



**ANÁLISE DE ATENDIMENTO DAS METAS E  
RESULTADOS NA EXECUÇÃO DO PLANO  
DE NEGÓCIOS E DA ESTRATÉGIA DE  
LONGO PRAZO DO EXERCÍCIO DE 2021**

# SANEPAR

## ANÁLISE DE ATENDIMENTO DAS METAS E RESULTADOS NA EXECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS E DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO DO EXERCÍCIO DE 2021

Lei 13.303 artigos 23 § 2º dispõe: “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. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao Art. 23º, § 2º, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, a Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar) apresenta a análise de atendimento das metas e resultados na execução do seu plano de negócio e da estratégia de longo prazo no exercício de 2021. 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, conforme Art. 23 § 3º, da referida Lei.

As informações dos resultados foram validadas em reunião do Conselho de Administração, de acordo com as exigências legais.

### 2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO DE 2021

#### 2.1 DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

O cenário econômico brasileiro, mesmo com uma expectativa de crescimento do PIB em torno de 4,5% em 2021, ainda mostrou-se desafiador, devido principalmente: ao mercado de trabalho fragilizado, a dinâmica inflacionária, crescimento dos juros, desvalorização do real, entre outros. Porém, mesmo diante deste cenário econômico somado à crise hídrica em Curitiba e Região Metropolitana, a Companhia alcançou resultados positivos. Realizou os investimentos previstos, com acréscimo de 36,3% nos investimentos em comparação a 2020, superando o valor de R\$ 1.320,2MM e avançou com a publicação da 11ª emissão de Debêntures, no valor de R\$ 500 Milhões.

Durante o ano de 2021 a Sanepar executou acréscimo de 74,6 mil ligações de água e 71,6 mil ligações de esgoto, chegando aos seguintes índices de atendimento: 100% água e 77,3% esgoto. A receita líquida da Companhia aumentou 8,4% em comparação a 2020, com crescimento do lucro líquido de 18,2%. O EBITIDA evoluiu 17,6%, alcançando margem EBITIDA de 43,7%. Diante dos resultados alcançados e reportes apresentados, a Sanepar passou a ser classificada como AAA no Fitch Ratings e na Moody's e ganhou troféu transparência 2021.

## 2.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS

Os indicadores estratégicos são definidos para acompanhar o desempenho no alcance de objetivos definidos no mapa estratégico, medir a percepção de partes interessadas ou a eficácia dos processos críticos da cadeia de valor da Companhia. Permitem avaliar o resultado das estratégias, inclusive associando-as ao êxito na realização do propósito, da missão e alcance da visão. (QUADRO 1)

### QUADRO 1 – MAPA ESTRATÉGICO



Sendo assim, os indicadores estratégicos permitem a verificação das metas estabelecidas, se estão sendo alcançadas e se o planejado está dentro do previsto, permitindo a realização de ações preventivas e corretivas para melhorar ou acertar possíveis desvios verificados durante o ano.

**TABELA 1 – ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS**

EIXO NORTEADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESTRATÉGICOS	SENTIDO	UNIDADE MEDIDA	REALIZADO 4º TRI	PREVISTO 2021	TENDÊNCIA DE ATINGIMENTO
Sustentabilidade	Conservar o Meio Ambiente	1 Índice de Conformidade de Carga Lançada	↑	%	96,06	84,59	✓
	Promover a Responsabilidade Social	2 IDS - Índice de Desempenho Socioambiental	↑	Pessoas	323.086	259.615	✓
	Assegurar o Equilíbrio Econômico-financeiro dos Negócios	4 Índice de Evasão de Receitas II Acumulado	↓	%	3,33	1,93	✗
Clientes e Poder Concedente	Fortalecer a Imagem da Empresa	6 Índice de Favorabilidade da Imagem	↑	%	69,20	65,00	✓
	Manter e Ampliar o Mercado	8 Índice de Atendimento com rede Coletora de Esgoto - IARCE Urbano	↑	%	77,31	77,15	✓
	Elevar a Satisfação e Fidelizar os Clientes	9 Índice de Satisfação dos Clientes Externos	↑	%	75,10	80,50	✗
Processos	Garantir a Qualidade dos Produtos e Serviços	10 ICP - Índice de Conformidade ao Padrão de Portabilidade	↑	%	99,90	99,86	✓
	Garantir a Qualidade dos Produtos e Serviços	11 Índice de Conformidade do Padrão Esgoto - ICPE	↑	%	87,40	79,09	✓
	Garantir a Qualidade dos Produtos e Serviços	12 Índice de Eficácia do PPI	↑	%	121,20	100,00	✓
	Aprimorar e Inovar Projetos e Processos	13 IPL - Índice Perdas por Ligação - Lig/dia	↓	L/Lig/Dia	210,81	225,40	✓
Aprendizado e Crescimento	Desenvolver o Ambiente Organizacional	16 Índice de Satisfação Empregados	↑	%	75,01	75,00	✓
	Desenvolver o Ambiente Organizacional	17 SNIS - Índice de Produtividade de Pessoal Total Equivalente (IN102)	↑	Lig/Emp	553,07	500,00	✓
	Aperfeiçoar o Conhecimento, as Habilidades e Atitudes	18 Índice de Cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento	↑	%	102,72	70,00	✓
	Fortalecer a Cultura da Inovação	19 Índice de Criatividade de Pessoal	↑	%	14,50	10,00	✓

Na análise de atendimento das metas e resultados estabelecidos para acompanhar a execução do plano de negócio e estratégia de longo prazo durante o exercício de 2021, mesmo considerando o cenário desafiador, principalmente com a continuidade da pandemia e a crise hídrica sem precedentes, 63% dos indicadores estratégicos atingiram ou superaram as metas estabelecidas.

## 2.2.1 Eixo Sustentabilidade:

TABELA 2 – INDICADORES ESTRATÉGICOS EIXO SUSTENTABILIDADE

EIXO NORTEADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESTRATÉGICOS	SENTIDO	UNIDADE MEDIDA	REALIZADO 4º TRI	PREVISTO 2021	TENDÊNCIA DE ATINGIMENTO
Sustentabilidade	Conservar o Meio Ambiente	1 Índice de Conformidade de Carga Lançada	↑	%	96,06	84,59	✓
	Promover a Responsabilidade Social	2 IDS - Índice de Desempenho Socioambiental	↑	Pessoas	323.086	259.615	✓
	Assegurar o Equilíbrio Econômico-financeiro dos Negócios	4 Índice de Evasão de Receitas II Acumulado	↓	%	3,33	1,93	✗

Em 2021 o indicador IDS superou a meta estabelecida, demonstrando o empenho da companhia nos Serviços Socioambientais. Outro indicador relevante a ser analisado é o Índice de Conformidade da Carga Lançada. Sua análise, associada à análise do Índice de Conformidade do Padrão do Esgoto – ICPE, monitorado a partir de 2021, demonstra que o tratamento de esgotos gerou carga em DBO dentro da capacidade de assimilação dos rios usados como corpos receptores.

## 2.2.2 Eixo Clientes e Poder Concedente

TABELA 3 – INDICADORES ESTRATÉGICOS EIXO CLIENTES E PODER CONCEDENTE

EIXO NORTEADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESTRATÉGICOS	SENTIDO	UNIDADE MEDIDA	REALIZADO 4º TRI	PREVISTO 2021	TENDÊNCIA DE ATINGIMENTO
Clientes e Poder Concedente	Fortalecer a Imagem da Empresa	6 Índice de Favorabilidade da Imagem	↑	%	69,20	65,00	✓
	Manter e Ampliar o Mercado	8 Índice de Atendimento com rede Coletora de Esgoto - IARCE Urbano	↑	%	77,31	77,15	✓
	Elevar a Satisfação e Fidelizar os Clientes	9 Índice de Satisfação dos Clientes Externos	↑	%	75,10	80,50	✗

No eixo Clientes e Poder Concedente, apesar das ações realizadas para atingimento do Índice de Satisfação dos Clientes, a pesquisa realizada no período de 30/11/2021 a 06/12/2021 pela empresa Paraná Pesquisas, demonstrou que, a meta deste indicador não foi atingida, impactado especialmente pela crise hídrica e rodízio em Curitiba e Região metropolitana.

Todavia, mesmo não atingindo a meta, a pesquisa aponta que, 80,2% dos clientes querem que a Sanepar continue sendo a empresa responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento do esgoto, demonstrando um alto nível de fidelização.

A fidelização dos clientes, concomitantemente aos esforços internos de comunicações corretivas aplicadas, fortalecem a imagem da Companhia, o que fica evidenciado com o atendimento ao Índice de Favorabilidade da Imagem.

Por fim, o IARCE Urbano também apresentou resultado favorável, impactado especialmente pelos esforços para ampliação das redes de água e esgoto, rumo à universalização, conforme determina o novo marco legal do saneamento.

## 2.2.3 Eixo Processos

**TABELA 4 – INDICADORES ESTRATÉGICOS EIXO PROCESSOS**

EIXO NORTEADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESTRATÉGICOS	SENTIDO	UNIDADE MEDIDA	REALIZADO 4º TRI	PREVISTO 2021	TENDÊNCIA DE ATINGIMENTO	
Processos	Garantir a Qualidade dos Produtos e Serviços	10	ICP - Índice de Conformidade ao Padrão de Portabilidade	↑	%	99,90	99,86	✓
	Garantir a Qualidade dos Produtos e Serviços	11	Índice de Conformidade do Padrão Esgoto - ICPE	↑	%	87,40	79,09	✓
	Garantir a Qualidade dos Produtos e Serviços	12	Índice de Eficácia do PPI	↑	%	121,20	100,00	✓
	Aprimorar e Inovar Projetos e Processos	13	IPL - Índice Perdas por Ligação - Lig/dia	↓	L/Lig/Dia	210,81	225,40	✓

No eixo Processos, a maioria dos indicadores atingiram as metas estabelecidas no ano de 2021, demonstrando o esforço da Sanepar para a melhoria contínua dos processos.

O Índice de Eficácia do Plano Plurianual de Investimentos, superou a meta em 21%, resultado que mostra o comprometimento da Companhia com seu plano de investimentos. Em resumo, no ano de 2021, 2.841 empreendimentos foram iniciados e 2.759 finalizados, com o desembolso acumulado de R\$1.320,2 MM.

Outro indicador do eixo processo que se apresentou favorável, foi o IPL - Índice de Perdas por Ligação, que fechou o ano atingindo a meta -com o realizado de 210,81 L/lig.dia. A queda significativa do IPL em 2021, assim como em parte de 2020, foi motivada, principalmente pelo rodízio no abastecimento da Região Metropolitana de Curitiba e o intenso esforço para controle efetivo na operação das redes de distribuição.

## 2.2.4 Eixo Aprendizado e Crescimento

TABELA 5 – INDICADORES ESTRATÉGICOS EIXO APRENDIZADO E CRESCIMENTO

EIXO NORTEADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES ESTRATÉGICOS	SENTIDO	UNIDADE MEDIDA	REALIZADO 4º TRI	PREVISTO 2021	TENDÊNCIA DE ATINGIMENTO	
Aprendizado e Crescimento	Desenvolver o Ambiente Organizacional	16	Índice de Satisfação Empregados	↑	%	75,01	75,00	✓
	Desenvolver o Ambiente Organizacional	17	SNIS - Índice de Produtividade de Pessoal Total Equivalente (IN102)	↑	Lig/Emp	553,07	500,00	✓
	Aperfeiçoar o Conhecimento, as Habilidades e Atitudes	18	Índice de Cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento	↑	%	102,72	70,00	✓
	Fortalecer a Cultura da Inovação	19	Índice de Criatividade de Pessoal	↑	%	14,50	10,00	✓

Em 2021, todos os indicadores do eixo aprendizado e crescimento apresentaram bons resultados. Dentre os indicadores deste eixo norteador, vale ressaltar o Índice de Criatividade de Pessoal, que reflete a cultura da inovação dentro da companhia e o engajamento das lideranças e empregados rumo à inovação.

## CONCLUSÃO

O planejamento estratégico da Sanepar está alinhado à Lei nº 13.303/2016, aos princípios institucionais e aos valores da empresa - Responsabilidade, Inovação, Competência, Respeito, Comprometimento, Profissionalismo, Transparência e Ética.

Este documento apresentou uma análise dos principais resultados estratégicos da Sanepar e seu desempenho no ano de 2021, ressaltando a busca da sustentabilidade, melhoria contínua dos processos, cultura da inovação com foco no resultado, alinhados ao mapa estratégico da Companhia e com a missão institucional da empresa.

Assim, as informações contidas nesse Relatório de Metas e Resultados são de qualidade e transparentes e referem-se ao exercício 2021.

## 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 2021, aprovada na 2ª/ 2022 ROCA – Reunião Ordinária do Conselho de Administração da Sanepar – realizada no dia 24 de fevereiro de 2022.

---

**Vilson Ribeiro de Andrade**  
*Presidente*

---

**Adriano Cives Seabra**  
*Conselheiro*

---

**Eduardo Francisco Sciarra**  
*Conselheiro*

---

**Elton Evandro Marafigo**  
*Conselheiro*

---

**Claudio Stabile**  
*Conselheiro*

---

**Jacques Geovani Schinemann**  
*Conselheiro*

---

**Joisa Campanher Dutra Saraiva**  
*Conselheira*

---

**Rodrigo Sanchez Rios**  
*Conselheiro*

---

**Milton José Paizani**  
*Conselheiro*

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

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