



SUMÁRIO

01 Apresentação

1.1 Sobre o relatório	06
1.2 Palavra da Presidência	07

02 Companhia

2.1 Perfil organizacional	10
Linha do tempo	12
2.2 Estratégia	21
2.3 Ética e Integridade	28
2.4 Governança	30
2.5 Engajamento de Stakeholders	32
2.6 Prática de Relatórios	34
2.7 Lista de Temas Materiais	36
2.8 Declaração de Elaboração do Relatório e Verificação Externa	40

03 Conteúdos de Divulgação Específicos e Tópicos Materiais

3.1 Econômicos	
3.1.1 Performance econômica	44
3.1.2 Combate à corrupção	54
3.2 Ambientais	
3.2.1 Produtos e serviços	58
3.2.2 Água	59
3.2.3 Efluentes e resíduos	63
3.2.4 Conformidade ambiental	69
3.3 Sociais	
3.3.1 Emprego	70
3.3.2 Relações de trabalho	79
3.3.3 Comunidades locais	80
3.3.4 Saúde e segurança do cliente	90
3.3.5 Conformidade-compliance socioeconômico	92



Apresen- tação

- 11.11 Sobre o relatório
- 11.21 Palavra da Presidência

Sobre o Relatório

1.1

UMA COMPANHIA em avanço contínuo e consolidado nas melhores práticas de gestão. Em sua segunda edição, o Relatório de Sustentabilidade da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) demonstra o compromisso de tornar contínua a prática de divulgação e relato anual de suas ações no âmbito da sustentabilidade.

Esta edição refere-se a 2018 e adota as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), tendo a companhia estabelecido o nível essencial de aplicação das Diretrizes G4-Standard. No conteúdo do relatório, foi observado o Contexto de Sustentabilidade, a Inclusão dos Stakeholders, Materialidade e Completude. A qualidade das informações primou pela Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade. O processo de elaboração considerou o mesmo escopo e limites do relatório anterior, mantendo a abrangência da Cagece com todas as suas unidades. Esta versão não foi submetida a verificação externa (102-49).

O relatório está dividido em três etapas distintas para uma melhor compreensão do leitor, sendo:

1ª - Conteúdos com as informações gerais da companhia, dividindo-se em perfil organizacional, estratégia e análise, aspectos materiais identificados e limites, engajamento de stakeholders, perfil do relatório, governança ética e integridade

2ª - Conteúdos específicos sobre aspectos econômicos, sociais e ambientais, além de sua abordagem geral de gestão

3ª Anexos com o índice remissivo do relatório e informações específicas da instituição

As informações constantes no relatório englobam a Cagece com todas as unidades que compõem seu quadro funcional e que fornecem ampla capacidade para sua atuação no Ceará.

Palavra da Presidência

[102-14]



Neuri Freitas

Diretor-presidente da Cagece

1.2

OLHARES VOLTADOS PARA O FUTURO

CONVIDO VOCÊ, leitor(a), a fazer conosco uma viagem rumo ao futuro. Partindo do ponto em que estamos no setor de saneamento, asseguro que será uma viagem desafiadora, em que precisaremos da participação e do engajamento de todos. Lembrando que, desde já, não é mais possível frear avanços e, sim, acelerar em um ritmo que garanta à população consumidora – no Ceará aproximadamente 5 milhões de pessoas – cada vez mais saúde e qualidade de vida.

É preciso compreender que o setor passa por mudanças importantes no Marco Legal do Saneamento, o que torna essa viagem ainda mais estratégica e cautelosa. Somado a isso o atraso histórico do país no setor, além da necessidade de investimentos vultuosos para a universalização dos serviços. Precisamos, portanto, ser eficientes, fortes e integrados. E quer saber como enxergo a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) no futuro? Devidamente reconhecida pela excelência na prestação dos serviços à população cearense. Mas isso não acontece como mágica. É preciso muito esforço e dedicação.

Dentro da estratégia, encontramos a necessidade de não só garantir bons resultados, mas de obtermos resultados com qualidade, de forma responsável e abertos à inovação e melhorias dos nossos processos. E, dessa forma, enxergamos na sustentabilidade uma

BOA LEITURA!

«Nossa visão de longo prazo é garantir o crescimento sustentável.»

peça fundamental para que consigamos aprimorar nossos serviços e nos alinharmos, de forma crescente, ao desejo de futuro que esteja equiparado ao otimismo aqui destilado.

A Cagece está em pleno movimento. Estamos investindo em projetos inovadores voltados para uma melhor prestação de serviços, redução de perdas, diversificação de matriz hídrica, com projetos de dessalinização e reúso, bem como produção de energias renováveis. Entendemos que as nossas ações dizem muito sobre nossos anseios de futuro e que tudo faz parte de um sistema integrado de realizações e foco no presente. Sejamos, portanto, capazes de planejar, de investir e de realizar, entusiasmados com bons resultados financeiros, sociais e ambientais.

Neste relatório, você terá acesso ao detalhamento das ações da companhia em 2018, de acordo com indicadores que, aos poucos, vão nos colocando em um patamar coerente ao rumo que estamos dando à empresa. Nossa visão de longo prazo é garantir o crescimento sustentável.



A Companhia

- 12.11 Perfil Organizacional
- 12.21 Estratégia
- 12.31 Ética e Integridade
- 12.41 Governança
- 12.51 Engajamento de stakeholders
- 12.61 Prática de Relatório
- 12.71 Aspectos Materiais e Limites
- 12.81 Declaração de elaboração do Relatório e Verificação externa
- 12.91 Sumário de Conteúdos GRI Standards

Perfil Organizacional

[102-1 a 102-8, 102-41]

2.1

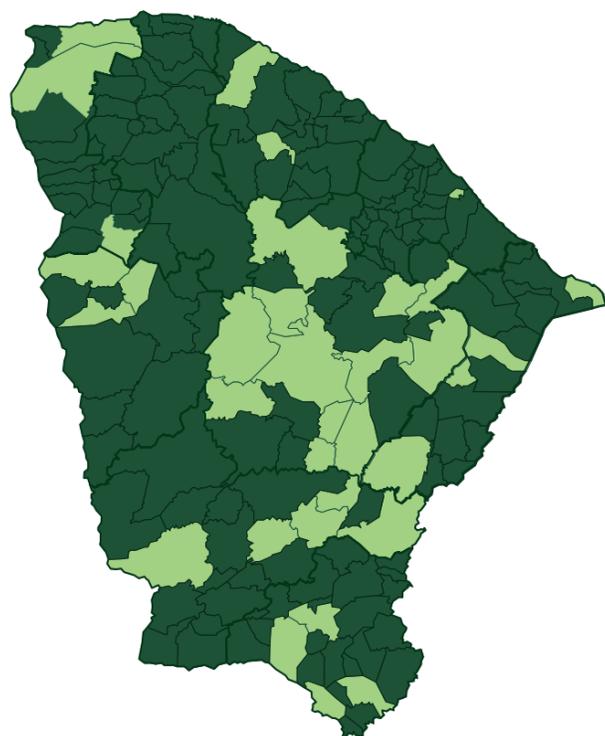
A COMPANHIA de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) é uma sociedade de economia mista, regulamentada pela Lei nº 9.499, de 20 de julho de 1971, alterada pela Lei nº 15.348, de 02 de maio de 2013, que tem como atividade principal a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O negócio da empresa 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 de saneamento.

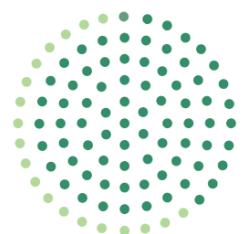
A partir da alteração do seu estatuto, seu escopo de atuação foi ampliado, sendo inserida a prestação de serviços em consultoria técnica, planejamento e elaboração de projetos de saneamento, inclusive resíduos sólidos (reúso/aterros sanitários) e geração de energia (biogás); a execução, ampliação, remodelagem e exploração dos serviços no Ceará, em outros estados da federação e no exterior.

Operando no Brasil, a Cagece é vi culada administrativamente à Secretaria das Cidades do Governo do Ceará.

A sede da empresa fica localizada na AV. DR. LAURO VIEIRA CHAVES, 1030 – VILA UNIÃO CEP: 60.420- 280, FORTALEZA – CE.

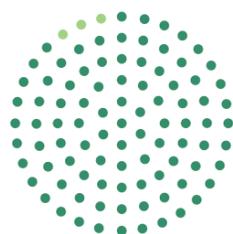


● MUNICÍPIOS COM ATUAÇÃO DA CAGECE ● MUNICÍPIOS SEM ATUAÇÃO DA CAGECE



152

MUNICÍPIOS ATENDIDOS DE 184. INCLUINDO OS DISTRITOS DE APRAZÍVEL, TAPERUABA E JAIBARAS



5,42 MILHÕES

DE HABITANTES BENEFICIADOS, COBRINDO 98,27% DA POPULAÇÃO ATENDIDA



74

MUNICÍPIOS ATENDIDOS DE 87 LOCALIDADES



2,4 MILHÕES

DE HABITANTES BENEFICIADOS, COBRINDO 42,38% DA POPULAÇÃO ATENDIDA

ABASTECIMENTO DE ÁGUA

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

[102-7 e 102-8]

76

menores aprendizes

244

estagiários

4977

colaboradores

PORTE DA ORGANIZAÇÃO E NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS, DISCRIMINADOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO

A companhia encerrou 2018 com um quadro total de 4.977 colaboradores. Destes, 1.173 eram empregados próprios do quadro de pessoal (749 homens e 424 mulheres), 23 comissionados (11 homens e 12 mulheres) e 3.781 prestadores de serviços terceirizados (3.018 homens e 763 mulheres). A força de trabalho masculina representava 76% da força de trabalho total da companhia, e a força de trabalho dos prestadores de serviços terceirizados também era de 76%. Além disso, a Cagece possuía 76 menores aprendizes (32 homens e 44 mulheres) e 244 estagiários (119 homens e 125 mulheres). Os cargos de gestão são ocupados por

342 colaboradores, sendo 202 homens (59%) e 140 mulheres (41%).

A maioria dos colaboradores está lotada na capital e Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), 2.985 do total, enquanto que no interior do estado estão lotados 1.992 (1.675 homens e 317 mulheres). Em 2018, não foi admitido nenhum empregado, no entanto, houve o desligamento de 89 empregados, sendo oito por falecimento, 73 por aderirem ao plano de incentivo à aposentadoria oferecido pela companhia e oito por solicitação.

TOTAL DE COLABORADORES CAGECE

PRÓPRIOS		TERCEIROS		COMISSIONADOS		TOTAL
MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	
749	424	3.018	763	11	12	4.977
1.173		3.781		23		4.977

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

CATEGORIAS	PRÓPRIOS		TERCEIROS		COMISSIONADOS		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	
ADMINISTRATIVO	227	181	434	365	9	12	1.228
COMERCIAL	66	52	379	305	–	–	802
DIRETORES	5	1	–	–	2	–	8
GESTORES GERENTES E SUPERINTENDENTES	44	28	–	–	–	–	72
OPERACIONAL	407	162	2.205	93	–	–	2.867
TOTAL	749	424	3.018	763	11	12	4.977

Linha do Tempo



1971

criação da cagece

Criação, da Cagece, em 20 de julho de 1971. A rede coletora de esgoto era de apenas 53 mil metros, beneficiando só 8% dos fortalezenses; e o abastecimento de água atendia apenas 54,8% da população de Fortaleza.



1993

Açude Pacajus e Canal do Trabalhador

Construção do açude Pacajus evita o colapso no abastecimento da Região Metropolitana de Fortaleza com a execução do Canal do Trabalhador.



1996-98

Sanear I

O Sanear I, programa de saneamento do Governo do Ceará, ampliou os serviços de esgotamento sanitário de 18% para 42%; e instalou 150 mil hidrômetros.

1998

Inauguração da EPC

A Cagece construiu a Estação de Pré-Condicionamento de Esgoto (EPC) de Fortaleza, automatizada e com capacidade para tratar 4,8 m³/s de esgoto.

1977/78

Emissário Submarino

Construção do emissário submarino de Fortaleza, para diluir e afastar o esgoto pré-condicionado pelas correntes marítimas.



1981

Pacoti-Riachão-Gavião

Construção do sistema Pacoti-Riachão-Gavião, com capacidade para armazenar 511 milhões de metros cúbicos de água e de tratar até 10m³/s em 2018.



2001

30 Anos de Cagece

A Cagece completou 30 anos em julho de 2001 com uma nova estrutura organizacional, formada por unidades de negócios na capital e no interior do estado, além de unidades de serviço.

A EPC ganhou uma Estação de Tratamento de Odores (ETO).

COLABORADORES POR CATEGORIA POR UNIDADE - CAPITAL

CATEGORIAS	PRÓPRIOS		TERCEIROS		COMISSIONADOS		TOTAL
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	
UNMTL	33	10	174	32	-	-	249
UNMTN	13	11	240	46	-	-	309
UNMTS	27	11	212	36	-	-	286
UNMTO	24	6	186	31	-	-	247
UNMPA	54	11	81	11	-	-	157
UNMTE	14	10	233	11	-	-	268
TOTAL	165	59	1.126	166	-	-	1.516



[102-41]

EMPREGADOS COBERTOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

100%

dos empregados cobertos por acordos coletivos

O Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Ceará (Sindiágua) representa os empregados próprios, já os terceirizados também são cobertos por convenções coletivas, de acordo com sua categoria profissional. Portanto, 100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.

Tendo em vista o grande universo de terceirizados, a companhia possui uma gerência específica para a Gestão de Serviços Contratados (Gesec), que tem como objetivo contratar e fiscalizar o cumprimento dos contratos firmados com as empresas terceirizadas, em consonância com os direitos trabalhistas. Ressalte-se que a companhia preza pela sintonia positiva com as entidades sindicais, no intuito de zelar pelo fiel cumprimento das regras celetistas e das cláusulas acordadas nas respectivas convenções e acordos coletivos das diversas categorias envolvidas.





[102-91]

CADEIA DE SUPRIMENTOS

Os fornecedores são considerados stakeholders estratégicos e parte integrante fundamental da cadeia de suprimentos da Cagece, cujo relacionamento é pautado pela ética e transparência. Os processos de aquisição de materiais realizados pela Companhia são 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 de Planejamento-Septag. Além disso os processos de compra são regidos pelo **Decreto Estadual de nº. 32.718, de 15 de junho de 2018**.

Com o advento da Lei Federal de Responsabilidade das Estatais - **Lei de nº. 13.303/2016**, bem como do Decreto Estadual supracitado, todo o processo de aquisição da Companhia passou então a ser regido por estes regramentos externamente e, internamente, pelo Regulamento de Licitações e Contratos da Cagece, aprovado pelo do Conselho de Administração da Cagece, disponível em: WWW.CAGECE.COM.BR/WP-CONTENT/UPLOADS/PDF/LICITACOES/CAGECE-LICITACOES-REGULAMENTO080118.PDF.

A Companhia possui um processo de qualificação para materiais considerados críticos, e que possam impactar positivamente ou negativamente no produto/serviço a ser entregue ao cliente final (ex.: produtos químicos, materiais para ligação de água, tubulações e conexões de rede de distribuição etc.). O resultado desse processo é a emissão do Certificado de Conformidade Técnica-CCT, condicionante para participação nas licitações desses grupamentos de materiais. O CCT utiliza critérios técnicos, qualitativos e documentais, além de incentivar as empresas a serem mais eficientes em seus processos. No CCT são verificados o cumprimento de requisitos gerais relacionados ao ciclo do produto - da matéria-prima ao produto final, ao longo dos elos de toda a sua cadeia produtiva, bem como alguns aspectos específicos

de responsabilidade socioambiental (ex: se não há na planta fabril, emprego de mão-de-obra infantil ou análoga à escrava; se são obedecidas as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, dentre outros normativos técnicos). As diretrizes normativas com o regulamento de Qualificação da Cagece, são publicadas no site:

WWW.CAGECE.COM.BR/WP-CONTENT/UPLOADS/PDF/CCT/REGULAMENTO_CCT_VERSO_05_JA-NEIRO_2018.PDF.

A avaliação de qualidade dos produtos entregues pelos fornecedores é monitorada mensalmente pelo indicador "Índice de produtos não conformes", com a análise qualitativa e quantitativa dos resultados dos testes de qualidade. A mensuração ocorre na fase de inspeção de recebimento, com base nas especificações técnicas estabelecidas.

A companhia também estimula o desenvolvimento da micro e pequena empresa, com cotas de participação dessas categorias até o limite de 25% nos seus processos licitatórios, conforme LC 123/2006. Além disso, com o intuito de fomentar o desenvolvimento de fornecedores locais, existe um benefício de redução de 7,5% no valor da proposta apresentada.

As informações sobre os processos de licitação de compras estão disponíveis nos endereços eletrônicos: WWW.CAGECE.COM.BR/DOCUMENTOS-PUBLICACOES/EDITAIS/E_S2GPR.SEFAZ.CE.GOV.BR/LICITA-WEB/PAGINAS/LICITA/PUBLICACAOLIST.SEAM.

Das compras efetuadas em 2018 no valor de **R\$ 76.441.714,70**, um percentual de 69,81% foram realizadas com 17 (dezessete) fornecedores estratégicos para a compra de materiais estratégicos/críticos. Esses materiais são para ligação de água e esgoto, e produtos químicos de tratamento, e são considerados de alta criticidade/relevância para a operação da Companhia.

[102-10]

MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS PARA A ORGANIZAÇÃO E SUA CADEIA DE SUPRIMENTOS

Tendo em vista a relevância dos produtos considerados críticos à operação da companhia, a Gesup passou a atuar pró-ativamente na gestão e prospecção de novos fornecedores de produtos estratégicos, como: **PAC-16**, nitrato de cálcio, bioestimulante, concreto asfáltico, **PAC-23**, protetores de hidrômetro, leito filtrante, hipoclorito de cálcio e ácido fluossilícico. Além disso, para os processos licitatórios, abriu-se o leque para consulta a mais de 20 fornecedores, buscas na Internet, além da utilização de atas de preços de outros órgãos. Isso demonstra o compromisso com foco no planejamento das necessidades de materiais, ampliando o seu escopo, tornando mais abrangente, eficaz e englobando todas as políticas de materiais da Cagece.

[102-11]

PRINCIPIO DA PRECAUÇÃO E ABORDAGEM

A Cagece conta com uma unidade de Governança, Riscos e Conformidade, vinculada, administrativamente, à Diretoria de Planejamento e Governança. A metodologia de gestão de riscos adotada é definida com base no modelo internacional **COSO-ERM**, nas normas **ABNT NBR ISO 31.000 – Gestão de Riscos**.

A empresa acompanha as tendências nacionais a fim de antever cenários que possam afetar, adversamente, suas operações; garantindo, dessa forma, o cumprimento dos seus objetivos estratégicos e a atualização do Mapa de Riscos Corporativos, quando da introdução de novos produtos ou serviços.

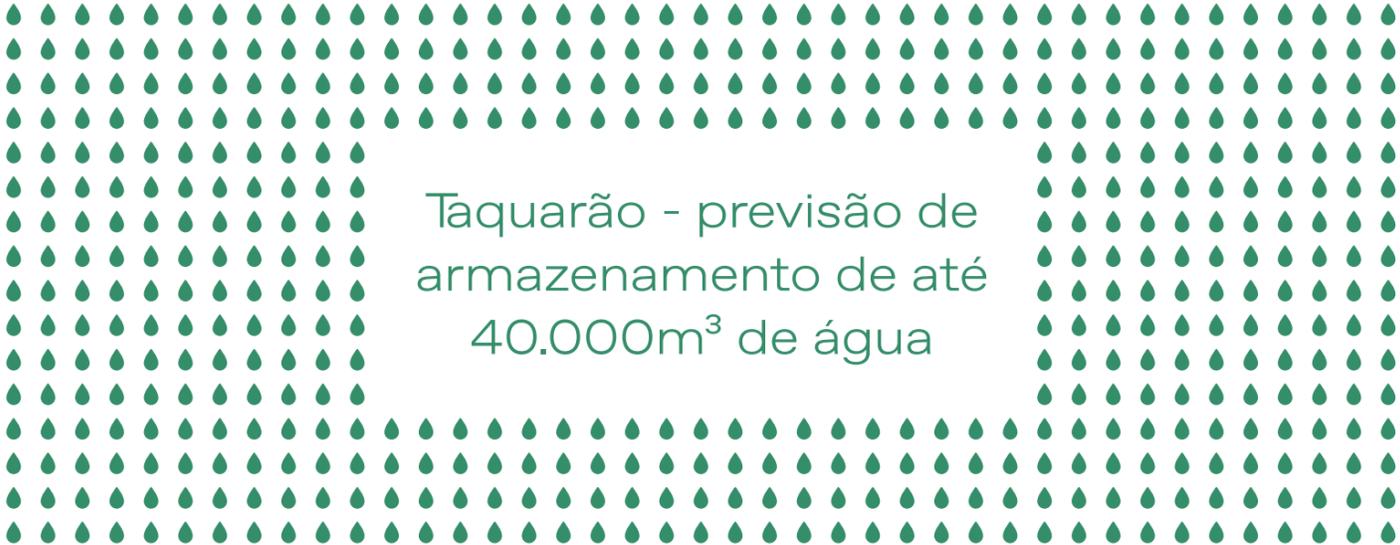
A partir do mapeamento de riscos, a Cagece vem tomando uma série de medidas voltadas para a aplicação do princípio da precaução, com destaque, em 2018, para a elaboração do Plano de Emergência e Contingência, como uma ferramenta de controle e prevenção de desastres e ocorrências operacionais.

Uma das principais ações neste sentido são as direcionadas à garantia da

disponibilidade hídrica, sabendo que a disponibilidade natural do Ceará não é suficiente para atender à demanda, gerando grandes esforços para a manutenção da segurança do abastecimento. A experiência deixada pela crise hídrica de 2013-2017 propiciou a implantação de uma infraestrutura mais robusta, profissionais ainda mais experientes e prontos para as adversidades, e uma população mais consciente da necessidade de economizar água.

Outro fator de destaque foi o lançamento do edital para contratação do Projeto da Planta de Dessalinização de Água do Mar, que abastecerá a Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) e cuja produção pode chegar a 1 mil litros por segundo. Tal iniciativa foi desenvolvida pela área de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação da Cagece, em parceria com a UFC, IFCE, UFCG, UFMG e UFRJ e contando com as agências de fomento CNPq, ANA e BNDES.

Em 2018, também foi aplicada a Tarifa de Contingência para a conscientização da população, em especial os consumidores residenciais, quanto à incorporação de hábitos



Taquarão - previsão de armazenamento de até 40.000m³ de água

160
milhões investidos

conscientes de consumo.

Ao longo de 2018, foi empreendida uma importante ação de segurança hídrica da Cagece, que ganhou reconhecimento nacional. O Sistema de Abastecimento Taquarão, com sistema adutor e de reservação, localizado na Serra da Taquara, em Caucaia, previsto para armazenar até 40.000m³ de água; Garantindo ainda uma maior capacidade de reservação para a RMF, que contou com recursos do Programa de Aceleração do Crescimento, em um investimento total de R\$ 160 milhões.

Sendo a redução das perdas de água um

grande desafio em virtude da obsolescência das tubulações, equipamentos, hidrômetros, e também em razão das fraudes, a Cagece tem a meta de implantar, em 2020, o Programa Corporativo de Redução de Perdas, com foco na setorização e instalação de DMCS (Distritos de Medição e Controle). Esse procedimento permitirá o aumento da eficiência operacional, com maior controle da pressão nas tubulações, maior velocidade na identificação e correção de vazamentos, reduzindo as perdas.

Paralelamente, palestras sobre o uso consciente de água nas instituições, escolas etc, contribuem para a formação



[102-12 e 102-13]

INICIATIVAS EXTERNAS E PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

A partir da premissa de que o fortalecimento de parcerias é fundamental, a Cagece aderiu à **Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P)**, iniciativa do Ministério do Meio Ambiente, que possui um papel estratégico na revisão de padrões de produção, consumo e na adoção de novos referenciais, em busca da sustentabilidade socioambiental no âmbito da administração pública. Essencialmente, a agenda busca estimular os gestores e colaboradores da empresa a incorporarem princípios e critérios de gestão ambiental em suas atividades rotineiras.

A empresa assumiu o compromisso de executar ações sustentáveis, conforme estabelecido no **Decreto Estadual nº 31.723/2015**, que prevê a adoção de medidas de boas práticas da gestão e uso de água e de energia elétrica nos órgãos e entidades da Administração Pública estadual.

A atuação da Cagece em entidades setoriais tem ainda o objetivo de ampliar o relacionamento e as articulações com os representantes do saneamento e meio ambiente, visando a fortalecer o diálogo sobre temas que incentivem a criação de políticas públicas voltadas à expansão do atendimento do saneamento básico, gestão eficiente e sustentável dos recursos hídricos e melhoria da qualidade ambiental, em âmbitos local, regional e nacional.

Paralelo a isso, a Cagece utiliza desses fóruns de discussão para a difusão e promoção de conhecimento, tendo em vista a incorporação e compartilhamento de avanços tecnológicos aplicados às operações do saneamento básico e às relações com as políticas ambientais da companhia.

Baseada nesses aspectos, participa também, por meio de seus representantes (**diretores, gerentes, coordenadores e demais dirigentes**), de reuniões, comissões, conselhos, encontros e fóruns de importantes entidades, com assento em algumas das mais representativas do setor.

- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental - ABES
- Conselho Estadual dos Recursos Hídricos - CONERH
- Conselho Estadual de Meio Ambiente - COEMA
- Unidades de Conservação do Estado do Ceará
- Sindicato dos Engenheiros do Estado do Ceará - SENGE
- Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais - AESBE
- Sindicato Trabalhadores em Água Esgoto e Meio Ambiente do Ceará - SINDIÁGUA
- Comitê de Bacias Hidrográficas
- Comitê de Convivência com o Semiárido
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social



2.2

Estratégia

MISSÃO

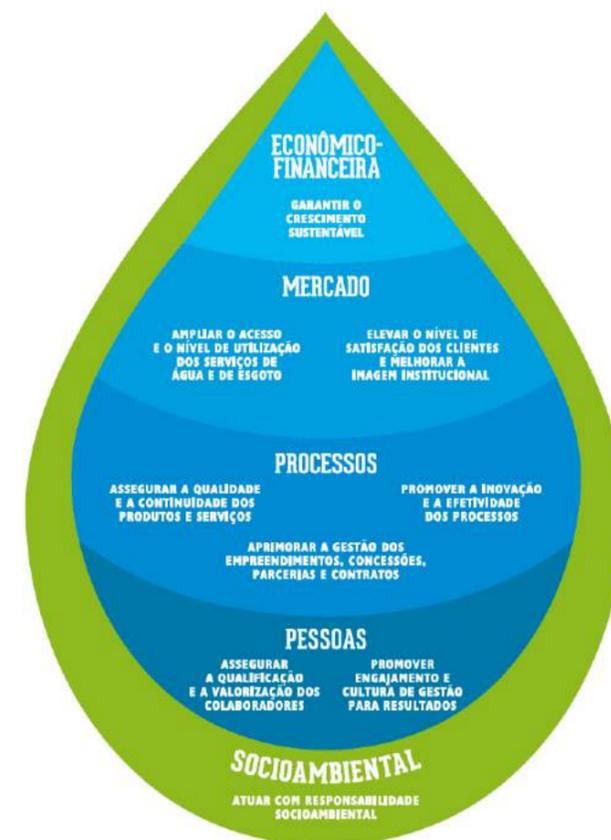
Contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, promovendo soluções em saneamento básico, com sustentabilidade econômica, social e ambiental.

VISÃO 2023

Ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços à população cearense

VALORES

- Inovação
- Respeito às pessoas
- Satisfação dos clientes
- Ética e transparência
- Valorização profissional
- Compromisso com o desempenho e com a sustentabilidade
- Orgulho de ser Cagece.



DE FORMA ESTRATÉGICA, a Cagece realiza reuniões de avaliação mensal de resultados (AMRS) com o objetivo de avaliar os resultados alcançados pelas gerências, por meio de indicadores, e estabelecer ações para a melhoria ou manutenção do desempenho. Além disso, a companhia realiza eventos trimestrais, nos quais participam a alta administração e os gestores até o nível de gerência para avaliação dos resultados corporativos. O resumo dessa avaliação trimestral é transmitido aos colaboradores em um evento de repasse, em que é apresentado o desempenho da empresa e disseminadas práticas de gestão.

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

por meio do desenvolvimento de projetos.

A Cagece adota uma prática de planejamento em curto, médio, e longo prazos, que visa ao desenvolvimento e crescimento de mercado, com excelência na prestação dos serviços operacionais e comerciais em saneamento básico. O planejamento tem foco na sustentabilidade econômico-financeira, social e ambiental. As ações planejadas e executadas têm como diretriz principal contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida da população do Ceará.

O objetivo maior é ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços aos seus consumidores, que incluem pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações não governamentais e órgãos públicos.

O trabalho da companhia e o relacionamento com seus diversos públicos – clientes, fornecedores, funcionários, acionistas, parceiros, concorrentes, governo e sociedade – se pautam pelos seus valores.

92,67%

de clientes
residenciais

5,7%

de clientes
comerciais

CLIENTES

Os clientes da Cagece são pessoas físicas, entidades comerciais e industriais, organizações da sociedade civil e órgãos públicos. Em 2018, os clientes residenciais representavam 92,67%, as entidades comerciais totalizavam 5,7% e as demais categorias somavam 1,63%.

A Cagece, com o objetivo de elevar o nível de satisfação dos clientes e melhorar a imagem institucional, bem como ampliar o acesso e o nível de utilização dos serviços de água e esgoto, busca garantir a continuidade e a qualidade dos serviços para seus clientes, promovendo ampliações necessárias em seus sistemas. Atende ao crescimento vegetativo populacional, conforme os objetivos e normas gerais dos planos oficiais de saneamento básico.

Dessa forma, contribui para o desenvolvimento do saneamento básico no Ceará, avançando rumo à universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário, respeitando o compromisso firmado com os cearenses.

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

CANAIS DE ACESSO AO CLIENTE

CANAL DE ACESSO	INFORMAÇÕES/SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
ASSISTENTE VIRTUAL – GESSE	Acesso rápido no site da Cagece para comunicar vazamentos de água e/ou esgoto, solicitar reparo na rua, denunciar fraude em imóveis e consultar suas ocorrências. Além disso é possível solicitar religação de água, segunda via de fatura, verificação do hidrômetro, desobstrução de esgoto, fatura digital, reclamar falta d'água, consultar histórico de pagamentos, entre outros.
MÁQUINAS DE AUTOATENDIMENTO	Implantadas nas lojas com maior fluxo de clientes e disponibilizam os mesmos serviços que a Assistente Virtual e o App.
APLICATIVO CAGECE	Disponível para Android e iOS e oferta os mesmos serviços que a Assistente Virtual e o Autoatendimento.
LOJAS DE AUTOATENDIMENTO / CENTRAIS VAPT VUPT / NÚCLEOS	Solicitação dos serviços comerciais como ligação de água e esgoto, parcelamento de débitos, verificação do hidrômetro, entre outros constantes no Catálogo Eletrônico de Serviços do Estado do Ceará (Carta de Serviços).
CENTRAL DE ATENDIMENTO	Funciona 24 horas todos os dias do ano e disponibiliza todos os serviços comerciais em que não ocorra o pagamento a vista ou com entrada.
ATENDIMENTO MÓVEL	Oferece de forma itinerante, em eventos, os mesmos serviços disponibilizados nas Lojas/Vapt Vupt e Núcleos

Fonte: Gerência de Relacionamento com Clientes (GEREM), 2019

17.....

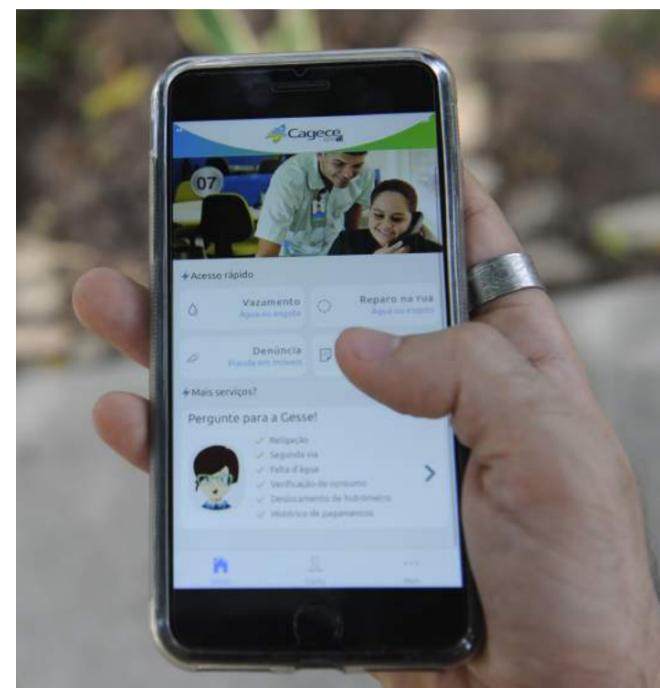
lojas na capital
e interiores

Dispõe de atendimento presencial, prestado em 10 lojas na RMF e sete em cidades do interior do Ceará (Aracati, Crateús, Itapipoca, Juazeiro do Norte, Quixadá, Russas e Tianguá); núcleos operacionais do interior e centrais Vapt Vupt (duas lojas em Fortaleza e uma em Juazeiro do Norte), representando 66,31% dos atendimentos formalizados; em seguida, vem a Central de Atendimento 0800 275 0195, representando 30,2%; e, por fim, a assistente virtual Gesse, o App Cagece e o autoatendimento, que somam 3,49% dos atendimentos registrados.

A Cagece também dispõe de atendimento móvel para prestação de serviços, por meio de ações programadas, que viabilizam uma aproximação maior da empresa com os clientes, em feiras, convenções, Semana do Consumidor e outros eventos para os quais seja demandada, inclusive de cunho interno, em áreas em que se faça necessário esse contato. As ferramentas digitais citadas acima, hoje, são grandes aliadas para um processo ágil, moderno e mais econômico de comunicação, com serviços online tanto no WWW.CAGECE.COM.BR/ (Gesse), como no App Cagece.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR CANAL EM 2018

TIPO DE SOLICITAÇÃO	TOTAL	%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	2.856.877	46,672%
GERADO PELO SISTEMA	1.056.544	17,260%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1.301.072	21,255%
ATENDIMENTO INTERNO	741.983	12,122%
GESSE	98.355	1,607%
ATENDIMENTO MOBILE	45.679	0,746%
COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA	6.738	0,110%
ATENDIMENTO INTERNO GDE. CLIENTE	6.211	0,101%
TOTEM AUTOATENDIMENTO	4.408	0,072%
PORTA A PORTA	914	0,015%
ATENDIMENTO EXTERNO GDE. CLIENTE	282	0,005%
ATENDIMENTO VIRTUAL PORTAL	2.145	0,035%
TOTAL	6.121.208	100%



PROGRAMA DE QUALIDADE

O Programa de Qualidade da Cagece teve início em 1996 com a implantação do Programa 5S em toda a empresa. A partir dessa época, a Cagece intensificou as ações voltadas para a busca da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Atualmente, a gestão da qualidade da companhia contempla os modelos de gestão baseados nas normas ISO, no Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia (GRD) e no Programa 5S.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) - ISO 9001

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) foi iniciado na Cagece em 2005. Sua implantação tem como referência a **Norma NBR ISO 9001**. Para o norteamento desse sistema, a Cagece definiu uma Política de Qualidade, coerente com sua missão e visão de futuro. Consoante com a Política da Qualidade, foram estabelecidos os objetivos da qualidade, que contemplam os vários papéis da Cagece no âmbito de sua atuação.

Hoje, a Cagece possui certificação ISO 9001 nos seguintes processos:

Tratamento de água das Estações de Tratamento de Água (ETA) Gavião e Oeste (Fortaleza e RMF), ETA Maranguape, ETA Russas, ETA Poty (Crateús) e ETA Jaburu (responsável pelo abastecimento de água de 20 localidades da Região da Ibiapaba);

Controle de qualidade de água e efluentes do Laboratório Central;

Verificação e manutenção de medidores do Laboratório de Hidrometria;

Atendimento presencial a clientes de 10 lojas de atendimento de Fortaleza (Aldeota, Centro, Conjunto Ceará, José Walter, Parangaba e Sede) e RMF (Caucaia, Maracanaú, Novo Oriente e Eusébio), e lojas de Juazeiro do Norte, Crateús, Quixadá, Itapipoca, Russas, Aracati e Tianguá;

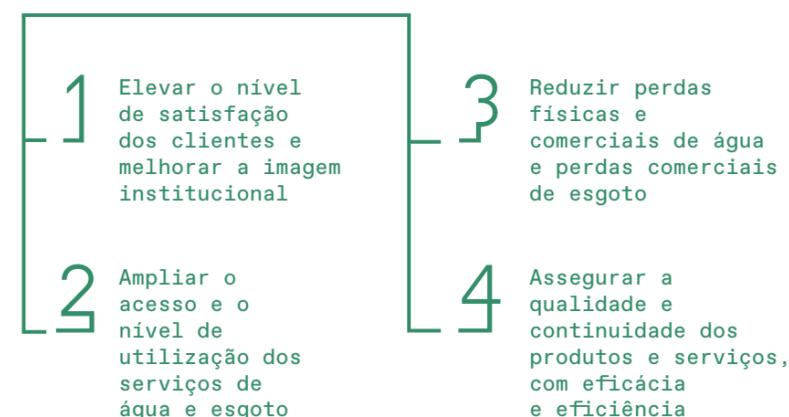
Gestão dos processos de distribuição de água, coleta de esgoto, serviços comerciais, técnicos e administrativos.



POLÍTICA DA QUALIDADE

- [1] Produzir e distribuir água potável, coletar e tratar os efluentes, e prover soluções em saneamento básico de forma sustentável, com controle de qualidade, de acordo com os requisitos regulamentares e as necessidades dos clientes. Promover a melhoria contínua da eficácia e da eficiência do sistema de gestão para aumentar a satisfação dos clientes e demais partes interessadas.
- [2]

OBJETIVOS DA QUALIDADE



POLÍTICA AMBIENTAL

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

OBJETIVOS AMBIENTAIS



SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (SGA) - ISO 14001

Buscando compatibilizar suas atividades com a preservação do meio ambiente, dentro dos princípios do desenvolvimento sustentável, a Cagece implantou o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) na ETA Gavião; encontra-se em fase de implantação na ETA Jaburu e na ETA Oeste. A implantação do SGA, baseado na norma ISO 14001, é realizada de forma integrada com a Gestão da Qualidade (ISO 9001), já implementada nestas ETAS

6,0

nota em 2018
dos Indicadores
Ethos

7,4

meta para 2021
dos Indicadores
Ethos

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Atuar com com responsabilidade socioambiental também é um dos objetivos estratégicos da companhia, delineada em seu Mapa Estratégico e contemplando todos os demais objetivos estratégicos, nas perspectivas econômico-financeira, mercado, processos e pessoas. Além disso, essa atuação é norteada pelo **Plano de Gestão Estratégico e de Negócios**, que é, anualmente, revisado e disseminado por meio de outros documentos, como Missão, Visão, Valores, Código de Conduta e Integridade, e políticas.

Em 2018, foi dada continuidade ao processo de elaboração da **Política de Responsabilidade Social da Cagece**, com previsão de aprovação e publicação em 2019.

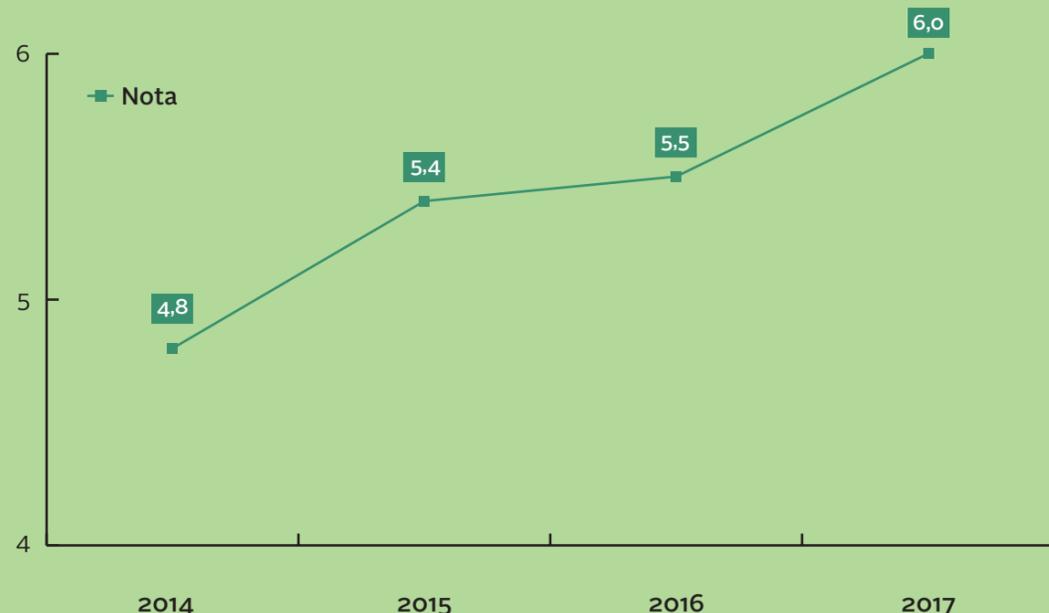
A Cagece é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social desde 2011 e utiliza o autodiagnóstico dos Indicadores Ethos como ferramenta de gestão para aferir o quanto as práticas socioambientais estão incorporadas em seu negócio. Esse diagnóstico é composto por indicadores que abrangem as dimensões: Governança e Gestão; Visão Estratégica; Ambiental; e Social.

A companhia afere esse resultado por meio do indicador corporativo de responsabilidade social “Grau de atuação da Cagece com base nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social”.

Em 2018, obteve a nota 6,0, demonstrando uma evolução em relação a 2017, quando havia atingido 5,5. A escala de nota desse indicador é de 0 a 10, sendo importante ressaltar que, para se evoluir na nota, além de implementar outras práticas, é necessário manter as práticas anteriores. O resultado desse indicador subsidia a atuação da companhia para a melhoria contínua e gradual de sua gestão socioambiental. A meta é alcançar 7,4, em 2021.

No âmbito da responsabilidade social, o desdobramento estratégico ocorre em gerências específicas, conforme o público envolvido, quer seja interno ou externo, e é monitorado por meio de indicadores. O objetivo é primar pelo relacionamento com os stakeholders priorizados e engajados na escuta para o relatório.

Histórico de Desempenho Geral dos Indicadores Ethos



PREMIAÇÕES

O reconhecimento da Cagece como uma das maiores e melhores empresas de saneamento básico do Brasil, atualmente, é fortalecido por meio da participação da empresa em diversas premiações nacionais.

A força-tarefa da Cagece empreendida na busca pela excelência pode ser percebida nos prêmios em que se destaca, seja por ações sustentáveis, inovadoras, eficiência no uso dos recursos públicos, efetividade de resultados, seja pelo aprendizado organizacional, relevância da ação, possibilidade de multiplicação e satisfação dos cidadãos e da sociedade. As certificações são mais uma garantia da qualidade e padronização dos serviços prestados pela empresa.



2014



Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento | PNQS

2015 e 2019



Você S/A Melhores Empresas para Você Trabalhar

2016, 2017 e 2018



Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais

2016 e 2017



Grupo O Povo Prêmio Delmiro Gouveia

2018



Prêmio ODS Sisar

2018



Prêmio Ouvidoria 2018

Ética e Integridade

[102-16]

2.3

ELABORADO E APROVADO em 2008 como Código de Ética, o documento foi atualizado e inovado após o Decreto Federal nº 8420/15, que regulamentou a Lei Federal nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção), com observância ao artigo 41. Este dispõe que o programa de integridade de uma empresa consiste “no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira”. Além dessa legislação, outras leis e resoluções (**Lei nº 12.813/2013**, **Lei nº 13.303/16**) contribuíram para a consolidação do novo documento: Código de Conduta e Integridade, o qual teve uma construção participativa dos colaboradores, culminando com sua aprovação e publicação em julho de 2018 pelo Conselho de Administração.

O Código de Conduta e Integridade é a demonstração expressa do compromisso da alta administração com a ética e a integridade na empresa e é composto, de maneira sucinta, clara e objetiva, por valores, princípios e condutas éticas que norteiam a atuação da companhia junto aos diversos públicos: administradores, colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, parceiros, terceiros, governo, comunidade e sociedade em geral.

Para a sua implementação, conforme o artigo 9º, inciso VI da Lei Federal nº 13.303/2016, os administradores e colaboradores recebem treinamento periódico, anualmente, sobre o Código, onde são abordadas políticas correlatas e situações relacionadas ao dia a dia da empresa. Para isso, em 2018, foi contratado o Instituto Brasileiro de

Contratações Públicas (IBCP), com o objetivo de capacitar, em 2019, os profissionais envolvidos com atividades de riscos, conformidade e auditoria nos seguintes temas: Código de Conduta e integridade, Combate à Corrupção, Controle Interno e Processos.

Ainda em 2018, foram realizados treinamentos para os colaboradores que atuam nas áreas de licitação, contratos, auditorias, conformidade e governança no Curso “Sistemas Sancionadores nas Estatais”, capacitando um total de 16 pessoas.

Para avaliar o comprometimento dos administradores e colaboradores com o Código de Conduta e Integridade, bem como para zelar por sua pertinência, atualização e adequação às políticas e legislações, a companhia conta com uma Comissão Setorial de Ética Pública (CSEP), criada com base no **Decreto Estadual nº 31.198/2013**, considerada a instância interna da Cagece responsável pela gestão, eficácia e aplicação do código.

Conforme o artigo 42 do Decreto Federal nº 8420/2015, que determina a existência de canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a colaboradores e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciadores de boa-fé, a Cagece centraliza o recebimento de denúncias na Ouvidoria. Esta recebe, dentre outras demandas, as oriundas do Sistema de Ouvidoria do Estado (Ceará Transparente), que são tratadas e respondidas com garantia do anonimato, visando a evitar retaliações aos denunciadores.

O Código de Conduta e Integridade se encontra disponível no site da companhia: WWW.CAGECE.COM.BR, item “Governança Corporativa”.



[102-17] MECANISMOS INTERNOS E EXTERNOS ADOTADOS PELA ORGANIZAÇÃO

O Código de Conduta e Integridade adotado pela Cagece apresenta as regras e padrões de comportamento esperados pela organização dos administradores e de todos os colaboradores; além de formalizar o compromisso ético e empresarial exercido nos relacionamentos com cada parte interessada: gestão, público interno, clientes, fornecedores, comunidade, meio ambiente, governo, sociedade e demais públicos de interesse. Além disso, os temas ética e compliance são disseminados em treinamentos.

Informações de violações do Código de Conduta e Integridade, bem como sugestões poderão ser enviadas, por meio dos seguintes canais:

- Sistema de Ouvidoria do Estado - endereço eletrônico do Ceará Transparente e telefone 155
- Ouvidoria da Cagece - endereço eletrônico e telefones 3101-1735 e 3101-1903
- Abertura de processo no Sistema de Protocolo da Cagece ou carta lacrada e direcionada à Comissão Setorial de Ética Pública da Cagece
- E-mail da Comissão Setorial de Ética Pública da Cagece: grupo.csep@cagece.com.br
- Atendimento presencial pela Comissão Setorial de Ética Pública da Cagece

Os assuntos referentes a esse código, inclusive situações de dúvidas sobre eventual conflito de interesse não explicitadas, devem ser reportadas à Comissão Setorial de Ética Pública, para a devida orientação.

Os membros da CSEP são selecionados entre os empregados com reconhecida idoneidade moral, reputação ilibada e notório conhecimento sobre o funcionamento da Cagece.

A Comissão Setorial de Ética é composta por três integrantes, que procedem à apuração dos casos, analisam e deliberam sobre as denúncias recebidas, encaminham pareceres para instauração de processos éticos e fazem recomendações aos envolvidos. A CSEP atua como órgão consultivo e, de forma educativa, orienta sobre comportamentos éticos e possíveis implicações pela não observância das regras que devem prevalecer nas inter-relações pessoais.

Governança

[102-18]

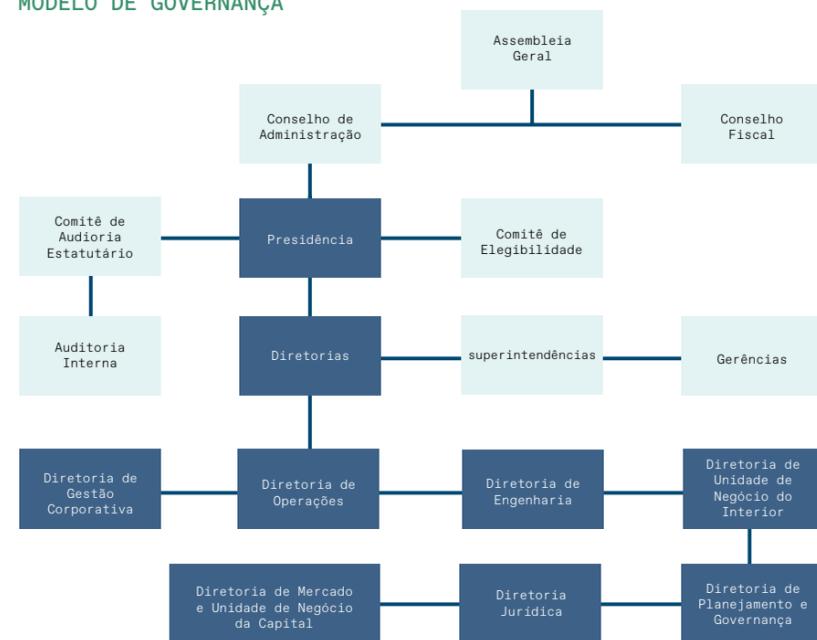
SABENDO da importância de ser uma empresa que respeita seus mais diversos públicos – consumidores, fornecedores, governos e investidores – a Cagece vem se aprimorando, nos últimos quatro anos, nas melhores práticas de transparência, governança, gestão de riscos e na conformidade com as leis e normas externas e internas.

A adoção das mais modernas práticas de governança, gestão de riscos e controle interno estabelece um conjunto eficiente de mecanismos, cujo objetivo é assegurar que

as ações executadas na companhia estejam alinhadas com o cumprimento de sua missão institucional e, consequentemente, com o interesse público.

A estrutura de governança corporativa da Cagece é composta por: Assembleia Geral dos Acionistas, Conselho Fiscal, Conselho de Administração e seus comitês¹, auditorias (interna e externa), Ouvidoria, Diretoria Executiva e seus comitês, conforme a figura a seguir.

MODELO DE GOVERNANÇA



Implantar práticas de governança corporativa, gestão de riscos e conformidade permitiu que a Cagece terminasse 2018 com sua governança mais sólida, alinhada às boas práticas de mercado e recomendações de órgãos, como o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e demais regulamentos pertinentes.

¹ Para maiores informações sobre vov de Administração, Conselho Fiscal e Comitês Estatutários, veja em nosso site governança corporativa/conselho. Para maiores informações sobre remuneração e atribuições veja Formulário de Referência (item 12)

2.4

A companhia possui, em sua estrutura organizacional, a unidade de Auditoria Interna, que realiza auditorias de compliance em seus processos operacionais, baseadas nos potenciais riscos identificados nos processos e no acompanhamento da implementação de planos de ação, com o objetivo de atuar sobre as causas e evitar descontinuidade

nos negócios. Essa unidade é composta por funcionários treinados em auditorias de engenharia e de processos administrativos.

A auditoria externa é realizada pela empresa Ernest Yang e tem como missão verificar as adequações das demonstrações financeiras da companhia.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA 2018 (MILHÕES R\$)

	ORDINÁRIAS	PREFERENCIAIS	TOTAL	%
ESTADO DO CEARÁ	1.649.320	8.097	1.657.417	88,65%
MUNICÍPIO DE FORTALEZA	208.395	–	208.395	11,15%
OUTROS	3	3.807	3.810	0,20%
	1.857.718	11.904	1.869.622	100,00%



Engajamento de Stakeholders

[102-40 a 102-44]

2.5

PARA REPORTAR aspectos materiais relacionados à sustentabilidade nos pilares econômico, ambiental e social, o Comitê de Sustentabilidade identificou os principais públicos com os quais a empresa se relaciona (stakeholders) e, por meio de um sistema de pontuação, houve a priorização dos que mais influenciam e são influenciados pela companhia no desempenho desses aspectos. Nessa priorização, foram identificados sete stakeholders, conforme figura a seguir:

STAKEHOLDER PRIORIZADO	AMOSTRA A SER ENGAJADA	COMO ENGAJÁ-LOS
SOCIEDADE / COMUNIDADE	Sociedade: Pesquisa secundária / Comunidade:	Sociedade: Pesquisa secundária / Comunidade: Formulário
MEIO AMBIENTE	Pesquisa secundária	Pesquisa secundária
MÍDIA	Pesquisa secundária	Pesquisa secundária
FORNECEDORES ESTRATÉGICOS	Fornecedores com maior representatividade na receita	Formulário Online
EMPREGADOS / TERCEIRIZADOS	Aleatório de diversos níveis hierárquicos	Grupo focado e Formulário Online
PREFEITURAS / ACIONISTAS	Formulário e ligação	Formulário Online
CLIENTES E GRANDES CLIENTES	Formulário	Formulário Online

STAKEHOLDERS PRIORIZADOS



- SOCIEDADE/COMUNIDADE
- MEIO AMBIENTE
- MÍDIA
- FORNECEDORES ESTRATÉGICOS
- EMPREGADOS E TERCEIRIZADOS
- CLIENTES
- PREFEITURAS/ACIONISTAS

A pesquisa de escuta aos públicos de mídia, meio ambiente e sociedade foi realizada em fontes externas, por meio de pesquisa secundária de relatórios, notícias, etc. Já como forma de engajar os públicos comunidade, empregados e terceirizados, foi realizado um grupo focado, além do formulário online. O público de fornecedores estratégicos, prefeituras/acionistas e clientes foram consultados por meio de formulário online, havendo o cuidado de, antes, todos serem contactados por telefone, como forma de promover o engajamento e contextualização. Nesse processo, foram engajados e convidados para a escuta do relatório 130 pessoas, conforme quadro da página ao lado.

[102-43]

Antes de promover a escuta dos públicos prioritizados, o comitê definiu alguns temas a serem abordados, os critérios de abordagem e a amostra qualitativa desses públicos, considerando a capilaridade da Cagece no Ceará. Foi montado um plano de escuta, realizada pela área de Responsabilidade Social da Cagece, por meio de uma consultoria. Na consulta, além dos temas sugeridos pelo comitê, foram realizadas perguntas subjetivas para que se levantassem outros temas de interesse dos stakeholders. Nesse diálogo, foi garantido o sigilo das respostas, para que houvesse sugestões de expectativas relativas à sustentabilidade.

Como resultado da pesquisa, foram mapeados os principais temas de interesse dos stakeholders, por meio da relevância aferida por cada um deles. Alguns temas elencados como importantes na visão dos stakeholders e na da companhia poderão ser visualizados na tabela a seguir.

STAKEHOLDER PRIORIZADO	ASSUNTOS DE INTERESSE DO STAKEHOLDER	ASSUNTOS DE INTERESSE DA CAGECE
EMPREGADOS	Oportunidades de qualificação; Melhores condições de trabalho; Melhoria do plano de cargos; Meritocracia/ Plano de reconhecimento; Transparência nos critérios de RH; Ser ouvido; Igualdade de gênero;	Eficiência, eficácia e economicidade; Resultados;Compromisso; Consciência e utilização dos recursos;
TERCEIRIZADOS	Melhoria de benefícios; Cumprimento da legislação trabalhista; Melhores condições de trabalho.	Cumprimento;Resultados.
PREFEITURAS / ACIONISTAS	Universalização dos serviços; Sustentabilidade econômica financeira; Serviço de qualidade.	Ampliar e manter a concessão do serviço;Bom relacionamento.
CLIENTES E GRANDES CLIENTES	Qualidade; Continuidade; Atendimento; Preço.	Adimplência; Não ter reclamação;Fidelização; Valor de serviço.
SOCIEDADE / COMUNIDADE	Universalização dos serviços de transparência;Melhor comunicação; Melhoria do entorno.	Universalização dos serviços; Ser reconhecida como empresa; Socialmente e Ambientalmente responsável.
MEIO AMBIENTE	Preservação dos recursos naturais; Educação ambiental e socioambiental; Cumprimento da legislação	Recurso disponível; Novas formas de tecnologias para exploração;Campanhas.
MÍDIA	Transparência; Comunicação eficaz.	Boa interlocução da mídia com a sociedade; Informação fidedigna;
FORNECEDORES ESTRATÉGICOS	Transparência; Especificação técnica correta; Pagamento em dia; Cumprimento do contrato.	Qualidade; Continuidade; Responsabilidade socioambiental.

Prática de Relatórios

[102-45 e 102-46]

2.6

DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO E LIMITES DO TÓPICO

O **CONTEÚDO** do relatório e seus limites levaram em consideração os temas relevantes para a companhia, com a análise da materialidade sobre os 51 temas levantados pelos stakeholders priorizados e a relação dos temas da lista da GRI, versão Standard.

Para a materialidade, foram analisados documentos internos e externos, relacionados aos segmentos de atuação da Cagece, como o Plano de Gestão Estratégico e de Negócios da companhia até 2021, com os requisitos das partes interessadas; benchmarking ao setor de saneamento; e outros documentos, como Código de Conduta e Integridade, políticas internas, relatórios de gestão e administração, além de matérias e conteúdos relevantes para a cadeia de valor da empresa.

A realização da materialidade foi importante, tendo em vista o contexto das mudanças ambientais, sociais e econômicas da sociedade. Durante todo o processo, desde a priorização dos stakeholders até a realização da materialidade, os princípios de contexto da sustentabilidade e inclusão dos stakeholders foram considerados nas devidas etapas, e os testes de verificação de cada um foram realizados.



[102-47] LIMITES DENTRO E FORA DA ORGANIZAÇÃO

Os limites dentro e fora da organização foram relacionados no quadro a seguir:

ÁREA	TEMA	LIMITES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	LIMITE FORA DA ORGANIZAÇÃO
ECONÔMICO	1. Desempenho econômico	Colaboradores e acionistas	Acionistas, poder concedente (prefeituras/delegações), fornecedores, clientes, sociedade em geral
	8, 11, 4. Consumo sustentável da água	Colaboradores e acionistas	Sociedade, meio ambiente, clientes, mídia
	9, 12. Expansão no abastecimento da água	Colaboradores e acionistas	Sociedade, meio ambiente, clientes, comunidades locais, poder concedente (prefeituras/delegações)
AMBIENTAL	10, 13. Qualidade e tratamento da água	Colaboradores e acionistas	Sociedade, meio ambiente, clientes, comunidades locais, poder concedente (prefeituras/delegações), mídia
	17. Efluentes e resíduos gerados	Colaboradores e acionistas	Meio ambiente, sociedade, órgãos reguladores, comunidades locais, mídia
	18. Fornecimento de água e esgoto	Colaboradores e acionistas	Sociedade, meio ambiente, clientes, comunidades locais, poder concedente (prefeituras/delegações), mídia
	19. Conformidade com leis e regulamentos ambientais	Colaboradores e acionistas	Órgãos de controle (ambientais, reguladores, ministério público), meio ambiente, poder concedente (prefeituras/delegações), sociedade, clientes, mídia
	22. Reclamações de impactos ambientais	Colaboradores e acionistas	Órgãos de controle (ambientais, reguladores, ministério público), meio ambiente, poder concedente (prefeituras/delegações), sociedade, clientes, mídia

ÁREA	TEMA	LIMITES DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	LIMITE FORA DA ORGANIZAÇÃO
SOCIAL	24. Empr	Colaboradores e acionistas	Comunidade, sociedade, sindicatos, fornecedores, justiça do trabalho
	25. Reclamaç relacionadas a práticas trabalhistas	Colaboradores e acionistas	Sindicatos, justiça do trabalho, fornecedores, mídia
	26. Relações de traba	Colaboradores e acionistas	Sindicatos, justiça do trabalho, fornecedores, mídia
	43. Relacionamento co comunidade	Colaboradores e acionistas	Comunidade, sociedade, órgãos financiadores
	44. Transparênci responsabilidade	Colaboradores e acionistas	Órgãos de controle (ambientais, reguladores, ministério público), meio ambiente, poder concedente (prefeituras / delegações), órgãos financiadores, fornecedores, sociedade, clientes, mídia, comunidade, esferas de governo (federal, estadual)
	47. Planejamento conformidade	Colaboradores e acionistas	Órgãos de controle (reguladores, ministério público), poder concedente (prefeituras / delegações), sociedade, clientes, fornecedores, esferas de governo (federal, estadual)
	49. Reclamação relacionados a impactos na sociedade	Colaboradores e acionistas	Órgãos de controle (reguladores, ministério público), poder concedente (prefeituras / delegações), sociedade, clientes, fornecedores, esferas de governo (federal, estadual), mídia
	50. Saúde e segurança cliente	Colaboradores e acionistas	Clientes, órgãos de controle (reguladores, ministério público), poder concedente (prefeituras / delegações), sociedade, mídia

[102-48 e 102-49] ALTERAÇÕES DE CONTEÚDO E SIGNIFICATIVAS EM RELAÇÃO A RELATOS ANTERIORES

No período coberto por esse relatório, não houve nenhuma reformulação em relação ao relatório de 2017 e nem relacionado a escopo e limites.

Declaração de Elaboração do Relatório e Verificação Externa

[102-50 a 102-56]

2.8

ESTA EDIÇÃO DO Relatório de Sustentabilidade da Cagece apresenta o desempenho da instituição, as ações realizadas, desafios alcançados, resultados e conquistas obtidos pela empresa em 2018, prezando pelos princípios de elaboração e qualidade estabelecidos pela GRI na versão Standards.

A companhia estabeleceu o nível núcleo - core de aplicação das diretrizes Standards - buscando consolidar o atendimento aos princípios do Relatório de sustentabilidade e aos indicadores da GRI, de forma a abranger todos os aspectos da sustentabilidade. Foram observados os seguintes princípios da GRI: Contexto de Sustentabilidade, Materialidade, Completude, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade.

Todas as informações foram coletadas com acompanhamento do Comitê de Sustentabilidade da Cagece, em um longo do processo de preparação, aprendido

e entendimento gerados pela metodologia da GRI, desde os princípios para a elaboração até a formalização dos aspectos materiais e indicadores, e a definição dos stakeholders prioritários.

É segunda vez que a companhia publica seu Relatório de Sustentabilidade sob o modelo da GRI, sendo a primeira vez na versão Standards, opção Essencial. Todos os indicadores estão sinalizados e expostos no Sumário de Conteúdo GRI, ao fim do documento. Este relatório não passou por verificação externa de acreditação, sendo acreditado internamente pela Governança da Cagece.

A Cagece se compromete a divulgar anualmente seus indicadores e o Relatório de Sustentabilidade. Para comentários e sugestões sobre o documento e a gestão em Sustentabilidade, envie e-mail para SUSTENTABILIDADE@CAGECE.COM.BR

O Comitê de Sustentabilidade da CAGECE é composto por membros de diferentes áreas, que participam ativamente de sua elaboração acompanhado junto a colaboradores e consultores, antes de sua validação para publicação.





Conteúdos de Divulgação Específicos e Tópicos Materiais

- 13.1 **Econômicos**
 - 13.1.1 Performance econômica
 - 13.1.2 Combate à corrupção
- 13.2 **Ambientais**
 - 13.2.1 Produtos e serviços
 - 13.2.2 Água
 - 13.2.3 Efluentes e resíduos
 - 13.2.4 Conformidade ambiental
 - 13.2.5 Mecanismos de queixas e reclamações de impactos ambientais
- 13.3 **Sociais**
 - 13.3.1 Emprego
 - 13.3.2 Relações de trabalho - gestão
 - 13.3.3 Comunidades locais
 - 13.3.4 Conformidade
 - 13.3.5 Saúde e segurança do cliente

Performance Econômica

[201]

3.1.1

EM 2018, o cenário do saneamento básico protagonizou discussões sobre o modelo de negócio do saneamento, com a proposta da Medida Provisória nº 844/2018, que visava a alterar o Marco Legal da Lei do Saneamento no Brasil, com possibilidade de mudar a relação das concessionárias com os municípios.

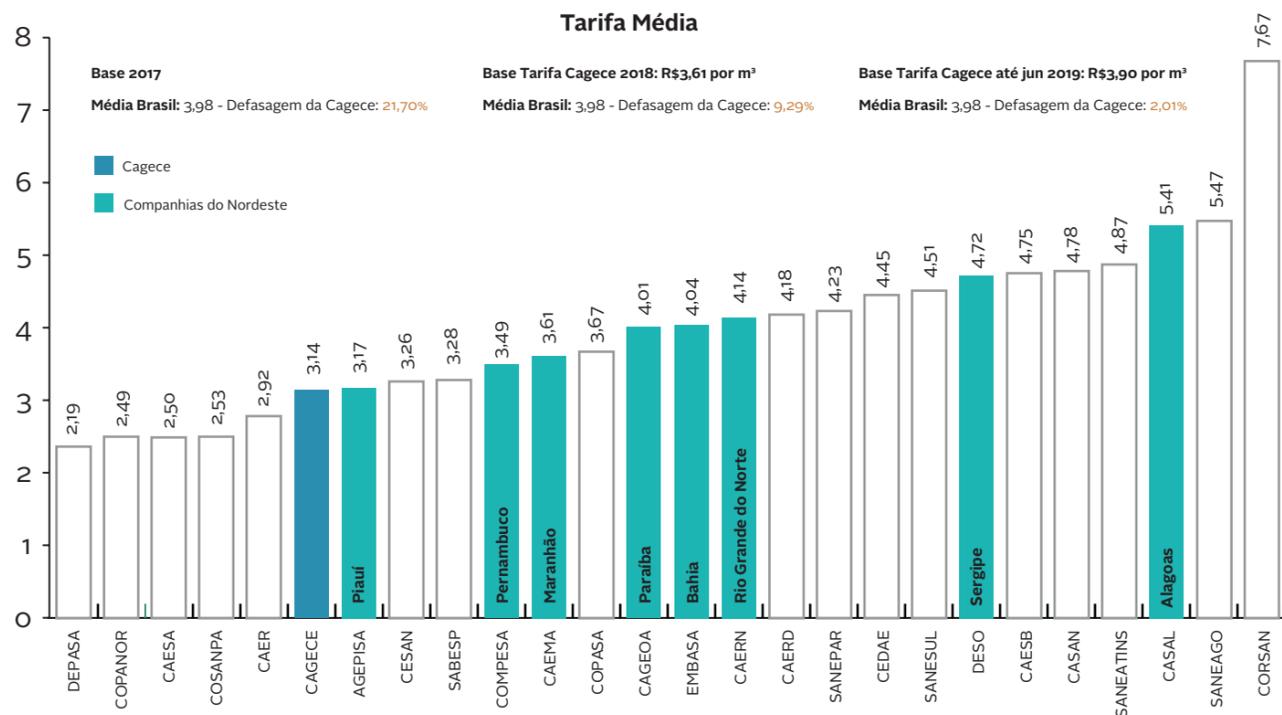
Diante de um cenário de recessão, que restringe a disponibilidade de recursos da União, cabe às empresas buscar outras fontes de financiamento no mercado de crédito e capitais. Tais fontes possuem características onerosas, com cobrança de juros, e exigem apresentação de garantias de cessão fiduciária e atestado da capacidade de pagamento do tomador.

Com os desafios de melhoria, modernização e de busca pela universalização da prestação de serviços, em 2018, a companhia se empenhou em manter um bom desempenho econômico, mesmo considerando que os recursos à disposição para a captação estão limitados à capacidade de endividamento.

Tendo em vista que a receita dos serviços de

abastecimento de água e esgotamento sanitário está amparada por instrumentos formais de longo prazo, ou seja, contratos de concessão e contratos de programa assinados entre município, Estado do Ceará e Cagece, alterações na legislação pertinente a esse tema trazem à luz uma importante discussão.

Nesse sentido, a Cagece tem perseguido um processo efetivo de planejamento de investimentos de curto, médio e longo prazos, que considere as necessidades mais urgentes de cada unidade de negócio, a necessidade de renovação dos ativos; que busque atender às metas previstas nos planos municipais de saneamento básico, mas, sempre com o foco principal na universalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com a elevação gradual dos índices de cobertura.

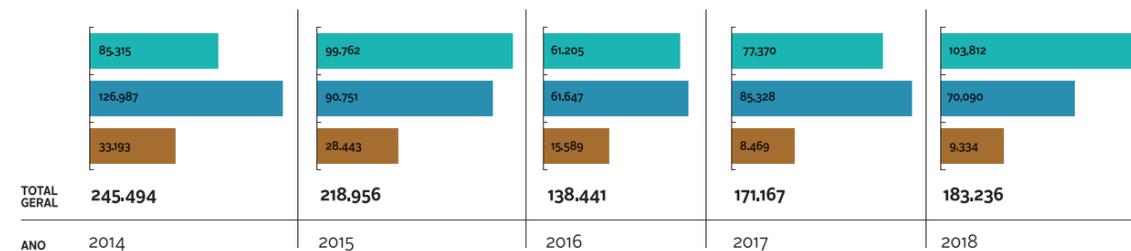


[201-1]

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

INVESTIMENTOS

● PRÓPRIO ● NÃO ONEROSO ● ONEROSO

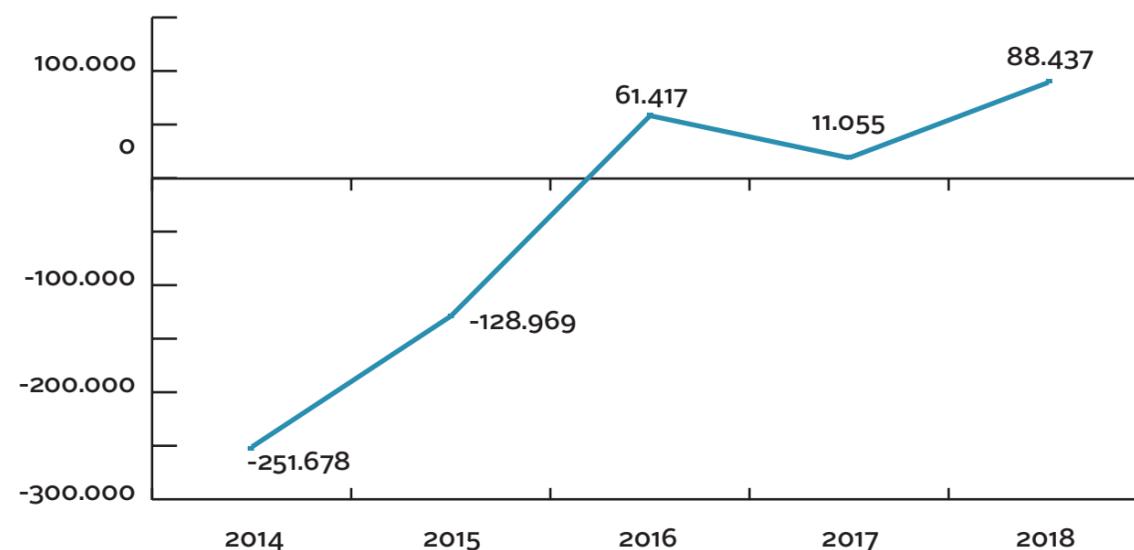


A companhia elevou o valor investido com recursos próprios em 34,18%, de R\$ 77,4 milhões investidos em 2017 para 103,8 milhões, em 2018. A Cagece, em 2018, captou junto ao Banco do Nordeste R\$ 164,5 milhões, com recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), que exigirá contrapartida de recursos próprios no valor de R\$ 70,5 milhões; com destaque para a renovação de ativos e melhorias operacionais nos

sistemas de água e esgoto de Fortaleza e de Maracanaú; aquisição de veículos e equipamentos; e para o projeto de georreferenciamento de cadastro da capital, reafirmando o compromisso da empresa com a melhoria contínua da prestação dos serviços e elevação do nível de satisfação dos clientes.

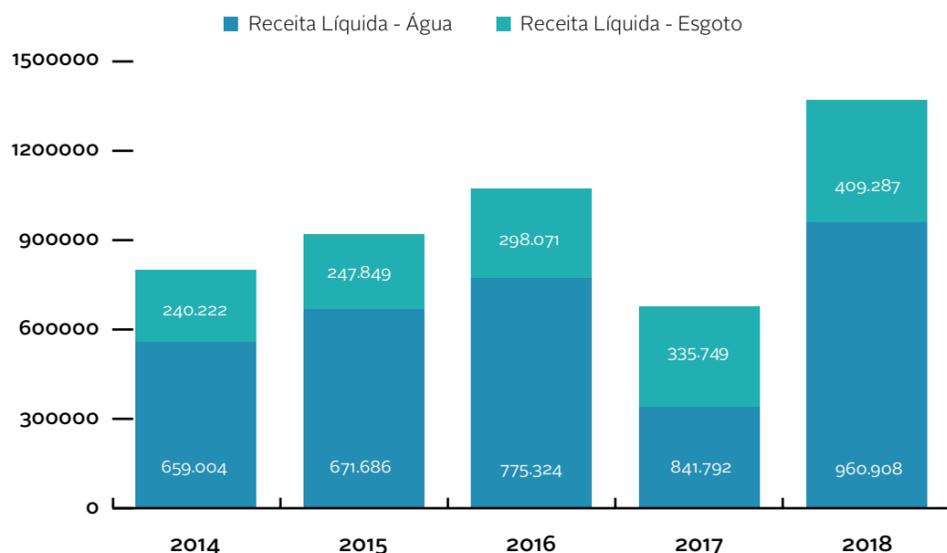
A Cagece registrou um aumento acima de 100% no lucro líquido, em 2018, com resultado de R\$ 88.437 milhões ante o lucro líquido de R\$ 11.005 milhões, em 2017.

Evolução do Lucro Líquido/Prejuízo (Em R\$ Milhões) de 2014 a 2018



Em 2018, a Cagece continuou apresentando bons resultados econômico-financeiros, mostrando a capacidade de geração de riqueza através das receitas oriundas da prestação de serviços. Destaques para o aumento de 13,77%, em relação a 2017, dos Serviços de Abastecimento de Água; e de 21,90% com a prestação dos serviços de coleta e tratamento de esgoto. Comparando ao exercício anterior, a receita líquida dos serviços prestados foi da ordem de R\$ 1,42 bilhão, enquanto que em 2017 foi de R\$ 1,26 bilhão.

Receita Líquida (em R\$ milhares)



5800

novas ligações de água

24.468

novas ligações de esgoto

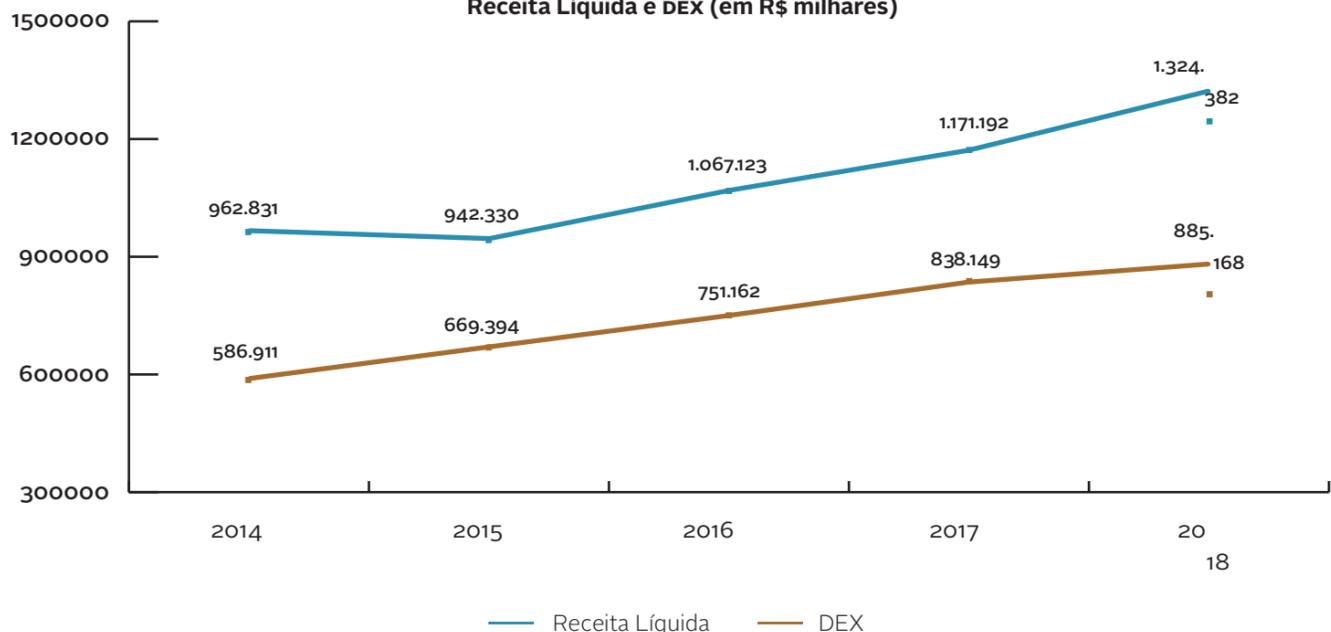
Os principais fatores que justificam o aumento da receita líquida são:

- i. Aplicação de revisão ordinária de 17,23% nas tarifas de água e esgoto, realizada em duas etapas. A primeira, de 12,9%, em junho de 2017, e a segunda, de 4,33%, em setembro de 2017.
- ii. Incremento de ligações ativas de água e esgoto. Para o produto água, o incremento foi de 5.800 ligações.

No que se refere ao produto esgoto, o incremento foi 24.468 novas ligações.

- iii. Aplicação de complementação tarifária de 5,7%, a partir de janeiro de 2018.
- Os objetivos da Cagece ao administrar seu capital são: salvaguardar a capacidade de sua continuidade e oferecer retorno aos acionistas e benefícios às outras partes interessadas, além de manter uma estrutura de capital ideal para reduzir esse custo.

Receita Líquida e DEX (em R\$ milhares)

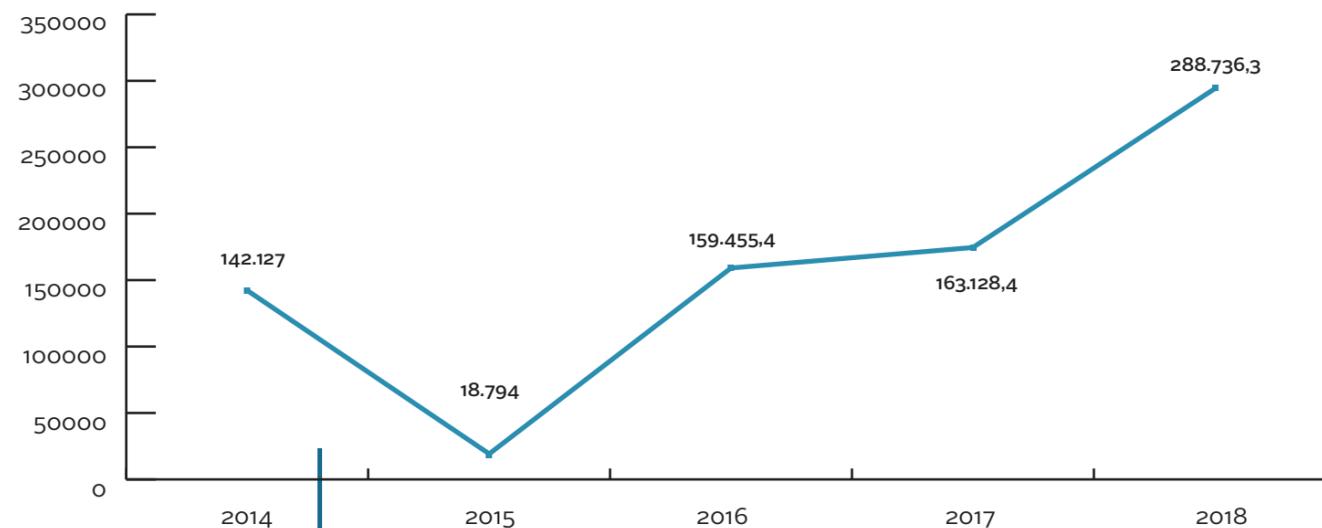


Na busca por otimizar seus resultados, a companhia realiza uma acurada gestão em seus custos e despesas, de modo a maximizar o resultado. As principais variações ocorreram nos custos dos serviços prestados e nas despesas administrativas. Os custos dos serviços prestados e as despesas comerciais e administrativas, em 2018, totalizaram R\$ 1,15 bilhão, representando um aumento de 4,99% em relação a 2017. As principais variações ocorreram nos custos dos serviços prestados e nas

despesas administrativas, conforme Relatório de Administração 2018. ([HTTPS://WWW.CAGECE.COM.BR/DOCUMENTOS-PUBLICACOES/RELATORIOS/](https://www.cagece.com.br/documentos-publicacoes/relatorios/))

A Cagece adota a margem EBITDA como métrica de rentabilidade operacional, calculada através da divisão do lucro, antes dos juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA), pela receita líquida. Como o EBITDA retira todas as variáveis anteriormente citadas, podemos dizer que o resultado de "Margem EBITDA" é uma visão da lucratividade operacional.

Evolução do EBITDA (EM R\$ MIL) de 2014 a 2018



77%

da meta estabelecida para 2018 (24,42%)

O valor do Ebitda em 2018 apresentou uma evolução de 77% em relação ao resultado de 2017, atingindo em 2018 21,80%. Vários fatores contribuíram para o alcance do resultado de R\$ 288,74 milhões, dentre os quais podem ser destacados: economia de R\$ 20,24 milhões nos custos diretos e reconhecimento de R\$ 12,7 milhões referentes a uma receita extraordinária não prevista para o orçamento de 2018.

ENDIVIDAMENTO

Pensando em seu compromisso com a universalização dos serviços, com foco em crescimento e ampliação de suas receitas, a Cagece mantém contratos de financiamento com instituições de crédito nacionais e internacionais. O saldo devedor da dívida líquida, de curto e longo prazos, em 31 de dezembro de 2018, era de R\$ 233 milhões, ante R\$ 372 milhões, em 2017. Sendo as amortizações estáveis e compatíveis com a geração de caixa da empresa. A companhia tem cumprido todas as suas obrigações referentes aos seus compromissos financeiros, bem como tem mantido a assiduidade nos pagamentos.

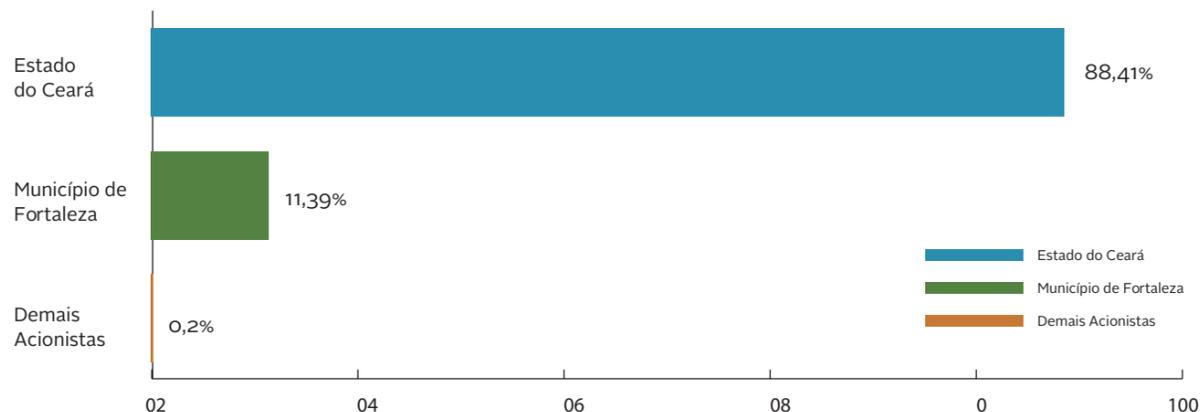
A Cagece tinha financiamentos atrelados ao dólar no valor de R\$ 219,8 milhões, em 31 de dezembro de 2018; contudo, não utiliza instrumento de proteção cambial. O endividamento em moeda estrangeira é de muito baixo custo, tem fluxo diluído de pagamento e longo prazo de vencimento, permitindo que a companhia mitigue e compense os efeitos decorrentes da variação cambial.

A Cagece tem acesso adequado aos mercados de crédito, nacional e internacional, mantendo sólidos

relacionamentos com bancos públicos, em especial o Banco de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e a Caixa Econômica Federal, além de agências multilaterais, como o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento). Assim, beneficia-se de um perfil de amortização de dívida alongado, a custos de financiamento compatíveis com seu ciclo de investimentos, particularmente, aqueles concedidos por bancos oficiais domésticos e organismos multilaterais de crédito. A composição dos encargos financeiros dos empréstimos encontra-se descrita nas notas explicativas das Demonstrações Financeiras auditadas e publicadas, bem como no item 10.1 do Formulário de Referência da companhia, no endereço WWW.CAGECE.COM.BR/GOVERNANCA_CORPORATIVA

CAPITAL SOCIAL E PARTES RELACIONADAS

O Capital Social possui a distribuição baixo relacionada:



A companhia manteve as seguintes operações com partes relacionadas:

a) Estado do Ceará

Serviços de água e esgoto cobrados de acordo com as tarifas aprovadas pelo órgão regulador.

Repasses de recursos recebidos do Governo do Ceará, decorrentes do financiamento contratado pelo governo junto à Caixa Econômica, o qual vem sendo pago pela companhia por força do convênio celebrado entre a Secretaria das Cidades e a Cagece (Nota 15.ii).

b) Município de Fortaleza

O Município de Fortaleza, por meio da Lei Municipal nº 8.716/2003, e de contrato assinado em 10 de outubro de 2003, concedeu, de forma onerosa e exclusiva, à companhia a exploração dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelo prazo de 30 anos. Em contrapartida, além dos compromissos de investimentos pactuados, o Governo do Estado transferiu ao governo municipal 22% de suas ações com direito a voto, no momento da assinatura do contrato.

A companhia assumiu o compromisso de pagar, mensalmente, à Prefeitura de Fortaleza, pelo direito de exploração da concessão, o equivalente a 1,5 % sobre o faturamento mensal direto de água e esgoto de Fortaleza. Essa remuneração, no período findo em 31 de dezembro de 2018, correspondeu a R\$ 10.941 (R\$ 9.571, em 31 de dezembro de 2017), e está registrada na rubrica Custos dos Serviços Prestados, da Demonstração de Resultados.

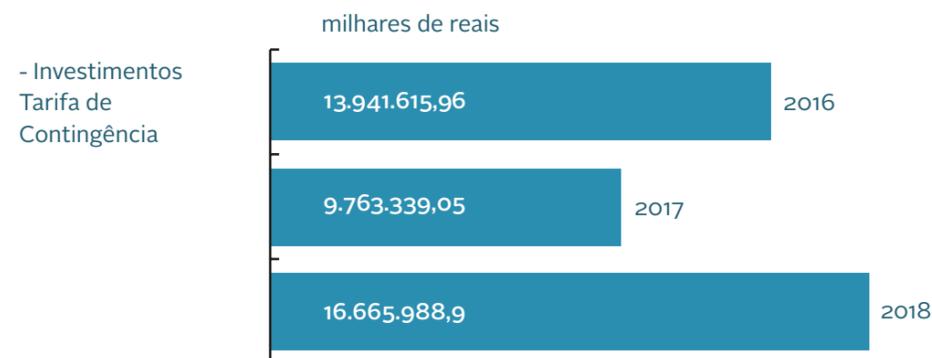
Serviços de água e esgoto cobrados de acordo com as tarifas aprovadas pelo órgão regulador.

Cessão de funcionários, na qual a companhia paga aos órgãos do governo municipal pela disponibilização de profissionais. O valor pago corresponde à remuneração do profissional, acrescida dos correspondentes encargos sociais.

1201-21 IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Diante do cenário de escassez hídrica, mantido em 2018, a Cagece intensificou trabalhos relacionados às perdas de água. A implementação da Tarifa de Contingência² possibilitou realizar investimentos nos serviços de segurança hídrica, redução de perdas de água (combate às fraudes) e retirada de vazamentos (reduzindo para 8 horas o tempo para a retirada de

vazamentos na rede de abastecimento de Fortaleza e Região Metropolitana). Além disso, houve investimentos nas ações de economia de água, como a recirculação das águas de lavagem dos filtros da ETA Gavião.



Atenta ao futuro e pensando de forma inovadora, em 2018, houve um avanço no projeto para implementação da Planta de Dessalinização de Água Marinha para a Região Metropolitana de Fortaleza. O projeto prevê a construção de um equipamento que produzirá 1 m³/s, 12% da água necessária para abastecer a capital e RMF, com capacidade de atender 720 mil pessoas.

² Tarifa de Contingência - mecanismo consiste na cobrança de um valor adicional pelo volume de água que ultrapassar a meta de economia estabelecida para cada cliente, nos termos estabelecidos pela Resolução nº 201/2015 - ARCE.

1201-31 OBRIGAÇÕES DO PLANO DE BENEFÍCIO DEFINIDO E OUTROS PLANOS DE APOSENTADORIA

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), ligada, à época, ao Ministério da Previdência, a Cageprev – Fundação Cagece de Previdência Complementar administra o Plano de Contribuição Variável (PCV) dos empregados da companhia, com o objetivo de pagar benefícios complementares aos da previdência oficial (INSS) aos seus participantes e respectivos beneficiários.

Para isso, a Cagece efetua contribuições mensais à Cageprev, paritárias às contribuições laborais dos empregados participantes do referido plano, com percentuais que variam de 2% a 12% do salário de participação, obedecendo à Lei Complementar nº 108/2001. O Plano de Benefícios intenciona pagar, para salários acima do teto do INSS, um benefício complementar que, somado ao benefício de aposentadoria do INSS, resulte em 80% do salário-de-benefício; e para salários abaixo do teto do INSS, um benefício complementar de 20% do salário-de-benefício. Para atingir seus objetivos, os recursos garantidores do PCV devem alcançar uma meta atuarial igual a INPC + 5,25%, para 2019.

Em 31 de dezembro de 2018, o PCV da Cageprev contava com 1.459 participantes, entre ativos, autopatrocinados, pensionistas e aposentados. Em 2018,

o PCV recebeu contribuições (patronais e laborais) no valor de R\$ 14.070.477,06 e pagou R\$ 4.892.720,32, entre benefícios de aposentadorias, pensões, resgates e benefícios de prestação única, o que demonstra o equilíbrio atuarial do plano.

A Cageprev encerrou 2018 com um patrimônio de R\$ 202.108.836,80, provenientes das contribuições laborais e patronais e das rentabilidades dos investimentos da carteira do plano, implicando em um incremento de R\$ 25,75 milhões em seus investimentos e representando um crescimento de 14,60% em relação ao ano anterior. A rentabilidade dos investimentos da carteira do PCV atingiu 9,93% contra uma meta atuarial de 8,86%.

Destaque-se que a rentabilidade acumulada desde o início do plano alcançou 459,42%, enquanto que a meta atuarial realizada foi de 402,11%. Este resultado é o reflexo das estratégias que norteiam os investimentos da Cageprev, proporcionando o crescimento na reserva individual de cada participante e a garantia do pagamento dos benefícios.



GRÁFICO RENTABILIDADE X META

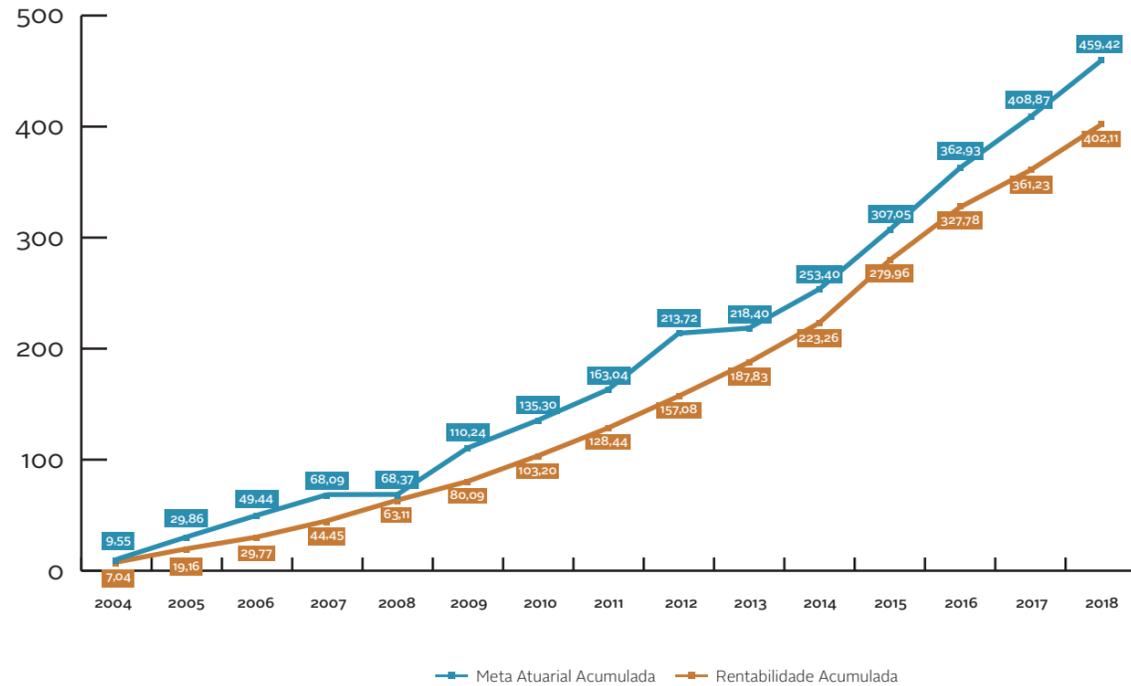
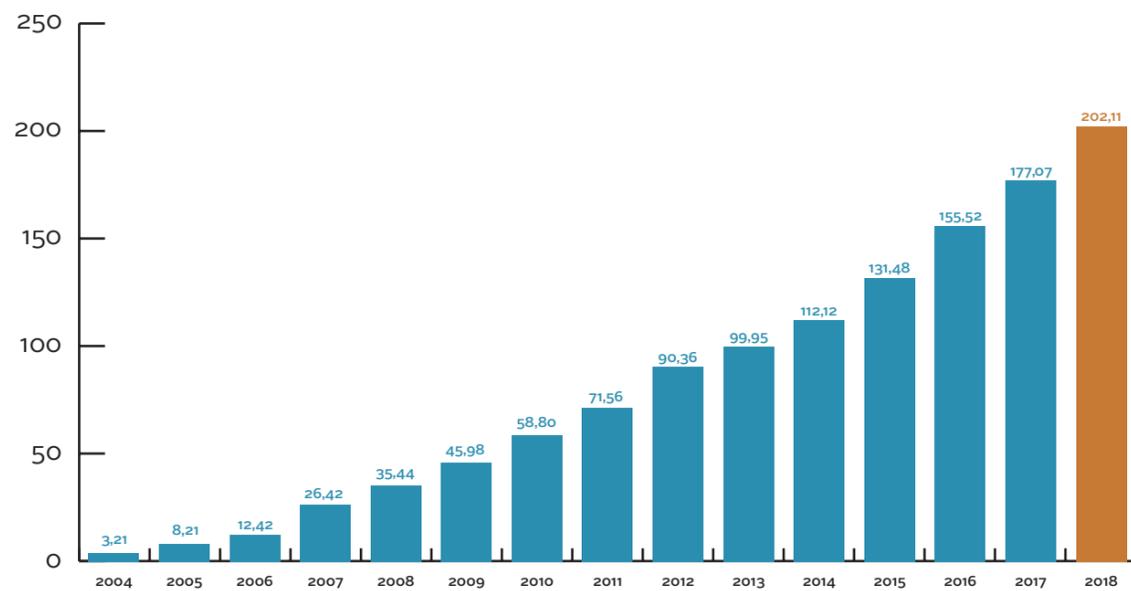


GRÁFICO EVOLUÇÃO PATRIMONIAL



1201-41 ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO

A Cagece não recebe ajuda financeira do governo para o financiamento de suas operações, porém, usufrui de alguns benefícios fiscais permitidos em lei, são eles:

PROGRAMA EMPRESA CIDADÃ

Por ser inscrita no programa, a companhia pode deduzir do seu Imposto de Renda (IRPJ), devido em 2018, o total da remuneração paga à empregada no período de prorrogação de sua licença-maternidade ou licença à adotante, pela lei nº 11.770/2008) e Instrução Normativa nº 991/2010. Em 2018, a redução apurada foi de R\$ 271 mil.

PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR - PAT

Para efeito de apuração do lucro real, a companhia, por ser inscrita no PAT, obteve o incentivo fiscal, conforme lei nº 6.321/1976 e decreto nº 05/1991, deduzindo os gastos realizados com o fornecimento de alimentação para os empregados como custo ou despesa operacional. Em 2018, a redução apurada foi de R\$ 1 milhão.

INCENTIVO À CULTURA

Pelo incentivo financeiro a projetos culturais, inscritos no Ministério da Cultura (MinC), a Cagece obteve a dedução de até 100% do valor desembolsado deduzido do imposto devido (artigo 18 da lei nº 8.313/1991). Em 2018, a redução apurada foi de R\$ 212 mil.

REDUÇÃO DO IRPJ

A Cagece obteve redução de 75% do imposto, inclusive adicionais não-estituíveis (Decreto nº 4.213/2002), de projetos de implantação, modernização, ampliação ou diversificação de empreendimentos. Em 2018, a redução apurada foi de R\$ 22,6 milhões.

REINVESTIMENTO DO IRPJ

A Cagece se beneficiou com o reinvestimento de 30% do imposto devido por empreendimentos em operação na área de atuação da Sudene, com projetos de modernização ou complementação de equipamento. Em 2018, a companhia recebeu o reinvestimento no total de R\$ 1,5 milhão.

ICMS ALÍQUOTA 0%

A Cagece é contribuinte de ICMS, mas é beneficiada com redução de 100% na base de cálculo do ICMS (parecer nº 699/2006), nas operações de venda de água natural que realiza e nas mercadorias correspondentes a bens que integram o ativo imobilizado da empresa (se referir-se à atividade fim da empresa), como equipamentos, hidrômetros, tubos, conexões e peças integrantes de suas instalações hidráulicas.

75%

de redução do imposto IRPJ

22,6mj

de reais de redução apurada

Combate à Corrupção

[205]

3.1.2

AINDA EM 2018, o Programa de Integridade, elaborado em 2017, foi reestruturado para alinhamento aos requisitos da Lei Federal nº 13.303/2016, relativos a novas políticas institucionais e à nova estrutura organizacional.

O Programa de Integridade da Cagece, submetido, em 2019, ao Conselho de Administração, tem o objetivo de implementar um conjunto de medidas anticorrupção para prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos contra a administração pública. Conjuntamente, espera-se a aprovação e publicação da Política de Prevenção à Corrupção, que respalda o programa e estabelece diretrizes, princípios e competências que orientam seus administradores e colaboradores a atuarem de forma a zelarem pelo cumprimento de leis, regulamentações e instrumentos organizacionais, preservando os ativos, a imagem, a integridade e os valores éticos da companhia.

Destaca-se como mecanismo de combate à corrupção: a implementação de ações como práticas de conformidade, a exemplo da adoção de medidas de integridade entre seus fornecedores e prestadores de serviço, prevendo, em cláusulas contratuais, a obrigatoriedade do cumprimento de normas éticas e a vedação de práticas de fraude e corrupção.

A Cagece conta com uma área de Gestão de Governança, Riscos e Conformidade, cuja metodologia de gestão de riscos adotada é definida com base no modelo internacional COSO-ERM – The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission “Enterprise Risk Management”, tendo sido aprovada e publicada a Política de Gestão de Riscos, para implementação em toda a organização. A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes prestou, em 2017-2018, serviços de consultoria para implementação da Gestão de Riscos Corporativos na Cagece, tendo sido identificados quatro naturezas de risco:

estratégico, financeiro, operacional e de conformidade, e mensurados quanto ao seu impacto e probabilidade de ocorrência.

Entretanto, o processo de avaliação de riscos de corrupção não está mapeado, sendo esperado que, em 2019, seja realizado um diagnóstico, quantitativo e qualitativo, nos temas integridade, prevenção e combate à fraude e corrupção, para alinhamento do Programa de Integridade elaborado.

O tema Conflito de Interesses é de grande relevância para o negócio da Cagece, uma vez que se caracteriza por uma situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados que podem comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública. Diante disso, foram previstos mecanismos de prevenção e tratamento na Política Anticorrupção e no Código de Conduta e Integridade, muito embora, como a política ainda não foi formalizada, não tem sido trabalhado nas suas atividades, de forma a identificar colaboradores ou pessoas ligadas à organização passíveis de conflito de interesses. A Cagece espera, em 2019, aprovar a Política de Conflitos de Interesse pelo Conselho de Administração.

Foi publicada, em julho de 2018, a Política de Patrocínios da Cagece, dentre outras políticas que fazem parte do inventário legislativo de conformidade, tais como: a Política de Gestão de Pessoas, Política de Segurança da Informação, Política da Qualidade e Política Ambiental.

Em 2018, o Centro de Excelência da Cagece ofereceu treinamentos para aprofundar o conhecimento dos gestores e colaboradores responsáveis pelos processos de maior risco sobre as exigências e as responsabilidades legais aplicáveis à companhia, dentre as quais: sistemas sancionadores nas estatais; legislação brasileira sobre transparência; moralidade e integridade públicas; auditoria e controladoria na gestão pública;

corregedoria, sindicância, inquérito e processos administrativos disciplinares; curso de Ética e Controle Social; controle social e Lei de Acesso à Informação; direitos, deveres e responsabilidade do servidor público estadual; EAD - Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual; ética, política e cidadania; gestão de riscos e controle interno; Lei de Responsabilidade Fiscal; responsabilidade da alta administração nas estatais; Encontro de Auditoria Interna e Governança; Fórum Permanente de Controle Interno; Congresso Latino-Americano de Auditoria Interna, totalizando 405 treinamentos.

A companhia manifesta seu empenho no aprimoramento de seus processos para combater a corrupção em seu ambiente de negócios, com a participação em Comitê Técnico de Governança da ABES, e tem como meta até 2020, efetuar cadastro no Pró-Ética do Instituto Ethos.

[205-1] OPERAÇÕES AVALIADAS DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO

Não foram mapeados os processos e operações relacionados à corrupção pela Cagece, em 2018.

[205-2] COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

A Cagece empreendeu mecanismos de comunicação e treinamentos para todos os membros da governança (Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Diretoria Executiva e os que atuam em auditoria, controle interno e conformidade), em 2018, quando do lançamento da Gestão de Riscos, envolvendo ainda todos os gestores das unidades de negócio da capital e do interior, em número de 82 colaboradores. Durante o mesmo ano, foram realizados cursos que abordaram a temática anticorrupção, riscos e controle interno, com participação de colaboradores das áreas de Auditoria Interna, GRC, Ouvidoria, Comitê de Ética e área jurídica, totalizando 405 treinamentos.

Anualmente, os testes de controle interno são realizados pela Auditoria Interna (Audin), unidade vinculada ao Conselho de

405

treinamentos

« Foi publicada, em julho de 2018, a Política de Patrocínios da Cagece, dentre outras políticas que fazem parte do inventário legislativo de conformidade tais como: a Política de Gestão de Pessoas, Política de Segurança da Informação, Política da Qualidade e Política Ambiental. »

Administração, por meio do Comitê de Auditoria estatutário, criado em julho de 2018. A Audin é considerada, no Programa de Integridade, um importante mecanismo de avaliação da gestão de combate à corrupção, na observância das conformidades aos princípios, normas e legislações aplicáveis ao negócio da companhia. Sua comunicação é feita através de seus Relatórios de Auditoria, que abrangem riscos nos processos operacionais da empresa.

Em 2018, foram realizadas 14 auditorias nos processos da empresa, sendo três auditorias de engenharia, duas auditorias administrativas, e, destas, nove auditorias especiais. Não foi identificada qualquer deficiência considerada material, como havia ocorrido em 2017.

A Política Anticorrupção da Cagece foi iniciada e será aplicada a todos os colaboradores, administradores, conselheiros, acionistas, bem como a todos os fornecedores, prestadores de serviços, autoridades públicas, representantes de agências reguladoras e qualquer outra parte interessada.

Produtos e Serviços

[301]

[301-31]

3.2.1

PELA NATUREZA dos serviços prestados pela Cagece, com a distribuição de água tratada, coleta e tratamento de esgoto, por meio de equipe técnica especializada, aparato tecnológico e controle de qualidade, o indicador “**Produtos recuperados e suas embalagens**” não é aplicável.



Água

[303 (303-1, 303-2 e 303-3)]

3.2.2

A **COMPANHIA** considera que a água, por ser um recurso essencial para a manutenção da vida e dos ecossistemas do planeta, deve ter sua preservação garantida, permitindo, assim, o desenvolvimento sustentável da sociedade e das futuras gerações.

As condições climáticas do Ceará, que se localiza em uma região semiárida, é um fator problemático para a garantia de água a toda a população, tornando-se primordial a preservação desse recurso e a atuação da companhia, com responsabilidade nas questões ambientais, permitindo uma maior disponibilidade de água com qualidade para todos.

Em 2018, o volume dos 155 reservatórios monitorados pela Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (Cogerh), que fornecem água bruta para a Cagece, era de apenas 10,7% da sua capacidade total, estando disponível 1.944.000.000 m³ de água. O açude Castanhão, principal fonte de abastecimento de Fortaleza e RMF, encontrava-se com 5% de seu volume total.

O volume de água bruta captado dos mananciais, em 2018, foi de 398.280.060,99 m³, sendo 395.279.943,81 m³ de água superficial e 3.000.117,18 m³ de água subterrânea. Na prestação dos serviços de distribuição de água potável, tratamento, coleta e destinação adequada do esgoto e resíduos, a Cagece busca a preservação e conservação dos recursos naturais, gerenciando seu impacto no meio ambiente por meio do monitoramento e tratamento de suas emissões: fumaça negra, efluentes e resíduos.

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



Os principais projetos são: desenvolvimento de Estações de Tratamento de Água (ETAs) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETES) compactas; Planta de Dessalinização para a Região Metropolitana de Fortaleza; Centro de Treinamento, Demonstração e Desenvolvimento de Reúso Agrícola; e planta modelo de aproveitamento de lodo e biogás. A área de pesquisa e desenvolvimento atua por

meio de um corpo técnico próprio e em parcerias com instituições que trabalham com pesquisa e tecnologia, desenvolvendo convênios com universidades, instituições de fomento e empresas; e estabelecendo cooperações técnicas voltadas para processos de tratamento de água e esgoto, como também para a utilização, criação e prospecção de novas tecnologias, nacionais e

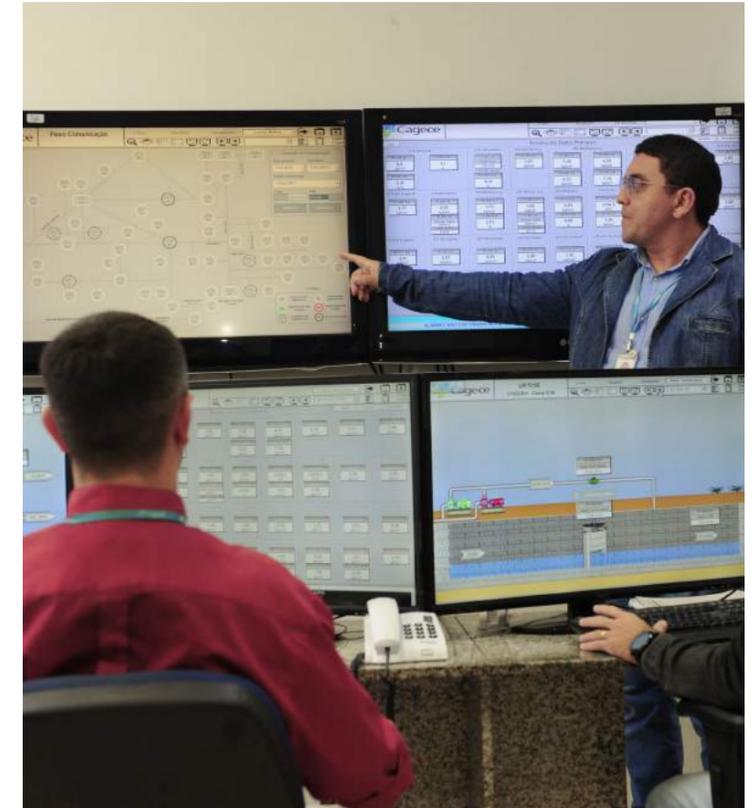
Em 2018, foram realizadas diversas ações em consonância com a política e os objetivos ambientais da companhia. Dentre elas, destacam-se: investimentos na implantação/ampliação de Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES) e Sistemas de Abastecimento de Água (SAA); convênios com prefeituras na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB); regularização dos licenciamentos ambientais de obras; e ações educativas e de mobilização para o alerta ao uso responsável da água e uso correto do SES.

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, estão sendo executadas ações de contingência, o que resultou no Plano de Segurança Hídrica, destacando-se:

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

Entre as ações adotadas com a finalidade de melhorar o desempenho operacional e reduzir o índice de perdas de água no estado, que, segundo o Sistema Nacional de Informações de Saneamento (SNIS), foi de 44,58%, em 2018, ressaltam-se: melhoria no gerenciamento das reduções de pressões feitas pelo Centro de Controle Operacional (Cecop); implantação de registro de manobras para isolamento de áreas afetadas por vazamentos, com a finalidade de agilizar os consertos e evitar maiores perdas; utilização de 89 estações piezométricas para monitoramento das pressões distribuídas espacialmente, ao longo das redes de distribuição, a fim de evitar ocorrências de vazamentos; e visitas a 210.520 imóveis, com identificação e retirada de 19.437 irregularidades decorrentes de fraudes.

Além de controlar a pressão e a vazão da água bruta e da água distribuída, possibilitando a antecipação a situações críticas, o Cecop monitora 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, segundo a Portaria de Consolidação nº 05/2018, do Ministério de Saúde.



QUALIDADE E TRATAMENTO DA ÁGUA

Com o objetivo de assegurar aos clientes tratamento da água e sua potabilidade, a Cagece dispõe de 160 ETAs ativas nos municípios onde atua. Desse total, duas estão localizadas na RMF: ETA Gavião e ETA Oeste. Juntas, elas abastecem o Sistema Integrado de Fortaleza e Região Metropolitana, que distribui água para Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Eusébio, parte de Maranguape, parte de Pacatuba e parte de Itaitinga. Já as outras 158 estações estão localizadas nos municípios do Interior do Ceará atendidos pela companhia.

Os principais equipamentos de tratamento de água operados pela Cagece são: ETA



A ETA Gavião, principal estação de tratamento de água da Cagece, 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. Em cada uma dessas etapas, são realizadas análises laboratoriais para avaliar a eficiência do processo e verificar o atendimento aos requisitos da legislação

em vigor.

Em 2018, foram reutilizados no processo produtivo 1.121,6 m³/h de água decorrente de lavagem dos filtros.

A ETA Oeste, localizada no município de Caucaia, possui tecnologia de dupla filtração, capacidade de tratamento de 5,0 m³/s e reutiliza, no seu processo

1.121,6m³/h

de água decorrente de lavagem dos filtros em 2018

[303.3]



A ETA Jaburu localiza-se no município de Tianguá e tem capacidade de tratamento equivalente a 0,4 m³/s. O tratamento da água consiste em pré-cloração, coagulação, decantação, filtração, desinfecção e fluoretação. A reservação na ETA é composta por dois Reservatórios Apoiados (RAPs) de 2.500 m³ e um Reservatório Elevado (REL) de 1.500 m³, com uma infraestrutura de abastecimento que se estende para diversas localidades e municípios da Serra da Ibiapaba.

A qualidade da água distribuída nos municípios é monitorada por meio do indicador Percentual de Conformidade de Amostras. A quantidade de amostras para aferição varia de acordo com a população abastecida, conforme preconiza o anexo XX, da Portaria de Consolidação nº 05/2017.

O monitoramento diário da qualidade da água distribuída para o sistema integrado de abastecimento de água de Fortaleza, Caucaia e Maracanaú é realizado a cada duas horas, mediante testes laboratoriais nas diversas

etapas de tratamento, até a chegada nas residências. Também são realizadas análises hidrobiológicas de todos os mananciais superficiais utilizados como fonte de captação de água pela Cagece.

O Laboratório Central, situado em Fortaleza, determina as diretrizes de controle de qualidade para as análises de água nos 204 laboratórios que a Cagece dispõe em todo o estado, sendo 196 minilaboratórios localizados nas ETAs e oito situados nas unidades de negócio do interior.

Além da coleta de amostra para análise, nas residências dos clientes e em pontas de rede de distribuição, a amostragem se estende a clínicas de hemodiálise, hospitais, asilos, creches, escolas, por serem locais onde há grande circulação de pessoas.

[413-2]

Efluentes e Resíduos

[301]

[306-1]

3.2.3

OS RESÍDUOS sólidos são gerenciados por uma equipe técnica que busca seu correto gerenciamento, atendendo às legislações vigentes e seguindo as proposições dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos das unidades da Cagece.

A companhia possui 278 Estações de Tratamento de Esgoto ativas, em 70 municípios, possibilitando o tratamento do esgoto antes de ser lançado no destino final (corpo hídrico ou solo). Desse total, 119 estão no interior. As tecnologias empregadas no tratamento dos efluentes são: decanto digestores, filtros anaeróbios, reatores UASB, lagoa anaeróbia, lagoa facultativa, lagoa de maturação, entre outras.

O monitoramento qualitativo do efluente das ETES é realizado periodicamente nos laboratórios regionais, localizados nas unidades de negócio da Cagece e na Gerência de Controle de Qualidade do Produto (Gecoq). Por meio do indicador Índice de Qualidade do Esgoto Tratado (IQET), é verificado o atendimento aos padrões de lançamento exigidos pela legislação vigente (Coema nº 02/2017). Em alguns desses sistemas, a companhia reutiliza seu efluente tratado, como nas ETES Guadalajara e Tianguá. Na ETA Oeste, o resíduo do processo produtivo é tratado por meio da Estação de Tratamento do Resíduo Gerado (ETRG). Esse conjunto de ações garante a redução do impacto

[413-2]

ambiental no entorno da comunidade. Em Fortaleza, o esgoto coletado 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 fluotantes presentes no esgoto.

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

Após as fases de peneiramento 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

[306-5]

« A companhia possui 278 Estações de Tratamento de Esgoto ativas, em 70 municípios, possibilitando o tratamento do esgoto antes de ser lançado no destino final »

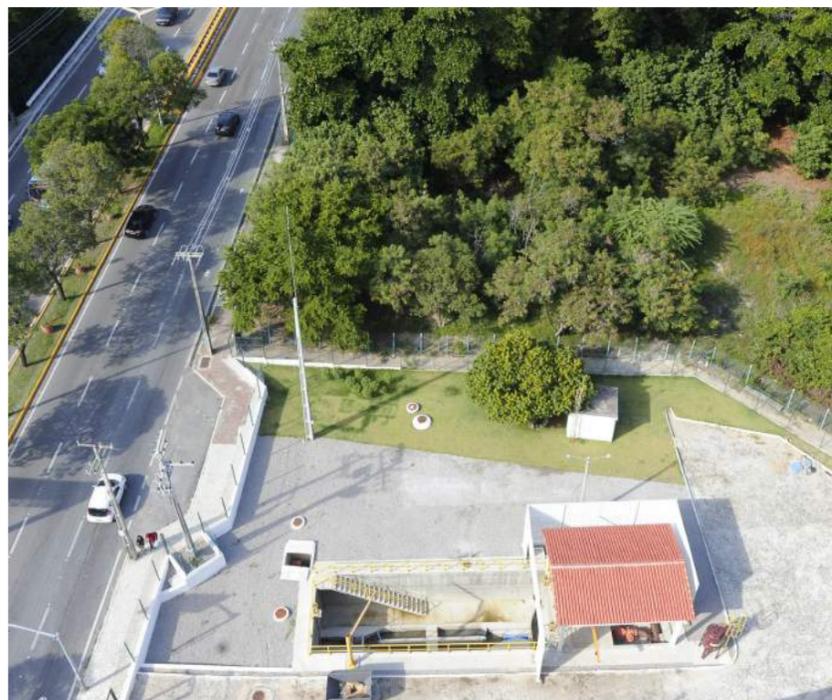
Com o objetivo de proteger a biodiversidade oceânica, atender à Resolução Conama nº 430/2011 e aos parâmetros de qualidade e proteção à saúde humana, a Cagece mantém contrato de prestação de serviços continuados com empresa de consultoria para realizar o monitoramento da zona de influência marinha e do efluente final da EPC. O escopo das atividades é composto de testes laboratoriais, nos quais são realizadas análises físico-químicas, microbiológicas e ensaios ecotoxicológicos.



[303.3]

A Cagece, atualmente, não dispõe de controle de vazão do efluente tratado em todos os seus sistemas e, portanto, não há informação da vazão total de efluente lançado no corpo receptor após o tratamento. Vale salientar que muitos dos sistemas de tratamento do tipo Lagoa de Estabilização não possuem vazão suficiente para sua completa carga e lançamento.

A seguir, estão relacionados os principais equipamentos de tratamento de esgoto operados pela Cagece, que produzem água para reúso e a Estação Elevatória de Esgoto - EEE Cocó, que implementou projeto de melhoria para minimização de odores produzidos pela Estação.



Elevatória Cocó

ETE AQUIRAZ

A Cagece submeteu e aprovou junto à Agência Nacional de Águas (ANA) o projeto de readequação do seu Centro de Reúso. O projeto conta com a implantação de Unidades Técnicas de Demonstração, em que se manterão culturas permanentes de manga, goiaba, coco, uva, maracujá, banana e outras culturas a serem cultivadas com o efluente tratado.

O principal objetivo do Centro de Reúso é estimular a prática de reutilização na companhia, por meio da promoção de estudos em modalidades de reúso de águas residuárias, tanto para o esgoto proveniente das lagoas de maturação (tratamento secundário), quanto do esgoto proveniente dos sistemas de pós-tratamento presentes: wetland, filtro de pedregulho, ultrafiltração e floco flotador.

O centro tem finalidades voltadas para demonstração, treinamento e divulgação de tecnologias para o reúso agrícola e urbano, além de revitalização dos ambientes existentes e ampliação das áreas de desenvolvimento de tecnologias para o reúso. No intuito de atender os objetivos, o centro integra-se de unidades administrativas (laboratório, miniauditório, refeitório e almoxarifado), unidade de produção de mudas, unidades demonstrativas de reúso agrícola, unidade de reúso urbano, unidade de desenvolvimento de tecnologia em reúso, unidade de higienização e unidades de pós-tratamento.

ETE GUADALAJARA

O projeto da ETE Guadalajara foi desenvolvido pela WWT, em parceria com a Hydrosistem, com o apoio institucional Cagece. Atualmente, a quantidade de água de reúso produzida é de 100 m³/dia, sendo armazenada num tanque com capacidade de 8.000 litros e utilizada para diluição do efluente na última lagoa de maturação; e, quando necessário, abastece os caminhões de hidrojateamento da Cagece.



ETE TIANGUÁ

O projeto de pesquisa Pomar Experimental encontra-se em andamento na ETE Tianguá, na qual uma área de 2000 m² é utilizada para o plantio de 96 mudas frutíferas. O objetivo é avaliar a eficiência do composto produzido a partir do lodo da ETA, na adubação, bem como o uso da água recuperada proveniente da ETE como fonte hídrica para irrigação.



2000m²

de utilizada para o plantio
de 96 mudas frutíferas.

ETE COCÓ

A cortina verde, implantada na ETE Cocó, visa a amenizar o odor proveniente da estação e evitar o incômodo para a população residente nas adjacências. Com a

finalidade de barrar e, assim, reduzir a velocidade do vento na área da estação elevatória, a cortina verde foi construída com 120 plantas de duas espécies: eucalipto e

RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

[306-2]

Em 2018, foi concluído o contrato que elaborou 397 Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para a Cagece, contemplando suas unidades administrativas, estações de tratamento de água e esgoto, oficinas e laboratórios. Os planos são instrumentos de auxílio para o correto gerenciamento dos resíduos e seu objetivo é eliminar/minimizar os impactos ambientais causados durante a execução das atividades da empresa.



A Cagece, por meio de contratos com transportadoras licenciadas, destina os resíduos sólidos gerados nas suas unidades administrativas e operacionais, localizadas em Fortaleza e Região Metropolitana, ao Aterro Sanitário Metropolitano Oeste de Caucaia (Asmoc). Em 2018, foram destinadas 25.256 toneladas de resíduos insalubres, compostos por sólidos retidos no gradeamento, areia e resíduos originados na limpeza das áreas do entorno das lagoas de estabilização. Além disso, foram encaminhados 1.890 m³ de resíduos compostos por entulhos e 3.916,6 m³ resíduos orgânicos, banheiro e varrição ao aterro sanitário.

Foram gerados, em 2018, 6.543 kg de materiais recicláveis: papel, plástico, metal, vidro, os quais foram coletados pela Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis de Fortaleza e Região Metropolitana.

Quanto aos resíduos perigosos, 1.400 unidades de lâmpadas fluorescentes foram coletadas por uma empresa devidamente licenciada e sua destinação final realizada por meio do processo de descontaminação; 1.770 kg de baterias de chumbo foram coletados e enviados para logística reversa; 484 kg de produtos químicos vencidos, frascos de soluções, reagentes e vidraria de laboratório quebrada foram coletados e coprocessados, além de 60 kg de material contaminado com óleo/graxa/tinta, provenientes dos serviços realizados nas oficinas eletromecânicas, enviados para o processo de logística reversa.

25.256

toneladas de resíduos insalubres originados na limpeza das áreas do entorno das lagoas de estabilização.



COMPOSTAGEM DO LODO GERADO NA ETA JABURU

Com o objetivo de dar destinação final adequada aos resíduos (lodo) gerados no processo de produção de água e atender aos condicionantes da Superintendência Estadual do Meio Ambiente (Semace), para obtenção da Licença Ambiental de Operação, bem como as normas reguladoras da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), a Cagece implantou o processo de compostagem do lodo gerado na Estação de Tratamento de Resíduos Gerados (ETRG) da ETA Jaburu, localizada em Tianguá, Serra da Ibiapaba. A iniciativa também visa ao processo de implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

A ETRG da ETA Jaburu é composta por três leitos de drenagem/secagem e cada leito gera, aproximadamente, oito toneladas de lodo por trimestre. Como a região não dispõe de aterro sanitário licenciado e em operação, foi desenvolvido um processo de compostagem por leiras estáticas, no qual o lodo é misturado com os resíduos das podas das árvores da área interna da ETA e irrigados por aspersão, para que seja possível o processo de compostagem. Anualmente, são produzidas 30 toneladas de composto/adubo.

Para utilização do composto/adubo produzido no processo, foi estruturado um pequeno viveiro de mudas, onde, por ano, são produzidas mais de 5.000 mudas de plantas nativas; dentre as principais estão: ipê-roxo, rosa e amarelo, catanduva, jatobá, tamboril, barriguda, espinheiro, sabiá e pau-brasil.

As mudas produzidas são utilizadas, principalmente, para implantação de cercas vivas nas ETES da Cagece e também na arborização das demais estações da companhia.



RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO [306-3]

Não foi registrado, em 2018, nenhum vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e utilizados pela Cagece.

MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELATIVAS A IMPACTOS AMBIENTAIS [103-2]

As ações que a Ouvidoria da Cagece desenvolveu ao longo dos anos têm influenciado na melhoria da prestação dos serviços, refletindo na redução de manifestações em 2018. A Ouvidoria está alinhada com as orientações estratégicas da companhia. Essas orientações são consolidadas e traduzidas no fazer cotidiano da empresa, por meio de reuniões, grupos de trabalho, comitês, fóruns, entre outras atividades.

A interação mantida com o cidadão, por meio de suas manifestações, tem contribuído para a melhoria da imagem da companhia, através da resolubilidade das demandas, bem como para a promoção de ações preventivas que proporcionam melhoria na qualidade de vida da população.

Em 2018, foram recebidas, por meio da

Ouvidoria da Cagece, 23.836 demandas, das quais 3.259 estavam relacionadas a possíveis impactos ambientais. Entre os assuntos mais reclamados destacam-se: vazamento de água em via pública, problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução), ligações irregulares (água e esgoto), qualidade da água, entre outras

[306-3]

TRANSPORTE DE RESÍDUOS PERIGOSOS [306-4]

Não foi registrado, em 2018, nenhum vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e utilizados pela Cagece.

A Ouvidoria da Cagece é referência no Ceará, onde todas as manifestações recebidas são encaminhadas e tratadas pelas unidades responsáveis e um retorno é dado ao cidadão no prazo de 15 dias, prorrogável, no máximo, por igual período. Em 2018, o tempo médio de resposta às demandas encaminhadas à Ouvidoria foi de aproximadamente 10 dias úteis; se comparado ao ano anterior, houve uma redução no prazo de resposta de dois dias úteis.

As manifestações são classificadas por tipo (reclamação, solicitação de serviço, elogios, denúncias ou sugestões); assuntos mais demandados; unidades da Cagece que mais receberam demandas; municípios com maior número de participação; e meio de acesso do cidadão à Ouvidoria (telefone, presencial, Internet, e-mail, redes sociais, Reclame Aqui, cartas e Programa Governo Itinerante).

A Ouvidoria da Cagece foi considerada, consecutivamente, em 2016, 2017 e 2018, a melhor na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, Categoria Tipo 3 (ouvidorias com mais de 1.000 demandas anuais), dentre as 10 participantes dessa categoria, por responder a todos os questionamentos em tempo hábil, apresentando soluções e promovendo um diálogo constante com a sociedade.

Já a Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços de ouvidorias apontou um índice geral de 90,2% de satisfação com a Ouvidoria da Cagece. Essa pesquisa avaliou a presteza no atendimento, a qualidade da informação repassada e a recomendação da Ouvidoria a outras pessoas.

Conformidade Ambiental

[307]

NÃO-CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS

[307-1]

3.2.4

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

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

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

Em 2018, foram registrados 15 autos de infração pela Semace, o equivalente a aproximadamente R\$ 188 mil. Destacando-se dois casos relevantes de não conformidade ambiental, ocasionados por lançamento de efluentes em desacordo com as exigências estabelecidas ou atos normativos.

O tratamento adotado foi a apresentação

de defesas administrativas para ambos os processos e, atualmente, a Cagece aguarda o julgamento da comissão do órgão ambiental. Esse tipo de não conformidade é caracterizado como pontual e eventual, uma vez que a amostragem coletada pela fiscalização pode sofrer alterações em razão de diversos fatores: hora da coleta, técnica de coleta, situação climática, contribuição de esgoto, incidências de chuvas. Esse tipo de procedimento, realizado pelo órgão ambiental, possui relação direta com leis federais e estaduais que regulamentam esse tema.

Neste mesmo ano, foi efetuado o pagamento de R\$ 15.415,45, sendo R\$11.806,95 pagos ao Ibama, devido ao parcelamento, e o restante referente a um auto de infração em Fortaleza.

Outro mecanismo de controle é o módulo dentro do Sistema de Licenciamento Ambiental da Cagece, desenvolvido para os colaboradores internos, cuja finalidade é acompanhar solicitações junto ao órgão ambiental. Esse mecanismo de informação produz dados atualizados do status dos processos de licenciamento, verificação de atendimento às condicionantes, pendências e paralisações do processo, bem como apresenta informações sobre o indicador de controle dos sistemas licenciados e não licenciados.

Em 2018, a Cagece possuía 157 licenças ambientais, sendo 83 licenças de operação dos sistemas de abastecimento de água e 74 licenças para operação dos sistemas de esgotamento sanitário, além de 126 outorgas

Emprego

[401]

3.3.1

PELA ATUAÇÃO da Cagece em todo o Ceará, há, além dos empregados próprios, mão de obra terceirizada, que se soma à força de trabalho total. Em 2018, o total de colaboradores era de 4.977, sendo 1.173 empregados próprios. Para estes últimos, a companhia possui a Gerência de Pessoas (Gepes), que prima pela excelência nas relações de emprego e por um ambiente de trabalho saudável e seguro, em consonância com sua Política de Gestão de Pessoas.

A Gerência de Serviços Contratados (Gesec) faz a gestão da contratação de mão de obra, por meio da fiscalização e avaliação dos contratos, no tocante ao cumprimento dos direitos trabalhistas, segurança e qualidade de vida dos terceiros, cumprimento de acordo/convenção coletiva de trabalho de cada categoria. Essa área também media conflitos, que, por ventura, ocorram entre as empresas contratadas e seus empregados.

A Gepes mantém um canal de comunicação aberto com os empregados, por meio de canais que garantem a interação e disseminação de informações, como: informativo Dia a Dia, Mural Cagece, Blog Tá na Rede, Revista Cagece e e-mail marketing.

O desenvolvimento das pessoas na Cagece é promovido por meio de ações estratégicas relacionadas à gestão de carreira e à gestão de desempenho por competências. A companhia possui, desde 2005, um Plano de Cargos e Remuneração (PCR), regulamentado e homologado pela Secretaria Regional do Trabalho do Ceará.

A avaliação de desempenho é utilizada como ferramenta para o desenvolvimento do empregado e torna possível identificar as necessidades de capacitação para o desenvolvimento pessoal e profissional, bem como para a melhoria do desempenho dos cargos/funções.

Nessa avaliação, são considerados os esforços corporativos, que dizem respeito aos indicadores de resultados da companhia, além dos esforços individuais dos empregados. Na perspectiva individual, as competências comportamentais avaliadas são: compromisso com o desempenho e foco em resultados; inovação e orientação para melhoria; relacionamento interpessoal e atuação em equipe; ética e transparência. Além destas, outras duas competências individuais são avaliadas pelos gestores: articulação, comunicação e integração; e

liderança e gestão de pessoas.

O plano de capacitação de cada empregado é elaborado pelo Centro de Excelência (Cenex), área específica responsável pelo plano de capacitação anual da companhia. Em 2018, o sistema de avaliação de desempenho previu, além da competência comportamental, as competências técnica, de responsabilidades e de resultados. Essas modificações, no entanto, só entrarão em vigor após amplo conhecimento e divulgação aos empregados.

A Política de Promoção segue o PCR e considera, além do mérito – resultado obtido na avaliação de desempenho –, o tempo de serviço do empregado. O percentual de empregados a serem promovidos no ano depende do resultado econômico financeiro atingido pela companhia.

« Em 2018, foram promovidos 46,82% do quadro de empregados, totalizando 804 empregados, sendo 560 por mérito e 244 por tempo de serviço. »

A remuneração do empregado segue a tabela salarial do PCR e é reajustada anualmente, conforme índice homologado por acordo coletivo. A data base da categoria é maio e o processo de negociação é efetuado por meio de uma mesa de negociação, com representantes da Cagece e do Sindiágua. Esse índice é aplicado, linearmente, para todas as carreiras. Já a remuneração dos cargos/funções comissionado é definida por resolução de diretoria, seguindo, via de regra, o índice do acordo coletivo, em consonância com os índices estabelecidos pelo Governo do Ceará.

Os instrumentos normativos internos, como o Manual da Política de Promoção e a Norma Interna de Movimentação de Pessoal estão disponíveis na Intranet, na página da Gepes. Além disso, a equipe está disponível para sanar dúvidas e prestar esclarecimentos, permitindo ao empregado acompanhar o desenvolvimento de sua carreira. Todos os processos de seleção interna estão em consonância com o PCR e são amplamente divulgados ao corpo funcional,

tanto para processos de recrutamento e seleção de funções efetivas quanto para as de liderança.

O regramento disciplinar dos colaboradores segue a norma interna, em consonância com a CLT, além do Código de Conduta e Integridade da Cagece. As rescisões contratuais do empregado, por justa causa, ocorrem conforme previsto no artigo nº 482, da CLT, ou conforme processo administrativo disciplinar, apurado e conduzido por uma Comissão Permanente de Disciplina, com todos os trâmites de defesa do empregado. Ao final, a rescisão ocorre por determinação do diretor presidente.

A Política de Segurança e Saúde do Trabalho (resolução nº 021/2017/DPR) da companhia está pautada em três pilares: (i) aplicação e integração aos processos e documentação; (ii) capacitação e conscientização dos colaboradores em segurança e saúde no trabalho; e (iii) sistemática de acompanhamento integrado do cumprimento das normas de segurança. Além disso, existe uma área formal de segurança e medicina do trabalho e uma Supervisão de Qualidade de Vida e Assistência Social, responsáveis por desenvolver, implementar e monitorar projetos na área. A companhia monitora indicadores que norteiam os programas/projetos e ações implementados e orientam o desenvolvimento de novos projetos de melhoria.



Índice de Frequência de Acidentes do Trabalho (IFAT); Índice de Absenteísmo (IAB); e Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho (IQAT).

SEGUEM OS RESULTADOS DOS INDICADORES EM DEZEMBRO DE 2018:

1) Índice de Frequência de Acidentes do Trabalho (IFAT):

META 4,50

RESULTADO 5,19

2) Índice de Absenteísmo (IAB):

META 2,30

RESULTADO 0,46

3) Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho (IQAT):

META 83,87

RESULTADO 83,50

A Cagece também incentiva o colaborador por meio de premiações, como:

GENTE QUE SURPREENDE

Em sua 11ª edição, reconhece o colaborador que surpreende por superar metas, contribuindo para o seu crescimento, da equipe e da empresa, com ética, comprometimento e produtividade. Receberam placa e foram premiados 57 colaboradores, em 2018.

LOJA QUE SURPREENDE

Reconhece a loja pelo desempenho e homenagem a um supervisor da capital e outro do interior.

ATENDIMENTO QUE SURPREENDE

Reconhece o/a melhor atendente de cada loja. Em 2018, foram homenageados 21 atendentes. O tema equidade de gênero é disseminado por meio de campanhas e foi trabalhado durante a Semana da Saúde do Trabalhador (Sesat), em 2018, com o tema "Diversidade, respeito e qualidade de vida", em todas as unidades da companhia. Além disso, desde 2016, a Cagece promove a inclusão de egressos do sistema penitenciário, por meio da terceirização de mão de obra. Algumas campanhas foram promovidas em 2018, em datas emblemáticas, como: 29 de janeiro, Dia Nacional da Visibilidade Trans; e 17 de maio, Dia Internacional contra a Homofobia, veiculadas nas redes sociais da Cagece (Facebook e Twitter) e, internamente, por envio de emails marketing. A qualidade do ambiente de trabalho e o clima organizacional são aferidos por meio da pesquisa Melhores Empresas para Você Trabalhar, da qual a Cagece participa desde 2015 e que compõe o Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho (IQAT). O resultado do IQAT, em 2018, foi de 83,5%, indicador que subsidia a implementação de ações de melhoria.

[401.1]

NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS

O ingresso de empregados próprios na Cagece ocorre por meio de concurso público, atendendo ao quadro de emprego e vagas específicas definido 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.

A Cagece mantém vigente, em 2018, o PRSP III - Plano de Reconhecimento por Serviço Prestado, lançado em 2017, com o objetivo de incentivar o afastamento dos empregados já aposentados pelo INSS e inscritos no plano, ainda em 2017. O plano promove o reconhecimento e a contribuição do colaborador pelos anos trabalhados, proporcionando aos optantes condições de aposentarem-se recebendo benefícios financeiros temporários da empresa, ao mesmo tempo que vagas são geradas para admissão de novos empregados. No entanto, embora tenha havido desligamentos, ocorrendo vacância das vagas previstas, conforme previsto em lei, não houve novas contratações de empregados próprios, pois, para isso, a Cagece teria que ter realizado concurso público, o que não ocorreu.

A TABELA A SEGUIR DÁ UMA VISÃO GERAL DOS EMPREGADOS DESLIGADOS

REGIÃO	FAIXA ETÁRIA	TIPO DE DESLIGAMENTO	FEMININO	MASCULINO	TOTAL GERAL	
CAPITAL	Menos de 30 anos	Pedido de desligamento	1	1	2	
		Pedido de desligamento	3	3	6	
	Mais de 50 anos	Falecimento	1	5	6	
			PRSP III	16	31	47
TOTAL CAPITAL			21	40	61	
INTERIOR	Mais de 50 anos	Falecimento	–	2	2	
		PRSP III	2	24	26	
TOTAL INTERIOR			2	26	28	
TOTAL GERAL			23	66	89	

[401.2]

BENEFÍCIOS OFERECIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS EM TEMPO PARCIAL TEMPORÁRIO

A Cagece adota, como política de benefícios, independentemente de ser empregado em tempo integral ou parcial, o pagamento da Participação nos Resultados (PR). Em março de 2018, foi pago, a título de PR, pelos resultados de 2017, o valor correspondente a 107,91% do salário do empregado, de forma proporcional aos meses trabalhados. Foram beneficiados 1.397 empregados.

Acreditando que a concessão de benefícios e vantagens resulta em maior valorização e satisfação nos âmbitos pessoal, social ou familiar, a companhia oferece um pacote de benefícios, assegurados, anualmente, em acordo coletivo. ([HTTP://WWW.SINDIAGUA.ORG.BR/PAGINA_MULTIPLA.ASP?STRPAGINA=ACORDOS_COLETIVOS&STRTITULO=ACORDOS%20COLETIVOS&STRSECAO=3&BOOPAGINACAO=SIM&BOODATA=SIM](http://www.sindiagua.org.br/pagina_multipla.asp?strpagina=acordos_coletivos&strtitulo=acordos%20coletivos&strsecao=3&boopaginacao=sim&boodata=sim)).

Os principais benefícios são:

- **Assistência médica e odontológica** - com consultório médico, na sede da Cagece, além do custeio, na modalidade enfermagem, de todos os empregados.
- **Plano de previdência complementar** - administrado pela Cageprev.
- **Complementação de auxílio-doença**
- **Reembolso de medicamentos de uso contínuo**
- **Indenização por morte e invalidez**
- **Auxílio filho portador de necessidade especial**
- **Jornada de trabalho para mães com filho portador de necessidade especial**
- **Auxílio-funeral, auxílio-moradia e auxílio-transferência**
- **Licença acompanhamento para entes que estejam em internamento ou pós-operatório**

Além dos benefícios garantidos por ACT, a companhia mantém uma equipe de psicólogos e assistentes sociais, voltada, exclusivamente, para o desenvolvimento de ações que impactam a saúde e qualidade de vida dos empregados. O objetivo é promover a integração, administrar conflitos e criar um clima favorável à cultura para resultados. Todos os incentivos voltados à melhoria da saúde e qualidade de vida dos colaboradores têm relação direta com o alcance dos objetivos organizacionais. Destacam-se alguns programas, projetos e ações desenvolvidos:

Programa de Assistência ao Social ao Colaborador (PASC) - realiza acompanhamento social, por meio de atendimento individualizado, atividades em grupo, visitas domiciliares, hospitalares, campanhas educativas, palestras educativas, entre outras atividades, atendendo todos os colaboradores da capital e interior.

Semana Saúde do Trabalhador (Sesat) - acontece nas unidades onde não há colaboradores suficientes para ter a Sipat, quando são realizados exames, massagens, serviços de vacinação etc.



Oficina de Gestantes - aberta a gestantes empregadas e também a esposas e esposos de colaboradores. São oferecidas oficinas e palestras, que preparam para a maternidade/paternidade e os cuidados com o bebê.



Educando com Carinho - programa de qualidade na interação familiar para os colaboradores da companhia.



Campanha de equipamentos médicos - arrecada, por empréstimo/doação, equipamentos que visam à melhoria da qualidade de vida de empregados e parentes com deficiência parcial ou permanente.

Serviço de Aconselhamento Psicológico - realizado por três psicólogas da companhia, com foco no bem estar emocional dos envolvidos, através de um processo de escuta ativa.

Campanha de doação de sangue - oportuniza a doação voluntária de sangue e medula óssea; promove ações regulares de doação de sangue nas unidades de trabalho, mantendo um o Banco de Sangue, em convênio firmado com o Fujisan, para suprir eventuais necessidades dos colaboradores e familiares.



Programa Mais Saúde nas Empresas - em parceria com a medicina preventiva da Unimed, estimula mudanças no estilo de vida e a adoção de hábitos saudáveis, em diversas temáticas, como sedentarismo, hipertensão e obesidade.

Desenvolvimento de equipes - visa à melhoria do ambiente de trabalho; diagnostica e avalia, junto com as unidades, fatores que afetam o clima organizacional.



Programa Viva - prepara o empregado para a aposentadoria, facilitando a tomada de decisões necessárias para a adaptação à nova condição social, por meio de workshops, com temas relevantes para a preparação pós-carreira.



Além desses programas, são promovidas outras ações focadas na qualidade de vida do empregado: Coluna Viva Bem, publicada, semanalmente, no Blog Tá na Rede, através da Intranet, com textos sobre qualidade de vida; campanha Natal solidário, para distribuição de cestas natalinas com produtos doados pelos colaboradores; Grupo Alcoólicos Anônimos; e Programa de Estágio e Jovem Aprendiz, que otimiza os conhecimentos, habilidades e atitudes dos principiantes, entre outras ações.

No intuito de divulgar e possibilitar uma maior visibilidade às práticas, é disponibilizada, via Intranet, a cartilha Qualidade de Vida Cagece: programas e ações.

[401.3]

LICENÇA PARENTAL

A Licença Parental é concedida a mães biológicas e adotivas, pelo período de seis meses; e, no caso do pai, por 20 dias corridos. Em 2018, o benefício foi concedido a 17 mulheres e 29 homens. Após as licenças, 100% dos empregados retornaram às suas atividades normais. Ressalta-se que, após 12 meses de regresso ao trabalho, a taxa de retenção foi de 98%: um empregado do sexo masculino solicitou desligamento da companhia, em razão de ter sido selecionado em concurso federal.

N° EMPREGADOS LICENÇA PARENTAL AINDA NO QUADRO APÓS 12 MESES

SEXO	QUANTIDADE
FEMININO	17
MASCULINO	28
TOTAL	45



Relações de Trabalho

[402]

3.3.2 AS RELAÇÕES de trabalho são norteadas pelos princípios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e pela boa relação com as entidades sindicais representativas dos colaboradores, em conformidade com a CLT e em cumprimento às obrigações estabelecidas em acordo/convenção coletiva de cada categoria.

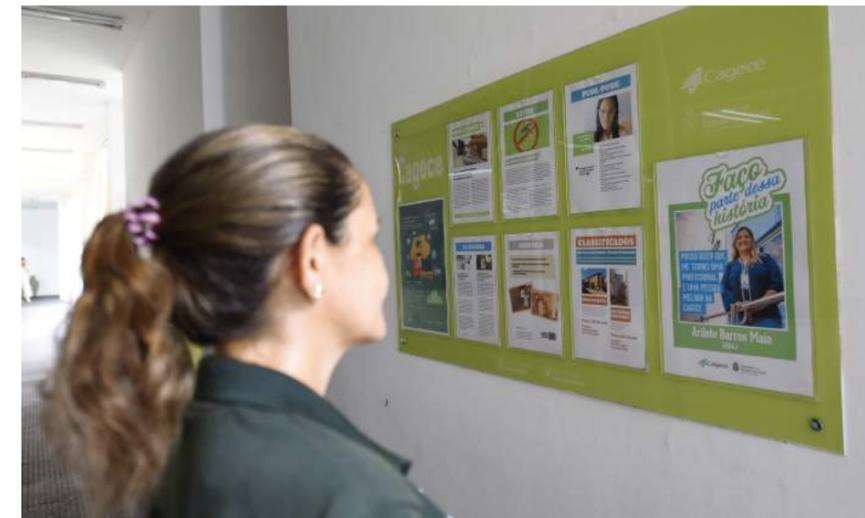
Conforme a categoria profissional, os empregados terceirizados são representados pelos seus respectivos sindicatos e, quando não o possuem, são representados pelo Sindicato dos Empregados de Empresas de Asseio e Conservação do Ceará (Seeaconce), garantindo-se, assim, a representação sindical de todos os trabalhadores terceirizados. O diálogo é conduzido por meio da Gerência de Serviços Contratados.

A representação dos empregados próprios é feita pelo Sindiágua e, como canal de permanente negociação entre a companhia e os trabalhadores, existe a Mesa Permanente da Cagece e Sindiágua (Menp), composta por dois membros indicados pelo Sindiágua e dois pela Cagece. Também nesse viés, são cedidos pela Cagece até sete empregados para comporem a Diretoria do Sindiágua, sendo seis de forma exclusiva. Outros empregados indicados pelo Sindiágua são liberados para participar de assembléias da categoria, congressos, cursos e reuniões, tendo como objetivo assuntos de interesse dos empregados.

[402-1] PERÍODOS DE AVISO PRÉVIO MÍNIMOS EM MATÉRIA DE MUDANÇAS OPERACIONAIS

A comunicação prévia de mudanças que possam impactar, substancialmente, os empregados é uma prática da companhia, sejam por alteração da legislação, deliberações/resoluções da alta gestão (diretoria), pela adequação e melhoria operacional e novos projetos.

Além disso, as mudanças operacionais relevantes para os colaboradores são negociadas com o sindicato da categoria e comunicadas, internamente, de forma clara e objetiva, por meio dos canais de comunicação internos (informativo Dia a Dia, Mural Cagece, Blog Tá na Rede, Revista Cagece, e-mail marketing e Intranet), além do próprio jornal do Sindiágua.



Comunidades Locais

[413]

3.3.3 A REALIZAÇÃO de programas socioambientais para a comunidade foi um tópico material levantado junto a esse público. No entanto, já atendendo a essa expectativa, a Cagece tem uma área responsável pela gestão de programas, projetos e ações de cunho social, a Gerência de Responsabilidade e Interação Social (Geris). A Geris possui uma equipe técnica social responsável pelo relacionamento com a comunidade; atua com a formação de grupos de trabalho e comitês, envolvendo as lideranças locais nas comunidades. Além disso, a companhia instituiu, desde 2012, o Comitê de Sustentabilidade, cujo objetivo é disseminar junto ao público interno os conceitos e práticas de responsabilidade socioambiental. Esse Comitê é formado por empregados representantes de diversas áreas. Além do impacto percebido na melhoria da saúde e qualidade de vida nas comunidades onde a Cagece atua, com a prestação de serviços, desenvolve-se, a partir daí, uma relação cidadã (Comunidade x Cagece), pautada na ética empresarial como princípio basilar do Código de Conduta e Integridade da companhia. Já as diretrizes que orientam as decisões e a implementação das ações de responsabilidade social, a partir do tripé da sustentabilidade – social, econômico e ambiental – constam da Política de Responsabilidade Social. Nesse sentido, a Cagece, por meio da atuação da área de responsabilidade social, se articula com organizações da sociedade civil (OSC) e outros parceiros governamentais para desenvolver ações, programas e projetos, em favor do desenvolvimento das comunidades em que atua.

Em 2018, os programas, projetos e ações de responsabilidade social alcançaram os seguintes resultados:

RECICLOCIDADES: INCENTIVO AO TALENTO QUE RECICLA

O objetivo do programa é promover a inclusão social, educação ambiental e a geração de trabalho e renda, por meio de oficinas de reciclagem de resíduos sólidos, para a confecção de peças artesanais, que são comercializadas. Em 2018, o programa sensibilizou 3.428 pessoas.

3428
pessoas



TREINE- TRILHANDO O ESPORTE, INTEGRANDO NA ESCOLA

O objetivo do projeto é proporcionar a prática de futebol de campo e de salão para crianças e jovens de 08 à 20 anos. As atividades são realizadas nas dependências no Centro de Convivência de Cagece, estimulando a convivência social e a formação cidadã, ao mesmo tempo que melhora o relacionamento com a comunidade circunvizinha. Em 2018, o projeto beneficiou 190 jovens.

190
jovens



PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL

É um programa que capacitar a comunidade, de forma gratuita, para a inserção no mercado de trabalho, com cursos mensais realizados nas dependências da companhia. Em 2018, o programa ofertou 921 vagas, com a qualificação de 581 pessoas.

581
pessoas

921
vagas



CONHECENDO NOSSA CAGECE

O objetivo é sensibilizar a população para o uso consciente da água e a correta utilização do sistema de esgotamento sanitário, por meio de visitas guiadas às Estações de Tratamento de Água e de Esgoto; a Laboratório de Controle de Qualidade da Água; ao Centro de Controle Operacional; e à Oficina de Hidrômetros. O público-alvo são formadores de opinião, como estudantes de escolas de ensino médio e técnico, universitários, empresas, líderes comunitários, condomínios, empresas etc. Participaram, em 2018, 1.048 pessoas.

1.048
pessoas



TEATRO DE FANTOCHES

O Programa Teatro de Fantoches promove a sensibilização para os problemas ambientais e o uso responsável da água do público infantil, por meio da encenação de um espetáculo, com os bonecos de fantoche Pingo e Gota D'Água. Em 2018, o teatro alcançou 20.161 pessoas, com apresentações em escolas públicas e particulares, eventos e praças públicas da capital e interior do Ceará.

20.161
pessoas alcaçadas



VOLUNTARIADO

Estimula a prática do trabalho voluntário, por meio da liberação de quatro horas mensais do colaborador para prestar serviços em instituições cadastradas no programa. Em 2018, foram 820 horas de trabalho voluntário prestadas. Além disso, os voluntários realizaram campanhas de doação e outras ações para Organizações da Sociedade Civil (OSCs).

820
horas de trabalho
voluntariado



PROGRAMA SOCIOAMBIENTAL DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE (PSAES)

Tem por objetivo atuar junto às famílias atendidas com Sistemas de Abastecimento de Água e Sistemas de Esgotamento Sanitário, por meio de ações de sensibilização e educação sanitária e ambiental para o uso responsável e adequado dos referidos sistemas, bem como da rede de drenagem e destino final dos resíduos sólidos. Em 2018, o programa sensibilizou 243.813 pessoas, em 28 municípios do Ceará.

243.813
pessoas sensibilizadas



CAMPANHA SORRISO LARGO

A campanha Sorriso Largo, cujo slogan é “Quanto vale um brinquedo? Um sorriso largo de criança”, arrecada brinquedos para crianças atendidas por projetos sociais, por meio de Organizações da Sociedade Civil. É realizada em parceria com a Caixa Econômica Federal do Ceará. Em 2018, a Cagece arrecadou 2.675 brinquedos, beneficiando 25 entidades.

2.675

brinquedos

**CAMPANHA “ABRAÇO JERI E CUIDO DO MEIO AMBIENTE”**

O objetivo da campanha foi sensibilizar a população da Vila de Jericoacoara, praia turística da região oeste do Ceará, sobre a importância do saneamento básico na preservação ambiental e, conseqüentemente, na qualidade de vida da população. Em 2018, foram realizadas 3.107 ações.

3.107

ações

**CAMPANHA “JERI, EU CUIDO”**

Essa segunda campanha, também na Vila de Jericoacoara, ocorreu por ocasião da alta estação, período em que o fluxo de pessoas aumenta na vila (turistas). Ocorreu com ações de sensibilização sobre o uso responsável da água, cuidados com o descarte adequado do esgoto, destinação das águas pluviais e dos resíduos sólidos. Em 2018, foram realizadas 345 visitas e distribuídas 1.236 cartilhas.

1.263

cartilhas distribuídas

**PROJETO ÁGUA PARA CIDADANIA**

Realizado nas comunidades de Jagatá, Panorama e Novos Barreiros, em Fortaleza, com o objetivo de regularizar as ligações de água em áreas de ocupação irregular, levando água de qualidade a essa população. Foram beneficiadas 6.000 pessoas com 988 ações de sensibilização. O projeto foi vencedor do I Prêmio Arce de Excelência em Regulação.

6.000

beneficiados



PROJETO SE LIGA NA REDE

Realizado em parceria com a Secretaria das Cidades, a equipe social da Cagece realizou a sensibilização da comunidade sobre a importância de estar interligado na rede de esgoto. O programa beneficiou imóveis de padrão básico ou regular com ligação intradomiciliar gratuita. No total, foram realizadas 11.217 ações de sensibilização e beneficiados 461 imóveis.

11.217
ações**Política de Patrocínios**

Em conformidade com sua Política de Patrocínios, por meio da Lei Rouanet de Incentivo Fiscal, a Cagece investiu, em 2018, R\$ 212.000,00, em eventos culturais: Festival Jazz e Blues de Guaramiranga; Projeto D'Água (com a Associação dos Amigos da UFC – Universidade Federal do Ceará); e Tocando Fortíssimo (com o Imaginário Centro de Pesquisa, em Aquiraz). Além disso, investiu, com recursos próprios, R\$ 48.971 nos seguintes eventos: XXI Encontro dos Profetas Populares da Chuva; I Regionalito de Futsal Feminino de Quixadá; e Seminário Nacional de Regulação de Políticas Públicas, em Jericoacoara.

A Cagece também realiza um trabalho, por meio de técnicas e agentes sociais, por ocasião das obras de implantação e ampliação de redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Esse trabalho é desenvolvido com a sensibilização da população a ser beneficiada com as obras acerca do benefício da oferta do serviço de rede de água e esgoto; também orienta sobre o uso responsável da água e o uso correto da rede coletora de esgoto. As ações ocorrem seis meses antes da obra iniciar, durante a realização da obra e após seis meses da conclusão. Nesse período, são formadas Comissões de Acompanhamento Socioambiental (Casa), com participantes das comunidades, líderes, sociedade civil organizada e outros agentes, de forma que, durante a obra, haja efetiva participação comunitária. A comissão e as técnicas sociais da Geris representam a voz da comunidade na companhia. Os impactos socioambientais dos empreendimentos são avaliados por pesquisas realizadas antes (ex-ant) e depois dos empreendimentos (ex-post).

Em 2018, foram realizadas 22.798 ações socioambientais, sensibilizando 78.922 pessoas, nas seguintes áreas: Aracati (distritos de Majorlândia e Quixaba) e Flecheiras; e Fortaleza (referente à primeira etapa das sub-bacias CD-1, CD-2 e CD-3, localizadas na margem direita do Rio Cocó; e CE-4, CE-5, localizadas na margem esquerda do Rio Cocó).



SISAR

158

municípios
atendidos

1.553

localidades
atendidas

668.016

pessoas atendidas

1.041

Sistemas de Abas-
tecimento de Água
na zona rural geren-
ciados pelo Sisar

Uma das principais constatações a respeito de projetos públicos de saneamento rural, no Brasil, é que a maioria dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário já implantados em zonas rurais é deficiente, tem problemas operacionais ou são indevidamente utilizados.

Diante do pequeno número de ligações implantadas, bem como da necessidade de atendimento à população que ainda não possui acesso à água tratada no Ceará, foi necessário o desenvolvimento de um modelo de gestão específico para gerenciar pequenos sistemas na zona rural do estado.

Foi justamente nesse vácuo institucional que surgiu, em 1996, o modelo comunitário federativo, que, na Bahia, teve o nome de Central e, no Ceará, de Sistema Integrado de Saneamento Rural (Sisar), ambos com o mesmo formato institucional, embora com nomes diferentes.

Contribuindo para o desenvolvimento social e a preservação ambiental, o Sisar garante a operação e manutenção de sistemas na zona rural, com ligações de água. Isto significa que 29% da população rural do Ceará consome água distribuída pelo Sisar. A gestão desses sistemas é realizada, de forma compartilhada, entre o Sisar e a comunidade, por meio de associações. Dessa forma, a comunidade rural é beneficiada com água tratada, o que, conseqüentemente, melhora a saúde pela redução das doenças de veiculação hídrica. Além disso, a vida útil dos sistemas de abastecimento de água/ esgoto é aumentada, há preservação do manancial e aumento da consciência ambiental por parte das comunidades. Nesse modelo, também há o estímulo à cidadania por meio do fortalecimento das associações comunitárias.

A Cagece recebe visitas de benchmarking nacionais e internacionais para apresentação do modelo do Sisar, reconhecido como referência no setor de saneamento rural. Em 2018, o modelo foi vencedor do Prêmio ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) Brasil, na categoria "Organização sem fins lucrativos". O Sisar concorreu com 1.038 inscritos, de 729 instituições.



[413-1]

OPERAÇÕES COM ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÕES DE IMPACTO E PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO

Em 2018, a Cagece beneficiou 35.190 clientes com a Tarifa Social, o equivalente a 2,18% da média de todos os clientes faturados nas demais tarifas de água. São clientes do padrão social de baixa renda; ou remanejados de áreas de risco para conjuntos habitacionais específicos; ou pertencentes ao programa Minha Casa Minha Vida, com renda de até três salários mínimos. Além desses, existem ainda os que passam a pertencer a categoria por interesse social, conforme a Secretaria das Cidades do Ceará.

A Cagece consolida o relacionamento com as comunidades atendidas e as engaja através do estímulo à participação popular e à educação ambiental e sanitária, por meio de programas, projetos e ações desenvolvidas, tendo os colaboradores como multiplicadores dos conceitos e práticas disseminados.

O mecanismo utilizado, mensalmente, para avaliar a eficácia de atuação de cada um desses programas é o alcance do número de pessoas sensibilizadas. Além disso, o feedback da comunidade é feito por meio de pesquisas, nas quais são avaliados os resultados e impactos dos projetos sobre os membros da comunidade, antes e após a implementação das ações, de acordo com os objetivos a que cada programa e projeto se propõe.

[413-2]

OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS REAIS E POTENCIAIS SIGNIFICATIVOS SOBRE AS COMUNIDADES LOCAIS

O serviço público essencial prestado pela Cagece, com a distribuição de água tratada, coleta e tratamento de esgoto, e a disposição final adequada dos efluentes, tem impacto positivo sobre a saúde e qualidade de vida do cliente. No entanto, a deficiência na operação para a prestação desse serviço pode causar prejuízo à saúde das pessoas. Dessa forma, a Cagece persegue o cumprimento das normas técnicas e tem todo o cuidado com o uso de materiais, equipamentos, e instalações adequadas, buscando, incessantemente, soluções simples e inovadoras para superar os diversos problemas que, eventualmente, possam impactar, negativamente, a comunidade. A empresa investe na melhoria contínua do processo de gestão interna e na capacitação das equipes, o que se reflete no relacionamento com a população, fortalecendo, assim, a relação de confiança. Os licenciamentos de operação e manutenção das Estações de Tratamento de Água e Esgoto são obtidos por meio de Estudos de Impactos Ambientais, para que sejam minimizados ou evitados riscos à saúde e segurança da população. Além disso, por ocasião da execução de obras de implantação ou ampliação das redes de água e esgoto, é feito um projeto técnico social, na área de abrangência da interdição, acompanhado por técnicos sociais da área de responsabilidade social da Cagece. Todo o impacto de interdições de ruas, desapropriações, entre outros, são tratados.



Saúde e Segurança do Cliente

[416]

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

[416-1] AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DO PRODUTO E CATEGORIAS DE SERVIÇOS

Com a finalidade de conhecer e gerenciar os potenciais impactos de seus produtos e serviços, a Cagece executa ações preventivas e de monitoramento, tais como: análise da qualidade da água e efluentes, sinalização de segurança nas obras de saneamento, avaliação dos riscos dos processos, além da manutenção de sistemas de gestão ambiental, de segurança e saúde do trabalho, e de qualidade. O objetivo é aumentar a satisfação dos clientes, minimizar os impactos ambientais e garantir a segurança dos seus empregados e clientes. O monitoramento é executado por meio de uma rede de laboratórios regionais, operacionais e pelo Laboratório Central. A gerência responsável pelo controle de qualidade do produto possui certificação ISO 9001:2015, o que demonstra o compromisso em atender às necessidades e expectativas dos clientes. Em 2018, foram realizadas 2.184.448 análises. A água distribuída pela Cagece atende aos padrões de qualidade e



potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde, conforme anexo XX, da Portaria de Consolidação nº 05/2017. Os laboratórios regionais da companhia são providos de equipamentos e estrutura necessários para a realização de análises físico-químicas e bacteriológicas, a fim de validar e manter o padrão de qualidade da água. As informações sobre parâmetros básicos de controle de qualidade da água de cada um dos municípios onde a empresa atua são divulgadas no site da companhia, em cumprimento ao Decreto Federal nº 5.440/2005. Além disso, todos os clientes recebem esclarecimentos sobre a qualidade da água consumida, por meio da fatura, que apresenta dados sobre o número de amostras analisadas e informações sobre os principais parâmetros de potabilidade: cloro, turbidez, cor, coliformes totais e Escherichia coli. Nas áreas de cobertura de rede de esgotamento sanitário, a Cagece realiza a coleta, o transporte e o tratamento do esgoto bruto. Por meio de tubulações de pequeno e grande portes e Estações Elevatórias (EE), o efluente é coletado e conduzido às Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), cujo objetivo é reduzir a carga poluidora e possibilitar o reúso ou destinação final. O objetivo é minimizar os impactos negativos à população e ao meio ambiente, em conformidade com a legislação ambiental. A Cagece monitora os impactos ambientais relacionados à saúde e à segurança dos clientes por meio de indicadores, especialmente os relacionados à qualidade da água. Eventuais não conformidades são acompanhadas por áreas especializadas (meio ambiente, controle de qualidade e área operacional). Além disso, participam do processo de garantia da conformidade junto ao cliente as áreas: jurídica, auditoria, compliance, segurança do trabalho e ouvidoria. Durante os processos de aquisição, manuseio e uso de produtos aplicados ao tratamento de água e esgoto, são utilizados procedimentos operacionais de controle, com o objetivo de assegurar a proteção à saúde e segurança dos clientes, em conformidade com a legislação vigente. O POPAMBO09, por exemplo, define as diretrizes para execução de ações preventivas voltadas ao transporte de produtos perigosos, de modo a preservar o meio ambiente, proteger a integridade física dos clientes, minimizar o risco de acidentes durante o transporte e aumentar as chances de êxito para resposta a possíveis emergências. Os procedimentos de segurança utilizados visam à redução de impactos durante todo o processo produtivo, por meio da adoção de tecnologias que produzam menor emissão de gases e resíduos. Esses procedimentos atendem às normas de segurança vigentes e são submetidos a auditorias e fiscalizações, por órgãos internos e externos.

[416-2] CASOS DE NÃO-CONFORMIDADE RELATIVOS À SAÚDE E SEGURANÇA IMPACTOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A Cagece busca, constantemente, a transparência de suas ações; nesse sentido, sempre que há intercorrências na quantidade e qualidade da água distribuída, a população é comunicada sobre os fatos e as providências técnicas e comerciais a serem aplicadas.

Conformidade-compliance socioeconômico

[416]

3.3.5 A CAGECE atua em conformidade com as legislações sociais e econômicas, a partir da elaboração/atualização dos seus instrumentos normativos, incluindo as políticas e normas internas, com aderência à legislação vigente.

[419-1] NÃO-CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS NA ÁREA SOCIAL E ECONÔMICA

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e e esgotamento sanitário dos municípios do interior do estado são exercidos pela Agência Reguladora do Ceará (Arce); já o Município de Fortaleza é regulado pela Agência Reguladora e Fortaleza (Acfor). Na Cagece, a gestão desse tema é monitorada e avaliada por meio de auditoria interna e externa, além de áreas relacionadas à regulação e de conformidade, auxiliadas por colaboradores da área jurídica. Em 2018, a Arce e Acfor realizaram fiscalizações econômicas, técnicas e comerciais, para verificar a qualidade dos serviços prestados pela Cagece. Foram apresentados os seguintes resultados:

- Ações de fiscalização da ARCE: 44
- Não conformidades: 1.132
- Autos de infração: 77
- Autos de infração anulados por defesa/recurso da Cagece: 13
- Total de multas pagas: 63, totalizando R\$ 625.276,52
- Não conformidades da Acfor: 77
- Autos de infração: 25
- Autos de infração anulados por defesa/recurso da Cagece: 1
- Autos de infração em fase recursal: 24, no valor de R\$ 613.323,37

A atuação da Arce se dá por meio de um processo planejado e programado de fiscalização, resultando em ações de fiscalização, conforme relatado acima. A Acfor atua com uma metodologia diferenciada de trabalho de identificação de não-conformidades. A Cagece recebeu o primeiro auto de infração da Acfor em 2018, por isso, alguns ainda se encontram em fase recursal.

EXPEDIENTE

Relatório de Sustentabilidade 2018

DIRETORIA EXECUTIVA CAGECE

DIRETOR-PRESIDENTE
Neuri Freitas

DIRETOR DE GESTÃO CORPORATIVA
Francied Mesquita

DIRETORA DE MERCADO E UNIDADE DE NEGÓCIO DA CAPITAL
Claudia Caixeta

DIRETOR DE UNIDADE DE NEGÓCIO DO INTERIOR
Hélder Cortez

DIRETOR DE ENGENHARIA
José Carlos Asfor

DIRETOR DE OPERAÇÕES
Rogério Leite

DIRETOR FINANCEIRO E DE RELAÇÃO COM INVESTIDOR
Dario Perini

DIRETOR JURÍDICO
Victor Almeida

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

André Macêdo Facó (presidente)
Eduardo Sávio Passos Rodrigues
Martins (vice-presidente)

CONSELHEIROS
Neuri Freitas
Delano Macedo
Antônio Ferreira da Silva
Ricardo Eleutério Rocha
Adeilson Rolim de Souza

CONSELHO FISCAL
Membros Titulares
Paulo Henrique Ellery Lustosa (presidente)
José Elcio Batista (vice-presidente)
Francisco Quintino Vieira Neto
João Pupo de Aguiar
César Almeida de Menezes Silva

MEMBROS SUPLENTE

Liano Levy Almir Gonçalves
Ronaldo Moreira Lima Borges
Marcelo de Sousa Monteiro
Luiz Alberto Saboia
Bruno Cirilo Mendonça Campos

ELABORAÇÃO

Comitê de Sustentabilidade da Cagece

Alisson Oliveira, Ivelise Fracalossi, Edson Melo, Karlo Eugênio Fialho, Jucilene Paulo, Marilene Sampaio, Niedja Pinheiro, Rivania Sombra, Robervania Barbosa, Tatiana Brígido e Waleska Gurgel

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

METODOLOGIA

Este relatório seguiu diretrizes Global Reporting Initiative na versão G4 e opção Essencial. O relatório contempla as atividades e contribuições da Cagece durante o ano de 2018 e não foi avaliado por auditoria externa.

CONTEÚDO TÉCNICO GRI

Dialogus Consultoria em Responsabilidade Social

Maiso Dias: Sócio-diretor
Alice Abreu: Consultora em Responsabilidade Social

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Miligrama Design

FOTOS

Banco de Imagens Cagece
Deivyson Teixeira

REVISÃO

Benedito Teixeira

Sumário de Conteúdo GRI Standards

GRI 102-54, 102-55

Este relatório foi preparado de acordo com os GRI Standards: opção Essencial(core).

GRI Standard	INDICADOR E DESCRIÇÃO	ODS
Conteúdos-padrão		
Perfil		
	102-1 Nome da organização	8
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8
	102-3 Localização da sede	8
	102-4 Localização das operações	8
	102-5 Propriedade e forma jurídica	8
	102-6 Mercados atendidos	8
	102-7 Porte da organização	8
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	8 e 10
	102-9 Cadeia de suprimentos	12
	102-10 Mudanças significativas na organização e na cadeia de suprimentos	12
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	16
	102-12 Iniciativas externas	11
	102-13 Participação em associações	11
Estratégia		
	102-14 Declaração do principal tomador de decisão	11 e 16
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	11 e 16
Ética e integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11 e 16
Governança		
	102-18 Estrutura de governança	11 e 16
Engajamento de stakeholders		
	102-40 Lista de grupos de partes interessadas	8 e 10
	102-41 Acordos de negociação coletiva	8 e 10
	102-42 Base usada para identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	17
	102-43 Abordagem do envolvimento das partes interessadas	17
	102-44 Principais temas e preocupações levantadas durante o engajamento	17
Prática de relato		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	11
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	11
	102-47 Relação de tópicos relevantes	11
	102-48 Reformulações de informações	11
	102-49 Alterações em lista de tópicos materiais e limites dos tópicos	11
	102-50 Período do relatório	11
	102-51 Data do relatório mais recente	11
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	11
	102-53 Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório	11
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de acordo com as normas GRI Standards	11
	102-55 Índice de conteúdo	11
	102-56 Garantia de verificação externa	11
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	8,9,10,16,17
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8,9,10,16,17
	103-3 Avaliação da forma de gestão	8,9,10,16,17

ASPECTO MATERIAL	INDICADOR		
201 - Performance econômica	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas	9	
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	8,1	
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	17	
205 - Combate a corrupção	205-1 Operações avaliadas de riscos relacionados à corrupção	16	
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anti-corrupção	16	
	205-3 Incidentes confirmados de corrupção e as medidas tomadas	16	
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6,7,11,12,13,16	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	6,7,11,12,13,16	
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6,7,11,12,13,16	
ASPECTO MATERIAL	INDICADOR		
301 - Produtos e serviços	301-3 Produtos recuperados e suas embalagens	6,12	
	303 - Água	303-1 Retirada de água por fonte	6,12
		303-2 As fontes de água significativamente afectada pela retirada de água	6,12
306 - Resíduos e efluentes	303-3 Água reciclada e reutilizada	6,12	
	306-1 Descarga de água por qualidade e destinação	6,11,12	
	306-2 Resíduos, por tipo e método de disposição	6,11,12	
	306-3 Derramamentos significativos	6,11,12	
	306-4 Transporte de resíduos perigosos	6,11,12	
307 - Conformidade ambiental	306-5 Massas de água afectadas por descargas de água e / ou escoamento	6,11,12	
	307-1 Não conformidade com leis e aspectos ambientais	6,13,16	
Mecanismos de queixas e reclamações de Impactos Ambientais	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	6,13,16	
	GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	3,4,5,8,10,11,12,16,17
		103-2 Forma de gestão e seus componentes	3,4,5,8,10,11,12,16,17
103-3 Avaliação da forma de gestão		3,4,5,8,10,11,12,16,17	
ASPECTO MATERIAL	INDICADOR		
401- Emprego	401-1 Novas contratações de funcionários e rotatividade de funcionários	8, 10	
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados a tempo parcial temporária	3,4,10	
	401-3 A licença parental	5	
402 - Relações de trabalho - gestão	402-1 Períodos de aviso prévio mínimas em matéria de mudanças operacionais	8, 10	
413 - Comunidades locais	413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	11,12,17	
	413-2 Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos sobre as comunidades locais	11,12,16	
416 - Saúde e Segurança do Cliente	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	3,16	
	416-2 Casos de não-conformidade sobre os impactos na saúde e segurança dos produtos e serviços	3,16	
419 - Conformidade	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica	16	



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ