

ATA DA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA (61ª) REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO DA COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO – CASAN.

DADOS DA REUNIÃO	
Data:	15 de outubro de 2020
Horário:	Das 9h às 12h30
Local:	Reunião realizada por videoconferência devido às restrições impostas pela COVID-19.
PRESENCAS	
Carlos Rocha Velloso	Membro do Comitê – Coordenador
Cristiane Scholz Faisca Cardoso	Membro do Comitê
Eduardo Person Pardini	Membro do Comitê
JUSTIFICATIVA DE AUSÊNCIA	
-	
ORDEM DO DIA	
1	Apresentação da Diretoria da Presidência - DP
2	Apresentação da Ouvidoria
3	Apresentação da Assessoria de Planejamento
4	Apresentação da Procuradoria Geral
5	Apresentação da Assessoria de Relações com o Poder Concedente
TEMA DE PAUTA	
1	Apresentação da Diretoria da Presidente: A Presidente, Roberta Maas dos Anjos, relatou o panorama interno da Companhia quando a Gestão atual iniciou, pontuando que a maioria dos funcionários ligados ao Gabinete e dos Diretores e todos os Superintendentes são funcionários de carreira da empresa. Destacou que a prioridade da Gestão é a profissionalização da atuação da empresa, com visão técnica, e que vem firmando convênios com instituições de ensino de forma a trazer inovação para os processos. Que a gestão tem como

	<p>um dos grandes objetivos regularizar a prestação de serviço: melhorando o índice de perdas, aumentando a cobertura de água e esgoto. No que diz respeito ao relacionamento com o poder concedente (municípios), as conversas têm viés estritamente técnico, no sentido de cumprir as metas dos Planos de Governo do Estado de Santa Catarina. Explicou como se dá o processo de assinatura do Contrato de Programa com os municípios, realizado no intuito de cumprir o Plano Municipal de Saneamento Básico, que estão em sua grande maioria em fase de revisão, alinhando metas tangíveis e possíveis de investimento. Como novos desafios estão a preparação para interações com as novas gestões municipais, que se estabelecerão em janeiro de 2021, bem como, juntamente com as Secretarias de Estado, definir as regiões que irão ser alvo dos próximos investimentos (política macro do Estado), e continuar buscando o entendimento e concordância dos municípios em compartilhar/autorizar a cobrança de esgoto.</p>
2	<p>Apresentação da Ouvidoria: O Ouvidor Raphael Santos Coelho apresentou a área, indicando que a Ouvidoria da CASAN é considerada uma Ouvidoria Setorial da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina, e listou os principais canais de acesso dos clientes para o encaminhamento de demandas: Fala.br (sistema.ouvidorias.gov.br), Central de atendimento (0800), Chat On-line (site CASAN), Perguntas Frequentes (site CASAN), Fale Conosco Via E-mail (site CASAN), Agências CASAN (presencialmente); Ouvidoria CASAN presencialmente ou pelo telefone; bem como as diversas plataformas recebem demandas e encaminham para a Ouvidoria da CASAN: Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina; Agências reguladoras (ARESC, ARIS, AGIR e CISAM-SUL) e o site do Governo Federal consumidor.gov.br. Informou que o prazo legal de resposta da ouvidoria é de 30 dias (internamente é utilizado o prazo de 20 dias), e que a maioria das demandas recebidas vêm incorretamente para a ouvidoria, pois dizem respeito a demandas que são sanadas pelo serviço “Fale Conosco”, como dúvidas, comunicação de falta de água e vazamentos, etc. Ressaltou que o papel da Ouvidoria não é apenas o de encaminhar respostas, mas também o de realizar um trabalho junto a unidade gestora para propor as alterações necessárias de forma a ajustar procedimentos evitando demandas similares. Os membros do Comitê solicitaram o envio de relatório da ouvidoria, bem como um relatório contendo quais demandas resultaram no encaminhamento à Comissão de Sindicância da Companhia e os resultados ao final do processo. Da mesma forma, solicitaram que a resolução das demandas encaminhadas via e-mail pelo canal do CAE e que forem redirecionados para a Ouvidoria, seja informada ao CAE quando de sua finalização.</p>
3	<p>Apresentação da Assessoria de Relações com o Poder Concedente: O Gerente de Relações com o Poder Concedente, Carlos Coutinho apresentou as principais atribuições da área, que atua junto aos municípios para elaboração e pactuação do Contrato de Programa, auxiliando muitos municípios a seguirem o rito legal necessário (elaboração/revisão dos Planos Municipais de Saneamento Básico, realização de Audiências Públicas etc.), além de atuar no atendimento e elaboração de respostas para as demandas das Agências Reguladoras. A Assessoria também é responsável em conduzir os estudos de viabilidade técnica e financeira para o estabelecimento dos convênios e contratos de programa e juntamente com a área de informática da companhia, desenvolveu uma ferramenta, disponibilizada no ambiente DOMO (ambiente interno de</p>

	aplicações de informática da Companhia) para o acompanhamento das metas de cada contrato de programa (concluída, iniciada, fora do prazo, etc).
4	Apresentação da Assessoria de Planejamento: O Assessor de Planejamento, Filipe Alcioni, apresentou a composição da Assessoria e suas atribuições. Os membros do Comitê solicitaram que seja disponibilizado o Relatório Trimestral de Acompanhamento da Estratégia de Longo Prazo – indicadores e metas.
5	Apresentação da Procuradoria Geral da Casan: O Procurador Geral da CASAN apresentou a área indicando que todos os ocupantes de cargo na procuradoria (geral e chefe), pertencem ao quadro de funcionários da Companhia e todos os advogados são concursados da CASAN. Apresentou o número de processos ativos, classificando por temática e local onde está o processo.
LAVRATURA	
Nada mais havendo a tratar, o Coordenador do Comitê deu por encerrada a reunião, da qual eu, Rachel Beatriz Fidelis, lavrei a presente ata que após ser lida e aprovada vai assinada por mim e pelos membros do Comitê.	
ASSINATURAS	
<p style="text-align: center;">CARLOS ROCHA VELLOSO Coordenador</p> <p style="text-align: center;">CRISTIANE SCHOLZ FAISCA CARDOSO Membro</p> <p style="text-align: center;">EDUARDO PERSON PARDINI Membro</p> <p style="text-align: center;">RACHEL BEATRIZ FIDELIS Secretária</p>	