

# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE **2020**



## Glossário

- 3** Mensagem da Administração e da Diretoria Executiva da Companhia
- 4** Sobre o Relatório
- 5** A CASAN
- 14** A Força Interna da CASAN
- 20** A Força Externa da CASAN
- 22** Ouvidoria e Canal de denúncias
- 23** Ética e Integridade e Medidas Anticorrupção
- 29** Enfrentamento à COVID 19
- 30** Marco do Saneamento
- 32** Investimentos
- 36** Compromisso com o Meio Ambiente
- 53** Desempenho Econômico-Financeiro
- 59** Sumário de Conteúdo

# Mensagem da Administração e da Diretoria Executiva da Companhia

102-14, 102-15

Gigantescos desafios marcaram o ano de 2020 para a CASAN: a pandemia do novo coronavírus e a mais prolongada estiagem em toda a história da empresa. Enfrentando as duas ocorrências com ações e investimentos, em meio à implantação de uma nova cultura de consumo de água no Estado estimulada pela nova Estrutura Tarifária que privilegia o uso consciente, a Companhia chegou ao final do ano contabilizando uma série de feitos que a tornam mais resiliente e preparada para ingressar na nova fase do saneamento do país, na qual se descortina um mercado competitivo que deverá ainda passar por uma adaptação frente ao modelo de regionalização adotado no estado de Santa Catarina.

Em 15 dias, posteriores à confirmação da chegada do vírus ao país, a Companhia informatizou todos os seus atendimentos, ampliando a comunicação remota para 100% dos serviços e simplificando todos os processos realizados via site. As equipes de campo mantiveram sem pausa os serviços essenciais de manutenção e, eventualmente, de ampliação de rede.

Alinhadas ao Governo do Estado, uma série de outras ações foram adotadas para favorecer o público em meio ao combate à Covid-19, como a suspensão dos cortes por

inadimplência e a isenção de pagamentos dos beneficiários da Tarifa Social.

Em paralelo ao vírus que assombrou o mundo, Santa Catarina enfrentou uma estiagem iniciada em junho de 2019, e que se prolongou até novembro de 2020. Municípios como Chapecó, Lauro Müller, São Joaquim, São Miguel do Oeste e dezenas de outros tiveram que adotar racionamento ou manobras operacionais, gerando um desconforto que só não foi maior graças à prontidão das equipes e aos investimentos de urgência.

Planos de Ações Emergenciais de Estiagem incluíram dragagens nas captações, transposição de rios, implantação de novas adutoras, perfuração de poços e instalações de grandes bombas, como as do Sistema Integrado da Grande Florianópolis, que retiraram o protagonismo do Rio Pilões para transferi-lo para a captação do Rio Cubatão, um manancial menos suscetível à estiagem.

Para preservar a Lagoa do Peri, patrimônio ambiental do Estado, a Companhia reduziu em 50% a captação de água no manancial, valendo-se de sistemas alternativos com poços, boosters (motobombas), novas redes e intensivas campanhas para mostrar a importân-

cia do uso consciente de água.

A seca e a Covid-19 não impediram que a CASAN continuasse executando seu planejamento para os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Novos sistemas foram entregues, avançamos etapas de sistemas com obras em andamento e grandes obras, que irão beneficiar mais de 500 mil habitantes, foram iniciadas em decorrência da priorização do Planejamento Hídrico anunciada pelo Estado que fará investimentos na ordem de R\$ 1,7 bilhão para a rubrica.

Novos convênios e parcerias marcaram os avanços na área de inovação, modernização, capacitação e governança. Dentre os destaques do Ano, o acionamento da Estação de Tratamento de Água de São Bonifácio por meio de um celular. O que era uma antiga unidade, foi totalmente revitalizada e transformada em uma ETA de Ciclo Completo (com floculador, decantador, filtros e tanque de contato), automatizada e monitorada de forma on-line, triplicando a quantidade e aumentando a qualidade da água que é distribuída no município da Grande Florianópolis.

Em Angelina, onde a unidade de tratamento de água

também foi entregue sob o signo da inovação, a primeira unidade em um sistema público com o processo de ultra-filtração por membranas, que garante a remoção de partículas microscópicas da água bruta, sem a necessidade do uso de produtos químicos.

Fundamentais para o monitoramento da água e dos efluentes tratados, laboratórios da empresa receberam em 2020 importantes selos de qualificação.

Infelizmente não avançamos como pretendido no número de novos Contratos de Programa, pois a votação no Congresso e os vetos presidenciais ao Marco Legal do Saneamento deixaram o tema indefinido e em suspense, mas a Companhia segue com contratos firmados que, até o momento, asseguram 70% da sua arrecadação pelos próximos anos.

Tão ou mais importante quanto os aportes financeiros são os resultados colhidos pela Companhia ao longo do ano, são as melhorias oriundas de todas as regiões, como a ampliação do Consórcio Iberê de preservação de matas nativas no Oeste ou os números finais do Trato pelo Capivari com resultados que renderam outros filhos ambientais, como o Trato por Laguna, e o Trato pela Lagoa da Conceição, projetos que vão render frutos em 2021, ano em que a CASAN celebra seu primeiro Cinquentenário.

Seguimos unidos no exercício da nossa função social interligados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas buscado a utilização racional dos recursos naturais e preservar a natureza, para nossa geração e para as gerações futuras.

## Sobre o Relatório

**102-49, 102-50, 102-51, 102-52**

Seja muito bem vindo ao Relatório de Sustentabilidade da CASAN 2020 onde a Companhia apresenta os resultados e realizações alcançadas, bem como as práticas adotadas no decorrer de 2020. Este Relatório integra informações financeiras e socioambientais da Companhia e foi inspirado nas normas da Global Reporting Initiative (GRI).

## Materialidade

**102-47, 103-1**

O processo de materialidade adotado em 2019 envolveu a análise de documentos da empresa, incluindo os registros da Ouvidoria, além da consulta a estudos setoriais e a realização de benchmarking de pares. Essa pesquisa resultou em um conjunto de temas materiais que, adicionados ao Planejamento Estratégico da Companhia e aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), nortearam este documento. Os principais temas que direcionam esse relatório são segurança hídrica, perdas de água na distribuição e qualidade no atendimento.

**O próximo ciclo de materialidade está programado para ocorrer no final do segundo semestre de 2021.**

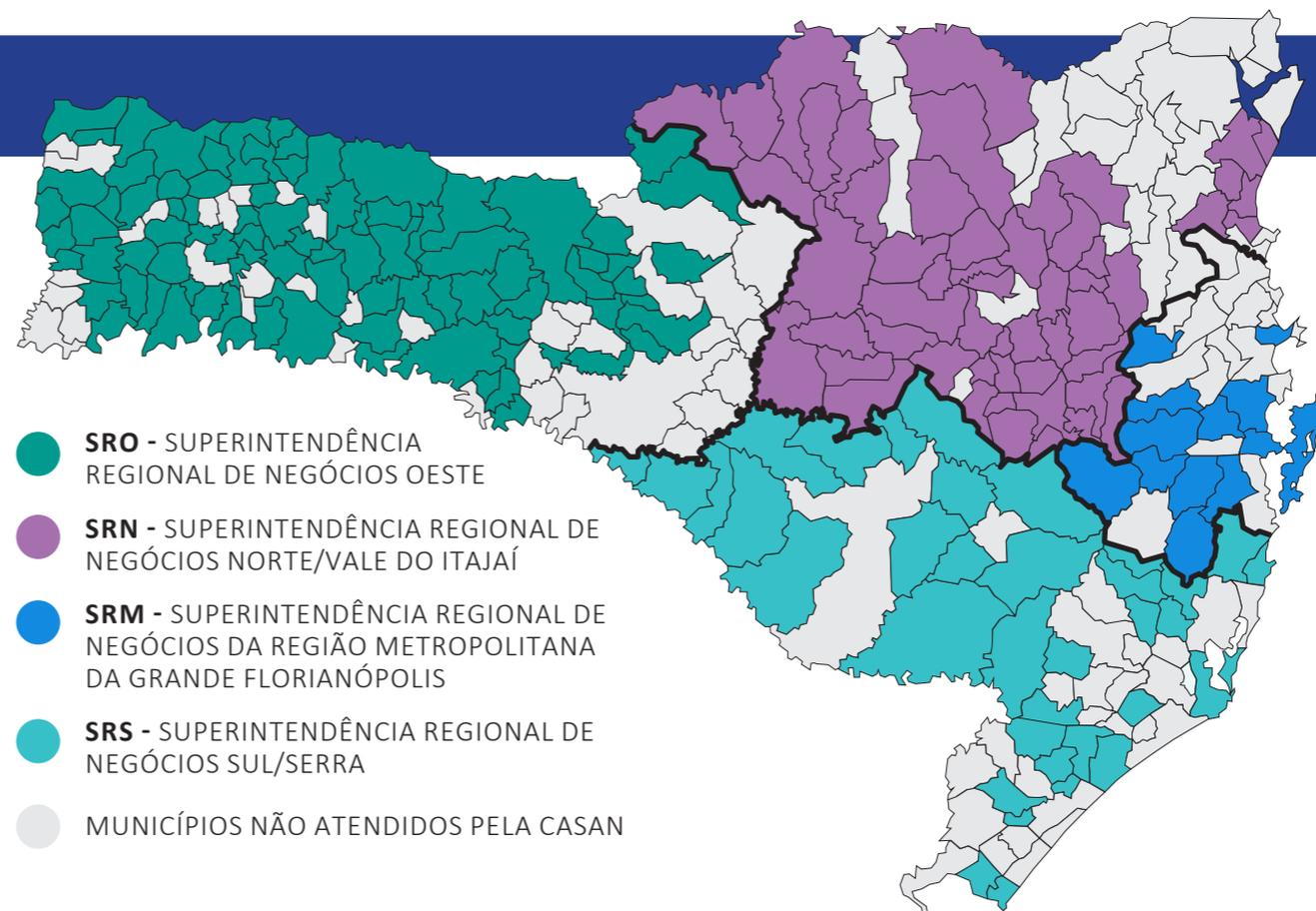
***Desejamos a você uma boa leitura!***

# A CASAN

## 102-1 a 102-07

A Companhia Catarinense de Águas e Saneamento (CASAN), CNPJ: 82.508.433/0001-17, com sede na Rua Emílio Blum, 83, Florianópolis, SC, CEP: 88.020-010, atua no setor de saneamento básico como concessionária na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com abrangência regional no Estado de Santa Catarina.

Sociedade Anônima de economia mista e de capital aberto, a CASAN é controlada pelo Governo do Estado de Santa Catarina e regulamentada pela Lei Federal número 6.404/1976, pela Lei Federal número 13.303/2016, pela Lei Estadual número 741/2019 e pelas normas do seu Estatuto Social.



**195**

municípios atendidos com abastecimento de água

**4**

municípios operados com sistemas próprios que adquirem água em atacado da companhia

**25**

municípios atendidos com esgotamento sanitário

**2,7 milhões**

de habitantes atendidos nas mais de 1.179.197 economias de água e 284.875 economias de esgoto.

**14.767,46 km**

km de redes de água que produziram 259.188,74 m<sup>3</sup> de água tratada em 321 Estações de tratamento de água

**1.838,55 km**

de redes de esgoto que coletaram e trataram 37.373,88 m<sup>3</sup> de esgoto em 37 Estações de Tratamento de Esgoto.

**97,64%**

é o índice de atendimento urbano de água

**26,85%**

é o índice de atendimento urbano de esgoto

# Missão, Visão, Valores e Fundamentos

102-16

**A missão da CASAN está apoiada em 4 (quatro) bases fundamentais, inter-relacionadas e complementares:**

## **Desenvolvimento Econômico e Social**

Participar ativamente no desenvolvimento econômico e social dos municípios conveniados;

## **Preservação Ambiental**

Desenvolver ações de forma sustentável através da educação ambiental, recuperação e preservação do meio ambiente;

## **Saúde Pública**

Participar de forma pró-ativa com ações focadas na saúde ambiental e qualidade de vida da população atendida por seus serviços;

## **Função Social**

Cumprir seu dever para com a sociedade e pelo empreendimento público que ela representa, executando seus serviços com respeito e valorização.



## **MISSÃO**

Fornecer água tratada, coletar e tratar esgotos sanitários, promovendo saúde, conforto, qualidade de vida e desenvolvimento sustentável.



## **VISÃO**

Ser reconhecida como empresa de excelência na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente e em saúde pública.



## **VALORES**

Sustentabilidade, Integridade e Ética, Profissionalismo e Competência, Transparência, Impessoalidade e Inovação.

# Governança Corporativa

102-24; 102-19

O modelo de Governança Corporativa da CASAN está sujeito a diversos regulamentos. A Lei das Sociedades Anônimas (nº 6.404/1976) e, mais recentemente, a Lei das Estatais (nº 13.303/2016) e a Lei do Saneamento (nº 11.445/2007) fazem parte do arcabouço legal ao qual a Companhia está sujeita para desenvolvimento de suas atividades além das normas das autoridades que regulam o mercado de capitais e diretrizes das Agências Reguladoras que regulamentam sua área de atuação.

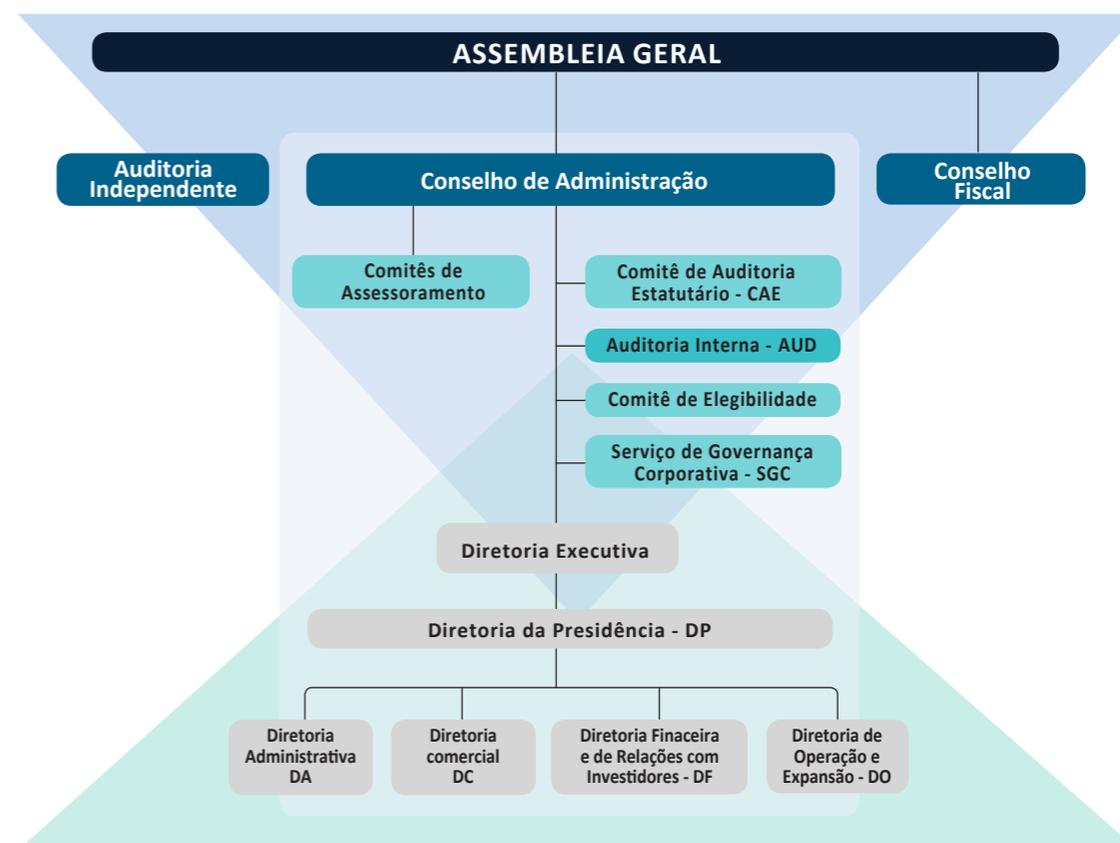
A administração da CASAN é exercida pela:

- Assembleia Geral, com funções deliberativas;
- Conselho de Administração, com funções deliberativas;
- Diretoria Executiva, com funções representativas e executivas;
- Conselho Fiscal, com função fiscalizatória.

## Estrutura de Governança

102-18

A estrutura de governança corporativa da CASAN é atualmente representada pelo organograma:



Posição em 30 de setembro de 2021

## Conselho de Administração

**102-22, 102-23, 102-25, 102-28**

O Conselho de Administração é composto por nove membros, sendo um presidente, um conselheiro independente, um representante dos acionistas minoritários, e um representante dos advogados.

As reuniões do Conselho de Administração são realizadas com a presença da maioria dos seus membros e as deliberações serão tomadas por maioria de votos dos presentes, cabendo ao Presidente, em caso de empate, o voto adicional de qualidade.

Conflitos de interesse devem ser manifestados, constar em ata e ausentar-se das decisões conforme o estabelecido no Regimento do Conselho que disciplina o funcionamento do mesmo. A Avaliação dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva é anual.

No ano de 2020 foram realizadas 16 (dezesesseis) Reuniões do Conselho de Administração, 01 (uma) Assembleia Ordinária e 01 (uma) Assembleia Extraordinária. Em virtude da pandemia causada pelo COVID-19 as Reuniões do Conselho de Administração foram realizadas virtualmente.

### MEMBROS

Posição em 15 de Outubro de 2021

**Décio Augusto Bacedo de Vargas** (Presidente)

**Daniella Godinho Abreu**

**Eduardo Firmino Guedes**

**Eduardo José de Souza** (Representante dos Minoritários)

**Haneron Victor Marcos** (Representante dos Empregados)

**Messias de Souza**

**Roberta Maas dos Anjos**

**Sabrina Weiss Raupp**

**Silvia Santos** (Membro Independente)



**As Atas das Reuniões estão disponibilizados no site da Companhia:**

<https://ri.casan.com.br/governanca-corporativa/atas-das-reunioes/reunioes-do-conselho-de-administracao/>

## Diretoria Executiva

102-20, 102-21

A Diretoria Executiva da CASAN é composta por 5 membros: 1 (um) Diretor Presidente, 1 (um) Diretor Administrativo, 1 (um) Diretor de Operação e Expansão, 1 (um) Diretor Financeiro e de Relações com os Investidores e 1 (um) Diretor Comercial, todos eleitos para um mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reeleitos por no máximo 3 (três) vezes consecutivas e destituídos a qualquer tempo. A Diretora-Presidente da Companhia é também membro integrante do Conselho de Administração.

Órgão executivo de administração e representação, a Diretoria é orientada pela Assembleia Geral e pelo Conselho de Administração, e responsável por assegurar o funcionamento regular da Companhia, reunindo-se ordinariamente uma vez por semana e, extraordinariamente, mediante a convocação da Diretora-Presidente.

### MEMBROS

Posição em 15 de Outubro de 2021

**Roberta Maas dos Anjos** (Diretora-Presidente)

**Evandro André Martins** (Diretor Administrativo)

**Ivan Gabriel Coutinho** (Diretor Comercial e Diretor Financeiro e de Relações com os Investidores)

**Pedro Joel Horstmann** (Diretor de Operação e Expansão)

## Conselho Fiscal

### 102-21

Órgão permanente de fiscalização, de atuação colegiada e individual, o Conselho Fiscal é composto por 5 (cinco) membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não, sendo pelo menos 1 (um) membro indicado pelo ente controlador, com pré-requisitos definidos no Estatuto Social da Companhia.

Eleitos pela Assembleia Geral Ordinária para um mandato de 2 (dois) anos, tem permitidas, no máximo, 2 (duas) reconduções consecutivas. Ordinariamente o Conselho Fiscal se reúne uma vez por trimestre e, extraordinariamente, quando necessário.

### MEMBROS TITULARES

Posição em 15 de Outubro de 2021

**Ricardo De Souza** (Presidente)

**Alexandre Pedercini Issa** (Representante dos Minoritários Ordinaristas)

**Gabriel Arthur Loeff**

**Letícia Pedercini Issa** (Representante dos Minoritários Preferencialistas)

**Matheus Hoffmann Machado**



As atas das Reuniões do Conselho Fiscal estão disponibilizadas no site da Companhia:

<https://ri.casan.com.br/governanca-corporativa/atas-das-reunioes/reunioes-do-conselho-fiscal/>

## Comitês de Assessoramento

### 102-22

A Companhia instituiu cinco comitês de assessoramento para apoiar e subsidiar as decisões do Conselho de Administração. Os comitês possuem regimento próprio e são compostos por no mínimo dois Conselheiros de Administração.

Em reuniões regulares com assuntos específicos, os comitês analisam previamente e detalhadamente as questões que serão tratadas pelo Conselho de Administração emitindo parecer ou recomendação sobre o assunto. Os comitês são divididos por tema conforme descrito a seguir:

- Comitê Jurídico e Regulatório;
- Comitê Financeiro;
- Comitê de Governança, Risco e Conformidade;
- Comitê de Recursos Humanos;
- Comitê de Eficiência, Sustentabilidade e Inovação.

### EM 2020 SE REUNIRAM CONFORME APRESENTADO NO QUADRO ABAIXO:

Comitê	Número de Reuniões em 2020
Jurídico e Regulatório	5
Financeiro	20
Governança, Risco e Conformidade	10
Recursos Humanos	6
Eficiência, Sustentabilidade e Inovação	8

Além dos comitês formados pelos membros do Conselho de Administração, a Companhia conta ainda com dois outros comitês de assessoramento:

## Comitê de Auditoria Estatutário – CAE

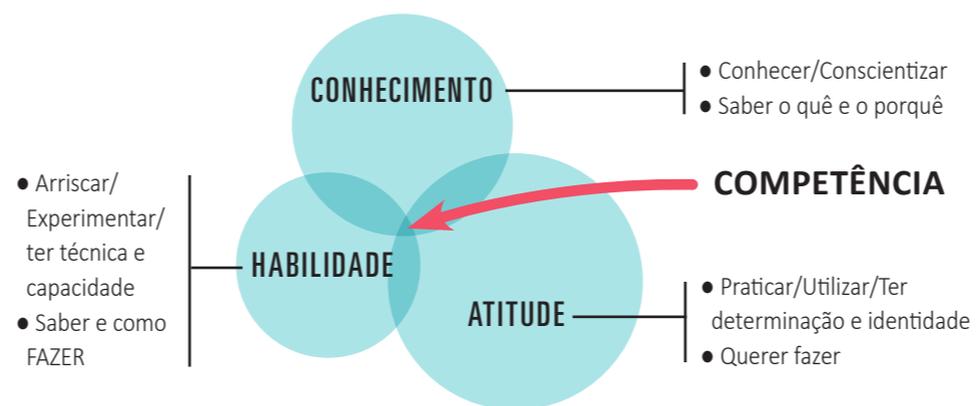
102-22

Composto por 03 (três) membros independentes, auxilia o Conselho na auditoria e fiscalização sobre a qualidade das demonstrações financeiras e efetividade dos sistemas de controle interno e de auditorias interna e independente.

Em 2020 teve seu quadro recomposto através de uma seleção técnica detalhada com critérios de aderência ao perfil do cargo, formação técnica, experiência profissional, noções sobre o setor de saneamento, e, entrevista. O Comitê de Auditoria Estatutário reúne-se no mínimo 2 (duas) vezes por mês.

### METODOLOGIA: GESTÃO POR COMPETÊNCIA

#### TRIPÉ DA COMPETÊNCIA



### MEMBROS DO COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

Carlos Rocha Velloso

Cristiane Scholz Faísca Cardoso

Eduardo Person Pardini



Atas de todas as reuniões estão disponibilizadas no site da Companhia <https://ri.casan.com.br/governanca-corporativa/atas-das-reunioes/reunioes-do-comite-de-auditoria-estatutario/>

## Comitê de Elegibilidade

102-22

Constituído por 03 (três) membros efetivos, nomeados, empossados e destituídos pelo Conselho de Administração, selecionados dentre empregados da Companhia, com reputação ilibada, o comitê de elegibilidade tem caráter permanente e finalidade de auxiliar os acionistas na verificação da conformidade do processo de indicação e de avaliação de membros para o Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal. Reúne-se sempre que necessário e, quando convocado, tem o prazo máximo de 8 (oito) dias úteis para se manifestar.

### MEMBROS DO COMITÊ DE ELEGIBILIDADE

**Allyson Alberto Mazzarin**

**Carlos Alberto Coutinho**

**Mariana Moreira Carmes**



As atas das reuniões estão disponibilizadas no site da Companhia:  
<https://ri.casan.com.br/governanca-corporativa/atas-das-reunioes/reunioes-do-comite-de-elegibilidade/>

## Remuneração da Administração

102-35 a 102-39

A remuneração dos Conselheiros, membros do Comitê de Auditoria e Diretores da CASAN é avaliada anualmente e o valor global a ser despendido com honorários, verbas de representação, encargos sociais, 13º salário, adicional de férias, plano de saúde, vale-alimentação, diárias, deslocamentos referentes ao pagamento de passagens e reembolsos de despesas de combustível para deslocamento dos Conselheiros, na forma do regulamento, e Plano Previdenciário CASANPREV, para o período de um ano é estabelecido na Assembleia Geral Ordinária, sem prejuízo da majoração da remunera-

ção individual dos Administradores e Conselheiros Fiscais, na mesma época, e no limite do percentual que vier, eventualmente, a ser concedido aos empregados da Companhia.

A Diretora-Presidente não recebe remuneração por participar como membro do Conselho de Administração, visto que o Estatuto Social da CASAN veda a acumulação de remunerações ou honorários pela atuação em mais de um órgão estatutário na Companhia, cabendo ao interessado, neste caso, optar pela remuneração de apenas um deles.

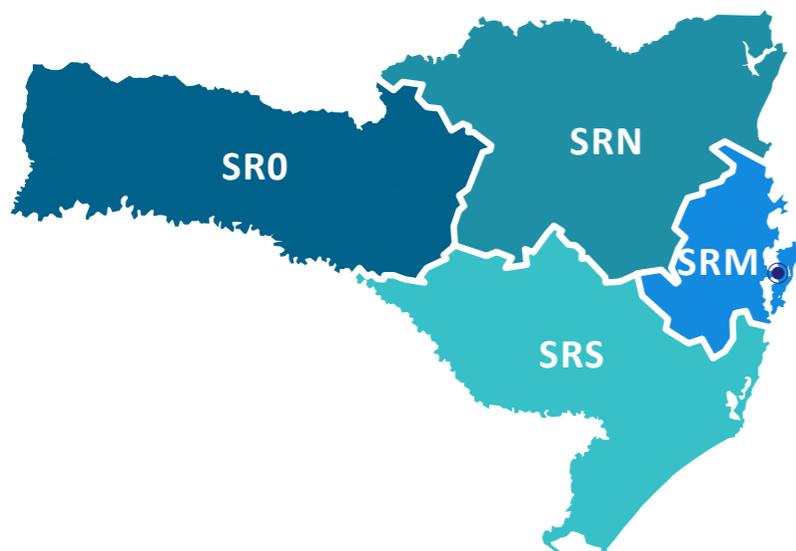
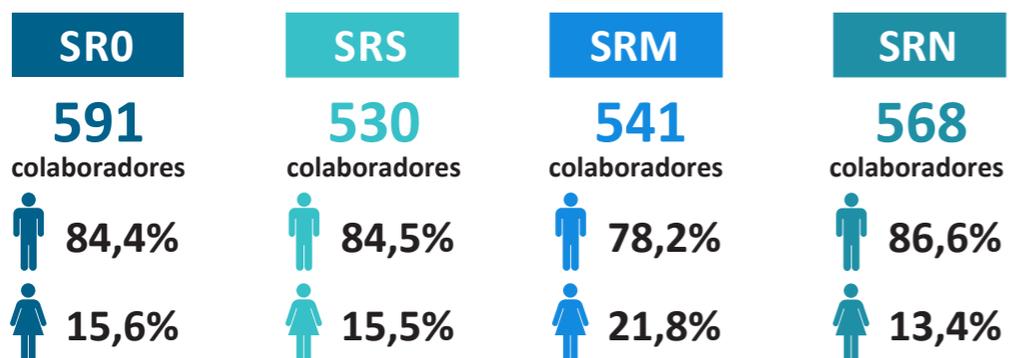


Para mais informações sobre a remuneração mensal dos administradores da Companhia bem como composição da remuneração dos órgãos estatutários, veja “Item 13” do Formulário de Referência da CASAN disponível em:  
<https://ri.casan.com.br/governanca-corporativa/formulario-cadastral-e-de-referencia/>

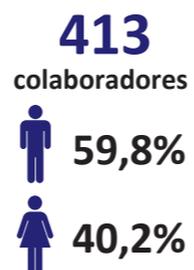
# A Força Interna da CASAN

102-08, 405-2

## COLABORADORES POR REGIÃO GEOGRÁFICA



### MATRIZ



## TOTAL DE COLABORADORES

**2.643**

### GÊNERO



### CHEFIAS POR GÊNERO



### NEGROS

**47 (1,77%)**

### CHEFIAS DE NEGROS

**0,69%**

### ESTAGIÁRIOS

**89**

### PCD

**69**

### TERCEIRIZADOS

**567**

## EMPREGADOS POR CATEGORIA

CATEGORIA	QUANTIDADE	%
Doutorado	2	0,08
Mestrado	83	3,14
Especialização	699	26,45
Superior	794	30,04
Médio (2º grau)	831	31,44
Fundamental (1º grau)	149	5,64
Alfabetizado (1º grau incompleto)	85	3,22
<b>TOTAL</b>	<b>2643</b>	<b>100</b>

## EMPREGADOS POR GRUPO

CATEGORIA	QUANTIDADE	%
Nível Superior	290	10,97
Apoio Técnico	539	20,39
Operacional	1814	68,63
<b>TOTAL</b>	<b>2643</b>	<b>100</b>

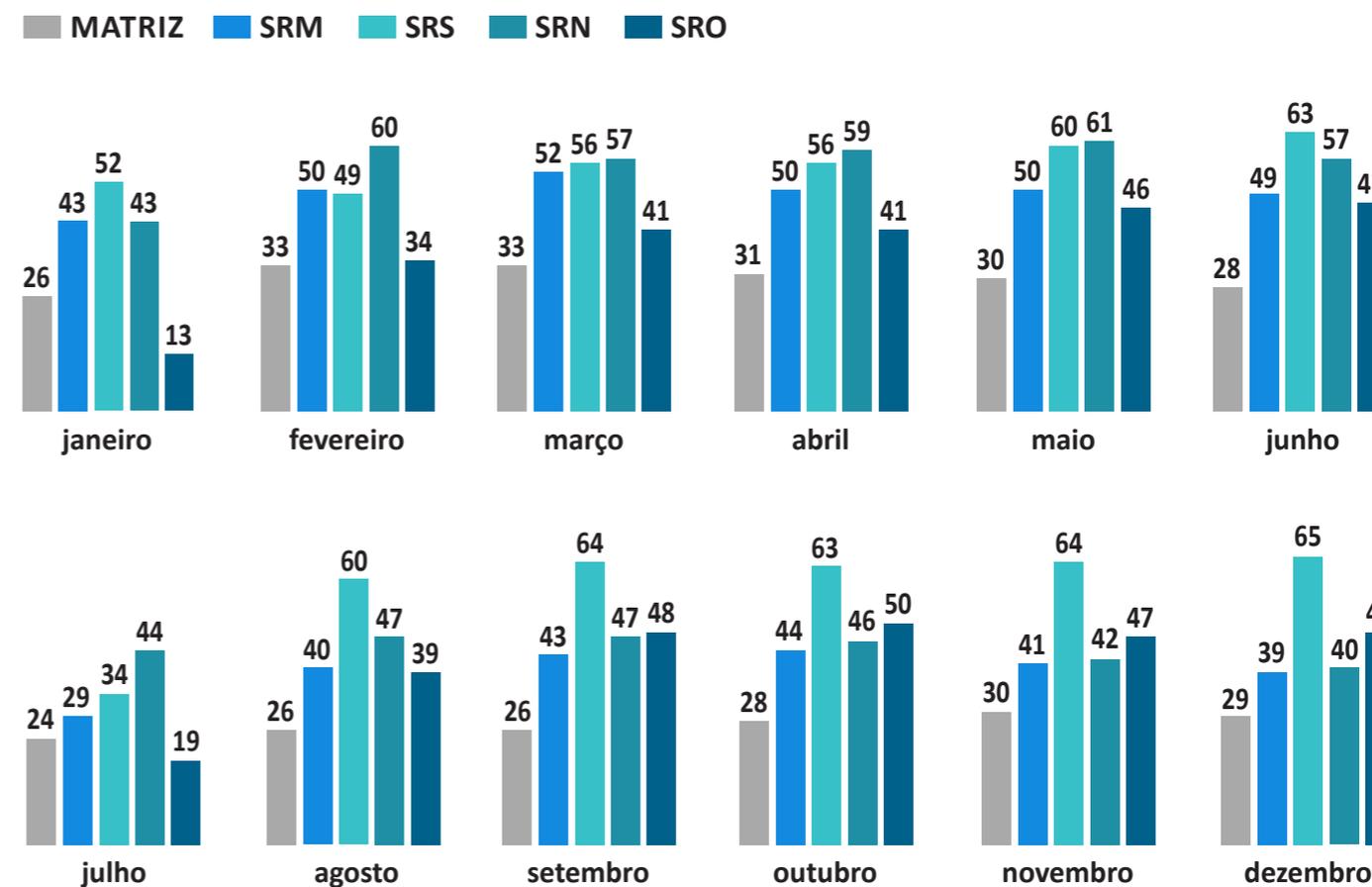
# Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa

102-35, 404-1, 404-2, 404-3

O capital humano da Companhia é a sua principal ferramenta rumo ao sucesso e reter nossos talentos é um grande desafio. Por isso, a CASAN investe para capacitar profissionais a fim de colaborar com o crescimento da organização, ao mesmo tempo em que sintam que estão sendo reconhecidos e se desenvolvendo profissionalmente.

A Companhia possui uma área de Universidade Corporativa – UniCASAN, que tem concentrado esforços no processo de modernização das áreas de treinamento e desenvolvimento, entre cursos oferecidos pela empresa e cursos patrocinados pela Companhia 1.757 colaboradores atingiram ou superaram a carga horária mínima a ser cumprida (30 horas), totalizando média de 40 horas de treinamento por funcionário e 98.323 horas totais de treinamento em 2020, com comprometimento de todo o corpo diretivo, gerencial e funcional para o atendimento das diretrizes empresariais, especialmente no que se refere, também, à melhoria da qualidade dos serviços, através da gestão de pessoas. As capacitações foram oferecidas em sua maioria online utilizando plataformas digitais e algumas presenciais pontuais (Curso de Operador de equipamento pesado; e Curso de Construção, Operação e Manutenção de Redes de distribuição de Água), em razão da situação de pandemia.

## QUANTIDADE MENSAL DO AUXÍLIO EDUCAÇÃO DISTRIBUÍDO POR LOTAÇÃO



Nesse sentido o processo de qualificação das equipes vem sendo reforçado seguindo o direcionamento da atual Diretoria da Companhia, que é formada por técnicos do quadro funcional e tem estimulado a definição de critérios objetivos para a lotação dos funcionários. O objetivo é selecionar novos líderes privilegiando a experiência profissional, formação acadêmica e conhecimentos técnicos.

"A escolha com base em critérios de experiência e capacitação é fundamental para gerir o serviço público", avalia Gilberto Benedet, superintendente da regional sul da companhia. "Estamos trabalhando para qualificar os cargos gerenciais de modo técnico", complementa, procedimento bem recebido pelos funcionários.

No decorrer do ano, foram fornecidos auxílio educação para 247 empregados sendo 170 auxílios para graduação e 77 auxílios para pós-graduação. Além disso a Companhia concedeu 147 prêmios por conclusão de curso técnico e graduação e 163 promoções por titulação.

Foram elaborados e assinados 13 convênios com instituições de Ensino, possibilitando descontos aos empregados. Boa parte desses descontos também é aplicável aos dependentes, sendo um benefício extra aos colaboradores.

Em relação aos estágios, a companhia acredita que a ati-

vidade propicia a vivência cotidiana da profissão que o estudante optou por seguir e é de extrema importância para a formação do estudante, unificando prática e teoria.

Em 2020, a CASAN, seguindo a Lei nº 11.788/2008, contou com uma média de 148 estagiários, sendo o mês de março o maior quantitativo (181), quantitativo que foi reduzido mensalmente- em virtude da pandemia- até atingir o menor quantitativo em dezembro (89). Estudantes do ensino superior representaram 49% deste quantitativo, sendo que os principais cursos foram Engenharia Sanitária e Ambiental (20%), Engenharia Civil (13%), Administração (13%) e Direito (9%).

Dentre as melhorias a serem implantadas destacam-se a necessidade de ampliação da infraestrutura para receber os estagiários, aumento da contratação de estagiários portadores de deficiência e treinamento dos supervisores.

Além de estagiários a Companhia conta com o apoio de Jovens Aprendizes, seguindo as diretrizes da Lei Federal nº 10.097/2000. A Companhia acredita que a inserção e a permanência do aprendiz no mercado de trabalho são fatores decisivos para a formação do jovem e preparação para o futuro profissional, inserindo-o também em um contexto de cidadania e durante 2020 chegou a contar com 108 jovens aprendizes.



# Código de Conduta e Integridade

102-29,102-30, 406-1, 412-2

Baseado no Código de Ética e Conduta existente na Companhia desde o ano 2015, o Código de Conduta e Integridade, disponível no Portal da Transparência da CASAN (<https://transparencia.casan.com.br/gestao/subareainterese/codigo-de-conduta-e-integridade>), apresenta princípios éticos que consolidam os valores organizacionais e destina-se a orientar o comportamento de todos os membros da organização e demais grupos de interesse relacionados à empresa, considerando a legislação pertinente e contribuindo para a resolução de eventuais conflitos de interesses.

Estão sujeitos ao Código de Conduta e Integridade todos os empregados da CASAN, comissionados, servidores públicos à disposição, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços e aqueles que exercem mandato, ainda que transitoriamente, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação, ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo.

A CASAN promove, anualmente, treinamentos sobre o Código de Conduta e Integridade para todos os empregados e administradores, conforme os requerimentos legais da Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatuto jurídico da Empresa Pública e da Sociedade de Economia Mista). Em 2020, 2.137 trabalhadores realizaram o treinamento.

A aplicação efetiva do Código de Conduta e Integridade é parte importante do Programa de Integridade da Companhia que consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, juntamente com a aplicação efetiva dos demais documentos normativos que têm a finalidade de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Companhia e contra a administração pública.

Em 2020 não houve registro de casos de discriminação na Companhia.



O programa também está disponível para consulta no Portal da Transparência da CASAN <https://transparencia.casan.com.br/gestao/subareainterese/programa-de-integridade>

## Segurança e Saúde no trabalho

### 401-1

A SEGUIR APRESENTAMOS O COMPORTAMENTO MÊS A MÊS, NO EXERCÍCIO DE 2020, COM INFORMAÇÕES ATINENTES ÀS CONTRATAÇÕES, TURNOVER, E AO TOTAL DE EMPREGADOS

COMPETÊNCIA	ADMISSÕES	DEMISSÕES	Nº DE EMPREGADOS	ÍNDICE DE ROTATIVIDADE
Janeiro	7	4	2614	0,153110048
Fevereiro	2	4	2612	0,15308075
Março	11	2	2621	0,07643799
Abril	4	5	2620	0,190803282
Maio	1	1	2620	0,038167939
Junho	20	4	2636	0,152207002
Julho	10	1	2645	0,037871615
Agosto	8	1	2652	0,037757221
Setembro	2	4	2650	0,150886458
Outubro	0	1	2649	0,03774297
Novembro	1	4	2646	0,15108593
Dezembro	0	3	2643	0,113442995
<b>2020</b>	<b>66</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>1,294251998</b>

Fórmula aplicada para o cálculo do índice de rotatividade:  $\text{Demitidos} / ((\text{Quantitativo Anterior} + \text{Quantitativo Final do mês}) / 2) * 100$ .

OBS: os dados apresentados incluem também os aposentados por invalidez

ALGUNS RESULTADOS DOS INDICADORES ACOMPANHADOS PELA GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS (GRH)

TAXA MÉDIA DE ABSENTEÍSMO	4,87
QUANTIDADE DE SERVIDORES COM AFASTAMENTOS MÉDICOS AO LONGO DO ANO	1.170
QUANTIDADE DE ACIDENTES DE TRABALHO	65
QUANTIDADE DE SERVIDORES EM ATIVIDADE INSALUBRE	1.533
QUANTIDADE DE SERVIDORES EM ATIVIDADE PERICULOSA	58

Ano de Referência: 2020

## Remuneração, Direitos e Outros Benefícios

102-35 a 102-39, 401-2, 401-3, 404-3

A remuneração dos empregados da CASAN baseia-se no Plano de Cargos e Salários registrado na Superintendência Regional do Trabalho desde 1991, que prevê as formas de movimentação funcional e benefícios, além de disciplinar as atribuições de cada cargo. Os reajustes salariais são definidos através de Acordo Coletivo de Trabalho com data base em maio. O Plano prevê ainda movimentos salariais de progressão vertical e horizontal, como mecanismos de reconhecimento e mérito, baseados em critérios de avaliação de desempenho do empregado, que consideram aspectos relacionados a competências e resultados.

A política de benefícios é concedida e normatizada através do Plano de Cargos e Salários, Acordo Coletivo de Trabalho e Normas específicas e estendida a todos os empregados da Companhia sendo os principais benefícios listados a seguir:

- Abono de férias;
- Abono de Natal;
- Assistência odontológica, por adesão individual estendido a dependentes;
- Auxílio Creche/Babá destinado a colaboradores com filhos com idade entre 0 e 6 anos;
- Auxílio e Licença ao empregado com filho portador de necessidades especiais;
- Auxílio Educação – Auxiliar no pagamento de mensalidade para curso universitário e médio profissionalizante;
- Auxílio Funeral;
- Plano de Previdência Complementar – CASANPREV;
- Complementação de salário Auxílio Doença – destinado a colaboradores afastados pelo INSS por doença ou acidente de trabalho;
- Licença Maternidade estendida por 60 (sessenta) dias mediante solicitação da trabalhadora;
- Licença Paternidade estendida por 15 (quinze) dias mediante solicitação do trabalhador;
- Plano de cargos e salários;
- Plano de saúde, por adesão individual estendido a dependentes;
- Programa de Alimentação ao Trabalhador – Vale Alimentação/Refeição;
- Vale Cultura;
- Vale Transporte.

# A Força Externa da CASAN

102-33,102-34

## CONTRATOS DE PROGRAMA

Diante de todos os desafios, em 2020 não foi possível avançar como se pretendia no que se refere ao número de novos Contratos de Programa, pois os trâmites no Congresso Nacional e os vetos presidenciais ao Marco Legal do Saneamento deixaram o tema indefinido e sob suspense. No entanto, a CASAN finalizou o ano com 49 (quarenta e nove) contratos firmados, que asseguram aproximadamente 70% da arrecadação da Companhia pelos próximos anos.

### NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS RECEBIDAS

Na Empresa	No Procon	Na Justiça
127.613	663	679

### % DE RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS

Na Empresa	No Procon	Na Justiça
93,13%	74,51%	-

A evolução da base de clientes apresentou um crescimento de

**3,21%**

passando de

**880.629**

ligações em 2019 para

**908.711**

ligações em 2020.

## Tarifa Social

413-01, 413-02

Em relação à tarifa social, no ano de 2020 a empresa isentou o pagamento das faturas de março e abril para os beneficiários da Tarifa Social e ampliou o alcance do benefício concedendo a tarifa social a 276 famílias. A Companhia projeta conceder o benefício para mais 700 famílias no ano de 2021.

### TARIFA SOCIAL

A CASAN informa que as faturas de **03 e 04/2020** serão isentas. Caso tenha efetuado o pagamento, o valor será abatido nas próximas faturas.

Dúvidas: 0800 643 0195

## Ampliação dos Canais de Atendimento

413-01, 413-02

O atendimento de clientes à distância foi iniciado em abril de 2020 sendo que os principais serviços que podem ser solicitados dessa forma são: segunda via de fatura, solicitação de ligação nova e religação, mudança de titularidade, vazamento oculto, parcelamento de débito, revisão de fatura, vazamento oculto, restituição de valores, verificação de débitos, quitação anual, certidão negativa, alteração de cadastro, tarifa pública especial, tarifa social, deslocamento de cavalete e ramal, supressão da ligação, conta final/fusão, defesa de infração, ligação temporária, consulta de viabilidade, projeto hidrossanitário e pedido de ampliação de rede.



### ATENDIMENTO PRESENCIAL

Horário padrão podendo sofrer variações entre 8h às 17h de segunda a sexta-feira conforme o posto de atendimento



### TELEFONE 24 HORAS

0800 643 0195



### FALE-CONOSCO

[www.casan.com.br/faleconosco](http://www.casan.com.br/faleconosco)



### OUIDORIA

[www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/](http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/)



### SITE

[www.casan.com.br](http://www.casan.com.br)



### APLICATIVO

CASAN SC



### MÍDIAS SOCIAIS

@CASANSC

## Ouvidoria e Canal de denúncias

102-33

A Ouvidoria da CASAN atua desde 2008 para garantir o direito de todo cidadão a se manifestar e receber resposta, bem como é um canal eficaz para propor ações para estimular a transparência e a eficiência na prestação dos serviços. É papel da Ouvidoria efetuar o registro, os encaminhamentos e a resposta conclusiva, com a decisão final da área competente, de acordo com os princípios e diretrizes da Companhia.

Por meio do Sistema Fala.Br ([www.casan.com.br/ouvidoria](http://www.casan.com.br/ouvidoria)), a Ouvidoria da CASAN tem a tarefa de receber, analisar e dar o encaminhamento a reclamações de serviços não atendidos pelos “Canais de Atendimento”, bem como receber, examinar e dar encaminhamento a denúncias sobre práticas consideradas ilícitas e contrárias aos interesses da Companhia, como suspeitas de fraudes, atos de corrupção, falta de ética, desvios de condutas envolvendo empregados, administradores e terceirizados, podendo ainda receber sugestões e elogios.

Para registrar uma manifestação na Ouvidoria da CASAN, o cidadão dispõe dos seguintes canais – on line: pelo site

[www.casan.com.br/ouvidoria](http://www.casan.com.br/ouvidoria); e presencial: no endereço Rua Emílio Blum, 83, Bairro Centro, Florianópolis/SC, CEP 88020-010.

No tocante a denúncias relacionadas à integridade, após analisados os elementos mínimos de autoria e materialidade, as manifestações são encaminhadas às áreas competentes para instrução processual e, conforme o caso concreto, encaminhado à Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias, para investigação e procedimentos.

A Ouvidoria da CASAN tem por escopo o zelo e o respeito pelo sigilo de suas informações, em conformidade com a legislação pertinente. As ocorrências que possuem o caráter de comunicação ou denúncia são precedidas pela norma constitucional, respeitando-se o sigilo do denunciante ou comunicante e todos os princípios constitucionais. Em atenção ao princípio de proteção à identidade do denunciante, a plataforma utilizada pela Ouvidoria da CASAN (Fala.br) permite ao demandante a escolha pela identificação, pela reserva de identidade ou pelo anoni-

mato. Independentemente da opção, e sempre que solicitado, a Ouvidoria encaminha as manifestações às áreas respectivas, para instrução processual, sem a identificação do demandante. Caso seja indispensável para a apuração dos fatos, os dados serão abertos e o setor apuratório fica responsável por proteger e restringir o acesso à identidade do demandante a terceiros.

No ano de 2020 não houve alterações significativas, nem eventuais expectativas de redução ou aumento na exposição do emissor a tais riscos.

## Ética e Integridade e Medidas Anticorrupção

102-17, 102-25, 205-2, 205-3

O Programa de Integridade, aprovado pelo Conselho de Administração consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e aplicação efetiva do Código de Conduta e Integridade e demais documentos normativos com a finalidade de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Companhia e a administração pública.

Além da responsabilidade individual de cada agente público em agir de acordo com os padrões legais e normativos, sob supervisão e orientação de seus superiores hierárquicos, o Programa de Integridade da Companhia é composto por diversas unidades organizacionais que integram uma camada de defesa contra a ocorrência de fraudes e atos de corrupção, com responsabilidades definidas a cerca de:

- Manutenção e a divulgação do Código de Conduta e Integridade (CCI) e do Programa de Integridade;
- Monitoramento contínuo do Programa de Integridade;
- Ampla divulgação do canal de denúncias;
- Recebimento e tratamento de denúncias internas e externas;
- Investigação de casos concretos relacionados à integridade;
- Aplicação de sanções disciplinares;
- Entrega do CCI às pessoas que devem segui-lo;
- Condução do treinamento anual sobre o CCI e o Programa de Integridade;
- Ações preventivas nos processos mais expostos aos fatores relacionados à integridade;
- Normatização de procedimentos para prevenir fraudes e ilícitos nas contratações públicas;
- Realização de diligências apropriadas aos terceiros; e
- Aferição da adequação do controle interno, da efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

**O Programa de Integridade da Companhia consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva do Código de Conduta e Integridade e demais documentos normativos com a finalidade de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Companhia e contra a administração pública corroborando com a ausência do registro de casos de corrupção na Companhia.**



O Programa de Integridade da Companhia pode ser consultado no Portal da Transparência da CASAN <https://transparencia.casan.com.br/gestao/subareainterese/programa-de-integridade>

# Balanço Social 2020

<b>1. BASE DE CÁLCULO</b>	<b>2020 - Valores em R\$ MIL</b>			<b>2019 - Valores em R\$ MIL</b>		
Receita operacional líquida (ROL)	1.143.679			1.124.024		
Resultado operacional (RO)	277.228			268.721		
Folha de pagamento bruta (FPB)	354.704			354.051		

<b>2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS</b>	<b>2020</b>			<b>2019</b>		
	<b>Valor R\$ MIL</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor R\$ MIL</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>
Alimentação	43.582	12,29%	3,81%	38.912	10,99%	3,46%
Encargos Sociais Compulsórios	69.527	19,60%	6,08%	67.709	19,12%	6,02%
Previdência Privada	3.837	1,08%	0,34%	3.914	1,11%	0,35%
Saúde	15.656	4,41%	1,37%	20.570	5,81%	1,83%
Segurança e Saúde no Trabalho	1.139	0,32%	0,10%	1.410	0,40%	0,13%
Educação	595	0,17%	0,05%	704	0,20%	0,06%
Cultura	1.161	0,33%	0,10%	1.130	0,32%	0,10%
Capacitação e Desenvolvimento Profissional	237	0,07%	0,02%	813	0,23%	0,07%
Creches ou Auxílio-Creche	2.920	0,82%	0,26%	2.890	0,82%	0,26%
Participação nos Lucros ou Resultados	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	8.079	2,28%	0,71%	28.351	8,01%	2,52%
<b>Total dos indicadores sociais internos</b>	<b>146.732</b>	<b>41,37%</b>	<b>12,83%</b>	<b>166.401</b>	<b>47,00%</b>	<b>14,80%</b>

3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	2020			2019		
	Valor R\$ MIL	% sobre RO	% sobre RL	Valor R\$ MIL	% sobre RO	% sobre RL
Educação						
Cultura	270	0,10%	0,02%	305	0,11%	0,03%
Saúde e Saneamento				50	0,01%	0,00%
Esporte	50	0,02%	0,00%	-	-	-
<b>Sub Total</b>	<b>320</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,03%</b>	<b>355</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,03%</b>
Tributos (excluídos os encargos sociais)	194.948	54,96%	17,05%	173.484	49,00%	15,43%
<b>Total dos indicadores sociais externos</b>	<b>195.268</b>	<b>55,08%</b>	<b>17,07%</b>	<b>173.839</b>	<b>49,13%</b>	<b>15,47%</b>

4. INDICADORES DO AMBIENTE E ATUAÇÃO DA COMPANHIA	2020			2019		
	Valor R\$ MIL	% sobre RO	% sobre RL	Valor R\$ MIL	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	374.000	135%	0,3270148	245.071	91%	21,80%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	38,98	0,01%	0,00%	431	0,16%	0,04%
<b>Total dos investimentos</b>	<b>374.039</b>	<b>134,92%</b>	<b>32,70%</b>	<b>245.502</b>	<b>91,36%</b>	<b>21,84%</b>

Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:

não possui metas

não possui metas

5. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2020	2019
	No de Empregados(as) ao Final do Período	2643
No de Admissões Durante o Período	66	111
No de Empregados(as) Terceirizados	567	662
No de Estagiários(as)	89	178
No de Empregados(as) Acima de 45 anos	1048	985
No de Mulheres que Trabalham na Empresa	534	527
% de Cargos de Chefia Ocupados por Mulheres	23,79%	24,20%
No de Negros(as) que Trabalham na Empresa	47	48
% de Cargos de Chefia Ocupados por Negros(as)	0,69%	1,59%
No de Pessoas com Deficiência ou Necessidades Especiais	69	68

## 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2020			Metas 2021		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	16,29 vezes			0		
Número total de acidentes de trabalho	73			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	Direção e Gerências			Direção e Gerências		
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	Direção e Gerências			Direção e Gerências		
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as) a empresa:	Segue normas OIT			Segue normas OIT		
A previdência privada contempla:	Todos os empregados			Todos os empregados		
A participação nos lucros ou resultados contempla:	Não houve			Não houve		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	São considerados			São sugeridos		
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	Não se envolve			Apoiará		
	<b>Na empresa</b>	<b>No Procon</b>	<b>Na Justiça</b>	<b>Na empresa</b>	<b>No Procon</b>	<b>Na Justiça</b>
Número total de reclamações e críticas de consumidores	127.613	663	679	0	0	0
% de reclamações e críticas solucionadas	93,13%	74,51%		94,32%	75,70%	
	<b>2020</b>			<b>2019</b>		
	Governo	224.108		Governo	225.840	
	Colaboradores	285.102		Colaboradores	294.977	
	Acionistas	29.307		Acionistas	31.025	
	Terceiros	116.650		Terceiros	109.897	
	Retido	83.197		Retido	88.661	
Distribuição do Valor Adicionado						

## 7. OUTRAS INFORMAÇÕES

A EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO DE OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO, NÃO TEM ENVOLVIMENTO COM PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇA OU ADOLESCENTE E NÃO ESTÁ ENVOLVIDA EM CORRUPÇÃO NOSSA EMPRESA VALORIZA E RESPEITA A DIVERSIDADE INTERNA E EXTERNAMENTE”

## Gerenciamento de Risco

102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 201-2, 205-1

O gerenciamento de riscos da CASAN observa o modelo de governança das Três Linhas, implícito na Lei Federal 13.303/2016, em que são adotadas regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno que abrangem:

### PRIMEIRA LINHA

Ação de todas as pessoas que atuam na Companhia

### SEGUNDA LINHA

As unidades organizacionais que atuam no gerenciamento de riscos, controles internos, conformidade e integridade

### TERCEIRA LINHA

Auditoria Interna e o Comitê de Auditoria Estatutário

Onde a segunda linha provê conhecimento, incentivo, sistemas, integração e métodos para que a primeira linha gerencie melhor seus riscos e a terceira linha é responsável por aferir a adequação do controle interno, a efetividade dos processos e gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações bem como a supervisão das demonstrações financeiras, entre outros.

A Companhia aplica sua gestão tendo como norte a Política de Gestão de Riscos, o Portfólio de Riscos e o Processo de Gerenciamento de Riscos Corporativos aprovados pelo Conselho de Administração e revisada no mínimo anualmente.



A política de gestão de riscos da companhia está disponível para consulta no portal de RI <https://ri.casan.com.br/governanca-corporativa/codigos-e-politicas-da-companhia/>

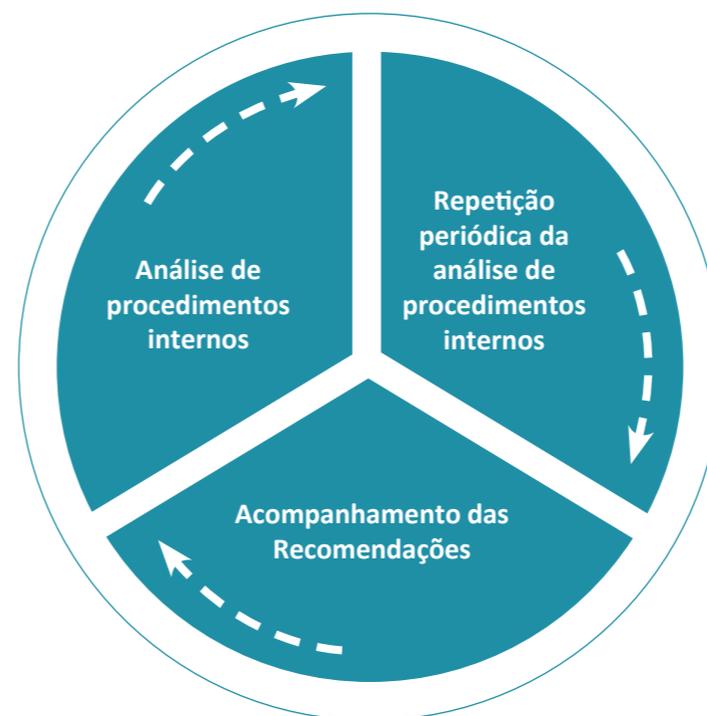
# Auditoria Interna

Em dezembro de 2020, o Conselho de Administração da CASAN aprovou a atualização do Regimento Interno da Auditoria, bem como uma modernização do Manual de Procedimentos da Auditoria Interna. As modificações destes documentos, além de atenderem às disposições preliminares definidas pelo Governo do Estado de Santa Catarina, tiveram como norte as Normas Internacionais para a prática profissional de Auditoria Interna.

O Regimento Interno tem como objetivo estabelecer os princípios básicos que regem a prática de Auditoria Interna da Companhia, regulamentando o Manual de Auditoria como instrumento de orientação dos trabalhos dos auditores internos.

Em relação aos procedimentos de Controle Interno, a Auditoria Interna atua prestando um serviço de avaliação e assessoria objetivas sobre a adequação e eficácia da governança e do gerenciamento de riscos. Isso é feito através da aplicação de processos sistemáticos e disciplinados, visando avaliar que possíveis desconformidades identificadas não se tornem repetitivas.

Esse processo está dividido basicamente em três atividades essenciais:



- 1. Análise de procedimentos internos:** Reportando as desconformidades e apresentando recomendações para minimizar ou eliminar tais procedimentos.
- 2. Repetição periódica da análise de procedimentos internos:** Execução do plano anual de auditoria interna com o objetivo propor medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados.
- 3. Acompanhamento das Recomendações:** Acompanhamento da implementação das providências e/ou do plano de ação proposto ou recomendado pelos órgãos externos de fiscalização, reportando ao Conselho de Administração trimestralmente.

## Enfrentamento à Covid 19

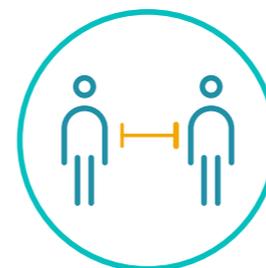
102-29, 102-30, 413-01, 413-02

Em 13 de Março de 2020 a Diretoria Executiva da CASAN editou uma Resolução 049 com as primeiras orientações oficiais aos funcionários da Companhia a respeito do acompanhamento e combate à propagação do Coronavírus. Na Resolução, a Diretoria determinou a criação da Comissão de Crise, Acompanhamento e Combate à Propagação do Coronavírus e estabeleceu os protocolos iniciais em conformidade com o recomendado pelas diretrizes estabelecidas pelo Governo do Estado de Santa Catarina.

Imediatamente a Companhia informatizou seus atendimentos ampliando a comunicação remota para 100% dos serviços e simplificando todos os processos realizados via site. Assim, em 14 de abril de 2020, o atendimento a distância foi iniciado, contabilizando em 2020 aproximadamente 47.000 solicitações considerando os serviços de: segunda via de fatura, verificar débitos, quitação anual,

certidão negativa e comunicados sobre abastecimento de água não foram contabilizadas nesta estatística.

Alinhadas ao Governo do Estado, uma série de outras ações foram adotadas para favorecer funcionários e o público em meio ao combate à COVID-19. As medidas adotadas pela empresa incluíram o prolongamento do trabalho em home office para áreas administrativas e fornecimento de proteção aos empregados, adoção de regime de rodízio das equipes, além da observância das recomendações oficiais de isolamento para casos confirmados, distanciamento, fornecimento de álcool gel, higienização e desinfecção dos locais de trabalho. Medidas ainda mantidas pela Companhia. Além da ampliação do atendimento eletrônico, nossos clientes foram beneficiados com a suspensão dos cortes por inadimplência e a isenção de pagamentos dos beneficiários da Tarifa Social.



## Marco do Saneamento

### 413-01

Em 15 de julho de 2020, foi aprovada a Lei nº 14.026/2020 que alterou o marco do saneamento básico no país ampliando os desafios do ano de 2020. A aprovação do Novo Marco do Saneamento trouxe profundas mudanças no setor e fixou metas para a universalização na prestação dos serviços de abastecimento de água e tratamento de esgoto. De acordo com o Novo Marco, até 31 de dezembro de 2033, deverão ter 99% de cobertura em água potável e 90% em coleta e tratamento de esgoto. Além dessa meta, outros pontos foram abordados pela norma como metas de não intermitência, melhoria dos processos de tratamento, expansão dos serviços, redução de perdas, qualidade dos serviços, eficiência e uso racional de recursos naturais.

Os desafios são grandes, principalmente no que se refere ao aumento da competitividade entre as empresas do setor e adequação dos contratos existentes, porém, representam também, novas oportunidades para a Companhia com avanços na regularidade das regras tarifárias entre outros pontos.

Para analisar e traçar diretrizes nesse novo cenário a CASAN substituiu uma comissão multidisciplinar que atua no acompanhamento e gestão dessas mudanças.



# Estratégia e Visão de futuro

102-26

A estratégia aprovada pelo Conselho de Administração e apresentada pela Companhia é desdobrada em sete objetivos estratégicos inter-relacionados e foi elaborada a partir dos principais elementos da Visão e norteada pelas quatro perspectivas do Balanced Scorecard–BSC com o objetivo de levar a CASAN a ser reconhecida como referência em gestão através dos resultados obtidos com foco na satisfação do cliente.

O acompanhamento e avaliação do alcance dos objetivos estratégicos da Companhia é feito pelo Programa de Gestão Estratégica por Indicadores que representam os resultados globais da CASAN desdobrando-se até o nível de Superintendências e Agências, onde cada unidade de negócio poderá avaliar sua contribuição à estratégia, buscando agir de modo rápido quando identificados desvios em relação às metas estabelecidas que se alinham e se sobrepõem a outros dois programas institucionais:

1. Avaliação de Desempenho Institucional – ADI;
2. Planos de Ações elaborados para o período 2019/2022.

## MAPA ESTRATÉGICO CASAN



GESTÃO ESTRATÉGICA



# Investimentos

## 413-01

Em 2020 a CASAN investiu aproximadamente R\$376 milhões, dos quais a maior parte foi aplicada em esgotamento sanitário (72%). O valor investido no ano supera o aplicado no ano anterior em aproximadamente R\$131 milhões, refletindo a execução do plano de Investimentos da Companhia.

Além das grandes obras de esgotamento foram realizados diversos outros investimentos significativos nos municípios operados, especialmente para a manutenção e melhoria da prestação dos serviços, dos quais se destacam: extensões, melhorias e manutenções de redes, perfuração de novos poços, compra e instalação de equipamentos eletromecânicos como bombas submersíveis, bombas dosadoras, motobombas entre outras.

Dentre as obras a companhia entregou mais seis Sistemas de Esgotamento Sanitário: Balneário Piçarras, Concórdia, Lauro

Müller, as ampliações em Chapecó (bairro Efapi) e São José (Centro Histórico e Ponta de Baixo). Com essas obras o percentual de cobertura urbana de esgoto foi ampliado para 26,59% aproximando a companhia das metas e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Também foi concluída a reformulação da rede do Sistema de Itá. Além disso, foram iniciadas duas das maiores obras de esgoto de Santa Catarina: o Sistema Saco Grande/João Paulo, que vai beneficiar mais de 33 mil habitantes de seis bairros, e a ampliação do Sistema Insular, ambos em Florianópolis que juntos somam quase R\$ 300 milhões de investimentos.

Em paralelo, avançaram para etapas de finalização os sistemas de Araquari (Bairro Itinga), Balneário Barra do Sul, Curitibaanos, Ibirama, Indaial, Ingleses, Ipira-Piratuba, Criciúma (Bairro São Luiz e Próspera) e Rio do Sul (primeira etapa a ser entregue beneficiará moradores do Bairro Santa Galo).



### QUADRO 1 - EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS – 2016 A 2020 - (R\$ 1.000)

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL NO PERÍODO	%
Água	66.453	75.285	33.933	52.471	77.243	305.385	23
Esgoto	158.446	159.887	173.352	192.600	270.525	954.810	71
Outros	15.261	13.259	31.076	0	28.029	87.625	7
<b>Total</b>	<b>240.160</b>	<b>248.431</b>	<b>238.361</b>	<b>245.071</b>	<b>375.797</b>	<b>1.347.820</b>	<b>100</b>

## Nova Estrutura Tarifária

### 413-01

Em março de 2020 a Companhia implantou uma nova estrutura tarifária. Com critérios, conceitos e valores instituídos pelas Agências Reguladoras, o novo modelo privilegia o uso consciente de água, estimulando uma mudança cultural nos municípios atendidos.

A principal mudança é a extinção da tarifa de volume mínimo de 10 metros cúbicos e a implantação de uma Tarifa Fixa de Disponibilidade de Infraestrutura (TFDI) de R\$ 29,49, que será então acrescida dos novos valores por m<sup>3</sup>, referentes ao consumo medido.

Dentre os princípios da nova estrutura destaca-se o estímulo ao uso consciente de água; a manutenção do preço médio da água, e, a adequação dos valores cobrados ao consumo de cada família ou imóvel.

Em julho de 2021 as tarifas de água e esgoto foram reajustadas em 2,55% com base no IPCA acumulado no período entre agosto/2019 e agosto/2020 conforme tabela ao lado. O reajuste foi aprovado pelas agências reguladoras ARESC, ARIS, AGIR e CISAM-SUL que determinam a aplicação tabela tarifária única para todos os municípios onde a CASAN gerencia os serviços, estimulando assim um desenvolvimento igualitário de todas as regiões.

### TABELA TARIFÁRIA CASAN

Intervalo R\$/m <sup>3</sup>	Residencial	Residencial Social	Comercial	Micro Peq. Comércio	Industrial	Pública Órgãos públicos federais, estaduais e municipais	Pública Especial Entidades Filantrópicas
<b>2020</b>							
<b>TFDI* R\$/mês</b>	29,49	5,50	29,49	29,49	29,49	29,49	8,84
<b>R\$/m<sup>3</sup></b>							
<b>1 a 10</b>	1,96	0,37	4,34	3,06	4,34	4,34	1,30
<b>11 a 25</b>	9,11	2,61	12,18				
<b>26 a 50</b>	12,18	12,18		12,18	12,18	12,18	3,65
<b>Acima de 50</b>	15,32	15,32	15,32				
<b>2021</b>							
<b>TFDI* R\$/mês</b>	30,24	5,64	30,24	30,24	30,24	30,24	9,07
<b>R\$/m<sup>3</sup></b>							
<b>1 a 10</b>	2,01	0,38	4,45	3,14	4,45	4,45	1,33
<b>11 a 25</b>	9,34	2,68	12,49				
<b>26 a 50</b>	12,49	12,49		12,49	12,49	12,49	3,74
<b>Acima de 50</b>	15,71	15,71	15,71				

1 metro cúbico (m<sup>3</sup>) = 1 mil litros de água

TFDI-Tarifa Fixa de Disponibilidade de Infraestrutura (multiplicada pelo número de unidades de consumo).

Pública – Órgãos públicos federais, estaduais e municipais

Pública Especial – Entidades assistenciais e sem fins lucrativos

Sendo que as famílias com renda mensal de até dois salários mínimos, têm direito ao desconto de 80% se aderirem à Tarifa Social, cuja tarifa fixa passa de R\$ 5,50 em 2020 para R\$ 5,64 em 2021. Além da TFDI, o usuário paga um valor por quantidade de metro cúbico recebido, conforme demonstrado na mostra a tabela.

## Parcerias

### 413-01

2020 também foi marcado por avanços na área de inovação, modernização, capacitação e governança. Convênios assinados com a Universidade Federal (UFSC) e com o sistema ACAFE estimulam o desenvolvimento regional sustentável ao viabilizar atividades que contribuem para a produção científica e tecnológica, inovação, difusão do conhecimento e capacitação profissional.

A parceria técnica prevê o desenvolvimento de cursos, projetos e eventos de interesse comum, assim como a realização de estágios e o intercâmbio de membros das duas instituições. Protocolo ratificado pelos governadores de Santa Catarina e Paraná abriu caminho inédito para a execução conjunta de ações da CASAN e da Sanepar nos municípios próximos da linha divisória.

A parceria entre a CASAN e a Sanepar contempla ações operacionais, pesquisa, desenvolvimento e inovação e estimula, inclusive, o compartilhamento de instalações das duas empresas com o objetivo de prestar serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto ainda melhores para os moradores que vivem no limite dos dois Estados.



## Análises Certificadas

### 413-01

Fundamentais para o monitoramento da água e dos efluentes tratados, laboratórios da empresa receberam em 2020 selos de qualificação. O Laboratório Regional de Chapecó obteve a “Acreditação na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017”, do Inmetro, que eleva a níveis internacionais as análises de potabilidade da água de consumo e dos mananciais realizadas pela empresa no Oeste do Estado.

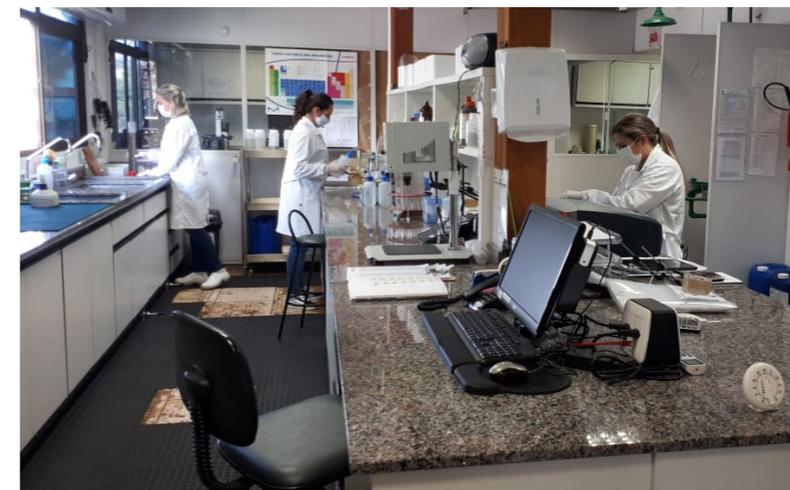
O Laboratório de Efluentes da Superintendência Metropolitana da Grande Florianópolis recebeu a Certidão de Reconhecimento do Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA). O documento comprova que o laboratório segue a NBR ISO/IEC 17.025/2017, norma de padronização das atividades de ensaio e calibração. Que significa que todos os resultados emitidos pelo laboratório são confiáveis e seguem padrões internacionais de garantia da qualidade, firmando o compromisso da CASAN com o atendimento da legislação.

O laboratório é responsável por 1882 análises mensais para acompanhamento da operação de 13 Estações de Tratamento de Esgotos da Região Metropolitana: Canasvieiras, Barra da Lagoa, Lagoa da Conceição, Saco Grande/João Paulo, Parque Tecnológico, Insular, Potecas, Santo Amaro da Imperatriz, Rancho Queimado, José Nitro, Morar Bem, Val Paraíso, Portal do Ribeirão e mais a URA Beira-Mar Norte e também realiza o monitoramento ambiental da qualidade das águas das Baías Norte e Sul, dos rios do Braz, Capivari e Rio Tavares. Além disso, realiza análises que permitem o controle do lençol freático na região das ETEs Potecas, Barra da Lagoa e Lagoa da Conceição.

“

*Além de elevar o padrão de qualidade de nosso trabalho, o documento demonstra a preocupação da CASAN com a segurança da água fornecida e a preservação dos mananciais.*

**Roberta Maas dos Anjos**  
Engenheira  
Diretora-Presidente  
da CASAN



# Compromisso com o Meio Ambiente

413-01

## Estiagem Aguda

201-02

Juntamente ao vírus que assombrou o mundo, Santa Catarina enfrentou uma estiagem iniciada em junho de 2019, e que se prolongou até novembro de 2020. Municípios como Chapecó, Lauro Müller, São Joaquim, São Miguel do Oeste e dezenas de outros tiveram de adotar racionamento ou manobras operacionais, gerando um desconforto, graças à prontidão das equipes e aos investimentos de urgência, não foi maior.

Planos de Ações Emergenciais de Estiagem incluíram dragagens nas captações, transposição de rios, implantação de novas adutoras, perfuração de poços e instalações de grandes bombas, como as do Sistema Integrado da Grande Florianópolis, que retiraram o protagonismo do rio Pilões para transferi-lo para a captação do rio Cubatão, um manancial menos susceptível à estiagem.

Para preservar a Lagoa do Peri, patrimônio ambien-

tal do Estado, a Companhia reduziu em 50% a captação de água no manancial, valendo-se de sistemas alternativos com poços, boosters (motobombas), novas redes e intensivas campanhas para mostrar a importância do uso consciente de água.

Em Lontras dois novos reservatórios triplicaram a capacidade de reserva do município. Um investimento de aproximadamente R\$1 milhão de reais para reservação de mais 1 milhão de litros em benefício de todos os moradores da cidade.

Em Laguna, dois novos reservatórios, cada um com capacidade de 100mil litros (100m<sup>3</sup>) beneficiaram mais de 10 mil moradores dos bairros Cabeçuda, Mato Alto, Vila Juliana e Barranceira.

Outro efeito da estiagem foi a ampliação de sistemas de abastecimento. Famílias que optavam por fontes alternativas, como poços e sangas, que secaram em virtude da falta de chuvas, passaram a ser abastecidas pelo sistema CASAN. Mais de 30 famílias optaram por aderir aos serviços da Companhia.



## Deixe alguns hábitos no passado

201-02

Diante do déficit hídrico cumulado de aproximadamente 470 milímetros, em média, no Estado desde junho de 2019, a CASAN solicitou a colaboração de moradores de todo o Estado para uso econômico da água em todas as estações.

A mensagem antes frequente nos meses de verão, de alta demanda, passou a ser tema de campanha voltada a mudanças culturais.

Com o mote “Deixe alguns hábitos no passado”, trabalhado de forma espontânea em redes sociais digitais, as peças reforçam reflexões sobre a economia de água tratada em atividades do cotidiano.

“Num passado recente era admitido usar o carro sem cinto de segurança, fumar dentro do avião e apelidar colegas de escola ou de trabalho de acordo com suas características físicas”, lembra o engenheiro Guilherme Campos, Gerente de Políticas Operacionais da Companhia.

“Tudo isso hoje é rechaçado pela sociedade, felizmente. Em breve, desperdiçar água será visto assim também: um hábito a deixar no passado”, complementa.



## Inovação

413-01

Um dos destaques do ano CASAN foi o acionamento da Estação de Tratamento de Água de São Bonifácio por meio de um celular. O que era uma antiga unidade foi totalmente revitalizada e transformada em uma ETA de Ciclo Completo (com floculador, decantador, filtros e tanque de contato), triplicando a quantidade e aumentando a qualidade da água que é distribuída no município da Grande Florianópolis. Essa ETA é automatizada e monitorada de forma on-line.

Outra distinção tecnológica se registrou no pequeno município de Angelina, onde a unidade de tratamento de água também foi entregue sob o signo da inovação, sendo a primeira em um sistema público com o processo de ultrafiltração por membranas, que garante a remoção de partículas microscópicas da água bruta, sem a necessidade do uso de produtos químicos.

Destaque para formação de uma Comissão interna com o objetivo de elaborar a Política de Pesquisa, Desenvolvimento & Inovação (P&D+I) da Companhia. A versão final da norma foi aprovada em 2021.

## Programas ambientais

### 413-01

Para evitar ligações sanitárias inadequadas que podem causar entupimento das redes públicas de esgoto e de drenagem com gordura, vazamento de esgoto na rua e contaminação de mar, rios e baías a Prefeitura Municipal de Florianópolis lançou o programa – O Floripa Se Liga, realizado em parceria com a CASAN e executado pela ECHOA Engenharia. O programa busca promover a correta ligação dos imóveis da cidade à rede coletora de esgoto, atendendo bairros específicos por vez.

O programa oferece uma consultoria técnica e gratuita que analisa se o esgoto do imóvel está ligado de forma correta ou não à rede coletora. O agendamento da inspeção fica a cargo do morador ou proprietário.

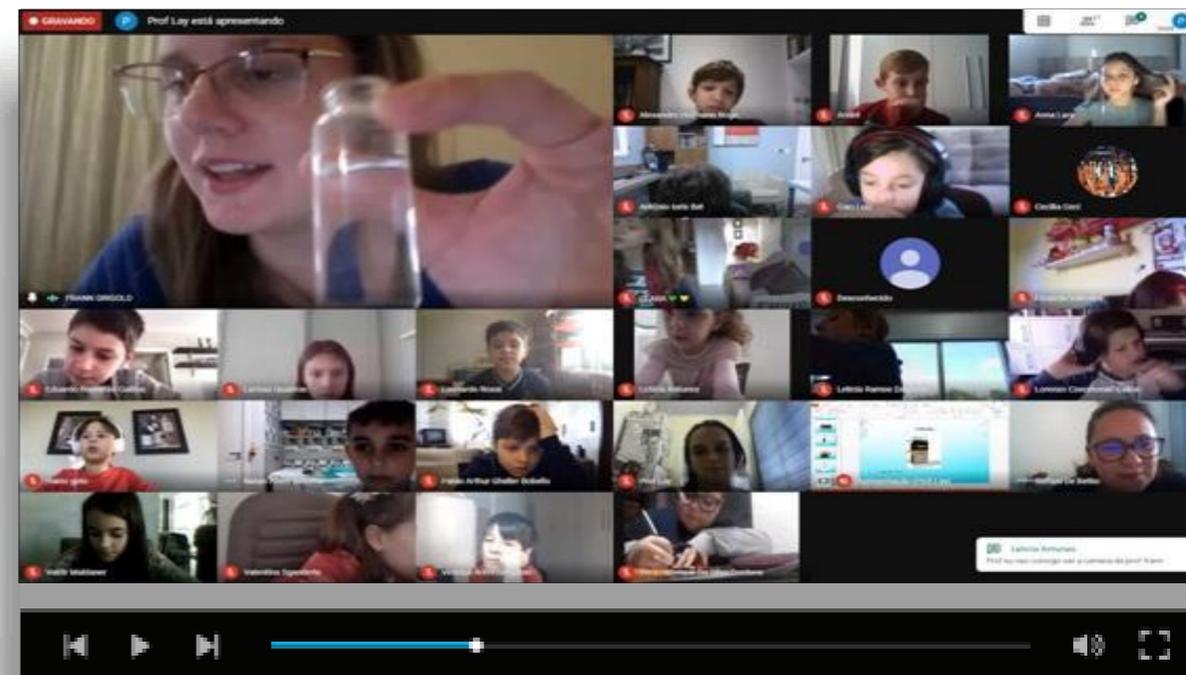
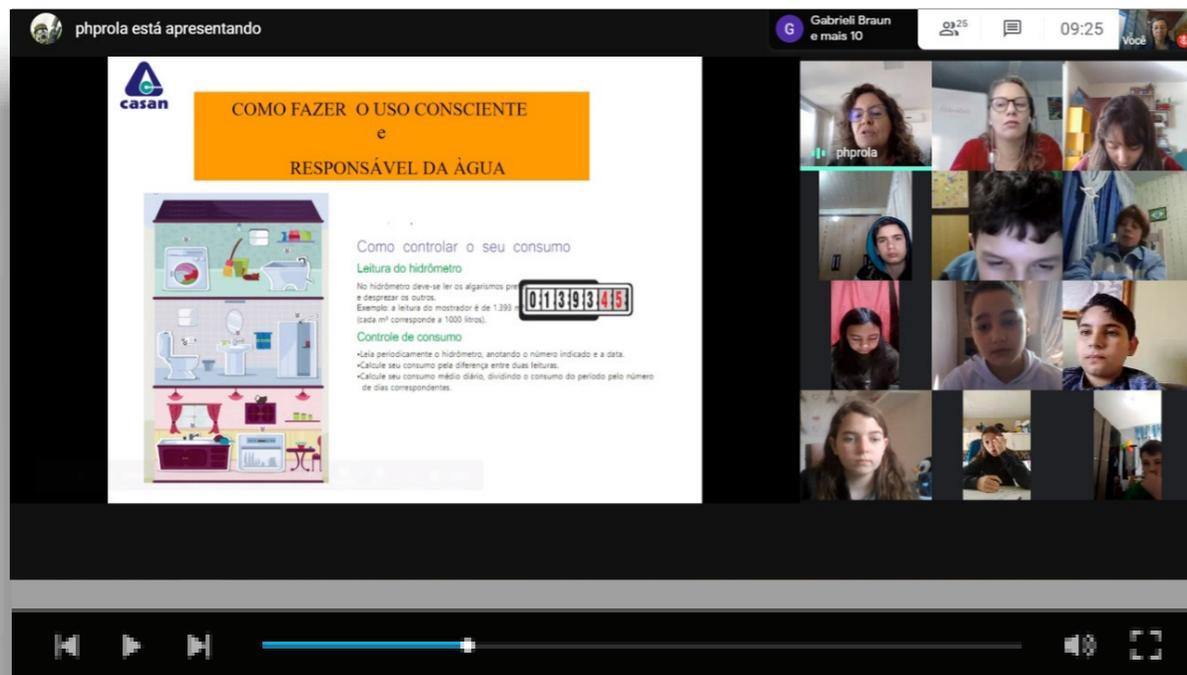
Os testes são realizados com corante em cada ponto hidráulico do imóvel, fazendo um pente-fino das ligações sanitárias. Em caso de irregularidade, o cidadão é orientado pela equipe técnica sobre como fazer as adequações necessárias, recebendo um prazo para regularização – que será comprovada e registrada em nova inspeção.



Além do programa se liga na rede a Companhia realiza a vistoria das regiões que atende com destaque para o trato pelo Capivari ([www.tratopelocapivari.com.br](http://www.tratopelocapivari.com.br)), programa de fiscalização e conscientização ambiental que evitou que 86,3 milhões de litros de esgoto (o equivalente a 17.249 caminhões limpa-fossa) poluissem o principal rio da Praia dos Ingleses, em Florianópolis, uma das principais do Estado.

Os resultados positivos renderam outros filhos ambientais, como o Trato por Laguna, e o Trato pela Lagoa da Conceição, projetos que vão render frutos em 2021, ano em que a CASAN celebra seu primeiro Cinquentenário.

Em paralelo à ampliação da fiscalização, o Trato pelo Saneamento ([trato.casan.com.br](http://trato.casan.com.br)), programa de Educação Ambiental oferecido pela Companhia e aberto a todos os públicos desde o ensino infantil, básico, regular, técnico, universitário, corporativo e para a comunidade em geral manteve seu dialogo com a sociedade ajudando a entender os processos envolvidos em ações de saneamento e criando um vínculo entre educação, meio ambiente, ética e boas práticas sociais, envolvendo a CASAN e seus usuários através do conhecimento.



A CASAN acredita que só o conhecimento é capaz de fazer as pessoas repensarem práticas e mudarem hábitos e ofereceu em Lauro Muller treinamento gratuito à população ensinando como fazer a correta ligação de esgoto à rede da companhia.

Além disso foram agendadas 56 visitas técnicas para realização de atividade de educação ambiental, mas boa parte das visitas foram canceladas devido à pandemia o que trouxe as palestras para formato digital. As ações de palestras por videoconferência foram retomadas no segundo semestre de 2020, onde foram atendidos cerca de 200 alunos.

## Projeto Iberê - Recuperação da Mata Ciliar Mantido com Visitas Individuais e Videoconferências

413-01

Com medidas de segurança para equipes técnicas e produtores rurais o Projeto de Recuperação e Preservação de Matas Ciliares avança na Região Oeste.

O projeto desenvolvido pela Companhia desde 2006 em parceria com o Consórcio Iberê, prefeituras municipais e um conjunto de outras instituições de ensino, pesquisa e extensão adquiriu uma nova forma de trabalho devido à pandemia. Na nova forma de trabalho, as reuniões de sensibilização e mobilização entre técnicos e agricultores foram substituídas por visitas individuais com distanciamento mínimo e o uso de máscaras nos encontros.

Durante as visitas de campo, o coordenador de área do Consórcio Iberê compartilha informações e orientações. O produtor rural recebe a documentação necessária para adesão ao projeto e explicações sobre como fazer o levantamento dos materiais necessários para a construção das cercas que isolam e protegem a vegetação ao longo dos cursos d'água.



Fotos: Projeto Iberê



Nesta nova etapa do projeto, assinada em fevereiro de 2020, a CASAN destinou R\$ 431.650,00 para beneficiar mais 70 famílias de produtores rurais dos municípios de Águas de Chapecó, Caxambu do Sul, Chapecó, Cordilheira Alta, Guatambu, Planalto Alegre e São Carlos.

A meta é proteger outros 50 hectares de áreas de preservação permanente, ao longo de aproximadamente 35 nascentes. Com isso, o trabalho chegará a 323 hectares de margens de cursos d'água em recuperação.

A valorização da agricultura familiar e da Política Nacional de Recursos Hídricos estão entre os objetivos. Com esse repasse de recursos por parte da CASAN, chega a R\$ 1.600.000,00 o investimento na recuperação da mata ciliar na Região Hidrográfica do Oeste, totalizando 493 propriedades rurais já beneficiadas.



Saiba mais em  
[www.ibere.org.br](http://www.ibere.org.br)

## Outras iniciativas da Companhia

413-01

### PROPOSTA PARA MONITORAMENTO DE AGROTÓXICOS EM MANANCIAIS

Grupo de Trabalho coordenado pela Gerência de Fiscalização da Agência Reguladora ARESC, e integrado pela CASAN e Emasa, concessionária de saneamento de Balneário Camboriú, levou ao Ministério Público, em março de 2020, uma proposta de monitoramento da presença de agrotóxicos em mananciais de captação para abastecimento de água.

O Grupo de Trabalho, que envolverá também as Vigilâncias Sanitárias, está se propondo a desenvolver uma radiografia da presença das substâncias agrícolas nos rios. O objetivo é ampliar o controle sobre os mananciais e, assim, estabelecer padrões de remoção por parte das companhias de saneamento durante os processos de tratamento, permitindo ações pontuais e eficazes na segurança da água consumida.

### PARTICIPAÇÃO NO MUTIRÃO DA CIDADANIA

Em março de 2020, profissionais da Companhia permaneceram à disposição da comunidade no 3º Mutirão da Cidadania realizado no Largo da Catedral Metropolitana no Centro de Florianópolis, para prestar informações sobre parcelamento de faturas, mudança de titularidade, atualização cadastral, orientações sobre pedidos de ligação de água e ligação à rede de esgotos, entre outros serviços.

Durante a ação das equipes também foi feita a distribuição de folders sobre ligação de água e ligação de esgoto, esclarecendo dúvidas sobre esses e outros assuntos relacionados ao saneamento.



## Energia

### 103-3, 302-1

O uso da energia elétrica é essencial para as operações da CASAN, tanto nos Sistemas de Abastecimento de Água quanto no Tratamento de Esgoto Sanitário. A Companhia é uma grande consumidora de energia no Estado de Santa Catarina, com consumo médio mensal de aproximadamente 16.700.000 kWh por mês no ano de 2020.

A Companhia mantém sua preocupação com o uso racional de energia elétrica e tem buscando a aquisição de equipamentos eletromecânicos mais eficientes e investindo cada vez mais em automação e telemetria, medidas que, além de economia de energia elétrica, contribuem para a redução de perdas de água.

Entre as medidas de aumento da eficiência energética, a aquisição de 173 novos eletrodomésticos para distribuição nas unidades da companhia. Além disso, em 2020 a CASAN assinou um novo convênio de cooperação com a empresa WEG, referência mundial na fabricação de equipamentos elétricos. Inovação, utilização racional de energia e eficiência energética são focos de novo convênio que também foi aderido pela Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí (AGIR) beneficiando os municípios de Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Botuverá, Doutor Pedrinho, Indaial, Luiz Alves, Rio dos Cedros e Rodeio.



A parceria, assinada em 30 de janeiro de 2020, estabeleceu a realização de diagnóstico dos modelos de recalque e bombeamento dos sistemas de abastecimento e de esgotamento sanitário, com o objetivo de otimizar o parque eletromecânico da Companhia. Até dezembro de 2020 o convênio com a empresa WEG resultou em um projeto de Eficiência Energética que será implantando com recursos próprios da Companhia.

# Água, Efluentes e Resíduos

103-3, 303-2, 303-4, 303-5

## Qualidade da Água

303-2

O fornecimento de água pela CASAN aos seus consumidores envolve a captação, tratamento e distribuição de água de várias fontes para seus clientes, seja em suas residências ou estabelecimentos. Em 2020, a Companhia disponibilizou cerca de 261 milhões de metros cúbicos de água. A Superintendência da Região Metropolitana da Grande Florianópolis constitui o principal mercado da Companhia e representa aproximadamente 32% do volume de água faturada.

Para tratar a água distribuída a Companhia conta com 168 estações de tratamento e 171 unidades de tratamento. A tecnologia empregada no tratamento depende da natureza da fonte de abastecimento e da qualidade da água bruta. A água bruta captada em rios geralmente necessita de tratamento completo como floculação, decantação, filtração e desinfecção; por sua vez, no tratamento de água originária de fontes subterrâneas, as técnicas utilizadas são mais simples, necessitando em geral, apenas desinfecção por produtos à base de cloro.





Em toda a água distribuída pela Companhia é aplicado o flúor, um benefício disponibilizado a população, visando à redução do índice de cárie dentária.

A qualidade da água é monitorada em todas as fases do processo de abastecimento, desde os mananciais, estações de tratamento até a rede de distribuição. Para isso a Companhia mantém dez laboratórios de Controle de Qualidade da Água estrategicamente distribuídos geograficamente no estado de Santa Catarina, nas sedes de Chapecó, São Miguel do Oeste, Iomerê, Rio do Sul, Curitiba, Mafra, Balneário Piçarras, Florianópolis, Pescaria Brava e Criciúma, que realizaram aproximadamente **463.945** ensaios anuais nas matrizes de água distribuída, água tratada e água bruta, **289.449** análises são físico-químicas e aproximadamente **174.496** de ensaios microbiológicos.

As amostras são coletadas no sistema de distribuição, em pontos de entrega aos usuários, nos pontos de captação de água bruta e nas saídas de tratamentos. A amostragem é realizada em toda a área de abrangência do Sistema de Abastecimento, assegurando o abastecimento de água com a qualidade e segurança preconizados no padrão de potabilidade brasileiro, cumprindo com as definições das legislações vigentes. Toda gestão destes ensaios ocorre por meio do Sistema Integrado da Qualidade – SIQ, desenvolvido internamente na companhia conforme necessidades.

Além das unidades de controle de qualidade das Superintendências, a CASAN possui laboratório de preparo de soluções químicas, localidade em Florianópolis. Esta unidade de laboratório produz material utilizado para ensaios físico-químicos tanto na operação das unidades de tratamento quanto nas unidades de laboratório de controle de qualidade. Os materiais produzidos por esta unidade de laboratório são utilizados tanto no controle de qualidade do monitoramento da matriz água quanto da matriz efluentes.

Atualmente a Companhia possui implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, conforme os requisitos estabelecidos na norma **ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017**, em sua unidade de Laboratório de Chapecó, abrangendo os parâmetros: cloro residual, flúor, cor, turbidez, colimetria de presença e ausência para coliformes totais e E.Coli e amostragem, sendo que já possui em fase de avaliação a expansão do escopo para parâmetros da matriz efluentes.

A unidade de laboratório de Florianópolis está em fase final para solicitação de avaliação por parte do INMETRO com o escopo abrangendo os mesmos parâmetros da unidade de Chapecó. O restante das unidades estão em fase de estruturação e implementação documental e de procedimentos, se enquadrando nos níveis de qualidade exigidos para a avaliação do futuro do INMETRO e acreditação conforme requisitos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017**.

## Distribuição de Água

### 303-01, 303-02, 303-03

A água tratada é distribuída pela CASAN por meio de redes e adutoras, que variam de 50 a 1.200 milímetros de diâmetro. Em 31 de dezembro de 2020, a extensão da rede de distribuição de água era de aproximadamente 14.769 quilômetros e o número de ligações de água superava 798 mil unidades.

A tabela ao lado contém a extensão total da rede de água da CASAN para os períodos indicados.

A maior parte das tubulações da rede de distribuição de água é de ferro fundido ou cloreto de polivinil (PVC). As tubulações de distribuição para residências dos consumidores são tipicamente de polietileno de alta densidade (PEAD). As adutoras são, em sua maioria, de aço, ferro fundido ou fibra.

Todo o sistema de distribuição é pressurizado e conta com reservatórios para regularizar a distribuição em períodos de consumo elevado. Os reservatórios de água tratada e as estações de bombeamento regulam o volume da água que flui através das redes, visando a manutenção de pressão adequada e o contínuo abastecimento de água.

## EVOLUÇÃO DAS LIGAÇÕES DE 2011 A 2020

ITEM	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
<b>ÁGUA</b>	<b>Rede de água (Km)</b>	10.975	12.316	12.660	13.167	13.088	13.307	13.723	13.777	14.541	14.769
	<b>Número Ligações</b>	693.168	702.308	725.644	750.656	762.218	775.330	787.210	777.674	773.375	798.716
<b>ESGOTO</b>	<b>Rede de esgoto (Km)</b>	1.220	1.220	1.220	1.220	1.197	1.472	1.588	1.588	1.703	1.823
	<b>Número Ligações</b>	62.480	63.402	67.494	71.022	75.435	85.194	93.697	98.755	107.254	109.985



A CASAN possui 964 reservatórios de distribuição de água, com capacidade total de 249.452 metros cúbicos. Além disso, há 1.083 estações elevatórias de água, incluindo-se as localizadas em estações de tratamento, estações elevatórias intermediárias e pequenas estações auxiliares que atendem a áreas específicas.

As adutoras são revestidas internamente e, periodicamente, são realizadas descargas para a manutenção das mesmas e da qualidade da água aduzida.

Os vazamentos na rede, decorrentes de rompimentos e rupturas, podem ser informados à Companhia por meio de serviço telefônico gratuito ou via o website da empresa.

A Companhia espera que novos consumidores respondam pelo pagamento de parte dos custos associados à ampliação da rede de distribuição para atender às novas ligações de água.

A política adotada pela empresa consiste em custear a instalação (tubulação e assentamento) de até 25 metros de extensão de rede a ser ampliada por nova economia em área urbana com pavimentação, e de 50 metros em área urbana sem pavimentação ou zona rural.

Nos casos excedentes a diferença será paga pelo futuro cliente. Para novas ligações industriais serão analisadas as demandas individualmente e os custos envolvidos para atendê-las serão de responsabilidade do solicitante.

## Perdas de Água

303-4, 303-5

A diferença entre os valores de água produzida e de água utilizada é representada pela perda de água, a qual pode ser: (a) física: que ocorre quando o volume de água produzido não chega ao consumidor final em virtude de vazamentos nas adutoras e/ou nas redes de distribuição, extravasamentos em reservatórios, e (b) não-física: que ocorre quando o volume de água é consumido, porém não contabilizado por falta de hidrômetros, hidrômetros parados, fraudes, ligações clandestinas e falhas no cadastro comercial.

A perda de água é considerada um dos principais indicadores de desempenho operacional das prestadoras de serviços de saneamento, tendo impacto direto sobre a vida útil dos sistemas de abastecimento, custos operacionais, faturamento e volume de água captado.

Em 2016 a CASAN criou a Comissão de Gestão de Perdas de Água com o objetivo de controlar e reduzir perdas de água, e, desde então, diversas atividades vêm sendo realizadas, como setorização de sistemas de abastecimento, criação de Distritos de Medição e Controle (DMC), controle de pressões na rede de distribuição, macromedição, substituição de hidrômetros e outras.

### OS PRINCIPAIS RESULTADOS DESSAS AÇÕES FORAM

**69%** de aumento no número de cidades macromedidas, passando de 67 para 113;

**94%** de aumento no número de cidades setorizadas, passando de 32 para 62;

**57** cidades com redução contínua das perdas por 2 anos ou mais;

**26** cidades com perdas inferiores a 100 litros/ligações/dia.

O índice de perdas da CASAN em 2020 foi de 39,75% sendo que entre os anos de 2019 e 2020 as perdas de água na Companhia tiveram uma redução aproximada de 9L/lig.dia, diminuindo a quantidade de água bruta a ser captada dos mananciais. No período observado, o volume de água captado pela CASAN teve redução de aproximadamente 1%, ou 2.800.000 m<sup>3</sup>/ano.



## Sistema de Informação de Recursos Hídricos

### 303-3

A rede de monitoramento hidrometeorológico atual da CASAN é constituída por 13 estações, sendo sete estações do tipo convencional e seis do tipo automática telemétrica. Os dados gerados pelo monitoramento referem-se especificamente ao nível dos rios e precipitação, vazão do efluente tratado na ETE Insular, além dos dados climatológicos gerados pela estação meteorológica da Barragem do Rio São Bento.

As 13 estações da Companhia encontram-se instaladas na ETE Insular (município de Florianópolis), ETA Lagoa do Peri (Florianópolis), Barragem do Rio São Bento (Siderópolis), no Rio Cubatão (Palhoça) e no Rio Vargem do Braço (Santo Amaro da Imperatriz).

Nas estações convencionais, os dados de chuva e nível de água são coletados diariamente por observadores e registrados em boletins, com exceção da Estação Lagoa do Peri (Ribeirão Grande) onde os dados são armazenados no *datalogger*. Nas estações automáticas, os dados de chuva, nível e indicadores meteorológicos (temperatura do ar, umidade relativa, velocidade e direção do vento, pressão atmosférica e radiação) são coletados pelo sistema de Telemetria, com a utilização de Plataformas de Coletas de Dados (PCDs), na qual suas transmissões são efetuadas via sinal GPRS.

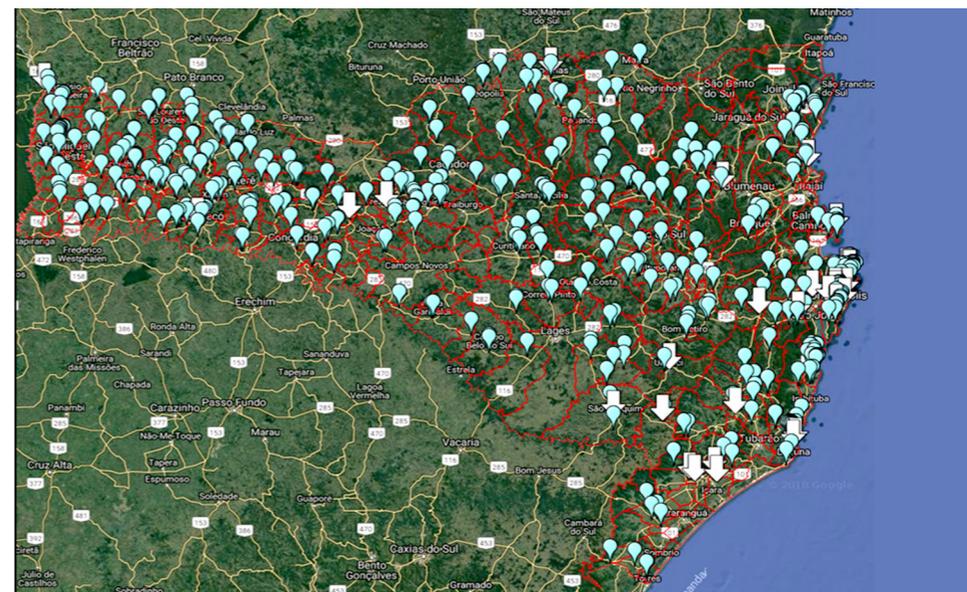
O monitoramento contínuo é realizado pela EPAGRI-CIRAM que emite Relatórios Bimestrais que são conferidos e analisados pela Gerência de Meio Ambiente (GMA) da Companhia. Os dados são públicos e podem ser consultados pelo site do ciram.

## Atividades de Geoprocessamento – Tecnologia a serviço do meio ambiente

### 303-3

A Companhia tem mapeados através de suas atividades de Geoprocessamento todos os pontos de captação de água (superficiais e subterrâneos), os pontos de lançamentos de efluentes, as bacias sanitárias contribuintes aos sistemas de esgotamento sanitários e as estações elevatórias de esgotos.

Esses dados são utilizados para analisar e espacializar as informações dos satélites, de modo a orientar o planejamento, estudos de projetos, ações e banco de dados dos sistemas da Companhia, auxiliando, inclusive, na resposta de demandas com relação a possíveis interferências de outras atividades nas captações da empresa.



## Efluentes e Resíduos

### 306-1 a 306-5

A Companhia é responsável pela coleta, transporte e tratamento do esgoto sanitário. Em 2020, a CASAN coletou em média 102.396 m<sup>3</sup>/dia de todo o esgoto produzido nos municípios da Superintendência da Região Metropolitana de Florianópolis, Superintendências Regional Oeste, Norte Vale e Sul/Serra, possuindo um índice de atendimento de aproximadamente 21,58 %.

O índice de atendimento na Região Metropolitana de Florianópolis corresponde a 49,53%, na Superintendência Sul/Serra, 22,33%, Norte/Vale 3,33% e na Superintendência Regional Oeste, 11,28%, respectivamente.

Em 2020, a Companhia era responsável pela operação e manutenção de, aproximadamente, 1.823 quilômetros de redes coletoras de esgoto, coletores-troncos, interceptores e emissários, dos quais cerca de 869 quilômetros estão localizados na Região Metropolitana de Florianópolis, 445 quilômetros na Superintendência Sul/Serra, 123 distribuídos quilômetros na Superintendências Norte/Vale e 385 quilômetros na superintendências Oeste. O total de ligações de esgoto em 31 de dezembro de 2020 era 109.985 unidades.

A rede de coleta de esgoto é projetada para operar por fluxo gravitacional, embora sejam necessárias estações elevatórias em certas partes do sistema de coleta para assegurar o fluxo contínuo.



Os efluentes das estações de tratamento de esgoto (ETEs) devem atender aos padrões de lançamento e qualidade estabelecidos pela regulamentação federal e estadual. Os padrões de lançamento relacionam-se à composição dos efluentes, anteriormente a sua disposição final em corpos receptores, ao passo que os padrões de qualidade determinam as condições dos mananciais posteriormente à diluição dos efluentes. Os padrões, tanto de lançamento como de qualidade, variam de acordo com o uso pretendido do recurso hídrico: quanto mais importante a

finalidade para a qual a água será usada, mais rígidos são os padrões aplicáveis.

A Companhia considera que o estado de conservação das redes de esgoto é adequado apesar do crescimento do número de ligações e tempo de operação. O custo de instalação das ligações de esgoto desde a caixa de inspeção até a rede coletora é de responsabilidade da CASAN, sendo o usuário o responsável pelo sub-coletor, caixa de gordura e caixa de limpeza.

## Tratamento de Esgoto

A finalidade do tratamento de esgoto é proporcionar a disposição final correta do esgoto sanitário, de forma a cumprir o Decreto Estadual nº 14.675/2009, referente à proteção e melhoria de qualidade ambiental, e que estipula concentrações máximas de certas substâncias antes do lançamento no meio ambiente. Embora a vazão e a composição do esgoto que chegam as estações de tratamento variem, mais de 98% de seu teor, em média, é composto de água. O tratamento de esgoto consiste essencialmente em processos de separação física e em biológicos, que degradam a matéria orgânica e reduzem a carga microbiológica e de substâncias nocivas.

O tratamento de esgoto é dividido em diferentes níveis, de acordo com o grau de remoção de poluentes desejado. O tratamento preliminar destina-se à remoção de materiais de maiores dimensões e sólidos, como areia e gordura. Nesta etapa geralmente são utilizados mecanismos físicos, como gradeamento e sedimentação, protegendo as unidades de tratamento subsequentes e dispositivos de transporte como, por exemplo, bombas e tubulações, além de garantir a manutenção dos aspectos estéticos dos corpos receptores.

Para as demais etapas de tratamento a CASAN utiliza diversos processos, dentre eles lodos ativado, reatores anaeróbios e lagoas de estabilização.

No processo de tratamento com lodo ativado, modalidade aeração prolongada adotada na ETE Insular, após o tratamento preliminar o esgoto segue para o seletor biológico, primeira unidade do processo biológico, a qual tem a função de evitar

### ESGOTO TRATADO EM 2020

**37.374.686 m<sup>3</sup>** aproximadamente de esgoto foram tratados nas estações de tratamento de esgoto da CASAN, sendo posteriormente dispostos em corpos receptores, tais como rios e Oceano Atlântico, em conformidade com a legislação aplicável.

**37** estações de tratamento de esgoto em operação pertencem atualmente à Companhia

o desenvolvimento de bactérias filamentosas e propiciar a formação de flocos com maior sedimentabilidade do lodo na decantação secundária.

Na unidade de desnitrificação, o esgoto bruto afluente, rico em substâncias carbonáceas, é misturado, em condições anóxicas, com o lodo ativado retornado do decantador, para que, sob a ação de microrganismos heterotróficos, ocorra a redução de compostos nitrogenados.

O esgoto remanescente após esse processo é submetido ao tratamento de lodo ativado, principal processo de tratamento de esgoto utilizado pela CASAN. O processo biológico de tratamento é semelhante à autodepuração feita pela natureza nos corpos hídricos, porém de maneira concentrada e acelerada, sendo os poluentes biodegradáveis digeridos por bactérias aeróbias. Este tipo de bactéria utiliza o oxigênio introduzido no meio líquido, através de aeradores mecânicos, como fonte de energia para a digestão da matéria orgânica. A quantidade de oxigênio introduzido no reator biológico é suficiente para a digestão da matéria orgânica carbonácea e a nitrificação do nitrogênio orgânico total presente no esgoto.

Os principais tipos de estação de tratamento de esgoto operadas pela CASAN são: lodo ativado, nas modalidades aeração prolongada e valos de oxidação; reator UASB seguido de lodo ativado; reator UASB seguido de biofiltro aerado submerso; reator UASB seguido de filtro biológico; lagoa de estabilização; filtro biológico de alta taxa seguido de floco-flotação e reator de biofilme de leito móvel (MBBR).

## Disposição do Lodo

O lodo removido dos processos de tratamento contém alto teor de umidade. A Companhia utiliza prensas desaguadoras, centrífugas e leitos de secagem para desaguamento do lodo. Em 2020, aproximadamente 19 mil toneladas de lodo tiveram o aterro sanitário como destino final.

Com o intuito de tornar públicas as informações sobre movimentação de resíduos, o IMA lançou em 2020 o Boletim de Desempenho de Resíduos do Estado de Santa Catarina que conta com uma edição a cada mês apresentando as principais informações de movimentação de resíduos no Estado referente ao mês anterior à publicação.

Segundo o MTR do IMA, a quantidade de resíduos (código 20204) referentes a lodos de tratamento local de efluentes foi de 135.197,30 toneladas em 2020 para todo o Estado de Santa Catarina. Estima-se que a CASAN tenha gerado 19.838 toneladas de lodo em 2020, os quais tiveram aterros sanitários como destino final.



## Emissões

### 305-1 a 305-7

A primeira parte do sexto relatório de análises do Painel Intergovernamental sobre Mudanças do Clima (IPCC), divulgado em 2021, confirma que a influência humana é a causa do aquecimento do clima, sendo seu principal vetor as emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE). Os efeitos já são sentidos por todo planeta com extremos de calor e de frio, ocorrência de ciclones, redução das chuvas entre outros e a solução para reduzir esses efeitos e conter o aquecimento é o controle da emissão desses Gases de Efeito de Estufa (GEE).

As atividades da CASAN sofrem com os impactos do aquecimento global, especialmente no que se refere à redução das chuvas. Em suas emissões de gases causadores do efeito estufa, a Companhia tem como maiores fontes a frota de veículos operacionais e consumo de energia elétrica.

O inventário de emissões de GEE da Companhia segue o GHG Protocol, e Norma ISO 14.064, segmentando três escopos de contabilização:

- **Escopo 1:** Emissões diretas, associadas às atividades internas;
- **Escopo 2:** Emissões indiretas associadas à energia adquirida;
- **Escopo 3:** Emissões indiretas associadas à cadeia produtiva, uso e disposição dos produtos.

O Inventário elaborado pela Companhia anualmente considera emissões diretas, emissões indiretas, outras emissões indiretas. A Companhia está trabalhando para melhorar o acompanhamento e amplitude dos índices e diminuir os impactos identificados.

### EMISSÕES DE GEE POR CATEGORIA DE ATIVIDADE 2020 (Toneladas de CO<sub>2</sub>)



Energia elétrica  
(200.855 MWh)

**4.941**



Combustíveis e lubrificantes  
(171.284 litros)

**280**



Tratamento de esgotos  
(37.374.636 m<sup>3</sup>)

**99.017**



Viagens e negócios  
(80 viagens 117.440 km)

**33**

---

TOTAL EM 2020 **104.271** TONELADAS DE CO<sub>2</sub>

---

## Conformidade Ambiental

### 307-1

A conformidade ambiental da Companhia é gerenciada com base nas legislações ambientais e nas normas de saúde e segurança.

Segundo a Resolução CONAMA nº 237/97 o licenciamento ambiental é obrigatório, deve ser emitido antes do início das obras e é o meio por onde se estabelece as condições, restrições e medidas de controle ambiental que deverão ser obedecidas pelo empreendedor, pessoa física ou jurídica, para localizar, instalar, ampliar e operar empreendimento ou atividades utilizadoras dos recursos ambientais consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou aquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental.

Em 2020, mais de 25 solicitações de licenças ambientais foram protocoladas no órgão ambiental licenciador, além dos processos protocolados em anos anteriores, que aguardam a emissão das respectivas licenças.



## OUTORGA DE DIREITO DE USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

A outorga determina que o uso da água é um ato administrativo, exigido por Lei, na modalidade de autorização, mediante o qual o órgão gestor, a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável (SDE), faculta ao outorgado o uso do recurso hídrico (Decreto 4.778/2006).

A CASAN está sujeita à outorga pelos seguintes usos:

- Derivação ou captação de parcela da água existente em um corpo de água para consumo final, inclusive abastecimento público, ou insumo de processo produtivo;
- Extração de água de aquífero subterrâneo para consumo final ou insumo de processo produtivo e;
- Lançamento em corpo de água de esgotos e demais resíduo líquido ou gasoso, tratado ou não, com o fim de sua diluição, transporte ou disposição final, instrumento de gestão não implantado em SC.

No ano de 2020, a SDE, por meio de sua Diretoria de Recursos Hídricos e Saneamento, fortaleceu seu quadro técnico, dando vazão a muitos processos de solicitação de outorga que a CASAN havia protocolado em anos anteriores. Isso fez com que a principal demanda relativa às outorgas na GMA, em 2020, fosse o atendimento destas solicitações. Foram mais de 30 processos de solicitação de Outorga de Direito de Uso protocolados antes de 2020 para os quais foi necessária a atualização de informações, complementação de dados técnicos e de documentos, o que exigiu grande parte da força de trabalho da Divisão de Recursos Hídricos no respectivo ano.

## Desempenho Econômico-Financeiro

### 201-1, 201-3

Em 2020 a pandemia da Covid 19 alterou todas as expectativas traçadas para o ano causando, além da crise de saúde pública, uma grande crise econômica. No entanto, as dificuldades e impactos desse ano atípico não reduziram receita da Companhia, comparativamente ao ano anterior, ficando 1,7% superior à receita apurada no exercício de 2019, acumulada em aproximadamente R\$1,3 bilhão em razão da prestação de serviços de fornecimento de água e coleta e tratamento de esgoto.

Este valor é abaixo do último reajuste, devido à mudança de perfil de consumo dos usuários, que possuem valores das faixas tarifárias diferentes o que fez o valor faturado total da CASAN variar, enquanto o volume fornecido se manteve em patamares similares ao ano anterior. Além disso, o consumo sazonal ocorrido em dezembro na região litorânea de Santa Catarina foi reduzido em razão da pandemia ficando abaixo do consumo ocorrido no mesmo período em outros anos.

Os serviços de abastecimento de água foram responsáveis por 80% da receita obtida em 2020, ou seja, aproximadamente R\$1 bilhão. Outros R\$235 milhões foram auferidos na prestação de serviço de esgotamento sanitário, o que representa 19% da receita apurada no ano. Além disso, a CASAN arrecadou R\$18 milhões (1%) com

a prestação de outros serviços, como a execução de ligações, acréscimos por impontualidade, consertos de hidrômetros etc.

Os custos e despesas operacionais totalizaram R\$983 milhões em 2020, um incremento de 2% em relação ao exercício anterior. Um fator importante que contribuiu para esse acréscimo foi a mudança do produto químico utilizado em algumas estações de tratamento de água, com vistas ao ganho operacional. Observou-se, também, um acréscimo no resultado financeiro da Companhia, apurado em R\$107 milhões no ano. A variação cambial

verificada em 2020, reflexo da pandemia do Covid-19, foi o principal fator que conduziu à elevação de 18% no resultado financeiro negativo do período.

O lucro antes dos impostos sobre o resultado apurado em 2020, na ordem de R\$170 milhões, foi 6% inferior ao apurado no ano anterior, refletindo a elevação de custos e despesas, inclusive as financeiras, acima do incremento observado na receita. Da mesma forma, verificou-se decréscimo de 6% no resultado líquido apurado no exercício, o qual passou de R\$119 milhões em 2019 para R\$112 milhões em 2020.

### QUADRO 11 - COMPARATIVO RESULTADO CASAN 2015 - 2020 (R\$ mil)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Receita Operacional	878.897	1.011.284	1.126.217	1.197.061	1.239.629	1.261.014
Custos / Despesas	(772.426)	(849.821)	(1.090.889)	(1.264.126)	(968.361)	(983.786)
Resultado Financeiro	(95.413)	(124.563)	(71.703)	(128.549)	(90.757)	(107.021)
Resultado antes do IR e da CSLL	11.058	36.901	(36.375)	(195.614)	180.511	170.207
Resultado Líquido do Exercício	10.936	28.374	(28.478)	(119.225)	119.686	112.504

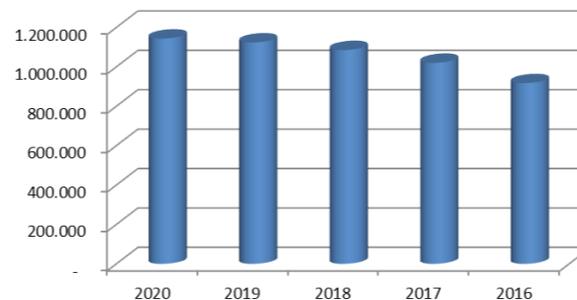
Analisando os indicadores financeiros apurados em 2020, conforme apresentado no quadro abaixo, é possível verificar resultados melhores no ativo total, no patrimônio líquido, na receita operacional líquida, no EBITDA, no EBIT, e na margem EBITDA. Em contrapartida, os endividamentos financeiros da Companhia; a relação dívida líquida/EBITDA; e a representatividade dos seus impostos sobre a receita elevaram-se e o lucro líquido; as demais margens; a rentabilidade patrimonial; a geração de caixa; e tanto a liquidez geral quanto a corrente reduziram-se no ano.

Esse cenário reflete o movimento de ampliação do atendimento de esgotamento sanitário da CASAN, já que boa parte dos investimentos está sendo realizada com recursos financiados e também os reflexos econômicos e financeiros da pandemia do Covid-19 verificada no ano de 2020 a nível mundial.

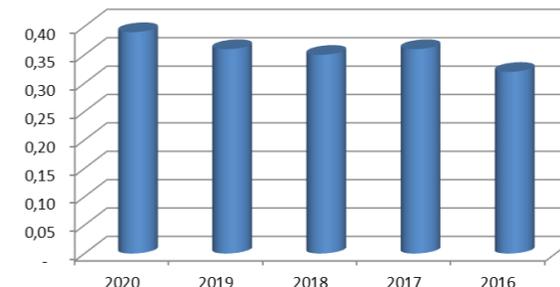
**Obs.1:** Em 2018 os resultados e os indicadores econômicos foram afetados pelas despesas relacionadas ao Plano de Demissão Voluntária Incentivada.

**Obs.2:** A planilha completa com os principais indicadores estão apresentados em um quadro na página 56.

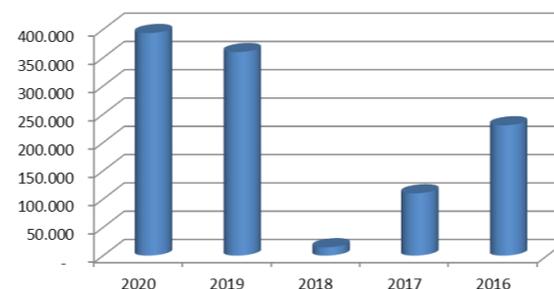
**Receita Operacional Líquida (ROL)**



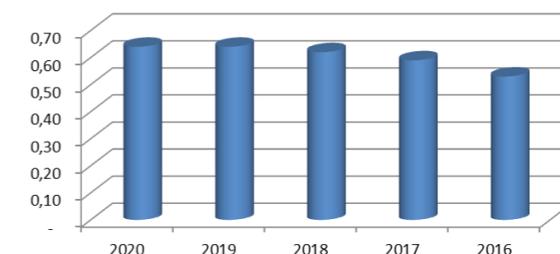
**Endividamento Financeiro (EFT/AT)**



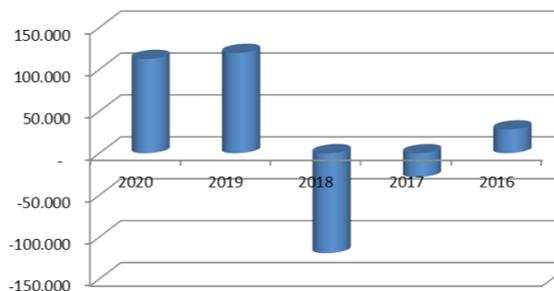
**EBITDA**



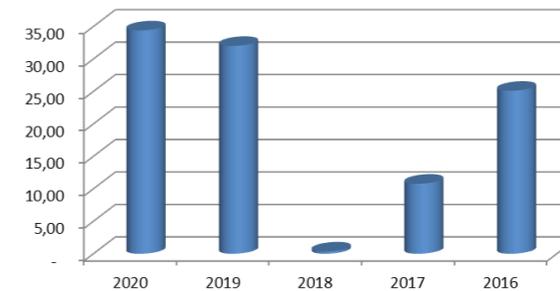
**Endividamento Geral ((PC+PNC - RD)/AT)**



**Lucro Líquido (LL)**



**Margem EBITDA (EBITDA/ROL)**



# Distribuição do Valor Adicionado

201-1

COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO - CNPJ: 82.508.433/0001-17

DEMONSTRAÇÃO DOS VALORES ADICIONADOS - EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO

	Em reais	
	31/12/2020	31/12/2019
1. RECEITAS	<b>1.236.737.264</b>	<b>1.209.975.444</b>
2. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui os valores dos impostos - ICMS, IPI, PIS e COFINS)	(385.162.686)	(391.702.590)
3. VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)	845.034.674	824.812.758
4. DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO E EXAUSTÃO	(116.299.210)	(93.552.378)
5. VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)	728.735.464	731.260.380
6. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	9.628.742	19.139.556
7. VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)	738.364.208	750.399.936
8. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	738.364.206	750.399.936
18 1. Pessoal	285.102.285	294.977.308
18.2. Impostos, taxas e contribuições	224.107.733	225.839.564
8.3. Remuneração de capital de terceiros	116.650.189	109.897.051
8.4. Remuneração de capitais próprios.	112.503.999	119.686.013



As Demonstrações Financeiras completas da CASAN estão disponíveis para Consulta no link:  
<https://ri.casan.com.br/documentos-divulgados/demonstracoes-financeiras/>

## PRINCIPAIS INDICADORES DA COMPANHIA

INDICADORES OPERACIONAIS	ESG	UNIDADE	2020	2019	2018	2017	2016
G05A - Quantidade total de municípios atendidos com abastecimento de água	S	Qtd Municípios	195	195	196	196	198
G05B - Quantidade total de municípios atendidos com esgotamento sanitário	S	Qtd Municípios	25	23	21	15	14
G06A - População urbana residente do(s) município(s) com abastecimento de água	S	Qtd de pessoas	2.673.751	2.643.095	2.765.468	2.747.934	2.732.251
AG026 - População urbana atendida com abastecimento de água	S	Qtd de pessoas	2.610.521	2.578.074	2.676.875	2.644.949	2.611.308
ES026 - População urbana atendida com esgotamento sanitário	S	Qtd de pessoas	718.009	682.711	663.761	620.919	569.153
AG002 - Quantidade de ligações ativas de água	EG	Qtd de ligações	798.716	773.375	801.074	787.664	775.330
AG003 - Quantidade de economias ativas de água	EG	Qtd Economias	1.179.794	1.129.476	1.156.855	1.134.265	1.107.387
ES002 - Quantidade de ligações ativas de esgotos	EG	Qtd de ligações	109.985	107.254	102.012	93.697	85.194
ES003 - Quantidade de economias ativas de esgotos	EG	Qtd Economias	293.108	276.537	266.147	252.111	223.013
AG005 - Extensão da rede de água (Km)	SG	Km de rede	14.767,46	14.541,51	14.387,16	14.629,02	13.307,89
ES004 - Extensão da rede de esgotos (Km)	SG	Km de rede	1.838,55	1.729,76	1.683,75	1.650,69	1.393,89
AG006 - Volume de água produzido (1.000 m³)	ES	Qtd m³	259.188,74	257.804,74	263.734,48	271.222,95	259.584,21
AG010 - Volume de água consumido (1.000 m³)	ES	Qtd m³	159.607,77	156.848,18	158.760,39	159.926,13	155.472,34
AG028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de água (1.000 Kw)	EG	Qtd kw	176.295,06	155.080,29	162.498,75	176.295,15	170.943,48
ES005 - Volume de esgotos coletado (1.000 m³)	ES	Qtd m³	37.373,88	36.807,84	30.391,49	32.678,97	30.591,93
ES006 - Volume de esgotos tratado (1.000 m³)	ES	Qtd m³	37.373,88	36.807,84	30.387,15	32.678,97	30.591,93
ES028 - Consumo total de energia elétrica nos sistemas de esgotos	EG	Qtd kw	23.066,07	22.720,50	21.886,55	20.601,99	18.455,01
IN001 - Densidade de economias de água por ligação	SG	Percentual	1,477118815	1,46	1,44	1,43	1,42
IN023 - Índice de atendimento urbano de água	SG	Percentual	97,6351575	97,54	96,8	96,25	95,57
IN024 - Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com água	SG	Percentual	26,8539965	25,83	24	22,6	20,83
IN049 - Índice de perdas na distribuição	EG	Percentual	39,48	39,47	40,09	40,21	39,93

<b>INDICADORES FINANCEIROS</b>	<b>ESG</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Ativo Total (AT)	G	Reais	3.767.464	3.559.018	3.326.896	3.226.243	2.898.526
Patrimônio Líquido (PL)	G	Reais	1.324.157	1.257.038	1.246.082	1.306.667	1.339.061
Receita Operacional Líquida (ROL)	G	Reais	1.143.679	1.124.024	1.085.552	1.020.802	917.429
Lucro Líquido (LL)	EG	Reais	112.504	119.686	- 119.225	- 28.478	28.374
Endividamento Geral ((PC+PNC - RD)/AT)	EG	Percentual	0,64	0,64	0,62	0,59	0,53
EBITDA	EG	Reais	393.527	359.925	14.726	110.150	230.392
EBIT	EG	Reais	277.228	271.268	- 67.064	35.328	161.463
Geração de Caixa	EG	Reais	342.802	369.161	96.779	84.666	171.135
Endividamento Financeiro (EFT/AT)	EG	Percentual	0,39	0,36	0,35	0,36	0,32
Endividamento Curto Prazo (EFCP/EFT)	EG	Percentual	0,17	0,09	0,24	0,16	0,04
Margem Bruta (LB/ROL)	G	Percentual	50,85	55,08	55,78	55,94	55,04
Margem Operacional (LO/ROL)	G	Percentual	14,69	16,11	- 18,04	- 3,58	3,97
Margem Líquida (LL/ROL)	G	Percentual	9,84	10,65	- 10,98	- 2,79	3,09
Margem EBITDA (EBITDA/ROL)	G	Percentual	34,41	32,02	0,36	10,79	25,11
Rentabilidade Patrimonial (LL/(PL+RD))	G	Percentual	8,37	9,38	- 9,42	- 2,15	2,09
Liquidez Geral ((AC+ARLP)/(PC+PNC-RD))	G	Percentual	0,31	0,35	0,35	0,40	0,39
Liquidez Corrente (AC/PC)	G	Percentual	0,87	1,32	0,87	1,37	1,58
Dívida Líquida/EBITDA	G	Percentual	3,50	3,10	73,40	9,00	3,90
Impostos/Receita Bruta <sup>1</sup>	EG	Percentual	14,70	13,12	9,32	9,36	11,56

<b>INDICADORES SOCIAIS</b>	<b>ESG</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Nº de Empregados(as) ao final do período (inclui aposentados por invalidez)	S	Qtd de pessoas	2.643	2.611	2.555
Nº de Admissões Durante o Período	S	Qtd de pessoas	66	111	456
Nº de Mulheres que trabalham na Empresa	S	Qtd de pessoas	534	527	518
% de Cargos de Chefia ocupados por Mulheres (Considera apenas as funções gratificadas ocupadas por empregados do QP)	S	Percentual	23,8	24,2	26,47
Nº de Negros que trabalham na Empresa	S	Qtd de pessoas	47	48	48
% de Cargos de Chefia ocupados por Negros(as)* (Considera apenas as funções gratificadas ocupadas por empregados do QP)	S	Percentual	0,69	1,59	0,88
Nº de Empregados(as) com Deficiência (inclui aposentados por invalidez)	S	Qtd de pessoas	69	68	53

<sup>1</sup>Impostos: PASEP + COFINS + IR + CSLL

Obs.1: Para fins de Análise de Balanço, a Receita Diferida (antigo Resultado de Exercícios Futuros) deve ser retirada do Passivo Não Circulante e incluída no Patrimônio Líquido;

Obs.2: Em 2018 os resultados e os indicadores econômicos foram afetados pelas despesas relacionadas ao Plano de Demissão Voluntária Incentivada.

## Eventos Subsequentes

### GRI 413-2

Em decorrência do evento de precipitação atmosférica de grandes proporções ocorrido em janeiro de 2021, na cidade de Florianópolis, em especial entre os dias 17 e 24, evento este caracterizado como “anomalia” pelos meteorologistas da EPAGRI/CIRAM, ocorreu o deslizamento da encosta de dunas da Lagoa de Evapoinfiltração (LEI) e, conseqüentemente, o transbordamento de efluentes tratados.

A Companhia vem realizando a indenização dos danos materiais aos moradores, bem como a recuperação ambiental a área diretamente afetada, conforme Programa de Recuperação de Área Degradada (PRAD), aprovado por meio da Autorização Ambiental nº 003/AuA/2021, emitida pela Fundação Municipal de Meio Ambiente de Florianópolis (FLORAM).





## Informações Corporativas

### GRI 102-01

### Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN

#### **MATRIZ - SEDE ADMINISTRATIVA** 102-03

Rua Emílio Blum, 83 – Centro – Florianópolis – SC – CEP 88.020-010  
casan@casan.com.br | (48) 3221 5000

#### **SUPERVISÃO** 102-32

Ivan Gabriel Coutinho – Diretor Financeiro de Relações com os Investidores  
Comitê de governança, risco e Conformidade

#### **COORDENAÇÃO GERAL/REDAÇÃO** 102-53

Bianca dos Santos Ribeiro de Oliveira – Relações com Investidores

#### **GRUPO DE TRABALHO E APOIO**

Alexandre Amorim de Souza, Andreia May, Arthur Seemann Vieira, Bianca dos Santos Ribeiro de Oliveira, Carlo Vaz Sampaio, Carlos Augusto Pedra, Diego Furlan Franceschette, Fernando Clark Nunes, Felipe Madeira, Guilherme Fantozzi Campos, Iris Lima Merizi, Karine dos Santos Luiz, Marina Godoy, Mateus Eurico Viana, Mateus Mendes Ghisi, Matheus Ibagy Pacheco, Paulo Silvestre Schmitt, Patrice Juliane Barzan e Thiago Pereira Guimarães.

#### **PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

Comunicaz

#### **AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

Russel Bedford Brasil

#### **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos a participação de todos que contribuíram com a realização deste relatório.

#### **PERGUNTAS REFERENTES AO RELATÓRIO** 102-53

acionistas@casan.com.br

# Sumário de Conteúdo

102-55

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OBJETIVO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 102 - Divulgações Gerais	<b>1</b>	<b>Perfil Organizacional</b>	
	102-1	Nome da organização	5, 59
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	5
	102-3	Localização da sede	5, 59
	102-4	Localização das operações	5
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	5
	102-6	Mercados atendidos	5
	102-7	Porte da organização	5
	102-8	Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	14
	102-11	Abordagem ou princípio da precaução	27
	<b>2</b>	<b>Estratégia</b>	
	102-14	Declaração do tomador de decisão sênior	3
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	3, 27
	<b>3</b>	<b>Ética e Integridade</b>	
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	6
	102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	23

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO		PÁGINA	OBJETIVO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
GRI 102 - Divulgações Gerais	<b>4</b>	<b>Governança</b>			
	102-18	Estrutura de governança	7		
	102-19	Autoridade delegadora	7		
	102-20	Responsabilidade de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	9		
	102-21	Consultoria às partes interessadas sobre temas econômicos, ambientais e sociais	9,10		
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	8,11,12,13		
	102-23	Presidente do mais alto órgão de Governança	8		
	102-24	Nomear e selecionar o mais alto órgão de governança	7		
	102-25	Conflitos de interesse	8,23		
	102-26	Papel do mais alto nível de governança na definição de objetivos, valores e estratégia	31		
	102-28	Avaliando o desempenho do mais alto órgão de governança	8		
	102-29	Identificação e gerenciamento de impactos econômicos, ambientais e sociais	17,27,29		
	102-30	Eficácia dos processos de gerenciamento de riscos	17,27,29		
	102-32	Revisão de tópicos econômicos, ambientais e sociais	59		
	102-33	Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	20,22		
	102-34	Comunicar preocupações críticas	20		
	102-35	Políticas de remuneração	15,19		
	102-36	Processo para determinação da remuneração	13,19		
	102-37	Participação das partes interessadas na remuneração	13,19		
	102-38	Taxa anual total de compensação	13,19		
	102-39	Aumento percentual no índice de remuneração total anual	13,19		
		<b>6</b>	<b>Prática de reporte</b>		
		102-47	Lista de tópicos materiais	4	
		102-49	Mudanças nos relatórios	4	
		102-50	Período coberto pelo relatório	4	
		102-51	Data do relatório mais recente	4	
		102-52	Ciclo do relatório	4	
		102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	59	
		102-55	Índice de conteúdo GRI	4,60	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO		PÁGINA	OBJETIVO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 201 - Desempenho Econômico Financeiro	<b>201 Performance econômica</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	53	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	53	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	53	
	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	53,55	1, 5, 7, 8, 9
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	27,37	8
	201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	53	8
GRI 205 - Combate à corrupção	<b>205 Combate à Corrupção</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	23, 27,28	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	23, 27,28	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	23, 27,28	
	205-1	Operações avaliadas por riscos relacionados à corrupção	23, 27	16
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	23, 27,28	16
	205-3	Incidentes confirmados de corrupção e medidas tomadas	23	
GRI 302 - Energia	<b>302 Energia</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	42	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	42	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	42	
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	42	7, 8, 12, 13
GRI 303 - Água e Efluentes	<b>303 Água e Efluentes</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	43	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	43	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	43	
	303-1	Total de retirada de água por fonte	45	6
	303-2	Gestão de impactos relacionados à retirada de água	43,45	3, 6, 12
	303-3	Retirada de água	45,47	6, 12
	303-4	Descarga d'água	43,46	3, 6, 12
	303-5	Consumo de água	43,46	

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO		PÁGINA	OBJETIVO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 305 - Emissões	<b>305</b>	<b>Emissões</b>		
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	51	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	51	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	51	
	305-1	Emissões diretas (escopo 1) de GEE	51	3, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emissões indiretas de energia (Escopo 2) de GEE	51	3, 12, 13, 14, 15
	305-3	Outras emissões indiretas (escopo 3) de GEE	51	3, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensidade das emissões de GEE	51	13, 14, 15
	305-5	Redução de emissões de GEE	51	13, 14, 15
	305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (ODS)	51	13, 14, 15
305-7	Óxidos de nitrogênio (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões atmosféricas significativas	51	13, 14, 15	
GRI 306 Efluentes e Resíduos	<b>306</b>	<b>Efluentes e Resíduos</b>		
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	48	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	48	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	48	
	306-1	Descarga de água por qualidade e destinação	48	3, 6, 12, 14
	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	48	3, 6, 12, 14
	306-3	Derramamentos significativos	48	3, 6, 12, 14
	306-4	Transporte de resíduos perigosos	48	3, 6, 12, 14
306-5	Corpos de água afetados por descargas de água e / ou vazão	48	12, 15	
GRI 307 Conformidade Ambiental	<b>307</b>	<b>Conformidade Ambiental</b>		
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	52	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	52	1, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	52	
	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	52	12, 13, 14, 15, 16

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO		PÁGINA	OBJETIVO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI401 - Emprego	<b>401 Emprego</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	15	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	15	
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	15	1, 5, 8, 16
	401-1	Novas contratações e rotatividade de funcionários	15,18	
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	15,19	8
	401-3	Licença parental	19	5
GRI 404 Treinamento e Educação	<b>404 Treino e educação</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	15,16,17	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	15,16,17	
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	15,16,17	1, 5, 8, 16
	404-1	Média de horas de treinamento por ano por funcionário	15	
	404-2	Programas para aprimorar as habilidades dos funcionários e programas de assistência à aposentadoria	15	8
	404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	15	5, 8
GRI 405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades	<b>405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	14	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	14	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	14	
	405-2	Explicação do tópico do material e seus limites	14	5, 8, 10

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO		PÁGINA	OBJETIVO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 406 – Não Discriminação	<b>406 Não Discriminação</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	17	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	17	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	17	
	406-1	Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	17	5, 8, 16
GRI 412 Avaliação de Direitos Humanos	<b>412 Avaliação de Direitos Humanos</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	17	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	17	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	17	
	412-1	Operações sujeitas a análises de direitos humanos ou avaliações de impacto	17	
GRI 413 Comunidades Locais	<b>413 Comunidades locais</b>			
	103-1	Explicação do tópico do material e seus limites	42	
	103-2	A abordagem de gerenciamento e seus componentes	42	1, 5, 8, 16
	103-3	Evolução da abordagem de gestão	42	
	413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	21,29,30,32,33,34,35	36,38,40,41
	413-2	Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	21, 29, 58	8, 2

## 17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) PARA UM MUNDO MELHOR





[www.casan.com.br](http://www.casan.com.br)