

compesa



*50 anos de
dedicação a você.*

ANÁLISE DE ATENDIMENTO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2020 E DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO 2020-2024

Publicação 2021
Ano de referência - 2020



compesa



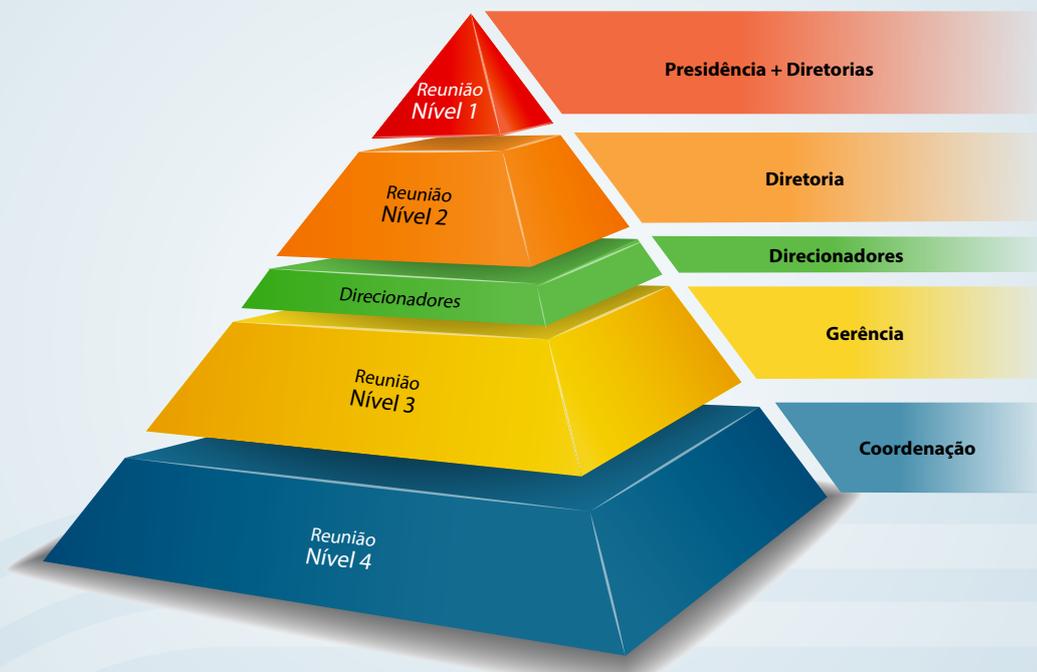
Sumário

1. MONITORAMENTO E CONTROLE DOS RESULTADOS	3
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO	4
2.1. ARRECADAÇÃO	5
2.2. DESPESAS OPERACIONAIS (BASE CAIXA)	6
2.3 ÍNDICE DE SUFICIÊNCIA DE CAIXA - ISC	7
2.4 MARGEM EBITDA (LUCROS ANTES DE JUROS, IMPOSTOS, DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO)	7
2.5 ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO	8
2.6 ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (IQAD)	9
2.7 ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	10
2.8 INVESTIMENTOS	11
3. REVISÃO DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO	14
CONCLUSÃO	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1. Monitoramento e Controle dos Resultados

A fim de atender o § 2º do art. 23 da Lei Federal nº 13.303/2016, que exige a análise anual dos resultados e do atendimento das metas na execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo, neste documento serão apresentados os resultados obtidos no exercício de 2020, considerando os indicadores estratégicos e as metas definidas na Estratégia de Longo Prazo 2020-2024 e no Plano de Negócios 2020. Também serão analisadas as iniciativas e os projetos estratégicos que serviram de base para o alcance destes resultados.

Para elaboração dessa análise, é primordial compreender o modelo de gestão por resultados implantado pela companhia. Assim, elucida-se que o mesmo é composto por uma estrutura de governança e de monitoramento de resultados matricial, envolvendo equipes multidisciplinares que mensalmente avaliam o desempenho de indicadores estratégicos e setoriais. O modelo prevê que o ciclo de reuniões e monitoramento dos resultados aconteça em todos os níveis hierárquicos da Companhia, conforme disposto na imagem abaixo:



O ciclo de reuniões mensais inicia-se com o 4º nível, onde os coordenadores lideram e, junto com os seus colaboradores, analisam os resultados alcançados e a eficiência das ações implantadas para atingimento das metas. Seguindo o modelo, ocorrem as reuniões de 3º nível lideradas pelos gerentes; as reuniões de 2º nível lideradas pelos diretores; e, finalizando o ciclo, a reunião de 1º nível liderada pela presidência.

Como líderes das respectivas reuniões, os coordenadores, gerentes, diretores e a presidente são responsáveis pela implementação do modelo, engajamento da equipe, consistência das análises e suficiência das ações, dando suporte às implementações necessárias e quando a abrangência não está sob seu domínio, reportando para os níveis superiores.

A avaliação do desempenho dos indicadores, por sua vez, é feita a partir da ferramenta de Indicador Chave de Desempenho KPI, sigla em inglês para Key Performance Indicator, adotada pela Companhia desde 2010. O KPI tem por objetivo sinalizar, através de percentual e faróis, quão próximos os resultados alcançados estão das metas traçadas ou dentro dos tetos estabelecidos, tendo como sinalizadores os seguintes parâmetros:

FAROL	LEGENDA	AÇÃO NECESSÁRIA
	$KPI \geq 110\%$	Excelente resultado. Deverá ser analisado para confirmar que a meta não está subdimensionada. Em caso negativo, ações implementadas pela unidade poderão ser replicadas para as demais áreas da Companhia.
	$100\% \leq KPI < 110\%$	Cumpriu o objetivo estabelecido de modo eficaz. Ações implementadas pela unidade poderão ser replicadas para as demais áreas da Companhia.
	$95\% \leq KPI < 100\%$	Até 5% de desvio é considerado aceitável, visto que as metas são compostas por diferentes variáveis. Requer plano de ação para não ocorrer desvio superior a 5% em um ciclo seguinte.
	$KPI < 95\%$	Desvio superior a 5% requer plano de ação imediato.

Conforme quadro acima, os faróis amarelo e vermelho sinalizam desvio negativo em relação à meta e teto estabelecidos e, conforme dinâmica do monitoramento de resultados, devem ser analisadas as causas e elaboradas propostas de contramedidas, buscando recuperar o alcance da meta estabelecida.

É importante destacar que durante o ano as metas não podem ser alteradas e caso ocorram fenômenos não previstos, positivos ou negativos, estes farão parte da análise, buscando maximizá-los ou mitigá-los de acordo com os resultados esperados nos indicadores estratégicos.

2. Análise dos Resultados do Exercício

O ano de 2020 representou um desafio para a área de saneamento em todo o mundo. Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou o surto do Novo Coronavírus (2019-nCoV) como Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional. Manter uma higiene básica das mãos e respiratória foram os principais conselhos para a prevenção da doença, sendo o acesso ao saneamento básico essencial para prática dessas medidas.

Por ser uma sociedade anônima de economia mista, com fins de utilidade pública e vinculada ao Governo do Estado de Pernambuco, a Compesa sempre busca atuar em sintonia com o Estado, observando as suas diretrizes. Assim, visando a questão social e a contribuição de forma efetiva para que todos os cidadãos pudessem gozar em plenitude os seus direitos constitucionais em meio à pandemia, especialmente o direito à saúde, foram feitas tratativas entre o Estado de Pernambuco e a Companhia, que se comprometeu a:

- a) não realizar cortes no abastecimento por inadimplência, a partir da publicação do Decreto Estadual nº 48.809 de março a setembro de 2020;
- b) efetuar a religação de qualquer unidade residencial que tenha tido o seu fornecimento interrompido por inadimplência;
- c) adotar as medidas necessárias para promover a isenção da cobrança de tarifa social, deixando de realizar a cobrança de abril a agosto;
- d) incrementar o fornecimento de água em carros pipa nas modalidades não atendidas pela rede de abastecimento, investindo aproximadamente R\$ 2,5 milhões de reais; e
- e) elaborar e apresentar à Defensoria Pública do Estado de Pernambuco um plano emergencial que previsse a execução das obras estratégicas na RMR, visando ampliar a oferta de água à população pernambucana, durante

o período de vigência do estado de calamidade declarado por conta da COVID 19. Em 2020, foram entregues à população pernambucana 28 obras, sendo 19 obras de abastecimento de água e 9 de esgotamento sanitário, mais 62 obras que fazem parte do Compesa Atende da Região Metropolitana do Recife. No interior, foram realizadas 38 obras emergências para combate à pandemia.

Essas medidas, alinhadas às incertezas econômicas e socioambientais, impactaram no resultado de alguns dos indicadores chaves da Companhia, conforme será possível verificar a seguir.

2.1 Arrecadação



META	REAL	KPI	FAROL
R\$ 1,710 BI	R\$ 1,626 BI	95%	

No ano de 2020, a Compesa alcançou uma arrecadação de aproximadamente R\$ 1,626 bilhões. Considera-se um resultado positivo, pois representa um desvio inferior a 5% com relação à meta estabelecida e um aumento de 2% em comparação ao resultado de R\$ 1,591 bilhão de 2019, isto é, um incremento de R\$ 35 milhões no ano.

Como principal fator para o não atingimento da meta, destaca-se a não concessão do reajuste tarifário, que representaria um incremento de aproximadamente R\$ 30 milhões na arrecadação. Além disso, o faturamento e a arrecadação do exercício de 2020 foram afetados diretamente pela pandemia de Covid-19, devido à necessidade de adoção das medidas de combate ao vírus, como a suspensão do faturamento dos clientes enquadrados no benefício da tarifa social e de não realizar cortes por inadimplência.

Dado que a arrecadação é um indicador chave para a continuidade dos negócios da companhia, ações específicas da área comercial foram desenvolvidas ao longo do ano com foco no incremento do indicador. Dentre as ações desenvolvidas, evidencia-se o fortalecimento da aplicação das ferramentas de cobrança - envio de SMS, telecobrança e envio de cartas - que em 2020 apresentaram uma recuperação de R\$ 178 milhões.

Além do exposto, foi lançada a Campanha "Quita Fácil" para negociação de débitos, que contribuiu para a efetivação de mais de 157 mil negociações, totalizando R\$ 34 milhões arrecadados e mais R\$ 34 milhões em parcelamentos das faturas negociadas.

Também pode-se destacar o monitoramento dos pagamentos das faturas dos grandes clientes, que incluiu a intensificação de ações de cobrança aos grandes clientes que apresentassem atraso no pagamento da fatura do mês. Essas ações de cobrança se deram por meio de envio de lembretes e mensagens personalizadas, garantindo o pagamento da fatura em atraso.

Com relação ao faturamento, que é composto pela receita líquida referente aos serviços de água, esgotamento sanitário e por receitas indiretas e representa uma das principais variáveis na composição da arrecadação, em 2020 ele alcançou valor de R\$ 1,840 bilhões, um aumento de 4,4% em comparação com o ano anterior, ficando apenas 2% abaixo da meta estabelecida pela Companhia de R\$ 1,880 bilhão.

As principais ações desenvolvidas para o alcance desse resultado foram:

- Controle diário dos registros de anormalidades de consumo, buscando oportunidades de incremento no faturamento e redução das ocorrências de faturamentos indevidos;
- Redução das receitas canceladas, resultado oriundo das ações do Núcleo de Análise de Faturamento. Com a adoção de medidas mais assertivas, como revisão de normativos, treinamentos dos colaboradores, auditorias por meio da sala virtual de retificações e cancelamentos;
- Retiradas estratégicas de travas de Alto Consumo (AC) para regiões com alta variação de consumo devido à sazonalidade e a melhorias de abastecimento.

Também em 2020 houve a integração da micromedição à área de faturamento e o investimento de mais de R\$ 4 milhões em instalações, substituições e monitoramento de hidrômetros, ações essenciais para a promoção do faturamento saudável. Esse investimento resultou em mais de 55 mil novos medidores aplicados no parque de hidrômetros da Compesa e no alcance de 90% no índice de hidrometração.

Ainda objetivando a promoção do faturamento sustentável, destaca-se o monitoramento contínuo do consumo de 285 grandes clientes a partir da telemedição dos hidrômetros e o desenvolvimento de ações de parceria com grandes clientes, incluindo a busca ativa por novos clientes corporativos e a reestruturação dos fluxos de formalização dos contratos, que ganharam maior eficiência e agilidade com novas estruturas de performance.

Essas ações com grandes clientes (públicos e privados) proporcionaram um incremento de aproximadamente R\$ 2 milhões no faturamento a partir da negociação de 08 novos contratos com os clientes a seguir: Consórcio FG Ramal do Agreste em Sertânia, Condomínio Grand Residence em Santa Cruz do Capibaribe, Condomínio Residencial Águas Claras em Vitória de Santo Antão e, na Região Metropolitana do Recife, com os Condomínios Residenciais Vila Azul, Edifício Figueiras, Edifício Maria Isadora e Maria Isabela e com os Empresariais Norte Sul e Quartier.

Por fim, no ano de 2020 a área de relacionamento com os clientes foi evidenciada, visto que os desafios já existentes foram impulsionados pelo cenário da pandemia, que implicou no fechamento de lojas de atendimento. Os consumidores foram inseridos em novas modalidades de atendimento através da ampliação dos serviços oferecidos nos canais do 0800, do Compesa Mobile e da Agência Virtual, que tornaram a interação com o cliente mais digital e célere. O Compesa Mobile, por exemplo, foi utilizado por mais de 150 mil clientes.

Assim, foram desenvolvidas melhorias nos canais eletrônicos de relacionamento e atendimento ao cliente para tornar possível a realização de praticamente todas as solicitações de atendimento de forma remota, incluindo a disponibilização de novos serviços, como a possibilidade de pagamento da fatura com o cartão de crédito, que representou R\$ 3,3 milhões na arrecadação de 2020.

2.2 Despesas Operacionais (Base caixa)



TETO	REAL	KPI	FAROL
1,644 BI	1,585 BI	103,6%	

No exercício de 2020 as despesas operacionais ficaram aproximadamente 3,6% abaixo do teto de 1,644 bilhão estabelecido para o ano, o que representa um valor de R\$ 59 milhões. Esse saldo positivo ocorreu principalmente devido às medidas adotadas pela companhia com o objetivo de evitar um possível déficit do caixa devido à pandemia da COVID-19 e à consequente queda da arrecadação no período.

Dentre as ações desenvolvidas pela Compesa, destacam-se os acordos a seguir, realizados para postergação de algumas despesas:

- Termo de consentimento firmado com a BRK para reduzir temporariamente em R\$ 4 milhões o pagamento mensal do contrato da PPP durante o período de julho a setembro de 2020, referente ao serviço prestado pela parceira nos meses de abril a julho de 2020. Essa redução gerou um saldo positivo de R\$ 16 milhões em 2020 que deve ser pago em 12 parcelas acrescido de juros SELIC a partir de janeiro de 2021;
- Negociação do pagamento de parcelas de financiamentos e empréstimos, prorrogando um total de aproximadamente R\$ 23 milhões;
- Negociação com o sindicato e funcionários da companhia, adiando para 2021 o pagamento da participação do resultado de 2019, retroativo do aumento do ticket alimentação e o reajuste salarial, que resultaram em uma economia no caixa de 2020 de aproximadamente R\$ 8 milhões.

Além das prorrogações de determinados pagamentos, as suspensões de contratos dos serviços de terceiros que ficaram inviabilizados de serem desenvolvidos durante a quarentena, também afetaram positivamente o caixa da Compesa.

2.3 Índice de Suficiência de Caixa - ISC



META	REAL	KPI	FAROL
104,0%	100,45%	98,7	

O Índice de Suficiência de Caixa é calculado pelo quociente entre o total de receitas e total de despesas operacionais. Ele representa, portanto, a saúde financeira da empresa ao indicar a relação entre as entradas e as saídas de caixa. A apuração do ISC leva em consideração as receitas e despesas do ano corrente, não computando, nem deduzindo apurações de exercícios anteriores.

A partir do monitoramento deste indicador, é possível saber se a companhia terá saldo de recursos para ser utilizado em novos investimentos, que são essenciais para a modernização da companhia, aumento da eficiência operacional e expansão dos serviços para a população.

Em 2020, o total de receitas da companhia foi de aproximadamente R\$ 1,626 bilhões, 99,98% desse montante decorrente da prestação dos seus serviços, isto é, proveniente da arrecadação. Com relação às despesas operacionais, a Compesa encerrou o exercício com o total de aproximadamente R\$ 1,585 bilhões. Devido às postergações de pagamentos realizadas em função da pandemia do Covid, a Companhia atingiu o ISC de 100,45%, resultando em cerca de R\$ 47 milhões a serem pagos em 2021.

A Compesa estabelece um fluxo contínuo do acompanhamento mensal do caixa da empresa e adota medidas preventivas quando necessário. Tais medidas reforçam o compromisso e responsabilidade da Compesa com a saúde financeira da empresa. De forma geral, pode-se perceber uma estabilidade nos resultados, reflexo da recessão econômica e dos impactos da pandemia do corona vírus em 2020.

2.4 Margem EBITDA (Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização)



META	REAL	KPI	FAROL
18,00%	18,30 %	101,67 %	

No ano de 2020 a Compesa apresentou uma margem EBITDA de 18,3%. A receita de água e esgoto atingiu o patamar de R\$ 1,827 bilhão e a receita líquida dos serviços de água e esgotamento sanitário com a inclusão dos serviços de construção atingiu a quantia de R\$ 2,439 bilhões. O lucro de 2020 alcançou o montante de R\$ 177,2 milhões.

Inicialmente, é importante ressaltar que no exercício de 2020 observa-se que a companhia obteve um crescimento de sua receita operacional na ordem de 7,45% em relação ao exercício de 2019, representado um aumento de R\$ 96,649 milhões no período em análise. Tal fato trouxe como consequência direta um incremento de 16,48% no lucro bruto da Companhia, ao se comparar os exercícios de 2020/2019.

Dentre os principais fatores que contribuíram para este resultado favorável, merecem ênfase: o aumento das receitas de água em 4,56% e de esgoto em 4,34% e a mudança do regime tributário da Compesa para o Regime Cumulativo (PIS 0,65% e COFINS 3%), ocasionando assim uma redução de R\$ 96 milhões nos Tributos incidentes sobre os Serviços.

Por outro lado, é mister ressaltar que o ano de 2020 foi marcado pelos efeitos ocasionados pela pandemia do COVID-19, que trouxe em seu bojo alguns eventos desfavoráveis para a Compesa, dentre os quais pode-se destacar aqueles relacionados à queda da arrecadação.

Não obstante, diante de um cenário atípico de 2020 que resultou na redução do lucro líquido da Companhia, provocando um refreio de 19,10% em 2020 comparativamente ao exercício de 2019 (redução de 40 milhões), a Companhia através de ações e negociação com parceiros, fornecedores e colaboradores manteve o resultado operacional positivo apesar das adversidades.

2.5 Índice de Perdas na Distribuição



TETO	REAL	KPI	FAROL
56,03	58,04	96%	

O exercício de 2020 foi caracterizado por três eventos que mudaram o rumo da política corporativa de combate às perdas de água na Compesa: a pandemia de Covid19, a publicação da Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, que atualizou o marco legal do saneamento básico e a estruturação de uma área voltada para a gestão da redução das perdas, no segundo semestre de 2020, a Gerência de Combate às Perdas de Água.

Diante da necessidade de combater a pandemia, a Compesa precisou promover ações operacionais para incrementar a produção e distribuição, de modo a maximizar o acesso da água à população pernambucana, merecendo destaque a ampliação da produção dos sistemas; distribuição de cerca de 41 milhões de litros de água na RMR e de aproximadamente 148 milhões de litros de água no interior do Estado.

Tais ações possibilitaram reconhecimento local e nacional ao estado de Pernambuco, que foi destaque em função do êxito no plano de ação elaborado para atender à população com abastecimento de água durante a pandemia. No entanto, o incremento do volume produzido de água acima do programado para o ano, bem como a suspensão de faturamento de cerca de 120 mil clientes classificados como "Tarifa Social", reduzindo consequentemente a projeção de volume faturado para o ano, afetaram os indicadores de perda da companhia.

Até então, o indicador corporativo de perdas referência da Compesa vinha sendo o Índice de Perdas de Faturamento (IPF). Uma análise de 2007 a 2020 mostra que o foco corporativo era o incremento do Volume Faturado, estratégia que conseguiu promover uma redução próxima de 20 pontos percentuais quando se observa o indicador de perdas no faturamento (IPF).

Diante desse novo cenário, a Compesa optou por trazer à tona a gestão da pauta de perdas de água para um gerenciamento similar ao utilizado nas maiores companhias de saneamento do país, monitorando e controlando prioritariamente o Índice de Perdas na Distribuição (IPD) e o Índice de Perdas por Ligação (IPL), incorporando, portanto, o foco não apenas no Volume Faturado mas também no Volume Consumido, que é a principal variável para bons desempenhos no IPD e IPL.

Evidenciando o tema e a importância destes indicadores, em 22 de março de 2021, a Portaria 490 do Ministério do Desenvolvimento Regional instituiu para fins de comprovação do cumprimento do índice de perda de água na distribuição a adoção dos indicadores IN049 (índice de perdas na distribuição, medido em percentual) e IN051 (índice de perdas por ligação, medido em litros/ligação/dia), ambos do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

Em face do exposto, diversos projetos foram planejados e implementados, focando não apenas a situação presente, mas também a visão plurianual da pauta de perdas de água. Dentre esses projetos, destacam-se:

a. Contrato de Performance da GNM Centro: baseado na prestação de serviços especializados para redução do volume perdido e incremento do volume faturado e arrecadado, por meio de ações de combate às perdas aparentes e reais com otimização dos distritos de medição e controle. Licitado em 2020 com previsão de início no primeiro trimestre de 2021;

b. Propostas de Manifestação de Interesse (PMIs) de Eficiência Operacional: Chamamentos Públicos focados na busca de parceiros que queiram explorar o potencial de sistemas de abastecimento de água da

RMR e do interior do Estado de Pernambuco, para a redução das perdas de água, melhoria dos níveis de serviço e arrecadação da Compesa, nos moldes de Manifestação de Interesse Privado, previsto no regulamento de licitações, contratos e convênios da Compesa e dentro das legislações vigentes. No interior, estão contemplados os municípios de Petrolina, Serra Talhada, Afogados da Ingazeira, Arcoverde, Garanhuns, Belo Jardim, Caruaru e Vitória de Santo Antão. Na Região Metropolitana do Recife, estão inclusas as localidades de Prazeres, Jordão, Alto do Céu, Dois Irmãos, Olinda e Peixinhos. Previsão de início dos contratos ainda em 2021;

c. Programa Global Service: Programa Corporativo que busca, em um único contrato, otimizar a execução dos serviços de manutenção de vazamentos, crescimento vegetativo e combate às perdas reais, nos municípios da Região Metropolitana do Recife. Consiste em uma modelagem de pagamento que mescla remuneração por performance para a frente de serviços decorrentes dos canais de atendimento da Compesa e remuneração por preço unitário para obras e serviços de combate às perdas reais de água decorrentes de demandas internas da própria companhia. Previsão de início do contrato ainda em 2021;

d. Programa Água Urbana Inteligente: Componente do Programa Cidades do Futuro, financiado pelo Governo Britânico, o Água Urbana Inteligente visa elaborar o programa de redução e controle de perdas da Compesa com alcance de 10 anos, além de promover ações de melhoria no relacionamento com o cliente e na gestão estratégica da Companhia;

e. Contrato de Recuperação de Clientes Cortados: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de recuperação de débitos de clientes cortados e a regularização da situação de abastecimento de água em todo o estado de Pernambuco. Previsão de incremento de 3 milhões de m³ de água faturada em 2021;

f. Contrato de Recuperação de Clientes Inativos: Contratação de empresa especializada para realizar ações de recuperação de clientes inativos de água, bem como a regularização de imóveis, visando o incremento de arrecadação por meio do aumento no volume faturado e consumido. Previsão de incremento de 500 mil m³ de água faturada em 2021;

g. Contrato de Recuperação de Clientes Suprimidos: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de regularização de clientes suprimidos no sistema de abastecimento de água visando o incremento de arrecadação por meio do aumento no volume faturado e consumido. Previsão de incremento de 400 mil m³ de água faturada em 2021;

h. Contrato de Instalação e Substituição de Hidrômetros: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de instalação e substituição de hidrômetros, visando o incremento de volume medido e faturado. Previsão de incremento de 850 mil m³ de água faturada em 2021;

i. Setorização na área de abrangência dos Grandes Anéis: Esta obra visa à redução de perdas e a melhoria do abastecimento dos Distritos localizados na área de abrangência dos Grandes Anéis do Recife, abrangendo 35 bairros do município. Para execução das obras, foram previstas a implantação de 32 Distritos de Medição e Controle, instalação de 32 medidores de vazão, implantação de 24 Válvulas Redutoras de Pressão, além da implantação e substituição de mais de 370 quilômetros de redes.

2.6 Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQAD)



META	REAL	KPI	FAROL
98,0%	98,7%	101%	●

Conforme visualizado no quadro acima, a Compesa atingiu a meta do IQAD em 2020. Ressalta-se que a qualidade da água distribuída e dos efluentes é foco contínuo das ações da Companhia, que desde 2017 implementa o Programa de Qualidade de Água e de Esgoto (PQAE). Esse programa inclui vários projetos que objetivam alcançar um patamar de excelência em controle de qualidade.

Dentre as ações desenvolvidas no ano de 2020 pelo PQAE, destacam-se:

- a. Aquisição de equipamentos para conclusão da requalificação do Laboratório Central de Esgoto e de Água Tratada;
- b. Inauguração do laboratório de esgoto do Agreste Central;
- c. Construção do laboratório Metropolitano de Esgoto;
- d. Construção e adequação dos laboratórios regionais;
- e. Aquisição de equipamentos para os laboratórios;
- f. Implantação do software de gestão de dados de análises laboratoriais, Sistema de Gerenciamento de Informações de Laboratórios (LIMS), que permitiu um aprimoramento nas análises das amostras;
- g. Treinamento das equipes em processos de tratamento de água e esgoto; e
- h. Elaboração de manuais de operação das ETAS.

Por fim, em 2020 o PQAE também deu continuidade ao processo implantação da gestão de qualidade no laboratório de microbiologia para certificação da ISO 17025. Essa certificação tem por finalidade garantir a qualidade e a validade das medições, incluindo a calibração de equipamentos, o monitoramento do ambiente, a validação técnica de metodologia, além da equipe treinada e capacitada para tais atividades.

Vale destacar também que tivemos o Laboratório de Microbiologia aprovado no Programa Interlaboratorial Proágua Ambiental, certificado pelo INMETRO. Diante disso, a partir de todas as melhorias implementadas pelo programa, a Compesa atualmente tem capacidade para coletar mensalmente 8 mil amostras de água na rede de distribuição, produzir 23 mil análises e monitorar 238 mananciais de superfície, 200 poços profundos e 234 estações de tratamento de água.

2.7 Índice de Reclamações dos Clientes

	TETO	REAL	KPI	FAROL
	12,7 reclamações/1.000 ligações	11,6 reclamações/1.000 ligações	109%	

O Índice de Reclamações do Clientes fechou o ano de 2020 com um total de 11,6 reclamações a cada 1.000 ligações ativas de água e esgoto, mantendo-se abaixo do teto estabelecido para o ano e obtendo um KPI de 109%. A maioria das reclamações dos clientes referem-se à deficiência quantitativa do abastecimento de água, ocorrência de vazamentos de água ou extravasamentos de esgoto, problemas no hidrômetro, não atendimento ao prazo para solicitação de nova ligação de água. Esse conjunto de objeções reflete uma das principais preocupações que vêm sendo tratadas pela Companhia: atingir um nível de eficiência operacional que garanta a satisfação do cliente.

Pode-se perceber uma evolução nas reclamações dos clientes ao longo dos anos, sendo justificado pela preocupação da Compesa em atender os clientes de maneira eficiente, satisfatória e transparente. Em relação a 2019, o resultado de 11,6 reclamações /1.000 ligações, representaram uma queda de aproximadamente 20% das reclamações.

Buscando reduzir essa lacuna, destaca-se em 2020 a implantação do Comitê de Operação e Regulação, cujo objetivo é monitorar os indicadores operacionais, índices de perdas e atendimento à regulação. A frente operacional visa aferir mensalmente a performance das unidades regionais que atuam junto ao cliente, bem como para implementar ações que busquem reduzir com a maior brevidade os desvios registrados e garantir a satisfação do cliente.

O monitoramento ocorre no Comitê de Operação, Regulação e Perdas, tratando de quatro temáticas principais:

- Melhoria do abastecimento: calendário e falta de água;
- Serviços: finalizações (reduções das demandas em aberto), vazamentos e pedidos de nova ligações;
- Controle e redução de perdas: índice de perda do faturamento;
- Notificações da ARPE: resolutividade das demandas da ARPE e não conformidades pendentes.

As estratégias desenvolvidas no Comitê são integradas, mas buscam atuar nas particularidades de cada município e localidade. Além disso, visam demonstrar o compromisso da companhia em atender de modo eficiente as necessidades dos clientes.

Outro ponto relevante para melhorar o relacionamento com o cliente é uma comunicação mais ativa, buscando estreitar a relação e fornecer informações precisas e fidedignas. Em 2020, a Comunicação contabilizou 355 matérias produzidas e 221 entrevistas concedidas, principalmente para rádio e TV e 915 publicações nas mídias digitais.

Além das obras para melhoria de abastecimento de água e esgoto e das ações estruturadoras implantadas ao longo do ano de 2020 para melhoria dos serviços, é importante destacar também que a área de relacionamento com os clientes foi evidenciada, visto que os desafios já existentes foram impulsionados pelo cenário da pandemia, que implicou no fechamento de lojas de atendimento. Os consumidores, então, foram inseridos em novas modalidades de atendimento por meio da ampliação dos serviços oferecidos nos canais do 0800, do Compesa Mobile e da Agência Virtual, que tornaram a interação com o cliente mais digital e célere. O Compesa Mobile, por exemplo, foi utilizado por mais de 150 mil clientes.

2.8 Investimentos



META	REAL	KPI	FAROL
R\$ 1.069.685.761	R\$ 611.285.500	57%	●

PARA INVESTIMENTOS SÃO CONSIDERADOS OS KPIS		
FAROL	PERCENTUAL	LEGENDA
●	KPI ≥ 90%	Atingiu a meta
●	70% ≤ KPI < 90%	Não atingiu a meta
●	KPI < 70%	Não atingiu a meta

Embora abaixo da meta estabelecida, o resultado de 2020 é bastante positivo, tendo em vista o ambiente de incerteza gerado pelo novo marco regulatório, as instabilidades socioeconômicas e o impacto da pandemia na execução dos empreendimentos, com paralisação de obras por até 120 dias.

Apesar dos desafios, a Compesa manteve a meta aprovada em seu Planejamento Estratégico de investir R\$ 1,1 bilhão. Para isto, fortaleceu seu modelo de gestão de investimentos, mapeou, definiu prazos limites e implantou o monitoramento de cada etapa dos processos licitatórios. Para realizar o devido acompanhamento e controle do andamento das obras, cerca de 100 empreendimentos foram monitorados mensalmente pelo Sistema de Informações Municipais (SIM).

Esses aprimoramentos e processos permitiram que a Companhia investisse R\$ 246 milhões na melhoria e expansão dos serviços de água, R\$ 353 milhões em esgotamento sanitário, incluídos os esforços para a execução do Programa Cidade Saneada, e R\$ 12 milhões em outras ações (institucionais e ambientais), alcançando o patamar de investimentos de R\$ 611 milhões. Abaixo gráfico com histórico do realizado em investimentos desde 2017.

Os principais empreendimentos entregues no ano de 2020 em abastecimento de água foram:

- **Olinda + Água**

Valor Total: R\$ 149 milhões

Abrangeu uma ampla gama de atividades necessárias para reduzir as perdas reais de água na rede de distribuição, incluindo o objetivo de melhorar as condições do abastecimento, otimizar o sistema hidráulico e reduzir vazamentos na rede de distribuição.

- **Ampliação da Oferta de Água para os Morros do Recife**

Valor Total: R\$ 9,2 milhões

O projeto contemplou a implantação de adutora com 3 km de extensão, proporcionando um incremento na oferta de água com melhoria da distribuição e beneficiando as localidades que pertencem aos bairros de Vasco da Gama, Mundo Novo e Nossa Sra. da Conceição.

- **Implantação do Sistema de Supervisão e Controle do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) de Botafogo, na Região Metropolitana do Recife (RMR)**

Valor Total: R\$ 6,6 milhões

- **Implantação de Sistemas de Supervisão e Controle para Automação, Telemedição e Telecomando de Unidades Operacionais da Área Norte da RMR e Goiana**

Valor Total: R\$ 6,4 milhões

- **Implantação do SAA Conceição das Crioulas (Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF)**

Valor Total: R\$ 4,7 milhões

O sistema é composto de: Captação de água bruta, ETA com capacidade de tratar 5 litros por segundo, mais de 10 km de adutora de água bruta e 31 km de adutora de água tratada, beneficiando mais de 2 mil pessoas.

- **Ampliação do SAA Guadalajara**

Valor Total: R\$ 2,8 milhões

A obra consistiu na ampliação do sistema de abastecimento de água e da rede de distribuição de água existente.

- **Implantação do Sistema Adutor a partir da ETA Garanhuns para as localidades de São Pedro, Neves e Jucati**

Valor Total: R\$ 2 milhões

A obra consistiu na implantação de um sistema adutor em regime de gravidade a partir da Estação de Tratamento de Água da cidade de Garanhuns com 31 km de extensão.

A seguir, destacamos a relação das principais obras entregues de esgotamento sanitário:

- **SES Santa Cruz do Capibaribe: 1ª etapa**

Valor Total: R\$ 108,6 milhões

Execução da primeira etapa que consiste na implantação de cerca de 17,58 Km de interceptores, com diâmetros variados de 150 a 900 mm, 660 m de emissário; 184 poços de visita.

- **SES Prazeres - 1ª Etapa**

Valor Total: R\$ 85 milhões

Obra do Programa Cidade Saneada, referente à 1ª Etapa útil do SES Prazeres e conta com a implantação de 04 bacias de esgotamento e aproximadamente 62 km de rede coletora, fornecendo atendimento a cerca de 90 mil habitantes.

- **Implantação do SES Gravatá - 1ª Etapa**

Valor Total: R\$ 44,4 milhões

A implantação da 1ª etapa do Sistema de Esgotamento Sanitário da cidade de Gravatá é composta por 25 km de rede coletora, 57 km de ramais condominiais, 1,6 km de emissário, estação elevatória e estação de tratamento com desinfecção por ultravioleta, beneficiando imóveis situados em duas bacias de drenagem (ribeirinhas ao Ipojuca), que juntas contemplam cerca de 40% da cidade.

- **SES Jardim São Paulo - 1ª Etapa útil**

Valor Total: R\$ 13,5 milhões

As Obras de implantação da 1ª Etapa Útil do Sistema de Esgotamento Sanitário de Jardim São Paulo, executadas através do Programa Cidade Saneada, consistem na implantação de mais de 10 km de rede coletora de esgoto, 1.922 novas ligações domiciliares, construção de uma nova estação elevatória de esgoto e uma estação de tratamento de esgoto. Por meio desta obra, cerca de 10 mil pessoas do bairro de Torrões foram contempladas com o serviço de esgotamento sanitário.

- **SES Goiana 5 (Ponta de Pedra): 1ª Etapa útil**

Valor Total: R\$ 9,8 milhões

Obra do Programa Cidade Saneada, conta com cerca de 21 km de rede coletora, atendendo em torno de 7 mil habitantes, aproximadamente 2 mil novas ligações, construção de uma estação de tratamento de esgoto compacta e duas novas estações elevatórias de esgoto.

- **Construção dos Núcleos de Manutenção, Almoxarifado e Laboratório Regional de Esgoto de Caruaru**

Valor Total: R\$ 3,9 milhões

A obra consiste na construção das edificações componentes do Núcleo de Manutenção, Almoxarifado e Laboratório Regional de Esgoto do Agreste Central, localizado na Estação de Tratamento de Esgotos de Rendeiras, no município de Caruaru. A obra é responsável pelas atividades relacionadas à manutenção, insumos e controle de qualidade dos efluentes nos sistemas de esgotos da Compesa em um raio aproximado de 100 km.

- **Implantação de Emissários e equipamentos nas estações elevatórias de esgoto (EEE) do SES Tamandaré**

Valor Total: R\$ 1,2 milhão

Implantação de emissário para interligação da EEE-07 para a bacia da EEE-09, a fim de proporcionar segunda alternativa contra sobrecarga da EEE-08. Duplicação do emissário da EEE-08 para a EEE final, possibilitando a retirada da EEE-09 sobre a operação da EEE-08; substituição de equipamentos.

3. Revisão da Estratégia de Longo Prazo

A Estratégia de Longo Prazo 24 foi elaborada de acordo com as disposições da Lei nº 13.303/2016, embasada na metodologia de medição e gestão de desempenho Balanced Scorecard-BSC e com atenção às análises das necessidades organizacionais, tendências do ambiente externo e diretrizes regulamentares vigentes. O foco foi o direcionamento de esforços para a melhoria contínua da prestação do serviço, a fim de expandir, de forma sustentável, o abastecimento de água e esgotamento sanitário à população de Pernambuco.

O diagnóstico dos resultados alcançados em 2020 é apresentado neste material, tornando possível a identificação dos principais desafios e oportunidades para o próximo quinquênio. A partir desse diagnóstico, as metas e tetos foram revisados com o propósito de estabelecer uma maior assertividade, a partir do novo cenário traçado, além de incorporar desafios que promovam o alcance de cada um dos objetivos estratégicos.

A Estratégia de Longo Prazo aprovada para o período de 2021 a 2025 tem como objetivo a otimização do atendimento ao cliente e à eficiência operacional. Além disso, com foco na universalização dos serviços prestados e no atendimento às principais estratégias de investimentos, a companhia aprimorou sua gestão de empreendimentos por meio da criação do Comitê de Investimentos.

Para viabilizar o alcance de sua estratégia, a companhia adota o ciclo PDCA (planejar – fazer – verificar – agir) no seu monitoramento mensal de resultados, a fim de que os desvios possam ser corrigidos de modo rápido, buscando impulsionar o alcance das estratégias propostas para médio e longo prazo. Assim, a cada horizonte de doze meses de monitoramento, é realizado um novo processo de revisão da estratégia, para adequação aos novos cenários que venham a surgir.

É importante destacar que o setor de saneamento conta com muitas variáveis distintas e que não estão sob o pleno controle da companhia, como clima, investimentos de órgãos dos governos, economia, política, tributação e responsabilidade socioambiental.

Por fim, os próximos anos representam um cenário bastante desafiador, pois além da baixa disponibilidade hídrica do estado e da necessidade de garantir o equilíbrio econômico vinculado à prestação de serviços em municípios deficitários, foi aprovado o Novo Marco Regulatório do Saneamento, que permite aumento da competitividade no setor e também estabelece metas para a universalização do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário até 2033. Torna-se fundamental, então, estruturar seu planejamento para obter uma gestão mais sólida e focada no avanço de resultados sustentáveis.

Conclusão

Este documento apresenta um diagnóstico sucinto das principais contribuições para o alcance dos resultados, bem como a análise do desempenho dos indicadores estratégicos da Compesa no ano de 2020. Demonstra-se, ainda, o compromisso da companhia na execução dos objetivos traçados para a prestação de serviços com qualidade e eficiência, dentro de critérios de controle orçamentário, visando a universalização do seu atendimento e obedecendo a princípios de ética, transparência e responsabilidade socioambiental.

A Companhia presta diariamente serviços de abastecimento de água para cerca de 7,5 milhões de habitantes e serviços de coleta e tratamento de esgotos para mais de 2 milhões de pessoas, atuando em 172 municípios do estado e no distrito de Fernando de Noronha. Em 2020, ela cumpriu o compromisso de promover a gestão integrada de todos os seus objetivos organizacionais, por meio de projetos e ações que promovessem o alcance dos indicadores e metas estratégicos para uma atuação mais eficiente.

Conforme relatado, o ano de 2020 apresentou um cenário inesperado para o setor de saneamento devido à pandemia da Covid-19. Por fornecer um dos serviços essenciais para o Estado superar essa crise sanitária, a Compesa precisou se adaptar e se aperfeiçoar rapidamente para que os pernambucanos pudessem enfrentar o período de pandemia com mais dignidade e qualidade de vida. Por isso, o abastecimento de água foi reforçado em todo o estado, as obras foram aceleradas e os atendimentos tornaram-se ainda mais ágeis a fim de atender as necessidades dos clientes.

Apesar de não ter atingido a meta de todos os seus indicadores estratégicos, a Compesa apresentou resultados satisfatórios considerando que o Plano de Negócios para 2020 foi elaborado sem prever o cenário de pandemia, que impactou todos os setores da economia. Os resultados obtidos refletem os esforços para enfrentamento dos desafios do saneamento a partir de uma gestão que adota estratégias focadas na melhoria contínua da eficiência operacional e na otimização do atendimento aos clientes.

Analisando os resultados econômicos do exercício de 2020, verifica-se que a Compesa apresentou uma margem EBITDA de 18,3%. A receita de água e esgoto atingiu o patamar de R\$ 1,827 bilhão e a receita líquida dos serviços de água e esgotamento sanitário com a inclusão dos serviços de construção atingiu a quantia de R\$ 2,439 bilhões. O lucro societário projetado para 2020 alcançou o montante de R\$ 177,2 milhões.

Assim, a companhia conseguiu permanecer alinhada às diretrizes do Governo do Estado de Pernambuco e manter os investimentos em saneamento básico em níveis significativos. Buscando ampliar o percentual da população com atendimento de água e esgoto, bem como aperfeiçoar a qualidade dos serviços ofertados, foi investido o total de aproximadamente R\$ 611 milhões. Nesse montante foi priorizado a realização de obras que impactam significativamente nas economias locais e na sustentabilidade da Companhia.

No ano de 2021, a Compesa completará 50 anos de fundação e, apesar de se mostrar uma empresa mais sólida e eficiente a cada ano, precisará superar grandes desafios. Dentre esses, destaca-se o desafio imposto pelo Novo Marco Regulatório, que levará ao aumento da competitividade do setor e à adoção de metas mais ousadas para a universalização do serviço de abastecimento de água e coleta de esgoto.

Considerando esse cenário, a companhia busca tornar o seu sistema de gestão ainda mais efetivo para aprimorar continuamente o monitoramento de seus resultados, direcionando as ações do dia a dia e alinhando todos os colaboradores em busca de um objetivo comum: cumprir a missão de prestar, com efetividade, serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de forma sustentável, conservando o meio ambiente e contribuindo para a qualidade de vida da população.

Sabe-se que ainda há muito por fazer, mas a Compesa está no caminho certo para se tornar uma empresa referência na excelência operacional e na satisfação dos clientes. Com o apoio do Governo do Estado de Pernambuco, a dedicação dos seis mil colaboradores e a implementação de estratégias bem definidas, será possível atingir um novo patamar de eficiência operacional, bem como se adequar aos desafios do Novo Marco Regulatório do Saneamento.

Em conformidade com o Art. 23º, Parágrafo 2º, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, o Conselho de Administração subscreve o presente documento referente à análise de atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios 2020 e da Estratégia de Longo Prazo 2020-2024.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

João Bosco de Almeida

Presidente do Conselho

Manuela Coutinho Domingues Marinho

Vice-Presidente do Conselho

Tania Bacelar de Araújo

Membro

José Áureo Rodrigues Bradley

Membro

Carlos Eduardo Cabral Figueiredo

Membro

Jair Justino Pereira

Membro

Sérgio Luis de Carvalho Xavier

Membro

Elaine Moura Otaviano de Souza

Membro

Roberto Franca Filho

Membro

José Edson Galdino da Silva

Membro

Marcos Baptista Andrade

Membro



Considerações Finais

O ano de 2021 apresenta um cenário bastante desafiador para a Compesa: necessidade de adequação ao novo marco legal do saneamento, associada à previsão de poucas chuvas. O Plano de Negócios 2021, então, apresenta um resumo das principais estratégias estabelecidas no planejamento estratégico da empresa. Para tanto, nele são apresentados os objetivos, indicadores, metas, projetos e iniciativas estratégicas a serem desenvolvidos e acompanhados ao longo deste ano, bem como os principais investimentos previstos e fontes de recursos.

A partir dos objetivos e metas traçadas, é fundamental o controle e acompanhamento dos resultados para garantir a efetividade de todos os processos da organização. Esse monitoramento também permite que haja a identificação das ações necessárias para a melhoria contínua, promovendo a superação de desafios e o aperfeiçoamento dos serviços prestados, aumentando a satisfação dos clientes e, por fim, fortalecendo da imagem da Companhia.



GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Paulo Henrique Saraiva Câmara

SECRETÁRIA DE INFRAESTRUTURA E RECURSOS HÍDRICOS

Fernandha Batista Lafayette

DIRETORIA-EXECUTIVA COMPESA

Diretora Presidente - DPR

Manuela Coutinho Domingues Marinho

Diretoria Financeira e de Relações com Investidores - DFR

Ricardo Barretto Vasconcelos

Diretor de Mercado e Atendimento - DMA

José Cavalcanti Carlos Júnior

Diretoria de Negócios e Eficiência - DNE

Flávio Coutinho Cavalcante

Diretor Regional do Interior - DRI

Mário Heitor Filho

Diretora Regional Metropolitana - DRM

Nyadja Menezes Rodrigues Ramos

Diretor Técnico e de Engenharia - DTE

Flávio Figueiredo

Diretoria de Desenvolvimento e Sustentabilidade - DDS

Camilla Andrada de Godoy Brito

Elaboração:

Presidência

Secretaria Geral da Presidência - SEG

Assessoria de Planejamento Empresarial - APE

Assessoria de Monitoramento e de Investimentos - AMI

CANAIS DE ATENDIMENTO

Loja Virtual - www.compesa.com.br

App Compesa Mobile¹

Ouvidoria

0800.081.0195 - Atendimento Comercial

1 - Disponível para Android e iOS. 2 - Segunda a sexta, das 08h às 17h; sábado, das 08h às 12h. Expresso Cidadão, de segunda a sexta, das 08h às 20h; e sábado, das 08h às 13h.



50 anos de
dedicação a você.

Secretaria de
Infraestrutura
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



/compesa



@compesa



compesa_oficial



/compesaoficial