

Relatório de Sustentabilidade 2017



Relatório de Sustentabilidade 2017



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades

Sumário

01

Apresentação 07

MATERIALIDADE E ENGAJAMENTO
DOS STAKEHOLDERS08

02

Mensagem do Presidente 12

03

Perfil e Estratégia Organizacional 14

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO16
ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL22
COMPROMISSOS E PARCERIAS24
NOSSOS COLABORADORES27

04

Governança, Ética e Integridade 28

GOVERNANÇA CORPORATIVA30
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA30
ÉTICA E INTEGRIDADE32

05

Desempenho Econômico 39

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR AGREGADO (DVA)42
RECEITAS.....42
EBITDA43
LUCRO LÍQUIDO44
ENDIVIDAMENTO44
TARIFA DE CONTINGÊNCIA45
BENEFÍCIOS FISCAIS45



06

Responsabilidade Social 47

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS48

07

Responsabilidade Ambiental 67

POLÍTICA AMBIENTAL68
SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL
(SGA) – ISO 1400169
MONITORAMENTO DOS SISTEMAS
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA69
TRATAMENTO E CONTROLE
DE QUALIDADE DA ÁGUA71
TRATAMENTO DE
EFLUENTES E RESÍDUOS72
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES
RELATIVAS A IMPACTOS AMBIENTAIS.....76
CONFORMIDADE COM LEIS
E REGULAMENTOS AMBIENTAIS77
OUTORGAS E LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS78
PARÂMETRO COMPARATIVO78



08

Índice Remissivo 80

09

Glossário 84



01

Apresentação

(G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33)

MATERIALIDADE
E ENGAJAMENTO
DOS STAKEHOLDERS



Este relatório representa a primeira edição da publicação do Relatório de Sustentabilidade da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), na perspectiva de tornar contínua a prática de divulgação e relato das ações realizadas pela companhia no âmbito da sustentabilidade. Esta edição refere-se ao ano de 2017 e adota as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), tendo a companhia estabelecido o nível essencial de aplicação das Diretrizes G4. Neste relatório, buscou-se consolidar o atendimento aos indicadores GRI, de forma a abranger todos os aspectos da sustentabilidade. Para nortear o processo de elaboração, foram consideradas todas as unidades da Cagece e observados os seguintes princípios estabelecidos pela GRI: Contexto de Sustentabilidade, Materialidade, Completude, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade. Destaca-se que este relatório não foi submetido à verificação externa.

Materialidade e Engajamento dos Stakeholders

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

A materialidade direciona a comunicação para os temas de maior importância sob a visão dos públicos com os quais a empresa se relaciona (*stakeholders*). Para isso, a Cagece, por meio do Comitê de Sustentabilidade, realizou uma análise da materialidade para identificar os temas mais relevantes para o seu negócio e para as suas partes interessadas, sendo priorizados, ao todo, sete públicos, conforme gráfico ao lado.



Após a priorização dos públicos, houve a definição, por meio do comitê de sustentabilidade, da amostra e dos critérios de consulta a cada público.

Na etapa seguinte, foi realizada a escuta, na qual foram mapeados os principais temas de interesse desses públicos. A consulta aos *stakeholders* considerou os limites de atuação da Cagece e foram estabelecidos critérios que promovessem a capilaridade e diversidade de pessoas consultadas em cada segmento.

A escuta foi adequada aos diversos tipos de *stakeholders*, sendo realizada pesquisa em fontes externas (relatórios, notícias, etc.) para os públicos mídia, meio ambiente e sociedade; grupo focado com comunidade, empregados e terceirizados; e pesquisa através de formulário *online* com fornecedores estratégicos, prefeituras/acionistas e clientes. Ao todo foram convidadas para a escuta 130 pessoas.

STAKEHOLDER PRIORIZADO	AMOSTRA A SER ENGAJADA	COMO FORAM ENGAJADOS
Sociedade/comunidade	Comunidade: líderes comunitários que possuem projetos sociais junto à Cagece	Sociedade: Fontes externas (relatórios, notícias, etc) Comunidade: Grupo Focado
Meio Ambiente	-	Fontes externas (relatórios, notícias, etc)
Mídia	-	Fontes externas (relatórios, notícias, etc)
Fornecedores estratégicos	Fornecedores com maior representatividade	Formulário <i>Online</i>
Empregados e terceirizados	Aleatório de diversos níveis hierárquicos e unidades de negócio (capital e interior)	Grupo focado e Formulário <i>Online</i>
Prefeituras / Acionistas	Prefeituras da Capital e do Interior	Formulário <i>Online</i>
Clientes	Maior representatividade na receita	Formulário <i>Online</i>

O Comitê de Sustentabilidade definiu diversos temas para serem usados na consulta aos *stakeholders* e cada grupo aferiu o grau de relevância do tema. Também foram realizadas perguntas subjetivas a fim de levantar outros temas de interesse dos *stakeholders* e que poderiam ser relatados. Desta forma, a empresa desenvolveu o diálogo com os públicos, garantindo o sigilo das respostas e possibilitando a contribuição

com sugestões e expectativas relacionadas a Sustentabilidade da Cagece.

Durante o processo de materialidade para definição do conteúdo do relatório e os limites, foram considerados 51 temas, sendo priorizados no processo final 16 temas como mais relevantes para o negócio e seus *stakeholders*.



A matriz de materialidade dos temas revela as áreas nas quais estão concentrados os temas prioritários para a empresa e o nível de prioridade de cada tema, conforme a perspectiva da Cagece e dos *stakeholders*.

Esse relatório considera o resultado da consulta aos públicos de interesse (engajamento dos

stakeholders), *benchmarking* e consulta de relatórios internos, código de ética, planejamento estratégico, políticas da empresa, bem como matérias e conteúdos relevantes para a cadeia de valor da Cagece e a relação de temas da lista de aspectos das Diretrizes da GRI G4.

Boa leitura!



02

Mensagem do Presidente

(G4-1)



A convivência diária com a escassez de recursos hídricos já não é novidade para a maioria dos cearenses. Após atravessar o sexto ano consecutivo de seca no estado, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) chegou ao fim de 2017 com avanços significativos tanto do ponto de vista da melhoria na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, como no âmbito corporativo da empresa.

Em 2017, uma verdadeira força tarefa foi realizada, juntamente com os diversos órgãos envolvidos com a gestão dos recursos hídricos no Ceará, para preservar ao máximo a pouca água disponível nos mananciais cearenses, que iniciaram o ano com menos de 10% da capacidade de reservação. Aliado a isso, a crise econômica vivenciada no país em 2017 impôs mais um desafio: manter a operação dos sistemas, sem perder de vista os investimentos em expansão e melhoria das redes de água e esgoto.

Mesmo assim, a Cagece investiu em 2017, com recursos próprios e financiados, o equivalente a R\$ 180,9 milhões em implantação, ampliação e melhorias de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Entre eles, destaca-se a conclusão das obras de esgotamento sanitário da área leste de Fortaleza, beneficiando cerca de 130 mil moradores de 11 bairros da capital. O novo sistema ampliou a rede coletora de esgoto na cidade e impactou positivamente na preservação ambiental das proximidades da margem direita do Rio Cocó. Destacam-se também em 2017 obras no sistema adutor da Ibiapaba, ampliação do Sistema de Reservação e Macrodistribuição de Água da Região Metropolitana de Fortaleza, entre outras.

Além disso, por meio de recursos provenientes da Tarifa de Contingência, aplicada em Fortaleza e municípios da Região Metropolitana (RMF), a

A Cagece investiu em 2017, com recursos próprios e financiados, o equivalente a R\$ 180,9 milhões em implantação, ampliação e melhorias de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Cagece realizou importantes investimentos que permitiram melhorar o trabalho de caça e retirada de vazamentos na rede de abastecimento, por meio do incremento das equipes de campo. Com essa ação, a companhia otimizou o trabalho, reduzindo o tempo de atendimento médio das ocorrências de 12h para 8h.

O mecanismo, implantado desde 2015, também tem apresentado resultados positivos na redução do consumo de água na capital e RMF. No fim de 2017, a economia no consumo de água por ligação chegou a 18,7%, quando comparado com o último mês de 2014, período em que a crise hídrica foi agravada. O percentual representa um consumo médio de 10,91 m³ em dezembro de 2017.

Como forma de pensar, a longo prazo, a segurança hídrica das grandes cidades cearenses, a Cagece deu início em 2017 ao processo de seleção de estudos para construção de uma usina de dessalinização para a Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), que tem como objetivo diversificar a matriz hídrica do estado, de forma que o abastecimento da população não dependa apenas das chuvas.

No mesmo ano, a Cagece avançou na diversificação da matriz energética ao dimensionar a implantação de plantas de energias renováveis no processo de produção e em áreas administrativas da empresa. A adoção dessa medida será importante não apenas para otimizar os custos com energia elétrica como também para que a companhia avance em projetos que visem maior sustentabilidade.

No âmbito da gestão de pessoas, a companhia também garantiu maior valorização profissional

por meio de benefícios e mais qualidade de vida aos colaboradores da empresa. Isso por entender que uma empresa responsável se faz também com uma equipe motivada.

Além de pautar atividades e tecnologias nos conceitos da sustentabilidade e nos requisitos legais de preservação do meio ambiente, a Cagece também incentivou a mobilização social e o desenvolvimento comunitário por meio de um conjunto de ações socioambientais.

Entre os programas e campanhas de responsabilidade e interação social desenvolvidos pela Cagece, destacam-se o Projeto Reciclicidades, o Programa Socioambiental de Educação em Saúde, Capacitação Profissional e Inclusão Digital e a Campanha Todos Pela Água, adotada de forma permanente pelo Governo do Ceará e que tem como objetivo alertar a população sobre a atual crise hídrica do estado e sensibilizá-la quanto ao uso da água de modo responsável.

Desta forma, a Cagece chegou ao fim de 2017 na certeza de que a adoção de medidas na convivência com a seca, bem como a valorização profissional, o compromisso com o Meio Ambiente e a busca pela melhoria dos serviços prestados a população são condutas que contribuem significativamente para que a companhia possa garantir saúde e qualidade de vida da população e, ainda, promover soluções em saneamento básico com sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Neuri Freitas
Diretor-presidente da Cagece

03

Perfil e Estratégia Organizacional

(G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-13)

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO
ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL
COMPROMISSOS E PARCERIAS
NOSSOS COLABORADORES



Perfil da Organização

A Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) é uma sociedade de economia mista regulamentada pela Lei nº 9.499, de 20 de julho de 1971, alterada pela Lei nº 15.348, de 2 de maio de 2013, que tem como atividade principal a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A partir da alteração da Lei e atualização do estatuto, seu escopo de atuação foi ampliado para incluir a prestação de serviços em consultoria técnica, o planejamento e a elaboração de projetos de saneamento, inclusive de resíduos sólidos (reúso/aterros sanitários) e geração de energia (biogás); a execução, a ampliação, a

remodelagem e a exploração dos serviços no Estado do Ceará, em outros estados da Federação e no exterior.

Em 2017, a companhia atuou na prestação de serviços de abastecimento de água e/ou operações de esgotamento sanitário em 151 municípios do Ceará, por meio de uma estrutura composta por 13 Unidades de Negócio, sendo quatro na Capital e nove no Interior do Estado, 43 unidades de suporte administrativo, técnico e comercial e duas unidades Operacionais. No ano de 2017, a companhia expandiu suas instalações com o início de suas operações no município de Ibaretama.



151*

MUNICÍPIOS ATENDIDOS COM SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

74

MUNICÍPIOS ATENDIDOS COM SERVIÇO DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

5,67 milhões

DE HABITANTES COM ACESSO À REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, REPRESENTANDO 98,26% DA POPULAÇÃO CEARENSE ATENDIDA

2,4 milhões

COM ACESSO À ESGOTAMENTO SANITÁRIO REPRESENTANDO 40,95% DA POPULAÇÃO DE SUA ÁREA DE ATUAÇÃO



*Em Sobral, a companhia não operou na sede, mas em três distritos: Aprazível, Jaibaras e Taperuaba.

A prestação dos serviços oferecidos pela Cagece se inicia a partir da sua contratação por parte do município, mediante autorização do Poder Legislativo ao Executivo por meio de uma lei municipal. A forma de contratação pode ocorrer por meio de contrato de conces-

são — precedido de processo licitatório — ou contrato de programa — precedido de convênio de cooperação com o Estado. As duas formas são previstas na Lei nº 11.445/2007, bem como o tempo de contratação, que usualmente é de 30 anos.

POPULAÇÃO BENEFICIADA

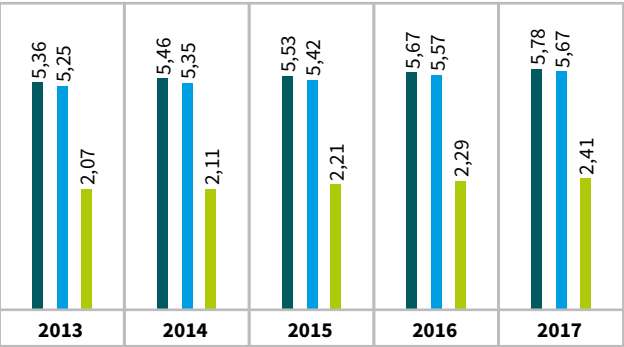
(G4-EN8)

A Cagece alcança 5,67 milhões de habitantes com acesso à rede de abastecimento de água. Esse dado representa 98,26% de cobertura do serviço na área de atuação da companhia, sendo 1.636.686 ligações de água em situação ativa, o que equivale a 4,5 milhões de habitantes (77,67%). Ao todo, foram 108.579 novos habitantes beneficiados se comparados os dados de 2017 aos dados de 2016.

No que diz respeito ao esgotamento sanitário, a Cagece atende cerca de 2,4 milhões de habitantes. O valor representa 40,95% de cobertura do serviço de esgotamento sanitário na área de atuação da companhia. São 592.964 (quinhentos e noventa e dois mil, novecentos e sessenta e quatro) ligações de esgoto em situação ativa, o que equivale a 1,86 milhão de habitantes (31,50%). No total, foram 122.092 novos habitantes beneficiados, quando comparados os dados de 2017 aos dados de 2016.

POPULAÇÃO COBERTA DE ÁGUA E ESGOTO (MILHÕES)*

- População Urbana Projetada (Hab)
- População Coberta de Água (Hab)
- População Coberta de Esgoto (Hab)



Referente à área de atuação da Cagece.

ATÉ 2022 A CAGECE BUSCA ALCANÇAR OS SEGUINTE RESULTADOS COM RELAÇÃO AOS ÍNDICES DE COBERTURA DE ÁGUA E ESGOTO.

ÍNDICE DE COBERTURA DE ÁGUA

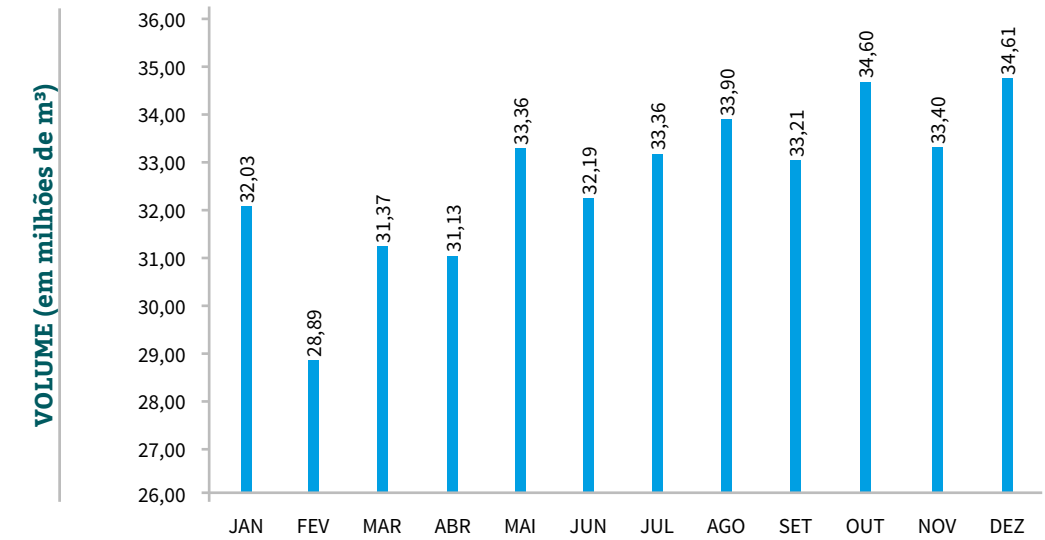


ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO



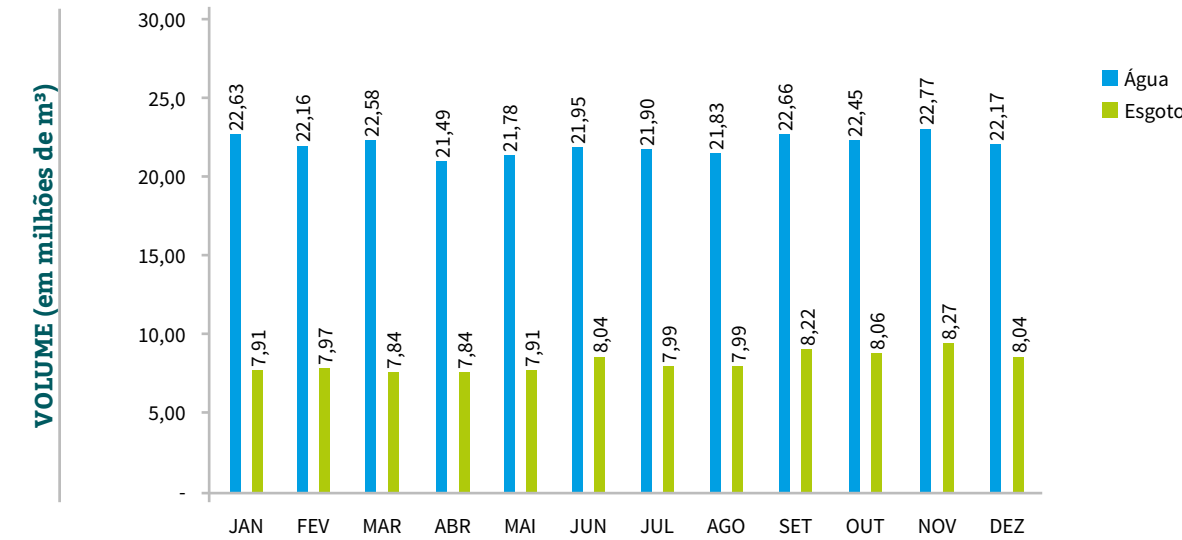
VOLUME PRODUZIDO E FORNECIMENTO DE ÁGUA TRATADA

O volume de água tratada produzido pela Cagece em 2017 foi de 392 milhões de metros cúbicos, sendo 255 milhões de metros cúbicos para a capital e 137 milhões de metros cúbicos para o interior.



VOLUME FATURADO

O gráfico abaixo apresenta o volume faturado de água e de esgoto pela Cagece em 2017, sendo 265,4 milhões de metros cúbicos de água e 96,1 milhões de metros cúbicos de esgoto.



LINHA DO TEMPO

1971

Fundação da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece, por meio da Lei 9.499, de 20 de julho de 1971.



1981

Obras iniciais da construção da Estação de Tratamento de Água (ETA) do Gavião. A estação é responsável pelo atendimento de grande parte da demanda por abastecimento de água na Capital e em alguns municípios da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). Quando construída, a capacidade inicial era de 3m³/s e, atualmente, a ETA Gavião tem capacidade de tratar até 10m³/s.



1992

Construção do Sistema de Tratamento de Esgoto do Distrito Industrial de Fortaleza, em Maracanaú, que hoje atende a 87 indústrias e 100 mil pessoas residentes na cidade.

2003

A Estação de Tratamento de Odores (ETO), foi construída anexa à Estação de Pré-Condicionamento de Esgoto (EPC) com objetivo de combater o mau cheiro exalado pela EPC.

1998

A Cagece construiu um moderno Centro de Controle Operacional (Cecop) instalado no Morro Santa Terezinha. O empreendimento, totalmente automatizado, foi o primeiro do gênero no país e um dos mais modernos do mundo.



1997

Obras de instalação da Estação de Pré-Condicionamento de Esgoto (EPC), totalmente automatizada, com capacidade de pré-tratamento de 4,5m³/s de esgoto.

1993

Obras de construção do Canal do Trabalhador, que evitou colapso no sistema de abastecimento de água em Fortaleza e Região Metropolitana, foram executadas em menos de 90 dias.

2005

Obras de ampliação da Estação de Tratamento de Água do Gavião permitiram elevar a vazão da estação de 6,9m³/s para 8,3m³/s. Foram instalados dois novos filtros e duplicada a adutora Gavião-Ancuri e o reservatório do Ancuri.

O Reservatório apoiado do Ancuri foi duplicado, elevando sua capacidade de armazenamento para 80.000 metros cúbicos. As obras incluíram também a duplicação da adutora do Ancuri que é responsável pelo transporte da água tratada na ETA-Gavião até ao reservatório.



2011

Novas instalações do Laboratório Central da Cagece foram concluídas em 2011, no Pici. Responsável pelas análises de controle de qualidade, o Laboratório Central dá suporte a todos os laboratórios regionais e aos minilaboratórios da companhia.



2012

Início das obras de construção da segunda etapa da Estação de Tratamento de Água (ETA) Oeste. Quando concluída vai ampliar o abastecimento de água para Fortaleza, Caucaia, Maracanaú e Eusébio.

2017

A Cagece inicia a obra de construção do reservatório Taquarão, na serra da Taquara. O empreendimento possibilitará o abastecimento de água por gravidade para a região atendida pela ETA Oeste. O reservatório terá capacidade para um volume equivalente a 40 milhões de litros d'água.



2016

Sancionada pelo Governador Camilo Santana, a Lei nº 162/2016 que institui a Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, com o objetivo de fortalecer e organizar o setor, adequando o Estado ao marco regulatório nacional e institucionalizando os instrumentos necessários para a busca da universalização da prestação dos serviços nas áreas urbanas e rurais do Ceará.

Sancionada a lei nº 16.033/2016 que institui a Política Estadual de Reuso de água não potável e a Lei nº 16.034/2016 que incentiva a isenção de impostos na aquisição de materiais e equipamentos para reuso de água.

Implantado o Sistema de Recirculação das Águas de Lavagem dos Filtros da Eta Gavião, contemplado o retorno de aproximadamente 300l/s.

2015

Conclusão das obras de assentamento da linha de reforço do abastecimento de água da zona leste de Fortaleza.

2013

Instalação de uma linha de reforço do abastecimento de água da zona sul de Fortaleza.

Instalação de uma nova adutora que sai da ETA Oeste para o Pici, beneficiando a área Oeste de Fortaleza.

Estratégia Organizacional

MISSÃO

(G4-56)

Contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, promovendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços à população cearense.

VALORES

- Inovação;
- Respeito às pessoas;
- Satisfação dos clientes;
- Ética e Transparência;
- Valorização Profissional;
- Compromisso com a Sustentabilidade;
- Orgulho de Ser Cagece.



A Cagece realiza reuniões de Avaliação Mensal de Resultados (AMRs) com o objetivo de avaliar, por meio de indicadores, os resultados alcançados por suas gerências e estabelecer ações para melhoria contínua de seu desempenho. Além disso, a companhia realiza eventos trimestrais, nos quais participam a alta administração e os gestores até o nível de gerência para avaliação dos resultados corporativos. Uma síntese dessa avaliação trimestral é transmitida aos colaboradores em um evento de repasse, onde é apresentado o desempenho da empresa e disseminadas as boas práticas de gestão para toda a organização.

Uma prática muito utilizada na companhia é a formação de comitês, que são grupos formais de trabalho com foco multifuncional, compostos por empregados. A interação que ocorre nestes grupos gera oportunidades para os colaboradores aplicarem os conhecimentos conforme especificidades de cada comitê, por meio do desenvolvimento de projetos.

Em 2017, O Comitê de Assessoramento Estratégico (CAE) da companhia concentrou esforços na formulação do Plano de Gestão Estratégica e de Negócio, considerando o horizonte de cinco anos (2017 a 2021), conforme determina a Lei das Estatais (nº 13.303, de 30 de junho de 2016). Na elaboração do plano, foram consideradas as Diretrizes de Governo, os Requisitos das Partes Interessadas, as tendências de mercado e cenários, a análise realizada do ambiente externo (oportunidades e ameaças) e a análise do ambiente interno (pontos fortes e pontos fracos). Nesse contexto, a companhia também revisa a caracterização do negócio, a missão, a visão e os valores organizacionais e define as estratégias e os desdobramentos para viabilizar o alcance da visão de futuro, conforme pode ser observado no Mapa Estratégico da companhia.

MAPA ESTRATÉGICO



Compromissos e Parcerias

(G4-15, G4-16)

A partir da premissa de que o fortalecimento de parcerias é importante, a Cagece aderiu à Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), uma iniciativa do Ministério do Meio Ambiente, que possui um papel estratégico na revisão de padrões de produção e de consumo, bem como na adoção de novos referenciais em busca da sustentabilidade socioambiental, no âmbito da administração pública. Essencialmente, a agenda busca estimular os gestores

e colaboradores da empresa a incorporar princípios e critérios de gestão ambiental em suas atividades rotineiras.

A empresa assumiu o compromisso de executar ações sustentáveis, conforme estabelecido no Decreto Estadual nº 31.723/2015, que prevê a adoção de medidas de Boas Práticas da Gestão e Uso de Água e de Energia Elétrica nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual.



A3P
AGENDA AMBIENTAL NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Além disso, a companhia é signatária dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela Organização das Nações Unidas (ODS/ONU) por meio do termo de adesão à Rede dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do Instituto de Educação Portal (REDE ODS IEP). O objetivo desse compromisso é ampliar e dimensionar a participação da sociedade brasileira

em prol do alcance dos ODS (Agenda 2030). A Cagece colabora principalmente para o alcance do objetivo 06 (água limpa e saneamento). A Missão e os Valores da empresa representam o papel de cada colaborador em desempenhar suas atividades de maneira sustentável, com participação em todas as ações de promoção e redução dos impactos ambientais gerados.



A participação da Cagece, em conjunto com entidades representantes do setor de saneamento e meio ambiente, tem o objetivo de ampliar o relacionamento e fortalecer o diálogo sobre temas que incentivem a criação de políticas públicas voltadas à expansão do atendimento do saneamento básico, gestão eficiente e sustentável dos recursos hídricos e melhoria da qualidade ambiental em âmbito local, regional e nacional

A companhia participa, por meio de seus representantes (Diretores, Gerentes, Coordenadores e demais dirigentes) de reuniões, comissões, conselhos, encontros e fóruns de importantes entidades do setor, com destaque para:

- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental – Abes
- Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento – Aesbe
- Conselho Estadual dos Recursos Hídricos – Conerh
- Conselho Estadual de Meio Ambiente – Coema
- Representantes nas Unidades de Conservação do Estado do Ceará
- Sindicato dos Engenheiros do Estado do Ceará – Senge
- Sindicato Trabalhadores em Água Esgoto e Meio Ambiente do Ceará – Sindiágua
- Comitê de Bacias Hidrográficas – CBH
- Comitê de Convivência com o Semiárido



Nossos Colaboradores

(G4-9, G4-10, G4-11)

A Cagece encerrou o ano de 2017 com 1.256 empregados em seu quadro, sendo 445 do sexo feminino e 811 do sexo masculino. Desse total, 353 ocupavam cargo de gestão, sendo 37,68% mulheres e 62,32% homens. Considerando os prestadores de serviços terceirizados e comissionados, a companhia possuía um total de 4.958 colaboradores, sendo 1.194 mulheres e 3.764 homens, ou seja, 76% da força de trabalho total da companhia era masculina.

Considerando a distribuição geográfica, 2.967 pessoas trabalhavam em Fortaleza e Região

Metropolitana (RMF), sendo 2.089 homens e 878 mulheres. No interior eram 1.675 homens e 316 mulheres, totalizando 1.991 pessoas.

Esses números não incluem os estagiários e os menores aprendizes, que totalizaram, em 2017, 309 pessoas (45 menores aprendizes mulheres, 25 menores aprendizes homens, 138 estagiárias e 101 estagiários).

Em 2017, 128 empregados foram desligados, sendo 116 voluntariamente por meio do Programa de Reconhecimento de Serviços Prestados (PRSP). Houve nesse ano 118 admissões.

TOTAL DE COLABORADORES CAGECE						
Próprios		Terceiros		Comissionados		Total
Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
811	445	2.941	739	12	10	4.958
Totais	1.256		3.680		22	4.958

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO							
Categorias	Próprios		Terceiros		Comissionados		Total
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
Administrativo	260	202	433	358	10	10	1.273
Comercial	72	54	385	301			812
Diretores	4	1			2		7
Gestores gerentes e superintendentes	43	26					69
Operacional	432	162	2.123	80			2.797
Total	811	445	2.941	739	12	10	4.958

TABELA COLABORADORES POR CATEGORIA POR UNIDADE DE NEGÓCIO (UN)					
Unidade	Próprios		Terceiros		Total
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
UNBAC	40	18	144	25	227
UNBAJ	21	9	118	18	166
UNBPA	15	4	107	20	146
UNBSA	51	27	253	29	360
UNBBJ	31	15	148	23	217
UNBCL	38	5	150	21	214
UNBME	55	17	224	23	319
UNBSI	22	14	105	17	158
UNBBA	28	9	125	22	184
Total	301	118	1.374	198	1.991

04

Governança, Ética e Integridade

GOVERNANÇA CORPORATIVA
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
ÉTICA E INTEGRIDADE



Governança Corporativa

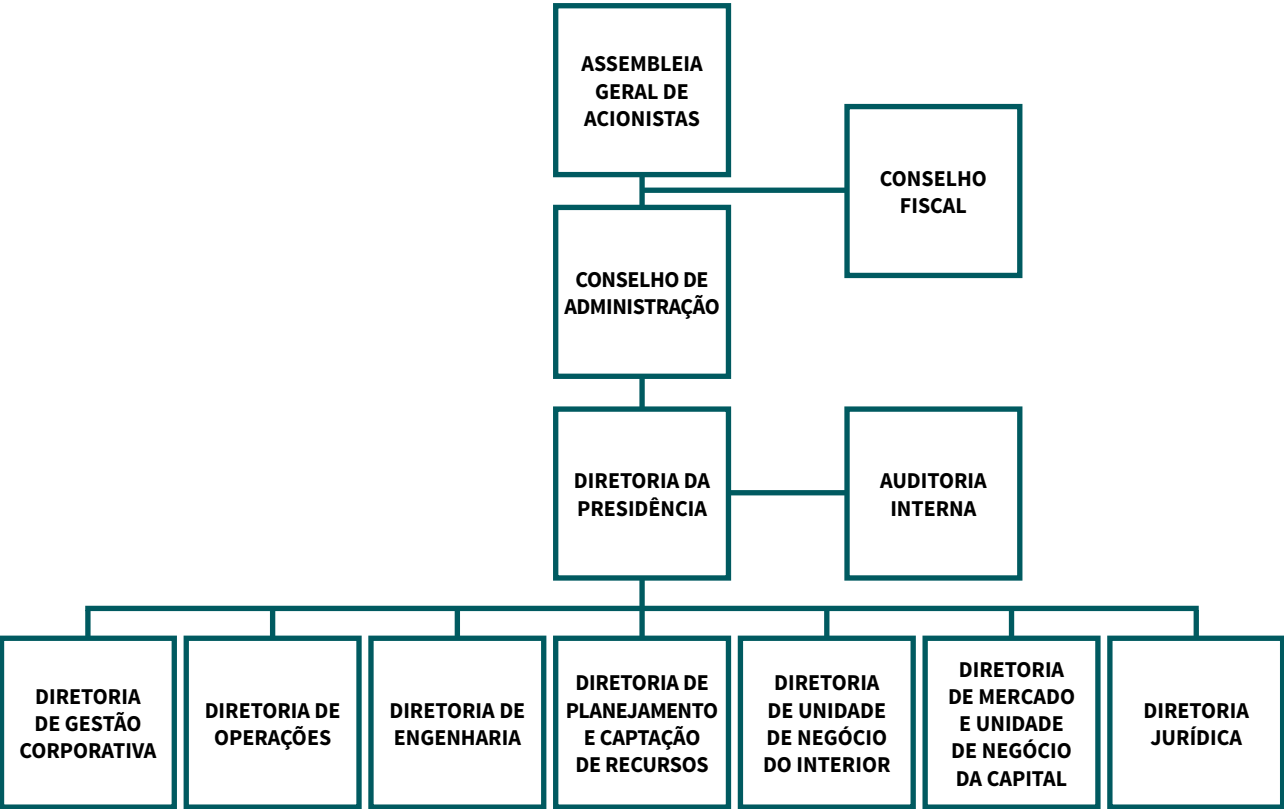
A Cagece está comprometida em cumprir as boas práticas de Governança Corporativa pautada pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. O modelo de governança adotado pela empresa busca o desenvolvimento sustentável, tendo como base o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais e econômicos, com o intuito de aprimorar o relacionamento com seus colaboradores, clientes, acionistas, sociedade e demais *stakeholders*. (G4-34)

Dentre as boas práticas de governança destacam-se: atuação do Conselho de Administração, institucionalização do Código de Ética e

adequação da estrutura às exigências da Lei 13.303/16, conhecida como Lei das Estatais, que apresenta novas regras de governança para empresas públicas e de economia mista. O diagnóstico da situação da empresa no quesito aderência à nova legislação foi realizado por uma consultoria externa contratada em 2017.

A Gerência de Governança, Riscos e *Compliance* (GRC), criada em 2017, é responsável por auxiliar a companhia a atingir seus objetivos estratégicos por meio de uma abordagem sistemática de governança corporativa, adotando práticas e controles proporcionais à relevância, à materialidade e aos riscos do negócio. (G4-34)

Estrutura de Governança



ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

A Assembleia Geral de Acionistas é a instância máxima de decisão da companhia e tem como atribuições deliberar sobre as demonstrações financeiras, sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a distribuição dos dividendos, entre outras. Faz parte dessa estrutura o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal, cujas competências e atribuições estão definidas no Estatuto Social da Cagece.

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é responsável pela administração dos negócios em geral, tendo a seguinte composição: Presidência e sete Diretorias, divididas da seguinte forma: Diretoria de Operações; Diretoria de Unidades de Negócio do Interior; Diretoria de Gestão Corporativa; Diretoria de Engenharia; Diretoria de Planejamento e Captação de Recursos; Diretoria de Mercado e Unidades de Negócio da Capital; e Diretoria Jurídica). As competências e atribuições desse órgão estão definidas no Estatuto Social da companhia.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

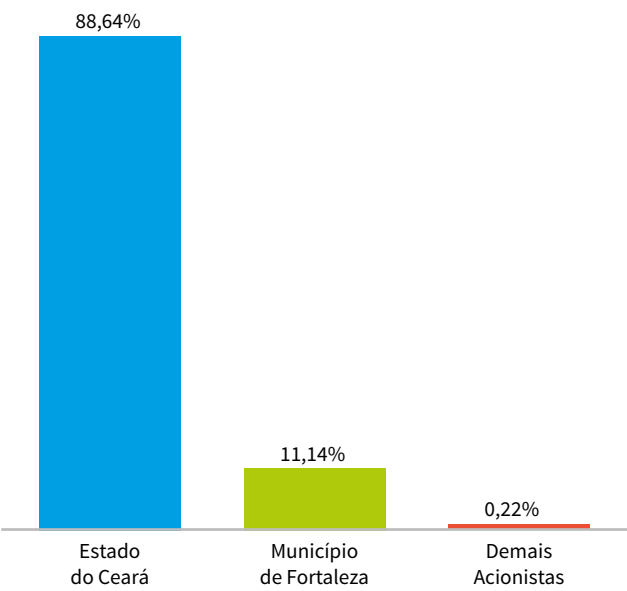
O Conselho de Administração, órgão de deliberação colegiada, é a instância superior da administração da companhia, sendo formado por sete membros eleitos na Assembleia Geral de Acionistas, com mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição, de acordo com as regras da Lei nº 13.303/2016. O Conselho de Administração reúne-se, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário. Suas competências e atribuições são definidas pelo Estatuto Social da companhia.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna tem como objetivo a verificação dos controles internos, tornando a gestão mais eficiente e os processos mais eficazes. Assim, fraudes e desvios de recursos financeiros são evitados, o que assegura a proteção do capital da empresa.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA

O Governo do Ceará, como acionista controlador, detém 88,64% do capital social votante da companhia. O município de Fortaleza, por meio da Lei municipal nº 8.716 de 6 de junho de 2003 e contrato assinado em 10 de outubro de 2003, concedeu à companhia exclusividade na prestação dos serviços públicos de abastecimento e esgotamento sanitário pelo prazo de 30 anos. Em contrapartida, além dos compromissos de investimentos pactuados, o Estado transferiu ao município de Fortaleza parte de suas ações com direito a voto. Assim, o capital social da empresa possui a distribuição entre Estado do Ceará (88,64%), Município de Fortaleza (11,14%) e demais acionistas (0,22%).



Ética e Integridade

(G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO4, G4-SO5)

Como uma das ferramentas mais importantes e um dos pilares do *compliance*, a ética na companhia é descrita por meio do documento Código de Ética e Conduta, que orienta a conduta profissional de todos os empregados e terceirizados, norteando o relacionamento com seus públicos de interesse. Aprovado em 2008, foi fruto de um processo participativo e representativo que envolveu colaboradores de diversas áreas e níveis hierárquicos em reuniões do comitê de ética, apresentação de seminários e coleta de sugestões por meio da rede interna de comunicação (*intranet*).

Após a aprovação e a apresentação do Código de Ética, realizada pela alta gestão da Cagece e pelos membros do comitê, a Cagece distribuiu um exemplar a todos os empregados, terceirizados, estagiários, menores aprendizes e cargos comissionados, mediante assinatura de termo de compromisso para observância e respeito aos princípios contidos no documento.

Em 2017, o Código de Ética foi revisado a fim de adequar-se às seguintes leis: Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses); Lei nº 12.846/2013 (Lei da Empresa Limpa); Lei nº 13.303/2016; e outras resoluções e instruções normativas. Posteriormente, o Comitê de Ética, responsável pela atualização, divulgou o documento para todos os colaboradores com acesso à rede de comunicação interna da Cagece, com o intuito de obter contribuições antes da sua aprovação.

A partir da revisão do Código de Ética, percebeu-se a necessidade de criar um Código de Conduta e Integridade que, aliado aos demais instrumentos de controle interno da companhia, visasse contribuir de forma efetiva para a identificação e mitigação de riscos de atos lesivos praticados contra a empresa.

O Código de Ética e Conduta está disponível para consulta na *intranet* e pela internet no site www.cagece.com.br.



Com base no Decreto Estadual n. 31.198, de 30 de abril de 2013, o Comitê de Ética foi alterado para Comissão Setorial de Ética Pública (CSEP), composta por seis integrantes indicados pela Diretoria da Presidência da Cagece, sendo um advogado, um psicólogo, um auditor interno, um empregado representante do corpo funcional e dois representantes do corpo gerencial. Atua de forma preventiva na disseminação e atualização do Código de Ética; e, corretivamente, no acompanhamento de eventuais infrações.

As demandas dirigidas à comissão podem ser feitas por e-mail, telefone, por escrito ou pessoalmente, dada também a opção do anonimato. Outro canal é a Ouvidoria da Cagece, que recebe demandas oriundas do Sistema de Ouvidoria do Estado (SOU). Para os fornecedores e prestadores de serviço, a condição de cumprimento ao código é explicitada nos editais de licitação e nos contratos.

Outro instrumento importante para facilitar a convivência no ambiente de trabalho é o Manual de Etiqueta da Cagece, atualizado em junho de 2017. O objetivo do documento é orientar os colaboradores na manutenção de um bom relacionamento com os colegas de trabalho, tornando-os familiarizados com a empresa e prezando pela boa imagem da companhia.

Os temas Ética e *Compliance* foram tratados em treinamentos promovidos pela empresa, envolvendo um total de 191 participantes. Em 2018, todos os empregados deverão ser treinados no Código de Ética e Conduta, conforme a Lei 13.303/16.

POLÍTICAS E MECANISMOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

A Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conhecida como Lei Anticorrupção, entrou em vigor em 29 de janeiro de 2014, regulamentada pelo Decreto nº 8.420/2015, de 18 de março de 2015. Esta lei instituiu no Brasil a responsabilização objetiva e civil das pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos que sejam cometidos em seu interesse ou benefício contra a administração pública.

Em 2017, iniciou-se a elaboração da Política de *Compliance*, que contempla aspectos de Transparência e de Combate à Corrupção, a ser publicada em 2018 após revisão pela Alta Administração. Esta política aborda a diretriz da empresa para o cumprimento das obrigações de *compliance* com relação ao atendimento aos requisitos legislativos e aos compromissos assumidos pela organização no âmbito socioambiental e se aplica a todos os colaboradores, administradores, conselheiros, acionistas da companhia, fornecedores, prestadores de serviços, autoridades

públicas, representantes de agências reguladoras e outras partes interessadas.

Todas as demais políticas existentes na empresa fazem parte do arcabouço legislativo do inventário de *compliance*, merecendo destaque: Política de Gestão de Pessoas; Política de Gestão da Qualidade; Política Ambiental; Política de Saúde e Segurança do Trabalho; Política de Compras; Política de Segurança da Informação e Política de Patrocínios. Além disso, a Cagece inseriu em seu Código de Ética disposições anticorrupção, estendendo aos seus colaboradores, fornecedores, parceiros e terceiros que a representam, a necessidade de cumprimento das diretrizes.

No caso de violação ou descumprimento de suas políticas ou de transgressões administrativas ou legais, a Cagece possui procedimentos estruturados, orientados pela Norma Interna SAD-049, que são tratados por uma Comissão Permanente Disciplinar.



Ainda em 2017, foi elaborado um Programa de *Compliance* e Integridade, atendendo aos requisitos legais e recomendações da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) do Banco Mundial. Por ser uma companhia de economia mista, esse programa abrangeu dois cenários distintos (corrupção ativa e passiva) e foi estruturado considerando os seguintes tópicos:

- Comprometimento da Alta Administração
- Estruturação Funcional
- Ética e Conduta
- Canal de Denúncia
- Relação com Terceiros
- Governança e Controles Internos
- Gestão de Riscos
- Treinamento e Comunicação

O Programa de *Compliance* e Integridade na Cagece encontra-se na fase de Estruturação Funcional. Esta fase consiste na classificação dos normativos internos e sua adequação aos normativos externos conforme legislação vigente, bem como a criação de políticas exigidas pela nova legislação, a exemplo da Lei nº 13.303/2016.

Com o objetivo de avaliar a eficácia e efetividade do Programa de *Compliance* e Integridade, o qual contém metas de combate à corrupção, a empresa participará, em 2018, do selo Pro-Ética, uma iniciativa do Instituto Ethos, do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da

União para incentivar empresas a adotarem práticas éticas.

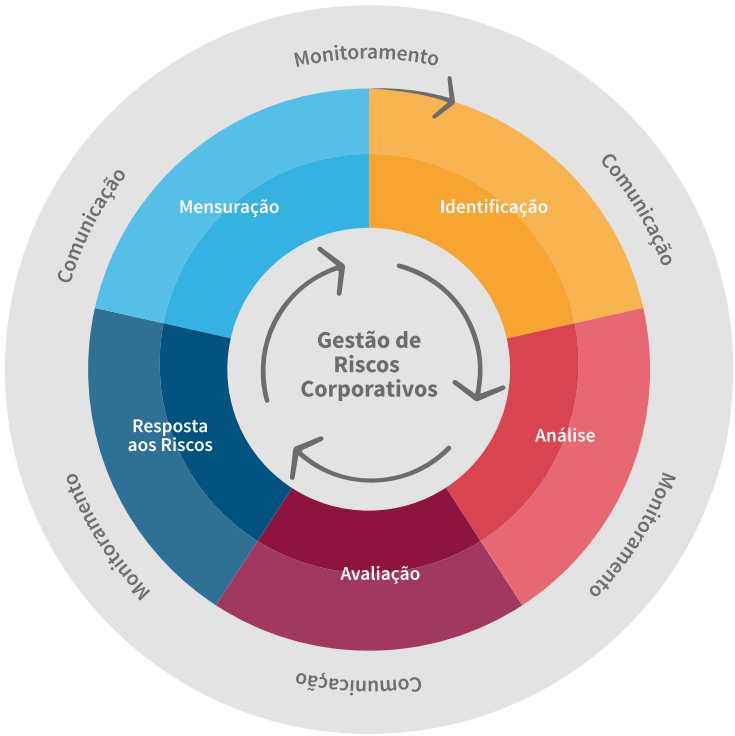
A fim de facilitar o *report* de informações relativas às sanções provenientes dos órgãos reguladores, fiscalizadores e denúncias apresentadas à Ouvidoria e Comitê de Ética da Cagece, foi iniciado um estudo para criação do Sistema de *Compliance*.

Além disso, a Cagece contratou uma consultoria externa com a finalidade de estruturar e introduzir a prática de análise e avaliação de riscos no ambiente corporativo, visando contribuir com o aprimoramento da governança corporativa e do planejamento estratégico.

Gestão de Riscos Corporativos

Em setembro de 2017, foi implantada a área de Gestão de Riscos Corporativos, processo conduzido pela Gerência de Governança, Riscos e *Compliance*, com a missão de identificar, entender e responder a uma ampla gama de riscos estratégicos, financeiros, operacionais e de regulamentação. A partir de 2018, a empresa iniciará a elaboração do mapeamento dos riscos relativos à integridade, os quais serão gerenciados pela coordenação de *Compliance*.

Ainda em 2018, será elaborada a Política de Gestão de Riscos, com a definição dos princípios, diretrizes e responsabilidades da gestão de riscos na Cagece. Dessa forma, será incorporada a visão de riscos à tomada de decisões estratégicas.



Outro importante mecanismo de avaliação da gestão de combate à corrupção é a Auditoria Interna (Audin), composta por equipe multidisciplinar vinculada à presidência da Cagece. A Audin tem como principais atribuições a execução de auditorias — visando avaliar a adequação aos métodos e sistemas de controles internos —, e a observância dos princípios, normas e legislação. O gerenciamento das Auditorias Internas é realizado por meio do Sistema de Auditoria (SIA), que permite às unidades responsáveis efetuar o monitoramento dos processos e a identificação de eventuais irregularidades. Sua efetividade é avaliada pela Administração e testada por auditores independentes.

Além da Programação Anual de auditorias, baseada em uma Matriz de Riscos dos Processos, a Audin realiza Auditorias Especiais por meio de denúncias provenientes da alta administração. Essa estrutura de controle é reforçada pela Ouvidoria, que compõe o principal canal de denúncia da empresa.

Em 2017 foram realizadas 09 auditorias que envolveram 05 unidades da empresa, sendo 03 auditorias na área de engenharia, 03 auditorias de processos administrativos e 03 auditorias especiais por denúncia de irregularidades. Deste montante, apenas 02 das Auditorias Especiais constataram indícios de irregularidade comportamental; entretanto, não se caracterizaram como corrupção. (G4-SO3)

No período de abrangência deste relatório, nenhum caso de corrupção foi confirmado e não houve punições ou demissões de empregados por corrupção.

Entretanto, em 2017, a partir de uma demanda oriunda do poder judiciário, a Cagece apurou um caso de irregularidade praticado no período de 2003 a 2005, culminando com a rescisão contratual de um empregado por recebimento ilícito de valores a título de diárias. (G4-SO5)

Os treinamentos específicos de Combate a Fraudes e Corrupção realizados em 2017 foram ministrados pela Escola de Gestão Pública (EGP) para os gestores e colaboradores das áreas de *Compliance*, Auditoria, Ouvidoria e Comitê de Ética, envolvendo ao todo 12 participantes. (G4-SO4)

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O processo de conformidade da Cagece foi efetivado com a criação da área de Governança, Riscos e *Compliance*, vinculada à Diretoria de Planejamento e Captação de Recursos, composta pela Gestão de *Compliance*, pela Gestão de Riscos Corporativos e Gestão de Controles Internos. Assim, além da estrutura de Auditoria Interna, a empresa passou a contar com as funções de Gerenciamento de Riscos, de *Compliance* e atividades vinculadas ao cumprimento da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), com vistas a mitigar os riscos corporativos mapeados.

A GRC, a Auditoria Interna e o Comitê Setorial de Ética Pública possuem a atribuição de fortalecer os mecanismos existentes de proteção da empresa, relativos a integridade, imagem e valores éticos, e assegurar o atendimento às políticas, procedimentos e normas, de forma a proteger a fidedignidade dos processos, serviços e produtos da companhia.

A avaliação da conformidade relativa aos registros contábeis, à preparação das demonstrações financeiras, à autorização das transações rela-

cionadas a aquisições, ao uso e disposição dos bens da companhia é realizada por uma unidade independente. Os testes de auditoria realizados sobre a eficácia do ambiente de controles internos relativo ao período de 2017 não identificaram qualquer deficiência considerada material.

Em relação ao controle de conformidades regulatórias impostas pela legislação e fiscalizadas pelas Agências Reguladoras do Estado, a Cagece possui uma área estruturada denominada Gerência de Concessão e Regulação (Gecor), que gerencia o processo de fiscalização e de possíveis sanções recebidas no caso de desconformidades operacionais e administrativas identificadas pelas agências. A Gecor implantou, em 2017, um sistema de gestão que analisa previamente as situações de maior risco de desconformidade regulatória.

No caso da inevitável aplicação de sanções por parte das agências reguladoras, a Gecor realiza o acompanhamento do Processo Administrativo Punitivo (PADM) junto ao setor jurídico da Cagece.

No ano de 2017, foram realizadas 40 ações de fiscalização das Agências Reguladoras na Cagece, tendo sido identificadas 1.003 desconformidades e emitidas 22 sanções em forma de Autos de Infração à companhia, das quais seis encontram-se em processo de recurso pela empresa.

Foram registrados também 310 processos de natureza cível, 154 relativos a desapropriações, 27 ações trabalhistas e uma ação penal.

Em 2017, as ações judiciais provenientes de processos indenizatórios antigos importaram em provisionamentos, passivos contingentes e depósitos judiciais nas naturezas cível, trabalhista e tributária, resultando respectivamente nos va-

lores R\$ 34.416.937,46, R\$ 8.743.904,33 e R\$ 13.743.281,34.

Em relação aos processos de natureza ambiental, em 2017, foram registrados contra a Cagece 11 Autos de Infração pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace). [\(G4-EN29\)](#)

A conformidade dos processos inerentes ao escopo das ISOs (*International Organization Standardization*) adotadas pela Cagece são gerenciados pela Gerência de Desenvolvimento Empresarial (Gdemp), que busca assegurar as certificações existentes e solicitar novos processos de certificação de acordo com o resultado de auditorias internas específicas da qualidade.



05

Desempenho Econômico

DEMONSTRAÇÃO DE VALOR AGREGADO (DVA)

RECEITAS

EBITDA

LUCRO LÍQUIDO

ENDIVIDAMENTO

TARIFA DE CONTINGÊNCIA

BENEFÍCIOS FISCAIS



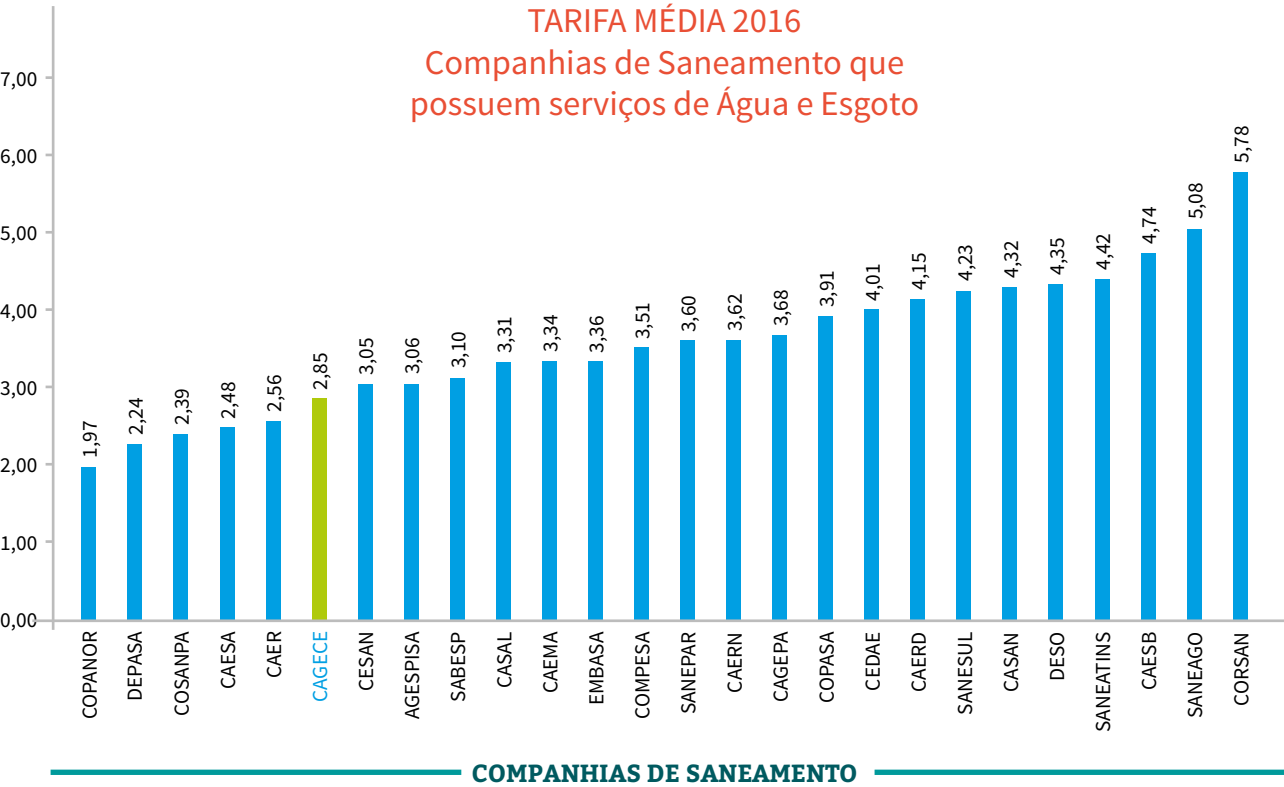
O Ceará registrou, em 2017, o sexto ano consecutivo de estiagem. Consequentemente, com uma menor oferta de água, a empresa precisou conviver com desafios, principalmente no que se refere ao aumento dos custos com insumos (energia elétrica, água bruta, serviços e material de tratamento), bem como ao aumento da demanda por investimentos nos programas de segurança hídrica para amenizar os efeitos da escassez hídrica.

Em decorrência do prolongado período de chuvas abaixo da média pluviométrica histórica, a Cagece recebeu autorização por parte das agências reguladoras, Arce e Acfor, para aplicar, a partir de dezembro de 2015, a Tarifa de Contingência. Essa tarifa extraordinária tem o objetivo de induzir a redução do consumo de água pelos clientes, visando evitar o agravamento da situação de escassez em Fortaleza e Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). O valor arrecadado tem destinação específica em investimentos para reduzir as perdas de água e garantir a segurança hídrica. (G4-EC2)

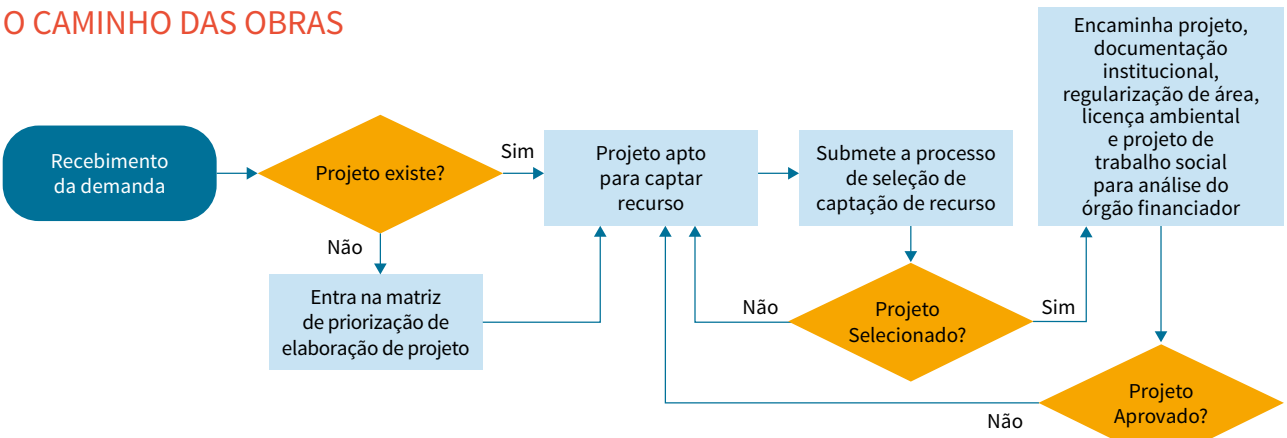
Em 2017, as agências reguladoras autorizaram a revisão das tarifas da Cagece em 12,90%, para aplicação a partir de junho, e 4,33%, com aplicação a partir de setembro, para os clientes da capital e interior do estado do Ceará.

A Cagece adota a Tarifa Social para clientes que atendam aos critérios de padrão social de baixa renda, incluindo-se os imóveis de conjuntos habitacionais destinados às pessoas remanejadas de áreas de risco, imóveis do programa social denominado Minha Casa Minha Vida com renda de até 03 (três) salários mínimos, e demandas de interesse social encaminhadas pela Secretaria das Cidades do Estado do Ceará. Em 2017, foram 33.447 (trinta e três mil quatrocentos e quarenta e sete) clientes beneficiados com a tarifa social, o que correspondeu a 2,08% do total de clientes. (G4-SO1)

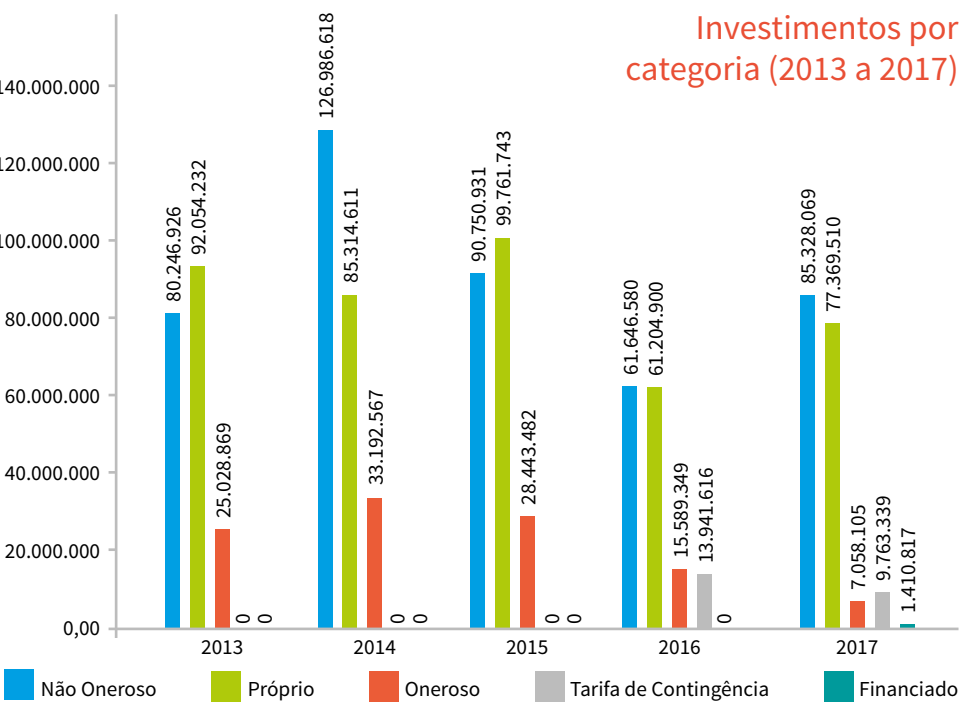
De acordo com os dados mais recentes do SNIS (2016), a tarifa média adotada pela Cagece está entre as seis menores praticadas pelos prestadores de serviços de água e esgoto do país, conforme ilustrado na figura abaixo.



O CAMINHO DAS OBRAS



Mesmo com o cenário adverso da escassez hídrica, a companhia reafirmou o compromisso com a universalização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo o patamar de investimento dos últimos anos. Assim, a Cagece investiu, no ano de 2017, o equivalente a R\$ 180,9 milhões. Deste montante, R\$ 93,7 milhões foram obtidos por meio de fontes de recursos externas; R\$ 77,4 milhões por recursos próprios da Cagece; e R\$ 9,8 milhões por recursos da tarifa de contingência.



Utilizando recursos de fontes externas e contrapartida de recursos próprios, foram executadas obras de implantação e ampliação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, destacando-se: Implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário das Sub-Bacias CD1, CD2 e CD3 da margem direita do rio Cocó, no município de Fortaleza; Ampliação do Sistema Adutor da Ibiapaba; Ampliação do Sistema de Reservação e Macrodistribuição de Água da Região Metropolitana de Fortaleza (Reservatório do Taquarão e Adutoras) e Implantação de Sistemas de Esgotamento Sanitário em localidades inseridas na área de atuação da Unidade de Negócio Bacia do Banabuiú (UN-BBA).

O investimento com recursos próprios da Cagece foi aplicado na ampliação de redes, novas ligações de água, melhorias operacionais, entre outras. Além disso, os recursos da tarifa de contingência foram utilizados em ações para combater a redução de perdas e garantir a segurança hídrica.

Demonstração de Valor Agregado (DVA)

(G4-EC1)

COMPONENTE	2017	2016	2015	2014	2013
A- Valor Econômico Direto Gerado	1.406.733	1.366.690	1.079.782	1.114.882	977.940
Receitas (a)	1.406.733	1.366.690	1.079.782	1.114.882	977.940
B - Valor Econômico Distribuído	1.233.030	1.106.346	1.136.700	869.106	873.222
Custos Operacionais (b)	681.202	636.546	645.064	549.522	507.531
Salários e Benefícios de Empregados (c)	236.741	218.721	198.170	190.219	149.970
Plano de Aposentadoria (d)	43.923	- 7.729	30.147	45.127	4.923
Pagamento para Provedores de Capital (e)	95.633	101.381	180.768	91.025	92.733
Pagamento para Governos (f)	175.531	157.427	82.551	- 6.787	118.065
Valor Econômico Acumulado (A-B)	173.703	260.344	-56.918	245.776	104.718

(a) Receitas: compostas por todas as receitas operacionais, financeiras e outras receitas operacionais, variações monetárias e cambiais ativas e receita relativa à construção de ativos.

(b) Custos Operacionais: compostos por custos e despesas operacionais, tais como: materiais gerais, materiais de tratamento, serviços, força e luz, despesas gerais (excluídas despesas com uso da água e refeições / lanches) e cursos de treinamento de empregados. Não devem ser considerados os gastos com depreciação e amortização e baixa de créditos.

(c) Salários e benefícios a empregados – Compostos por salários e encargos (exclui cursos e treinamentos), refeições/lanches e valores pagos a instituições do Governo (encargos e taxação de empregados).

(d) Plano de Aposentadoria – Remunerações de incentivo à aposentadoria, PRSP- Plano de Reconhecimento por Serviços Prestados, compõe o grupo de remuneração nas contas de resultado.

(e) Pagamento para provedores de capital – Composto por Juros sobre Capital Próprio/ Dividendos Adicionais Propostos, despesas financeiras pagas como juros, multas e outras despesas financeiras (exclui imposto de renda sobre remessa ao exterior), variações monetárias e variações cambiais pagas. Não foram considerados os lucros retidos.

(f) Pagamento ao Governo – Composto por COFINS/ Pasep sobre receita operacional e não operacional, despesas fiscais, imposto de renda e contribuição social (exclui o diferido), imposto de renda sobre remessa ao exterior e uso da água.

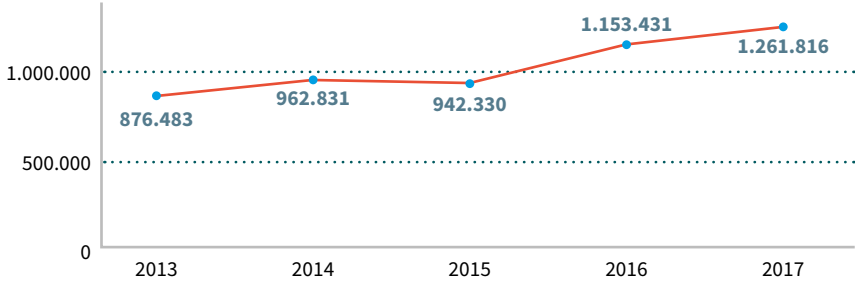
(g) Investimentos na Sociedade – Compostos por apoio institucional, apoio de eventos, recepção, exposição e incentivos fiscais distribuídos nas áreas de educação, cultura, saúde, esporte, combate à fome e segurança alimentar.

Receitas

No ano de 2017, a Cagece obteve uma receita líquida dos serviços prestados na ordem de R\$ 1,26 bilhão e em 2016, no valor de R\$ 1,15 bilhão. A receita bruta, ou seja, a receita antes da dedução dos impostos, em 2017, foi de

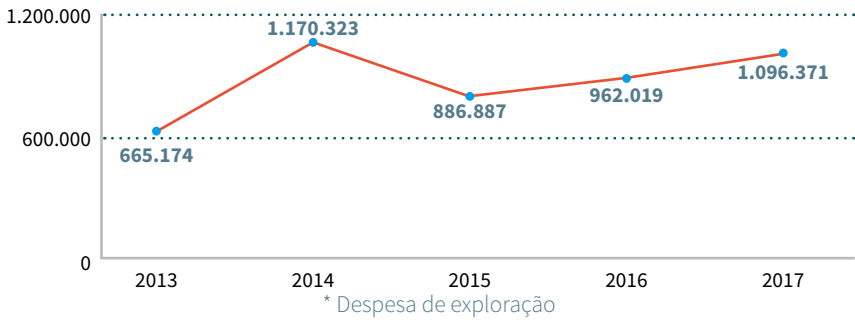
R\$ 941,89 milhões com serviços de abastecimento de água e R\$ 335,75 milhões com serviços de esgotamento sanitário. Já no ano de 2016, foi de R\$ 869,88 milhões e R\$ 298,07 milhões, respectivamente.

Evolução da Receita Líquida (em milhões) 2013 a 2017



Os custos dos serviços prestados e as despesas comerciais e administrativas totalizaram, no ano de 2017, R\$ 1,09 bilhão, representando um aumento de 13,97% em relação ao ano de 2016, conforme mostrado no gráfico abaixo.

Evolução da DEX* (em milhares)

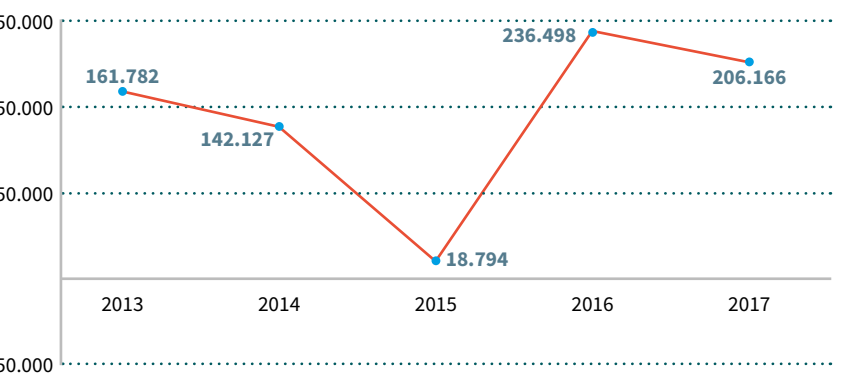


As principais causas dessa variação de 2017 foram: o aumento equivalente a R\$ 11 milhões relativo aos custos dos serviços e materiais para tratamento de água, devido à redução da qualidade da água bruta, que trouxe, por consequência, o aumento considerável nas dosagens dos produtos químicos; reajuste nas tarifas de água bruta de 15,27% a partir de fevereiro de 2017, gerando um aumento de R\$ 6,79 milhões, equivalente a 13,31% de acréscimo no período em análise; e um aumento de R\$ 10,76 milhões na manutenção dos sistemas de água e esgoto, representando um acréscimo de 27,36%, sendo que o principal motivo desse acréscimo foi a contratação de empresa de engenharia para execução de serviços de retirada de vazamentos em redes e ligações prediais de água nas unidades de negócio da capital. (G4-EC2)

Ebitda

O Ebitda registrou uma redução 12,83%, passando de R\$ 236,50 milhões em 2016 para R\$ 206,17 milhões em 2017.

Evolução do Ebitda (em milhões) 2013 a 2017



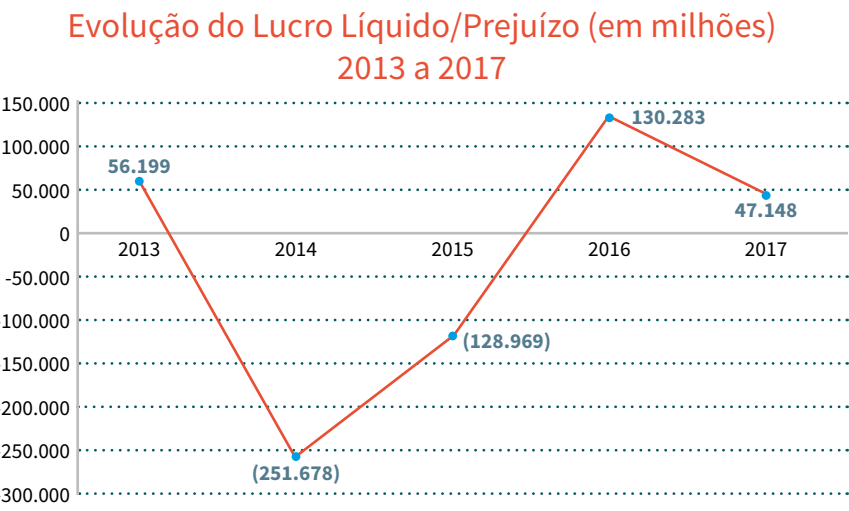
Lucro Líquido

Em 2017, o lucro da companhia foi de R\$ 47,15 milhões ante o lucro líquido de R\$ 130,28 milhões em 2016. A redução do lucro líquido em 2017 decorreu, principalmente, do aumento dos custos e despesas em 13,97%, em relação ao aumento em 9,42% da receita líquida.

O resultado financeiro apresentou uma redução de R\$ 45,01 milhões em 2017. Essa redução se deu em virtude da variação cambial negativa no valor de

R\$ 2,37 milhões ocorrida em 2017, comparada a uma variação cambial positiva no montante de R\$ 45,12 milhões em 2016.

A variação cambial é registrada em virtude das alterações nas taxas de câmbio que impactam nos saldos passivos de empréstimos e financiamentos em moeda estrangeira e, consequentemente, nas despesas e receitas financeiras.



Endividamento

Em 2017, a dívida total foi reduzida para R\$ 413,8 milhões. A companhia amortizou R\$ 19,30 milhões em dívidas no ano, enquanto as captações de recursos totalizaram R\$ 5,33 milhões. Em 2016, a dívida total era 448,66 milhões. O índice de endividamento relativo demonstrado pela razão entre “Dívida Total Ajustada” e o “Ebitda Ajustado” manteve o patamar de 2,0.

DÍVIDA LÍQUIDA AJUSTADA	4T 2017 (Saldo)	3T 2017 (Saldo)	2T 2017 (Saldo)	1T 2017 (Saldo)	DFs 2016 (Saldo)
Empréstimos e Financiamentos	413.801	412.393	426.629	439.269	448.659
(-) Disponibilidade de Caixa	(1.088)	(5.125)	(4.962)	(14.816)	(4.008)
= Dívida Líquida Ajustada	412.713				448.659

Atualmente a Cagece mantém contratos de financiamento com as seguintes instituições de crédito:

- Caixa Econômica Federal (CEF)
 - Banco Santander
- Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
 - Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)

Tarifa de Contingência

A Tarifa de Contingência passou a vigorar em 19/12/2015 para Fortaleza e em 20/12/2015 para os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). A aplicação das receitas advindas desta tarifa ocorre através de investimentos relacionados à redução de perdas de água e segurança hídrica e ao custeio adicional decorrente da escassez. A prioridade é combater o desperdício de água, incentivar seu uso responsável e manter o abastecimento em locais atingidos pela estiagem. Essas condições estão especificadas nas Resoluções nº 201/2015/Arce e nº 02/2015/Acor.

As ações executadas em 2017 por meio da aplicação do recurso da tarifa de contingência foram: intensificação das ações de combate à fraude e de retirada de vazamento de água, controle de pressões, instalação de fontes alternativas de água, execução da captação pressurizada na Estação de Tratamento de Água (ETA) Gavião etc.

Entre o período de janeiro de 2016 e dezembro de 2017 o número de clientes que pagavam a tarifa de contingência passou de 291.550 para 235.437, ou seja, uma redução de 19,25% no número de clientes que consumiram acima da meta.

Benefícios Fiscais

(G4-EC4)

A Cagece não recebe ajuda financeira do governo do estado para custeio, entretanto, usufrui de alguns benefícios fiscais estaduais e federais permitidos em Lei, tais como:

- **Redução do IRPJ:** Redução de 75% (setenta e cinco por cento) do imposto, inclusive adicionais não-restituíveis para projetos de implantação, modernização, ampliação ou diversificação de empreendimentos.
- **Reinvestimento do IRPJ:** Reinvestimento de 30% (trinta por cento) do imposto devido em projetos de modernização para empreendimentos em operação na área de atuação da Sudene.
- **ICMS Alíquota 0%:** A empresa é beneficiada com a redução de 100% na base de cálculo do ICMS nas operações de venda de água natural que realiza e nas mercadorias correspondentes a bens que integram ao Ativo Imobilizado da empresa.

- **Programa Empresa Cidadã:** Dedução do imposto de renda do total da remuneração da empregada, paga no período de prorrogação de sua licença-maternidade ou licença adotante.
- **Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT):** Os gastos realizados com o fornecimento de alimentação são dedutíveis como custo ou despesa operacional, para efeito de apuração do lucro real.
- **Incentivo à Cultura:** Dedução de até 100% do valor do imposto devido para projetos culturais da Lei Rouanet, aprovados pelo Ministério da Cultura (MinC).
- **Pesquisa e Inovação Tecnológica:** A lei nº 11.196/05, conhecida como “Lei do Bem”, concede incentivos fiscais às pessoas jurídicas que realizarem pesquisa e desenvolvimento de inovação tecnológica.



06 Responsabilidade Social

G4-56

RELACIONAMENTO
COM STAKEHOLDERS

A Cagece contempla em seu Mapa Estratégico (G4-56) o objetivo de atuar com responsabilidade socioambiental. Para tanto, é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e verifica seu desempenho junto aos seus públicos de interesse por meio do diagnóstico dos indicadores Ethos desde 2011.

O Grau de atuação com base nos indicadores Ethos de Responsabilidade Social é um indicador estratégico utilizado pela companhia para medir o quanto as práticas socioambientais estão incorporadas no negócio da empresa. Em 2017, a Cagece alcançou a nota 5,5 em uma escala de 0 a 10 e a meta da companhia é melhorar gradualmente esse desempenho, e alcançar o patamar de excelência, cujas notas variam de 7,5 a 10, em 2022.

Relacionamento com Stakeholders

COLABORADORES

(G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA4, G4-EC3)

A Cagece acredita que seu desenvolvimento está diretamente relacionado com o capital humano e com a valorização de seus profissionais e que, para alcançar sua missão e visão de futuro e superar os desafios de mercado, é fundamental contar com profissionais capacitados e comprometidos com os resultados organizacionais.



POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

É compromisso da política de gestão de pessoas da Cagece propiciar o crescimento e a melhoria do desempenho profissional e da qualidade de vida dos seus colaboradores. Para isso, a companhia possui a Gerência de Pessoas, que é a unidade de serviço responsável por realizar a gestão estratégica de pessoas.

A Gestão de Desempenho por competência possibilita, anualmente, promoção ao corpo funcional próprio, considerando os esforços empreendidos em mérito corporativo e individual.

Em 2017, essa gestão foi aprimorada associando à perspectiva comportamental outras três pers-

pectivas de avaliação: técnica, responsabilidades e resultados, que serão aplicadas a partir de 2018. As modificações foram aprovadas pela Diretoria Executiva e ratificadas pelos empregados em participação de treinamentos e seminários sobre o novo modelo de avaliação de desempenho.

Com relação à capacitação e desenvolvimento de pessoas, o Centro de Excelência (Cenex) é responsável pelas estratégias de desenvolvimento de pessoas e gestão do conhecimento. Em 2017, foram realizadas 5.893 capacitações, totalizando 61.886 horas/aula e beneficiando 1.192 empregados.

IQAT- ÍNDICE DE QUALIDADE DO AMBIENTE DE TRABALHO

Os resultados do indicador apontam para um clima organizacional em uma crescente de satisfação: em 2015 alcançamos um percentual de 73% no IQAT; em 2016 o índice cresceu para 83% e em 2017 para 83,5%.

Desde 2015 a Cagece realiza pesquisa de clima organizacional, usando como ferramenta a pesquisa da revista Exame/Você S/A “150 Melhores Empresas Para Trabalhar”. Essa pesquisa gera o indicador IQAT – Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho. Nele é avaliado a satisfação dos empregados em relação as práticas de gestão oferecidas pela companhia.

O resultado do IQAT – Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho é obtido a partir das respostas fornecidas pelos empregados a um questionário estruturado em blocos temáticos (Employer Branding; Gestão da Sustentabilidade e Diversidade; Gestão das Relações Interpessoais; Gestão da Comunicação Interna; Gestão Estratégica e Objetivos; Gestão da Saúde, Segurança e Qualidade de Vida; Gestão do Reconhecimento e Recompensa; Gestão do Perfil da Liderança; Gestão do Conhecimento e Educação Corporativa; Gestão da Participação e Autonomia; Gestão de Processos e Organização; Gestão de Carreira.

Em 2017 a pesquisa, que era amostral, passou a ser censitária para os empregados próprios da companhia.

A comunicação interna promove a interação e leva informações com objetividade, transparência e clareza, por meio de seis canais de comunicação: Informativo Dia a Dia, Mural Cagece, Blog Tá na Rede, Revista Cagece, e-mail marketing e intranet.

A Cagece é uma empresa que respeita a diversidade sob variados aspectos: profissional, gênero, cor, etnia, idade, nacionalidade, religião, entre outras. A empresa cumpre o regime de cotas para pessoas portadoras de necessidades especiais. Além disso, a companhia, desde 2016, iniciou a implementação de cotas para egressos do sistema penitenciário.

Em 2017, a Cagece promoveu campanhas que tratam sobre o tema inclusão e diversidade, em datas emblemáticas (17 de maio: Dia Internacional contra a Homofobia, 28 de junho: Dia do Orgulho LGBT, 8 de dezembro: Dia Nacional da Família, 10 de dezembro: Dia Internacional dos Direitos Humanos, dentre outras) nas redes sociais da companhia (Facebook e Twitter) e internamente, por envio de e-mail marketing.



A Cagece, em 2015, foi selecionada entre as 150 melhores empresas para trabalhar da Revista Você S/A. Ficou em terceiro lugar na categoria das melhores empresas públicas para trabalhar.

Uma das formas de reconhecimento aos colaboradores é feita pelo prêmio Gente que Surpreende. O prêmio visa reconhecer os colaboradores que se destacaram ao longo do ano com base em três pilares: Comprometimento, Ética e Produtividade. Em 2017, foram reconhecidas 54 pessoas. No processo de votação, cuja participação ocorre de

forma eletrônica ou impressa, os empregados em cargos de gestão não podem ser votados. Entretanto, todos os colaboradores são eleitores.

Para as lojas de atendimento, o reconhecimento é feito por meio do prêmio Loja que Surpreende, destinado ao supervisor de loja. A premiação é feita para uma loja na capital e uma no interior. Existe, também, o Atendimento que Surpreende, para um atendente de cada loja da Cagece. Em 2017, foram homenageados 19 atendentes e dois supervisores de loja.

SAÚDE, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA

A Política de Segurança e Saúde do Trabalho, aprovada em 2017 por meio da Resolução nº021/17/DPR, segue os três eixos da gestão da segurança e saúde do trabalhador:

- Aplicação e integração aos processos e documentação;
- Capacitação e conscientização dos colaboradores em segurança e saúde no trabalho;
- Sistemática de acompanhamento integrado do cumprimento das normas de segurança.

A partir da Política de Segurança, foram estabelecidos os objetivos de segurança e saúde no trabalho: reduzir ou eliminar os riscos de segurança e saúde dos trabalhadores, atender à legislação aplicável à segurança e saúde no trabalho, qualificar e sensibilizar os colaboradores nos aspectos referentes à segurança e saúde no trabalho e aprimorar os processos e controles de segurança, por meio das inspeções de segurança.

Essa política adota mecanismos acerca dos riscos ocupacionais inerentes às operações, sendo um dos requisitos para a implantação do Sistema de Gestão de Segurança no Trabalho (SGSST), baseada na Norma OHSAS 18001, ainda em fase de implantação na Estação de Tratamento de Água (ETA) Gavião. Para discutir e coordenar as ações de implantação do sistema, foi criado o Comitê de implantação da OHSAS 18001 na ETA Gavião, através da portaria 277/16/DPR. As ações reforçam o compromisso da Cagece com a proteção da segurança e saúde dos seus colaboradores e redução dos impactos nas comunidades locais na operação de suas atividades de saneamento básico. (G4-SO2)

Segurança, saúde e qualidade de vida são acompanhadas por quatro indicadores: Índice de Frequência de Acidentes do Trabalho (IFAT); Índice de Absenteísmo (IAB); Percentual de Atualização/Elaboração do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA); e Índice de Qualidade do ambiente de Trabalho (IQAT). Esses indicadores permitem a análise do desempenho dos programas, projetos e ações implementados na companhia e a orientação para o desenvolvimento de novos projetos de melhoria.



Ao longo de 2017, a companhia investiu no aprimoramento dos programas, projetos e ações, com o objetivo de melhorar a saúde, a segurança e a qualidade de vida no trabalho. Dentre eles, destacam-se:

Banco de Sangue

O convênio firmado com o Fujisan permite que as doações realizadas sistematicamente em campanhas supram a necessidade de sangue dos colaboradores da empresa ou de seus familiares.

Projeto de desenvolvimento de equipes de trabalho

Visa à formação comportamental de colaboradores e busca sensibilizá-los a repensar os seus papéis, criando um ambiente onde se sintam responsáveis pela melhoria do clima no ambiente de trabalho.

Semana de Saúde do Trabalhador (Sesat)

É promovida nas áreas da empresa onde não ocorrem a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) e aborda temas ligados à saúde, à prevenção de doenças e à melhoria da qualidade de vida.

Programa Viva

Programa voltado para a preparação para a aposentadoria com o objetivo de facilitar as decisões necessárias ao empregado aposentável, para sua adaptação à nova condição social.

Aconselhamento Psicológico

Promovido pelo serviço social da empresa, o acompanhamento psicológico beneficia, inicialmente, os colaboradores da Cagece lotados em Fortaleza.

Programa Mais Saúde nas Empresas

Em parceria com a Medicina Preventiva da Unimed, desenvolve ações de promoção de saúde na prevenção de doenças crônicas, por meio do estímulo a mudanças no estilo de vida e adoção de hábitos saudáveis.

Acompanhamento aos Grupos Institucionais de Alcoólicos Anônimos AA/Cagece

A Cagece mantém e acompanha, por meio de assistentes sociais, os Grupos Água Viva e Vida Nova, que acolhem os colaboradores com problemas de alcoolismo.

Programa de Assistência Social ao Colaborador (Pasc)

São desenvolvidas atividades para a prestação de assistência ao colaborador através de atendimento social, visitas domiciliares, palestras socioeducativas, roda de conversa etc.

Coluna Viva Bem

Consiste na publicação semanal, no Blog Tá na Rede, na intranet, de textos voltados para assuntos relativos à qualidade de vida escritos pela própria equipe, sobre as mais variadas temáticas.

Além desses programas, são promovidas outras ações focadas na qualidade de vida do empregado: oficina com gestantes, campanha Natal solidário, campanha de doação de equipamentos médicos.

Todos esses programas, ações e benefícios são apresentados na Cartilha Qualidade de Vida Cagece, disponibilizada na intranet.



BENEFÍCIOS A EMPREGADOS

(G4-LA2)

Além dos benefícios regulamentados por lei, a empresa oferece um pacote amplo de benefícios, assegurados anualmente em acordo coletivo, tais como: planos de saúde e odontológico, auxílio moradia, auxílio educação formal, gratificação de férias, indenização por morte e invalidez, complementação de auxílio doença, auxílio portador de necessidades especiais, auxílio funeral, auxílio creche/educação infantil, auxílio medicamento, jornada diferenciada para mães com filhos portadores de necessidades especiais, licença acompanhamento, abono aniversário, participação nos resultados, dentre outros.

A Cagece instituiu a Participação nos Resultados (PR), benefício diretamente vinculado às diretrizes estratégicas e condicionado ao alcance dos resultados da companhia e ao cumprimento das metas estabelecidas.

Desde fevereiro de 2004, a Cagece instituiu Cageprev - Fundação Cagece de Previdência Complementar, com objetivo de administrar o Plano de Contribuição Variável - PCV para pagamento de benefícios complementares aos da previdência oficial (INSS), em favor dos seus participantes e respectivos beneficiários. (G4-EC3). Para isso, realiza contribuições mensais à Cageprev, para os empregados participantes do referido plano. (G4-EC3)

Essas contribuições mensais são de forma paritária aos percentuais de contribuição dos participantes, que variam de 2% a 12% do salário de participação, obedecendo a Lei Complementar 108/2001. O Plano de Benefícios intenciona pagar, para salários acima do teto do INSS um benefício complementar que, somado ao benefício de aposentadoria do INSS, resulte

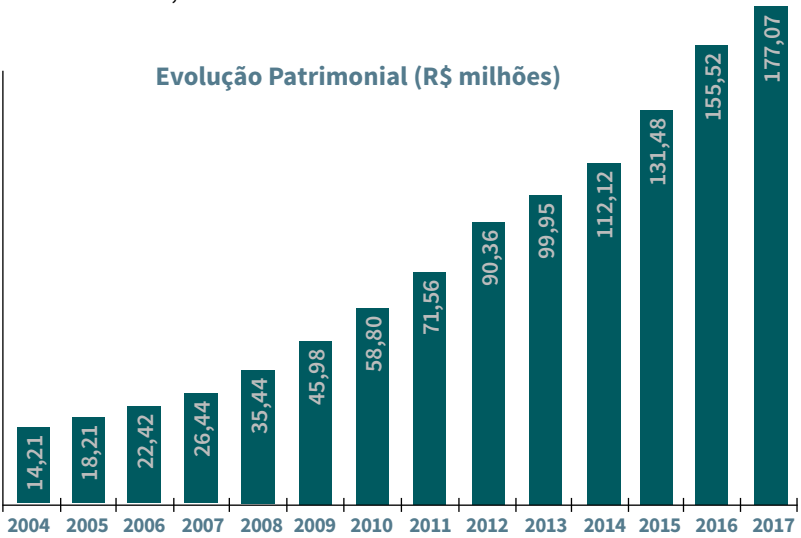
em 80% (oitenta por cento) do salário-de-benefício, e para salários abaixo do teto do INSS, um benefício complementar de 20% (vinte por cento) do salário-de-benefício. Para atingir seus objetivos, os recursos garantidores do PCV devem alcançar uma meta atuarial igual a INPC + 5,63% para o ano de 2017.

Em 31 de dezembro de 2017, o PCV da CAGEPREV contava com 1.439 participantes, entre ativos, autopatrocinados, pensionistas e aposentados.

Participantes	2017
Ativos	1.104
Autopatrocinados	261
Aposentados	51
Pensionistas	23
Total	1.439

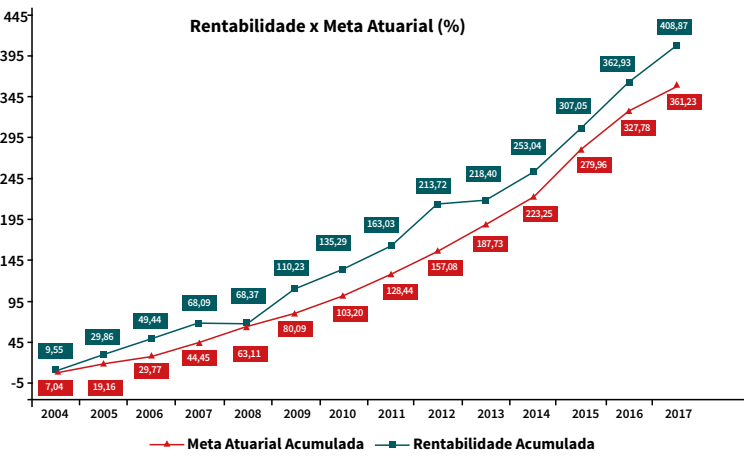
Em 2017 o PCV recebeu contribuições (patronais e laborais) previdências no valor de R\$ 12.111.546,54 e pagou R\$ 4.294.178,81, entre benefícios de aposentadorias, pensões, resgates e benefícios de prestação única, indicando a plenitude do equilíbrio atuarial do Plano Previdenciário que a Cageprev administra.

A Cageprev encerrou o ano de 2017 com um patrimônio de R\$ 177.068.663,98 provenientes das contribuições laborais e patronais e das rentabilidades dos investimentos da Carteira do Plano. No ano, os investimentos foram ampliados em R\$ 22 milhões, representando 13.95% de crescimento em relação ao ano anterior. A rentabilidade dos investimentos da carteira do PCV atingiu 9,92% contra uma meta atuarial de 7,82% (gráfico da evolução patrimonial desde o início do Plano.



Entre os resultados mais relevantes, destaca-se a rentabilidade acumulada desde o início do Plano em que os investimentos alcançaram 408,87% e a meta atuarial realizada foi de 361,23%.

O retorno acima da meta atuarial, além de garantir o pagamento dos benefícios, proporciona um crescimento na reserva individual de cada participante, refletindo as boas práticas das estratégias que norteiam os investimentos da Cageprev.



Plano de Reconhecimento por Serviço Prestado (PRSP III)

Visa incentivar os empregados da Cagece que já atendem aos requisitos da aposentadoria pelo INSS e participam da Caixa de Previdência Privada (Cageprev), o desligamento da empresa.

esses desligamentos, as vacâncias foram preenchidas por meio de concurso público, quando ingressaram 118 novos empregados. (G4-LA1)

Plano Provisório de Incentivo à Aposentadoria (PPA III)

Por meio do PRSP III, 94,30% dos empregados desligados receberam os seguintes benefícios: incentivos financeiros temporários por sete anos após o desligamento e plano de saúde e odontológico por igual período. Mediante

Atende a todos os empregados que estejam aposentados pelo INSS, independente da participação na Cageprev, e objetiva proporcionar ao trabalhador condições de aposentar-se recebendo incentivos financeiros e benefícios.

A tabela abaixo mostra uma visão geral dos empregados desligados.

EMPREGADOS DESLIGADOS						
Faixa Etária	Tipo de Desligamento	Total Capital		Total Interior		Total Geral
		Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
Abaixo de 30 anos	Pedido de desligamento		2			2
De 30 a 50 anos	Demissão por justa causa		1			1
	Pedido de desligamento		1		1	2
Acima de 50 anos	Falecimento		5			5
	Pedido de desligamento		1			1
	PRSP III	19	61	4	32	116
	Demissão por justa causa				1	1
		19	71	23	105	128

EMPREGADOS ADMITIDOS					
Faixa Etária	Total Capital		Total Interior		Total Geral
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
De 18 a 30 anos	14	22	7	8	51
De 31 a 45 anos	23	15	8	16	62
De 46 a 60 anos	3	2			5
	40	39	15	24	118

RELAÇÕES DE TRABALHO

(G4-LA4)

Os princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) norteiam as relações trabalhistas da Cagece, que conta com empregados e terceirizados em seu quadro funcional. Em 2017, os empregados representavam 25,33% do quadro, enquanto os terceirizados somavam 74,67%. Diante dessa representatividade, a Cagece possui uma área de Gestão de Serviços Contratados, responsável por contratar e fiscalizar o cumprimento dos contratos firmados com as empresas terceirizadas, em consonância com os direitos trabalhistas.

Os empregados terceirizados são representados pelos respectivos sindicatos, conforme categoria profissional, ou, quando não o possuem, pelo Sindicato dos Empregados de Empresas de Asseio e Conservação do Ceará (Seeaconce). Os empregados próprios possuem representação do Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Ceará (Sindiágua). Dessa forma, 100% dos empregados e terceirizados são cobertos por acordos de negociação coletiva/convenção.

A Cagece cede até sete empregados para compor a Diretoria do Sindiágua, sendo seis com atuação exclusiva no Sindiágua. Além disso, os empregados indicados pelo Sindiágua são liberados para participar de assembleias da categoria, congressos, cursos e/ou reuniões relativos a assuntos de interesse dos empregados.

Por ocasião da data base dos empregados da Cagece, mês de maio, é constituída uma Comissão de Acordo Coletivo de Trabalho, composta por empregados, com o objetivo de negociar cláusulas para o acordo com o Sindiágua. Os acordos coletivos de trabalho têm validade de um ano.

A Cagece preza por uma boa relação com as entidades sindicais representativas dos seus colaboradores, em conformidade com a CLT e em cumprimento às obrigações estabelecidas em acordo/convenção coletiva de cada categoria. Todos os colaboradores são avisados em tempo hábil se houver mudanças operacionais na empresa.

O diálogo e a negociação com as entidades sindicais é uma prática consolidada na companhia. Com o Sindiágua, esse diálogo acontece por meio de reuniões com a Mesa de Negociação Permanente da Cagece e Sindiágua (Menp), composta por dois membros indicados pelo Sindiágua e dois pela Cagece.

O objetivo da Menp é estabelecer um canal permanente de negociação entre a companhia e os trabalhadores, representados pela entidade sindical, visando fortalecer a gestão das relações trabalhistas.



CLIENTES

Os clientes da Cagece são pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações da sociedade civil e órgãos públicos. Em 2017, os clientes residenciais representavam 95,01%, as entidades comerciais totalizavam 3,77% e as demais categorias somavam 1,22%.

A Cagece busca garantir a continuidade e a qualidade dos serviços para seus clientes, promovendo as ampliações necessárias em seus sistemas em atendimento ao crescimento vegetativo populacional, conforme os objetivos e normas gerais dos planos oficiais de saneamento básico.

Dessa forma, contribuir para o desenvolvimento do saneamento básico no Ceará, avançando rumo a universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário, é um compromisso firmado com os cearenses.

O QUE A CAGECE OFERECE AO CLIENTE

- Capilaridade, ou seja, presença em 152 municípios do Ceará;
- Capacidade técnica do corpo funcional;
- Laboratórios de Controle de Qualidade e Laboratório de Hidrometria
- Processos Certificados - ISO 9001 e 17025;
- Pesquisa e Desenvolvimento para melhoras a prestação do serviço;
- Aplicativos: Cagece Mobile (IOS e Android);
- Diversos Canais de atendimento ao cliente.



CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

(G4- SO1)

Com o objetivo de exercer o princípio básico do respeito aos seus clientes, o diálogo e o engajamento das partes interessadas, a Cagece disponibiliza diferentes modalidades de atendimento.

As ferramentas digitais são grandes aliadas para um processo ágil, moderno e mais econômico de comunicação. Dentre elas: o canal de atendimento virtual com serviços online; o chat no portal da Cagece na internet (www.cagece.com.br); e o aplicativo Cagece Móbile para smartphones ou tablets. No Cagece Móbile é possível solicitar e acompanhar serviços, ver histórico de contas, registrar ocorrências com foto, bem como fazer sugestões e denúncias.

Além disso, temos o atendimento 24h na central de atendimento telefônico – 0800 275 0195, e o atendimento presencial em lojas e núcleos operacionais do interior. São 12 lojas na Região Metropolitana de Fortaleza e sete em cidades do interior do Ceará (Crateús, Itapipoca, Quixadá, Russas, Juazeiro do Norte (duas lojas) e Aracati). Outros pontos de atendimento presencial acontece nas centrais Vapt Vupt em Fortaleza e Juazeiro do Norte. A Cagece também dispõe de uma Unidade Móvel de Atendimento para prestação de serviços, por meio de ações programadas, que necessitem de uma aproximação maior da empresa junto aos clientes.

CANAIS DE ACESSO AO CLIENTE	
Canal de Acesso	Informações / Serviços / Disponibilizados
Portal da Cagece na Intranet	Solicitar informações, serviços, fazer denúncias e reclamações, dar sugestões, fazer críticas, etc, além de obter informações sobre a história do saneamento no estado, tratamento de água e esgoto, tarifas, relatórios anuais, etc.
Chat	Solicitar informações, serviços, fazer denúncias e reclamações, dar sugestões, fazer críticas, etc.
Máquinas de autoatendimento	Implantadas nas lojas de maior fluxo de clientes, agilizam a solicitação de serviços e informações.
Aplicativo Cagece Mobile	Acesso via tablets e smartphones aos históricos de contas, de dados cadastrais e estrutura tarifária, bem como, registro de ocorrência em tempo real com foto.
Centrais Vapt Vupt	Solicitar informações, serviços, fazer denúncias e reclamações, dar sugestões, críticas ou elogiar (mesmos serviços das Lojas de Atendimento/Núcleos).
Central de Atendimento	Solicitar informações, serviços, fazer denúncias e reclamações, dar sugestões, fazer críticas, etc.
Lojas de Atendimento/ Núcleos	Solicitar informações, serviços, fazer denúncias e reclamações, dar sugestões, fazer críticas, etc. A localização das lojas segue recomendação de estudo que leva em consideração fatores censitários como concentração de empregos, habitações, agentes arrecadadores e rede viária.
Atendimento nos Bairros	Unidades móveis informatizadas que oferecem os mesmos serviços das lojas físicas.

Fonte: Gerência de Relacionamento com o Mercado (GEREM), 2017.

OUVIDORIA

Para acolher e dar os devidos encaminhamentos às demandas relacionadas a reclamações de seus diversos públicos, a companhia criou sua Ouvidoria por meio da Resolução nº 001/95. Com a criação desse mecanismo de participação, foi possível viabilizar o encontro e o diálogo direto com o cidadão, na busca de soluções para suas manifestações, possibilitando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos e a consequente melhoria da qualidade de vida da população.

Assim, os clientes podem dialogar com a ouvidoria da Cagece por meio dos seguintes canais: número 155 da Central de Atendimento do Governo do Estado, com ligação gratuita, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 20h; pelo Sistema de Ouvidoria do Estado (SOU) no endereço eletrônico: www.sou.cge.ce.gov.br; pelo sistema online: consumidor.gov.br; por

meio da Central de Atendimento da Cagece: 0800-2750195, com ligação gratuita, 24 horas; por meio do telefone da ouvidoria da Cagece: (85) 3101-1918, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 12 e das 13h às 17h, e ainda pessoalmente na Ouvidoria da Cagece: Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União, Fortaleza-CE, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

(G4-PR1, G4-PR2)

A Cagece mantém sistemas de gestão da qualidade, de meio ambiente e de segurança e saúde do trabalho, visando aumentar a satisfação dos clientes, minimizar os impactos ambientais e garantir a segurança dos seus empregados e clientes.

Conhecer e gerenciar os impactos potenciais de seus produtos e serviços é uma busca constante da empresa. O controle de qualidade de água e do efluente de esgoto; a execução do plano de segurança hídrica, as sinalizações de segurança nas obras de saneamento, os sistemas de gestão implantados, as inspeções de segurança e a avaliação dos riscos são alguns exemplos de ações preventivas e de monitoramento executadas pela companhia.

Para o negócio da empresa são consideradas atividades com impactos positivos para a saúde e qualidade de vida do cliente: a distribuição de água potável, a coleta e o tratamento de esgoto, bem como a disposição final adequada dos efluentes tratados. Para isso, são adotadas tecnologias adequadas, materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos, conforme normas técnicas pertinentes. (G4-SO2)

A água tratada distribuída pela Cagece atende aos padrões de qualidade e potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde, conforme anexo XX da Portaria de consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017. Os laboratórios da empresa estão equipados para realizar análises físico-químicas e bacteriológicas a



fim de confirmar e manter o padrão de qualidade da água a ser distribuída à população.

Todos os clientes da Cagece recebem informações sobre a qualidade da água que estão consumindo. Nas contas de água são informados os principais parâmetros de potabilidade: cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez e *Escherichia coli*. No site da companhia, são divulgadas informações sobre parâmetros básicos de controle de qualidade da água de cada um dos municípios onde a empresa atua, em cumprimento ao Decreto Federal nº 5.440/2005.

A Cagece realiza a coleta de esgoto domiciliar e faz o seu transporte através de tubulações de pequeno e grande porte (macrossistema) e das estações elevatórias (EE), conduzindo-o até as Estações de Tratamento de esgoto (ETE). O tratamento de Esgoto tem o objetivo de reduzir a quantidade de poluentes e garantir a qualidade do efluente para reúso ou destinação final, em conformidade com os padrões exigidos pela legislação ambiental, de modo a evitar impactos negativos à população e ao meio ambiente.

Os impactos causados pela instalação, operação e manutenção das Estações de Tratamento de Água e Esgoto são gerenciados por meio de Estudos de Impactos Ambientais, Licenciamentos (instalação e operação) e aperfeiçoamento contínuo dos processos e tecnologias, a fim de minimizar ou evitar riscos à saúde e à segurança dos seus empregados e clientes. (G4-S02) Durante a execução das obras de saneamento, impactos como interdição das ruas, desapropriação, entre outros, são minimizados a partir do desenvolvimento de projetos técnicos sociais na área de abrangência da intervenção.

A Cagece monitora os impactos ambientais relacionados à saúde e à segurança dos seus clientes por meio de indicadores, especialmente aqueles relacionados à qualidade da água. Eventuais não conformidades são acompanhadas por áreas especializadas (meio ambiente, controle de qualidade e área operacional). Além disso, participam do processo de garantia da conformidade junto ao cliente, as áreas: jurídica, auditoria, *compliance*, segurança do trabalho e ouvidoria. (G4-EN29)

São utilizados procedimentos de controles na aquisição, manuseio e uso de produtos para o tratamento de água e esgoto, conforme a legislação vigente, de modo que seus serviços não apresentem perigos ou riscos à saúde e segurança dos clientes. O procedimento operacional quanto ao Transporte de Produtos Perigosos (POPAMB009) tem como objetivo estabelecer as diretrizes básicas a serem seguidas no transporte de produtos perigosos, com fins de executar medidas preventivas para diminuir o risco de acidentes em vias urbanas, aumentar as chances de sucesso numa tarefa de atendimento de emergência, proteger a integridade física dos clientes e preservar o meio ambiente.

Os procedimentos de segurança adotados pela Cagece atendem às normas de segurança em vigor e são auditados e fiscalizados por órgãos internos e externos. Esses procedimentos objetivam a redução de impactos no processo produtivo, por meio do uso de tecnologias que promovam a redução de riscos, menor emissão de gases e mínima geração de resíduos, utilizando ferramentas para mitigar os riscos e proteger a integridade, a saúde e a segurança dos clientes.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implantado na Cagece tem como referência a Norma NBR ISO 9001. Para o norteamento desse sistema, a companhia definiu a Política e os objetivos da Qualidade em consonância com sua missão e visão de futuro no âmbito de sua atuação.

Com o objetivo de assegurar a qualidade dos processos e garantir a satisfação de seus clientes e demais *stakeholders*, a Cagece implementou a certificação ISO 9001 nos seguintes processos:

- Tratamento e controle de qualidade da água das Estações de Tratamento de Água do Gavião (Fortaleza e RMF), Maranguape, Russas, Poty (Crateús) e Jaburu (responsável pelo abastecimento de água de 20 localidades da Região da Ibiapaba);
- Controle de qualidade de água e efluentes do Laboratório Central;
- Atendimento presencial a clientes de 12 lojas de atendimento de Fortaleza e RMF, duas lojas de atendimento de Juazeiro do Norte, e lojas de atendimento de Crateús, Quixadá, Itapipoca e Russas.

Em 2017, esses processos receberam a recertificação ISO 9001:2008 por meio da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



Além disso, o Laboratório de Hidrometria da Cagece possui licença para atuar como Posto de Ensaio Autorizado (PEA) do Inmetro, com base na Portaria 066/2005/Inmetro. Com o objetivo de manter o Laboratório de Hidrometria na condição de PEA, foi implantada a Norma ISO/IEC 17.025:2005 no referido laboratório. A acreditação foi concedida pelo Inmetro em junho de 2015, renovando-se anualmente após auditoria de acreditação, e reforça a credibilidade dos serviços prestados pela companhia.

COMUNIDADE

(G4-SO1, G4-SO2)

O relacionamento com a comunidade, assumido no Código de Ética e Conduta da Cagece, acontece por meio de comitês ou grupos de trabalho, com a participação das lideranças locais. (G4-57)

A companhia possui uma Gerência de Responsabilidade e Interação Social (Geris) e instituiu em 2012 (Portaria 343/17/DPR) o Comitê de Sustentabilidade, formado por empregados das diversas áreas da empresa, com objetivo de atuar como disseminador interno e externo dos conceitos e práticas da responsabilidade socioambiental. Com o objetivo de nortear as ações de responsabilidade social da companhia, foi elaborada a Política de Responsabilidade Social da Cagece, que deverá ser publicada em 2018.

O engajamento com a comunidade ocorre por meio da mobilização social e o desenvolvimento comunitário que são promovidos por meio das seguintes ações, projetos e programas:



Reciclocidades: Incentivo ao talento que recicla

O objetivo do programa é formar Grupos Produtivos (GP) que confeccionam peças artesanais para comercialização, usando resíduos sólidos como matéria-prima, a partir de oficinas de reciclagem. Possibilita a elevação da autoestima, geração de trabalho e renda, e inclusão social. Os participantes são, em sua maioria, mulheres sem ocupação formal e condições socioeconômicas desfavoráveis. Além da educação ambiental, a Cagece incentiva o associativismo para a venda dos produtos confeccionados.

A avaliação do impacto do programa na comunidade é feita por meio de pesquisas, onde se verifica os resultados obtidos em relação à geração de renda e ao empreendedorismo do Grupo Produtivo.

Em 2017, o programa sensibilizou 2.296 pessoas, com a formação de nove Grupos Produtivos em comunidades do entorno das Unidades de Negócio da Cagece na capital (UN-MTO, UN-MTS, UN-MTL e UN-MTN), e realizou oficinas de reciclagem nas unidades da Cagece no interior do Estado.



Voluntariado

A companhia incentiva o trabalho voluntário, normatizado pela Resolução de Diretoria - RD 037/11-DPR, liberando os colaboradores quatro horas/mês, no horário do expediente, para o desenvolvimento de atividades em instituições cadastradas. Em 2017, foram registradas 466 horas de trabalho voluntário dos colaboradores da Cagece em campanhas de doação e ações em Organizações da Sociedade Civil (OSCs) a serviço da comunidade.



Teatro de Fantoches

Acontece por meio de apresentações, em forma de espetáculo, dos personagens Pingo, Gota D'Água, Gastão, Super Artur e o Mosquito da Dengue. A metodologia utilizada é lúdica e envolve todos os sentidos da criança. Em 2017, o teatro atuou em escolas públicas e particulares, eventos, e praças públicas da Capital e Interior do Estado, sensibilizando 33.631 pessoas entre crianças e adultos.



Conhecendo Nossa Cagece

Programa realizado por meio de visitas técnicas guiadas aos principais equipamentos da empresa: Estações de Tratamento de Água e de Esgoto; Laboratório de Controle de Qualidade da Água; Centro de Controle Operacional e Oficina de Hidrômetros da Cagece. Os visitantes obtêm esclarecimentos sobre o uso correto dos sistemas implantados e participam de palestras educativas. O público-alvo do programa são líderes comunitários, estudantes de escolas e universidades, condomínios, empresas, entre outros. Em 2017, participaram do programa 1.613 pessoas.



Capacitação e Inclusão Digital

O objetivo desse programa é desenvolver competências que permitam ao participante ter oportunidades de inserção no mercado de trabalho. Acontece por meio da oferta gratuita de cursos profissionalizantes e de capacitação, com aulas práticas e teóricas, realizadas nas instalações da Cagece e tendo os empregados como instrutores. O encaminhamento da comunidade para os cursos é feito pelo Sistema Nacional de Emprego/ Instituto de Desenvolvimento do Trabalho de Fortaleza (Sine/ IDT). Os cursos ofertados são: Atendimento ao Cliente, Informática Básica, Excel Avançado, Hardware, Mecânica Básica, Eletricidade Básica, Bombeiro Hidráulico, Auxiliar Administrativo, Pintura Industrial, Redação Oficial e Comercial, Técnica de Comunicação, Negociação e Vendas. Em 2017, foram ofertadas 1.294 vagas e 995 pessoas foram qualificadas.



Atleta Cidadão

É um projeto realizado em conjunto com a Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF), cujo objetivo é proporcionar a prática de atividades físicas a jovens na faixa etária de 8 a 20 anos. Além da prática de futebol de campo e salão, realizadas no Centro de Convivência da Cagece, são ministradas oficinas sociopedagógicas, atividades culturais e de lazer, objetivando o desenvolvimento social e a formação cidadã dos jovens. O projeto tem como público-alvo a comunidade do entorno da Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana (UN-BME) e beneficiou 190 jovens em 2017. O impacto do projeto é mensurado com pesquisas junto aos pais/responsáveis, para avaliar os resultados em relação a mudanças cognitivas, leitura e desenvolvimento dos jovens. A mobilização comunitária, por ocasião das matrículas no projeto, e as reuniões bimestrais com os pais fortalecem o engajamento com a comunidade.



Campanha Sorriso Largo

O objetivo da campanha, que é coordenada pela Caixa Econômica Federal do Ceará, é arrecadar brinquedos que serão doados para crianças atendidas por entidades e projetos sociais na cidade de Fortaleza, por ocasião do Dia da Criança. A Cagece promove a arrecadação dos brinquedos entre os colaboradores da sede da empresa, em suas lojas de atendimento, nas unidades de negócio e em eventos (Treino Solidário, 8ª Corrida Cagece e Torneio Interno de Futebol). Em 2017, a empresa recolheu 2.940 brinquedos, esse número representou 56,47% do total de brinquedos arrecadados pela campanha em Fortaleza.



Programa Socioambiental de Educação em Saúde (PSAES)

Realizado com o objetivo de sensibilizar a população acerca do uso consciente da água; do uso adequado do sistema de esgotamento sanitário; da função da rede de drenagem; do destino final dos resíduos sólidos e a sua relação cíclica com o meio ambiente, para preservação ambiental e promoção da saúde pública. Em 2017 foram sensibilizadas 76.035 pessoas em ações socioambientais, nas unidades operacionais: UN-BAC; UN-BAJ; UN-BBA; UN-BBJ; UN-BCL; UN-BSA e UN-BSI, atendendo 42 municípios do Estado do Ceará.



Campanha Todos pela Água

Campanha realizada para sensibilizar a população cearense sobre o uso responsável da água. Em 2017, teve marcante presença em instituições públicas e privadas e em eventos de grande visibilidade e alto impacto populacional. Ao todo, foram sensibilizadas 24.200 pessoas.

Em 2017 a Cagece investiu, em conformidade com sua Política de Patrocínios, por meio da Lei Rouanet de incentivo fiscal, o valor de R\$ 386.920,00 com a publicação dos livros “Caminho das Águas”, referente à história da seca no Ceará e sobre como a comunidade pode conviver com esse cenário; e “Rian Fontenele”, produto cultural relevante do ponto de vista histórico e documental, fortalecendo a imagem da companhia perante a sociedade.

Para os empreendimentos de expansão dos serviços de água e esgoto, a Cagece desenvolve um trabalho social de mobilização da comunidade de modo a garantir a participação comunitária durante todas as etapas de intervenção da obra. Esse engajamento é consolidado por meio da formação da Comissão de Acompanhamento Socioambiental (Casa), com representantes da equipe social da Cagece, líderes comunitários e a própria comunidade. A avaliação dos impactos socioambientais do empreendimento é feita por meio de pesquisas em um processo participativo que envolve a população beneficiada.

Em 2017, esse trabalho contemplou três empreendimentos de Implantação do Esgotamento Sanitário (SES) em Fortaleza com a execução do Projeto Técnico Social, realizando 4.931 ações e sensibilizando 16.098 pessoas.

Ainda na perspectiva social, num cenário nacional onde apenas 34,5% dos domicílios nas áreas rurais estão ligados as redes de abastecimento de água, com ou sem canalização interna (PNAD/2014), a Cagece tem um papel importante ao apoiar o Sistema Integrado de Saneamento Rural (Sisar), cuja finalidade é promover o acesso à água tratada à população rural no Ceará, e nessa perspectiva tem contribuído para a diminuição da taxa de mortalidade infantil, causada pelas doenças de veiculação hídrica.

O modelo Sisar, de gestão de sistemas de água e/ou esgoto, foi desenvolvido pela Cagece e o Banco Alemão KfW, e constituído com o objetivo de realizar o que a comunidade, por si própria, não conseguia, que é prover a manutenção e o gerenciamento dos sistemas implantados, de forma técnica e autossustentável, de modo a atingir, pelo menos, a vida útil dos sistemas projetada para 20 anos.

É implantado em zonas rurais do Ceará com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), que possuem sistemas de água e/ou esgoto não operados pela Cagece, contribuindo para o desenvolvimento social e a preservação ambiental local.

Por meio da Gerência de Saneamento Rural - Gesar são investidos cerca de seis milhões/ ano em infraestrutura que mantém o trabalho das equipes de gestão, visando a melhoria contínua do Saneamento Rural dentro e fora do Estado. Percebe-se que, em todo o país, a gestão de pequenos sistemas na zona rural é um desafio para as companhias de saneamento. A experiência exitosa do Sisar tornou-se referência para outros estados, e é reconhecido nos inúmeros eventos do setor de saneamento rural, com visitas de benchmarking e apresentação do modelo de gestão pela Cagece.

O objetivo do modelo é garantir a operação e a manutenção desses sistemas, por meio de uma gestão compartilhada com as associações comunitárias. Seus benefícios são: distribuição de água tratada, aumento da vida útil dos sistemas de abastecimento de água/esgoto, redução das doenças de veiculação hídrica, preservação do manancial, fortalecimento das associações, melhor qualidade de vida da população rural atendida, resgate da cidadania e ampliação da consciência ambiental. Em 2017, o Sisar atuou em oito Unidades de Negócio da Cagece no interior, atendendo 1.458 localidades e beneficiando uma população de 599.107 pessoas.

Em 2017, o Sistema Integrado de Saneamento Rural (Sisar) esteve presente em 1.458 localidades, beneficiando uma população de 599.107 pessoas.



FORNECEDORES

(G4-12)

Os fornecedores, parte integrante e fundamental da Cadeia Produtiva da Cagece, são considerados *stakeholders* estratégicos, cujo relacionamento é pautado pela ética e transparência. Em 2017, a Cagece possuía 738 fornecedores ativos cadastrados e realizou compras corporativas com 384 destes, sendo 10 fornecedores de materiais classificados como estratégicos nas atividades da empresa.

Os processos de compras realizados pela companhia são amplamente divulgados e realizados por meio de processos licitatórios conduzidos pela Procuradoria Geral do Estado do Ceará (PGE), garantindo aos fornecedores iguais condições de participação, conforme a Lei nº 8.666/1993.

A companhia possui processo de qualificação próprio para materiais estratégicos (ex.: produtos químicos, materiais para ligação de água, tubulações e conexões de rede de distribuição etc.), por meio da Certificação de Conformidade Técnica (CCT), condicionante para participação nas licitações desses grupos de materiais. A CCT, além de qualificar o processo de aquisição e fornecimento de materiais, utilizando critérios técnicos, qualitativos e documentais, incentiva as empresas a serem mais eficientes em seus processos.

Nesta avaliação ainda são verificados o cumprimento de requisitos relacionados ao ciclo do produto — da matéria-prima ao produto final e aspectos de responsabilidade social voltados à

vedação do emprego de mão de obra infantil —, além de exigir que o proponente declare a não utilização de mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva.

As diretrizes normativas de Qualificação da Cagece são publicadas na internet, visando facilitar o acesso aos novos fornecedores.

Adicionalmente, vale destacar que a companhia estimula o desenvolvimento da micro e pequena empresa, com cotas de participação dessas categorias até o limite de 25% nos seus processos licitatórios. Da mesma forma, para fomentar o desenvolvimento de fornecedores locais, existe um benefício de redução de 7,5% no valor da proposta apresentada.

As informações sobre os processos de licitação de compras estão disponíveis no endereço: <https://www.cagece.com.br/editais-e-licitacoes> e <https://www.comprasgovernamentais.gov.br>

A avaliação de desempenho de qualidade dos fornecedores é realizada sistematicamente como ferramenta da Gestão de Performance, sendo avaliados os seguintes critérios: Qualidade (Q), Competitividade (C), Atendimento no prazo (AP) e Assistência Técnica (AT).





07

Responsabilidade Ambiental

POLÍTICA AMBIENTAL

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL
(SGA) – ISO 14001

MONITORAMENTO DOS SISTEMAS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA

TRATAMENTO E CONTROLE DE
QUALIDADE DA ÁGUA

TRATAMENTO DE EFLUENTES
E RESÍDUOS

MECANISMOS DE QUEIXAS
E RECLAMAÇÕES RELATIVAS
A IMPACTOS AMBIENTAIS

CONFORMIDADE COM LEIS E
REGULAMENTOS AMBIENTAIS

OUTORGAS E LICENCIAMENTOS
AMBIENTAIS

PARÂMETRO COMPARATIVO

A companhia entende que a água e seus ciclos naturais preservados são fundamentais para o sistema biosfera e seus ecossistemas e que este recurso é importante para o desenvolvimento sustentável da sociedade e das futuras gerações. Por atuar em uma região semiárida, onde o recurso água é um desafio, dadas as condições climáticas, fazem-se necessárias atenção e responsabilidade com as questões ambientais.

Na prestação dos serviços de distribuição de água potável, tratamento, coleta e destinação adequada do esgoto e resíduos, a Cagece busca a preservação e conservação dos recursos naturais, gerenciando o seu impacto no meio ambiente por meio do monitoramento e tratamento de suas emissões: fumaça negra, efluentes, resíduos. A gestão dos resíduos sólidos dos processos é realizada por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos. [\(G4-EN 22 ao G4-EN26\)](#)

Para ampliar seu compromisso com a sustentabilidade, a Cagece possui uma área de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação que tem como principal objetivo buscar a inovação por meio de pesquisas para a melhoria dos sistemas operacionais da companhia. Dentre os projetos executados em 2017, destacam-se: Modelagem Hidrodinâmica, para distribuição de água e coleta de esgoto em Fortaleza e para dispersão de odores; Tratamento e Reuso de Água; Eficientização Energética e melhorias operacionais; Conversão de Águas Residuárias em Biogás e Lodo; e, Estudo de uma planta de dessalinização para a Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), com o objetivo de garantir segurança hídrica. A área atua por meio de convênios com universidades, instituições de fomento e empresas, estabelecendo cooperações técnicas em diversas especialidades do setor de saneamento.

Em 2017, foram realizadas diversas ações em consonância com a política e os objetivos ambientais da companhia. Dentre elas, destacam-se: implementação de um plano de segurança hídrica; convênios com prefeituras na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB); investimentos na implantação/ampliação de Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) e Sistema de Abastecimento de Água (SAA); Regularização dos licenciamentos ambientais de obras e ações educativas e de mobilização para o alerta ao uso responsável da água e uso correto do SES.

Sistema de Gestão Ambiental (SGA) – ISO 14001

Com a finalidade de compatibilizar suas atividades com a preservação do meio ambiente, observando os princípios que regem o desenvolvimento sustentável e a política ambiental, a Cagece implantou o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) na Estação de Tratamento de Água Gavião (ETA Gavião), e está em fase de implantação na Estação de Tratamento de Água do Jaburu (ETA Jaburu).



Política Ambiental

A Política Ambiental da Cagece, criada em 2006 e reformulada através da Resolução de Diretoria nº012/13/DPR de 2013, foi amplamente disseminada nas áreas estratégicas da empresa e demonstra o seu compromisso ambiental, apoiando-se nas seguintes diretrizes e objetivos:

Diretrizes ambientais

- Atender às exigências da legislação ambiental vigente e de outros requisitos subscritos pela empresa, voltados à proteção do meio ambiente.
- Buscar a melhoria contínua de seus processos, com ênfase naqueles que geram impactos ambientais significativos.
- Adotar, em todos os seus processos, produtos e serviços, os princípios da produção mais limpa e de prevenção da poluição, mitigando os impactos ambientais, gerenciando os resíduos e fazendo uso racional dos recursos.
- Promover o engajamento de todos os seus colaboradores com o cumprimento dos objetivos e metas ambientais estabelecidos pela empresa.

Objetivos ambientais

- Garantir o atendimento à legislação vigente e demais compromissos ambientais.
- Reduzir o impacto dos efluentes e rejeitos no meio ambiente.
- Mitigar impactos ambientais significativos.
- Promover programas de responsabilidade socioambiental.
- Promover o uso racional dos recursos naturais.
- Possibilitar a conscientização e o envolvimento dos colaboradores no SGA.

Monitoramento dos Sistemas de Abastecimento de Água

O Centro de Controle de Operações da Cagece (Cecop), localizado no Bairro Santa Terezinha, é responsável por controlar a pressão, a vazão e monitorar a qualidade da água do macrossistema de água de Fortaleza e Região Metropolitana, de forma automatizada. A partir do monitoramento dos dados são gerados gráficos de linhas de tendência que possibilitam a antecipação a situações críticas, a fim de manter o nível dos reservatórios e as pressões ideais no macrossistema.

Entre as ações adotadas com a finalidade de melhorar o desempenho operacional e reduzir o índice de perdas de água que, segundo o Sistema Nacional de Informações de Saneamento (SNIS),

foi 45,69% em 2017, pode-se citar: redução no tempo de retirada de vazamento, que passou de 12,58 horas em janeiro/2017 para 7,35 horas em dezembro de 2017; melhoria no gerenciamento das reduções de pressões feitas pelo Centro de Controle Operacional (Cecop); implantação de registro de manobras para isolamento de áreas afetadas por vazamento, com a finalidade de agilizar os consertos e evitar maiores perdas; instalação de cerca de 60 estações piezométricas para monitoramento das pressões distribuídas espacialmente ao longo das redes de distribuição, a fim de evitar ocorrências de vazamentos; e visitas a 234.853 imóveis com a identificação e retirada de 21.378 irregularidades decorrentes de fraudes.



Além de controlar a distribuição da água e monitorar a vazão da água bruta e da água distribuída, o Cecop assiste a qualidade da água macrodistribuída, com relação ao parâmetro cloro residual, inclusive realizando remotamente recloração com vistas ao atendimento aos parâmetros de qualidade da água distribuída da Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017 do Ministério de Saúde. [\(G4-EN10\)](#)

Em 2017, o volume total dos 153 reservatórios monitorados pela Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (Cogerh) e que fornecem água bruta para a Cagece não ultrapassava 30%. O açude Castanhão, que é a principal fonte de abastecimento para Fortaleza e Região Metropolitana, encontrava-se com menos de 10% de seu volume total. [\(G4-EN9\)](#)

Para manter o abastecimento de água à população, o Governo do Estado planejou uma série de ações de contingência, resultando no Plano de Segurança Hídrica, destacando-se:

- Perfuração de novos poços e manutenção dos já existentes em áreas críticas de abastecimento e em equipamentos públicos (saúde, educação e segurança) - **Superintendência de Obras Hidráulicas (SOHIDRA)**;
- Reforço nas equipes de combate às perdas de água (fraudes e vazamentos) - **CAGECE**;
- Perfuração de poços no Complexo Industrial do Pecém - **SOHIDRA**;
- Aproveitamento do sistema hídrico do Cauípe - **Secretaria dos Recursos Hídricos (SRH)**;
- Aproveitamento do açude Maranguapinho - **SRH**;
- Reúso das águas de lavagem dos filtros da Estação de Tratamento de Água do Gavião - **CAGECE**;
- Captação pressurizada de água no açude Gavião - **CAGECE**;
- Reforço no abastecimento de Aquiraz com implantação de adutora de água tratada - **CAGECE**;
- Redução da oferta de água em 20% para indústrias da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) - **SRH**;

Tratamento e Controle de Qualidade da Água

[\(G4-EN10\)](#)

Para garantir o tratamento da água e assegurar aos seus clientes a potabilidade, a Cagece dispõe de 152 ETAs nos municípios onde atua.

estendida para diversas localidades e cidades da serra de Ibiapaba.

A ETA Gavião, principal estação de tratamento de água da Cagece, localizada no município de Pacatuba, abastece a cidade de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Eusébio, parte de Maranguape (bairro Novo Maranguape), parte de Pacatuba e parte de Itaitinga (Pedras). A ETA possui a capacidade de tratamento equivalente a 10,0 m³/s. No processo produtivo, a água bruta passa pelas etapas de floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH. Em cada uma dessas etapas, são realizadas análises laboratoriais para avaliar a eficiência do processo e verificar o atendimento aos requisitos da legislação em vigor. Nessa ETA são reutilizados 1.121,6 m³/h de água proveniente decorrente do processo de lavagem dos filtros.

O Laboratório Central, situado em Fortaleza, é responsável por monitorar diariamente a qualidade da água distribuída para o sistema integrado de abastecimento de água de Fortaleza, Caucaia e Maracanaú. Para isso realiza, a cada duas horas, testes laboratoriais nas diversas etapas de tratamento até a chegada nas residências. Também são realizadas análises hidrobiológicas de todos os mananciais superficiais utilizados como fonte de captação de água pela Cagece.

Do Laboratório Central partem as diretrizes de controle de qualidade para as análises de água nos 204 laboratórios que a Cagece dispõe em todo o Estado, sendo 196 mini-laboratórios localizados nas Estações de Tratamento de Água e oito situados nas Unidades de Negócio do Interior.

A ETA Oeste, inaugurada em dezembro de 2012, está localizada no município de Caucaia. Projetada e construída com tecnologia de dupla filtração, tem capacidade de tratamento de 5,0 m³/s e reutiliza no seu processo produtivo 250 m³/h de água.

A qualidade da água nos municípios é acompanhada por meio do indicador Percentual de Conformidade de Amostras para aferição da qualidade da água distribuída. A quantidade de amostras a serem analisadas varia de acordo com a população abastecida, cumprindo as exigências do anexo XX da Portaria de consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017. Locais como clínicas de hemodiálise, hospitais, asilos, creches, escolas e pontos de baixa pressão são classificados como prioridade para amostragem e análise da água, por serem locais onde há grande circulação de pessoas. Adicionalmente, também são realizadas análises nas residências dos clientes e em pontas de rede da distribuição. [\(G4-SO2\)](#)



Tratamento de Efluentes e Resíduos

(G4-EN22, G4-EN23, G4-EN24 e G4-EN25, G4-EN26, G4-EN27, G4-EN28)

TRATAMENTO DE EFLUENTES

Na Capital, o esgoto coletado pela Cagece é transportado para a estação de Pré-Condicionamento de Esgoto (EPC), que tem por finalidade remover o material sólido e o material flutuante no esgoto. A EPC é constituída de um conjunto de peneiras rotativas e desarenadores, com capacidade de tratamento de 3 m³/s.

Concluído o processo de pré-condicionamento, o esgoto é lançado ao mar através do sistema de emissário submarino, onde são diluídos e afastados do litoral de Fortaleza pelas correntes marítimas a cerca de 3.330 metros da costa e a uma profundidade de 16 metros. As correntes marítimas fazem a dispersão dos esgotos pré-condicionados.

Na estação de pré-condicionamento, está instalada a Estação de Tratamento de Odores (ETO), para minimizar a exalação dos gases agressivos para a atmosfera durante o processo de tratamento do esgoto.

O monitoramento do efluente final da EPC é composto de testes laboratoriais onde são realizadas análises físico-químicas, microbiológicas e ensaios ecotoxicológicos com o objetivo de proteger a biodiversidade oceânica e atender aos parâmetros de qualidade e proteção à saúde humana, conforme Resolução Conama nº 430/2011.



A Cagece possui 282 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) em 73 municípios, possibilitando o tratamento do esgoto antes de ser lançado no destino final (corpo hídrico ou solo). As tecnologias utilizadas no tratamento dos efluentes são: decantos digestores, filtros anaeróbios, reatores UASB, lagoa anaeróbia, lagoa facultativa, lagoa de maturação, entre outras.

O monitoramento qualitativo do efluente das ETEs é realizado periodicamente nos laboratórios regionais localizados nas unidades de negócio da

Cagece e acompanhado por meio do indicador Índice de Qualidade do Esgoto Tratado (IQET), de forma a verificar o atendimento aos padrões de lançamento exigidos pela legislação vigente (Coema 02/2017). Em alguns desses sistemas, a companhia reutiliza seu efluente tratado, como nas ETEs Guadalajara e Tianguá. Na ETA Oeste, o resíduo do processo produtivo é tratado por meio da Estação de Tratamento do Resíduo Gerado (ETRG). Esse conjunto de ações garante a redução do impacto ambiental no entorno da comunidade. (G4-SO2, G4-EN22)



ETE Guadalajara (Fortaleza)

A quantidade de água reutilizada na ETE Guadalajara é de 100m³/dia, sendo direcionada para diluição do efluente na última lagoa de maturação e quando necessário, abastece os caminhões de hidrojateamento da Cagece.

ETE Tianguá

A Unidade da Cagece de Tianguá mantém uma parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), campus Tianguá, onde vem sendo desenvolvido diversos projetos de pesquisa sobre Reúso de Efluente Tratado para irrigação de diversas culturas.

ETE Aquiraz

No sistema ETE Aquiraz a companhia tem como meta a reutilização de seu efluente tratado. O projeto possui o objetivo de implantar Unidades Técnicas de Demonstração, onde serão mantidas culturas permanentes de manga, goiaba, coco, uva, maracujá, banana etc. Além destas, também serão implantadas estufas para a produção de mudas ornamentais e florestais. Haverá ainda a instalação de um sistema de *wetland* construído de forma a possibilitar o desenvolvimento de estudos

relacionados a este sistema de tratamento natural para produção de espécies vegetais de interesse econômico, bem como o polimento dos efluentes. Outras tecnologias implantadas serão os filtros em pedregulho, floco-flotador por ar dissolvido e ultrafiltração. Estas unidades proporcionarão uma maior remoção de algas, com o objetivo de melhorar a aparência do efluente, que após desinfecção química estará com qualidade demandada para a prática de reúso urbano.

RESÍDUOS

Em 2017, foram elaborados 331 Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para a Cagece, contemplando suas unidades administrativas, estações de tratamento de água e esgoto, oficinas e laboratórios. Os Planos são instrumentos de auxílio para o correto gerenciamento dos resíduos e seu objetivo é eliminar/minimizar os impactos ambientais que são causados durante a execução das atividades da empresa.

QUANTIDADE DE PGRSS ELABORADOS NO ANO DE 2017						
Unidade	Água	Esgoto	Comum	Total		%
				Entregues	Previsto	
BPA	10	4	1	15	15	100%
BAC	28	10	1	39	40	97,50%
BSI	13	9	1	23	24	95,83%
BCL	26	11	0	37	40	92,50%
BAJ	15	7	0	22	25	88,00%
BSA	29	12	0	41	47	87,23%
Capital	8	85	0	93	107	86,92%
BME	24	17	1	42	49	85,71%
BBJ	15	4	0	19	29	65,52%
BBA	0	0	0	0	20	0,00%
TOTAL				331	396	83,59%

A coleta e a destinação dos resíduos gerados pelas Unidades de Fortaleza e Região Metropolitana são realizadas por empresas em conformidade com as legislações vigentes. O tipo de serviço de coleta e destinação é definido de acordo com a classificação e composição do resíduo.

A Cagece, por meio de contratos com transportadoras licenciadas, destina seus resíduos sólidos gerados nas unidades administrativas e operacionais, localizadas em Fortaleza e Região Metropolitana, ao Aterro Sanitário Metropolitano Oeste de Caucaia (Asmoc). Em 2017, foram destinados 29.562 toneladas de resíduos insalubres, que são compostos por sólidos retidos no processo de gradeamento, areia e resíduos originados na limpeza das áreas no entorno das lagoas de estabilização. Foram encaminhados, ainda, ao aterro sanitário 7.847,3 m³ de resíduos compostos por entulhos, resíduos orgânicos, varrição, dentre outros. As unidades da Cagece localizadas no interior do Estado destinam seus resíduos conforme a coleta pública municipal. [\(G4-SO2\)](#)

Em 2017 foram doados 6.806 kg de materiais recicláveis (papel, plástico, metal, vidro) para a Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis de Fortaleza e Região Metropolitana.

Quanto aos resíduos perigosos, duas mil unidades de lâmpadas fluorescentes geradas pela Cagece foram coletadas por uma empresa devidamente licenciada para realizar o processo de descontaminação.

Os resíduos provenientes de atividades desenvolvidas nos laboratórios, em oficinas mecânicas e nos serviços de manutenção (EPIs, materiais contaminados com óleo e graxa/tinta) totalizaram 2.920 kg, tendo como destinação final o coprocessamento.

Os resíduos de pilhas e baterias de níquel e cádmio, geradas em todas as unidades da Cagece, e as baterias de chumbo, provenientes das oficinas de eletromecânica, totalizaram 83 kg e 971,03 kg, respectivamente. Esses materiais foram submetidos para o processo de logística reversa.

Resíduos	Quantidade	Destinação
Baterias de chumbo	971,03 kg	Logística reversa
Pilhas e baterias de níquel-cádmio	83,00 kg	Logística reversa
Produtos químicos vencidos e resíduos contaminados por óleo e graxa	2.920,00 kg	Co-processamento
Lâmpadas fluorescentes	2.000,00 un	Descontaminação
Materiais recicláveis	6.806,00 kg	Doação

Não foi registrado no período nenhum vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e/ou utilizados pela Cagece. O transporte e a destinação dos resíduos perigosos e recicláveis atenderam à Política Nacional de Resíduos Sólidos e a Política Estadual de Resíduos Sólidos.

[\(G4-EN24\)](#)

Mecanismos de Queixas e Reclamações Relativas a Impactos Ambientais

O diálogo mantido com o cidadão por meio de suas manifestações tem contribuído para a melhoria da imagem da companhia, através da resolubilidade das demandas, bem como para a promoção de ações preventivas que proporcionam melhoria na qualidade de vida da população. A companhia mantém uma estrutura adequada para atender às reclamações, considerando sua abrangência no Estado e a essencialidade de seus produtos e serviços para a saúde da população.

No ano de 2017, foram recebidas, por meio da ouvidoria da Cagece 27.040 demandas, das quais 5.865 demandas relacionadas a possíveis impactos ambientais, entre elas: vazamento de água em via pública, problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução), ligações irregulares (água e esgoto), qualidade da água, entre outras. [\(G4-EN24, G4-EN34\)](#).

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria da Cagece, independentemente do assunto, são respondidas ao cidadão no prazo de 15 dias, prorrogável, no máximo por igual período. Em 2017, o tempo médio de resposta às demandas encaminhadas à companhia foi de aproximadamente 12 dias úteis.

Para o devido monitoramento das respostas e verificação da eficácia das medidas adotadas pela Cagece no tratamento das reclamações, é elaborado o relatório anual de Ouvidoria, que é submetido a Controladoria Geral do Estado (CGE). O Relatório apresenta os resultados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da Cagece.

Os números são classificados por tipo de manifestação (reclamação, solicitação de serviço, elogios,

denúncias, críticas ou sugestões); assuntos mais demandados; as unidades da Cagece que mais receberam demandas; municípios com maior número de participação; e meio de acesso do cidadão a Ouvidoria (telefone, presencial, internet, e-mail, redes sociais, Reclame Aqui, Cartas e Programa Governo Itinerante).

No aspecto qualitativo, o relatório trata os temas resolubilidade, tempo médio de resposta, satisfação do cidadão, ações implementadas pela Ouvidoria, registros de correções de anomalias do processo de Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia, bem como as recomendações da Controladoria Geral do Estado (CGE) contidas no Relatório do ano anterior.

A Ouvidoria da Cagece tem apresentado resultados notáveis quando comparada com as 66 ouvidorias setoriais do Estado do Ceará. Em 2016 e 2017, foi considerada a melhor na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, Categoria Tipo 3 (Ouvidorias com mais de 1.000 demandas anuais), dentre as dez participantes dessa categoria, por responder a todos os questionamentos em tempo hábil, apresentando soluções às demandas recebidas e promovendo um diálogo constante com a sociedade.

Já a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços de Ouvidorias, apontou um índice geral de 94,17% de satisfação com a Ouvidoria da Cagece. Essa pesquisa avaliou a presteza no atendimento, a qualidade da informação repassada, e recomendação da Ouvidoria a outras pessoas). [\(G4-LA16, G4-SO8, G4-SO11, G4-57\)](#)



Conformidade com Leis e Regulamentos Ambientais

[\(G4-14, G4-EN29\)](#)

A Cagece reconhece que a execução de suas atividades em conformidade com a legislação ambiental fortalece a relação de confiabilidade com o cliente e a responsabilidade da empresa relativa a possíveis impactos ambientais gerados por suas operações.

Para o gerenciamento das legislações aplicáveis aos seus processos, a Cagece utiliza um sistema informatizado para controle e avaliação da legislação ambiental vigente. Além disso, para a uniformização de boas práticas em seus processos, são adotados normas e procedimentos operacionais padrão de modo a minimizar os impactos gerados e melhorar a eficiência na resolução de eventos rotineiros.

Como medida proativa para redução de problemas ambientais, são realizados estudos de alternativas de locação e instalação das unidades componentes do sistemas de água e esgoto, de modo a minimizar os impactos ambientais e fomentar uma operação eficiente e sustentável. Além disso, a Cagece mantém, com a finalidade de discutir temáticas relativas a questões de legislação ambiental e operacional, um fórum com supervisores de esgoto e meio ambiente, que se reúnem com periodicidade trimestral.

No ano de 2017, foram registrados 11 autos de infração pela Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace), somando o montante de aproximadamente R\$ 106 mil. Para dois casos de não conformidade ambiental,

ocasionados por lançamento de efluentes em desacordo com as exigências estabelecidas ou atos normativos, foram elaboradas defesas administrativas. Esse tipo de não conformidade é caracterizado como pontual e eventual.

Foram aplicadas, em 2017, seis notificações de órgãos federal e estadual, ou seja, sanções de natureza não financeira. Esse tipo de notificação é de caráter informativo em relação a demandas de documentação ou informações complementares para órgãos ambientais. O atendimento a essas demandas é realizado por meio de respostas técnicas.

Outro mecanismo de controle é o aplicativo App Obra, desenvolvido para os colaboradores internos, cuja finalidade é acompanhar os projetos e empreendimentos em captação de recursos, licitação e com obras em andamento. Esse mecanismo de informação produz dados atualizados do *status* das obras, pendências e paralisações, bem como apresenta informações ambientais, relativas ao licenciamento e às condicionantes.

A Cagece possui uma postura voltada para o desenvolvimento da inovação, buscando novas tecnologias e metodologias de trabalho, visando gerenciar as conformidades e demandar novos modelos e plantas para minimizar possíveis não conformidades de seus sistemas.

SISTEMAS DE MEDIÇÃO

Um dos critérios para medição das conformidades é o licenciamento ambiental dos sistemas de água e esgoto da companhia, que demonstra a situação e o índice de atividades licenciadas em todo o Estado do Ceará, assim denominados:

- Índice de Sistemas Licenciados de Água (Isa)
- Índice de Sistemas Licenciados de Esgoto (Isle)

Esses índices são medidos bimestralmente e monitorados no Sistema de Gerenciamento de Resultados da empresa, sendo as metas revisadas anualmente por ocasião da revisão do planejamento estratégico.

Outorgas e Licenciamentos Ambientais

(G4-14, G4-S02)

A Cagece possui outorgas e licenciamento ambiental de seus empreendimentos de forma a minimizar os impactos ambientais de suas operações, por meio do cumprimento de medidas mitigadoras e compensatórias determinadas pelos órgãos ambientais responsáveis. Até 2017, estavam vigentes 213 outorgas, sendo 178 para captação de água e 35 para lançamento de efluente.

Ao longo de 2017, o volume de água bruta outorgado pela Companhia de Gerenciamento de Recursos Hídricos (Cogerh) à Cagece foi de 592.701.148,85 m³, sendo efetivamente captado o volume equivalente a 522.022.987 m³, sendo 31.761.678 m³ para águas subterrâneas (poços) e 490.261.309 m³ de águas superficiais. (G4-EN8)

Em relação às licenças ambientais, a Cagece possuía em 2017 o total de 163, sendo 92 licenças para os sistemas de abastecimento de água e 71 para os sistemas de esgotamento sanitário. O atendimento às condicionantes das Licenças Ambientais é uma forma de garantir que as estações atuem em conformidade com a legislação vigente.

Em 2017, a companhia manteve contrato sob demanda com empresa especializada para realizar os estudos ambientais (Estudo de Impacto Ambiental–EIA/Relatório de Impacto Ambiental–Rima, Estudo de Viabilidade Ambiental–EVA e Auditoria Ambiental) com a finalidade de avaliar o Impacto Ambiental de seus empreendimentos.

Parâmetro Comparativo

O Sistema Nacional de Informação sobre o Saneamento (SNIS) é o maior e mais importante sistema de informações do setor de saneamento brasileiro. O sistema possui uma base de dados que contém informações e indicadores sobre a prestação de serviços de Água e Esgoto, de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos e Drenagem e Manejo das Águas Pluviais Urbanas.

O SNIS tem como objetivo constituir-se em uma ferramenta para auxiliar na orientação da aplicação de recursos; conhecimento e avaliação do

setor saneamento; avaliação de desempenho dos prestadores de serviços; aperfeiçoamento da gestão; orientação de atividades regulatórias e de fiscalização; e exercício do controle social.

Esse sistema de informação tem fundamental importância para avaliar e comparar a situação do saneamento do país, com amplo diagnóstico da situação operacional e os índices de cobertura dos serviços de saneamento de todas as empresas e autarquias.



08

Índice Remissivo

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS			
Tema	ODS	Indicadores GRI	Referência (pg.)
Estratégia e Análise		G4-1	<u>12</u>
Perfil Organizacional		G4-3	<u>14</u>
		G4-4	<u>14</u>
		G4-5	<u>14</u>
		G4-6	<u>14</u>
		G4-7	<u>14</u>
		G4-8	<u>14</u>
		G4-9	<u>26</u>
	8	G4-10	<u>26</u>
	8	G4-11	<u>26</u>
		G4-12	<u>65</u>
		G4-13	<u>14</u>
		G4-14	<u>77</u>
		G4-15	<u>24</u>
		G4-16	<u>24</u>
		G4-17	<u>7</u>
		G4-18	<u>8</u>
		G4-19	<u>8</u>
Aspectos Materiais Identificados e Limites		G4-20	<u>8</u>
		G4-21	<u>8</u>
		G4-22	<u>8</u>
		G4-23	<u>8</u>
		G4-24	<u>8</u>
Engajamento de Stakeholders		G4-25	<u>8</u>
		G4-26	<u>8</u>
		G4-27	<u>8</u>

Tema	ODS	Indicadores GRI	Referência (pg.) / Resposta Direta
Perfil do Relatório		G4-28	<u>7</u>
		G4-29	<u>7</u>
		G4-30	<u>7</u>
		G4-31	<u>7</u>
		G4-32	<u>7</u>
Governança		G4-33	<u>7</u>
		G4-34	<u>30</u>
Ética e Integridade	16	G4-56	<u>32</u>
	16	G4-57	<u>32</u>
	16	G4-58	<u>32</u>

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS NECESSÁRIOS						
Área	Tema	ODS	Indicadores GRI	Referência (pg.)	Limite Dentro da Organização	Limite Fora da Organização
Econômica	Desempenho Econômico	2 e 8	G4-EC1	<u>42</u>	Colaboradores, Acionistas	Acionistas, Poder Concedente (Prefeituras/ Delegações), Fornecedores, Clientes, Sociedade em geral
		13	G4-EC2	<u>40</u>		
			G4-EC3	<u>48</u>		
			G4-EC4	<u>45</u>		
Ambiental	Consumo Sustentável da Água	6 e 12	G4-EN8	<u>78</u>	Colaboradores, Acionistas	Sociedade, Meio Ambiente, Clientes, Mídia
	Expansão no Abastecimento da Água (Aumento da Cobertura)	6 e 12	G4-EN9	<u>70</u>	Colaboradores, Acionistas	Sociedade, Meio Ambiente, Clientes, Comunidades Locais, Poder Concedente (Prefeituras / Delegações)
	Qualidade e Tratamento da Água	6 e 12	G4-EN10	<u>70</u>	Colaboradores, Acionistas	Sociedade, Meio Ambiente, Clientes, Comunidades Locais, Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Mídia

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS NECESSÁRIOS						
Área	Tema	ODS	Indicadores GRI	Referência (pg.)	Limite Dentro da Organização	Limite Fora da Organização
Ambiental	Efluentes e Resíduos Gerados	6 e 12	G4-EN22	<u>72</u>	Colaboradores, Acionistas	Meio Ambiente, Sociedade, Órgãos Reguladores, Comunidades Locais, Mídia
		3 e 12	G4-EN23	<u>72</u>		
		12	G4-EN24	<u>72</u>		
		12	G4-EN25	<u>72</u>		
		12	G4-EN26	<u>72</u>		
	Expansão do Sistema de Tratamento de Esgoto (Aumento da Cobertura)	12	G4-EN27	<u>72</u>	Colaboradores, Acionistas	Sociedade, Meio Ambiente, Clientes, Comunidades Locais, Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Mídia
		12	G4-EN28	<u>72</u>		
	Conformidade com Leis e Regulamentos Ambientais	12 e 16	G4-EN29	<u>77</u>	Colaboradores, Acionistas	Órgãos de Controle (Ambientais, Reguladores, Ministério Público), Meio Ambiente, Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Sociedade, Clientes, Mídia
	Reclamações de Impactos Ambientais		G4-EN34	<u>76</u>	Colaboradores, Acionistas	Órgãos de Controle (Ambientais, Reguladores, Ministério Público), Meio Ambiente, Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Sociedade, Clientes, Mídia
	Social	Emprego	5 e 8	G4-LA1	<u>48</u>	Colaboradores, Acionistas
8			G4-LA2	<u>48</u>		
3, 5 e 8			G4-LA3	<u>48</u>		
Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas			G4-LA16	<u>76</u>	Colaboradores, Acionistas	Sindicatos, Justiça do Trabalho, Fornecedores, Mídia
Relações de Trabalho			G4-LA4	<u>48</u>	Colaboradores, Acionistas	Sindicatos, Justiça do Trabalho, Fornecedores, Mídia

Área	Tema	ODS	Indicadores GRI	Referência (pg.)	Limite Dentro da Organização	Limite Fora da Organização
Social	Relacionamento com a Comunidade	1 e 8	G4-SO1	<u>56</u>	Colaboradores, Acionistas	Comunidade, Sociedade, Órgãos Financiadores
			G4-SO2	<u>57</u>		
	Transparência e Responsabilidade	16	G4-SO3	<u>35</u>	Colaboradores, Acionistas	Órgãos de Controle (Ambientais, Reguladores, Ministério Público), Meio Ambiente, Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Órgãos Financiadores, Fornecedores, Sociedade, Clientes, Mídia, Comunidade, Esferas de Governo (Federal, Estadual)
		16	G4-SO4	<u>35</u>		
		16	G4-SO5	<u>35</u>		
	Planejamento e Conformidade	16	G4-SO8	<u>76</u>	Colaboradores, Acionistas	Órgãos de Controle (Reguladores, Ministério Público), Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Sociedade, Clientes, Fornecedores, Esferas de Governo (Federal, Estadual)
	Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade		G4-SO11	<u>76</u>	Colaboradores, Acionistas	Órgãos de Controle (Reguladores, Ministério Público), Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Sociedade, Clientes, Fornecedores, Esferas de Governo (Federal, Estadual), Mídia
	Saúde e Segurança do Cliente		G4-PR1	<u>57</u>	Colaboradores, Acionistas	Clientes, Órgãos de Controle (Reguladores, Ministério Público), Poder Concedente (Prefeituras / Delegações), Sociedade, Mídia
		16	G4-PR2	<u>57</u>		

09

Glossário

ETA: Estação de Tratamento de Água	Stakeholders: É uma pessoa ou grupo que possui participação, investimento ou ações e que possui interesse em uma determinada empresa ou negócio. O inglês <i>stake</i> significa interesse, participação, risco. Enquanto <i>holder</i> significa aquele que possui
ETE: Estação de Tratamento de Esgoto	
GRD: Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia	
ISO (International Organization Standardization): É a entidade responsável pelo desenvolvimento de normas internacionais de padronização para produtos, processos, procedimentos e serviços. Popularmente conhecida como IDO é uma entidade que congrega os grêmios de padronização/normalização de vários países	UNBAC: Unidade de Negócio Bacia do Acaraú e Coreaú
MENP: Mesa de Negociação Permanente da Cagece e Sindiágua	UNBBA: Unidade de Negócio Bacia do Banabuiú
NR: Norma Reguladora	UNBBJ: Unidade de Negócio Bacia do Baixo-Médio Jaguaribe
ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	UNBCL: Unidade de Negócio Bacia do Curu e Litoral
POP: Procedimento Operacional Padrão	UNBME: Unidade de Negócio Bacia Metropolitana
PPRA: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais	UNBPA: Unidade de Negócio Bacia do Parnaíba
PRSP: Plano de Reconhecimento pelos Serviços Prestados	UNBSA: Unidade de Negócio Bacia do Salgado
PSAES: Programa Socioambiental de Educação em Saúde	UNBSI: Unidade de Negócio Bacia da Serra da Ibiapaba
SGI: Sistema de Gestão Integrada	UNMPA: Unidade de Negócio Metropolitana de Produção e Macrodistribuição de Água
SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade	UNMTE: Unidade de Negócio Metropolitana de Macrocoleta e Tratamento de Esgoto
RD: Resolução de Diretoria	UNMTL: Unidade de Negócio Metropolitana Leste
	UNMTN: Unidade de Negócio Metropolitana Norte
	UNMTO: Unidade de Negócio Metropolitana Oeste

Expediente

Relatório de Sustentabilidade 2017

DIRETORIA EXECUTIVA CAGECE

Diretor-presidente

Neuri Freitas

Diretor de Gestão Corporativa

Dario Perini

Diretora de Mercado e Unidade de Negócio da Capital

Claudia Caixeta

Diretor de Unidade de Negócio do Interior

Hélder Cortez

Diretor de Engenharia

José Carlos Asfor

Diretor de Operações

Rogério Leite

Diretor de Planejamento e Governança

Francied Mesquita

Diretor Jurídico

Sileno Guedes

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

André Macêdo Facó (presidente)

Eduardo Sávio Passos Rodrigues Martins (vice-presidente)

CONSELHEIROS

Neuri Freitas

Geraldo Luciano Mattos Júnior

Antônio Ferreira da Silva

Ricardo Eleutério Rocha

CONSELHO FISCAL

Membros Titulares

Paulo Henrique Ellery Lustosa (presidente)

José Elcio Batista (vice-presidente)

Eduardo Fontes Hotz

João Pupo de Aguiar

César Almeida de Menezes Silva

Membros Suplentes

Liano Levy Almir Gonçalves

Ronaldo Moreira Lima Borges

Marcelo de Sousa Monteiro

Luiz Alberto Saboia

Bruno Cirilo Mendonça Campos

ELABORAÇÃO

Comitê de Sustentabilidade da Cagece

Alisson Oliveira, Aristóteles Moreira, Edenia Uchoa, Ivelise Fracalossi, Karyne Barbosa, Ligia Cacao, Niedja Pinheiro, Ricardo Meira, Robervania Barbosa, Rosana Fernandes, Ruth Teles, Tatiana Brígido e Waleska Gurgel

Para comentários e sugestões sobre este relatório, envie um e-mail para sustentabilidade@cagece.com.br

METODOLOGIA

Este relatório seguiu diretrizes Global Reporting Initiative na versão G4 e opção Essencial. O relatório contempla as atividades e contribuições da Cagece durante o ano de 2017 e não foi avaliado por auditoria externa.

CONTEÚDO TÉCNICO GRI

Dialogus Consultoria em Responsabilidade Social

Maiso Dias: Sócio-diretor
Thays Garcia: Consultora em Responsabilidade Social

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Leandro Bayma

FOTOS

Banco de Imagens Cagece

Davi Pinheiro

Deivyson Teixeira

Nelson Bezerra

Nivia Uchoa

REVISÃO

Karoline Viana Teixeira

Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece

Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União | CEP: 60.420-280 | Fortaleza-CE



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades