



**ANÁLISE DE  
ATENDIMENTO  
DAS METAS E  
RESULTADOS NA  
EXECUÇÃO DO PLANO  
DE NEGÓCIOS E DA  
ESTRATÉGIA DE LONGO  
PRAZO DO EXERCÍCIO DE 2019**



---

Em cumprimento ao determinado na Lei 13.303 (artigos 23 § 2º), encaminhamos para deliberação dos Órgãos de Governança a análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo do exercício de 2019.

*Lei 13.303 (artigos 23 § 2º): “Compete ao Conselho de Administração, sob pena de seus integrantes responderem por omissão, promover anualmente análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, devendo publicar suas conclusões e informá-las ao Congresso Nacional, às Assembleias Legislativas, à Câmara Legislativa do Distrito Federal ou às Câmaras Municipais e aos respectivos tribunais de contas, quando houver”.*

# 1. ANÁLISE DOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO DE 2019

O Plano de Negócios do período 2019 a 2023 foi aprovado na reunião de Diretoria 0044/2018 em 13/11/2018, recebeu a recomendação de aprovação pelo Comitê Técnico de Assessoramento ao Conselho de Administração em 20/11/2018 e foi aprovado pelo Conselho de Administração da Sanepar na 20ª/2018 reunião extraordinária em 11/12/2018. A seguir, os indicadores estratégicos do ano de 2019 :

INDICADORES ESTRATÉGICOS		Sentido	Unidade	Realizado Dez/2019	Previsto 2019
1	Acréscimo - Economias de água	↑	Eco.	77.645	60.220
2	Acréscimo - Economias de esgoto	↑	Eco.	122.720	108.422
3	IARCE - Índice de Atendimento com Rede Coletora de Esgoto (%)	↑	%	74,22	74
4	IARDA - Índice de Atendimento com Rede de Água (%)	↑	%	100	100
5	ICP- Índice de Conformidade ao Padrão de Potabilidade (%)	↑	%	99,9	99,8
6	SNIS - Índice de Tratamento de Esgoto (IN016)	↑	%	100	100
7	Índice de Satisfação do Cliente Externo (%) - anual	↑	%	79,7	80
8	IPL - Índice de Perdas por litros/ligação/dia	↓	L/Lig/Dia	230,5	229
9	IME - Margem EBITDA (%)	↑	%	41,7	40,2
10	Retorno sobre capital investido - ROIC (%)	↑	%	13,4	12,6
11	Retorno sobre o patrimônio - ROE (%)	↑	%	18,1	17,3
12	Evasão de Receitas II (%)	↓	%	1,65	1,4
13	SNIS - Índice de produtividade de pessoal total (equivalente) (IN102)	↑	Lig/Emp	488	462
14	Fator X* (%)	↑	%	0,95	0,77

<sup>1</sup> Restrição de Circulação – As metas de 2020 a 2023 não são apresentadas por serem informações estritamente confidenciais e possuírem restrição de circulação, nos termos das regras de governança da Companhia e das instruções e ofícios da Comissão de Valores Mobiliários – CVM aplicáveis às companhias que possuem ações negociadas em Bolsa de Valores (Instruções CVM 358/02 e 400/03) e também em atendimento à Lei 13.303 (artigo 23 § 3º): Excluem-se da obrigação de publicação a que se refere o § 2º as informações de natureza estratégica cuja divulgação possa ser comprovadamente prejudicial ao interesse da empresa pública ou da sociedade de economia mista.

A maioria dos indicadores estratégicos superaram as metas em 2019. Três indicadores: Satisfação dos Clientes Externos, Índice de Perdas e Evasão de Receitas II ficaram abaixo da meta, no entanto, quando comparados com os resultados do exercício anterior, demonstram o esforço da Companhia na melhoria contínua.

Para o indicador Acréscimo de Economias de Água cabe um destaque para o aumento no índice de ligações de 83,7%, em 2018, para 87,2% em 2019. O maior impacto nas ligações foi percebido na Região Metropolitana de Curitiba, com a realização do plano de recuperação de clientes, que contribuiu para um acréscimo de 4 mil economias acima da previsão.

O indicador Acréscimo de Economias de Esgoto, destacando os investimentos em obras de expansão, reforça o comprometimento da Sanepar com a universalização do saneamento.

O Índice de Satisfação dos Clientes Externos se manteve estável em comparação com o resultado da pesquisa anterior. A satisfação dos clientes com o atendimento recebido, o aplicativo Sanepar Mobile e a preferência da Sanepar como prestadora de serviços foram resultados favoráveis em destaque na pesquisa. A importância da limpeza da caixa d'água, qualidade dos serviços de recomposição de pavimentos em ruas e calçadas e a comunicação com os clientes são oportunidades para a implementação de melhorias.

Em 2018, o Índice de Perdas foi de 234,43 litros/ligação/dia, apresentando em 2019 uma redução para 230,47 litros/ligação/dia. Apesar do não atingimento da meta (variação de 0,5%), o resultado foi o melhor dos últimos 3 anos.

A eficiência na micromedição apresentou melhoria ao longo do ano, com redução da idade média do parque de hidrômetros (trocas preventivas e corretivas de hidrômetros). Em termos de volume, essa eficiência representou em 2019 uma recuperação de 900 mil m<sup>3</sup> de água.

No indicador de Evasão de Receitas II, o reflexo da aplicação retroativa do reajuste tarifário de 3,76% nas contas a partir de 19/11/2019 foi contabilizado como receita no mesmo exercício, mas a arrecadação foi dividida em 2019 e 2020, em

função do vencimento das contas, conforme o grupo de faturamento. Em síntese, a receita obedeceu ao regime de competência, mas a arrecadação do vencimento das contas, ao regime de caixa, influenciando no indicador.

Em 2019, o indicador do Fator X foi incluído como meta estratégica. Este é um importante indicador usado no ambiente regulatório para estimular ganhos de eficiência no setor. A meta de 2019 foi superada, refletindo o compromisso da Companhia em prestar seus serviços com qualidade, melhorar constantemente seus processos, reduzir custos e buscar a modicidade tarifária.

No aprimoramento da Governança Corporativa em 2019, os riscos estratégicos foram reavaliados. O portfólio foi atualizado e 7 riscos foram priorizados para tratamento e gerenciamento estratégico.

Sob a coordenação da Gerência de Governança, Riscos e Compliance, a Companhia formulou sua Política de Proteção de Dados Pessoais, aprovada pelo Conselho de Administração, já em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, de 13.709), que deve vigorar em agosto de 2020.

A Sanepar lançou o Programa de Integridade composto por um conjunto de políticas, normas e procedimentos voltados para prevenção, detecção, monitoramento e resposta em relação aos atos lesivos previstos na legislação, em especial à Lei Anticorrupção. O Programa aplica-se a todos os agentes de governança, empregados, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços alocados fisicamente nas dependências da Sanepar ou atuando em nome dela, e serve de referência para fornecedores, empreiteiros, prestadores de serviços em geral e demais parceiros de negócios.

Todos que interagem com ou em nome da Sanepar devem seguir as regras estabelecidas nos instrumentos de integridade e na legislação. O Programa de Integridade está fundamentado em seis pilares:

- Governança e Ambiente de Gestão;
- Análise de Riscos e Ambiente de Controle;
- Instrumentos de Integridade;
- Comunicação e Treinamento;
- Gestão da Consequência;
- Monitoramento.

## 2. ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO

A Companhia realizou em 2019 uma revisitação de suas estratégias, em que foram mapeadas as percepções das partes interessadas e do ambiente de negócios. Como resultado, houve o realinhamento da visão (o quê) e da missão (como), a definição do propósito (por quê) e a construção do novo mapa estratégico, que direcionará o caminho a ser trilhado pela Companhia para atender aos novos padrões, superar os desafios e se destacar no ambiente em que está inserida.



O Plano Plurianual de Investimentos definido para o ciclo de 2020 a 2024 foi de R\$ 7,6 bilhões. Os investimentos foram priorizados para atender as seguintes premissas:

1. Garantia de abastecimento de água, acordos judiciais e compliance ambiental (água e esgoto);
2. Metas dos contratos de programas e concessões (água e esgoto);
3. Termos de compromissos com o Ministério Público;
4. Demandas oriundas dos diagnósticos operacionais e ambientais dos sistemas, dos estudos técnicos preliminares e dos planos diretores de saneamento (melhorias operacionais) e novos negócios;
5. Infraestrutura e resíduos sólidos.

O volume de investimentos do ciclo considerou a capacidade de pagamento dos usuários (impacto do volume de investimentos na tarifa), a capacidade de endividamento da Companhia, o equilíbrio entre os investimentos com recursos próprios e financiados e a capacidade executiva.

A Sanepar encerra 2019 com a ciência de ter cumprido mais uma vez seu papel como prestadora de serviços públicos essenciais para saúde e sustentabilidade da sociedade.

Além dos importantes resultados alcançados, a Companhia segue avançando em inovação, gestão estratégica e governança corporativa.

Assegurar serviços de saneamento ambiental de forma sustentável e inovadora, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social é, com certeza, a nossa missão.

# FOLHA DE ASSINATURAS

---

Folha de assinaturas integrante da Análise de Atendimento das Metas e Resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo do exercício de 2019, aprovada na 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Companhia de Saneamento do Paraná - Sanepar realizada no dia 07 de maio de 2020.

**Vilson Ribeiro de Andrade**  
Presidente

**Adriano Cives Seabra**  
Conselheiro

**Jacques Geovani Schinemann**  
Conselheiro

**Eduardo Francisco Sciarra**  
Conselheiro

**Rodrigo Sanchez Rios**  
Conselheiro

**Elton Evandro Marafigo**  
Conselheiro

**Marcia Carla Pereira Ribeiro**  
Conselheira

**Claudio Stabile**  
Conselheiro

**Joel Musman**  
Conselheiro

Rua Engenheiros Rebouças, 1376 - Rebouças - CEP 80215-900  
Curitiba - Paraná - Brasil - Tel.: 41 3330-3636

**[sanepar.com.br](http://sanepar.com.br)**

