

Relatório de Sustentabilidade 2020





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	7	3. GOVERNANÇA CORPORATIVA	37
SOBRE O RELATÓRIO	8	3.1 ESTRUTURA GOVERNANÇA CORPORATIVA	39
CAPITAIS IIRC E ODS	9	3.2 GESTÃO DE RISCOS	40
1.1 MATERIALIDADE	10	3.3 RISCOS REGULATÓRIOS	42
1.2 MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	12	3.4 ÉTICA E INTEGRIDADE	42
2. NOSSA CAGECE	15	3.5 COMBATE À CORRUPÇÃO	49
2.1 PERFIL ORGANIZACIONAL	16	3.6 PERFORMANCE ECONÔMICA	50
2.2 PRODUTOS E SERVIÇOS	16	4. RELACIONAMENTO COM AS PESSOAS	65
2.3 ONDE ATUAMOS	17	4.1 COMUNIDADES LOCAIS	66
2.4 ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO	20	4.2 CONFORMIDADE-COMPLIANCE SOCIOECONÔMICA	76
2.5 RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	26	4.3 SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	78
2.6 PRINCIPAIS RESULTADOS	30	4.4 GESTÃO DE PESSOAS E DIVERSIDADE	85
2.7 PREMIAÇÕES	31	4.5 SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	96
2.8 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	32	5. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL	103
COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	34	5.1 ENERGIA	104
		5.2 ÁGUA	107
		5.3 PERDAS	110
		5.4 EFLUENTES	112
		5.5 RESÍDUOS	114
		ANEXO GRI	117

CAPÍTULO

01

Apresentação

- SOBRE O RELATÓRIO 06
- 1.1 MATERIALIDADE 10
- 1.2. MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO 12

SOBRE O RELATÓRIO

O relatório apresenta o desempenho econômico, social e ambiental da Cagece no ano de 2020 – de 1º de janeiro a 31 de dezembro – alinhado aos valores da Companhia e ao compromisso com a transparência, abordando os temas que possam causar impactos positivos e negativos para o negócio e para a sociedade. O ciclo de emissão deste relatório é anual. **[102-50 | 102-52]**

Por mais um ano, a Cagece reporta os resultados e desafios no Relatório de Sustentabilidade seguindo a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI), na versão *Standards* opção “Essencial” e com base nas diretrizes de relato integrado do *International Integrated Reporting Council* (IIRC) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). **[102-54]**

Este relatório também atende à demanda de transparência de dados do mercado de capitais. As informações reportadas abrangem toda a companhia (100% das Unidades de Negócio e de Serviço).

O Relatório de Sustentabilidade foi elaborado com o envolvimento ativo do Comitê de Sustentabilidade, formado por membros de diferentes áreas da Companhia, no reporte de informações e validação deste documento.

Todas as dúvidas podem ser esclarecidas pelo e-mail:

sustentabilidade@cagece.com.br
[102-53]

Para mais informações sobre nossas demonstrações financeiras acesse nosso Relatório de Administração

[102-45]



CAPITAIS IIRC E ODS

A conexão entre os capítulos, os capitais das diretrizes do IIRC e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas poderão ser observadas por meio dos ícones abaixo:



CAPITAL HUMANO

As competências, habilidades e experiência das pessoas e suas motivações para inovar.



CAPITAL NATURAL

Todos os recursos e processos renováveis e não renováveis que fornecem bens ou serviços que apoiam a prosperidade passada, presente e futura de uma organização.



CAPITAL FINANCEIRO

Conjunto de recursos que está disponível a uma organização para ser utilizado na produção de bens ou na prestação de serviços.



CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

Relacionamentos dentro e entre stakeholders, e a capacidade de compartilhar informações para melhorar o bem-estar individual e coletivo.



1.1 Materialidade

[102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-46]

Os temas abordados estão alinhados aos resultados obtidos na pesquisa realizada com nossos stakeholders em julho de 2020 para o Relatório de Sustentabilidade de 2019, na qual consultamos 254 stakeholders, entre eles: colaboradores (próprios e terceirizados); agências reguladoras; órgãos ambientais; sociedade; comunidade; universidades e institutos de pesquisa e de fomento para a Cagece no Ceará; Secretaria da Infraestrutura do Ceará, Secretaria das Cidades, Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), Secretaria de Recursos Hídricos do Ceará (SRH); conselho de administração; fundação de previdência da Cagece (Cageprev); órgão de defesa do consumidor no Ceará; bancos e agências de fomento e de desenvolvimento; auditores independentes; órgãos de gestão; parceiros privados (SPE); fornecedores estratégicos; clientes; e prefeituras.

Para o ciclo de 2020, a Cagece realizou a revisão da matriz de materialidade por meio de análise interna da relevância dos temas materiais e validação dos temas por stakeholders estratégicos para a Companhia.

Em relação ao relatório publicado em 2020 (ano-base 2019), os temas Efluentes e Resíduos, Gestão Ambiental; Estratégia para o clima; Fornecimento de Água, Coleta e Tratamento de Esgoto; Expansão no Abastecimento da Água; Consumo Sustentável de Água; Ecoeficiência Operacional; Qualidade e Tratamento da Água; Expansão da Coleta e Tratamento de Esgoto; Transparência e Responsabilidade; Governança corporativa; Emprego e Práticas Trabalhistas foram revisados e reestruturados para compor a nova materialidade da Cagece, alinhada a estratégia de negócio.

A partir dessa revisão, os novos temas propostos foram: Gestão Ambiental; Abastecimento da água tratada; Consumo sustentável; Coleta e tratamento de esgoto; Governança corporativa, transparência e responsabilidade; e Gestão de pessoas. As mudanças na estrutura/conteúdo e nas nomenclaturas decorrentes da análise dos índices de mercado financeiro quanto a inserção dos temas foi aprovada pelo Comitê de Sustentabilidade. [102-49] 102-51]

Os temas materiais foram cruzados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e Capitais que regem o IIRC, dando origem a nossa lista de temas materiais, que aponta quais temas e indicadores são relevantes para nossos públicos.



[103-1 | 102-46 | 102-47 | 102-49]

Temas 2020	Abrangência	Indicadores	ODS	Capitais
Desempenho econômico	Abrangência interna	GRI 201 (201-1, 201-3, 201-4)		\$
Abastecimento da água tratada	Abrangência interna e externa	GRI 303 (303-2, 303-4)		
Consumo sustentável	Abrangência interna e externa	GRI 201 (201-2); GRI 303 (303-1, 303-3, 303-5);		\$
Coleta e tratamento de esgoto	Abrangência interna e externa	GRI 303 (303-1; 303-2, 303-4)		
Relacionamento com a sociedade e comunidade	Abrangência externa	GRI 413 (413-1); GRI 413 (413-2)		
Gestão ambiental	Abrangência interna	GRI 201 (201-2); GRI 303 (303-2, 303-4); GRI 306 (306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5); GRI 307 (307-1); GRI 416 (416-1, 416-2)		
Governança corporativa, transparência e responsabilidade	Abrangência interna	GRI 102 (102-16, 102-17, 102-18); GRI 205 (205-1, 205-2, 205-3)		\$
Gestão de pessoas	Abrangência interna	GRI 102 (102-8, 102-41); GRI 401 (401-1, 401-2, 401-3); GRI 402 (402-1); GRI 403 (403-1 a 403-10); GRI 405 (405-1)		
Estratégia de mercado	Abrangência interna e externa	GRI 102 (102-14, 102-15)		\$
Compliance	Abrangência interna	GRI 102 (102-17); GRI 307 (307-1); GRI 419 (419-1)		\$

1.2 Mensagem da Administração

[102-14]

Iniciamos as atividades de 2020 com o tema sustentabilidade inserido na maioria das nossas pautas, o que é uma prática da Cagece. Atípico, porém, o ano que passou nos trouxe novos desafios, para além dos que são comuns ao setor do saneamento básico, sendo o maior deles a pandemia. Mesmo assim, em nenhum momento perdemos o foco. Adequamos nossas metas e intensificamos a biossegurança para quem bravamente permaneceu em campo. Além disso, readequamos o modo de trabalhar e nos reinventamos por meio de uma rotina nova de *home office*, para grande parte dos colaboradores. Foi intenso e desafiador, mas seguimos em frente. Um relato dos frutos de tudo isso está nesta publicação, que tem como um dos objetivos, o compromisso com a transparência. Assim, apresentamos em detalhes, os principais temas relacionados à sustentabilidade da Companhia, que tenham relevância para a sociedade, cientes de que o impacto das nossas ações permeia as esferas ambiental, social e econômica do Ceará e do país.

Cabe destacar que em 2020, ao passo em que oferecemos soluções sustentáveis para lidar com cada uma dessas áreas, vivenciamos também um momento de planejar e executar ações para mitigar os efeitos da pandemia junto aos nossos colaboradores e à população. Não esquecemos em nenhum momento da importância da sustentabilidade dentro da

“2020 foi um ano de transformação, de sobrevivência, de aprendizado. Tanto por conta da pandemia quanto pela estratégia de se enquadrar a um novo Marco Legal para pensar a perenidade da Companhia”.



Companhia e na execução de nossos serviços para os cearenses. Toda a Cagece, em especial o nosso Comitê de Sustentabilidade, esteve envolvida nesse processo. Vale lembrar que cada ação adotada para sermos ainda mais sustentáveis foi pautada nos valores da Companhia, como as competências, habilidades e motivações das pessoas para inovar. Além disso, um cuidadoso olhar para os recursos e processos renováveis sempre esteve presente nas pautas da Companhia. Não podemos esquecer ainda do momento de renovação e crescimento financeiro. Parte importante disso são as parcerias, especialmente diante dos desafios de universalização e do Novo Marco Legal. Por isso o capital financeiro, social e de relacionamento têm sido fundamentais em todas as partes do processo.

As ações assertivas da Companhia para alcançar a sustentabilidade também são detalhadas neste relatório. Dentre elas a preocupação com o reúso, investimento em energia solar, o envolvimento da Companhia em diversos conselhos e comitês de sustentabilidade, dentre outros. Foi um ano de marcos no que se refere à inovação. Entramos para o mercado de energia, evoluímos em eficiência energética e intensificamos as ações para o combate a perdas, aumentamos nossas coberturas de água e esgoto e investimos especialmente em obras fundamentais para um futuro de segurança hídrica no estado, como o Sistema Taquarão. Além disso, a licitação da Usina de Dessalinização foi finalizada, o que traz uma perspectiva promissora para os próximos anos no combate contra às secas do Ceará. Não à toa, nossas novas e atuais parcerias privadas têm sido estratégicas para o momento de crescimento da performance econômica que temos vivido, mesmo em meio aos desafios que se apresentam. Já começamos a colher os frutos de toda essa dedicação, mas ainda temos um longo caminho a percorrer. Sabemos que a eficiência em todo esse trabalho precisa continuar, cada vez mais. Importante lembrar que os colaboradores são os principais atores desse desenvolvimento. Acreditamos que as premiações recebidas pela Companhia como o “Melhores Lugares para se Trabalhar” ou primeiro lugar da Ouvidoria da Cagece no estado, refletem o compromisso do time. Isso é resultado de um ambiente de trabalho acolhedor, com boas experiências de aprendizado, crescimento pessoal e entrega de resultados estratégicos. É desse modo, por meio dos nossos valores e ações estratégicas, que olhamos para o futuro com esperança e continuamos com a missão de levar saúde e qualidade de vida para os cearenses. Para isso, continuaremos oferecendo nossas soluções em saneamento básico, todas pautadas na sustentabilidade ambiental, social e econômica, e assim, permaneceremos reconhecidos pela excelência na prestação dos serviços em todo o estado. Todos os dados apresentados aqui retratam nossas expectativas em oferecer sempre o melhor para população, e caminham lado a lado com o anseio por um amanhã melhor, sem pandemia. Boa leitura!

CAPÍTULO

02

Nossa Cagece

○ 2.1 PERFIL ORGANIZACIONAL	16
○ 2.2 PRODUTOS E SERVIÇOS	16
○ 2.3 ONDE ATUAMOS	17
○ 2.4 ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO	20
○ 2.5 RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	26
○ 2.6 PRINCIPAIS RESULTADOS	30
○ 2.7 PREMIAÇÕES	31
○ 2.8 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	32
○ 2.9 COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	34

2.1. Perfil Organizacional

A Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará está no mercado há 49 anos com a concessão para atuar em 152 dos 184 municípios do estado do Ceará. Foi criada pela Lei nº 9.499 de 20 de julho de 1971 e se constitui em uma empresa estatal de sociedade anônima de economia mista, com sede no município de Fortaleza, que tem por finalidade a prestação dos serviços de saneamento básico tanto de natureza pública quanto de natureza privada, podendo atuar em quaisquer atividades econômicas com relação direta ou indireta no setor e seus processos de operação e gestão, no Ceará, em outros estados da federação e no exterior.

[102-1 | 102-3 | 102-5]

2.2 Produtos e Serviços

A Cagece tem como principal atividade a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tendo como foco de atuação a captação, tratamento, adução e distribuição de água; a coleta, tratamento e destinação final de esgoto; e a realização de estudos, planejamento e elaboração de projetos e execução de obras de Sistemas de Abastecimento de água e Esgotamento Sanitário. Além disso, a Lei Estadual do Estado do Ceará nº 15.348, ampliou o escopo de atuação e permitiu incorporar às atividades, a geração e a comercialização de energia, derivada ou não do subproduto dos processos relacionados aos serviços de saneamento e a exploração de novas modelagens e tecnologias de serviços. [102-2]

2.3 Onde Atuamos

[102-4 | 102-6 | 102-7]

Presente em 82,6% dos municípios do Estado do Ceará, a Companhia atende cerca de 5,55 milhões de habitantes, sendo 99,29% da população abastecida com água tratada na capital e 97,79% no interior. O índice de cobertura com serviços de esgotamento sanitário no estado é de 44,69%, representando 2,73 milhões de pessoas atendidas em 75 municípios cearenses e 89 localidades. No interior, a cobertura de esgoto equivale a 27,92% e em Fortaleza, esse número se tornou mais representativo diante das últimas obras de esgotamento sanitário realizadas pela Companhia, Alcançando um índice de 66,64%. A Companhia fortalece o compromisso assumido na busca da universalização do abastecimento de água e do esgotamento sanitário em todo o estado.

Para garantir a operacionalização dos seus serviços, a Cagece dispõe de 15 Unidades de Negócios na capital e no interior, as quais recebem suporte administrativo das Unidades de Serviço. Há ainda, núcleos em 251 localidades com a finalidade de facilitar a aproximação da Companhia com os seus clientes.

Ligações Reais de Água: 1.925.311

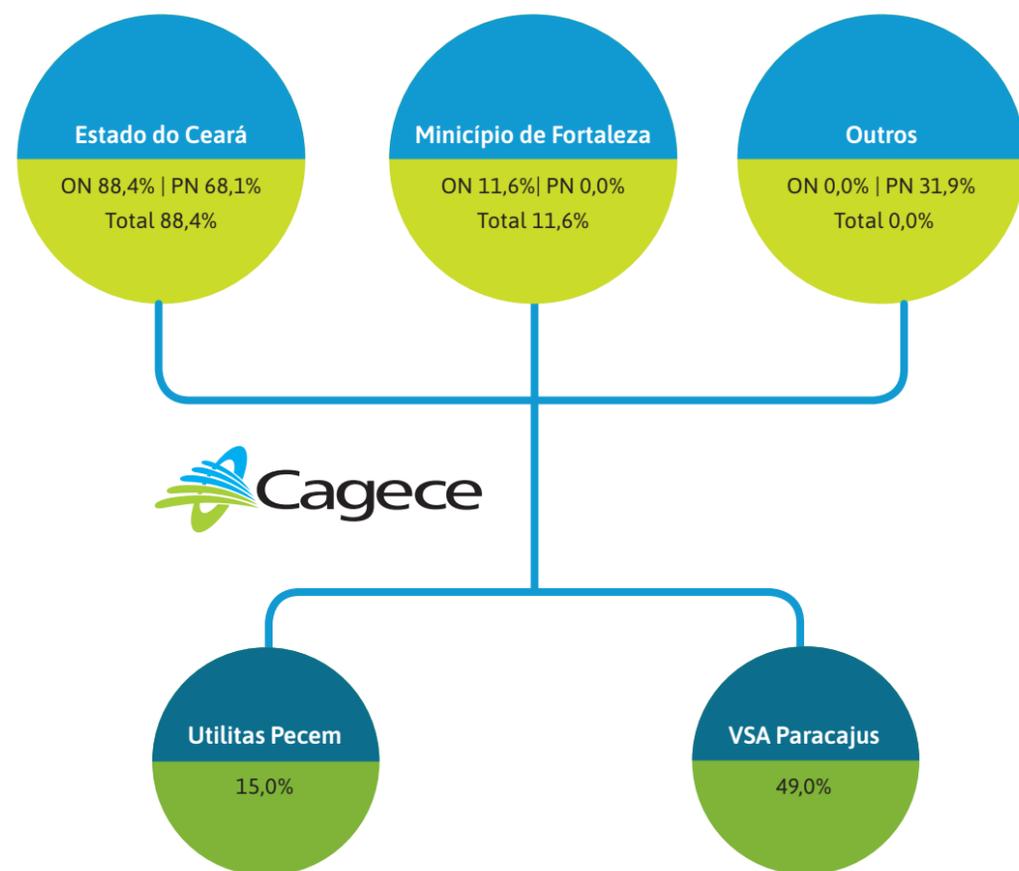


Ligações Reais de Esgoto: 739.396

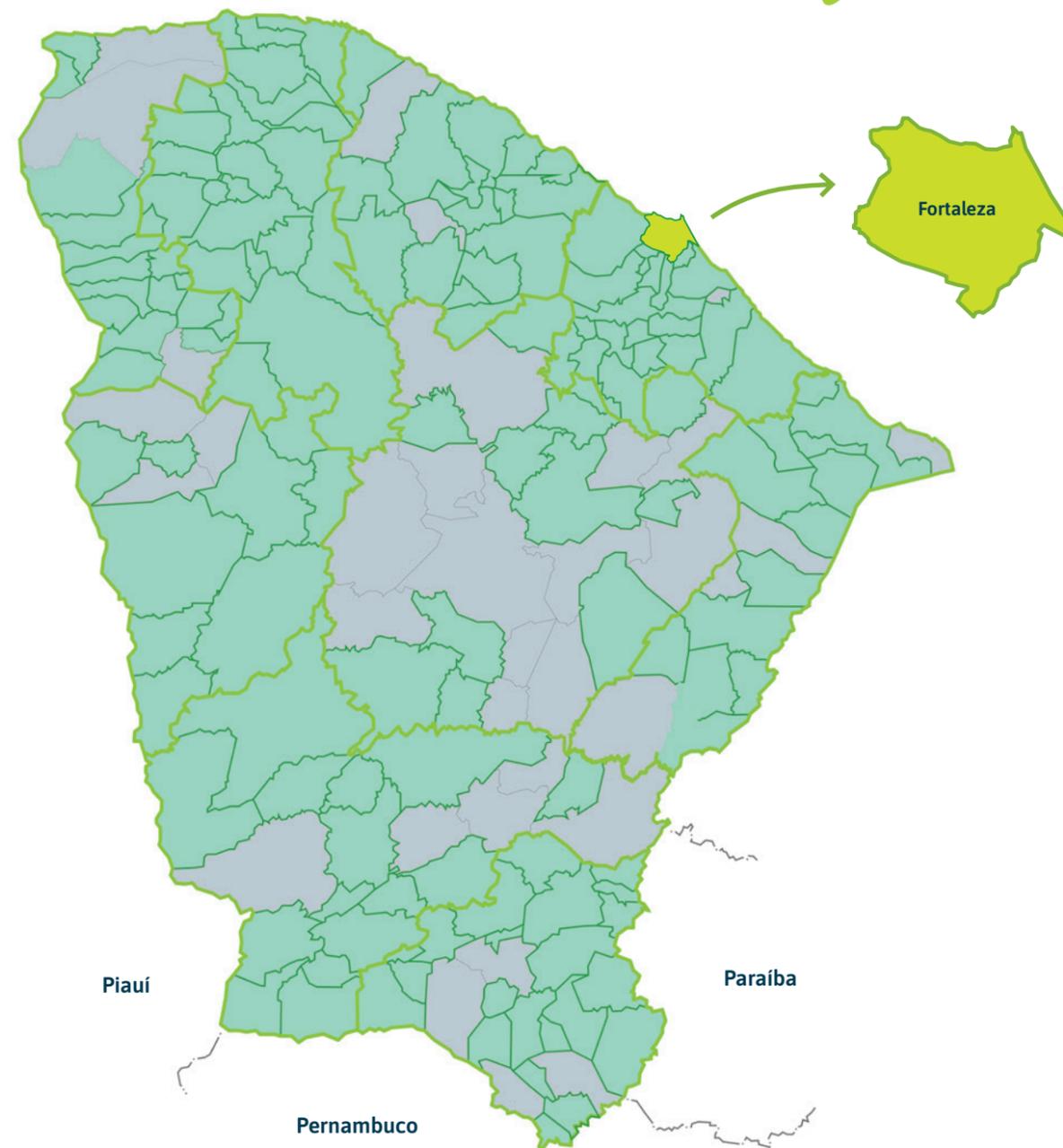


Desde 2000, a Cagece está inscrita na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), sob a categoria A, e submetida às suas instruções normativas. Na posição de 31 de dezembro de 2020, seu capital social é de R\$ 1.943.607 milhões (um bilhão, novecentos e quarenta e três milhões, seiscentos e sete mil), representado por 183.498.962 ações ordinárias nominativas e 56.887 preferenciais, distribuídas da seguinte forma:

Acionista	Nº de Ações ON	% de Ações ON	Nº de Ações PN	% Ações PN	% Ações Total
Estado do Ceará	162.158.299	88,37%	38.708	68,06%	88,36%
Municípios de Fortaleza	21.340.376	11,63%	-	0,00%	11,63%
Outros Acionistas	287	0,00016%	18.169	31,94%	0,0099%
Total	183.498.962	100%	56.877	100%	100%



Mapa de Concessões

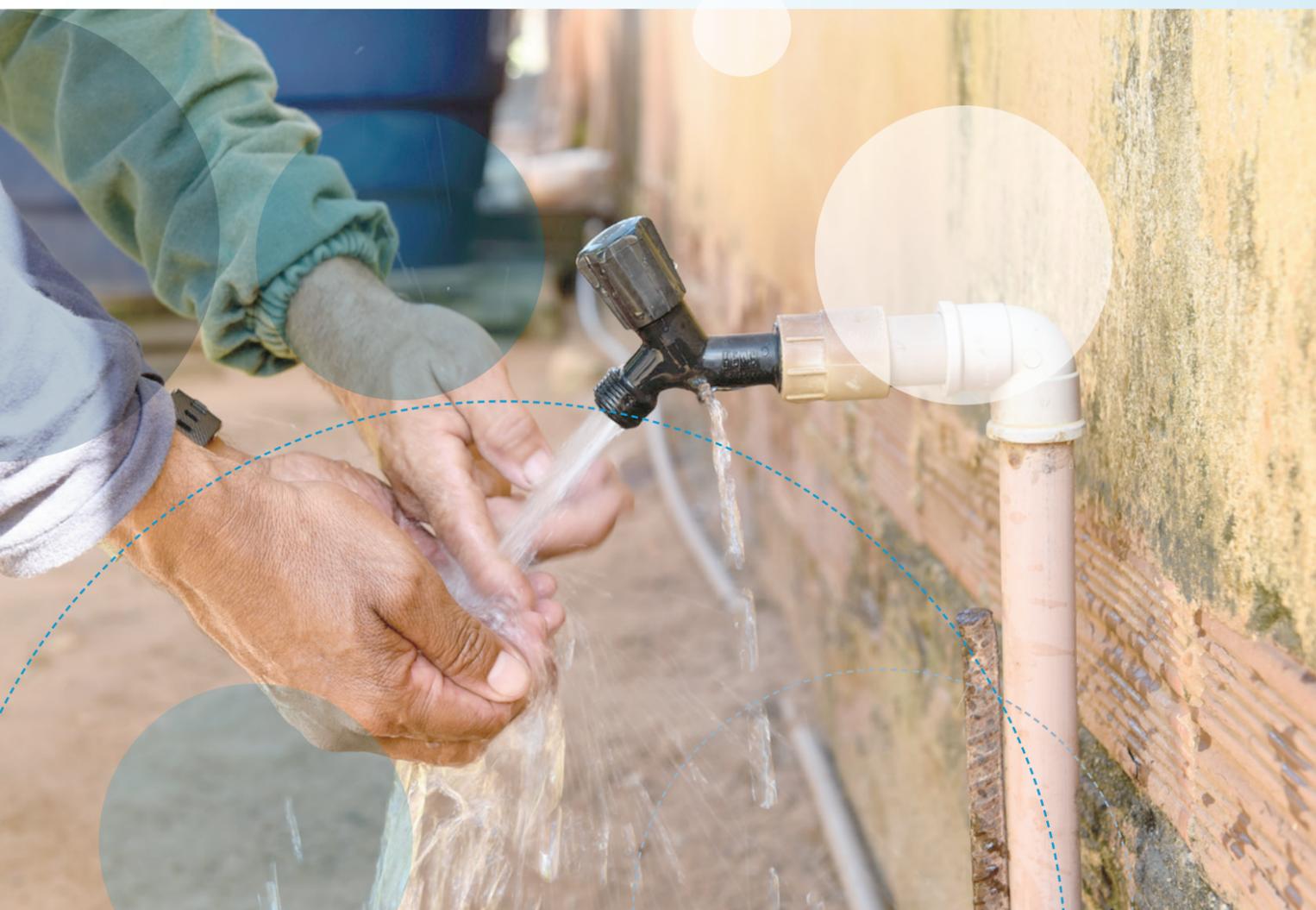


■ Municípios com atuação da Cagece
 ■ Municípios sem atuação da Cagece

2.4 Estratégia da Organização

O negócio da Cagece consiste em desenvolver soluções em saneamento básico, buscando identificar, desenvolver e aplicar tecnologias, processos, parcerias e modelos de gestão que propiciem a melhoria da prestação dos serviços e de seus resultados, a satisfação da população e de seus acionistas, de forma a reforçar seu reconhecimento como empresa de referência nacional no setor.

Desta forma, a Cagece atua constantemente para aumentar a satisfação de nossos clientes e colaboradores, melhorar a imagem institucional, assegurar a disponibilidade hídrica e ampliar o acesso e o nível de utilização dos serviços de água e esgoto, buscando sempre garantir a qualidade e a continuidade dos serviços prestados.



MISSÃO

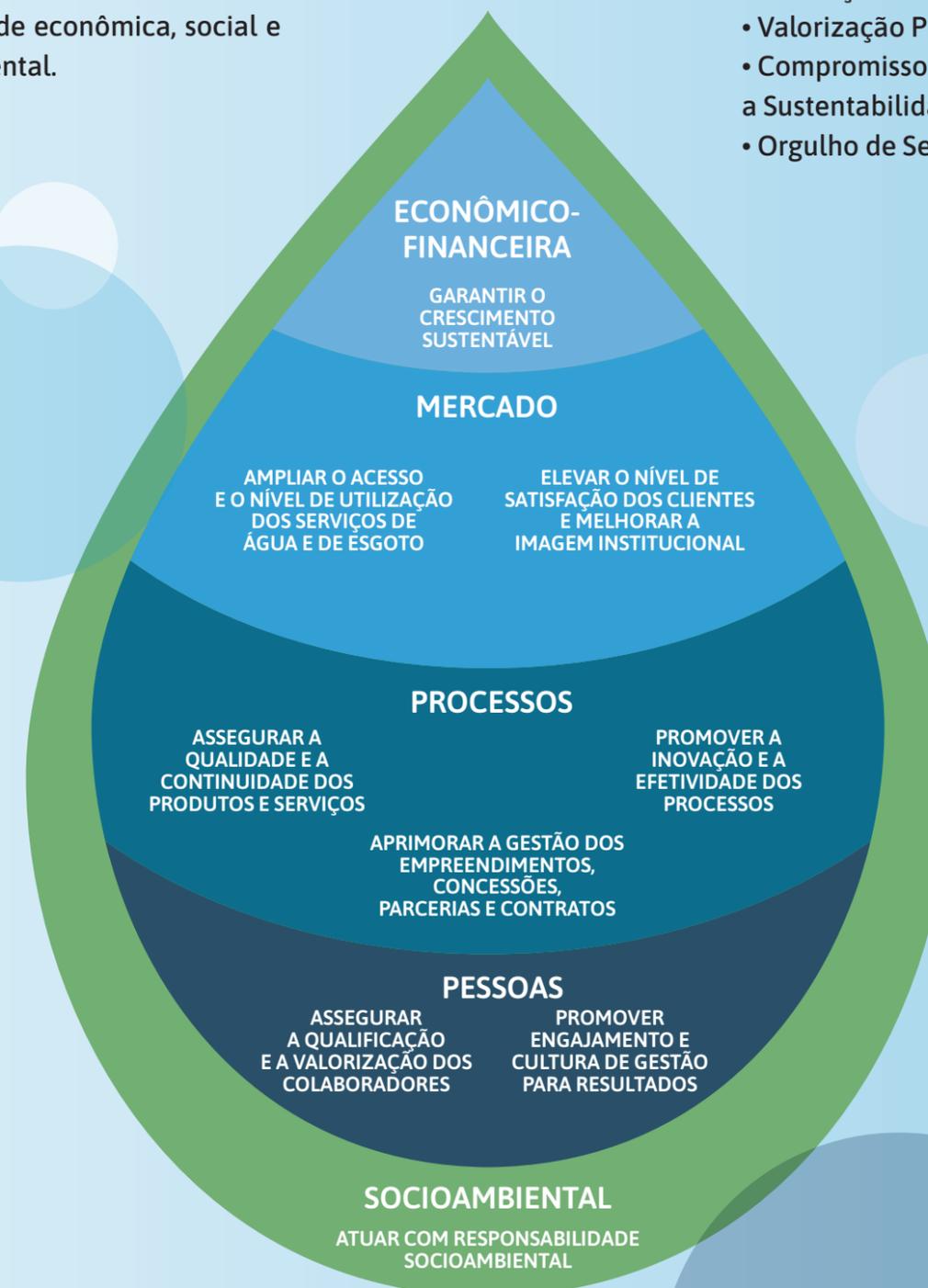
Contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida, provendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental.

VISÃO 2025

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

VALORES

- Inovação
- Respeito às Pessoas
- Ética e Transparência
- Satisfação do Cliente
- Valorização Profissional
- Compromisso com a Sustentabilidade
- Orgulho de Ser Cagece



MODELO DE NEGÓCIO 2020

A Cagece

- 49 anos de história
- Está presente em 152 dos 184 municípios do Estado do Ceará
- Sede localizada em Fortaleza - CE
- Tem por finalidade a prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto
- Equipe com mais de 5.500 colaboradores (1.201 próprios e 4.298 terceirizados)
- Estrutura física com 152 ETAs, 339 ETEs e EEE.
- 15 unidades de Negócio

NOSSOS RECURSOS

Capital Financeiro

- Investimentos R\$ 256,6 milhões
- Receita Líquida R\$ 1.453,0 milhões
- Despesas de Exploração R\$ 1.228,9 milhões
- Dívida Bruta R\$ 420.161 mil

Capital Natural

- Água consumida 429.643.725,17 m³.
- Energia 870.483,46 TJ

Capital Humano

- 1.287 Mulheres e 4.248 homens

Capital Social e de relacionamento

- 1.925.311 ligações reais de água
- 739.396 ligações reais de esgoto
- 7.000 fornecedores ativos

PRODUTOS E SERVIÇOS

- Abastecimento de água tratada 
- Coleta e tratamento de esgoto 

STAKEHOLDERS IMPACTADOS

- Estado
- Clientes
- Colaboradores
- Órgãos Reguladores
- Fornecedores
- Sociedade Civil

GERAÇÃO DE VALOR

Capital Financeiro

- Lucro líquido R\$ 134,6 milhões
- EBITDA R\$ 367,6 milhões
- Margem EBITDA 25,3%

Capital Natural

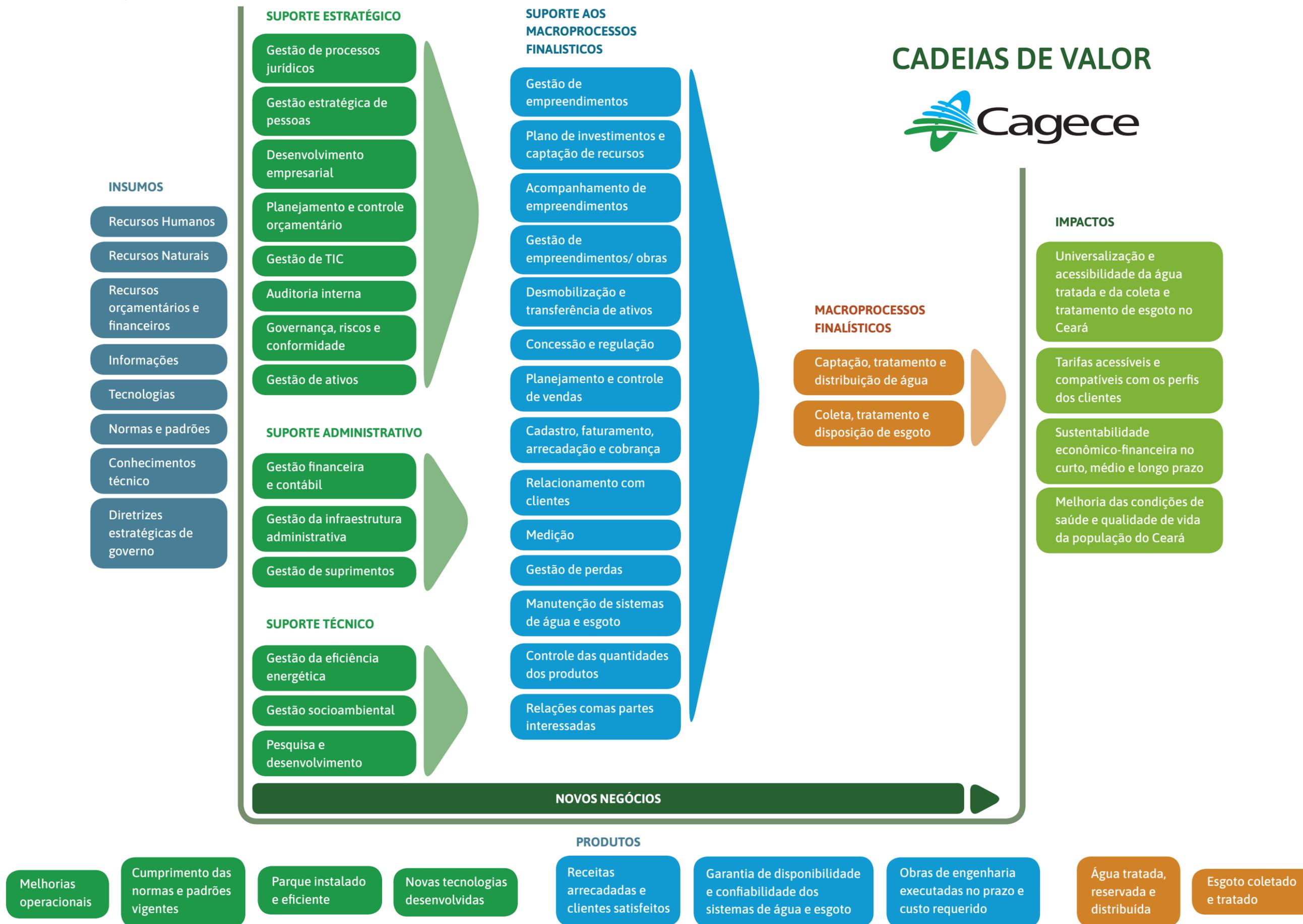
- 109.433,66 KWh Energia Solar
- 14.849.971,71 m³ Água de reúso

Capital Humano

- 54.940 horas de treinamento
- 86,1% satisfação dos colaboradores

Capital Social e de relacionamento

- 98,44% do Estado coberto pelos serviços de abastecimento de água
- 44,69% do Estado coberto pelos serviços de esgotamento sanitário.
- Tratamento de esgoto para 100% do esgoto coletado
- 9 projetos sociais desenvolvidos
- 74,1 % Satisfação do Cliente Externo



2.5 Relacionamento com Fornecedores

[102-9 | 102-10]

O relacionamento com fornecedores é pautado pelos valores que norteiam a atuação da Companhia e no atendimento aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, no respeito ao princípio da isonomia entre os fornecedores, na realização de transações comerciais de forma a atender as exigências da legislação vigente e na disponibilização de informações precisas para melhorar a qualidade dos produtos e/ou serviços.

Os processos de planejamento e aquisição de materiais são regidos pela Lei Federal de Responsabilidade das Estatais - Lei de nº. 13.303/2016 e pelos Decretos Estaduais do Governo do Estado do Ceará. Além das legislações externas, obedecem às diretrizes previstas no Código de Conduta e Integridade (CCI) da Cagece e são normatizados internamente pelo Regulamento de Licitações e Contratos (RLC), aprovado em 2018 na 457ª reunião do Conselho de Administração.

Os procedimentos de aquisição de materiais e equipamentos estão publicados em www.seplag.ce.gov.br, página gerenciadora de todas as licitações do Estado, sendo também amplamente divulgados e realizados por meio de processos licitatórios, geridos pela Gerência de Suprimentos (Gesup), com acompanhamento da Procuradoria Geral do Estado do Ceará (PGE) e a Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag).

Para incentivar a contratação de micro e pequenas empresas, a Cagece segue o decreto federal nº 8.538/2015, que regulamenta tratamento diferenciado para microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP), dentre outros. Assim, promove a participação desse grupo de fornecedores em suas licitações para a aquisição de bens com valores até R\$ 80 mil ou,

em caso de valores acima disso, destina cota de 25% da licitação para a disputa desse público. No tocante ao contingente de fornecimento de materiais, foram investidos R\$ 15.687.597,95 nas contratações de Micro Empresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), correspondendo a 16,25% do total das contratações de distribuidores.

Ademais, com o intuito de fomentar o desenvolvimento de fornecedores locais, com a prioridade de contratação de microempresas e empresas de pequeno porte sediadas local ou regionalmente, até o limite de dez por cento do melhor preço válido, seguimos os termos do art. 48, §3º, Lei Complementar de nº 123/06 e art. 9º, II, Decreto de nº 8.538/15, atendidos os requisitos previstos.

Tendo em vista o padrão de qualidade e a diversidade de serviços indispensáveis à continuidade do seu negócio, a Cagece mantém uma base de fornecedores diversa com mais de 7 mil fornecedores cadastrados e ativos que variam entre empresas de construção, distribuidores de materiais, consultores, gráficas, empresas de serviço de mão de obra terceirizada, entre outros.

Os que possuem maior representatividade na empresa são, respectivamente:

Fornecedores Cagece	Custo 2020 (R\$ mil)
Fornecedor de Água Bruta	R\$ 73.310,7
Fornecimento de Energia Elétrica	R\$ 126.221,2
Fornecedores de cessão de mão de obra terceirizada	R\$ 244.728,5
Prestação de serviços para realização de ampliação de sistemas, melhorias operacionais, reforma de imóveis, manutenções de sistemas, serviços de limpeza e higienização dos sistemas	R\$ 216.381,8
Materiais de almoxarifado e equipamentos	R\$ 96.517,1
Materiais para Tratamento de água e esgoto	R\$ 29.433,2

Com a gestão da cadeia de fornecedores estruturada e amparada pela legislação, a Cagece, por meio da Gerência de Suprimentos (Gesup) colocou-se ao longo de todo o ano à inteira disposição dos seus clientes internos e fornecedores, para que juntos pudessem traçar estratégias a fim de atender à necessidade específica de cada área e prosseguir com o atingimento das metas setoriais e corporativas de universalização, com foco no atendimento ao cliente final, bem como, na busca do alcance da missão e visão organizacionais.



A Cagece possui também o Regulamento de Conformidade Técnica de Materiais e Equipamentos, documento que estabelece os requisitos técnicos de pré-qualificação dos seus fornecedores, disponível em:



No ano de 2020, as aquisições de materiais de almoxarifado e equipamentos realizadas pela Cagece somaram R\$ 96.517.077,99 (noventa e seis milhões, quinhentos e dezessete mil e setenta e sete reais e noventa e nove centavos), por meio de dispensas de licitação, inexigibilidade, cotações eletrônicas e pregão eletrônico.

A fim de aumentar a capacidade de armazenamento do Hipoclorito de Cálcio (hipocal) de forma segura, produto indispensável para o tratamento de água, a Cagece investiu mais de R\$ 100 mil com recursos próprios na construção de um novo galpão que garantisse os critérios de temperatura, umidade e isolamento do produto, tendo em vista se tratar de um material reagente. Com isso, conseguiu-se triplicar a capacidade de armazenamento do produto, garantindo o fornecimento do material de forma imediata às Estações de Tratamento de Água, que consomem em média 50 TN /mês de hipocal granulado e 11 TN /mês de hipocal tablete.



Desafios no cenário de pandemia

A pandemia de Covid-19 afetou de forma intensa o andamento de diversos setores econômicos, havendo aumento nos preços de produtos variados, escassez de materiais no mercado e, nos momentos nos quais foram implantadas normas de isolamento social rígido, fechamento de atividades apontadas como não essenciais nos principais estados do país, acarretando a diminuição de mão de obra ativa e atrasos na entrega de produtos. Diante desse cenário, a Cagece precisou se readaptar e estreitar ainda mais o seu relacionamento com fornecedores para não ficar desabastecida de materiais críticos ao seu funcionamento, dada a essencialidade do seu negócio.

Entre os desafios e mudanças repentinas neste contexto, está a escassez da matéria-prima PVC - polímero de adição policloreto de vinila. Em sua forma rígida, é usado principalmente em dutos e tubos para água e esgoto, material ideal para as mais diversas aplicações e cuja escassez atingiu o mercado nacional neste período pandêmico, impactando diretamente as aquisições realizadas pela Cagece. A oferta desse produto ficou reduzida em virtude do decréscimo de mão de obra disponível, da paralisação de setores industriais e da preferência dos fornecedores pela exportação devido à alta do dólar. Vinculado a este último fator, teve-se também o aumento generalizado dos preços de outros materiais importantes à operação do setor de saneamento, tendo em vista que a política de preços de vários destes itens segue as cotações internacionais e o mercado de câmbio.



2.6 Principais Resultados

ECONÔMICO

Crescimento da Receita Bruta em 3,5% mesmo no cenário adverso de 2020; Investimentos de R\$ 256,6 milhões na implantação, ampliação e melhorias de sistemas de água e esgotamento sanitário;

SOCIAL

Investimentos em ações para prevenção e combate à propagação do Covid-19 com os colaboradores e a sociedade:

- Pesquisa interna avaliou em 94,7% de efetividade das ações implementadas pela Comissão de Crise, instituída para atuar durante a pandemia;
- Isenções de tarifas e suspensão da tarifa de contingência para todos os segmentos de clientes com valor estimado em R\$ 100 milhões;
- Instalação de 30 pias e containers (vestiários) para a higienização das pessoas em vulnerabilidade social nas ruas de Fortaleza e alguns municípios do estado;

AMBIENTAL

A Cagece ingressou no Mercado Livre de energia, o que promoveu uma economia de mais de R\$ 2,6 milhões, representando uma redução de 9,9% no custo de energia em duas unidades: ETA Gavião e ETA Oeste;



2.7 Premiações

As premiações recebidas pela Cagece são em reconhecimento ao cuidadoso trabalho de planejamento, gestão e intervenções que a Companhia busca disseminar e incorporar em todos os colaboradores, visando a excelência na prestação de serviço e no cuidado com as pessoas.

Há alguns anos, a Companhia se destaca nacionalmente em diferentes cenários como uma empresa que preza por um ambiente de trabalho acolhedor, com boas experiências de aprendizado, crescimento pessoal e entrega de resultados estratégicos.

“A Companhia ficou entre as três melhores empresas colocadas no ranking da categoria de “Serviços Públicos”, destacando-se em cinco áreas de atuação: sustentabilidade financeira (3º lugar), recursos humanos (2º lugar), inovação e qualidade (3º lugar), responsabilidade social (2º lugar) e governança corporativa (3º lugar).”

Em 2020, a Cagece foi premiada pela sua excelência em gestão, recebendo o Prêmio Isto É – As melhores da Dinheiro 2020, uma das principais premiações empresariais do País, reconhecendo a atuação de empresas nacionais e multinacionais com melhor desempenho nas áreas da gestão corporativa. A Companhia ficou entre as três melhores empresas colocadas no ranking da categoria de “Serviços Públicos”, destacando-se em cinco áreas de atuação: sustentabilidade financeira (3º lugar), recursos humanos (2º lugar), inovação e qualidade (3º lugar), responsabilidade social (2º lugar) e governança corporativa (3º lugar).

Como indicativo do quão engajada no fortalecimento do seu quadro de colaboradores para o alcance de sua missão institucional, a Companhia se destacou em suas práticas de gestão de pessoas e clima organizacional, sendo eleita como um dos Lugares Incríveis para Trabalhar 2020 e certificada em Qualidade no Ambiente de Trabalho pelo Atmosfera FIA.

Pelo 5º ano consecutivo, a Ouvidoria da Cagece foi reconhecida como a de melhor desempenho no Estado. A Ouvidoria concorreu na categoria acima de 1000 manifestações, enfrentando 12 concorrentes diretos. Para a premiação, foram considerados critérios de resolubilidade das manifestações; boas práticas de ouvidoria/control social; índice de satisfação dos usuários; relatório setorial; participação nas reuniões da rede de fomento ao controle social; e identificação visual e divulgação dos contatos.

Anualmente, é realizado pelo Governo do Estado do Ceará uma Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria, onde em 2020 a Ouvidoria da Cagece atingiu 83,45% de usuários satisfeitos.



2.8 Satisfação dos Clientes

O indicador corporativo “Índice de Satisfação dos Clientes Externos” é mensurado por pesquisa de satisfação com os clientes a fim de acompanhar o nível de excelência na prestação de serviços da Companhia à população cearense, estando diretamente atrelado ao planejamento estratégico da Cagece.

A pesquisa é uma ferramenta de suma importância, pois seu resultado atua como diretriz na articulação e na implantação de melhorias de processos para um relacionamento satisfatório e eficaz com seus *stakeholders* externos, além de possibilitar também o dimensionamento dos investimentos. A aplicação da pesquisa é uma prática da Companhia desde 2017 e, em 2020, foi direcionada a 106 municípios operados pela Cagece.

Para o ano de 2020, a meta estabelecida foi de 76%, sendo atingida em 74,1%. O resultado próximo ao esperado indica que a melhoria deve ser contínua. Em um ano significativamente peculiar, este resultado foi considerado satisfatório, pois comparado a 2019, demonstra que a percepção do cliente quanto aos serviços oferecidos pela Cagece e em todos os demais quesitos avaliados melhorou em 1,8 ponto percentual.

Também é aplicada uma pesquisa com os clientes das lojas de atendimento para medir a satisfação com o atendimento, cuja meta era de 95% e o resultado foi de 97,5% em 2020.



COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

[102-12 | 102-13]

Diagnóstico Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis

O desempenho em sustentabilidade e responsabilidade social da companhia é acompanhado por meio do autodiagnóstico dos indicadores Ethos, abrangendo as dimensões Governança e Gestão, Visão Estratégica, Ambiental e Social. A Cagece é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social desde 2011 e utiliza o autodiagnóstico como ferramenta de gestão para aferir o quanto as práticas socioambientais e de responsabilidade social estão incorporadas em seu negócio. A cada ano, percebe-se uma evolução neste indicador, mas o desafio é constante, pois além de manter as práticas vigentes, há o compromisso de melhoria. Para o ano de 2020 a nota atingida foi de 6,8 numa escala de 0 a 10 e a Companhia definiu como meta atingir o desempenho de 7,4 em 2021.

Sistema de Gestão Ambiental / ISO 14.001

A Cagece possui uma política ambiental que fornece as diretrizes para a implantação do Sistema de Gestão Ambiental em alguns processos, em preparação para adquirir o certificado ISO 14.001. Além disso, fomenta diversas ações alinhadas às diretrizes ambientais no âmbito federal, estadual e municipal especificamente na observância ao arcabouço normativo que envolve o setor de saneamento

Mitigação de Gases do Efeito Estufa

A Cagece desenvolveu a Planta solar fotovoltaica, no intuito de priorizar energia limpa e renovável e ainda reduzir custos de consumo de energia elétrica em suas instalações.

Com a ação de aproveitamento da luz solar, a Cagece também contribui para a redução do desmatamento e da emissão de CO₂. A redução da emissão de CO₂, em 2020, foi equivalente à redução do desmatamento na ordem de 6.018 árvores salvas, à redução de 43.773,46 kg de carvão e à não emissão de 109,1 toneladas de CO₂.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Desde 2016, a Cagece aderiu ao compromisso de contribuir para o atingimento dos ODS propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU). A companhia tem colaborado principalmente no ODS 06 – Água Potável e Saneamento, que busca garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos. Em 2020, foi finalizado o diagnóstico das contribuições e afinidades da Cagece com cada um dos ODS, observando sua identidade, seus projetos e ações. O diagnóstico gerou um resultado situacional da Companhia em relação aos ODS e recomendou a implementação de boas práticas para os próximos anos.

Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P)

O programa existe desde 2010 e é composto por representantes de áreas estratégicas da Companhia que criam e acompanham ações nos eixos temáticos referentes ao uso Responsável dos Recursos Naturais e ao Gerenciamento de Resíduos Sólidos. A coordenação dessas ações visa incorporar junto aos colaboradores do setor público boas práticas ambientais.

Prêmio FIEC por Desempenho Ambiental

Cagece concorreu, em 2020, em duas modalidades, Produção mais Limpa e Reúso de Água, com três projetos e está entre os finalistas. Devido a pandemia do novo Coronavírus ainda não foram eleitos os vencedores de cada categoria.

Os projetos inscritos foram:

- A prática da Compostagem do Lodo da ETA Jaburu como instrumento de Sustentabilidade;
- A prática do reúso da Estação de Tratamento de Água – ETA Oeste como exemplo de Sustentabilidade no Semiárido;
- Planta Solar Cagece.

Buscando participar do desenvolvimento de projetos e ações voltados para sustentabilidade, auxiliar na preservação de Áreas de Proteção Ambiental e propor melhorias para área de meio ambiente no nosso estado, a Cagece participa, como membro, dos seguintes Conselhos e Comitês:

- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES)
- Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (AESBE)
- Comitê de Bacias Hidrográficas
- Comitê de Convivência com o Semiárido
- Comitê Estadual da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica
- Comitê Gestor da Comissão Técnica do Programa Selo Município Verde (PSMV)
- Conselho Estadual dos Recursos Hídricos (CONERH)
- Conselho Estadual do Meio Ambiente
- Conselho Municipal de Meio Ambiente
- Conselho Gestor da Área de Relevante Interesse Ecológico do Sítio Curió
- Conselho Gestor do Parque Estadual do Cocó
- Conselho Gestor da APA da Serra de Baturité
- Conselho Gestor da APA do Rio Pacoti
- Conselho Gestor do Corredor Ecológico do Rio Pacoti
- Conselho Gestor da APA Dunas da Lagoinha
- Conselho Gestor da APA do Estuário do Rio Curu
- Conselho Gestor da APA do Parque Botânico do Ceará
- Conselho Gestor da APA do Rio Ceará
- Conselho Gestor da APA das Dunas de Paracuru
- Conselho Gestor da APA do Estuário do Rio Mundaú
- Conselho Gestor do Periquito da Cara Suja
- Comitê Estadual da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica
- Grupo de Trabalho que trata sobre Reflorestamento, Florestamento e Educação Ambiental
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.
- Unidades de Conservação do Estado do Ceará



CAPÍTULO

03

Governança Corporativa

- 3.1 ESTRUTURA GOVERNANÇA CORPORATIVA 39
- 3.2 GESTÃO DE RISCOS 40
- 3.3 RISCOS REGULATÓRIOS 42
- 3.4 ÉTICA E INTEGRIDADE 42
- 3.5 COMBATE À CORRUPÇÃO 49
- 3.6 PERFORMANCE ECONÔMICA 50

Capitais do IIRC



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Cagece está sujeita a legislação, regulação e fiscalização dos órgãos setoriais e regras aplicadas à empresa de controle estatal. Na consolidação dessa estrutura de governança, a Companhia manteve atualizado o Regulamento de Licitação e Contratos, criado em 2018, e os treinamentos para os administradores e membros do Conselho Fiscal sobre temas ligados à integridade e à Governança Corporativa.

Nos últimos três anos, foram adotadas mudanças na estrutura organizacional visando a melhoria da governança corporativa e estabelecendo melhores práticas alinhadas às estratégias e valores da Companhia, em conformidade às novas exigências legais, tais como a adequação à Lei Federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que entrou em vigor em agosto de 2020, destacando-se como principais ações:

- Implementação de requisitos de elegibilidade para os membros do Conselho Fiscal e Conselho de Administração, por meio do Comitê de Elegibilidade;
- Criação e revisão do Regulamento de Licitação e Contratação da Cagece;
- Estabelecimento do Comitê de Auditoria Estatutário (COAUD);
- Criação e revisão das políticas previstas na Lei Federal nº 13.303/2016;
- Revisão do Código de Conduta e Integridade da Cagece;
- Implementação da Metodologia da Gestão de Riscos;
- Elaboração do Programa de Integridade e criação do Comitê de Conformidade;
- Criação da Diretoria Financeira e de Relação com Investidores.

3.1 Estrutura Governança Corporativa

[102-18]

A estrutura de governança da Cagece é composta por: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Elegibilidade, Comitê de Auditoria Estatutário e pela Diretoria Executiva.

O Conselho de Administração é formado por sete membros, com mandato unificado de dois anos, permitida, no máximo três reconduções consecutivas. Em atendimento à Lei Federal nº 13.303/16, dentre os conselheiros, quatro são representantes do acionista majoritário, um deles é membro independente eleito pelos acionistas minoritários e é assegurada a participação de um representante dos colaboradores, com mandato coincidente com os demais conselheiros. O Diretor-Presidente da Companhia integra o Conselho de Administração, mas a ele não é permitido ocupar a posição de Presidente deste órgão. Com reuniões mensais, o Conselho de Administração tem como função a definição das políticas e diretrizes gerais, assim como a avaliação dos projetos propostos pela Diretoria Executiva e a atenção aos resultados alcançados.

A indicação dos candidatos a membro do Conselho de Administração é feita pelos acionistas, controladores e minoritários sendo a partir das indicações dos candidatos, a avaliação feita com base nos requisitos definidos na Política de Indicação, pelo Comitê de Elegibilidade.

O Comitê de Auditoria Estatutário é o órgão que realiza o assessoramento do Conselho de Administração. Este é composto por três membros independentes e, de acordo com a legislação aplicada e com o Estatuto Social, um deles deve ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

O Conselho Fiscal é formado por cinco membros e suplentes em igual número, eleitos em Assembleia Geral e com mandato de um ano sendo suas prerrogativas, deveres e responsabilidades previstas na Lei Federal nº 6.404/76, onde se destaca a análise de balancetes e demonstrações financeiras elaboradas pela Companhia.

A Diretoria Executiva é composta por sete membros com mandato unificado de dois anos, permitida, no máximo, três reconduções consecutivas. Todos os indicados para ocupar a Diretoria Executiva são definidos pelo Governador do Estado do Ceará.

A forma, condução e responsabilidades do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria Estatutário e da Diretoria Executiva estão definidas no regimento interno de cada órgão e no Estatuto Social, acessível no site da Companhia e no canal relação de investidores, disponível em <https://ri.cagece.com.br/>



A Política de Indicação da Cagece poderá ser consultada pelo Portal Cagece



Acesse nosso canal de relação com investidores



Melhores práticas de Governança

A Cagece está em busca constante pela melhoria do nível de Governança comprometendo-se em reforçar todo o sistema de governança, com a revisão e a implantação de políticas e práticas alinhadas às boas práticas de mercado.

No ano de 2020 foi realizado um Diagnóstico do nível de maturidade da Governança e da adequação das Demonstrações Financeiras ao BRGAAP/IFRS. O trabalho resultou no Diagnóstico de Governança Corporativa que qualificou a Cagece com nível de sólido pela métrica utilizada com base no Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa. Cientes da necessidade de avançar em um ambiente cada vez mais competitivo no mercado de saneamento, almejamos em 2021, alcançar o nível avançado, considerado ótimo para as empresas de capital aberto. Dessa forma, o Conselho de Administração tem acompanhado o resultado das ações resultantes do Diagnóstico, em busca de atingir o nível avançado. Ao final de 2020, foram atendidas 14 das 56 ações recomendadas.

Gestão de Riscos

[102-11 | 102-15]

A Companhia possui uma estrutura de processos e políticas alinhadas às melhores práticas de governança corporativa e tendências nacionais mantendo uma estrutura de gestão de riscos corporativa para antever os cenários que possam causar impactos aos objetivos estratégicos e a sustentabilidade dos nossos negócios. [102-15]

Desde 2019, a Cagece vem desenvolvendo o Programa de Disseminação da Metodologia de Gestão de Riscos, Controles Internos e Processos que tem como objetivo a internalização, por parte dos gestores e colaboradores, dos conhecimentos necessários ao desenvolvimento das atividades relativas à gestão de processos e de riscos. A meta do programa é atingir 100% dos processos da Companhia com riscos gerenciados até 2024.

A gestão de riscos é orientada pela Política de Gestão de Riscos Corporativa, aderente ao Framework do COSO ERM (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission Enterprise Risk Management*) e à norma da ABNT ISO 31.000:2009 – Gestão de Riscos, a qual pode ser acessada pelo website da Companhia. A Política, aprovada pelo Conselho

de Administração, foi elaborada em 2018 e revisada em 2020 pela área de Governança, Riscos e Conformidade vinculada ao Diretor-Presidente. Seu principal objetivo é estabelecer princípios, diretrizes e competências a serem observadas no processo de gestão de riscos corporativos, de forma a assegurar a identificação, avaliação, priorização, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos do negócio com o propósito de contribuir para a sustentabilidade da Companhia e apoiar os processos decisórios.

Para auxiliar a estrutura, a Companhia conta com um Comitê de Gestão de Riscos Corporativos, responsável por atualizar a política e o mapeamento dos principais riscos. Em 2020, foi revisado e atualizado o Dicionário de Riscos que é o documento complementar à Política de Gestão de Riscos de forma a facilitar a gestão do processo.

Os riscos identificados são mensurados com relação aos impactos econômicos, ambientais e sociais e as probabilidades de ocorrência e, em seguida, avaliados e priorizados com o objetivo de implementar ações preventivas e reativas, levando em consideração os desafios e oportunidades que possam afetar as operações da Companhia. A avaliação dos riscos subsidiará as decisões para ações mitigatórias exigidas devendo os de maior criticidade serem acompanhados pela Diretoria e Comitê de Auditoria Estatutário.

As categorias de riscos definidas na Companhia são quatro: estratégico, financeiro, operacional e legal. Os fatores de risco que podem afetar os negócios da Companhia, estão descritos no item 4.1 do Formulário de Referência 2020, disponível no Portal Cagece (www.cagece.com.br). [102-15]



3.3

Riscos Regulatórios

Os contratos nos municípios em que a Companhia atua contemplam prazos de 20 a 36 anos. Nos últimos dois anos foram renovados 46 contratos, com vencimentos entre 25 e 34 anos, equivalente a 85,83% das receitas operacionais da Cagece, já alinhados à regulação do Novo Marco Legal do Saneamento. Com isso, a Companhia garante a continuidade da operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e estabilidade em suas receitas.

Portfólio com Contratos de Longo Prazo, Forte Crescimento e Cenário de Baixo Risco para a Cagece

MUNICÍPIO	REGIÃO ¹	INÍCIO	TÉRMINO	% RECEITA CAGECE ²
Fortaleza	RMF	2019	2054	55,66%
Maracanaú	RMF	2018	2048	5,10%
Caucaia	RMF	2019	2055	4,58%
Juazeiro do Norte	RMC	2020	2050	4,27%
Itapipoca	Itapipoca	2019	2046	1,14%
Demais 147 Contratos	—	2009	—	29,24%

Fonte: Informações da Companhia

¹ RMF – Região Metropolitana de Fortaleza
RMC – Região Metropolitana do Cariri

² Dados do 12M20 – Ponderado pelo % de receita

.....> 31 Anos de Duração Média até o término dos contratos

3.4

Ética e Integridade

[102-16 | 102-17]

A Cagece implementou ações e procedimentos voltados para prevenção, detecção e remediação de condutas antiéticas, fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública por meio de seu Código de Conduta e Integridade, aprovado em 2018 e atualmente passando por um processo de revisão. A elaboração do Código contou com a participação da Comissão Setorial de Ética Pública da Cagece, dos diversos colaboradores da Companhia, bem como da Diretoria Executiva.

Adicionalmente, nos termos do Estatuto Social da Cagece, compete ao Conselho de Administração discutir, aprovar e monitorar decisões envolvendo o Código de Conduta e Integridade, conforme artigo 18, inciso I, da Lei nº13.303, de 30 de junho de 2016.

O Código de Conduta e Integridade é aplicável a todas as partes interessadas, administradores e colaboradores da Companhia, evidenciando

“A Cagece implementou ações e procedimentos voltados para prevenção, detecção e remediação de condutas antiéticas, fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública por meio de seu Código de Conduta e Integridade, aprovado em 2018 e atualmente passando por um processo de revisão.”

as condutas a serem adotadas e vedadas nesses relacionamentos. O documento destaca os sete valores institucionais, sendo: inovação, respeito às pessoas, ética e transparência, satisfação do cliente, valorização profissional, compromisso com a sustentabilidade e orgulho de ser Cagece. Veja mais detalhes sobre o Código de Conduta e Integridade no website.

Sistematicamente, a Comissão Setorial de Ética Pública e a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade da Cagece promovem campanhas de conscientização ética e anticorrupção, utilizando vários meios de comunicação como WhatsApp corporativo, aplicativo institucional Minha Cagece, e-mail, intranet, internet e mural. Com o objetivo de alcançar todos os colaboradores e fornecedores são utilizadas diversas ferramentas de comunicação social para a disseminação do Código de Conduta e Integridade (CCI). Esse importante documento, que tem por objetivo orientar e apresentar as diretrizes acerca da conduta profissional de cada um dos colaboradores e administradores no exercício de suas funções, foi adaptado para uma versão lúdica a fim de facilitar a internalização do conteúdo e estimular a leitura por todos os colaboradores. Além disso, foi implantado o Termo de Lido e Aceito ao CCI, em que todos os colaboradores e fornecedores são orientados a ler e assinar um termo de compromisso com o Código. Essa prática tem por objetivo o controle do nível de acesso ao conteúdo por parte dos colaboradores e a ampliação da disseminação em todas as áreas da Cagece.

O CCI está disponibilizado no aplicativo Minha Cagece, de acesso exclusivo aos empregados, e na intranet. Com relação aos fornecedores, além do acesso ao CCI no website da Cagece, é exigido a assinatura virtual de um Termo de Compromisso, em que o fornecedor se compromete a respeitar o conteúdo do CCI, bem como se responsabiliza sobre a autenticidade da documentação apresentada para contratação.

O monitoramento do funcionamento dos mecanismos e procedimentos internos de integridade são de competência da Comissão Setorial de Ética Pública (CSEP). A cada dois anos, a revisão do Código de Conduta e Integridade é conduzida pela CSEP, assim como os normativos, as práticas e os procedimentos relacionados às temáticas de integridade são revisadas pela Coordenadoria de Conformidade, vinculada a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade com base, inclusive, em normativos externos e boas práticas de mercado, diante de adoção de novas medidas ou complementação das já existentes. Os normativos supracitados possuem periodicidade de revisão programada em sistema, que emite workflows informando sobre o prazo. Após revisão, a Diretoria Executiva da Cagece analisa e aprova.

É designada à CSEP o papel de desenvolver ações para a promoção da consciência ética profissional do corpo funcional e diretivo, bem como de nossos fornecedores de serviços e insumos. É de responsabilidade desta Comissão zelar pelo cumprimento dos princípios e normas éticas, orientadores da conduta profissional, atuar também de maneira preventiva, de forma a evitar os desvios das condutas recomendadas ao ambiente de trabalho.



Qualquer cidadão pode ter acesso ao CCI da Cagece no website, sessão Governança Corporativa



Ouvidoria

A Ouvidoria da Cagece tem como objetivo representar os interesses dos clientes perante a Companhia, ouvindo o mercado e os colaboradores internos. Como missão, visa contribuir para a melhoria contínua dos serviços da Companhia, estabelecendo um canal de comunicação efetiva com seus clientes, buscando o atendimento às reivindicações geradas pelo exercício de sua cidadania e, conseqüentemente, à sua satisfação e à busca da qualidade na prestação dos serviços.

Com o advento das leis 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e a lei nacional nº 13.726 de 08 de outubro de 2018, Lei da Desburocratização, as ouvidorias públicas passam a ter a competência reconhecida expressamente para atuar na defesa dos direitos dos usuários, pois se tornaram o principal canal de entrada das manifestações de 2ª instância, espaço de controle e participação social atuando na interface entre Sociedade Civil e Estado.

Diante de um cenário de pandemia, um número reduzido de manifestações e todo um processo de adaptação a um novo contexto de incertezas e imprecisões, a Ouvidoria da Cagece trabalhou continuamente em seu propósito e em sua visão de futuro de ser reconhecida pela sociedade e pelos órgãos de controle interno pelos serviços prestados em prol do direito à cidadania.

Como consequência dessa busca de atender os anseios da sociedade, com qualidade e agilidade, em 2020 a Ouvidoria repetiu o feito de ser reconhecida como a melhor na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, na Categoria Tipo 3 (ouvidorias com mais de 1.000 demandas anuais), assim como aconteceu nos anos de 2016 a 2019. Este já é o quinto ano consecutivo de premiação. Esse reconhecimento teve sua primeira menção em 2013, sendo que nos anos subsequentes (2014 e 2015), a Cagece esteve entre as três primeiras colocações.

A Ouvidoria da Companhia obteve destaque dentre as dez participantes dessa categoria por responder a todos os questionamentos em tempo hábil, com resposta de qualidade, apresentando soluções e promovendo um diálogo constante com a sociedade.

A Ouvidoria possui um indicador denominado “Índice de Atendimento no prazo das Demandas enviadas à Ouvidoria”, possibilitando o acompanhamento dos resultados e o gerenciamento sistemático das manifestações recebidas. Esse indicador é monitorado mensalmente e tem por objetivo atender às demandas dos cidadãos dentro dos prazos estipulados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), pelas agências reguladoras (Arce e ACFOR) e pelos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procon).



Com o intuito de promover melhorias contínuas no processo de atendimento e com o objetivo de fortalecer ainda mais o relacionamento e o envolvimento com as áreas internas da Companhia, durante o ano de relato, a Ouvidoria realizou visitas virtuais em todas as Unidades de Negócio, apresentando dados de ouvidoria, enfatizando sobre a prestação de um serviço de qualidade, com respostas céleres e efetivas e ressaltando as leis de acesso à informação, código de defesa do usuário dos serviços públicos, desburocratização, dentre outros.

Ainda em 2020, foi dado início ao projeto Agente Ouvid, objetivando capacitar todos os colaboradores que prestam atendimento ao público e/ou trabalham com as demandas de Ouvidoria nas áreas internas (unidades de negócio, a priori).

A divulgação da Ouvidoria segue em todas as lojas de atendimento, nos núcleos do interior do Estado, no site oficial da Companhia, nos folders de distribuição, na fixação de cartazes e em ambientes públicos da Cagece. Essa transparência esclarece o papel da ouvidoria, as formas de acesso ao atendimento e quando o cliente deve procurar esse canal.

O canal de denúncias mais utilizado pelos usuários é o site da ouvidoria do Estado “Ceará Transparente” – canal externo governamental para acatamento de denúncias (endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria>).

Em 2020, a Ouvidoria da Cagece recebeu 23.683 manifestações. Destas, 15.144 foram oriundas do sistema Ceará Transparente, das quais 1.067 foram referentes à solicitação de retirada de vazamentos de água em via pública, o que representou, aproximadamente, um total de 7,05% de todas as manifestações recebidas por esse canal.

Os demais assuntos foram:

- falta de água, com 3.351 manifestações (1º lugar – 22,13% das demandas);
- insatisfação com os serviços prestados pelo órgão com 3.325 manifestações (2ª posição – 21,96%); fatura da Cagece, com 2.745 manifestações (3º lugar – 18,13%); desobstrução da rede de esgoto com 1.440 manifestações (4ª posição – 9,51%) e em 5º lugar descumprimento de prazos de serviços com 1.410 (9,31% das demandas).

No Sistema Ceará Transparente, o cidadão, ao receber resposta da sua manifestação, é convidado a responder uma pesquisa de satisfação dos usuários da ouvidoria. Em 2020, a Ouvidoria da Cagece obteve 83,45% de satisfação dos seus usuários, com uma amostra de 2.062 pesquisas respondidas, o que representou 13,62% do total dos manifestantes que utilizaram a ouvidoria.

Todas as demandas do Ceará transparente têm um prazo de resposta de 15 dias corridos, podendo ser prorrogadas por igual período. A Ouvidoria da Cagece atendeu as demandas desse processo com o prazo médio de 5 dias úteis em 2020.

As denúncias também podem ser recebidas pelo telefone da Ouvidoria da Cagece (055 85 3101-1918) ou de forma presencial no endereço: Av. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Bairro Vila União – Fortaleza-CE, de segunda a sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h; Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – telefone 155 (ligação gratuita), de segunda a sexta-feira, das 8h às 20 horas, por meio de e-mail (grupo.csep@cagece.com.br) ou carta lacrada e direcionada e/ou presencialmente à Comissão Setorial de Ética Pública da Cagece e abertura de processo no Sistema de Protocolo da Companhia.

Outras áreas da Companhia responsáveis pela apuração de denúncias, além da Comissão Setorial de Ética Pública (CSEP), são: a Auditoria Interna e a Comissão Permanente de Disciplina (CPD), de acordo com suas diversas naturezas. Cabe também a Ouvidoria Interna, realizar uma apuração preliminar, distribuir para as áreas descritas acima, de acordo com a temática e criticidade do assunto, e informar o resultado da apuração ao denunciante.

Conforme previsto no Código de Conduta e Integridade da Companhia, à Comissão Permanente de Disciplina caberá, por determinação da Diretoria da Presidência, a apuração da ação disciplinar decorrente de violações ao referido código. O processo de natureza disciplinar adotado pela Cagece é o Processo Administrativo Disciplinar (PAD), que tem como objetivo apuração de faltas leves passíveis de Advertência; de faltas médias passíveis de Suspensão ou Destituição de cargo em comissão ou função gratificada e de faltas graves passíveis de Demissão por justa causa.

Em 2020, a CSEP recebeu 35 denúncias, com 21 concluídas a sua apuração, sendo 6 identificadas como descumprimento aos normativos de conduta e integridade e 15 consideradas sem elementos concretos para apuração dos fatos ou denúncias sem fundamento.

Nas denúncias com infração ao CCI, verificou-se as seguintes situações: tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho, abuso de autoridade, nepotismo, exercício de atividade profissional antiética.

“As denúncias também poderão ser recebidas pelo telefone da Ouvidoria da Cagece (055 85 3101-1918) ou de forma presencial no endereço: Av. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Bairro Vila União – Fortaleza-CE, de segunda a sexta das 8h às 12h e das 13h às 17h.”



ATENDIMENTO CAGECE 2020

1. Atendimento presencial que ocorre nas lojas de atendimento, cuja localização pode ser consultada no Portal Cagece. Foram realizados 592.453 atendimentos nas 20 lojas, sendo 153.575 realizados de forma virtual (via e-mail), devido ao acometimento da pandemia Covid 19.
 2. Atendimento presencial nos Núcleos dos municípios. No ano de 2020, a Cagece registrou 378.339 atendimentos por estes canais.
 3. Atendimento telefônico, por meio da Central de Atendimento (0800 275 0195), que funciona 24 horas todos os dias do ano. Foram realizados 2.653.302 atendimentos no ano de 2020; correspondendo a 137% a mais do que o ano de 2019.
 4. Atendimento virtual, por meio da Assistente Virtual Gesse (Site e CageceApp), em que o cliente pode tratar de:
 - Religação
 - Conserto de vazamento
 - Segunda via de fatura
 - Reclamação de falta de água
 - Verificação de consumo
 - Deslocamento de hidrômetro
 - Desobstrução de esgoto
 - Fatura Digital
 - Histórico de pagamentos
 - Parcelamento
 - Alteração de titularidade
 - Consultar padrão do imóvel
- Em 2020, foram realizados 1.197.925 atendimentos;
5. Pré-atendimento em Órgãos de Defesa do Consumidor, com atendentes comerciais no Decon Estadual, Decon Maracanaú e 11º Juizado Especial, para negociação com os clientes e evitar que registrem reclamações junto a estes órgãos; Foram 4.338 atendimentos realizados



3.5 Combate à Corrupção

[103-2 | 103-3 | 205-2]

Visando o aprimoramento de uma gestão profissional consolidada e que segue elevados critérios éticos de conduta, em 2020, a Companhia adotou um conjunto de medidas alinhadas aos requisitos de governança do mercado de capitais e de iniciativas que assegurassem à adequação à Lei nº 13.303/2016, que regulamenta a atividade econômica das empresas públicas, sociedades de economia mista e subsidiárias.

Comprometida com a conformidade e a ética, a Cagece investiu na melhoria de suas estruturas internas para assegurar os mais altos padrões na condução de seus negócios.

Foi aprovado, no final de 2020, a criação do Comitê de Conformidade com o compromisso de aprovar o Programa de Integridade, que sistematiza medidas anticorrupção previstas pela Lei nº 12.846/2013 e detalhados nos artigos 41 do Decreto Federal nº 8.420/2015.

O Programa de Integridade está estruturado com base na legislação e em parâmetros de referência, tais como os guias da Controladoria Geral da União (CGU) e do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), além das legislações pertinentes.

As medidas implantadas ocorreram de forma paralela aos demais processos como a disseminação ou comunicação de informações sobre políticas de combate à corrupção e a capacitação dos colaboradores por meio de treinamentos periódicos e de campanhas sobre os temas de integridade.

Ao longo de 2020, 27 membros do órgão de governança receberam treinamento do Código de Conduta e Integridade atingindo um percentual de 90% de treinados entre conselheiros e membros de comitês de auditoria. Entre os colaboradores foram 201 pessoas capacitadas em treinamentos sobre Ética e Corrupção que ocorreram de forma virtual, seguindo protocolos orientados pelo Comitê de Crises da Cagece em virtude da pandemia.

Além disso, em 2020, a Cagece participou de eventos relacionados a temas de Auditoria e Governança, tal como o 15º Encontro de Profissionais de Governança, Auditoria e Compliance das Organizações Públicas, de forma virtual assim como a comunicação ocorrida em dezembro de 2020, para a realização da 1ª Semana de Combate à Corrupção com abordagem de definições e orientações aos colaboradores e parceiros de negócio sobre conflito de interesses, recebimento de presentes, suborno, entre outros temas que envolvem integridade.

“Comprometida com a conformidade e a ética, a Cagece investiu na melhoria de suas estruturas internas para assegurar os mais altos padrões na condução de seus negócios.”

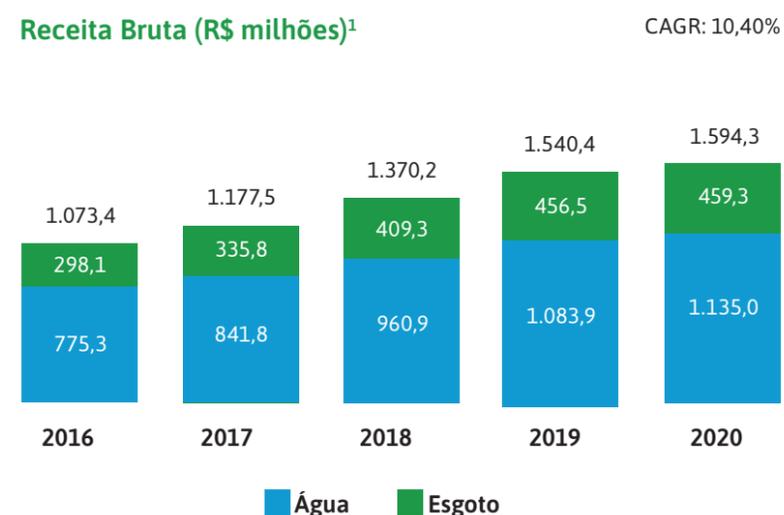


3.6 Performance Econômica

[103-2 | 103-3 | 201-1 | 201-2 | 201-4]

Em 2020, a Receita Bruta da Companhia atingiu o montante de R\$ 1,6 bilhões. No comparativo entre 2019 e 2020, a Receita Bruta apresentou um crescimento de 3,5%, decorrente dos efeitos de aumento de volume faturado e tarifa média.

Evolução Receita Bruta nos últimos cinco anos



¹ As Receitas de Construção foram desconsideradas.

Com relação a Receita Líquida, em 2020, a Cagece atingiu R\$ 1,45 bilhão, 3,9% superior ao ano passado, conforme apresentado no gráfico abaixo.

Evolução Receita Líquida nos últimos cinco anos



Investimentos

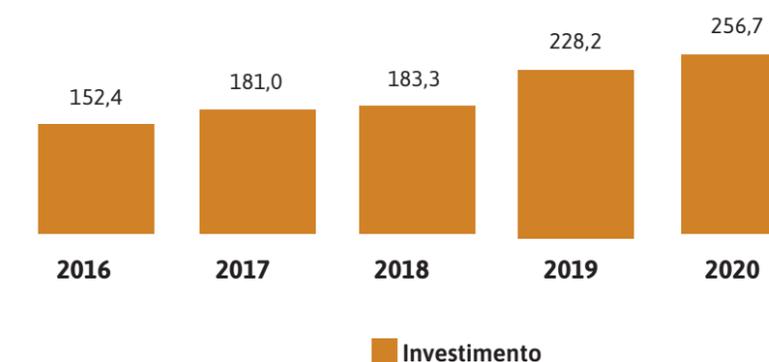
Em 2020, o total investido pela Companhia foi de R\$ 256,6 milhões. Destacam-se, obras de implantação, ampliação e melhorias de sistemas de água e esgotamento sanitário. Desse total, R\$ 166,4 milhões foram com recursos próprios, R\$ 44,2 milhões com recursos onerosos oriundos de contratos de empréstimos (BNDES, BNB e Caixa Econômica Federal) e R\$ 46 milhões com recursos não onerosos (Tesouros da União e Estado).

No montante, já estão incluídos os valores referentes às obrigações especiais, que representam os ativos físicos constituídos a partir dos recursos oriundos da tarifa de contingência (R\$ 27,6 milhões) e dos recursos não onerosos da Cagece.

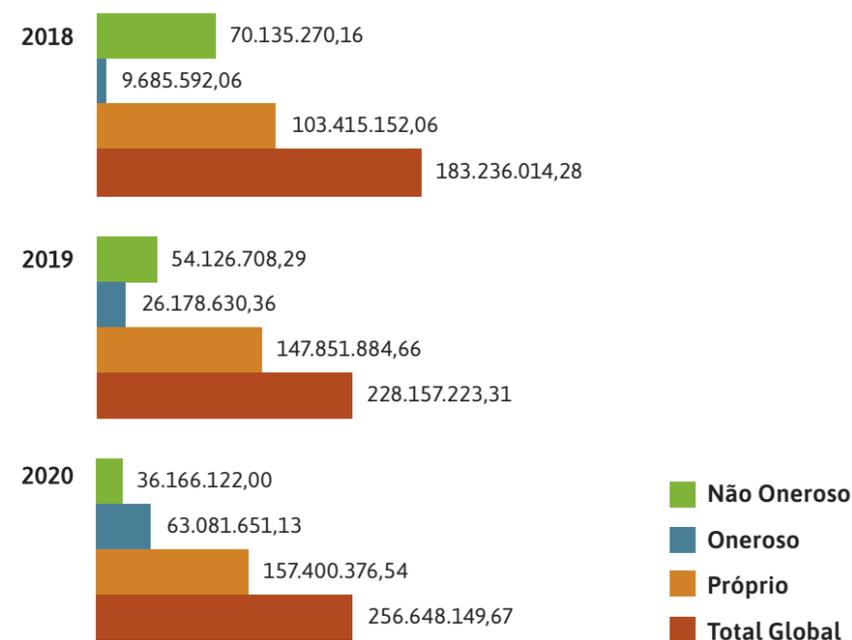
Detalhamento de Investimentos (em R\$ mil)	2019	2020
ÁGUA	145.418	144.431
Expansão	142.235	141.275
Melhoria	3.182	3.156
ESGOTO	65.649	99.062
Expansão	58.858	41.029
Melhoria	6.791	58.033
ÁGUA/ ESGOTO	15.963	6.229
Expansão	15.963	6.143
Melhoria	0	86
GESTÃO	1.128	6.926
TOTAL	228.158	256.647

Evolução dos Investimentos nos últimos cinco anos

Evolução total dos investimentos (R\$ milhões)



O gráfico abaixo apresenta um detalhamento da origem dos recursos utilizados nos investimentos durante o ano de 2020. [201-1]



Durante o ano, a Companhia manteve seu compromisso com a busca pela universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Gradualmente, os índices de cobertura desses serviços estão sendo elevados, por meio de um processo efetivo de planejamento dos investimentos de curto, médio e longo prazos, considerando as necessidades das unidades de negócio e buscando atender as metas previstas nos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) e requerimentos do Novo Marco Legal.

Em 2020, a Cagece assinou as contratações de financiamentos junto ao Banco do Nordeste e à Caixa Econômica Federal para promover o investimento em esgotamento sanitário e abastecimento d'água. O montante a ser investido de R\$ 447 milhões com obras em Fortaleza e outros quatro municípios irá beneficiar cerca de três milhões de cearenses. A perspectiva é que a capital cearense deverá chegar a 74% de cobertura de esgotamento sanitário até 2022.

Para o período de 2021 a 2025, o Plano de Investimento da Cagece contempla os investimentos com recursos oriundos de fontes externas, financiamentos ou repasses dos Governos Federal e Estadual e recursos próprios, além dos recursos provenientes da tarifa de contingência.

CAPEX 2021-2025	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
CAPEX ONEROSO	447	752	842	547	301	2.889
Expansão	144	289	586	391	205	1.615
Água	38	93	156	32	1	320
Esgoto	106	196	430	359	204	1.295
Melhorias operacionais	225	403	240	146	90	1.104
Água	133	237	200	137	90	797
Esgoto	92	166	40	9	0	307
Gestão/Imobilizado	78	60	16	10	6	170
CAPEX NÃO ONEROSO	159	73	31	12	3	278
CAPEX TOTAL	606	825	873	559	304	3.167

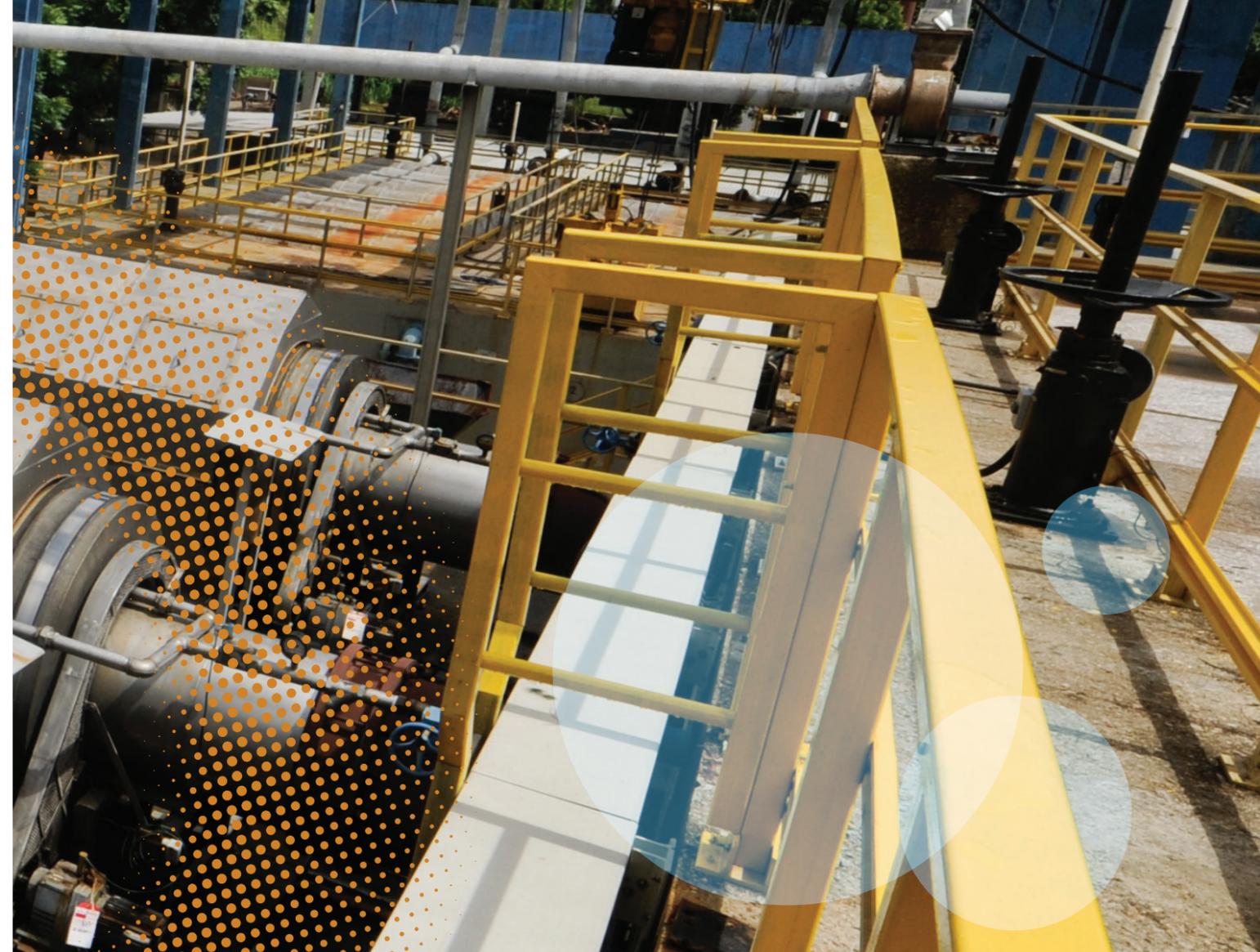
“Diante do cenário de escassez hídrica, mantido em 2020, a Cagece intensificou trabalhos relacionados às ações de combate a perdas de água e segurança hídrica de modo a mitigar os efeitos da estiagem prolongada.”

- Dentre os investimentos previstos, destacam-se os seguintes:
- Ampliação e Melhorias dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgoto de Maracanaú;
 - Interligação do SAA Taquarão aos SAA de Maranguape e de Maracanaú;
 - Ampliação do Sistema Adutor da Ibiapaba – Ramal Sul, na Unidade de Negócio da Bacia da Serra da Ibiapaba;
 - Ampliação e Melhorias da Estação Elevatória da Praia do Futuro (EEEEPF2);
 - Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Fortaleza – Bacias do Cocó – Sub-bacias CD4, CE4, CE5 e CE6;
 - Ampliação do SES em Fortaleza/CE - implantação da ETE Cocó e de esgotamento sanitário nas sub-bacias CE-7, CE-8 e CE-9;
 - Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Fortaleza – Bacias do Cocó – Sub-bacias CD1, CD2 e CD3 (Meta 2);
 - Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Santana do Cariri, Massapê, Tianguá, Horizonte, Itaitinga, Tauá, Viçosa do Ceará, Maranguape, Cariré, Pacoti, Jijoca de Jericoacoara, Caucaia, Eusébio, São Benedito e Aquiraz.
 - Implantação de Distritos de Medição e Controle (DMC) em Fortaleza, Juazeiro do Norte, Bela Cruz, Jijoca de Jericoacoara, Tauá, Quixadá, Itapiuna, Aracati, Caucaia, Paraipaba, Pacatuba, Eusébio, Horizonte, Maranguape, Aquiraz, Crateús, Barbalha, Missão Velha, São Benedito;
 - Implantação de projeto de redução de perdas em sistemas de distribuição de água operados pela CAGECE;
 - Ampliação do sistema integrado de abastecimento de água dos municípios de Horizonte, Pacajus e Chorozinho.

Investimento em Segurança hídrica

Os projetos de segurança hídrica e redução de perdas compõem o plano de aplicação da tarifa de contingência, cuja aprovação é submetida às agências reguladoras. A Cagece faz o acompanhamento da utilização dos recursos dessa tarifa através do Comitê interno, instituído desde 2016.

Diante do cenário de escassez hídrica, mantido em 2020, a Cagece intensificou trabalhos relacionados às ações de combate a perdas de água e segurança hídrica de modo a mitigar os efeitos da estiagem prolongada. Os recursos provenientes da Tarifa Contingência possibilitaram realizar no âmbito de Fortaleza e Região Metropolitana desembolsos em 2020 na ordem de R\$ 27,6 milhões em ações de segurança hídrica, como desapropriação de terreno para a planta de dessalinização, produtos químicos para tratamento da água de lavagem dos filtros da ETA Gavião, melhorias do sistema integrado de água de Horizonte, Pacajus e Chorozinho, implantação do SAA nas localidades de Machuca e Jacundá (Aquiraz), melhorias no SAA da localidade de Tapera (Aquiraz), entre outras ações.



Além disso, foram investidos R\$ 35,1 milhões em ações de combate as perdas de água, especificamente no combate à fraude, identificação e retirada de vazamentos, aquisição e substituição de hidrômetros, instalação de DMC, macromedidores e outras ações.

Dessalinização de Água Marinha

Em 2020, o processo licitatório para construção da Planta de Dessalinização de Água Marinha foi finalizado e o vencedor foi o consórcio Águas de Fortaleza, liderado pela empresa Marquise, com a participação da empresa PB Construções e a espanhola Anbegoa Água. Na sequência, serão executadas etapas pré-construtivas de detalhamento de projeto, elaboração de EIA/RIMA e obtenção de licença ambiental prévia e de instalação.

Esse projeto objetiva aumentar a garantia hídrica e diversificar as fontes de água de abastecimento da região metropolitana de Fortaleza, oferecendo melhores condições à Cagece de enfrentar a atual crise hídrica e futuras estiagens. [201-2]

Reservatório Taquarão

Com investimento de R\$ 184 milhões e localizado na serra da Taquara, em Caucaia, o reservatório Taquarão trará mais segurança hídrica para Fortaleza, Caucaia, Maracanaú e Maranguape, garantindo maior capacidade de reserva de água. Cerca de 1,7 milhão de pessoas serão beneficiadas com essa obra, que está em fase final de execução.

Apoio a Segurança Hídrica

O Projeto de Apoio à Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública, firmado entre o Governo do Estado do Ceará e o Banco Mundial, é da ordem de US\$ 174,85 milhões. O valor do financiamento é de US\$ 139,88 milhões e a contrapartida estimada para o governo do Estado é de US\$ 34,97 milhões. Vale destacar que três componentes principais fazem parte do projeto:

- Componente 1 | Projeto Malha D'Água (Banabuiú – Sertão Central) - visa a ampliar a segurança hídrica, otimizar os custos operacionais, de logística, ambientais e regulatórios com a garantia de condições qualitativas e quantitativas de fornecimento de água. [102-11]
- Componente 2 | Projeto de Redução de perdas de água - possui o objetivo de melhorar a eficiência do serviço de abastecimento de água em Fortaleza com foco na instalação de Distritos de Medição e Controle (DMCs) em seus setores hidráulicos. Os níveis mais baixos de perdas esperados deverão aumentar a disponibilidade de água para outros clientes do sistema.
- Componente 3 | Projeto voltado para o fortalecimento da gestão do setor público, beneficiando órgãos de assessoria e de controle do Estado.

Universalização e melhorias operacionais nas regiões metropolitanas de Fortaleza e do Cariri

Em 2020 a Cagece iniciou a Modelagem do Projeto de Universalização e Melhorias Operacionais na Região Metropolitana de Fortaleza e do Cariri. Nessa fase, o BNDES deverá estruturar o modelo de negócios apresentado ao Governo do Estado do Ceará sob designação de "Parceria Público-Privada (PPP)", delegando ao operador privado os serviços de coleta, tratamento, transporte e disposição final de esgotos. Esta etapa compreende ainda a modelagem econômico-financeira, indicadores de desempenho, caderno de encargos e insumos para elaboração dos PMSBs.

A licitação para contratação da Companhia deverá ocorrer no final do ano 2021 e a assinatura do contrato no segundo semestre de 2022.

Tais ações são imprescindíveis para viabilizar o desenvolvimento dos municípios inseridos nas regiões metropolitanas de Fortaleza e do Cariri.

“Em 2020 a Cagece iniciou a Modelagem do Projeto de Universalização e Melhorias Operacionais na Região Metropolitana de Fortaleza e do Cariri.”

Tratamento de efluentes industriais com fornecimento de água de reúso

O investimento para esse negócio será feito por uma Sociedade de Propósito Específico, a VSA Pacajus, constituída em janeiro de 2020, com participação societária de 49% da Cagece e 51% da Vicunha Serviços, subsidiária do Grupo Vicunha para projetos ambientais. A implantação do projeto prevê novos investimentos de aproximadamente R\$ 34 milhões.

A Vicunha e a Cagece passaram a trabalhar juntas em um projeto de tratamento e disposição final de efluentes industriais e produção de água de reúso para consumo prioritário por parte da Vicunha Têxtil. Tal projeto surgiu diante do interesse da Vicunha em utilizar água de reúso no processo industrial. O projeto encontra-se em andamento e contempla a instalação e operação de um sistema de tratamento avançado dos efluentes industriais dos municípios de Pacajus e Horizonte e a utilização de parte dos efluentes sanitários da região como água de reúso industrial, a partir de um sistema de polimento.

A infraestrutura terá capacidade de tratar inicialmente 50 m³/h de efluentes industriais, podendo ser ampliado até 100 m³/h, de acordo com a necessidade. A produção inicial de água de reúso será de 60 m³/h, mas com potencial de utilização de até 130 m³/h, o que dependerá da demanda industrial da região.

Utilitas

A Utilitas é uma Sociedade de Propósito Específico (SPE) que possui em seu quadro societário a Cagece e a PB Construções, com 15% e 85% de participação na empresa, respectivamente. O objetivo da SPE é promover a implantação e operação de infraestrutura para tratamento e fornecimento de água industrial, coleta, tratamento e disposição de esgoto industrial e de resíduos sólidos industriais, bem como tratamentos complementares e negócios conexos para as indústrias localizadas no Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP).

Durante o ano de 2020, A Utilitas realizou melhorias no sistema de coleta, resfriamento e destinação final dos efluentes industriais originários da Companhia Siderúrgica Pecém (CSP) tais como adequações e melhorias da estação elevatória, revisão da tubulação do emissário final (tubovia) com a troca do trecho do píer e está nos preparativos finais para iniciar a operação do sistema e o faturamento junto à CSP. Vale ressaltar que além dos investimentos recentes, a Utilitas já havia implantado um emissário entre a referida indústria e a lagoa de resfriamento do sistema de onde haverá o bombeamento e destinação final.

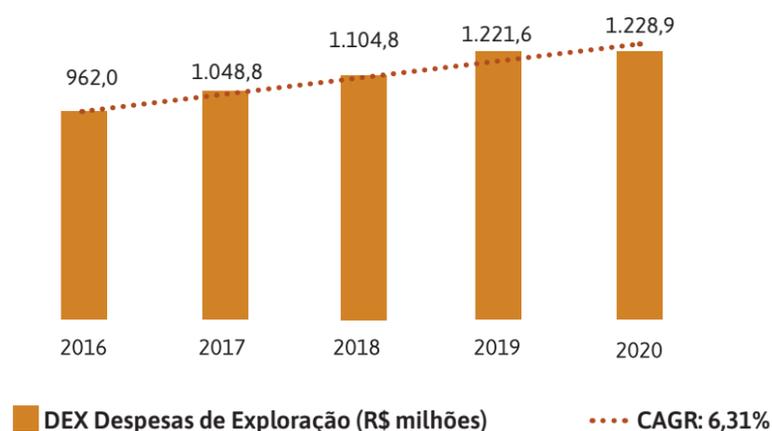
“O objetivo da SPE é promover a implantação e operação de infraestrutura para tratamento e fornecimento de água industrial, coleta, tratamento e disposição de esgoto industrial e de resíduos sólidos industriais, bem como tratamentos complementares e negócios conexos para as indústrias localizadas no Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP).”

Despesas de Exploração

As despesas de exploração (DEX) correspondem aos valores de custeio, compreendendo despesas com pessoal próprio, produtos químicos, energia elétrica, serviços de terceiros, água importada, esgoto exportado, despesas fiscais ou tributárias computadas na DEX, além de outras. Em 2020, as DEX totalizaram R\$ 1.228,9 milhões, registrando um crescimento de R\$ 7,3 milhões (0,6%), quando comparada a 2019.

Evolução da DEX nos últimos cinco anos

DEX – Despesas de Exploração (R\$ milhões)

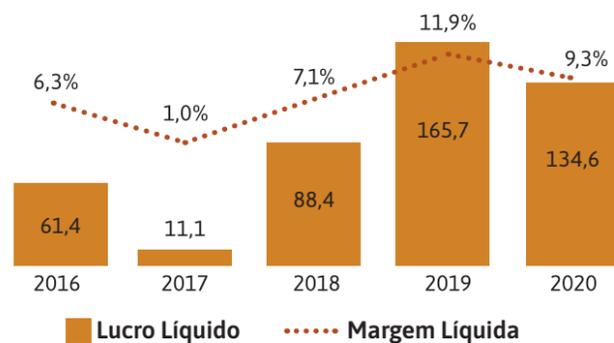


Lucro Líquido

Em 2020, a Cagece registrou um decréscimo de 18,8% no lucro líquido, totalizando R\$ 134,6 milhões em relação ao ano de 2019.

Evolução do lucro líquido e Margem Líquida nos últimos cinco anos

Lucro Líquido (R\$ milhões) e Margem Líquida (%)



Evolução EBITDA e Margem EBITDA nos últimos cinco anos

EBITDA (R\$ milhões) e Margem EBITDA (%)



Lucro Líquido (R\$ milhões)

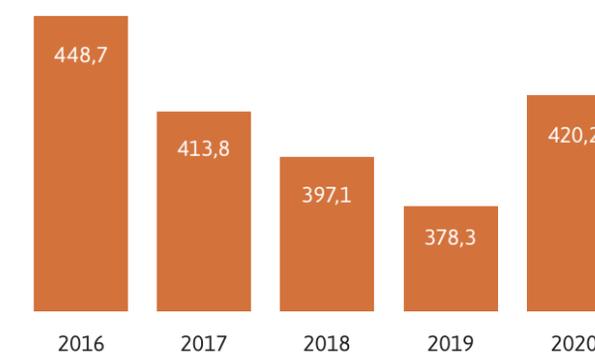
EBITDA e Margem EBITDA	2020	2019	Var. %
Lucro Líquido	134,6	165,7	-18,8%
(-) IRPJ/CSLL	8,9	36,8	-75,9%
(-) Resultado Financeiro	80,6	-25,9	-411,6%
(-) D&A - Custos	122,0	186,2	-34,5%
(-) D&A - Despesas	3,5	3,1	10,8%
(-) Outros Ajustes*	18,0	18,7	-3,8%
EBITDA	367,6	384,8	-4,5%
Receita Operacional Líquida (Exceto Receita de Construção)	1453,0	1398,3	3,9%
Margem EBIT DA	25,3%	27,5%	-0,1%

Endividamento

A dívida bruta da Companhia totalizou R\$ 420,2 milhões em 2020, um crescimento de R\$ 41,9 milhões em relação a 2019, devido à captação de financiamento e o impacto da variação cambial no saldo da dívida em moeda estrangeira junto ao BID.

Evolução Dívida Bruta nos últimos cinco anos

Dívida Bruta (R\$ milhões)



Modelo tarifário

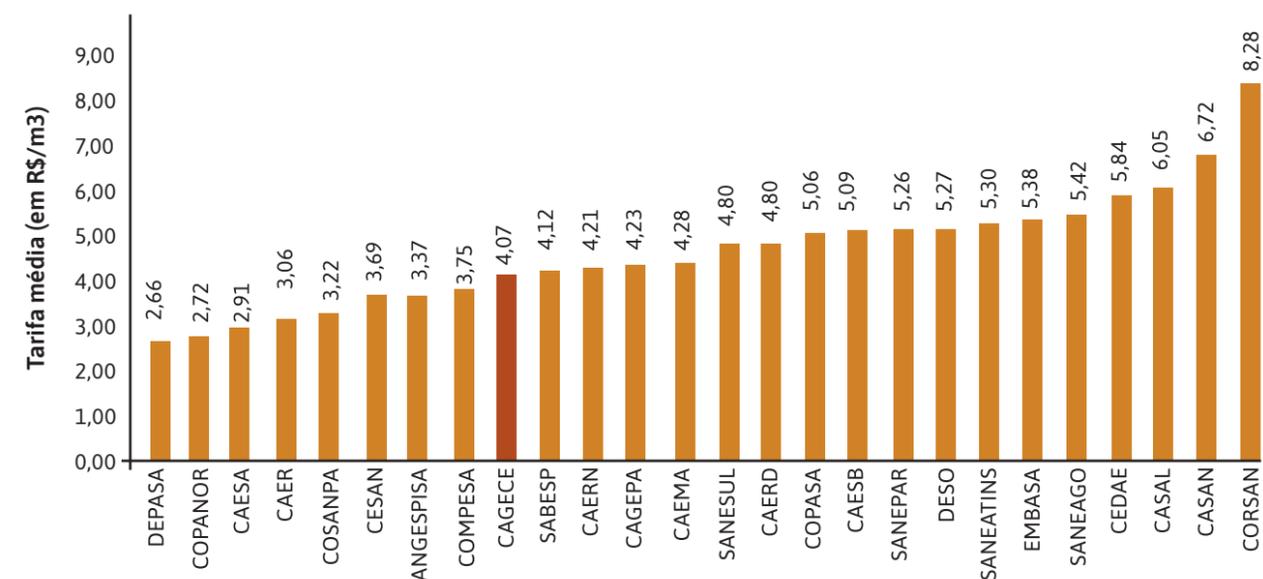
A estrutura tarifária da Cagece leva em consideração os custos dos serviços de água e esgoto e uma parcela destinada a investimentos. Após aprovação da Diretoria Executiva, é submetida à aprovação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce). Atualmente são praticados 8 tipos de tarifas: Residencial Social, Residencial Popular, Residencial Normal, Comercial Popular, Comercial II, Industrial, Pública e Entidade Filantrópica.

A Arce, em 2020, aprovou o reajuste tarifário de 12,25%, representando um valor de R\$ 4,61 /m³ (quatro reais e sessenta e um centavos por metro cúbico) de tarifa média. O aumento anteriormente previsto para maio de 2020 foi adiado para dezembro em virtude da pandemia do Covid-19. O reajuste refere-se à variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM). A estrutura tarifária vigente é divulgada no website da Companhia (www.cagece.com.br).

A Cagece está posicionada com a 9ª tarifa mais barata do Brasil (Snis, 2019). Ainda assim, mantém o bom desempenho econômico-financeiro e investimentos com recursos próprios em 54,11% do total de investimentos realizados pela Companhia em 2020.

TARIFA MÉDIA 2019

COMPANHIAS DE SANEAMENTO QUE POSSUEM SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO



Companhias de Saneamento

Fonte: Snis 2019

Assistência do Governo

[201-4]

A Cagece não recebe ajuda financeira do governo, porém usufrui de alguns benefícios fiscais permitidos em Lei, conforme a seguir:

Programa Empresa Cidadã

De acordo com o Programa, a pessoa jurídica tributada com base no lucro real poderá deduzir do seu Imposto de Renda (IRPJ), devido em cada período de apuração, o total da remuneração da empregada pago no período de prorrogação de sua licença-maternidade ou licença à adotante. Lei nº 11.770, de 9 de setembro de 2008 e Instrução Normativa nº 991, de 21 de janeiro de 2010. Em 2020, a redução apurada foi de R\$ 216.981,62.

Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)

Os gastos realizados com o fornecimento de alimentação, por pessoa jurídica, indistintamente a todos os empregados são dedutíveis, como custo ou despesa operacional, para efeito de apuração do lucro real, e se a pessoa jurídica aderir ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), do Ministério do Trabalho, poderá deduzir, também, diretamente do Imposto de Renda devido com base no lucro real, o incentivo fiscal focalizado no tópico 6 (RIR/1999, art. 369). Lei nº 6.321 de 14 de abril de 1976 e Decreto nº 5 de 14 de janeiro de 1991. Em 2020, a redução apurada foi de R\$ 1.458.787,86.



Incentivo à cultura

Pelo mecanismo de incentivo fiscal da Lei Rouanet, o Governo Federal deixa de receber parcela do imposto de renda devido de pessoas físicas ou empresas tributadas com base no lucro real que apoiem financeiramente projetos culturais aprovados pelo Ministério da Cultura (MinC). A pessoa física ou jurídica que apoia financeiramente o projeto tem até 100% do valor desembolsado deduzido do imposto devido (artigo 18 da Lei 8.313/1991), dentro dos percentuais permitidos pela legislação tributária. Em 2020, o valor investido em projetos culturais com dedução foi de R\$ 1.274.360,00.

Redução do IRPJ

Beneficia as pessoas jurídicas titulares de projetos de implantação, modernização, ampliação ou diversificação de empreendimentos, protocolados até 31/12/2018, com a redução de 75% do imposto, inclusive adicionais não-restituíveis, pelo prazo de 10 anos. Decreto nº 4.213 de 26 de abril de 2002. Em 2020, a redução apurada foi de R\$ 25.181.041,06.

ICMS Alíquota 0%

A Cagece está enquadrada junto ao Estado do Ceará como contribuinte do ICMS conforme podemos demonstrar na nossa FIC (Ficha de Inscrição do Contribuinte). Embora seja contribuinte de ICMS, a Companhia 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 Companhia, como equipamentos, hidrômetros, tubos, conexões e peças integrantes de suas instalações hidráulicas.

Patrocínios ou doações às atividades de caráter desportivo e paradesportivo

Os projetos desportivos e paradesportivos devem ser previamente aprovados pelo Ministério do Esporte. Utilizando-se da lei de incentivo fiscal, a Cagece patrocina projetos desportivos destinados a promover a inclusão social por meio do esporte, preferencialmente em comunidades de vulnerabilidade social. A Cagece patrocinou em 2020 a Instituição Associação Cearense de Basquete, cujo valor do investimento foi de R\$ 300.000,00.

Doações ao Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente

A Cagece investiu em três projetos educativos e socioculturais direcionados às crianças e adolescentes, por meio da lei de incentivo fiscal. As entidades beneficiadas foram o Instituto Katiana Pena (IKP), a Associação Vidança e a Fundação Terra, totalizando um investimento de R\$ 300.000,00 no ano de 2020. [201-4]





CAPÍTULO

04

Relacionamento com as pessoas

○ 4.1 COMUNIDADES LOCAIS	66
○ 4.2 CONFORMIDADE-COMPLIANCE SOCIOECONÔMICA	76
○ 4.3 SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	78
○ 4.4 GESTÃO DE PESSOAS E DIVERSIDADE	85
○ 4.5 SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	96

Capitais do IIRC



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



4.1 Comunidades Locais

[103-2 | 103-3 | 413-1 | 413-2]

A Cagece preza por um relacionamento próximo com a sociedade por meio de seus canais de comunicação virtuais e presenciais. Nos municípios onde a Companhia opera existe uma rede de suporte à população por meio dos núcleos de atendimento, representados pelo gestor de núcleo, responsável pela localidade no seu âmbito comercial e operacional; e/ou lojas de atendimento, espaços destinados exclusivamente ao atendimento presencial da população para solicitação de serviços, resolução de problemas comerciais e entrada de processos administrativos.

Em virtude da pandemia de Covid-19, durante o ano 2020, os atendimentos virtuais foram intensificados por meio do APP Cagece Mobile e a Gesse, a atendente on-line da Cagece. Esses dois importantes mediadores foram essenciais no combate à disseminação do vírus nos municípios de atuação, pois possibilitaram manter o atendimento à população sem prejudicar o fornecimento dos serviços. Apesar de a Cagece estar enquadrada como um serviço essencial, nos períodos de isolamento restrito, os atendimentos presenciais foram suspensos, retomando sob agendamento a partir da flexibilização das atividades econômicas.

Diante do crítico cenário apresentado, a Cagece se manteve consciente da importância do serviço que presta à população e das suas responsabilidades sociais e reafirmou a sua posição de empresa cidadã. Em média, 1.933.765 economias residenciais de padrão básico e consumo até 10m³ foram isentas das suas faturas de água entre o período de abril e agosto de 2020. Também foram beneficiadas com a isenção da Tarifa de Contingência, aproximadamente, 212.183 famílias moradoras de imóveis padrão básico e regular. Isso correspondeu a uma suspensão de receita da ordem de R\$ 64,7 milhões dos produtos água e esgoto e R\$ 38 milhões da Tarifa de Contingência.

Nos meses regulares de faturamento, famílias que habitam residenciais considerados sociais são beneficiados com a tarifa social. Em 2020, foram contempladas, em média, 23.629 famílias, representando 1,40% da média do faturamento da Companhia. Ainda ao que concerne ao faturamento, todos os cortes de ligação programados durante o período mencionado foram suspensos, pois considerou-se como imprescindível ao combate do coronavírus o acesso à água tratada.

A Cagece também promoveu uma campanha promocional que flexibilizou o parcelamento dos débitos dos clientes, agravada pela pandemia. De Agosto a Dezembro de 2020, 25.598 clientes aderiram à campanha. Foram beneficiados com a iniciativa clientes com débitos vencidos há mais de 30



“Diante do crítico cenário apresentado, a Cagece se manteve consciente da importância do serviço que presta à população e das suas responsabilidades sociais e reafirmou a sua posição de empresa cidadã.”

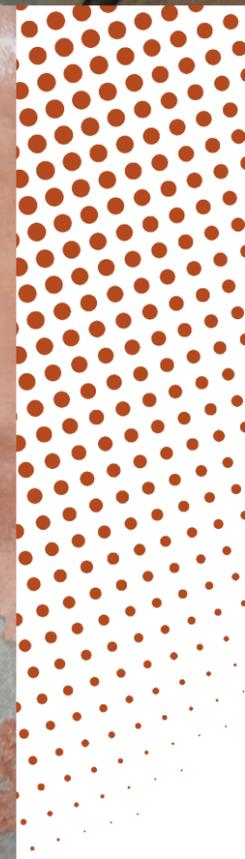


dias, sem limite de valor de débito, com possibilidade de inclusão de multa por infração e de todas as categorias de imóveis, excetuando-se a categoria pública.

Uma importante iniciativa social da Cagece no combate à pandemia foi a instalação de pias compartilhadas em locais de grande circulação como terminais, praças e mercados públicos. O objetivo dos lavatórios foi auxiliar a população geral, principalmente pessoas em situação de rua, na higiene das mãos e se proteger do coronavírus. De junho a dezembro de 2020, foram instaladas 30 pias em 77% das Unidades de Operação da Cagece, com um investimento de R\$ 54.900. Sob o mesmo propósito de contribuir com a minimização da disseminação do contágio do coronavírus, a Cagece celebrou parceria com a ONG Associação Amigos do Evangelho na Beira Mar (AMEBEM), que oferece assistência ao público em situação de rua. Foi instalado no Parque Bisão, em Fortaleza, um contêiner com banheiro, lavabo, vestuário e guarda-volumes. Os serviços de abastecimento, coleta e tratamento de esgoto do contêiner são ofertados de forma gratuita pela Companhia, sem custos para a Associação. Somado a essa iniciativa, a Companhia fornece mensalmente 7.500 copos de Água de Beber, custeia o aluguel do contêiner e possibilita com a isenção dos custos de água e esgoto a produção de 10.000 refeições/mês para atender o público beneficiado pela Associação.

Por meio do Programa Socioambiental de Educação em Saúde (PSAES), a Cagece trabalha de forma contínua junto à população a promoção de Educação Ambiental, abordando a importância do saneamento básico na comunidade, do consumo consciente de água, do uso correto das redes de água, esgotamento sanitário e pluviais e da destinação final dos resíduos sólidos. As atividades sociais desenvolvidas pelo PSAES tiveram representação em 84,6% das operações da Cagece, obtendo um alcance de 200.829 pessoas sensibilizadas por meio de visitas porta a porta e palestras socioeducativas à comunidade geral.

As ampliações de rede e melhorias operacionais de grande impacto são sempre executadas com o apoio da equipe social, que desenvolve um trabalho informativo e de transparência à comunidade. Antes, durante e após o período de realização das obras, a equipe social desenvolve ações de intervenção na comunidade beneficiada, buscando o estreitamento de laços com a população por meio da criação da Comissão de Acompanhamento Socioambiental (CASA) e da intervenção com ações educativas em parceria com os equipamentos locais. Tais atividades preparam a população para o início do projeto executivo de engenharia, promovem a apropriação da população dos benefícios trazidos a longo prazo pela obra, o fortalecimento da organização comunitária, a mitigação dos impactos negativos ocasionados pela intervenção e a construção de novos hábitos e comportamentos pró sociais e ambientais. Como instrumentos de avaliação e monitoramento são aplicadas pesquisas antes e depois da implantação do empreendimento.



A Companhia também conta com outros 6 (seis) programas de responsabilidade social de atuação contínua. O Teatro de Fantoches promove ao público infantil, com faixa etária entre 4 e 12 anos, a sensibilização para os problemas ambientais e chama a atenção para o combate ao desperdício de água, tornando as crianças guardiãs do meio ambiente. Como metodologia, são realizadas apresentações teatrais com bonecos fantoches, envolvendo todos os sentidos da criança e levando-a a interagir com os bonecos. Em 2020, foram 33 apresentações em escolas, eventos e outras instituições educativas e um alcance de 3.015 pessoas.

A Cagece atua com o propósito de contribuir para a melhoria das condições de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade social, por meio da inclusão, do trabalho e da geração de renda. O Programa Reciclicidades une os três pilares da sustentabilidade – social, ambiental e financeiro – e traz um impacto social inerente, já que fortalece vínculos comunitários, revisa valores e conceitos, proporciona uma visão crítica da realidade e dos hábitos de consumo e contribui com o desenvolvimento da autoimagem e da autoestima desse público. Por meio de oficinas de reciclagem, transformando resíduos em produtos passíveis de comercialização, o projeto envolveu 1.168 pessoas em 2020.



Visando à transparência e uma oportunidade de apresentar os processos organizacionais e operacionais da Companhia, o Programa Conhecendo Nossa Cagece abre as portas dos principais sistemas de tratamento e qualidade ao público externo de instituições educacionais e de empresas. São visitas guiadas às estações, nas quais os profissionais da Companhia repassam aos participantes informações sobre as etapas de tratamento e controle de qualidade da água e os caminhos que esta percorre até chegar à casa do cliente. As crianças, idosos, deficientes e demais públicos impossibilitados de fazer visitas presenciais são atendidos por meio de óculos de realidade virtual, com uma visita à ETA Gavião. Nos meses em que houve atividades, foram 356 participantes sensibilizados.

Para incentivar a solidariedade entre os colaboradores e contribuir com a política de responsabilidade social da Cagece, foi implementado o Programa Voluntariado que promove ações que beneficiam entidades filantrópicas e comunidades carentes. Atualmente, o programa Voluntariado Cagece conta com 108 colaboradores inscritos e 19 instituições cadastradas em Fortaleza, Juazeiro do Norte, Crato e Quixadá. Em 2020, devido à pandemia de coronavírus, a maioria das ações teve que ser suspensa. Contudo, as que foram passíveis de realização, como a campanha de doação de sangue na Companhia, seguiram com rigor todos os protocolos de combate a disseminação do Coronavírus.



O programa Trilhando no Esporte e Integrando na Escola (TREINE), oferece atividades físicas e esportivas com orientação profissional, de forma gratuita, a 180 crianças e adolescentes das comunidades próximas à Cagece. Também são realizadas rodas de leitura e oficinas sociopedagógicas coordenadas por equipes multidisciplinares formadas por profissionais das áreas de Pedagogia e Serviço Social.

A fim de inserir jovens e adultos no mercado de trabalho são ofertadas capacitações profissionais gratuitas, ministradas por profissionais do próprio quadro da Companhia. Dentre as modalidades ofertadas, destaca-se: Atendimento ao Cliente, Excel Avançado, Auxiliar Administrativo, Operador de Caixa, Informática Básica, Redação, Bombeiro Hidráulico, entre outras. As opções de cursos são oferecidas mensalmente e de forma gratuita. Em 2020, assim como o Treine, os cursos de capacitações foram temporariamente suspensos devido à pandemia e a inviabilidade de executá-los à longa distância, tendo ocorrido apenas durante os meses de janeiro e fevereiro e beneficiado 230 pessoas.

Do público infantil ao adulto, os programas atuaram em 69,2 % das operações da Cagece durante o ano. Em paralelo, a Companhia incentivou o desenvolvimento de equipes esportivas, instituições de dança, feiras e eventos, cinema e outras artes, por meio de patrocínios e doações, que somam o valor de R\$ 1.989.360,00 durante o ano de 2020. Além dos investimentos utilizando-se da dedução fiscal, está contemplado nesse montante o valor de R\$ 115.800,00 referente a patrocínios de 07 projetos com recurso próprio da companhia.





“A Cagece reconhece a importância do meio ambiente para o futuro da humanidade e de que suas atividades de operação podem trazer significativos impactos ambientais se não forem controladas.”

Ademais, a Cagece atua em 100% das suas Unidades de Negócio no tocante: à organização funcional para eleições da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e promoção de Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) e Semana de Saúde e Atenção ao Trabalhador (SESAT) que, em 2020, ocorreram exclusivamente de maneira on-line; aos canais presenciais e on-line para manifestações de queixas e reclamações da comunidade; à divulgação da qualidade do produto, dos resultados de avaliações de impactos ambientais, sociais e de seus monitoramentos contínuos; às audiências públicas para consulta ampla à comunidade para a construção de Planos Municipais de Saneamento Básico; ao Sistema Integrado de Saneamento Rural, seja por meio de parcerias com as prefeituras ou na prestação de algum serviço, como, por exemplo, as análises laboratoriais da qualidade de água. [\[413-1\]](#)

SISAR

O Sistema Integrado de Saneamento Rural (SISAR) é uma Organização Não Governamental (ONG) implantada pela Cagece em parceria com o Banco KfW para atuar na Gestão de Sistemas de Abastecimento de Água na zona rural e/ou Sistemas de Esgotamento Sanitário pertencentes a mesma bacia hidrográfica. É uma federação de associações que, através de contribuição mensal, financia uma estrutura responsável pela manutenção de seus sistemas, fornecimento de insumos (material para manutenção e tratamento), e capacitação social. A gestão do sistema é compartilhada entre Associação e SISAR, que supre as carências técnicas, administrativas e sociais da comunidade. O modelo de Gestão SISAR é reconhecido nacionalmente e internacionalmente, considerado o Melhor Modelo de Gestão Rural do Brasil e o 2º Melhor Modelo de Gestão Rural do Mundo pelo Banco Mundial. Também recebeu a premiação de 1º lugar na 1ª Edição do Prêmio ODS Brasil, realizado pelo Governo Federal em 2018.

O SISAR recebe obras do projeto São José, Funasa, KfW e demais programas que atendem a zona rural do Estado e a Cagece atua na busca constante de melhorar esses projetos, visando a gestão e, consequentemente, o melhor uso da água e conservação do meio ambiente.

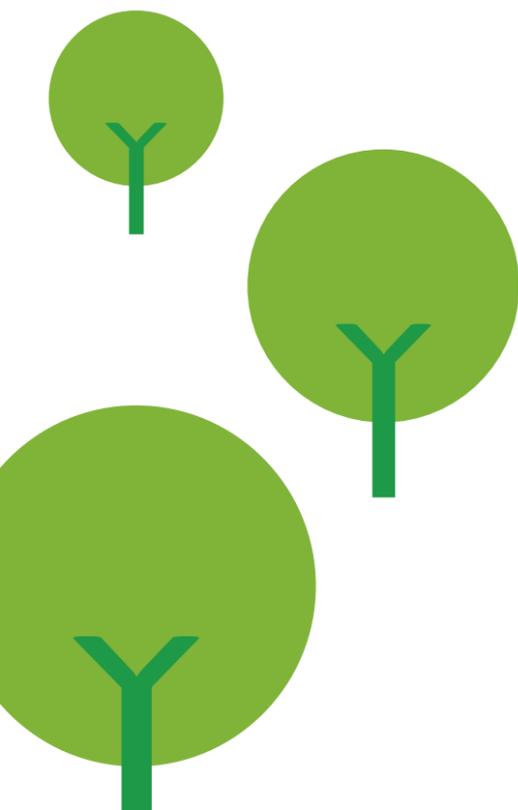
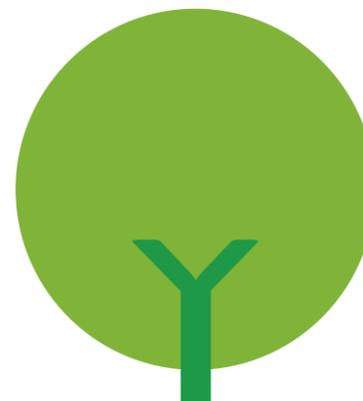
Posição em dezembro de 2020:

- Municípios atendidos: 162
- Localidades atendidas: 1.918
- População Atendida: 812.829 pessoas (Equivalente a 39% da população rural do Estado do Ceará);
- Sistemas gerenciados pelo Sisar: 1.177
- Ligações atendidas: 215.034

Impactos ambientais na sociedade

A Cagece reconhece a importância do meio ambiente para o futuro da humanidade e de que suas atividades de operação podem trazer significativos impactos ambientais se não forem controladas. Para a prevenção desses potenciais riscos e de forma a assegurar um ambiente ecologicamente correto e a segurança da população circunvizinha aos seus equipamentos ativos, a organização busca agir com base na sua Política Ambiental e gerencia os aspectos ambientais por meio do seu Sistema de Gestão Ambiental, composto por indicadores setoriais e corporativos de monitoramento ambiental das obras em execução; dos licenciamentos de operação de água e esgoto em todos os seus estágios (prévio, instalação e operação); da eficiência de poços; das outorgas para lançamento de efluentes e mananciais; e de práticas organizacionais, sociais e ambientais. No que se refere ao serviço de abastecimento de água prestado, a saúde da população é garantida pelo rigoroso atendimento aos parâmetros de qualidade estabelecido pelo Ministério da Saúde. Essas iniciativas se integram e contribuem para o crescimento da Companhia sob uma perspectiva social e ambientalmente responsável.

A Companhia conta com uma gerência especializada e dedicada aos Estudos dos Impactos Ambientais e as solicitações e acompanhamento das licenças ambientais necessárias para o desempenho seguro das atividades de ampliações de rede e operação da Cagece. Em 2020, foram 65 licenças renovadas, sendo 21 para os sistemas de água e 44 para as de esgoto. Além dos requisitos legais, busca-se a implementação de ações que incentivem o comprometimento e mudanças comportamentais do seu público interno e entre os seus fornecedores. Para os prestadores de serviços de ampliação dos sistemas, inclui-se nos termos para contratação relatórios de gerenciamento periódicos em conformidade com as legislações ambientais e apresentação de um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Construção Civil (PGRSCC), exigindo que a destinação seja feita a usinas de reciclagem licenciadas, quando houver, ou para aterros devidamente licenciados. [\[413-2 | 416-1\]](#)





“A Cagece possui em sua estrutura unidades responsáveis pelo controle da regulação e conformidade das operações dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e planos municipais de saneamento, contribuindo pela melhoria na qualidade técnica de seus processos e produtos.”



4.2 Conformidade-Compliance Socioeconômica

[103-2 | 103-3 | 307-1 | 103-2 | 103-3 | 419-1]

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) foi criada para garantir o cumprimento das condições adequadas de prestação de serviços. Em 2020, por meio de fiscalizações diretas, a ARCE emitiu 159 Termos de Notificação e 88 Autos de Infração por não conformidades com o regulamento e legislação pertinente, todas relativas a área socioambiental, com impacto nas operações da Companhia. Das sanções, 97 foram decididas para pagamento de multas por inobservância dos prazos fixados para a regularização das não-conformidades. O valor total das multas foi de R\$ 747.907,44. Da mesma forma, a Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Ambiental (ACFOR) emitiu 124 Termos de Notificação, 34 Autos de Infração e 31 multas aplicadas, equivalendo a R\$ 859.974,43.

Considerando-se que a Receita Bruta da Companhia atingiu o patamar de R\$ 1,6 bilhão em 2020 e a sua estrutura operacional é capilarizada em 152 municípios, os valores destinados ao pagamento de multas representaram um percentual de apenas 0,12% da receita da Companhia, apontando uma organização interna e preocupação da Cagece em se manter e atender às conformidades exigidas pela legislação.

Em 2020, foram registrados 18 autos de infração oriundos da Superintendência Estadual de Meio Ambiente, Ministério Público e Órgãos Reguladores Municipais devido ao não cumprimento de leis e regulações ambientais, totalizando o montante de R\$273.503,38, e outros 8 autos de infração não monetários. Alguns autos de infração foram ocasionados pela operação de sistemas sem a devida licença de operação (27%) e pelo lançamento de efluentes em desacordo com as exigências estabelecidas ou atos normativos (19%). [307-1]

A Cagece possui em sua estrutura unidades responsáveis pelo controle da regulação e conformidade das operações dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e planos municipais de saneamento, contribuindo pela melhoria na qualidade técnica de seus processos e produtos. Em 15 de julho de 2020, o Governo Federal sancionou a Lei nº 14.026 que atualiza o marco legal do saneamento básico e atribui à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência (padrões de qualidade e eficiência na prestação, na manutenção e na operação dos sistemas de saneamento básico, metas de

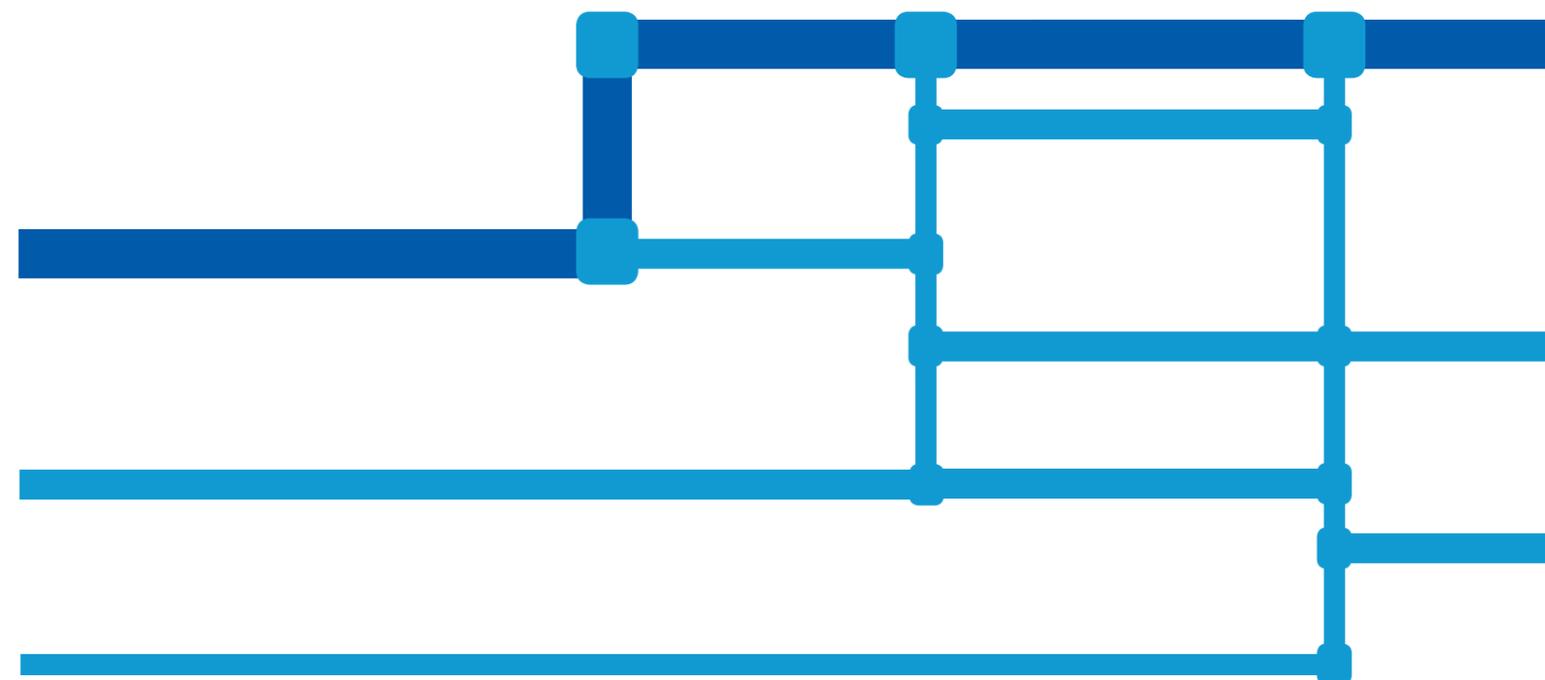
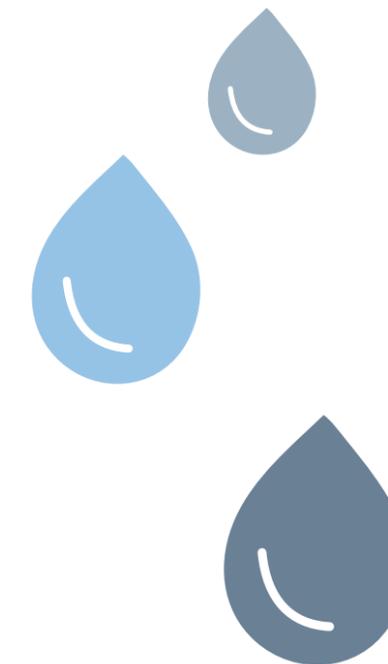
universalização dos serviços, entre outros aspectos) visando aprimorar a estrutura de saneamento básico no país.

Com a promulgação da Lei nº 14.026/2020, referente ao novo marco legal, a Companhia enfrentará um novo desafio em observância as metas de universalização, de redução de perdas e de melhorias dos processos de tratamento que devem garantir o atendimento de 99% da população com água potável e de 90% da população com coleta e tratamento de esgotos até 31 de dezembro de 2033, haja vista o vulto dos investimentos, o tempo e o ambiente político necessários para esse atingimento. [419-1]

Considerando os desafios impostos ao setor, o estado do Ceará e a Cagece adotaram medidas de adaptação ao novo marco legal, com a identificação dos seus impactos na regulação e na prestação dos serviços, o levantamento do grau de adequação à nova legislação e a identificação das ações necessárias para ajustamento regulatório e dos contratos da Companhia com os poderes concedentes.

Dentro deste contexto, foi criada por meio do Decreto Estadual nº 33.784/2020 a Comissão de Adequação do Marco Regulatório do Saneamento Básico do Estado do Ceará, instância multiparticipativa, intersetorial, e interinstitucional, cujo objetivo é analisar e propor medidas de ajustes na legislação; realizar estudos de viabilidade institucional, técnica e econômico-financeira; e propor a regionalização da prestação dos serviços de saneamento básico no estado.

Em âmbito interno, por meio da Portaria nº 391/20/DPR foi criado o Comitê do Marco Legal do Saneamento, patrocinado pelo Presidente da Companhia e coordenado pela Diretora de Mercado e Unidade de Negócio da Capital, com as atribuições de analisar os impactos do novo marco legal de saneamento básico e propor os ajustes necessários para adaptação da Companhia.



4.3 Saúde e Segurança do Cliente

[103-2 | 103-3 | 416-1 | 416-2]

A Cagece tem incorporado às suas práticas o cuidado diário de entregar o seu produto e demais serviços dentro de um padrão que garanta a saúde, a segurança e a qualidade de vida de todos os seus *stakeholders*. Para tanto, possui implantados sistemas de gestão ambiental, de qualidade e de segurança e saúde do trabalho, além de mitigar os potenciais impactos inerentes a entrega do seu produto por meio do mapeamento dos riscos de processos e criação de ações de controle. De forma geral, utiliza como mecanismo de avaliação indicadores corporativos relacionados às especificidades de análise da qualidade da água e do esgoto e conta com o apoio de outras unidades especializadas nas áreas de meio ambiente, jurídica, *compliance*, ouvidoria e segurança do trabalho que atuam como meios de fomento à conformidade.

No ano de 2020, a Unidade de Negócio Metropolitana Leste, responsável operacionalmente por alguns bairros da capital Fortaleza, obteve sua certificação ISO 9001, demonstrando um modelo de gestão de qualidade sobre 153.908 ligações reais de água e 116.999 ligações reais de esgoto de esgoto. Com isso, somam-se 25 certificações na Companhia, distribuídas entre Unidades de Negócio e Serviço, Estações de Tratamento de Água, Lojas de Atendimento e laboratórios, incorporando voluntariamente a adesão às NBR ISO 9001 (qualidade), NBR ISO/ IEC 17025 (Competência de Laboratórios de ensaio e calibração).

Diariamente, verifica-se a conformidade da água distribuída à população dos municípios de concessão por meio dos laboratórios Regionais e Central, visando o Controle de Qualidade do Produto e mantendo-a dentro dos padrões de potabilidade adequados para consumo humano e exigidos pelo Ministério da Saúde por meio da portaria nº 05/2017. O Laboratório Central possui certificação ISO/IEC 17025 desde 2019, uma acreditação direcionada à confiabilidade de análises laboratoriais.

A transparência para com os clientes perpassa os diferentes meios de divulgação da Companhia. Por meio do site oficial <https://www.cagece.com.br/documentos-publicacoes/relatorios/>, é possível acessar os relatórios mensais e anuais de qualidade da água, nos quais constam os parâmetros físicos, químicos e biológicos, em quantidade e frequência, de acordo com as exigências do Ministério da Saúde para cada etapa de produção da água: na captação de água bruta, na ETA e em pontos

A Cagece tem incorporado às suas práticas o cuidado diário de entregar o seu produto e demais serviços dentro de um padrão que garanta a saúde, a segurança e a qualidade de vida de todos os seus *stakeholders*.

estratégicos de rede de distribuição. Com o objetivo de alcançar todos os clientes de forma mais direta, os resultados dos padrões de qualidade e potabilidade (cloro, turbidez, cor, coliformes totais e *Escherichia coli*) também são apresentados na fatura de água. Em 2020, houve uma redução na quantidade de análises realizadas decorrente de ação de prevenção do contágio da Covid-19, alcançando a realização de 566.588 análises de água e efluentes. Tal redução foi aprovada pela Vigilância Sanitária Estadual e dada a ciência aos órgãos reguladores do Estado (ARCE e SEMACE).

Sob a mesma prerrogativa de gerar qualidade constante nas prestações dos serviços, o Laboratório de Hidrometria da Cagece acumula, desde 2006, certificação ISO 9001 pelo seu processo de Verificação e Manutenção de Medidores e, desde 2015, mantém seu certificado de acreditação ISO 17025, indicando uma preocupação contínua em permanecer conforme com as normas NBR ISO e à legislação vigente do Inmetro. Durante o ano 2020, foram verificados 213.657 hidrômetros de acordo com as Normas, Portarias e Regulamentos Técnicos Metrológicos (RTM), trazendo maior confiabilidade aos clientes, minimizando a probabilidade de erros no seu faturamento e, conseqüentemente, mantendo o foco na qualidade dos serviços e na satisfação de todas as partes interessadas.

Nos municípios que possuem rede de esgotamento sanitário, a Cagece trata 100% do esgoto bruto coletado e realiza de forma contínua o monitoramento dos seus efluentes. No sentido de prospectar e disponibilizar à operação alternativas de produtos e materiais que ainda não são utilizados pela Cagece, em 2020 houve a implementação de um novo produto químico nas lagoas de estabilização de Aquiraz e Jericoacoara para avaliação do seu desempenho. O bioestimulador apresentou uma redução de 63,52% nos custos da Companhia em relação ao produto utilizado anteriormente e maior eficiência na redução de odores e de lodo nas lagoas de estabilização, indicando a viabilidade de ampliação para outras unidades. Uma importante intervenção realizada na capital Fortaleza foi a requalificação da Tubulação em Concreto Armado DN 1750 do interceptor leste. Foram 673m de ativos com idade aproximada de 40 anos substituídos através do método não destrutivo (MND) por inserção. Foi a primeira experiência da Companhia utilizando essa tecnologia, a fim de buscar alternativas rápidas, econômicas, práticas, de menor impacto ambiental e com menor transtorno à população.

“Com o objetivo de alcançar todos os clientes de forma mais direta, os resultados dos padrões de qualidade e potabilidade (cloro, turbidez, cor, coliformes totais e *Escherichia coli*) também são apresentados na fatura de água.”



**Os Relatórios de
Qualidade da
Água podem ser
acessados ao lado:**



“A Cagece busca aplicar sistemáticas de acompanhamento das suas não-conformidades de modo a tratá-las, quando ocorrem, mas, principalmente, de trabalhar dentro de uma perspectiva preventiva, visando evitar futuras ocorrências com a entrega do produto e da prestação de um serviço de qualidade.”

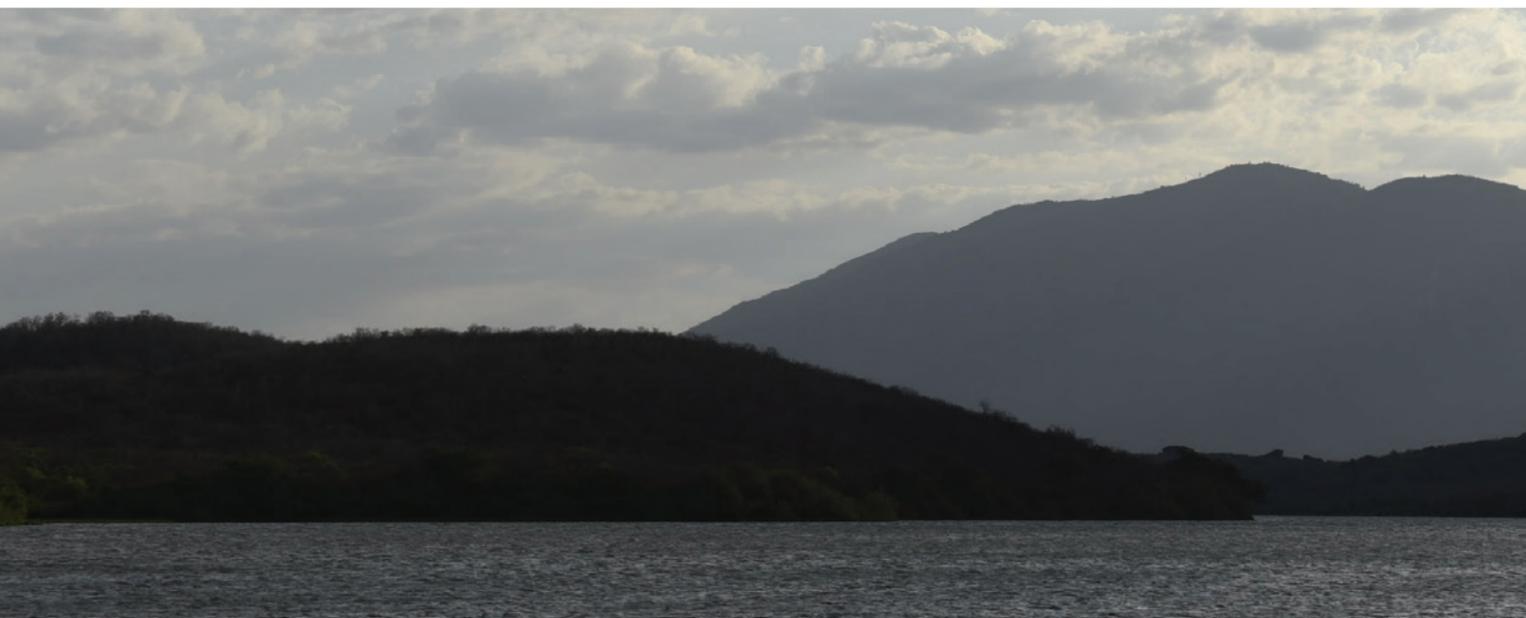
No tocante à segurança dos processos de produção de água/esgoto e prestação de serviços de melhorias operacionais, a Companhia investe esforços na gestão dos riscos inerentes às obras e ao transporte de produtos químicos, considerados cargas perigosas. Além das sinalizações de segurança das obras de saneamento em execução e dos transportes, são realizados investimentos de capacitação conforme as Normas Regulamentadoras (NR) em Saúde e Segurança do Trabalho e exigência de capacitação dos motoristas em Movimentação de Operação de Produtos Perigosos (MOPP), utilização de equipamentos para controle de carga nas Estações de Tratamento de Água, entre outros.

Por fim, diante do cenário pandêmico predominante durante o ano 2020, a Companhia utilizou seus caminhões com equipamentos jato para sanitizar com hipoclorito lugares públicos com maior circulação de pessoas, como praças, equipamentos públicos e áreas próximas às unidades de saúde. A desinfecção foi feita em conjunto com as prefeituras das cidades com o objetivo de oferecer a essas populações uma melhor segurança sanitária, minimizando a prevalência do vírus nesses ambientes. **[416-1]**

A Cagece busca aplicar sistemáticas de acompanhamento das suas não-conformidades de modo a tratá-las, quando ocorrem, mas, principalmente, de trabalhar dentro de uma perspectiva preventiva, visando evitar futuras ocorrências com a entrega do produto e da prestação de um serviço de qualidade. Considera relevante para a continuidade das suas operações realizar o monitoramento não somente dos processos envolvidos na entrega do produto, mas, também, como ele está chegando à população e como esta tem sido atendida em suas demandas. Nesses casos, utiliza indicadores que mensuram o prazo dos serviços solicitados pelos clientes e os índices de reclamações. Preza pela transparência e comodidade junto aos clientes, unindo esforços plurais entre diversos setores a fim de garantir a conformidade do produto e serviço prestado.



Em 2020, não foram registrados casos de não conformidade com relação à qualidade e segurança do produto que resultassem em aplicabilidades legais significativas. Houve descontinuidade na distribuição de água em alguns bairros de 19 localidades, exigindo interferências com obras de melhorias operacionais e tarifas alteradas ou suspensas até a regularização do abastecimento. No caso do índice de qualidade da água distribuída, a Cagece não atingiu a meta corporativa prevista para o índice de turbidez, um parâmetro complementar utilizado pela Companhia para a garantia da qualidade microbiológica da água. A ocorrência foi devido a um aumento da eutrofização dos mananciais, excesso de ferro nos poços e problemas relacionados aos sistemas operacionais. Como se trata de parâmetro complementar, não houve interferência na qualidade da água distribuída. Para esse caso, foram prospectados e incrementados novos produtos químicos de tratamento da água, adequações/recuperações/reposições de leitos filtrantes, ajuste de vazão e outros procedimentos de melhoria nos sistemas e na operação. **[416-2]**



4.4 Gestão de Pessoas e Diversidade

[102-7 | 102-8 | 103-2 | 103-3 | 401-1 | 103-2 | 103-3 | 405-1]

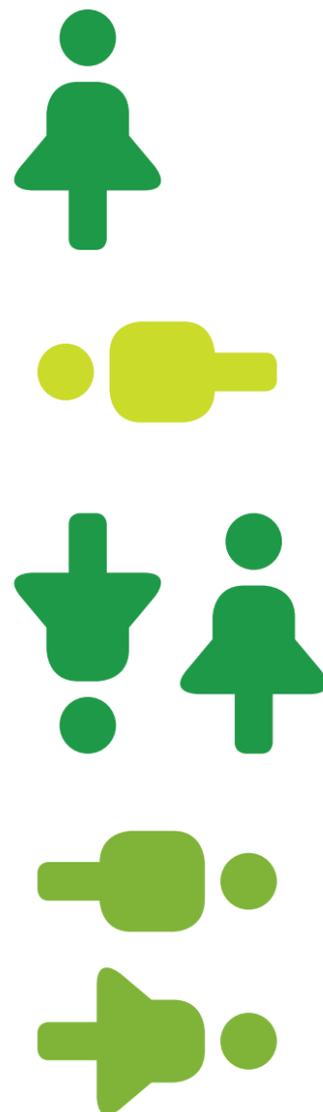
Em 2020, a Companhia operou com uma força de trabalho total de 5.535 colaboradores, sem considerar os estagiários e jovens aprendizes. Destes, 1.201 eram colaboradores próprios do quadro de pessoal (773 homens e 428 mulheres), 36 comissionados (17 homens e 19 mulheres) e 4.298 prestadores de serviços terceirizados (3.458 homens e 840 mulheres).

Observa-se que desses 1.201 colaboradores próprios, constam 41 aposentados por invalidez (34 homens e 7 mulheres). Pode-se verificar que 76,75% da força de trabalho total da Companhia é formada por homens, sendo que este número é ainda maior na força de trabalho dos prestadores de serviços terceirizados, 80,46%. Quando analisada a representatividade de gênero dos cargos de gestão (gerências, superintendências e diretorias) percebe-se que homens ocuparam 61,25% destas posições e mulheres 38,75%.

Além disso, 60,67% dos colaboradores estão lotados na capital e região metropolitana de Fortaleza, sendo 3.358 do total, enquanto no interior do estado estão lotados 2.177 colaboradores.

Em 2020, houve admissão de um colaborador efetivo, por força judicial, e o desligamento de 11 empregados, sendo nove por falecimento e dois por pedido de desligamento.

A Cagece contratou em 2020, 67 jovens aprendizes (25 homens e 42 mulheres) e 382 estagiários (159 homens e 223 mulheres).



Total de colaboradores Cagece [102-8 | 405-1]

Categoria	Gênero	2020	Total	2019	Total	2018	Total
Efetivos	Masculino	773	1.201	745	1.168	749	1.173
	Feminino	428		423		424	
Terceiros	Masculino	3.458	4.298	3.315	4.131	3.018	3.781
	Feminino	840		816		763	
Comissionados	Masculino	17	36	13	27	11	23
	Feminino	19		14		12	
Total	Masculino	4.248	5.535	4.073	5.326	3.778	4.977
	Feminino	1.287		1.253		1.199	

Colaboradores por Categoria Funcional e Gênero [102-8 | 405-1]

Categorias	Efetivos		Terceiros		Comissionados		Total
	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	
Administrativo	208	180	456	406	15	18	1.283
Comercial	67	54	415	318	0	1	855
Diretores	5	1	0	0	2	0	8
Gerentes e superintendentes	45	30	0	0	0	0	75
Operacional	414	156	2.587	116	0	0	3.273
Total ¹	739	421	3.458	840	17	19	5.494

¹ Não foram incluídos os 41 colaboradores aposentados por invalidez.

Colaboradores por Categoria por Unidade de Negócio (UN) e Sede¹

Filial	Efetivos		Terceiros		Comissionados		Total
							 
SEDE	352	255	590	443	17	19	1.676
UN da Bacia do Acaraú e Coreaú (UNBAC)	34	19	172	26	-	-	251
UN da Bacia do Alto Jaguaribe (UNBAJ)	15	4	169	6	-	-	194
UN da Bacia do Banabuiu (UNBBA)	17	9	163	24	-	-	213
UN da Bacia do Baixo e Médio Jaguaribe (UNBBJ)	32	12	176	21	-	-	241
UN da Bacia do Curu e Litoral (UNBCL)	34	7	182	22	-	-	245
UN da Bacia Metropolitana (UNBME)	51	16	289	36	-	-	392
UN da Bacia do Salgado (UNBSA)	45	30	294	35	-	-	404
UN da Bacia dos Sertões do Crateús (UNBSC)	13	4	133	22	-	-	172
UN da Bacia Serra Ibiapaba (UNBSI)	16	12	125	19	-	-	172
UN Metropolitana de Produção e Macrodistribuição de Água (UNMPA)	54	11	95	13	-	-	173
UN Metropolitana de Macrocoleta e Tratamento de Esgoto (UNMTE)	13	8	231	14	-	-	266
UN Metropolitana Leste (UNMTL)	35	12	183	34	-	-	264
UN Metropolitana Norte (UNMTN)	12	12	244	49	-	-	317
UN Metropolitana Oeste (UNMTO)	26	5	194	33	-	-	258
UN Metropolitana Sul (UNMTS)	24	12	218	43	-	-	297
TOTAL	773	428	3.458	840	17	19	5.535

UN – Unidade de Negócio

¹ Não estão incluídos jovens aprendizes e estagiários

A tabela acima apresenta o panorama da Companhia quanto à distribuição geográfica do seu corpo funcional. Considerando toda a área geográfica do estado, a maior concentração de colaboradores encontra-se na capital e região metropolitana de Fortaleza, totalizando 3.643 (incluídos próprios, terceiros e comissionados). Os demais, 1.892, estão alocados no interior do Estado.

A Cagece tem na sua força de trabalho seu mais valioso ativo. As ações de desenvolvimento e capacitação, alinhadas a um rol de benefícios robustos, contribuem para fazer da Companhia um excelente lugar para se trabalhar, aspecto medido anualmente pelo indicador corporativo “Índice de Clima Organizacional – ICO” que, em 2020, apurou um resultado de 86,10% de satisfação em pesquisa realizada com os colaboradores e estagiários da Companhia.

O respeito às Pessoas, a Valorização Profissional e o Orgulho de ser Cagece são os valores que, transformados em projetos e ações, contribuem para o alcance da visão empresarial e para o aprimoramento contínuo tanto profissional quanto pessoal dos nossos colaboradores, sempre mirando o efetivo engajamento da força de trabalho.

Por meio destes valores e alicerçados pela Política de Gestão de Pessoas, atuamos com coragem para enfrentar os desafios que se apresentam e promover a excelência dos nossos serviços, alinhando a sustentabilidade aos resultados empresariais.

Foram realizadas em 2020, 3.465 capacitações que totalizaram 54.940 horas/aula para 1.250 colaboradores efetivos. Além disso, 22 colaboradores efetivos foram beneficiados com cursos de línguas e 26 beneficiados com cursos de pós-graduação.

Cerca de 1% da folha de pagamento é composta de pessoas com alguma deficiência, o que equivale a, aproximadamente, 14 empregados. Todos os editais de concursos incluem vagas para pessoas com deficiências, bem como as contratações de estagiários também incluem essa previsão.

Em cumprimento à Lei nº 15.854/2015 e ao Decreto Estadual nº 32.042/2016, a Companhia disponibilizou um percentual de suas vagas aos egressos do sistema prisional, totalizando 3 colaboradores.

O ingresso de colaborador para o quadro de pessoal efetivo na Cagece ocorre por meio de concurso público, atendendo ao quadro de emprego e vagas específicas definidas pela Lei Estadual nº 16.286/2017. A lei estabelece o número máximo de 1.453 vagas, distribuídas em cargos de nível superior, técnico, médio e fundamental. Em 2020, ocorreu um acréscimo de mão-de-obra de 174 colaboradores, sendo 164 terceiros, 9 comissionados e um colaborador efetivo, admitido por decisão judicial.

As diversas ações implementadas pela Companhia para o reconhecimento, o desenvolvimento e a melhoria do clima organizacional, além do cuidado com as pessoas no enfrentamento da crise causada pela pandemia da Covid-19, contribuíram para a retenção dos talentos, o que se refletiu numa rotatividade de pessoal, em 2020, de apenas 0,50%, considerando os 11 desligamentos e uma admissão. **[103-2 | 103-3 | 401-1]**

“Foram realizadas em 2020, 3.465 capacitações que totalizaram 54.940 horas/aula para 1.250 colaboradores. Além disso, 22 colaboradores foram beneficiados com cursos de línguas e 26 beneficiados com cursos de pós-graduação.”

Colaboradores Efetivos Desligados [401-1 | 102-41]

Região	Faixa etária	Tipo de desligamento	2020			2019			2018		
			♀	♂	♀♂	♀	♂	♀♂	♀	♂	♀♂
Capital	Menos de 30 anos	-	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	De 30 a 50 anos	Pedido de desligamento	1	0	1	1	2	3	3	3	6
	Mais de 50 anos	Falecimento	1	6	7	0	1	1	1	5	6
		PRSP II	0	0	0	0	1	1	16	31	47
Total capital			2	6	8	1	4	5	21	40	61
Interior	Mais de 50 anos	Pedido de desligamento	1	0	1	0	0	0	2	24	26
		Falecimento	0	2	2	0	0	0	0	2	2
Total interior			1	2	3	0	0	0	2	26	28
Total geral			3	8	11	1	4	5	23	66	89

Foram desligados 8 colaboradores efetivos na capital, sendo um por pedido, na faixa etária de 30 a 50 anos e 7 por falecimento na faixa etária acima de 50 anos. No interior, na faixa etária acima de 50 anos foram desligados um colaborador efetivo por pedido e dois por falecimento.

Gestão de terceiros

Salienta-se ainda, que em relação à gestão de pessoas, a Cagece possui um monitoramento sistêmico dos contratos de mão de obra. A importância da força de trabalho contratada para a Companhia reflete tanto no número de empresas com contratos vigentes, 15 no total, quanto no número de 4.298 profissionais terceirizados, conforme quadro abaixo.

Visão Geral dos Colaboradores Terceirizados Contratados [401-1]

Grupo	♀	♂	♀♂	Capital	Interior	Total (Localidade)
Fundamental	95	2.549	2.644	1.133	1.511	2.644
Graduação	131	129	260	247	13	260
Médio	544	626	1.170	823	347	1.170
Técnico	70	154	224	154	70	224
Total Geral	840	3.458	4.298	2.357	1.941	4.298

A Gestão de Serviços Contratados permite que os fornecedores de mão de obra estejam alinhados à cultura e valores da Cagece, proporcionando uma conexão dos terceiros à identidade e ao propósito da Companhia, em sintonia com os colaboradores do quadro efetivo, permitindo um senso de adequação e pertencimento com a cultura organizacional da Companhia.

As contratações obedecem aos regramentos da Lei 13.303/2016 e ao Regulamento de Licitações da Cagece, garantindo isonomia nas contratações e considerando que as empresas atendam aos requisitos mínimos para o cumprimento das cláusulas contratuais. Além desse compromisso, a Cagece realiza uma gestão atuante quanto ao acompanhamento dos direitos trabalhistas envolvidos, estabelecendo os encargos das contratadas com a previsão de possíveis sanções para casos de inadimplemento de suas obrigações.

No tocante ao compromisso com o cumprimento dos direitos trabalhistas e com a segurança e qualidade de vida dos terceiros, a Cagece assegura, contratualmente, a regulamentação dos salários e demais benefícios dos terceirizados por meio das Convenções Coletivas de Trabalho dos Sindicatos, as quais representam as categorias profissionais prestadoras de serviços. O diálogo ocorre com o Sindicato dos Empregados em Empresas de Asseio e Conservação, Locação e Administração de Imóveis Comerciais, Condomínios e Limpeza Pública do Estado do Ceará – SEEACONCE. Dessa forma, 100% dos colaboradores terceirizados estão amparados pelos respectivos acordos ou convenções.

A avaliação das empresas contratadas é refletida no indicador de “Percentual do Nível de Efetividade das Contratadas na Prestação de Serviços Terceirizados de Mão de Obra” que, em 2020, atingiu 98,16% na média de resultados, revelando que as empresas de prestação de serviço na Cagece têm um desempenho médio de conceito “Bom” e “Ótimo”. [401-1 | 102-41]

“A Companhia realinha o valor dos contratos de prestação de serviço de modo que todas as categorias profissionais sejam remuneradas de acordo com as respectivas convenções, bem como os demais direitos trabalhistas celebrados.”



Relacionamento com sindicatos [102-41]

Os colaboradores efetivos são representados pelo Sindiagua, que em dezembro de 2020, contava com 943 inscritos, ou seja, 78,52% do substituir por quadro de empregados. O sindicato possui canal permanente de comunicação e negociação com a companhia por meio da Mesa de Negociação Permanente da Cagece e Sindiágua (Menp), composta por dois membros indicados pelo Sindiágua e dois indicados pela Cagece.

Para ratificar e fortalecer o compromisso com a valorização das entidades sindicais, a Cagece cede até 7 colaboradores para compor a Diretoria do Sindiágua, sendo 6 de forma exclusiva. Outros colaboradores indicados pelo Sindiágua são liberados para participar de assembleias da categoria, congressos, cursos e reuniões, tendo como objetivo a discussão de assuntos de interesse dos colaboradores.

A comunicação prévia sobre as mudanças significativas que possam impactar os colaboradores efetivos é uma prática da Companhia. O Acordo Coletivo de Trabalho da Cagece não estipula prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais, porém, tais mudanças são negociadas com o sindicato da categoria e comunicadas, internamente, de forma clara e objetiva, por meio dos canais de comunicação internos (Zap Mais, Mural Cagece, Blog Tá na Rede, Revista Cagece, e-mail marketing e Intranet), além do próprio jornal do Sindiágua. [402-1]

Benefícios [402-1]

A Cagece oferece uma série de benefícios que visam a saúde e o bem-estar de seus empregados. Vale destacar que a Cagece, compreendendo os desafios gerados pela pandemia, optou por não realizar dispensas nem reduções salariais para seus profissionais. Além disso, a Companhia presta um serviço essencial à população, sobretudo neste período, os benefícios foram mantidos quase em sua totalidade, de modo a amparar e assegurar tranquilidade aos empregados. Dentre os benefícios concedidos destacam-se:

- a) Plano de assistência médica: A Cagece presta assistência médica a seus empregados e dependentes, custeando os valores decorrentes das despesas com Plano de Saúde em enfermaria. Os custos da adesão dos dependentes são suportados pela Cagece e pelos empregados de acordo com a faixa salarial.
- b) Consultório médico: o consultório médico está aberto diariamente nos horários de 8h às 12h e de 13h às 17h, na sede da Companhia para atendimento a todos os colaboradores, sendo eles efetivos ou terceirizados.
- c) Plano Odontológico: A Cagece cobre os custos do plano odontológico nos mesmos moldes do plano de saúde, custeando os valores decorrentes das despesas com Plano Odontológico.



- d) Medicamentos de uso contínuo: A Companhia reembolsa integralmente as despesas efetuadas pelo empregado na aquisição de medicamentos de uso contínuo, mediante exibição de cupom fiscal, declaração médica e receita que comprovem a necessidade de utilização de no mínimo 6(seis) meses para submeter à apreciação da médica do trabalho, conforme Norma Interna;
- e) Aconselhamento Psicológico: o Serviço de Aconselhamento Psicológico é realizado por psicólogas da Companhia, via agendamento de horário, estando disponível para qualquer colaborador efetivo ou terceirizado que necessite de um atendimento.
- f) Seguro de Vida: A Companhia possui seguro de vida da Unimed Seguros, que prevê indenização por morte e invalidez, com cobertura dos seguintes sinistros: I Morte Natural; II – Morte Acidentária; III – Invalidez permanente total ou parcial por acidente; IV – Invalidez Permanente Total Por Doença;
- g) Educação formal: a Cagece poderá contribuir com a formação educacional de todos os empregados em cursos de pós-graduação “lato sensu” (especializações, MBA’s) e “stricto-sensu” (mestrados, doutorados e pós-doutorados).
- h) Curso de línguas estrangeiras: a Cagece poderá contribuir com cursos de línguas estrangeiras, mediante ressarcimento de valor correspondente a até 50% (cinquenta por cento) do valor do curso.
- i) Auxílio-creche: a Cagece paga um valor mensal por cada filho de empregado (biológico, adotivo ou com guarda judicial) de zero a dezessete anos, a título de benefício, na modalidade auxílio-creche.
- j) Previdência complementar: visando proporcionar uma proteção previdenciária adicional aos colaboradores efetivos da CAGECE (Patrocinadora), a Fundação Cagece de Previdência Complementar (CAGEPREV), através do Regime de Previdência Complementar, administra o Plano de Contribuição Variável (PCV).
- k) Anuênio: a Cagece paga o percentual relativo aos anuênios considerando para cálculo respectivo o período de admissão entre 01/03/1972 e 31/05/1999;
- l) Auxílio Moradia: aos empregados transferidos de Fortaleza para o interior, e entre UN’s, a Cagece oferece o benefício de auxílio moradia durante o período de até 2 anos;
- m) Gratificação de Férias: É concedida uma gratificação de férias, correspondente a um salário-mínimo vigente na data de sua concessão, ou o previsto na Constituição prevalecendo a maior;
- n) Complementação de Auxílio Doença: Complementa o auxílio-doença pago pelo Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) consistente na diferença entre o valor do benefício e a remuneração do empregado;

- o) Auxílio Empregado Portador de Necessidades Especiais: a Cagece paga a título de indenização, valor mensal, ao empregado que estiver licenciado pelo Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) e for portador de necessidades especiais, estas definidas no Acordo Coletivo de Trabalho. No caso de a necessidade especial ter tido como causa acidente de trabalho, esse valor será pago em dobro;
- p) Auxílio Funeral: Correspondente a 3,5 vezes o piso salarial da Companhia para regime de 40 horas, por morte de empregado, ou de seus dependentes, assim considerados: esposa (o) ou companheira (o) habilitada (o) na Previdência Social, pais, filha ou filho, menor de 28 (vinte e oito) anos, e filhos inválidos, qualquer que seja a idade;
- q) Auxílio Filho Portador de Necessidades Especiais: a Cagece paga o valor mensal por filho, a título de indenização, aos colaboradores empregados com filhos portadores de necessidades especiais, assim definidos como aqueles que necessitem de educação especializada ou impossibilitados de acompanhar cursos regulares;
- r) Ausência Justificada: a Cagece concede nos casos de falecimento de cônjuges, companheiro (a) e filhos ausência justificada do empregado ao serviço;
- s) Dispensa do Serviço: a Cagece concede ao estudante em dias de concursos (vestibulares e/ou públicos), após devida comprovação, dispensa do serviço sem prejuízo salarial;
- t) Licença Acompanhamento: a Cagece libera o empregado de um turno de trabalho pelo prazo máximo de 15 dias ou em período integral pelo prazo de 07 dias, a critério deste, para acompanhamento de pais, cônjuge, filhos ou companheiro (a), que se encontre em tratamento hospitalar ou domiciliar;
- u) Vale Cultura: a Cagece disponibiliza em cartão de vale cultura um valor mensal ao empregado que recebe remuneração de até cinco salários-mínimos, conforme Programa de Cultura do Trabalhador;
- v) Auxílio Alimentação: a Cagece fornece, mensalmente, 22 vales alimentação aos empregados, mesmo que estejam de licença médica ou em gozo de férias. No mês de dezembro, este benefício é de 36 vales.
- x) Vale Lanche: a Cagece concede aos colaboradores efetivos que trabalham em campo vale lanche;
- y) Incentivo ao Desenvolvimento Educacional: a Cagece concede gratificação a título de incentivo pelo desenvolvimento pessoal adquirido, devidamente registrado;
- z) Participação nos Resultados: a Cagece paga para seus empregados o percentual de até 110% a título de Participação nos Resultados (PR), caso a Companhia alcance 100% da Margem Ebtida Ajustada;

Visando garantir uma maior assistência ao recém-nascido, a licença parental é concedida pelo período de 6 meses, tanto a mães biológicas como adotivas, e 20 dias a todos os empregados que se tornam pais. Em 2020, a referida licença foi concedida a 13 mulheres e 26 homens do quadro efetivo da Companhia, bem como para 48 mulheres e dois do quadro de colaboradores terceirizados, cujos beneficiados retornaram às suas atividades normais. Ressalta-se que, nos dois casos, após 12 meses de regresso ao trabalho, a taxa de retenção foi de 100%. [401-3]

Licença maternidade e paternidade [401-3]

	♀♂	Colaboradores efetivos	Terceirizados
N° colaboradores que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	Feminino	13	48
	Masculino	26	02
	Total	39	50
N° colaboradores que tiraram a licença-maternidade/paternidade, e cuja licença termina no ano vigente	Feminino	13	48
	Masculino	26	02
	Total	39	50
N° colaboradores que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade/paternidade	Feminino	13	48
	Masculino	26	02
	Total	39	50
N° colaboradores que retornaram de licença e ainda permanecem no quadro após 12 meses	Feminino	13	48
	Masculino	26	02
	Total	39	50
Taxa de retorno	Feminino	100%	100%
	Masculino	100%	100%
	Total	100%	100%
Taxa de retenção	Feminino	100%	100%
	Masculino	100%	100%
	Total	100%	100%

Previdência complementar

[201-3]

A Fundação Cagece de Previdência Complementar (CAGEPREV) é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, instituída pela Cagece através da Lei Estadual nº 13.313/2003 e fundada em 12 de fevereiro de 2004, através da Portaria nº 24, da Secretaria de Previdência Complementar (SPC) para administrar o Plano de Contribuição Variável (PCV) dos seus colaboradores com o objetivo de pagar benefícios de aposentadoria complementares aos da previdência oficial (INSS).

“Visando garantir uma maior assistência ao recém-nascido, a licença parental é concedida pelo período de 6 meses, tanto a mães biológicas como adotivas, e 20 dias a todos os efetivos que se tornam pais.”

O empregado da Cagece, que é participante do Plano de benefícios da CAGEPREV, durante sua vida laboral, efetua contribuições mensais ao plano de acordo com um percentual de seu salário de participação, que é a base de cálculo de suas contribuições, calculado no momento de sua adesão. A Cagece também efetua contribuições mensais no mesmo valor, obedecendo a Lei Complementar N.º 108/2001, sendo que o percentual da patrocinadora tem um limite de 12%. Para receber o benefício mensal, o empregado precisa desligar-se da patrocinadora.

A meta do PCV é pagar benefícios complementares intencionados em valores tais que, para salários acima do teto do INSS, o benefício da CAGEPREV somado ao benefício de aposentadoria do INSS, resulte em 80% do salário de participação. Para salários abaixo do teto do INSS, tem-se um benefício complementar de 20% do salário de participação, podendo ultrapassar esta meta, conforme os percentuais de contribuições e os aportes efetuados ao PCV ao longo da vida laboral. Para garantir o cumprimento dos seus objetivos, a CAGEPREV investe os recursos garantidores do PCV a fim de que alcancem uma rentabilidade igual a meta atuarial, que é calculada anualmente. Em 2020 a meta atuarial foi mantida em INPC + 5,25%.

O PCV da CAGEPREV é um plano de benefícios que está equilibrado pelo mecanismo de quotas. Isto quer dizer que ele não corre risco de insolvência porque, ganhos ou perdas, de qualquer natureza, riscos biométricos, demográficos, econômicos, financeiros, incluindo despesas administrativas, são todos absorvidos pelo valor da quota patrimonial, que pode variar para cima ou para baixo, a fim de ajustar o passivo com o ativo. O mecanismo da quota mantém o plano equilibrado, onde o patrimônio de cobertura sempre será igual ao das provisões matemáticas, não gerando déficit nem superávit.

Em 31 de dezembro de 2020, o PCV da CAGEPREV contava com 1.440 participantes, entre ativos, auto patrocinados, pensionistas e aposentados e recebeu contribuições (patronais e laborais) no valor de R\$ 15.887,6 mil tendo efetuado pagamento de R\$ 9.525,9 mil em benefícios aos seus 123 aposentados e pensionistas e pagou R\$ 5.498,7 mil em resgates e portabilidade, o que demonstra a eficiência de sua gestão.

O Patrimônio do Plano alcançou o valor de R\$ 258.046,1 mil, um crescimento de 9,02% comparado aos R\$ 236.695,0 mil de 2019. Nos 16 anos de existência, a CAGEPREV rentabilizou seus investimentos em 616,69% contra uma meta atuarial de 512,82%, o que demonstra plenitude do equilíbrio atuarial do Plano Previdenciário que administra.

Rentabilidade acima da Meta

Em um ano atípico onde a pandemia de covid-19 atingiu a economia mundial, temos a destacar o desempenho da carteira de investimentos do Plano de Contribuição Variável que, além de ultrapassar a Meta Atuarial, superou também a mediana das rentabilidades dos demais PCVs analisados pela Consultoria Financeira da CAGEPREV.

A rentabilidade dos Investimentos da CAGEPREV atingiu 12,94% e a mediana das rentabilidades dos Planos PCV's atingiu 7,10%. Já a meta atuarial acumulou 10,98% ao ano. Outro ponto a se destacar é a rentabilidade acumulada desde o início do Plano, que alcançou 616,69% contra uma meta atuarial de 512,82%. Esse retorno, acima da meta atuarial, é resultado das estratégias da Diretoria da CAGEPREV, proporcionando um crescimento na reserva individual de cada participante.

Pagamento de Benefícios, Portabilidade e Resgates:

A Diretoria pagou mais de R\$ 15,8 milhões em benefícios, resgates e portabilidade. O Plano encerrou o ano de 2020 com um total de 123 assistidos, sendo 90 aposentados e 33 pensionistas.

Investimentos no Exterior

Em 2020, ano em que a bolsa sofreu um forte impacto negativo, a taxa de juros Selic sofreu vários cortes, baixando de 4,5% para 2,00% e as taxas de juros das Notas do Tesouro Nacional (NTN-Bs) já não batiam mais a meta atuarial, a estratégia de investimento da CAGEPREV foi manter as alocações em renda variável, reduzir sua exposição em renda fixa e no segmento de multimercado e aplicar recursos em um novo segmento, que é o de Investimentos no Exterior. Para isso a Diretoria realizou a seleção de gestores de Fundos de Investimentos no exterior, em conformidade com os estudos de *Asset Liability Management* (ALM) e com o previsto na Política de Investimentos. Vale salientar que um dos fundos selecionados adota uma forte abordagem *Environmental, Social and Governance* (ESG), tema que tem cada vez mais relevância nas decisões de investimento. A alocação de recursos neste segmento, além de trazer diversificação para a carteira, contribuiu para a elevação da rentabilidade, em virtude da valorização do dólar frente ao real.



Paridade de 12%

Outro destaque foi a aplicação do percentual de contribuição paritária patronal no limite de 12% em 2020, o que proporcionará melhorias no benefício do participante. Essa conquista foi fruto do trabalho da Diretoria Executiva da CAGEPREV, visando a satisfação do seu participante.

Alteração do Regulamento

A CAGEPREV realizou alterações no Regulamento do PCV, O processo foi aprovado pela Patrocinadora CAGECE e pela Superintendência Nacional de Previdência (PREVIC), órgão regulador e fiscalizador. As principais alterações foram a idade de saída do plano para homens, que passou de 62 para 65 anos, e o período de alteração do percentual de contribuição previdenciária, que agora é em qualquer mês.

Eleição dos Conselheiros

A CAGEPREV realizou processo eleitoral para o preenchimento de uma vaga para Conselheiro Deliberativo, titular e suplente, e uma vaga para Conselheiro Fiscal, titular e suplente, para o cumprimento de um mandato de quatro anos.

Redução das Taxas de Juros

A fim de minimizar os efeitos causados pela pandemia aos participantes ativos e assistidos, a CAGEPREV reduziu as taxas de juros dos empréstimos da modalidade Tabela Price. As novas taxas aprovadas foram: 0,70% para pagamentos em até 12 meses, 0,90% para pagamentos de 13 a 36 meses e 1,10% para pagamentos de 37 a 72 meses.

Promoção de Adesão

No final do ano de 2020 a CAGEPREV lançou a Promoção – Indique um Amigo – para incentivar a adesão daqueles colaboradores que ainda não aderiram ao Plano de Contribuição Variável (PCV).

4.5 Saúde e Segurança Ocupacional

[103-2 | 103-3 | 403-1 | 403-3 | 403-8]

O ano de 2020 exigiu de todos os colaboradores e principalmente dos técnicos do Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), CIPAs, Brigadas e Gestores das Unidades, foco e engajamento nas ações necessárias à prevenção da contaminação pelo Covid-19. Somado a isso, permaneceram as demandas dos procedimentos para os riscos ocupacionais da rotina, potencializadas pelo trabalho presencial das equipes dos setores operacionais devido a condição de atividade essencial da Companhia para manter a produção e distribuição de água, coleta e tratamento do esgoto e atividades de apoio de manutenção e laboratórios.

Neste cenário desafiador, a política de segurança e saúde no trabalho (Resolução N°021/17/DPR) se estabelece como reforço no apoio e diretriz da área de Segurança, Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida da Companhia no desenvolvimento de ações relacionados à segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores para seguir as medidas de prevenção do Covid-19.

Está em fase de implementação o sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional na Estação de Tratamento de Água do Gavião da Unidade de Negócio Metropolitana de Produção e Macrodistribuição de Água (UN-MPA) com base na ISO 45001. A ETA foi definida como área piloto no desenvolvimento da certificação, por meio da portaria N°277/16/DPR que estabeleceu o comitê para desenvolver as ações de implantação e manutenção do sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho.

Mediante as ameaças decorrentes do Covid-19, a identificação e avaliação de riscos foram acrescentadas nas análises sendo desenvolvidos protocolos específicos para os processos operacionais já definidos pela Companhia. Tais ações visaram garantir a implementação de medidas de controle adequadas e que objetivamente resultem na eliminação ou minimização do risco.

Avaliação de riscos

[403-2, 403-7]

Os processos desenvolvidos na Coordenação de Segurança, Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida – para atendimento de forma programada e não programada – têm como finalidade a proteção dos colaboradores em suas atividades:

- a) O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) regulamentado pela NR-9/SRTB, trata da atualização dos riscos ambientais nos diversos setores de trabalho da Companhia. Anualmente, são analisados os riscos por profissionais técnicos do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), por contratação de empresas especializadas, nos estabelecimentos das Unidades de Negócio e Serviços. Envolve a participação de gestores, CIPA, Brigadas e Colaboradores, permitindo a identificação e avaliação de novos riscos, conforme as atividades específicas de cada setor. Isso resulta em um plano de ação para acompanhamento da implementação das medidas de controle e realização de melhorias, com acompanhamento mensal. O PPRA é acompanhado pelo indicador mensal setorial: Percentual Atualização/Elaboração do PPRA nas UNs/USs. Este indicador permite monitorar a evolução da atualização das Unidades da Companhia.
- b) O processo de Inspeções de Segurança tem como objetivo a identificação e avaliação de riscos que são demandados em denúncias de trabalhadores, ou notificados pela CIPA, Brigadas ou Gestores das Unidades. Neste processo, a partir da análise pelo SESMT, as denúncias são verificadas por meio de inspeção no(s) local(is) de trabalho e registradas em relatório específico. Isso permite o acompanhamento, junto a Unidade, da implementação de correções e melhorias das condições de riscos verificadas sem a presença das medidas de controle adequadas. Salienta-se ainda que a norma interna de Segurança e Medicina do Trabalho garante que gestores e colaboradores possam paralisar as atividades que estejam em desconformidade com os requisitos de segurança ou situação de risco de acidentes.
- c) Elaboração de protocolos de prevenção do Covid-19, definindo a aplicação, procedimentos e recursos necessários para implementação nas diversas atividades operacionais das Unidades de Negócio e Serviços da Cagece.

No ano 2020, foi realizada, por visitas técnicas ou por meio de videoconferência com os gestores das Unidades, a verificação das condições de segurança nos estabelecimentos, sendo mantidos os resultados do indicador do Percentual de Atualização/Elaboração do PPRA nas Uns/Uss resultou em 100%.

O ano de 2020 também trouxe um grande desafio para o serviço de saúde, principalmente exigindo do Setor Médico adequações em relação a sua forma de atuação. Mediante as medidas de isolamento social e a adoção de medidas internas, o setor médico organizou-se para a realização de atendimentos por meio virtual, garantindo orientação médica, psicológica e social aos colaboradores da Companhia.

Entre as ações implementadas podemos relacionar o desenvolvimento de uma plataforma de notificação de casos, com o acesso de todos os colaboradores, para um acompanhamento do quadro clínico e orientações sobre os serviços de saúde e a realização de um projeto piloto para realização de 600 testes da Covid-19 em Unidades da Cagece (Sede, UNMTN e Pici). A plataforma “Acompanhamento Setor Médico”, que utilizou como ferramenta o WhatsApp, envolveu toda a equipe de profissionais de saúde, médicos, enfermeiros, psicólogos e assistentes sociais, com a missão de acolher os colaboradores, esclarecendo dúvidas e orientando para preservação da saúde física e mental, e, conseqüentemente, para o bem-estar.

O Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) tem como objetivo a realização dos exames ocupacionais dos colaboradores da Companhia, visando identificar situações de risco ocupacional por meio do acompanhamento da saúde do empregado. Em seu plano de ação, o PCMSO elaborou uma sistemática para a realização dos exames ocupacionais somente para admissionais e demissionais, atendendo as exigências legais do momento, abrangendo todos os colaboradores efetivos da Cagece.

Em relação aos atendimentos do serviço médico, houve uma redução devido à suspensão de exames ocupacionais (admissionais, periódicos, mudança de função e demissionais), porém com um incremento naqueles realizados pela plataforma do setor médico. [403-6]

No ano de 2019 (todos presenciais)

- Efetivos: 2705 atendimentos
- Terceiros: 1092 atendimentos
- Estagiários/J.A.: 245 atendimentos

No Ano de 2020:

Plataforma Setor Médico

- Colaboradores em geral: 889 atendimentos

Presenciais

- Efetivos: 290 atendimentos
- Terceiros: 155 atendimentos
- Estagiários/J.A.: 204 atendimentos

O indicador Índice Médio de Absenteísmo (IMAb) do ano de 2020 (IMAb=0,835), apresentou um aumento em relação ao ano de 2019 (IMAb=0,608), com um incremento percentual de 37,3%. Esse resultado foi decorrente do aumento do tempo de afastamento do colaborador, devido às conseqüências da situação da pandemia sobre as atividades da Companhia.

A Supervisão de Qualidade de Vida e Assistência Social, integrante da Coordenação de Medicina e Segurança do Trabalho e Assistência Social, é voltada exclusivamente para o desenvolvimento de ações que impactam na saúde e qualidade de vida dos colaboradores. Composta por quatro psicólogos e três assistentes sociais, a equipe desenvolve um trabalho com o objetivo de promover a integração, administrar conflitos e criar um clima favorável à cultura para resultados. Diante dessa premissa, a Companhia investe em programas, projetos e ações como o Programa de Assistência Social ao Colaborador (PASC), que realiza acompanhamento social por meio do atendimento individualizado e de atividades em grupo, visitas domiciliares, hospitalares, campanhas e palestras educativas. Além disso, mantém uma programação anual voltada para a disseminação de temas ligados à saúde e bem-estar abrangendo todas as unidades de negócio da capital. Em 2020, o PASC foi paralisado em razão do distanciamento social imposto pela Covid-19.



Campanhas

[403-4]

Apesar das limitações impostas pelo cenário pandêmico, a Cagece realizou as seguintes campanhas: Janeiro Roxo, mês dedicado à conscientização e à prevenção e tratamento precoce da hanseníase (contou com blitz educativa e rodas de conversa, ações em parceria com a Instituição NHR Brasil); blitz de carnaval, com entrega de material informativo sobre prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST), preservativos masculinos e amostras de protetor solar, e participação do Detran que sensibilizou para a observância das normas do trânsito, objetivando um carnaval mais seguro; Palestras “Mente Leve, Vida Leve”, e rodas de conversa sobre saúde mental, em parceria com o Instituto Revoar. Foram realizados 51 aconselhamentos psicológicos individuais e 7 rodas de conversa *on-line*, tendo sempre como foco o bem-estar emocional dos envolvidos, colaboradores ou familiares.

Além do apelo solidário, existe um convênio firmado com o FUJISAN, objetivando que as doações realizadas nas campanhas de iniciativa da Cagece gerem um estoque para o Banco de Sangue, para suprir a eventual necessidade dos colaboradores e familiares. Em 2020, foram utilizadas 27 bolsas de sangue.

A Cagece também conta com uma contínua Campanha de Equipamentos Médicos, visando o empréstimo/doação de equipamentos (muleta, cadeira de rodas, colchão d'água, cama hospitalar, dentre outros) que proporcionem a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores e familiares, com deficiência parcial ou permanente. Em 2020, foram beneficiados 14 colaboradores.

Comunicação e treinamento

[403-4 | 403-5]

Uma estratégia essencial para reforçar as práticas de prevenção do Covid-19 é a comunicação diária pelos meios virtuais, informando procedimentos relativos aos atendimentos dos setores de segurança, saúde, serviço social e psicológico. Semanalmente, é encaminhado via e-mail corporativo um boletim informativo trazendo dados relativos aos casos suspeitos e positivos existentes entre os colaboradores, detalhados por Unidade, estabelecendo transparência em relação a todos da Companhia.

Com a suspensão dos treinamentos presenciais, foram realizados com prioridade os treinamentos para a CIPA de forma remota e os de orientação dos protocolos de prevenção da Covid-19 com as Unidades do Interior, abrangendo 8 Unidades e a participação de 232 gestores, com o objetivo de reforçar as práticas aos colaboradores com atividades presenciais.

As comissões de prevenção de acidentes do trabalho - CIPAs e Representantes de Segurança atuaram nas Unidades, realizando suas reuniões por videoconferência e desenvolvendo seus planos de ações que visam o reconhecimento de riscos nas atividades, acompanhamento da implementação das medidas de controles e na orientação e conscientização dos trabalhadores, reforçando também as práticas de prevenção do Covid-19. As CIPAS estão presentes nas 9 Unidades de Negócios do Interior, nas 6 Unidades de Negócio da Capital, na Unidade Pici e na Sede.

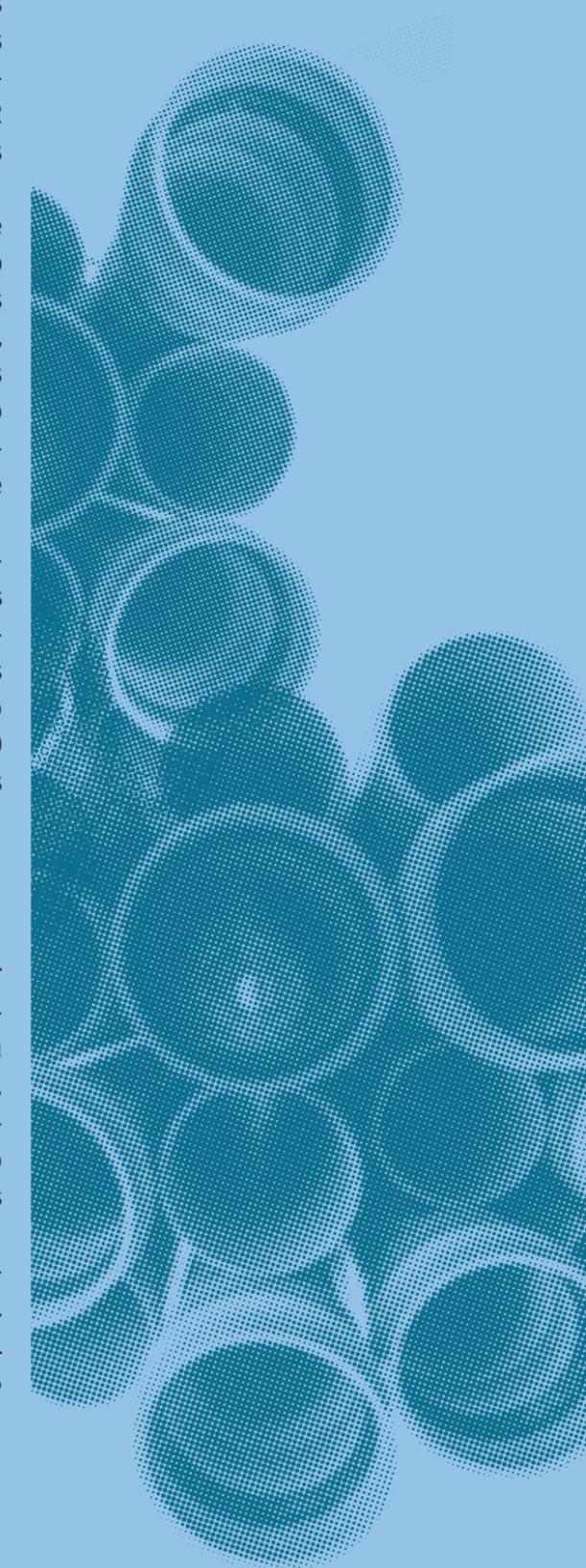
Do mesmo modo, os eventos da SIPAT ocorreram por meio de palestras realizadas de forma remota, envolvendo todas as Unidades da Capital, com o objetivo de conscientizar e orientar sobre a saúde e a segurança em tempos de pandemia, além de inserir nestes eventos conteúdos voltados à qualidade de vida e à valorização do trabalhador. Em 2020, participaram, aproximadamente, 200 pessoas durante os cinco dias de evento com palestra e dinâmicas de relaxamento.

Acidentes

[403-9] 403-10]

A Cagece realiza investigações para verificar as causas e definir as correções e melhorias das medidas de controle. Esse monitoramento é realizado em conjunto com membros da CIPA ou representantes de segurança e gestores da Unidade notificante, acompanhado pelo indicador do Índice de Frequência de Acidentes de Trabalho (IFAT) e apurado mensalmente. O IFAT é calculado em relação ao número de acidentes para cada 1.000.000 de horas homens trabalhada.

Ao todo, foram 9 acidentes de trabalho em 2020, sendo 8 de gravidade leve e média e um acidente fatal com colaborador terceirizado. Em 2020, o indicador IFAT médio foi de 1,75, com uma favorável redução de 48,4% nos resultados do ano 2019, que apresentou 16 acidentes e IFAT médio de 3,39.





CAPÍTULO

05

Responsabilidade ambiental

○ 5.1 ENERGIA	104
○ 5.2 ÁGUA	107
○ 5.3 PERDAS	110
○ 5.4 EFLUENTES	112
○ 5.5 RESÍDUOS	114

Capitais do IIRC



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



A Cagece trabalha na melhoria de seus processos e procedimentos de gestão ambiental. Alinhadas às boas práticas de sustentabilidade do setor, a Companhia realiza estudos de impactos socioambientais em suas operações, buscando tecnologias inovadoras para a diversificação das suas matrizes hídrica e energética, bem como para a eficiência operacional com a redução de perdas e de custos em seus negócios.

5.1 Energia

[103-2] [103-3] 302-1 | 302-3]

Considerando-se que o custo de energia é o segundo mais alto da Companhia, a busca por opções economicamente viáveis para atendimento do consumo elétrico é uma atividade constante. Além disso, a Cagece compreende a importância da diversificação de sua matriz energética, sempre atenta às opções ambientalmente responsáveis. A energia solar fotovoltaica, que consiste na geração de energia elétrica por meio da captação da luz do sol, mostrou-se como uma solução limpa, renovável e ilimitada que permite a geração de eletricidade no próprio ponto de consumo.

Desde maio de 2019, a Cagece implementou uma planta solar que, em 2020, gerou 109.433,6 KWh, que foi direcionado para compensação de energia do prédio Anexo da Sede e da Loja Conceito na Aldeota, indicada devido a carga ser exclusivamente administrativa e como estratégia de marketing positivo. A redução da emissão de CO2 equivale à redução do desmatamento na ordem de 6.018 árvores salvas, à redução de 43.773,46 kg de carvão e à não emissão de 109,1 toneladas de CO2. O total acumulado de energia limpa gerada foi de 187.251,26 Mwh.

A Cagece está participando de um Procedimento de Manifestação de Interesse (PMI) juntamente a Secretaria de Recursos Hídricos (SRH) e a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos do Ceará (Cogerh), com vistas à instalação e à operação de sistemas de geração de energia elétrica fotovoltaica com até 45MW de potência. A modalidade de participação é a de geração distribuída, em módulos de até 5MW, a ser consumida até 25MW pela COGERH e até 20MW pela Cagece. Os estudos iniciais já foram elaborados e as demais etapas do processo estão encaminhadas.

Evolução do Consumo de Energia Elétrica³ [302-1]

Ambientais	Unidade	2020	2019	2018	2017
[302-1] Consumo total de eletricidade ¹	TJ	872,80110 ²	854,52060	821,20730	777,97292

¹ O consumo informado já é o abatido da autogeração.

² Do consumo total de energia elétrica, 88,2% corresponde ao processo água (captação, produção, adução e tratamento), 10,7% ao processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 1,1% ao processo administrativo.

³ O aumento no consumo de energia nos últimos 4 anos foi devido ao incremento de 148 novas estações, um crescimento aproximado de 9,5%.

Considerando o volume total de água tratada e o total de energia consumida (em GJ) apresentado na tabela abaixo, a taxa de intensidade energética foi de 0,003650 GJ/m³ de água tratada.

Unidade de Negócio	Intensidade Energética (GJ/m ³) ^{1, 2}
BAC	0,002157
BAJ	0,003936
BBA	0,006312
BBJ	0,003503
BCL	0,002981
BME	0,000765
BPA	0,007213
BSA	0,001109
BSI	0,007288
MPA	0,001238
MÉDIA	0,003650

¹ O indicador foi calculado apenas para o processo de tratamento de água potável, pois atualmente não dispõe de controle de vazão para lançamento do efluente tratado, o que impossibilita a obtenção da intensidade energética para o volume de efluente tratado. Vale salientar que muitos dos sistemas de tratamento do tipo Lagoa não possuem vazão suficiente para sua completa carga, portanto não há o lançamento do efluente no corpo receptor.

² Baseado na premissa anterior só foi utilizado consumo de energia para processo água. Tanto o tratamento de esgoto quanto o administrativo não foram considerados no cálculo.

Além da utilização de placas fotovoltaicas, a Companhia participará de um projeto em parceria com a Enel com início previsto para o segundo semestre de 2021, o qual prevê a substituição de 1.778 lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED e a substituição de 13 aparelhos condicionadores de ar. Tal intervenção visa uma redução de 345 MWh/ano no consumo de energia da Sede.

Eficientização energética ETA – Gavião

Elaboração de estudo de alternativas e projeto básico para implantar novos processos de tratamento e adequação da infraestrutura e eficientezação energética na ETA-Gavião para a cidade de Fortaleza.

Eficientização energética – Pré-condicionamento de esgoto de Fortaleza:

- Elaboração de estudos de concepção e projeto básico para eficientezação energética, melhoria de infraestrutura e de operação da estação de pré-condicionamento de esgoto de Fortaleza.

Geração de energia por aproveitamento de lodo:

- Tecnologias de aproveitamento de lodo para geração de energia em estações de tratamento de esgoto – “pirólise”. [302-4]

Mercado Livre de Energia

Em abril de 2020, a Cagece ingressou no Mercado Livre de energia com as Unidades Consumidoras das Estações de tratamento – ETA Gavião e ETA Oeste. Esse é um projeto pioneiro não apenas para a Cagece e para o Estado, pois somos a primeira instituição pública a ingressar no Mercado Livre no Ceará. A iniciativa promoveu uma economia de mais de R\$ 2,6 milhões, o que representou uma redução de 9,9% no custo de energia das duas unidades.

5.2 Água

[103-2 | 103-3 | 303-1 | 303-2 | 303-3 | 303-4 | 303-5]

A Cagece considera a água um recurso essencial para a manutenção da vida e dos ecossistemas do planeta, bem como de domínio público. Reconhece-a como um recurso natural limitado, dotado de valor econômico e que, nas condições climáticas do estado, tem como uso prioritário o abastecimento humano e dessedentação de animais, conforme fundamentado pela Lei nº 9.443/1997, buscando assegurar à atual e às futuras gerações a necessária disponibilidade desse recurso.

Antes de chegar de forma potável à casa do consumidor, a água percorre um longo caminho com início no processo de captação, que pode ser superficial (rio, riacho ou açude) ou subterrânea (poço tubular ou amazonas). Após captada, a água é transportada por meio de uma adutora até uma das 152 Estações de Tratamento, localizadas em todo o Ceará. Desse total, duas estão localizadas na região metropolitana de Fortaleza:

- ETA Gavião – Possui 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.
- ETA Oeste – Com capacidade de tratamento de 5,0 m³/s, a ETA utiliza a tecnologia de dupla filtração, que remove impurezas dissolvidas ou suspensas na água.

Nas Estações, a água é tratada, com a utilização de todos os produtos necessários para que fique dentro dos padrões exigidos para o consumo humano, de acordo com o anexo XX da Portaria de Consolidação nº 05/2017 do Ministério da Saúde. Somente após esse processo, a água é enviada para os reservatórios da Cagece, de onde é distribuída para a população por meio dos sistemas de rede da Companhia.

Ao final de 2020, o volume dos 155 reservatórios monitorados pela Cogerh, que fornecem água bruta para a Cagece, era de apenas 26,6% da sua capacidade total, estando disponível 4.937.000.000 m³ de água. O açude Castanhão, principal fonte de abastecimento de Fortaleza e região metropolitana de Fortaleza, encontrava-se com 11,2% de seu volume total.

O volume de água bruta captado dos mananciais em 2020 foi de 429.643.725,17 m³. Em julho de 2020, foi implantado no Controle Operacional de Água uma ferramenta que contabiliza o volume de captação nas Estações de Tratamento de Água e Sistemas de Simples Desinfecção (subterrânea), tornando possível o levantamento individual para cada tipo. A partir disso, obteve-se que foi captado 202.326.590,14 m³ de água superficial e 19.927.173,42 m³ de água subterrânea entre julho e dezembro de 2020.

Vale ressaltar que 11 municípios cearenses foram considerados em estado de emergência devido a situação de escassez hídrica que vivem, conforme publicado no final de 2020 pela Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos - Funceme. Nestes, foram captados para tratamento e distribuição 2.978.823,82 m³ de água. Na tabela abaixo são apresentados os municípios que se enquadraram nessa situação e que a Cagece opera. [303-3]

Municípios em situação de Escassez Hídrica	Volume captado (m ³) ¹	
	Subterrânea	Superficial
Cedro	26.043,00	438.455,77
Jaguaretama	-	359.753,00
Mombaça	15.759,20	522.704,45
Monsenhor Tabosa	5.101,00	231.436,66
Parambu	24.352,00	318.564,00

¹ Quantitativo obtido do Sistema Operacional entre julho de 2020 e setembro de 2020.

Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/regiao/decreto-inclui-11-municipios-cearense-em-situacao-de-emergencia-por-escassez-hidrica-1.3024029>

Em 2020, o volume Consumido Autorizado à Produção¹ (VCap) foi de 33.787.544,43 m³ e o Volume Gasto com Serviços Gerais² nos Sistemas de Abastecimento de Água foi 102.302,31 m³. Do volume mencionado, foram consumidos, respectivamente, 284.947,94 m³ e 1.934,00 m³ em áreas de escassez hídrica contemplando Cedro, Jaguaretama, Mombaça, Monsenhor Tabosa e Parambu. O consumo total de água nas Unidades Administrativas, nas Lojas de Atendimento, nos Sistemas de Esgotamento Sanitário da Cagece em 2020 foi de 3.539.012 m³, sendo que 146.297 m³ foram consumidos em áreas de escassez hídrica. [303-5]

A partir do volume Consumido Autorizado à Produção, a Cagece reutilizou no processo o volume correspondente a 14.666.186,45 m³ de água.

Para garantir a oferta de água para o abastecimento humano e as atividades produtivas, de modo que os eventos extremos de secas e cheias possam ser enfrentados de forma controlada e com redução de riscos para o desenvolvimento socioeconômico da região, desde 2016, são executadas ações de contingência, o que resultou no Plano de Segurança Hídrica.

Dentre as ações de Combate à Seca, a atuação da Coordenação de Recursos Hídricos, vinculada a Gerência de Meio Ambiente (GEMAM), atua no apoio à perfuração e manutenção de poços para todas as unidades de negócio da Cagece, apoia solicitações do SISAR, bem como demandas específicas de prefeituras do interior do estado solicitadas de forma emergencial ao Comitê de Combate à Seca. Mesmo com todas as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, em 2020, a equipe realizou o levantamento e estudos geológicos de 266 pontos potenciais para a perfuração de poços por meio de minuciosos estudos geofísicos; resgatou equipamentos e devolveu o funcionamento de quatro sistemas de bombeamento inoperantes; realizou a limpeza de 32 poços tubulares, requalificando suas condições ótimas de operação e reduzindo custos de tratamento destes sistemas; auxiliou na fiscalização e orientação de 9 perfurações de poços profundos; bem como realizou 22 testes de vazão de acordo com os princípios técnicos mais modernos.

A Coordenação dispõe de dados técnicos de 970 poços operados pela Companhia. Em dezembro de 2020, 584 encontravam-se em exploração, existindo ainda 306 poços fora de operação como reserva hídrica ou alternativa momentânea de abastecimento e 80 desativados.

¹ Volume necessário para produção de água. Volumes relacionados à lavagem, drenagem e descarga dos filtros, decantadores, floculadores, floccodcantadores e reservatórios que estão na ETA.

² Volume produzido ou tratado destinado à manutenção e conservação da ETA/SSD, sendo estes: laboratório, prédio próprio do operador, pias, banheiros e irrigação de jardim.

5.3 Perdas

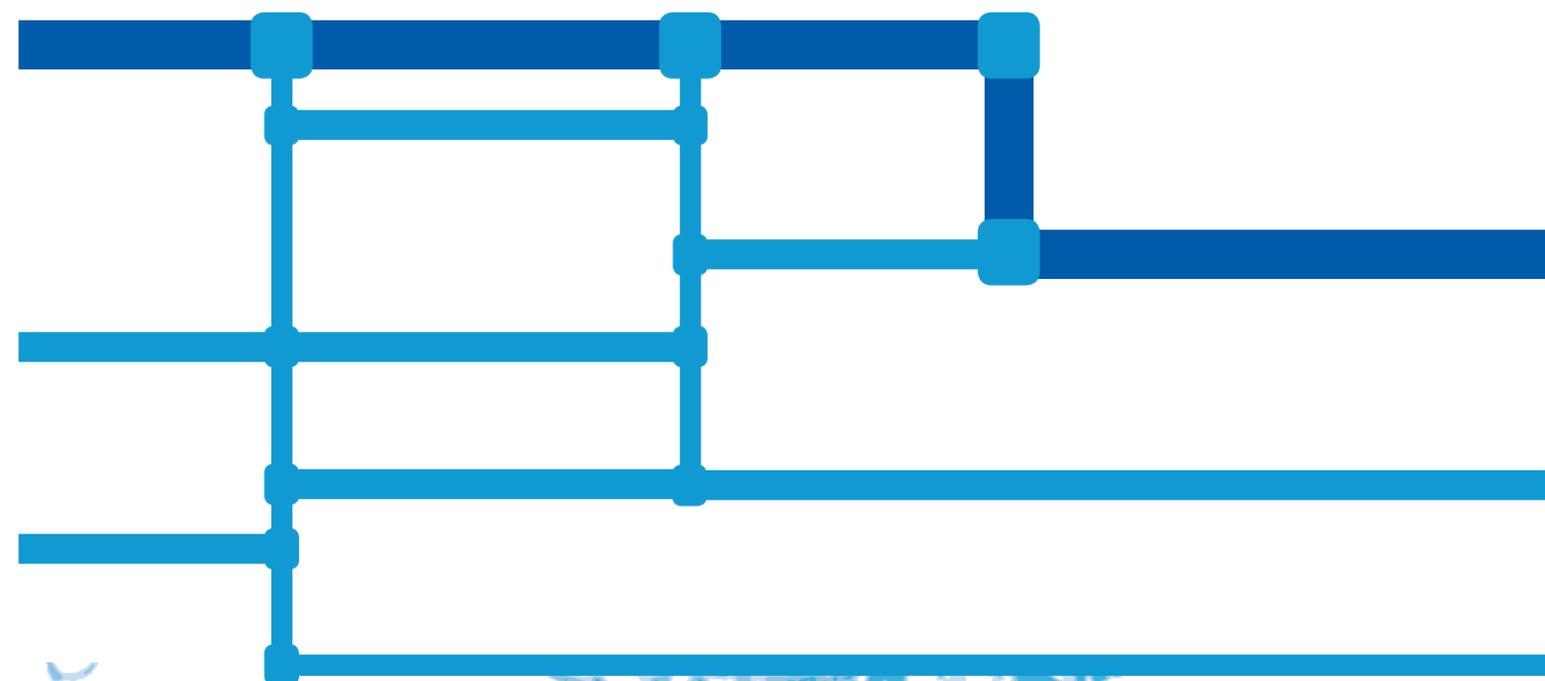
A Companhia adota medidas contínuas de combate a fraudes, vazamentos, submedição e ligações clandestinas visando promover inovação e efetividade dos processos.

Para monitorar suas perdas em toda a operação de abastecimento de água, a Cagece utiliza o indicador Índice de Perdas na Distribuição, que de acordo com a publicação no SNIS 2019, apresentou o resultado de 45,6%.

Destacam-se algumas das ações realizadas com a finalidade de melhorar o desempenho operacional e reduzir o índice de perdas de água no estado:

- Intensificação das pesquisas de vazamento com auxílio de equipamento específico, sendo identificados 21.107 vazamentos ocultos, em 7.612,61 km de rede. Ao todo, foram retirados 255.141 vazamentos, inclusive com trabalhos em período noturno;
- Foram substituídos 257.803 hidrômetros, diminuindo a idade média do parque de hidrômetros de 5,10 anos em dezembro de 2019 para 4,59 anos em 2020, e, conseqüentemente, reduzindo a perda por submedição;
- Acompanhamento e manutenção de 250 estações piezométricas instaladas, responsáveis pelo monitoramento das pressões distribuídas espacialmente ao longo das redes de distribuição, a fim de evitar ocorrências de vazamentos;
- Vistoria em 141.804 imóveis, com identificação e retirada de 11.498 irregularidades decorrentes de fraudes;
- Melhoria no gerenciamento de pressões feitas pelo Centro de Controle Operacional (Cecop);

No Cecop ocorre o monitoramento da pressão e a vazão da água bruta e da água distribuída, possibilitando a antecipação a situações críticas, além de acompanhar a qualidade da água do macrossistema de Fortaleza e região metropolitana com relação ao parâmetro de cloro residual, inclusive, realizando remotamente recloração, com vistas ao atendimento aos parâmetros de qualidade da água, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 05/2017, do Ministério de Saúde.



5.4 Efluentes

O lançamento do efluente advindo dessa operação é regulamentado pelo Artigo 14 da Resolução COEMA nº02, de 02 de fevereiro de 2017. Os laboratórios da Cagece realizam o monitoramento de forma contínua e periódica.

A Cagece possui uma postura voltada para o desenvolvimento da inovação, buscando novas tecnologias e metodologias de trabalho, a fim de gerenciar as conformidades e criar novos modelos e plantas para minimizar possíveis não conformidades de seus sistemas e ampliar seu compromisso com a sustentabilidade.

A Companhia possui 339 Sistemas de Tratamento de Esgoto ativos (estão inclusas as Estações Elevatórias de Esgoto e Estações de Tratamento de Esgoto), em 74 municípios, possibilitando o tratamento do esgoto antes de ser lançado no destino final (corpo hídrico ou solo). Desse total, 196 estão na Capital, sendo 134 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e 62 Estações Elevatórias de Esgoto (EEE). As ETEs têm tratamento preliminar constituído, minimamente, de gradeamento e/ou desarenação, variando apenas nas tecnologias adotadas para o tratamento: decanto digestores (utilizado em 52% das nossas ETEs), reatores UASB, lagoa anaeróbia, lagoa facultativa, lodos ativados, lagoa de maturação, entre outras.

Dentre os sistemas, vale destacar a operação do emissário de recalque marinho no Pecém, anexo ao píer do terminal portuário, com abertura para lançamento a cerca de 400 metros da linha da costa. Este emissário é responsável pelo transporte das águas de resfriamento dos equipamentos da Central Energética de Fortaleza. Em Fortaleza, o esgoto coletado na Vertente Marítima, que é composto por 44 estações elevatórias de esgoto, é transportado para a Estação de Pré Condicionamento de Esgoto (EPC), constituída por um conjunto de peneiras rotativas e desarenadores, com capacidade de tratamento de 4,8 m³/s, cuja finalidade é remover os materiais sólidos e flutuantes presentes no esgoto.

Após o seu tratamento, o efluente é destinado em riachos, córregos, rios, lagoas, oceano e até mesmo no solo. O monitoramento qualitativo do efluente é realizado periodicamente nos laboratórios regionais e na Gerência de Controle de Qualidade do Produto (Gecoq), por meio do indicador Índice de Qualidade do Esgoto Tratado (IQET) e segue a regulamentação do que preconiza os Artigos 12, 13 e 16 da Resolução COEMA nº2, de 2 de fevereiro de 2017, a depender do ponto de lançamento. Em alguns desses sistemas, a Companhia reutiliza seu efluente tratado, como nas ETEs Russas, Tianguá e Aquiraz..



Na EPC, está instalada a Estação de Tratamento de Odores (ETO) para minimizar a emissão de gases na atmosfera durante o processo de tratamento do esgoto. Após as fases de peneiração e desarenação, o efluente é diluído e disperso no oceano com o auxílio das correntes, através de orifícios difusores na porção terminal do emissário submarino, localizado a cerca de 3.330 metros da costa.

Em 2020, foi criado o Programa de Estação de Tratamento de Rejeitos Gerados (ETRG) com orçamento estimado em R\$ 84 milhões para a implantação de 124 ETRGs nos sistemas de abastecimento de água da Companhia. O cronograma de execução prevê, até dezembro de 2026, 100% dos SAAs (Sistemas de Abastecimento de Água) operando com o objetivo de reaproveitar toda água utilizada na lavagem de seus sistemas. O processo de licitação de 9 ETRG's foi iniciado para cumprir com a primeira fase do cronograma, com conclusão prevista para dezembro de 2022.

A Cagece realiza o monitoramento ambiental periódico das áreas sob influência da EPC. Tal processo é fundamental para a avaliação da eficiência e do grau de impacto do tratamento via disposição oceânica sobre o meio ambiente e sobre a saúde pública, além da adequada operação do sistema, de acordo com o preconizado pelas Resoluções CONAMA. O escopo das atividades é composto de testes laboratoriais, nos quais são realizadas análises físico-químicas, microbiológicas e ensaios ecotoxicológicos. [303-2]

PROJETOS DE EFLUENTES E REÚSO

Linha de pesquisa	Objeto	status
Esgoto	Modelagem Bacia Do Interceptor Oeste	em andamento
Esgoto	Elaboração de estudos de concepção e projeto básico para eficiência energética, melhoria de infraestrutura e de operação da Estação de Precondicionamento de Esgoto de Fortaleza	em andamento
Reúso & utilização de subprodutos	Tecnologias de aproveitamento de lodo para geração de energia em estações de tratamento de esgoto – pirólise	em andamento
Reúso & utilização de subprodutos	Conversão de águas residuárias em biogás e lodo na estação de tratamento de esgoto para geração de energia ambientalmente sustentável	em andamento
Reúso & utilização de subprodutos	Pomar experimental para o plantio de mudas frutíferas, utilizando efluente tratado e adubo produzido por meio de compostagem de lodo de ETA	em andamento
Reúso & utilização de subprodutos	Redes neurais artificiais na previsão de retrolavagem e consumo energético de cabeçal de controle para irrigação com águas residuárias	em formalização
Reúso & utilização de subprodutos	Viabilidade do aproveitamento de areia proveniente de desarenadores de estação de tratamento de esgoto (ETE) como agregado na produção de argamassa para a construção civil: um estudo de caso na ETE Malvas em Juazeiro do Norte – CE – UFCA.	em formalização
Esgoto	Aplicação de reatores híbridos no tratamento de esgoto sanitário – UFC	em formalização
Reúso & utilização de subprodutos	Readequação do centro de treinamento, demonstração e desenvolvimento em reuso agrícola de água em Aquiraz – CE com fornecimento de materiais e equipamentos	aguardando emissão de OS

5.5 Resíduos

[103-2 | 103-3 | 306-1 | 306-2]

A Cagece compreende os impactos de seus negócios e suas operações na geração significativa de resíduos. Nesse sentido, a Companhia trabalha no mapeamento desses resíduos de forma qualitativa e quantitativa com a elaboração dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos em 396 dos seus empreendimentos, contemplando Sistemas de Esgotamento Sanitário, Sistemas de Abastecimento de Água e Núcleos Regionais.

Na região metropolitana de Fortaleza destacam-se dois contratos vigentes para destinação de resíduos insalubres e rejeitos / entulhos. Quanto aos resíduos perigosos, é contratado serviço de destinação. Ressalta-se que todas as empresas contratadas possuem licença de transporte e licença de destinação dos resíduos. [306-1 | 306-2]

Por meio de contrato da Unidade de Negócio Metropolitana de Macrocoleta e Tratamento de Esgoto (UNMTE), em 2020, foram destinadas 28.710,64 toneladas de resíduos insalubres, que são compostos por sólidos retidos no gradeamento, areia e resíduos originados na limpeza das áreas no entorno das lagoas de estabilização. Outros 2.318,4 m³ de resíduos compostos por entulhos e 4.123,4 m³ resíduos orgânicos, banheiro e varrição foram encaminhados ao Aterro Sanitário, por meio de contrato administrado pela Gerência de Serviços Administrativos (GESAM).

A tabela ao lado apresenta o compilado dos resíduos gerados durante as atividades da Companhia.

Resíduos gerados e por destinação

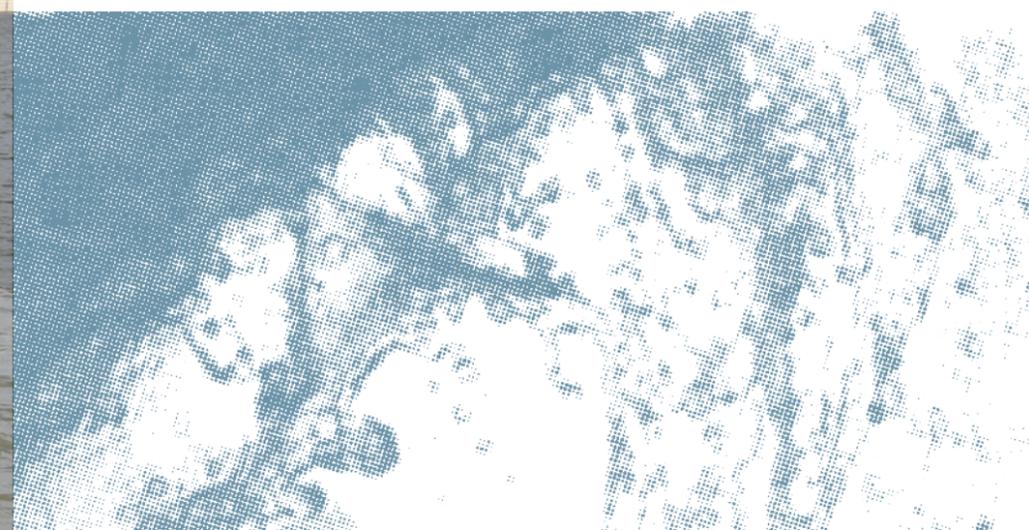
[306-2 | 306-3 | 306-5]

Resíduos Gerados	Classificação ¹	Local de Geração	Quantitativo	Destinação
Lâmpadas fluorescentes	I	Administrativo	1.803 un	Descontaminação
Contaminados por óleo, graxa, tinta	I	Oficinas	450 kg	Coprocessamento
Pilhas e baterias	I	Administrativo/ Oficinas	67 kg	Descontaminação
Baterias de chumbo	I	Oficinas	204 kg	Logística Reversa
Embalagens plásticas de lubrificantes	I	Oficinas	57,2 kg	Logística Reversa
Recicláveis (papel, plástico, metal e vidro)	II-A/B	Administrativo	1.117 kg	Reciclagem
Insalubre proveniente do gradeamento, desarenadores e sobrenadante das lagoas de estabilização (sólidos grosseiros, areia, restos de folhas e gramíneas, espuma, lodo de ETE e ETA)	II-A	Gradeamento/ Lagoas de Estabilização/ Reator UASB/ ETRG	28.710,64 ton	Aterro Sanitário
Entulhos	A	Canteiros de Obras	2.318,4 m ³	Usinas de Reciclagem
Comum (orgânicos, banheiro e varrição)	II-A	Sanitário/ Áreas internas/ Laboratórios	4.123,4 m ³	Aterro Sanitário

¹ Classificação dos resíduos conforme NBR 10.004/2004 e Resolução CONAMA n° 307/2002.

Por fim, a bombona de produtos químicos para tratamento da água e esgoto é um resíduo comumente gerado na Companhia. Em 2020, foram 2.782 bombonas geradas que variavam entre 15 e 1000 litros, com destaque para as bombonas de 40L que corresponderam a 39,86% do quantitativo total. As que não são reutilizadas ficam armazenadas na área de descarte da Gerência de Ativos, localizada na Cagece Pici, para posterior encaminhamento para leilão. [306-4]

Foram destinados 1.117 kg de resíduos recicláveis (papel, plástico, metal, vidro) para cooperativas. Quanto aos resíduos perigosos, destaca-se que 1.803 unidades de lâmpadas fluorescentes foram coletadas por uma empresa devidamente licenciada e sua destinação final realizada por meio do processo de descontaminação.



ANEXO GRI

○ SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	116
○ INFORMAÇÕES CORPORATIVAS	124

Sumário de conteúdo da GRI

[102-55]

GRI 101: FUNDAMENTOS 2020

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
DISCLOSURES GERAIS			
	102-1: Nome da Organização		16, 50
	102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços		16, 50
	102-3: Localização da sede		16, 50
	102-4: Localização das operações		17
	102-5: Propriedade e forma jurídica		16
	102-6: Mercados atendidos		17
	102-7: Porte da organização		17, 82
GRI 102: Disclosures Conteúdos Gerais 2016	102-8: Informações sobre colaboradores e outros trabalhadores		82, 83
	102-9: Cadeia de fornecedores		26
	102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		26
	102-11: Princípio ou abordagem da preocupação		40,56
	102-12: Iniciativas externas		34
	102-13: Participação em associações		34
Estratégia			
GRI 102: Disclosures Conteúdos Gerais 2016	102-14: Declaração do decisor mais graduado da organização		12
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades		40, 41
Ética e integridade			
GRI 102: Disclosures Conteúdos Gerais 2016	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		42
	102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas		42

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Governança			
GRI 102: Disclosures Conteúdos Gerais 2016	102-18: Estrutura de governança		39
Engajamento de stakeholders			
	102-40: Lista de partes interessadas		10
	102-41: Acordos de negociação coletiva		87, 88
GRI 102: Disclosures Conteúdos Gerais 2016	102-42: Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento		10
	102-43: Abordagem para o engajamento das partes interessadas		10
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas		10
Prática de relato			
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		8
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos		11
	102-47: Lista de tópicos materiais		11
	102-48: Reformulações de informações	Não houve	
	102-49: Alterações no relatório		10, 11
GRI 102: Disclosures Conteúdos Gerais 2016	102-50: Período coberto pelo relatório		8
	102-51: Data do último relatório	2019	10
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	Anual	8
	102-53: Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	sustentabilidade@ cagece.com.br	8
	102-54: Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI		8
	102-55: Sumário de conteúdo		118
	102-56: Verificação externa	Não houve	

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Desempenho Econômico			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		50
	103-3: Avaliação da forma de gestão		50
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		50, 52
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		50, 55
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		92
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo		50, 61, 62
Combate à Corrupção			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		49
	103-3: Avaliação da forma de gestão		49
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Não foram realizados mapeamentos de riscos relacionados à corrupção, para identificação, avaliação e tratamento.	
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		49
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não existiram casos confirmados de corrupção e casos em que colaboradores foram punidos ou demitidos por corrupção em 2020.	

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Energia			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		104
	103-3: Avaliação da forma de gestão		104
GRI 302: Energia	302-1: Consumo de energia dentro da organização		104, 105
	302-3: Intensidade energética		105
	302-4: Redução do consumo de energia		106
Água e Efluentes			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		107
	103-3: Avaliação da forma de gestão		107
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1: Interações com a água como um recurso compartilhado		107
	303-2: Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		107, 113
	303-3: Captação de água		107, 108
	303-4: Descarte de água		107
	303-5: Consumo de água		107, 109

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Resíduos			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		114
	103-3: Avaliação da forma de gestão		114
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		114
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		144, 115
	306-3: Resíduos gerados		115
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final		115
	306-5: Resíduos destinados para disposição final		115
Conformidade Ambiental			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		76
	103-3: Avaliação da forma de gestão		76
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais		76
Emprego			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		82
	103-3: Avaliação da forma de gestão		82

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Emprego			
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações de colaboradores e rotatividade de colaboradores		82, 85, 86, 87
	401-2: Benefícios oferecidos a colaboradores em tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou de período parcial		88, 92
	401-3: Licença maternidade/paternidade		92
Saúde e Segurança do Trabalho			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		96
	103-3: Avaliação da forma de gestão		96
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		96
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		97
	403-3: Serviços de saúde do trabalho		96
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		100
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		100
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador		98
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados por relacionamento comercial		97
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		96
	403-9: Acidentes de trabalho		101
	403-10: Doenças profissionais		101

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Diversidade e Igualdade de Oportunidades			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		82
	103-3: Avaliação da forma de gestão		82
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados		82
Comunidades Locais			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		66
	103-3: Avaliação da forma de gestão		66
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		66, 74
	413-2: Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais		66, 75
Saúde e Segurança do Consumidor			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		78
	103-3: Avaliação da forma de gestão		78
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		75, 78, 80
	416-2: Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços		78, 81

STANDARD GRI	DISCLOSURE	COMENTÁRIO	PÁGINA
Conformidade Socioeconômica			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite		11
	103-2: Forma de gestão e seus componentes		76
	103-3: Avaliação da forma de gestão		76
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica		76



INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece
Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União
CEP: 60.420-280
Fortaleza-CE
www.cagece.com.br/
sustentabilidade@cagece.com.br

CRÉDITOS

Consultoria GRI
Keyassociados

Coordenação Editorial e Conteúdo
Keyassociados
Comitê de Sustentabilidade Cagece

Design
JazzUp



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria das Cidades