

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO – ANO 2019

A Administração da Companhia de Saneamento Municipal – Cesama apresenta para apreciação dos senhores acionistas e conselheiros, relatório das principais atividades desenvolvidas no ano de 2019.

A Cesama cuja visão é “*ser uma empresa pública de excelência com princípios éticos, transparência, eficiência e qualidade*” tem como valores a transparência, o respeito às pessoas, a ética, a integridade, a responsabilidade socioambiental e o comprometimento com sua missão de “*planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental*”.

A Companhia investiu na manutenção e expansão do sistema existente de forma a assegurar à população, constantes melhorias nos índices de qualidade e eficiência.

Acompanhando o crescimento vegetativo da cidade, a Cesama busca a universalização de seus serviços, encerrando o ano de 2019 com um índice de 94,8% em abastecimento de água tratada, em relação à população total do município, e totaliza 151.588 ligações hidrometradas e 1.866 km de redes de distribuição.

Em esgotamento sanitário conta, com índice de atendimento na ordem de 93,63%, em relação à população total do município, com 149.011 ligações, 1.366 km de redes e 6,0%, em média, do esgoto tratado.

Como principais obras e serviços na área operacionais, realizadas em 2019, podemos citar:

- ✓ Extensão de redes de água: 6.950 m;
- ✓ Extensão de redes de esgoto: 2.823 m
- ✓ Novas ligações de água: 2.937 ligações;
- ✓ Novas ligações de esgoto: 2.886 ligações;
- ✓ Substituição de hidrômetros: 41.852 unidades;
- ✓ Remodelação de 14.472 m de redes de água e esgoto em diversas ruas da cidade;

- ✓ Adutora de São Pedro: irá fornecer 300 l / s para a região da cidade alta. A obra foi paralisada em 2015, em função de dificuldades financeiras da contratada, e encontra-se no seguinte estágio:
 - Rede em sucção: 100% executada;
 - Rede em recalque: 100% executada;
 - Rede de distribuição: 100% executada;
 - Elevatória Carlos Chagas: 40% executada;
 - Reservatório Caiçaras: 99% executado;
 - Formalizado o distrato, a parcela remanescente de obra foi dividida em dois lotes: conclusão de obras lineares e elevatória. Foi aberta a licitação da conclusão das obras lineares que resultou em deserta. Em 2019 foi elaborado o Termo de Referência para realização de nova licitação para complemento da elevatória bem como o planejamento e execução para complementação das obras lineares com os contratos de extensão de redes em vigor.

- ✓ Programa de despoluição do Eixo Paraibuna – 1ª e 2ª fases: finalizou o ano de 2019 no seguinte estágio:
 - Interceptores e coletores principais às margens do Rio Paraibuna e córregos: 325,55 m executados;
 - Elevatória Vila Ideal: em fase de testes;
 - Linha de recalque Vila Ideal – ETE União Indústria: foram realizados testes de estanqueidade e correções nos pontos que apresentaram vazamentos;
 - Elevatória Independência: finalizada;
 - Linha de recalque Independência – Vila Ideal: 90% executada;
 - ETE União Indústria: finalizada a parte civil e apta para operar vazão da primeira fase de 430 l/s. Foram realizadas adequações e melhorias sugeridas pela UFJF visando otimizar o desempenho do tratamento de esgoto.

- ✓ Ampliação da ETA Walfrido Machado Mendonça: irá aumentar a capacidade de tratamento de 600 l/s para 1.200 l/s. Em função de problemas geotécnicos iniciados em 2014 e agravados no ano de 2015, resultando em um processo judicial contra a empresa projetista, Engesolo, por falhas no projeto, a obra de ampliação encontra-se no seguinte estágio:
 - Ampliação do flocculador: concluído;
 - Novo reservatório de partida: concluído;
 - Filtros: concluídos e em monitoramento de recalques.

Pelo fato do não cumprimento pela Engesolo da determinação judicial de apresentar solução para o caso, foi solicitado pela Cesama e acatada pela justiça a execução de cortina atirantada para estabilização do maciço onde se encontra a ETA, no sentido de garantir a segurança não só da parte ampliada, mas também do restante da ETA. Executada 100% da cortina atirantada. Após a finalização das obras da cortina atirantada em junho de 2019, foram instalados nesta, inclinômetros e sistema de monitoramento remoto de recalque e deslocamentos visando o acompanhamento de eventuais movimentações das estruturas da ETA.

- ✓ Reforma e modernização de 06 filtros da ETA Marechal Castelo Branco com incremento na capacidade de produção de aproximadamente 50% pela adoção de nova tecnologia dos fundos de filtros;
- ✓ Reforma e modernização de 03 filtros da ETA São Pedro;
- ✓ Implantado o sistema de abastecimento de água de Humaitá (equipamento do poço profundo, rede em recalque, reservatório, rede de distribuição e ligações domiciliares);
- ✓ Foram instalados 10 novos pontos de telemetria e adicionados no sistema de supervisão e controle do centro de controle operacionais todas as informações remotas destes locais;
- ✓ Revitalização e modernização de elevatórias de água, dentro do programa de eficiência energética, com a implantação de 16 novos inversores de frequência para controle e modulação dos conjuntos motobomba.

1. INSTITUCIONAL

1.1. Projeto “Cesama 2020+”

Após o encerramento do Projeto Governança em 2018, em 2019 foi iniciado o Projeto “Cesama 2020+”, com os seguintes objetivos e estrutura:

- Tornar a CESAMA uma Empresa Pública de excelência e referência no setor de Saneamento em plenas condições de competir com as empresas privadas.
- Tem o objetivo de assegurar a empresa um conjunto de ações estruturadas e interligadas que visam tornar a gestão ágil, transparente e assertiva na busca pela excelência no cumprimento de seu objetivo social.
- Criar as condições necessárias para o exercício eficaz da gestão da empresa com vistas à consecução da Governança Corporativa, como uma das principais ações de gestão a ser implantada.

1.2. Fórum Gerencial

O Fórum Gerencial foi instituído pela Diretoria Executiva em 14/09/2018, quando da aprovação do seu Regimento Interno. É composto por 11 membros sendo 8 Gerentes, a Secretaria de Governança, a Assessoria de Comunicação e Ouvidoria e a Assessoria de Planejamento Estratégico e Controladoria. O órgão se reúne, no mínimo, mensalmente, e tem como objetivos:

- fortalecimento do corpo gerencial da empresa;
- troca de informações e o debate de ideias sobre o desenvolvimento das ações de cada gerência;
- unificação do conhecimento;
- convergência das decisões;
- formalização de procedimentos entre as gerências;
- participação ativa e apoio no processo de tomada de decisão pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

Em 2019 foram realizadas 11 (onze) reuniões ordinárias do grupo

1.3. Secretaria de Governança

A fim de permitir o cumprimento das diretrizes de Governança Corporativa estabelecidas pela Lei das Estatais, em 01/03/2018 foi criada a Secretaria de Governança (SEG), unidade funcional pertencente a estrutura organizacional da Presidência da CESAMA que tem por responsabilidade secretariar, prestar suporte e apoio à Assembleia Geral, aos Conselhos de Administração e Fiscal, ao Comitê Estatutário e à Diretoria Executiva, além de zelar pela efetividade do processo de Governança Corporativa na empresa. Compete à SEG desenvolver e instituir os instrumentos que possibilitem a operacionalização dos procedimentos de Governança Corporativa estabelecidos pelo Estatuto Social, bem como cuidar da sua correta aplicação. Para tanto, participa ativamente no processo de elaboração e aplicação de normas na empresa, atuando, sempre, de modo a fomentar o cumprimento dos dispositivos regulamentares em vigor.

No ano de 2018, foram elaborados e divulgados os regimentos a seguir relacionados:

- Regimento Interno do Conselho de Administração;
- Regimento Interno do Conselho Fiscal;
- Regimento Interno do Comitê de Auditoria Estatutário;
- Regimento Interno da Diretoria Executiva;
- Regimento Interno da Secretaria de Governança;
- Regimento Interno do Comitê Estatutário; e,
- Regimento Interno do Fórum Gerencial;

Além disso, o Estatuto Social da CESAMA foi revisado, conforme previsão legal, bem como divulgadas as seguintes Políticas, em cumprimento à Lei das Estatais:

- Política Anticorrupção;
- Política de Comunicação; e,
- Política de Transações com Partes Relacionadas.

Foram elaborados e divulgados os seguintes documentos, subscritos pelo Conselho de Administração da CESAMA, nos termos da lei:

- Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa;
- Plano de Negócios; e,
- Relatório Integrado.

Desta forma a Cesama vem atuando de forma protagonista no cumprimento das disposições legais e estatutárias, ao encontro das melhores práticas de Governança Corporativa.

1.4. Comitê de Ética e Integridade

O Comitê de Ética e Integridade da Cesama, foi instituído pela Portaria n. 073/2018, de 12/07/2018, conforme Deliberação nº 391, em atendimento ao Código de Conduta Ética e Integridade aprovado em 19/06/2018 pelo Conselho de Administração. O Comitê possui competência para esclarecer dúvidas de interpretação, analisar casos omissos, receber denúncias de violações ao Código de Conduta Ética e Integridade, proceder ao julgamento ou à orientação de conduta, e encaminhar sugestões de atualização à diretoria.

O Comitê de Ética e Integridade é composto por cinco membros, sendo três titulares e dois suplentes, conforme Regimento Interno, indicados pela Diretoria Executiva da Cesama entre empregados efetivos.

- Coordenadora: Luciana Sodré de Souza Silva;
- Membro: Elisângela Ferreira da Silva;
- Membro: Maria Fausta do Espírito Santo;
- Membro suplente: Fabiano dos Santos Mattos;
- Membro suplente: Vinícius Pereira Abranches.

Em 2018, foram recebidas pelo Comitê de  tica e Integridade 4 demandas e concluída 1. Foi realizado também um treinamento para todo o grupo, no período de 23 de agosto a 10 de outubro de 2018.

As denúncias relativas às violações ao disposto neste código poderão ser realizadas através dos seguintes canais:

- E-mail: integridade@cesama.com.br;

- Telefone: (32) 99198-1166;
- Pessoalmente ou carta dirigida ao Comitê de Ética e Integridade.

1.5. Execução Orçamentária.

A CESAMA não está inserida na Lei de Diretrizes Orçamentárias, entretanto, possui um orçamento para fins gerenciais e para apropriação de custos. Este é o instrumento utilizado pela empresa para definir como os recursos arrecadados dos cidadãos por meio de tarifas, serão aplicados em investimentos/projetos, visando o melhor atendimento de necessidades ou demandas da sociedade.

1.6. Orçamento 2019

A previsão de faturamento mensal da CESAMA baseia-se na projeção dos volumes faturados de água e esgoto multiplicado pela tarifa média projetada.

Para o ano de 2019, a Gerência Comercial, optou por projetar o consumo do ano anterior, com um acréscimo de 0,3%.

A partir do mês de abril aplicou-se à tarifa, o percentual médio de reajuste tarifário autorizado pela ARSAE-MG de 5,02%.

A receita prevista para 2019, entre direta (tarifária) e indireta (não tarifárias), foi de R\$ 224.244.809,42 (duzentos e vinte e quatro milhões, duzentos e quarenta e quatro mil, oitocentos e nove reais e quarenta e dois centavos)

Para investimentos com recursos próprios, incluindo as contas de destinação específica, foram previstos R\$ 85.701.963,00 (oitenta e cinco milhões, setecentos e um mil, novecentos e sessenta e três reais)

Para despesas de custeio a previsão foi de R\$ 185.693.360,82 (cento e oitenta e cinco milhões, seiscentos e noventa e três mil, trezentos e sessenta reais e oitenta e dois centavos).

Os resultados orçamentários obtidos ao final do ano de 2019 foram:

Receita realizada: R\$ 233.490.565,07 (4,91% acima da previsão)

Despesa realizada: R\$ 175.385.099,00 (5,6% abaixo da previsão)

Investimentos realizados: R\$ 37.372,096,39 (56,4% abaixo da previsão)

2. RECURSOS HUMANOS

- Gestão de 568 contratos de trabalho, das obrigações legais e dos benefícios relacionados a estes, com admissão de 01 empregado de recrutamento amplo, desligamento de 36 empregados por aposentadoria, óbito, justa causa ou pedido de demissão, e administração de 05 aposentadorias por invalidez;
- Gestão e atualização do quadro de Pessoal e Vagas da Cesama;
- Suporte aos diversos setores da Companhia em relação à administração de pessoal e gestão de pessoas;
- Levantamento e preparação de documentos para defesa jurídica em ações trabalhistas, bem como a representação da Cesama como preposto em audiências;
- Participação efetiva e/ou auxílio em Comissões de Processo Administrativo Disciplinar e Sindicância;
- Participação na conclusão do Processo de Promoção por Merecimento, sendo responsável pelos cálculos e pagamentos dos valores devidos aos empregados promovidos, bem como dos ajustes no registro dos empregados;
- Participação efetiva na elaboração do orçamento empresarial, no que se refere às despesas com pessoal;
- Estudos e elaboração de regulamentos internos de RH, para melhoria na gestão de pessoas da Companhia;
- Cálculo do Absenteísmo do exercício de 2018 e providências de pagamento da Participação nos Resultados 2019 aos empregados;
- Gestão de Agente de Integração responsável pelo recrutamento e seleção de estagiários, bem como pela administração e intermédio das ações entre as instituições de ensino, o estudante e a Cesama, para o programa de concessão de vagas de estágio, remuneradas e não remuneradas, a estudantes regularmente matriculados e com frequência efetiva nos cursos vinculados à estrutura do ensino técnico e ensino superior, público e

particular, oficiais e reconhecidas pelo MEC, cujas áreas de conhecimento estejam diretamente relacionadas com as atividades da Cesama. Em 2019 a Cesama contou com uma média de 62 estagiários/mês, sendo o DERH o responsável também pelo contato e intermédio entre esses estagiários e seus setores de lotação;

- Gestão de Contrato firmado com entidade sem fins lucrativos, especializada na assistência e capacitação de jovens aprendizes, para condução de programa de aprendizagem na execução de serviços de auxiliar administrativo nas dependências da Cesama, aos jovens do município de Juiz de Fora, obedecendo-se às exigências da legislação da aprendizagem. Em 2019 a Cesama contou com uma média de 28 jovens aprendizes/mês, sendo o DERH o responsável também pelo contato e intermédio entre os aprendizes e seus setores de lotação;
- Renovação e gestão do contrato de assistência à saúde para os empregados e seus dependentes, através de Plano de Assistência à Saúde;
- Renovação e gestão contratual para manutenção da assistência odontológica aos empregados e seus dependentes, através de Plano Odontológico;
- Licitação, contratação e gestão de entidade fechada de Previdência Complementar aos empregados;
- Renovação e gestão contratual de Companhia Seguradora para administração do Seguro de Vida em Grupo oferecido aos empregados;
- Licitação de nova companhia seguradora para a administração do Seguro de Vida em Grupo a ser oferecido aos empregados em 2020;
- Contratação e gestão contratual de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção, treinamento e implantação de novas ferramentas no sistema de gestão de pessoas da Cesama;
- Gestão de contrato para fornecimento de vale refeição e cesta básica aos empregados da Cesama;

- Licitação de nova empresa responsável pelo fornecimento de vale refeição e cesta básica aos empregados da Cesama no ano de 2020;
- Renovação e gestão contratual para fornecimento de auxílio transporte aos empregados da Cesama;
- Gestão de contratos diversos para fornecimento de crachás de identificação, para manutenção em relógios de ponto, para descontos em lazer e atividades esportivas a empregados da Cesama;
- Licitação, gestão do contrato e apoio à condução da organização, realização e acompanhamento de Concurso Público para provimento de vaga de Médico do Trabalho;
- Estudos e licitação para contratação de empresa especializada para organização, realização e acompanhamento de Concurso Público para provimento de 29 vagas em diversos empregos;
- Licitação para contratação de empresa especializada para elaboração de programa de avaliação de desempenho, indicadores e metas por função;
- Contratação e acompanhamento à empresa responsável pelo levantamento e construção de Programa de Treinamentos a ser aplicado em 2020;
- Auxílio na condução das palestras do Programa Banco de Talentos;
- Capacitação de pessoal através de cursos, treinamentos, legislação aplicável e suas melhores práticas, workshops, congressos, feiras, palestras, seminários e SIPAT, envolvendo todas as áreas da Empresa;
- Atualização da equipe de Recursos Humanos em relação às rotinas de gestão de pessoal;
- Desenvolvimento, aplicação de formulário e compilação dos dados de Avaliação de Desempenho funcional 2018;
- Apoio nas ações de realização de Plenárias e Workshops do Projeto “Cesama 2020+”;
- Participação ativa no Projeto “Cesama 2020+”, como integrantes do Comitê 4 - RH Estratégico;

- Organização e condução do Projeto RH Itinerante, dividido nas ações de Itinerante, Campanha Temática e Plantão de Serviço Social e Psicologia;
- Apoio ao treinamento anual obrigatório do Código de Conduta Ética e Integridade da Cesama, oferecido a todos os empregados da Companhia;
- Organização, controle e acompanhamento das apresentações à Diretoria Executiva dos Planos de Trabalho de 07 gestores, em cumprimento ao Procedimento de Plano de Trabalho para Gestores;
- Acompanhamento psicológico a empregados, conforme demanda das áreas;
- Participação ativa junto ao Conselho de gestão do PAS-JF, no que se refere aos estudos e levantamentos necessários à recuperação do Plano de Saúde dos Servidores da PJF - Saúde Servidor;
- Apoio ao empregado afastado do trabalho pelo INSS e acompanhamento na reabilitação profissional;
- Reuniões de equipe, capacitações, estudos e planejamento de atividades, desenvolvimento, atualização e condução de programas de assistência social ao trabalhador;
- Aplicação do Projeto PPA - Preparação no Planejamento das Aposentadorias, cujo objetivo é preparar os empregados para o processo de aposentadoria e desmistificar questões relativas ao tema, envolvendo educação financeira, regras do INSS, além de outros assuntos pertinentes. Em 2019 foi realizado para uma turma com aproximadamente 10 participantes;
- Gestão e execução do trabalho técnico social do Programa de Despoluição do Rio Paraibuna, com atividades junto à população de Juiz de Fora, tais como oficina de educação ambiental, estande, produção de material educativo, reunião com lideranças comunitárias, produção de conteúdo para as redes sociais e outras atividades de divulgação do Programa

3. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Além das atividades rotineiras de suporte e manutenção aos usuários, conforme demanda, podem ser destacadas:

- Suporte à Manutenção Relógios de Ponto
- Suporte/Controle do Contrato 047/2017 - A3 (Impressão)
- Controle de suprimento para as impressoras
- Controle de logins redes - Domínio novo e antigo
- Controle de Contas de e-mails e suporte
- Permissões em pastas de servidores
- Suporte à manutenção das catracas e sistema de controle de acesso (troca acesso servidor)
- Manutenções em infraestrutura de rede e telefone
- Implementação servidor zabbix – 192.168.177.170
- Implementação servidor e instalação novas máquinas – OCS INVENTORY
- Implementação servidor GLPI – HELP DESK
- mudança de categorias ramais Cesama
- redirecionamentos de ligações (Siga-me)
- instalação de rede / telefonia CPCS
- Troca Switch queimado Data-center
- Migração contrato OMD ouvidoria para nuvem.
- Substituição de aproximadamente 200 microcomputadores e 50 nobreaks de 600 VA adquiridos no SRP 138/18
- Suporte a empresa Futura (desenvolvedora do Site da Cesama) - Gerenciamento logins de acesso
- Auxílio na contratação de manutenção preventiva para os nobreaks 10 kVA (Data Center)
- Auxílio TR fibra óptica

- Auxílio para o aditivo de aumento do link internet
- Auxílio Técnico no Termo de Referência (TR) para contratação do 115 - Call Center
- Dispensa contratação Antivírus - Dispensa nº 057/19
- Aquisição de baterias de nobreak - PE 109/19
- Especificação técnica para TR de CFTV da Gerência de Manutenção - GEMT
- TR da Dispensa Provedor de e-mails Viewup - Dispensa nº 062/19
- TR Dispensa Divisórias para reforma da sala da ATI
- TR aquisição de Monitores de 18,5"
- Especificação técnica para aquisição de monitores de 23" para o Departamento de Manutenção Eletromecânica - DEME e Departamento de Recursos Humanos - DERH
- Minuta do TR para aquisição de 2 nobreaks 15 kVA (Ainda não concluído)
- TR para aquisição 06 Notebooks para comitê de ética, Gerência de Administração e Recursos Humanos - GARH e diretorias - PE 113/19
- TR para contratação do Office 365 (em andamento) - PE 132/19
- TR Aquisição de fontes e conectores - PE 057/19
- Dispensa equipamentos de Segurança Data Center (alarme) - Dispensa nº 053/19
- TR aquisição de Servidores (em orçamento)
- TR aquisição de TVs, Web Cam e sistema de vídeo conferência - (Em andamento)
- Geração de relatórios personalizados para o DERH – Totvs
- Geração de relatórios personalizados para o GEFC – Benner

4. LICITAÇÕES

Modalidade	Quantidade	Valor Estimado	Valor Contratado
Concorrência	8	R\$ 26.611.059,97	R\$ 18.718.547,65
Dispensa	41	R\$ 6.059.054,21	R\$ 6.059.054,21
Inexigibilidade	10	R\$ 545.364,63	R\$ 545.364,63
Pregão Eletrônico	140	R\$ 26.846.228,66	R\$ 23.472.407,65
Tomada de Preços	9	R\$ 2.474.825,36	R\$ 1.870.843,03
Total	208	R\$ 62.536.532,83	R\$ 50.666.217,17

Economia: R\$ 11.870.315,66 (18,98%)

5. AUDITORIA INTERNA

Descrições dos trabalhos de auditoria interna realizados de acordo com o PAINT 2019

5.1. Auditoria: CIRCULARIZAÇÃO – BANCOS E FORNECEDORES

Objetivos:

Executar confronto entre saldos informados por Bancos e por Fornecedores com os registros contábeis oficiais da CESAMA, visando avaliar a eficácia dos controles internos pertinentes a estas operações.

Alcance dos Exames:

Todas as instituições financeiras às quais a CESAMA mantém movimento (07 instituições com 45 contas bancárias).

Todos os fornecedores: total de 134, dos quais 97 responderam (72%).

Período de Análise: 14/01/2019 a 15/03/2019.

Áreas Envolvidas: Departamento de Contabilidade e Custos;
Bancos e Fornecedores.

5.2. Auditoria: FUNDO ROTATIVO (Follow-Up)

Objetivos:

Verificar se as recomendações em auditoria anterior (dezembro/2018) para as não conformidades foram acatadas.

Período de Análise: 18/03/2019 a 22/03/2019;

Áreas Envolvidas:

- DEEV - Departamento de Equipamentos e Veículos: Júlio Cesar de Bessa Portes;
- DECE - Departamento de Compras e Estoque: Fabiana Vicente de Mesquita;
- DERH - Departamento de Recursos Humanos - Serviço Social: Edna de Medeiros;
- GATE - Gerência de Automação e Telecomunicações: Sérgio Queiroz de Almeida.

5.3. Auditoria: IMOBILIZADO

Objetivos:

Examinar a adequação de contabilização dos custos, correção e depreciação dos bens, sua classificação considerando a natureza, vida útil e utilização dos mesmos;

Constatar a existência física e a propriedade do bem;

Avaliar o sistema de controle interno em uso.

Período de Análise: 25/03/2019 a 17/05/2019.

Áreas Envolvidas: Departamento de Contabilidade e Custos e demais unidades organizacionais.

Alcance dos Exames:

Base de análise 31/12/2018;

Balancete dezembro/2018 e Balanço 2018;

Relatórios diversos BENNER;

Relatório das Unidades Ocupadas pela CESAMA;

Resolução 13/2013;

Exame físico dos bens.

5.4. Auditoria: FOLHA DE PAGAMENTO

Objetivos:

Examinar as demonstrações e registros administrativos relativos as operações da folha de pagamento, ao sistema de gestão em segurança e saúde do trabalho. Observar a exatidão, integridade e autenticidade dos registros e documentos, a obrigação de prestar informações relacionadas aos fatos geradores de contribuição previdenciária e outros dados de interesse do INSS e FGTS, através da verificação do atendimento aos pressupostos legais, visando prevenir contingências trabalhistas e previdenciárias.

Período de Análise: 27/05/2019 a 16/08/2019.

Alcance dos Exames:

Inspeção e exame detalhado dos prontuários, análise crítica dos registros de controle de frequência, confronto com a legislação trabalhista, forma de constituição da CIPA e avaliação das fórmulas matemáticas utilizadas para cálculos da folha de pagamento. Neste trabalho foram contempladas as obrigações referentes a incidências e ao recolhimento de INSS, FGTS, IRRF, GRF/SEFIP.

- Prontuários, exame dos registros e documentos;
- Registros de controle de frequência;
- Folha de Pagamento, suas fórmulas e cálculos utilizados;
- Documentos que compõem a GFIP/SEFIP para FGTS e eSocial para Previdência (Sistema de Escrituração Fiscal Digital das Obrigações Fiscais Previdenciárias e Trabalhistas);
- Documentos relativos à Segurança e Medicina no Trabalho:

5.5. Auditoria: INADIMPLÊNCIA

Objetivos:

Retratar a situação atual e analisar os procedimentos adotados para recuperação dos créditos vencidos e as formas de cobrança utilizadas pela CESAMA.

Período de Análise: 01/08/2019 a 11/10/2019.

Áreas Envolvidas: Gerência Comercial e Gerência Financeira e Contábil; Procuradoria Jurídica.

Alcance dos Exames:

A amostra selecionada compreendeu as competências jan a ago/2019.

Data de referência: 31/08/2019.

5.6. Auditoria: CONTRATOS

Objetivos:

Avaliar a aderência dos processos realizados às normas internas e legislação pertinente para subsidiar o processo decisório quanto ao controle efetivo dos contratos;

Verificar a legalidade, a legitimidade, eficácia, eficiência na gestão e fiscalização dos contratos.

Auditar e acompanhar a execução contratual de maneira prática e segura, salvaguardando os interesses da organização, evitando exposições legais, custos, riscos desnecessários e desgastes, permitindo a gestão eficaz dos serviços.

Período de Análise: 14/10/2019 a 09/12/2019.

Alcance dos Exames:

Verificar se os objetos contratuais estão sendo executados em conformidade com os Contratos;

Avaliar os procedimentos de controle dos gestores em conformidade com os Contratos e TR;

Verificar as medições, detalhamento e aspectos financeiros;

Verificar planilha de garantia e caução.

Foram analisados 43 contratos: todos os celebrados em 2019, vigentes até 08/10/2019 no total 38 e 5 contratos ainda vigentes celebrados em 2018.

5.7. Auditoria: FUNDO ROTATIVO

Objetivos:

Validar a operacionalização e a consistência do processo de gestão do Fundo Rotativo.

Período de Análise: 02/12/2019 a 06/12/2019.

Áreas de Responsabilidade:

DECE - Departamento de Compras e Estoque: até 3 salários mínimos.

DEEV - Departamento de Equipamentos e Veículos: até 2 salários mínimos.

GATE - Gerência de Automação e Telecomunicações: até 2 salários mínimos.

SEG - Secretaria Geral: até 1 salário mínimo.

DERH - Departamento de Recursos Humanos – Área Social: até 5 salários mínimos.

Alcance dos exames:

- Verificação dos controles nas operações dos Fundos Rotativos através de *check list*;
- Validação da Resolução nº 18/2018 e 08/2016;
- Portarias;
- Termo de Responsabilidade;
- Controle de Adiantamento e Prestação de Contas;
- Fiscalização de documentos originais das despesas (Notas Fiscais e Recibos);
- Conciliação de saldo.

5.8. Auditoria: ESTOQUE

Objetivo:

Acompanhar a contagem de estoque com base na resolução 15/2019 em vigor. Buscando aperfeiçoar o controle interno da empresa, foi instituída a Resolução nº 15/2019 para contagem de estoque, publicada em 30 de agosto de 2019, que prevê a elaboração de cronograma anual de inventário rotativo por classe de materiais e pela curva ABC. Após solicitação da Auditoria do envio do cronograma para acompanhamento, recebemos a informação do DECE que o cronograma é para cumprimento no próximo ano – 2020. Dada justificativa, a contagem deste ano 2019 não será validada por esta auditoria interna.

A título de informação a Auditoria acompanhou um dia de contagem do estoque.

Período de Análise: 28/11/2019.

Áreas Envolvidas: DECE - Departamento de Compras e Estoque.

5.9 - PROJETO COMBATE AO DESPERDÍCIO:

Acompanhamento diário das denúncias recebidas sobre desperdício de água, com realização de visitas in loco, conscientizando à população sobre o uso devido da água.

Período: 04/12/2019 a 20/12/2019 (registro finalizado em 20/12/2019).

Nº de denúncias: 99 onde todas foram atendidas.

5.10 - COMISSÃO DE GESTÃO DE DOCUMENTOS:

Retomado o trabalho de apoio à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos - CPAD, para guarda dos documentos da Cesama, atualmente realizado através do contrato com a empresa Célula Gestão de Documentos, com objetivo de reduzir o número de documentos arquivados fora da empresa, através da conferência dos conteúdos dos repositórios arquivados na empresa gestora de documentos. Expurgar o que for possível e reorganizar a guarda

dos documentos que servirão de base para a formulação da tabela de temporalidade a ser realizada pela CPAD.

Período: 25/03/2019 a 18/12/2019

Em março de 2019 havia 2.264 repositórios da Cesama arquivados, destes 506 foram expurgados após análise criteriosa sobre a necessidade de se manter ou não a guarda dos documentos.

Gerou uma economia mensal de R\$ 592,02.

6. MEIO AMBIENTE

- Obtenção de Dispensa de Licenciamento Ambiental junto a SMA/PJF para empreendimentos relacionados a Abastecimento de Água em Distritos de Juiz de Fora;
- Obtenção de outorgas e processos instaurados junto ao IGAM para captações em poços e barramentos para abastecimentos de água em Distritos;
- Obtenção de Licenciamento Ambiental junto a Secretaria de Meio Ambiente - SMA/PJF, para empreendimentos ETAs e ETEs;
- Criação de PCA – RCA (Plano de Controle Ambiental e Relatório de Controle Ambiental), documentação necessária para licenciamentos ambientais;
- Obtenção de autorização para supressão de indivíduos arbóreos para obras da CESAMA;
- Autorização para intervenção em Área de Preservação Permanente - APP, para empreendimentos relacionados a Esgotamento Sanitário, e Abastecimento de Água junto a Secretaria de Meio Ambiente de Juiz de Fora;
- Atuação de representatividade junto aos órgãos ambientais Estaduais e Federais bem como junto aos Comitês de bacias (Conselho Estadual de Recursos Hídricos – CERH, Comitê de Bacias Rios Preto e Paraibuna –

PS1, Conselho Municipal de Meio Ambiente – COMDEMA, Conselho Municipal de Política Urbana – COMPUR);

- Fechado convênio colaborativo com a AGEVAP para instalação de escritório da Agência de Bacia na sede da CESAMA, estreitando o relacionamento e facilitando o acompanhamento do PRODES, PROTRATAR e outros projetos cujo objetivo é adquirir recursos para melhorias no saneamento e abastecimento na cidade;
- Atuação na criação do decreto que regulamenta a Lei nº 13.294/2016, cujo objetivo é a implantação do Projeto PPA – PSA (Programa Produtor de Água - Pagamentos por Serviços Ambientais), na bacia da Represa Dr. João Penido.
- Atuação no Projeto Governança, Grupo 10 SEDE.
- Responsável pela análise e emissão de certidões de anuência dos empreendimentos que requisitam jogar seus efluentes, com características domésticas ou que se enquadram nas condicionantes da companhia, na rede coletora da CESAMA;
- Responsável por todo questionamento ambiental relacionado à CESAMA.

7. RESPONSABILIDADE SOCIAL

No âmbito das atividades voltadas à assistência aos trabalhadores da Cesama de execução em 2019 destacam-se os seguintes projetos:

- Apoio ao Empregado Afastado do Trabalho pelo INSS – APEATI: tem por objetivo acompanhar os empregados afastados do trabalho pelo INSS por Auxílio Doença ou Acidente de Trabalho, através do esclarecimento dos direitos sociais. Estão no escopo do projeto prestação de informações e orientações para promoção de saúde e sobre serviços e benefícios relacionados ao afastamento do trabalho; manutenção do vínculo entre empregado e a companhia. As ações são executadas tendo em vista ainda a prevenção ou prolongamento dos afastamentos do trabalho. No ano de 2019, foram executadas ações a partir de visitas domiciliares e hospitalares, atendimentos individuais, orientações por meio de cartilha e

acompanhamentos de retorno ao trabalho. Ao todo foram 376 horas de trabalho dedicadas ao acompanhamento de trabalhadores afastados.

- Programa de Preparação e Educação para Aposentadoria PPEA: é um programa de extensão estabelecido em parceria entre a Cesama e a Universidade Federal de Juiz de Fora voltado aos trabalhadores com mais de 50 anos de idade e que tem por objetivo prestar informações e orientações sobre as diversas nuances que permeiam o processo de aposentadoria. São realizados grupos de estudo, entrevistas individuais e grupos educativos com os trabalhadores. Os grupos são realizados anualmente e tratam de temáticas como: significado do trabalho, aposentadoria e envelhecimento, saúde, projetos de vida, organização financeira e previdência social. Para realização das atividades, em 2019 foram dedicadas cerca de 400 horas de trabalho da equipe responsável.
- Projeto RH Itinerante: compõe o escopo do projeto “Cesama 2020+” e tem por objetivo prestar informações institucionais aos trabalhadores de forma dialogada possibilitando maior permeabilidade no diálogo entre os trabalhadores e gestão. O projeto tem como principais estratégias: realização de plantão da Psicologia e do Serviço Social nas principais unidades operacionais, onde os profissionais ficam à disposição para prestação de esclarecimentos e atendimento de demandas espontâneas; campanhas temáticas onde são tratados temas de relevância para vida e trabalho através de informativos ou atividades educativas presenciais; e visitas dos profissionais de recursos humanos nas unidades para prestar informações específicas relacionadas aos benefícios e serviços prestados pelo Departamento de Recursos Humanos. Em 2019 foram realizados 04 plantões da Psicologia e do Serviço Social; 05 campanhas temáticas e 02 visitas da equipe do DERH às unidades da Cesama.

Direcionados aos usuários dos serviços de saneamento da Cesama foram realizadas atividades relacionadas aos projetos de expansão do sistema de Saneamento. Foram realizadas atividades no contexto de dois grandes projetos de expansão: Programa de Despoluição do Rio Paraibuna e do Programa de Ampliação de Sistema de Abastecimento. No contexto dos dois projetos, em 2019, foram

realizados eventos com montagem de estande dos projetos em atividades de ação comunitária, realização de capacitação de agentes comunitários de saúde, atividades educativas com usuários dos Programas de Segurança Alimentar em Centros de Referência em Assistência Social; diversas atividades educativas em escolas, além da distribuição de circulares informativas e materiais educativos sobre as intervenções realizadas. As atividades são realizadas tendo como objetivo não apenas socializar informações sobre as obras realizadas, mas também promover um debate sobre a relação entre condições de saúde e saneamento básico, possibilitando ainda debate sobre os impactos ambientais no processo de urbanização. São destacados tanto a responsabilidade do poder público na prestação dos serviços de saneamento, quanto o papel da população na preservação dos recursos hídricos. No ano de 2019 foram dedicadas cerca de 1140 horas de trabalho da equipe na realização de atividades de educação socioambiental.

8. ANÁLISES LABORATORIAIS

O Laboratório Central da Cesama possui reconhecimento de competência técnica pela Rede Metrológica de Minas Gerais segundo requisitos estabelecidos na ABNT NBR ISO/IEC 17025, desde 2011, o que confere expressão formal de sua competência para realização de ensaios que constam no escopo de serviços aprovados. Os parâmetros com reconhecimento são: pH, cor aparente, turbidez, cloro residual livre, fluoretos, ferro total, alcalinidade, cloretos, dureza, oxigênio consumido, temperatura, oxigênio dissolvido, condutividade, DBO, DQO (faixa alta), sólidos sedimentáveis, sólidos suspensos totais, sólidos dissolvidos totais, nitrito, nitrato, óleos e graxas, metais por absorção atômica (níquel, cádmio, chumbo, zinco, cobre e cromo), coliformes totais e *E. coli*, bactérias heterotróficas, contagem de cianobactérias e incluindo os serviços de amostragem (coleta de amostra). Diariamente a equipe de amostragem, treinada para realização desse serviço, percorre a cidade, monitorando a qualidade da água que é distribuída para a população. Mensalmente, são monitorados no mínimo 414 pontos, entre saídas de tratamento de água e pontos de distribuição de água na rede urbana e rural, conforme Portaria de Consolidação nº5, de 2017, Anexo XX. Em 2019 foram realizadas mais de 35.250 análises em água, 1.760 análises em mananciais e 2.000 análises em esgoto.

9. GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE

No âmbito das atividades de relacionamento com mercado e sociedade, merecem destaque:

- a) Segmento Social: a Cesama oferece o benefício da Tarifa Social aos usuários cadastrados no CadÚnico
- b) A Cesama oferece aos grandes usuários a possibilidade em efetuar contratação por demanda, sendo chamados de megusuários, aqueles com consumo maior que 1000 m³ nas categorias comércio e indústria, sendo o consumo aferido dentro da demanda contratada aplicado um desconto nas faixas correspondentes.
- c) Ações de cobrança: no ano de 2019 a Cesama implantou a nova Política de Cobrança de Débitos visando aperfeiçoar os procedimentos de cobrança, possibilitando uma melhor gestão dos passivos da empresa, evitando a prescrição dos débitos para a sustentação econômica financeira da Companhia, e recuperando os usuários cujo fornecimento estava suspenso por inadimplência com novos procedimentos acessíveis e posterior restabelecimento de água nestas unidades, que teve início no mês de outubro de 2019.
- d) Campanha de anistia de Juros e multas sobre débitos: iniciamos uma campanha de anistia de juros e multas para possibilitar aos usuários quitarem seus débitos no período de 18/11/2019 a 21/12/2019 cujos resultados apurados foram:

Número de adesões	Pagamentos a vista (R\$)	Parcelamentos efetuados (R\$)
92	91.515,35	378.106,56

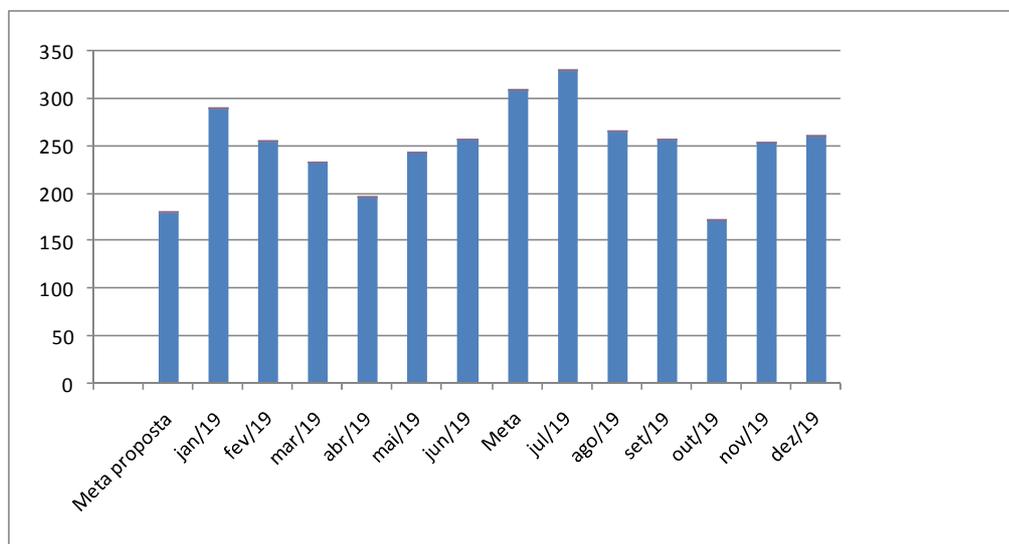
- e) Audiências pré-processuais: elaborado convênio com o CEJUSC – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania em Juiz de Fora, sendo realizado uma audiência em 05/2019 com o seguinte resultado:

Número de matrículas notificadas	Número de Audiência realizadas	Número de Acordos Firmados	Negociados à vista (R\$)	Parcelamentos efetuados (R\$)
190	30	19	1.654,06	19.961,48
Referencia mais antiga recuperada: 01/1999				

f) Objetivos estratégicos e indicadores apurados:

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta
Reduzir a Inadimplência	Índice de recuperação de clientes com foco na prescrição	0,1 %
Reduzir a Inadimplência	Recuperação de clientes com corte acima de 90 dias	308

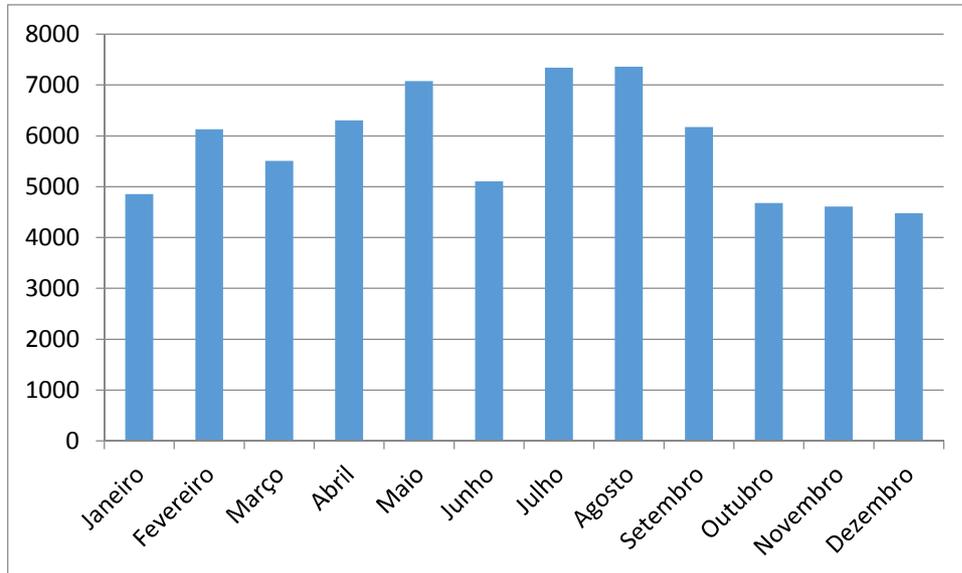
g) Resultado apurado na recuperação de clientes com corte acima de 3 meses em 2019:



h) Atendimento Segmentado: Interagimos diariamente com um grande volume de usuários, focando nas características individuais e na experiência:

- 3.006 clientes recuperados no ano;
- 77,78 % como média anual das reclamações em Manutenção de Água e Esgoto foram atendidas com relação ao total de matrículas;

- Média anual de 2,12% de Reclamações e Comunicação de Problemas apurados pela população de JF;
- Realizados 69.639 atendimentos presenciais durante o ano de 2019.



- i) Canais de relacionamento: a Cesama dispõe de alguns canais de relacionamento com o usuário, tais como agência de atendimento presencial, telefone 115, aplicativo WhatsApp para solicitação de religação, fale conosco (e-mail) e três Regionais da Prefeitura que também disponibilizam atendimento presencial e canal *website*.

Resumo do Volume médio mensal de atendimento por tipo de canal:

- 25.341 atendimentos virtuais;
 - 190.951 atendimentos telefônicos receptivos atendidos que representam 81,05% do total de chamadas oferecidas;
 - 16.975 ligações ativas;
 - 69.639 atendimentos presenciais.
- j) Sistema de faturamento e corte: em 01/01/2019 teve início a terceirização dos serviços de leitura e emissão simultânea de faturas, que apresentou um grande resultado no período com aumento do valor faturado, uma vez que possibilitou uma análise inteligente mais apurada, emissão de faturas mensalmente pelo consumo real, apuração de irregularidades e demais interfaces junto ao sistema de faturamento.

Foi desenvolvido um Termo de Referência para terceirização dos serviços de corte comercial/técnico a ser implantado em 2020.

10. AGRADECIMENTOS

Registramos o apoio da Prefeitura Municipal, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário, Empregados da Companhia, Usuários e a todos que contribuíram para a manutenção do nível de prestação de serviços a nós confiados, reiterando nosso comprometimento com a universalização do Saneamento Básico, com a qualidade de vida da população e com a preservação do meio ambiente.

Juiz de Fora, Junho de 2020

André Borges de Souza
Diretor Presidente

Marcelo Mello do Amaral
Diretor de Desenvolvimento e Expansão

Márcio Augusto Pessoa Azevedo
Diretor Técnico Operacional

Rafaela Medina Cury
Diretora Financeira e Administrativa