo", organizado pela Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes), em 2009, a Cesan ficou em 4º lugar entre as empresas públicas e de economia mista e em 9º lugar em relação ao indicador Patrimônio Líquido.

Em 2007, o presidente da Cesan, Paulo Ruy Valim Carnelli, recebeu a Medalha Nacional de Qualidade em Saneamento concedida por sua contribuição na criação do projeto Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) e pela sua atuação na Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesbe).

No Prêmio INOVES, organizado pelo Governo do Espírito Santo, nos anos de 2006, 2007 e 2008, a Cesan recebeu Menção Es-

pecial por ter sido a instituição a apresentar o maior número de projetos. Além disso, a empresa recebeu dois troféus em 2007, um pelo Projeto Gestão Empresarial por Resultados (GER), na categoria Valorização do Servidor, e outro pelo Projeto Portal de Compras, na categoria Transações Digitais para a Sociedade. Em 2009, o projeto "Uso do Lodo de Esgoto", desenvolvido pela Cesan em parceria com o Instituto Capixaba de Pesquisa, Assistência Técnica e Extensão Rural (Incaper), ficou com o prêmio na categoria Inovação Tecnológica.

O Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), organizado pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) é considerado o prêmio mais importante na área de saneamento da América Latina, vem concedendo anualmente premiações às unidades da Cesan. Em 2003, os Sistemas de Afonso Cláudio e Pedro Canário receberam o Troféu Quiron Bronze, concedido também ao Sistema de Fundão, em 2004, e de Piúma, em 2008. Em 2005 e 2006, os Sistemas de Montanha e Piúma receberam o Diploma de Compromisso com a Excelência. Em 2008, Montanha também recebeu uma distinção pelo "compromisso com a Excelência" no Sistema de Abastecimento de água.

## Publicidade

O Prêmio Abril de Publicidade, em 2008, concedeu o Troféu Árvore de Ouro na categoria Criação Revista/Regional Central ao anúncio "Poupe Água", veiculado pela Cesan na Revista Veja. A premiação contou com a participação de 97 campanhas de 30 agências de publicidade sediadas no Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais e interior de São Paulo, todas veiculadas em uma ou mais revistas da Editora Abril.

Os anúncios "Pedindo Água" (publicado na Revista Veja) e "Não dá para esperar" (publicado em jornais na véspera do Dia Mundial da Água) da Cesan ganharam, respectivamente, Prata e Bronze no Prêmio Voto Popular da Revista About, em 2007, na categoria Serviços Públicos, concorrendo com campanhas de todo o Brasil.

No Prêmio Central Outdoor, em 2007, a campanha "Poupe água. Poupe a Natureza" conquistou o 1º lugar da seccional Espírito Santo, na categoria Ação Social.

## Meio Ambiente

O Prêmio Ecologia, organizado pela Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Espírito Santo (Seama), foi conquistado pela Cesan em duas edições. Em 2007, a empresa obteve o 3º lugar na categoria Empresarial, com o trabalho "Caracterização das Cianobactérias e Avaliação de sua Toxicidade como Ferramenta para o Monitoramento do Sistema Santa Maria (ES)". Em 2006 recebeu o 2º lugar na categoria Empresarial, com o trabalho "Remoção da Biomassa Fitoplânctônica do Reservatório Duas Bocas (ES) através do Sistema de Flotação seguida de Filtração Rápida".



Comemoração do Dia Mundial da Água

**Organização**

Coordenadoria de Comunicação Empresarial da Cesan

**Texto e Edição**

SR Comunicação

**Fotos**

Arquivo Cesan e Sagrilo

**Projeto Gráfico**

MP Publicidade

**Editoração**

Bios

**Impressão**

Gráfica e Editora GSA