

# ANÁLISE DE ATENDIMENTO DAS METAS E RESULTADOS NA EXECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS E DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO

---

Ano de referência - 2022



compesa





## SUMÁRIO

1. Monitoramento e Controle dos Resultados .....	3
1.1 Modelo de Gestão e Ciclo de Monitoramento .....	4
2. Análise do Resultado 2022 .....	5
2.1 Índice de Atendimento de Água .....	6
2.2 Índice de Atendimento de Esgoto .....	8
2.3 Índice de Qualidade da Água Distribuída .....	9
2.4 Índice de Perdas por Ligação .....	10
2.5 Indicador de Dias de Abastecimento .....	11
2.6 Índice de Suficiência de Caixa (Competência) .....	12
2.7 Margem EBITDA .....	13
2.8 Arrecadação .....	13
2.9 Índice de Reclamações dos Clientes .....	14
2.10 Investimentos .....	15
Considerações Finais .....	17



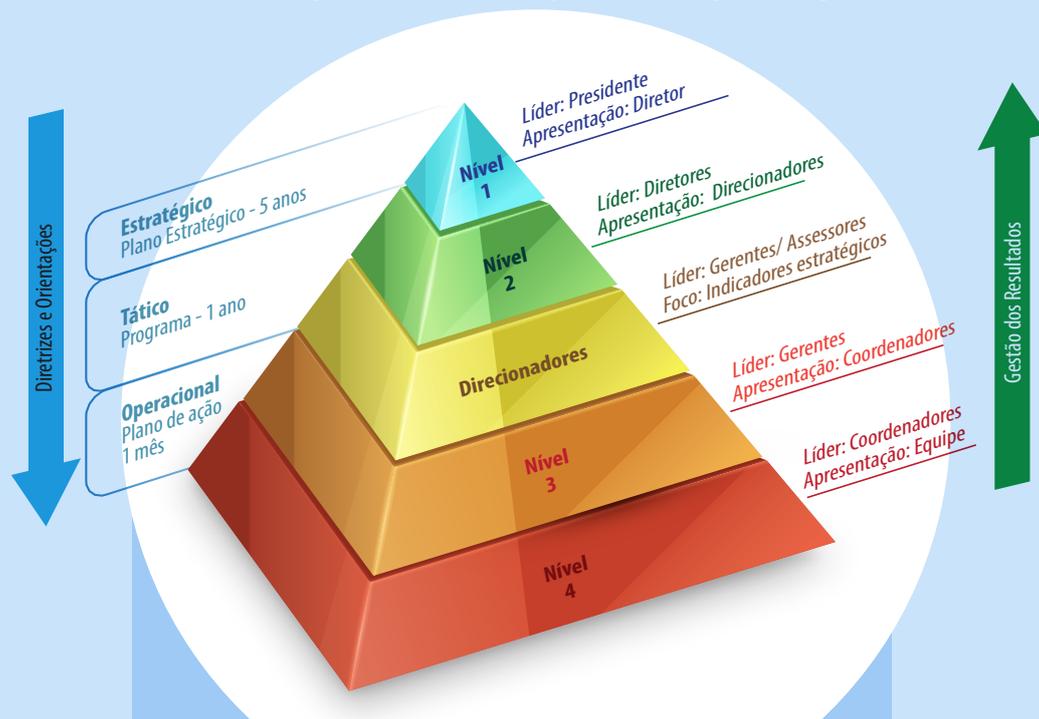
compesa

# 1. Monitoramento e Controle dos Resultados

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.303/2016, as empresas públicas e de economia mista devem promover anualmente análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, devendo publicar suas conclusões e informá-las aos públicos de interesse.

Com o surgimento de novas demandas no setor de saneamento, especialmente no que se refere à universalização dos serviços de água e esgoto, as empresas de saneamento precisaram se adaptar a essa nova realidade, aplicando ferramentas de monitoramento e gestão cada vez mais eficientes. Dessa forma, as empresas conseguem acompanhar melhor seus resultados corporativos, investimentos, projetos e indicadores. A Compesa define suas metas e elabora um planejamento estratégico com o objetivo de garantir o crescimento, a continuidade e a sustentabilidade do negócio, monitorando suas metas em todos os níveis da empresa. Diante dessa exigência legal, serão apresentadas as estratégias adotadas para alcance dos resultados, bem como a evolução dos indicadores comparando à meta proposta para o ano.

É fundamental compreender o modelo de gestão por resultados adotado, o qual orienta as estratégias, a execução das metas e também monitora os resultados em todos os níveis hierárquicos. O monitoramento dos resultados acontece por meio do Plano de Metas, que, de forma periódica, avalia o desempenho dos indicadores operacionais, táticos e estratégicos. A figura a seguir ilustra o desdobramento do Plano de Metas, considerando a estratégia adotada para o planejamento estratégico de longo prazo.



O monitoramento de metas e indicadores é uma prática fundamental para garantir a efetividade do planejamento previsto. Por meio desse acompanhamento mensal, é possível identificar as oportunidades de melhoria, definindo novas estratégias e realizando ajustes necessários para alcançar as metas estabelecidas. Por isso, é tão importante a validação e o cumprimento do modelo de gestão proposto para o exercício, além de métricas claras e objetivas e cumprimento do cronograma definido.

Com as metas estabelecidas, todos sabem exatamente o que precisa ser feito para alcance das metas.

## 1.1 Modelo de Gestão e Ciclo de Monitoramento

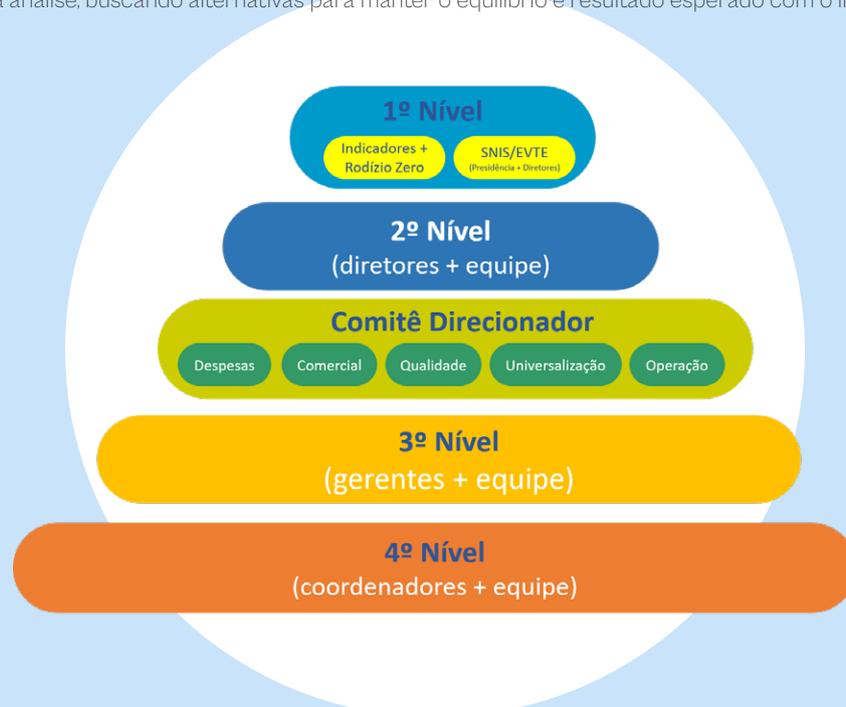
O ciclo de monitoramento acontece mensalmente, iniciando com a reunião de 4º nível, liderada pelos coordenadores, seguida pelas reuniões de 3º nível, lideradas pelos gerentes, as de 2º nível, lideradas pelos diretores e, por fim, a reunião de 1º nível, liderada pelo Presidente. Cada líder é responsável por engajar sua equipe e propor análises e ações necessárias para alcançar as metas e objetivos estabelecidos.

O desempenho dos indicadores é avaliado conforme KPI (Key Performance Indicator ou Indicador Chave de Desempenho), que tem como objetivo indicar os faróis, mostrando percentualmente o quão próximo os resultados alcançados estão das metas estabelecidas ou dos limites estabelecidos. Os seguintes parâmetros são usados como sinalizadores:

Farol	KPI	Ação Necessária
●	$KPI \geq 110\%$	Resultado superior à meta. Deverá ser analisado para confirmar que a meta não está subdimensionada. Em caso negativo, apresentar ações que levaram a este resultado.
●	$100\% \leq KPI < 110\%$	Atingiu a meta, cumprindo o objetivo estabelecido.
●	$95\% \leq KPI < 100\%$	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 ciclos seguintes.
●	$KPI < 95\%$	Desvio superior a 5% requer plano de ação imediato.

\* Por não terem atingido a meta ou teto estabelecido, os faróis vermelho e amarelo requerem análise de causas e proposição de contramedidas que contribuam para a recuperação do indicador e alcance da meta estabelecida.

É importante destacar que as metas propostas para o ano foram validadas por diretoria colegiada e não são alteradas. Em caso de fenômenos não previstos, sejam eles positivos ou negativos, estes devem fazer parte da análise, buscando alternativas para manter o equilíbrio e resultado esperado com o indicador.



## 2. Análise do Resultado 2022

A Compesa tem uma história de mais de cinco décadas, oferecendo serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para mais de 7,8 milhões de pessoas e 2,2 milhões com esgotamento sanitário, atuando em 172 municípios pernambucanos e no arquipélago de Fernando de Noronha, com operação de 19 unidades regionais de negócio, sendo 12 no interior e 7 na região metropolitana, além de mais de 160 pontos de atendimento distribuídos por todo o Estado.

Para atender às exigências do novo marco do saneamento e avançar na universalização e na melhoria e eficiência operacional dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a Compesa realizou em 2022, a revisão do planejamento estratégico para o período de 2023 a 2027, com o apoio da Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Regional de Pernambuco.

Também em 2022, a Compesa recebeu o ateste de viabilidade econômica, para atendimento à Lei 14.026/2020. No novo modelo de prestação do serviço, validado pela ARPE por meio de contratos firmados com as Microrregiões, a Compesa revisou seus contratos de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios, assumindo o compromisso público de atender, até 2033, 99% da população pernambucana com abastecimento de água e 90% com serviços de esgotamento sanitário.

A seguir, estão apresentados os resultados dos indicadores estratégicos em 2022:

INDICADOR	TETO/META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
Índice de Atendimento de Água	94,20%	95,66%	101,55%	●
Índice de Atendimento de Esgoto	31%	29,66%	95,68%	●
Índice de Qualidade da Água Distribuída	98%	98,2%	100,20%	●
Índice de Perdas por Ligação/dia	474,56 l/lig/ dia	469,85 l/lig/ dia	101,00%	●
Indicador de Dias de Abastecimento	16,63 dias de abastecimento	15,48 dias de abastecimento	93,08%	●
Índice de Suficiência de Caixa (Competência)	100,07%	92,39%	92,33%	●
Margem EBITDA	20,50%	11,57%	56,44%	●
Arrecadação	R\$ 2,126 bi	R\$ 1,939 bi	91,20%	●
Índice de Reclamações dos Clientes	10,8 a cada mil ligações	15,2 a cada 1.000 ligações	71,05%	●

Conforme estabelecido no marco regulatório, a concessão do serviço exige planejamento, investimentos robustos e abrangentes, além de estratégias que ampliem o atendimento da população pernambucana e mantenham o equilíbrio ambiental, a preocupação social, o atendimento aos padrões de quantidade e qualidade da água distribuída, buscando eliminar intermitências e ampliar o fornecimento de água tratada e o atendimento da coleta e tratamento de esgoto para todos os municípios abastecidos com água.

No ano de 2022, foram investidos R\$ 1,02 bilhão em ações de implantação, expansão e melhoria da infraestrutura dos sistemas de água e de esgoto, além de ações de fortalecimento institucional, evidenciando um crescimento de 15% em comparação ao ano anterior; refletindo o direcionamento estratégico da Compesa para ampliar os investimentos em saneamento e acelerar o crescimento de Pernambuco.

Em relação às iniciativas comerciais propostas em 2022, vale salientar o resultado alcançado com a arrecadação, apresentando evolução de 10,2% em relação ao ano anterior, uma das maiores taxas de crescimento na história da Companhia, resultado corroborado pelo foco nas ferramentas de cobranças e novas estratégias de negociação e quitação de débitos.

Com a missão de prestar, de forma sustentável, serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com a promoção do bem-estar e qualidade de vida dos clientes, a Companhia trabalha buscando universalizar os serviços, assegurando equilíbrio e continuidade na oferta de água, assim como a ampliação do acesso à coleta e tratamento de esgoto e o uso de tecnologias eficientes que proporcionem um melhor aproveitamento dos recursos hídricos, sempre alinhado às diretrizes do marco legal do saneamento.

Considerando que o ano de 2022 se manteve com pouca evolução comparado a 2021 e que o crescimento do PIB do Estado foi de 0,7% contra 2,9% do Brasil, a Compesa, apesar dos desafios econômicos que serão apresentadas ao longo deste documento, mantém o compromisso em universalizar os serviços para a população pernambucana e o atendimento às metas do marco regulatório.

## 2.1 Índice de Atendimento de Água

Buscando adequar-se às metas do marco regulatório, a Compesa passou a considerar, como indicador estratégico, os indicadores referentes à universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

De acordo com as metas estabelecidas na Lei 14.026, até 2033 99% da população deverá ter acesso à água tratada.

O Índice de Atendimento Urbano de Água monitora o percentual da população da zona urbana do município que se beneficia dos serviços públicos de abastecimento de água potável, conforme equação a seguir:

$$\text{População urbana atendida com abastecimento de água} / \text{população urbana residente do município com abastecimento de água}$$

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
94,20%	95,66%	101,55%	●

Ampliar o acesso da população à água de qualidade requer um investimento conjuntural no saneamento básico. Dentro dessa perspectiva, universalizar o acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário é o principal pilar da Compesa. Para alcançar este desafio, espera-se investir R\$ 1,2 bilhão em 2022 - montante que está entre os maiores do país em serviços de saneamento.

Segundo dados do Sistema Nacional de Informação sobre Saneamento - SNIS, Pernambuco ocupa a primeira posição no Nordeste como o estado que mais investiu em abastecimento de água e esgotamento sanitário, no período de 2015 a 2020. Quando a análise é feita nacionalmente, Pernambuco ocupa a 4ª posição em relação aos outros 26 estados brasileiros, no mesmo período.

Já com relação ao abastecimento da população, Pernambuco possui a menor disponibilidade hídrica per capita do Brasil. Segundo levantamento de dezembro de 2020 da Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento do Estado, Pernambuco possui média de 1.270 m<sup>3</sup> hab/ano enquanto o Brasil possui média de 35.000m<sup>3</sup> hab/ano.

Caminhando rumo à universalização, a Compesa cada vez mais se aproxima desta meta e em relação às estratégias de abastecimento de água, merecem destaque as ações para melhoria da prestação do serviço e da eficiência operacional, de modo a fornecer um abastecimento contínuo para a população e aumentando a disponibilidade hídrica do estado.

Diante da escassez do recurso natural e em atendimento à missão da Companhia, a Compesa implementou um programa cujo objetivo é ampliar o abastecimento de água em todo o Estado, eliminando o sistema de rodízio de abastecimento de água até 2033. Desde que foi lançado, o programa apresentou resultados notáveis, apresentando cerca de 700 mil pessoas retiradas do rodízio.

Em relação à melhoria e ampliação do abastecimento, o Programa Aquífero propõe a reativação de antigos poços desativados e à implantação de novos poços artesianos, visando a melhoria do abastecimento de água na Região Metropolitana. As ações propostas contribuem para o acesso à água de qualidade com a implantação dos poços artesianos que são considerados um dos sistemas de captação de água que mais preserva o meio ambiente, além de ser uma solução de rápida execução e uma boa alternativa para minimizar os problemas relacionados à crise hídrica na região.

Merece destaque também o Água na Comunidade, programa com o objetivo de executar obras de pequeno porte, a partir de estudos e projetos direcionados às áreas de vulnerabilidade social, permitindo a melhoria do abastecimento de água, aumento da cobertura, redução de perdas e atualizações cadastrais.

Para melhoria do abastecimento, foram realizadas diversas ações, destacando-se a implantação de adutoras e sistemas de abastecimento de água. Nas ações de ampliação e melhoria do abastecimento de água no interior do Estado, destacam-se a implantação de adutoras e sistemas de abastecimento de água (Adutoras do Agreste, Serro Azul, Alto Capibaribe e Moxotó para Custódia, bem como o SAA das Comunidades Rurais), além da ampliação do Sistema Adutor de Amaraji para Gravatá, ampliação da capacidade de tratamento com expansão e adequação do SAA de Serra Talhada e captação e adução para o SAA Serrita através do Reservatório Negreiros. Em paralelo, ocorreram investimentos significativos para os sistemas de abastecimento de água da Região Metropolitana, como a ampliação dos Sistemas Adutor de Arataca II e do Produtor de Ipojuca, Implantação dos Grandes Anéis do Recife, Ampliação dos SAA Jaboatão Centro e dos Curados e Manassu, SAA Morros do Ibura, SAA Cabo de Santo Agostinho e o Programa Aquífero de perfuração e reativação de poços.

Nesse sentido, uma das principais estratégias para aumentar o percentual da população com atendimento de água e de esgoto tem sido a realização de grandes investimentos em obras que impactam significativamente na expansão e melhoria dos serviços, bem como na garantia da segurança hídrica no estado.

Esse número demonstra o esforço para melhoria do saneamento em Pernambuco, ressaltando-se o crescimento de importantes indicadores. No índice de atendimento urbano de água, houve um crescimento de aproximadamente 10 pontos percentuais, saindo de pouco mais de 84% em 2013 e chegando a um índice superior a 94% em 2022, que corresponde a um incremento de mais de 1 milhão de habitantes, chegando a mais de 7 milhões de população atendida com água em 2022, corroborando com o compromisso de universalização previsto no marco regulatório do saneamento.

## 2.2 Índice de Atendimento de Esgoto

Ainda no aspecto de universalização dos serviços, de acordo com as metas do marco regulatório, deve-se atingir até 2033 90% do atendimento de esgotamento sanitário.

Nesse sentido, o índice de atendimento de esgoto monitora o percentual da população urbana do município que se beneficia dos serviços públicos de esgotamento sanitário, isto é, que está conectada às redes de coleta de esgoto com relação à população urbana que é atendida com abastecimento de água. A equação utilizada para apuração dos valores desse Índice é:

População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário/População Urbana Residente do Município com Abastecimento de Água

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
31%	29,66%	95,68%	●

Nesse sentido, uma das principais estratégias para aumentar o percentual da população com atendimento de água e de esgoto tem sido a realização de grandes investimentos em obras que impactam significativamente na expansão e melhoria dos serviços, bem como na garantia da segurança hídrica no estado.

Em relação ao atendimento urbano de esgoto, o crescimento foi superior a 10 pontos percentuais, saindo do patamar de 19% em 2013 para cerca de 30% em 2022, podendo citar os o incremento no atendimento de esgoto de 2 importantes cidades do estado, Recife que atingiu 47% e Caruaru com 66% em 2022. Destaca-se também que o índice de tratamento de esgoto coletado é superior a 99% para os municípios operados pela Compesa.

Em relação ao esgotamento sanitário na Região Metropolitana do Recife, está em curso desde 2013 o Programa Cidade Saneada, uma das maiores parcerias público-privadas do país, que tem o objetivo de universalizar este serviço, com expectativa de investimentos de R\$ 6,7 bilhões até 2048, alcançando o mínimo de 90% de cobertura em toda área de abrangência e 100% de tratamento do efluente que for coletado, beneficiando 6 milhões de pessoas. Avanços já são sentidos no tocante ao aumento de ligações de esgoto, um acréscimo de 29,15 % na quantidade de imóveis atendidos, beneficiando mais de 498 mil novos clientes, o equivalente à população das cidades de Goiana e Olinda.

Em 2022, foram concluídas importantes obras como SES Goiana 1, ETE Minerva, Ampliação da ETE Cabanga e SES Caraibeiras em Tacaratu. Ao mesmo tempo, outras obras importantes encontram-se em andamento: SES Paulista, SES Araçoiaba, SES Cabo de Santo Agostinho, SES Prazeres e SES Escada.

Apesar da evolução apresentada, destaca-se o grande desafio para universalização principalmente dos serviços de esgotamento sanitário. Neste sentido, a Compesa definiu, no estudo de viabilidade econômico financeira aprovado pela ARPE em março de 2022 como requisito do Decreto Federal 10.710/2021, o plano de negócio para universalização dos serviços de esgotamento sanitário nos municípios atendidos pela companhia.

Após definição da estratégia de priorização dos investimentos, foi avaliada a estratégia de execução mais aderente à eficiência, necessidade de captação de recursos, volume de investimentos e prazo de execução dos empreendimentos, dividindo o Estado em blocos de investimentos privados. Os estudos para ampliação das parcerias público-privadas estão em andamento, para atendimento ao EVTE e rumo à universalização dos serviços de esgotamento sanitário. Cabe ressaltar que as obras de saneamento levam tempo para serem implementadas. Elas requerem projetos, estudos, licenças ambientais, muito planejamento e pesados investimentos.

## 2.3 Índice de Qualidade da Água Distribuída

A Compesa tem se mantido na média de 98% para o indicador de qualidade da água distribuída, destacando-se os investimentos realizados para melhoria e adequação dos sistemas de tratamento, tendo como um dos principais desafios a manutenção da integridade da rede de distribuição por meio dos contratos de performance, para correção de vazamentos e pesquisas de perdas de água ao longo do sistema.

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
98%	98,2%	100,20%	●

A seguir, destacamos as principais iniciativas realizadas no ano 2022:

### Continuidade no Sistema de Gerenciamento dos Dados de Análises Laboratoriais:

O sistema UniLims, utilizado nas melhores companhias de saneamento do país, facilita o gerenciamento e integração dos resultados dos laboratórios, por meio de:

- Rastreabilidade da cadeia analítica, com ferramenta de qualidade para controle de insumos;
- Controle de manutenção e calibração de equipamentos;
- Controle estatístico de processo, elaboração do plano de amostragem;
- Programação de coletas de amostras;
- Atendimento aos requisitos da ISO 17025.

A implantação do sistema permitiu o atendimento à Portaria do Ministério da Saúde, por meio do envio de dados integrados ao Sisagua, servindo de suporte para acreditação na ISO 17025.

### Laboratório Central – Acreditação na ISO 17025

Em 2022, com o objetivo de melhorar os processos de controle de qualidade, foram adquiridos equipamentos, em continuidade à adequação do Laboratório Central de Esgoto e de Água Tratada. Esse investimento mantém o fornecimento de água e o tratamento de efluentes dentro dos padrões de qualidade exigidos pelos órgãos normativos.

Em agosto, foi realizada auditoria externa pelo INMETRO, obtendo a Acreditação em dezembro de 2022. A acreditação eleva o Laboratório Central como um dos melhores do país e reforça o objetivo da Companhia de alcançar patamares de excelência nos resultados das análises, no laboratório de microbiologia e no controle dos processos.

### Implantação do GISQUALI

O programa possibilita o acompanhamento em tempo real dos parâmetros monitorados na rede de distribuição, gerando mapas de calor e possibilitando maior celeridade e tratativa quando houver desvios nos pontos de coleta.

### Treinamentos operacionais de reciclagem

Esses treinamentos são realizados com a equipe operacional das estações de tratamento de água (ETA), objetivando um melhor controle e padronização de procedimentos, bem como favorece a melhoria da qualidade da água produzida e consequentemente da água distribuída.

## 2.4 Índice de Perdas por Ligação

As perdas de água atualmente constituem o maior desafio das companhias operadoras dos sistemas de abastecimento de água no Brasil, prejudicando a eficiência operacional, comprometendo a qualidade da água distribuída, elevando os custos e reduzindo as receitas operacionais e ainda provocando o desequilíbrio entre a oferta e a demanda de água, perpetuando a intermitência no fornecimento de água e gerando a necessidade de investimentos cada vez mais elevados para construção ou ampliação de sistemas produtores.

A Lei Nacional de Saneamento Básico – Lei nº 11.445/2007 (LNSB) estipula que serviços públicos de saneamento básico serão prestados com eficiência e sustentabilidade econômico e, na parte relativa a contratos dos prestadores de serviços, determina “a inclusão (...) das metas progressivas e graduais (...) de eficiência e uso racional da água (...)”.

A redação dada pela Lei nº 14.026, de 2020 (Art. 10-A) reforça que “os contratos relativos à prestação dos serviços públicos de saneamento básico deverão conter, expressamente, sob pena de nulidade (...) metas de (...), de redução de perdas na distribuição de água tratada”.

Nesse contexto, é imperiosa a busca de eficiência operacional por parte das companhias operadoras, que devem buscar reduzir e controlar as perdas reais e aparentes presentes no processo de distribuição de água dos sistemas de abastecimento.

Considerando as atribuições da Gerência de Combate às Perdas de Água (GPD) descritas no Regimento Interno da COMPESA, e em alinhamento com o novo Marco Regulatório do Saneamento (Lei 14.026/20) e todo arcabouço legal associado (decretos, portarias, etc), foram aprovados em 2022 uma série de normativos que compõem uma nova estratégia de longo prazo para a pauta das perdas de água na companhia:

- GPD-POL-001: Política de Redução e Controle de Perdas/NRW (Non Revenue Water) da COMPESA;
- GPD-NI-001: Diretrizes Gerais e Metodologia de Apuração do Indicador de Perdas de Água;
- GPD-NI-002: Estratégia Corporativa de Redução e Controle das Perdas de Água na Distribuição.

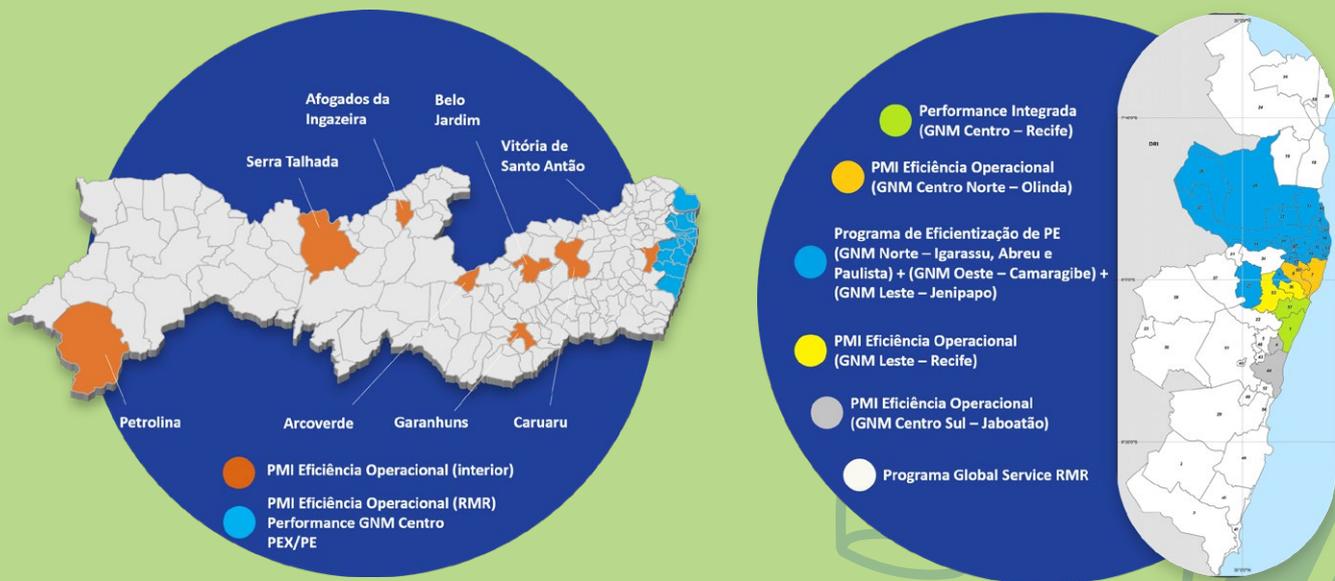
Esses normativos se aplicam a todas as Unidades Funcionais e de Negócios da COMPESA, principalmente aquelas responsáveis pelos processos de produção/distribuição de água e comercialização dos serviços. Pela característica transversal do tema, a integração dos setores em todos os níveis (estratégico, tático e operacional) é fundamental para o atingimento das metas estabelecidas no Planejamento Estratégico da empresa.

A Política instituída, GPD-POL-001, tem por finalidade estabelecer princípios, fundamentos e diretrizes, norteadores do Planejamento Operacional da COMPESA. Está pautada no Desenvolvimento Sustentável e da Sustentabilidade, na adesão ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 6 – ODS 6 – estabelecido pelo Pacto Global da ONU em setembro de 2015, na excelência da gestão (MEG – Modelo de Excelência da Gestão), na busca pela eficiência da produção, na confiabilidade e veracidade de dados e informações, no foco à solução de problemas de perdas/NRW de água e de faturamento e nas boas práticas dos processos de execução de estratégia.

As Diretrizes Gerais e Metodologia de Apuração do Indicador de Perdas de Água, GPD-NI-001, buscam estabelecer um nivelamento técnico acerca da pauta de perdas de água e dar transparência a todo o processo de aquisição de dados e apuração do indicador corporativo de perdas de água, o Indicador de Perdas de Água por Ligação, IPL.

Já a Estratégia Corporativa de Redução e Controle das Perdas de Água na Distribuição, GPD-NI-002, é a materialização – de maneira inédita na empresa – do programa corporativo de combate às perdas reais e aparentes nos sistemas de abastecimento de água operados pela COMPESA, contemplando a definição de metas, projetos, prioridades e recursos necessários para atendimento ao planejamento estratégico da Companhia.

Ademais, no ano de 2022 foi dada continuidade a uma série de ações de Combate às Perdas de Água na Distribuição, tanto na Região Metropolitana do Recife como no Interior do Estado, bem como novas ações começaram a ser desenvolvidas no âmbito do Programa de Eficientização e Expansão do Saneamento de Pernambuco (PEX-PE). As imagens abaixo apresentam uma visão geográfica da abrangência dessas ações:



TETO 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
474,56 l/lig/ dia	469,85 l/lig/ dia	101,00%	●

## 2.5 Indicador de Dias de Abastecimento

A crise hídrica é um dos principais desafios enfrentados por Pernambuco nos últimos anos. Com a escassez de chuvas e a necessidade de investimentos em infraestrutura hídrica, várias regiões do estado têm sofrido com a falta de água. Em muitos casos, a população é obrigada a recorrer a medidas emergenciais, como o racionamento e o uso de caminhões-pipa para garantir o abastecimento. Além disso, a crise hídrica também tem impactado a economia do estado, especialmente nas áreas ligadas à agricultura e à pecuária, que dependem diretamente da disponibilidade de água.

Na tentativa de enfrentar essa crise, as autoridades têm buscado implementar medidas para garantir o uso sustentável da água, como a construção de barragens e sistemas de irrigação mais eficientes. No entanto, ainda há muito a ser feito para garantir o acesso à água potável para toda a população, especialmente nas regiões mais afetadas pela baixa disponibilidade hídrica.

O indicador de dias de abastecimento foi idealizado para atender ao marco regulatório do saneamento e proporcionar à população um serviço de excelência ao trazer água de forma contínua e de qualidade.

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
16,63 dias de abastecimento	15,48 dias de abastecimento	93,08%	●

No intuito de melhorar o resultado alcançado, o Programa Rodízio Zero surgiu com o propósito de atender um dos grandes desafios da Compesa no tocante ao abastecimento de água no Estado, já que Pernambuco possui a menor disponibilidade hídrica per capita do Brasil. Segundo levantamento da Secretaria de Recursos Hídricos e Saneamento, o Estado possui uma média de 1.270 m<sup>3</sup> hab/ano, enquanto o Brasil possui média de 35.000 m<sup>3</sup> hab/ano.

O novo Marco Legal do Saneamento Básico tem como principais metas 99% de atendimento de água e 90% para atendimento de esgoto que devem ser alcançados até 2033, além do índice máximo de 25% em perdas, eliminação da intermitência e garantia da qualidade na água distribuída.

Diante da escassez do recurso natural e em atendimento à missão da Companhia, foi implantado um programa com o objetivo de ampliar o abastecimento de água em todo o Estado de Pernambuco, eliminando o sistema de rodízio de abastecimento de água até 2033.

A estratégia definida pela Compesa teve como premissa básica o atingimento as exigências da universalização dos serviços de água e esgoto, buscando adequação à Lei Federal nº 14.026/2020. Com esse objetivo, a Compesa apresentou Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica (EVTE), com os índices mínimos de referência, a comprovação da capacidade econômico-financeira da Companhia e o plano de captação de recursos - aprovados pela ARPE no primeiro semestre de 2022. Além disso, se antecipando às demandas que estão por vir, a Compesa estruturou um programa com a visão dos investimentos em abastecimento de água a serem realizados nos próximos 12 anos, objetivando prioritariamente a eliminação da intermitência de abastecimento e o cumprimento das demais metas do novo marco regulatório.

Foram estabelecidos critérios para a priorização dos investimentos obedecendo alguns pontos: indicação da fase dos investimentos previstos no Decreto 10.710 de 31 de maio de 2021; regularidade dos contratos entre Compesa e municípios; maior potencial de retirada da população em situação de racionamento; e equilíbrio entre a oferta e a demanda de água.

A combinação de ações estruturadoras e o aperfeiçoamento da operação já se traduz em resultados: em 2022 a Compesa elevou a média de dias de abastecimento de água de 13,44 dias no mês de abril (início da apuração do indicador IDA) para 16,73 dias em dezembro, perfazendo uma média mensal de 15,48 dias de abastecimento (incremento de 24,4%), aumentando a população sem racionamento em 700 mil pessoas, aproximadamente.

## 2.6 Índice de Suficiência de Caixa (Competência)

Em 2022, a Companhia trabalhou ainda com os reflexos residuais da pandemia da Covid-19, no entanto com diversas ações de negociação junto ao cliente com campanhas de descontos e parcelamentos de débitos bem como a entrega de novos sistemas de água e obras de esgotamento sanitário, tais fatores resultaram no crescimento da arrecadação em torno de 10% em comparação ao exercício de 2021.

No entanto, apesar deste resultado expressivo, o crescimento aproximado de 10% da arrecadação foi inferior ao aumento das despesas operacionais, que cresceram em torno de 21% em relação ano anterior. O aumento dos principais insumos como material de tratamento e energia elétrica contribuíram para o aumento significativo do custo da captação e o do tratamento da água.

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
100,07%	92,39%	92,33%	●

Adicionalmente, a Companhia realizou em 2022 uma nova captação de recurso no montante de R\$ 250 milhões, acarretando o aumento das despesas financeiras no período. Vale ressaltar que os custos das captações aumentaram de forma significativa em decorrência do aumento da taxa Selic, que fechou o ano de 2022 em 13,65%. Desta forma, as novas captações somando ao aumento das taxas de juros, resultaram no aumento do serviço da dívida da Companhia em torno de 19% em relação a 2021.

Portanto, apesar de a Companhia obter um aumento na sua arrecadação, o aumento das despesas operacionais e do serviço da dívida foram os principais fatores para o não atingimento do resultado em 100%.

## 2.7 Margem EBITDA

O ano de 2022 foi bastante desafiador para a Companhia, devido ao aumento expressivo dos insumos, além do reflexo residual oriundo da pandemia da Covid-19. Diante desta realidade, a Compesa apresentou uma margem EBITDA de 11,57% ante os 21,33% registrado em 2021.

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
20,50%	11,57%	56,44%	●

Apesar dos desafios, a Companhia obteve um aumento nas receitas de abastecimento de água e esgoto em 9,4%, totalizando R\$ 2,086 bilhões de faturamento líquido. Em contrapartida, houve um aumento dos custos e das despesas operacionais em aproximadamente 21% em relação a 2021, destacando os gastos com produtos químicos, energia elétrica, serviços de terceiros e pessoal.

Desta forma, a Companhia auferiu um lucro líquido de R\$ 69,6 milhões, inferior em 177,3 milhões se comparado ao lucro líquido em 2021, que totalizou 246,9 milhões. Dentre os principais fatores que contribuíram para este resultado, destacam-se a não ocorrência do reajuste tarifário no ano de 2022 e o aumento expressivo dos principais insumos. Em destaque o aumento do custo de produto químico em 91,5% e energia elétrica 9,1% em comparação ao ano anterior.

## 2.8 Arrecadação

No ano de 2022, a arrecadação da Compesa atingiu a marca de R\$ 1,939 bilhão, apresentando evolução de 10,2% em relação ao ano anterior, uma das maiores taxas de crescimento na história da Companhia. Isso se deu mesmo diante de um cenário econômico adverso onde, segundo a SERASA, cerca de 44,3% da população pernambucana está inadimplente, frente aos 40,1% observados em 2021.

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
R\$ 2,126 bi	R\$ 1,939 bi	91,20%	●

O crescimento da arrecadação nos últimos anos é ratificado pela intensificação das ferramentas de cobranças, além de novas estratégias para negociação e quitação de débitos, consequentemente o aumento do faturamento através de ações de hidrometração e combate às anormalidades, destacando-se também a recuperação de clientes cortados ou inativos, através dos contratos de performance iniciados em 2021. Nesse aspecto, o ano foi marcado pela continuidade, melhoria e fortalecimento das ferramentas de cobrança tradicionais e do Programa de Recuperação de Clientes, que trouxe R\$ 38 milhões de arrecadação incremental e recuperou mais de 80 mil clientes no ano.

Este ano também foi marcado por resultados históricos no contrato de cobrança de corte, que apresentou uma efetividade superior a 80% e a recuperação de cerca de R\$ 72 milhões. No contrato de telecobrança, foram recuperados R\$ 59 milhões e 787 mil negociações realizadas para alcance desse resultado. Ao analisar as cobranças realizadas por meio do registro de débitos no Serasa, foram recuperados aproximadamente R\$ 135 milhões.

O estímulo ao uso de meios digitais de pagamento ampliou a adesão dos clientes. Em 2022, R\$ 92 milhões foram arrecadados através do PIX, representando 4,7% da arrecadação total. Já os pagamentos através de cartão de crédito e débito somaram R\$ 17 milhões, mais do que o dobro em relação ao ano anterior. Além dos recursos digitais, os mutirões comerciais geraram incremento de R\$ 5,1 milhões na arrecadação.

Em 2022, aconteceu mais uma edição da Campanha "Quita Fácil", que contribui nas negociações de débitos dos clientes. Com mais de 37 mil negociações, a iniciativa totalizou R\$ 9 milhões arrecadados e mais de R\$ 5 milhões em parcelamentos.

Em relação ao pagamento dos grandes clientes, houve intensificação da cobrança aos clientes inadimplentes, por meio de ações de cobrança, bem como negociações de débitos dos grandes clientes privados. Através dessa ação, a equipe negociou um montante de R\$ 4,5 milhões ao longo de 2022, sendo R\$ 1 milhão desse total recuperado de forma imediata com os pagamentos dos valores de entrada. Destaca-se também o êxito alcançado nas negociações com 29 prefeituras, que resultou em um incremento na arrecadação da ordem de R\$ 5,9 milhões em 2022.

## 2.9 Índice de Reclamações dos Clientes

Enquanto empresa pública e prestadora de serviços prioritários para o bem-estar, saúde e qualidade de vida da sociedade pernambucana, o respeito aos clientes e às comunidades é essencial e também deve contribuir para fortalecer a relação e interação com os clientes.

TETO 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
10,8 a cada mil ligações	15,2 a cada 1.000 ligações	71,05%	●

Ao longo de 2022, a Compesa recebeu aproximadamente 406 mil reclamações, sendo 24% deste total, ou seja, cerca de 97 mil, relacionadas à falta de água, que em todos os meses do ano ocupou o primeiro lugar dos motivos que levaram os clientes a procurar a empresa. Na busca por diminuir a quantidade das reclamações e satisfazer o cliente, foram desenvolvidos programas visando ampliar a disponibilidade de água para a população e também reduzir o tempo de rodízio.

O Programa Água na Comunidade é um exemplo desse esforço, pois ele é destinado à execução de obras de pequeno porte, a partir de estudos e projetos direcionados às áreas de vulnerabilidade social, permitindo a melhoria no abastecimento de água, aumento na cobertura e redução de perdas.

Em 2022, foram realizadas mais de 100 intervenções de melhorias, com destaque para obras que tiraram comunidades do rodízio de abastecimento, com a implantação de redes que permitiram o aumento de produção e também, com os novos poços perfurados.

Outro programa que também exemplifica esse empenho é o Programa Aquífero, voltado à reativação e implantação de poços artesianos na região metropolitana, com o objetivo de incrementar a produção e melhorar o abastecimento de água em diversas comunidades que sofrem com altos regimes, proporcionando nessas áreas um incremento de água na ordem de 500 l/s, beneficiando uma população aproximada de 344 mil habitantes com foco no abastecimento de água diário e redução de rodízio. As ações propostas contribuem para o acesso à água de qualidade através da implantação dos poços artesianos, que são considerados um dos sistemas de captação de água que mais preserva o meio ambiente, além de ser uma solução de rápida execução e uma boa alternativa para minimizar os problemas relacionados à crise hídrica na região.

Ainda nesse cenário, associado à estratégia de melhoria operacional, foi implantado o programa Rodízio Zero, que surgiu a partir do desafio enfrentado pela Compesa no tocante ao abastecimento de água e tem como objetivo eliminar o rodízio de água até 2033, ampliando o abastecimento em todo o Estado. Desde que foi lançado, o programa apresentou resultados notáveis, apresentando cerca de 700 mil pessoas retiradas do rodízio.

O Índice de Reclamações dos Clientes fechou o ano de 2022 com um total de 13,5 reclamações a cada 1.000 ligações ativas de água e esgoto, resultando em um KPI de 75%. A média do percentual de resolutividade encerrou o ciclo com 77%, com destaque para os meses de março e novembro, com 87% e 80% de resolutividade.

As reclamações são recebidas através dos vários canais de atendimento ao cliente: Agência Móvel, Balcão, Internet, Mobile e Telefone. Porém, os dois mais utilizados ao longo do ano foram Balcão com 221.259 atendimentos e Telefone com 115.047.

Para atender à população, a Compesa disponibiliza aos clientes 162 pontos de atendimento espalhadas pelo Estado. Outro canal bastante utilizado é o 0800, que está acessível a todos os pernambucanos, inclusive para ligações oriundas de celular e funciona de forma ininterrupta, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

É importante destacar que a Companhia continua buscando desenvolver os canais digitais, com a inserção de novos serviços para os clientes com acesso fácil, seguro, intuitivo, além de permitir que o relacionamento se torne mais ágil e interativo, ampliando assim a oferta de canais e serviços para que o cliente possa acessar de forma remota e prática.

## 2.10 Investimentos

Apesar de não ser um indicador estratégico, os resultados dos investimentos realizados são monitorados também no nível estratégico e por isso estão sendo apresentados neste documento.

Em 2022, a Compesa conseguiu alcançar a melhor performance em relação à meta planejada desde 2018, KPI de 76% em uma meta de R\$ 1,3 bilhão, investindo R\$ 1,02 bilhão na execução das obras de melhorias, implantação e ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em todo o estado.

META 2022	RESULTADO 2022	KPI	FAROL
R\$ 1,3 bilhão	R\$ 1,02 bilhão	76%	●

Legenda: ● KPI ≥ 90% ● 70% ≤ KPI < 90% ● KPI < 70%

Este resultado é decorrente do foco em ampliar os investimentos em saneamento, a fim de acelerar o crescimento de Pernambuco, ainda em recuperação dos efeitos causados pela pandemia da COVID-19.

A frustração da meta prevista teve como principal fator o impacto na economia, como na elevação contínua no valor das matérias-primas, impactando no prazo das licitações e contratações e a escassez de itens importados.

Do valor investido em 2022, R\$ 527 milhões foram utilizados para a melhoria e expansão dos serviços de água, R\$ 470 milhões em esgotamento sanitário, incluindo a execução do Programa Cidade Saneada e R\$ 3 milhões em ações institucionais (socioambiental, inovação, tecnologia, comercial). Ao todo, em 2022, foram entregues à população pernambucana mais de 70 obras entre abastecimento de água e esgotamento sanitário e estão em execução mais de 150 obras nas diversas regiões do estado.

Como parte da estratégia de investimentos para abastecimento de água, destacam-se empreendimentos como: Sistema Adutor Arataca II e Melhorias no Sistema Botafogo, Grandes Anéis do Recife, Programa Aquífero, Implantação do SAA Jaboatão Centro e do SAA de Curados e Manassu, SAA Morros do Ibura - Sistema 2 e 3, Ampliação e Eficientização dos Sistemas de Abastecimento de Água de Abreu e Lima, Araçoiaba, Cabo de Santo Agostinho, Camaragibe, Igarassu, Jaboatão-Área 1, Jordão, Morros dos Curados-Distrito 1A e 1B, Morros do Jenipapo, Olinda e Paulista. No interior, os empreendimentos em destaque são: Adutora do Agreste, Adutora de Serro Azul, Ampliação do Sistema Adutor de Amaraji para Gravatá, Ampliação da ETA Voluntários da Pátria, Ampliação da Capacidade de Tratamento de Água de Serra Talhada, Novo Sistema Adutor de Verdejante, Adutora do Alto Capibaribe, Implantação do Sistema da Barragem do Chapéu para reforço do Sistema Adutor do Oeste, Ampliação do Sistema Lopes II para reforço do Sistema Adutor do Oeste, Ampliação e readequação do SAA de Jataúba e Captação e adução para o SAA Serrita através do Reservatório Negreiros, além das obras do Projeto de Integração do rio São Francisco para atendimento às comunidades rurais.

Em relação ao esgotamento sanitário, alguns dos principais investimentos em andamento na área do esgotamento sanitário na Região Metropolitana pelo Parceiro Privado são: SES Araçoiaba, SES Cabo de Santo Agostinho - 1ª Etapa Útil (Cohab/Charnequinha/Santo Inácio), SES Prazeres - 2ª Etapa Útil (SES Barra de Jangada/Cajueiro Seco) e pelo Parceiro Público a obra de Ampliação do SES de Paulista e do SES Boa Viagem. No interior de Pernambuco, destacam-se como principais investimentos a Implantação do SES Escada-1ª Etapa, Construção das Novas Estações Elevatórias de Esgoto e Recuperação das ETEs de Izacolândia e Lagoa Grande, a Construção da Estação Elevatória de Esgoto 12 (EEE-12) do SES Tamandaré, a Complementação da 2ª Etapa do SES Venturosa (Bacia 01, 02, 04 e 05) e o SES Sanharó, contribuindo com a melhoria da infraestrutura do saneamento e a sustentabilidade socioambiental.





## Considerações Finais

Embora alguns avanços importantes tenham sido alcançados no combate à pandemia, os reflexos da Covid-19 continuam sendo pauta nas políticas públicas no país, tendo a retomada do crescimento econômico como uma prioridade, com o desafio de promover o equilíbrio e o crescimento econômico, melhorar as condições de vida da população e reduzir as desigualdades sociais, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela ONU e ao marco regulatório do saneamento.

Com a necessidade de universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o tema do saneamento está em pauta, obrigando as empresas de saneamento a tomar medidas imediatas para ampliar o serviço para a população.

O setor de saneamento enfrenta um dos maiores desafios relacionados às mudanças climáticas e ao alto custo dos investimentos necessários para universalizar os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, para atendimento ao Marco do Saneamento. Faltando 10 anos para cumprir essas metas, a Compesa está buscando alternativas para alcançá-las e contribuir para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar da população pernambucana.

Os resultados do ano anterior evidenciam a evolução na melhoria da prestação de serviços: a Compesa aumentou em 2% o atendimento de água e em 8% o atendimento de esgoto, beneficiando cerca de 7,8 milhões de pessoas com abastecimento de água e 2,2 milhões de pessoas com coleta e tratamento de esgoto. Tais resultados demonstram que a Companhia está trilhando um caminho sólido rumo à universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme as metas estabelecidas. O investimento de R\$1,02 bilhão em 2022, 15% superior ao ano anterior, demonstra a constante preocupação em aprimorar a gestão e os processos relacionados à execução das obras, desde a captação de recursos até a entrega dos empreendimentos.

A Compesa tem um papel importante rumo à universalização e apesar de um cenário econômico ainda desafiador, estabeleceu metas ousadas de investimentos e arrecadação para os próximos anos, a fim de estimular soluções mais sustentáveis e favoráveis para o negócio, corroborado por um plano robusto para enfrentar os desafios do marco regulatório e ampliar sua capacidade executora.

Nesse sentido, a Compesa adota um modelo de gestão por resultados e monitoramento de investimentos coerente com as necessidades e exigências do mercado, com foco na melhoria contínua dos processos e na prestação de um serviço de excelência. O planejamento e estratégias legitimam a aderência ao Marco Regulatório do Saneamento e a eficiência no cumprimento das metas, garantindo seu posicionamento estratégico e o equilíbrio entre as expectativas da companhia e da sociedade.





GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Raquel Teixeira Lyra Lucena

SECRETÁRIO DE RECURSOS HÍDRICOS E SANEAMENTO

Jose Almir Cirilo

DIRETORIA-EXECUTIVA

DIRETOR PRESIDENTE - DPR

Romildo Bezerra Porto

Diretor de Gestão Corporativa - DGC

Luis Roberto Wanderley de Siqueira

Diretor de Mercado e Parcerias - DMP

Ricardo Barretto Vasconcelos

Diretor de Eficiência e Atenção ao Cliente - DEC

Flávio Coutinho Cavalcanti

Diretor de Empreendimentos e Sustentabilidade - DES

Guilherme Duarte Freire

Diretora Regional Metropolitana - DRM

Nyadja Menezes Rodrigues Ramos

Diretor Regional Agreste e Matas - DRA

Daniel Genuino Bezerra

Diretor Regional Sertão - DRS

Igor de Oliveira Galindo



## CANAIS DE ATENDIMENTO

Loja Virtual - [www.compesa.com.br](http://www.compesa.com.br)

Assistente Virtual WhatsApp - 81 99488.2336

App Compesa Mobile

Disponível para Android e iOS

Lojas de Atendimento

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

Ouvidoria

0800.081.0195 - Atendimento Comercial



Secretaria  
de Recursos Hídricos e  
Saneamento



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA



/compesa



@compesa



compesa\_oficial



/compesaoficial