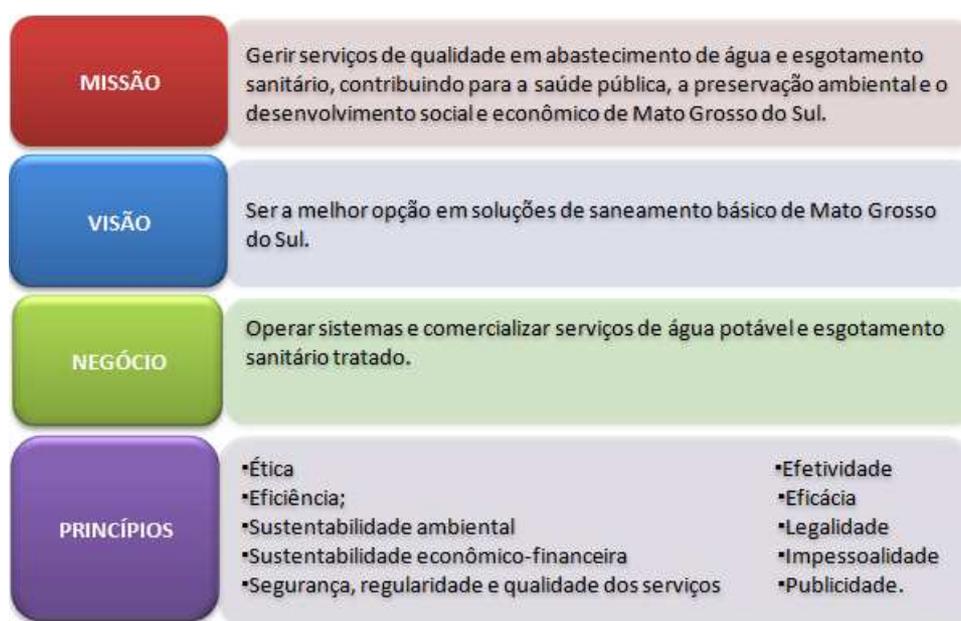


APRESENTAÇÃO

A Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul - SANESUL S.A. - foi criada em 1979 para melhorar a qualidade de vida da população sul-mato-grossense nas atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Com isso, o compromisso da SANESUL em relação à sociedade é manter a universalização do abastecimento com água potável nas localidades operadas e aumentar progressivamente o índice de esgotamento sanitário para que o desenvolvimento socioeconômico e a proteção ao meio ambiente caminhem juntos, elevando a qualidade de vida e o bem-estar da população.

Desde 2007, a Sanesul elabora o Plano Estratégico. No quadro a seguir estão as Declarações Estratégicas e os Princípios que norteiam as decisões e relacionamentos da Sanesul.



A seguir, este relatório apresenta os principais resultados de forma coerente com o Plano Estratégico e atendendo às quatro dimensões nele expressas: Mercado, Finanças, Processos Internos Críticos e Aprendizado.

MERCADO

Sediada em Campo Grande, a Sanesul opera 20 Estações de Tratamento de Água (ETAs), 357 poços ativos e 35 de Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs). Para gestão dos processos principais e de apoio possui uma força de trabalho composta de 1.133 empregados. O mercado de atuação da SANESUL abrange 125 localidades, sendo 68 municípios e 57 distritos do Estado de Mato Grosso do Sul.

Concessões

Com o advento do Marco Regulatório do Saneamento (Lei 11.445/2007), a Sanesul formou uma equipe especialmente para tratar das renovações das concessões municipais para garantir legalidade e segurança contratual. Desta forma, de 2007 a 2013 foram assinados 41 contratos dos 68 municípios operados pela empresa, o que representa 60% das concessões.

Gestão e relacionamento com clientes

Há diversos canais de relacionamento pelos quais os cidadãos podem sugerir melhorias, reclamar ou elogiar o desempenho da Sanesul, tais como: Escritórios de Atendimento ao Cliente, Livro de Reclamações, disque 0800, disque 115, Agência Virtual, Pesquisa de Satisfação do Cliente e Pesquisa de Pós-Venda. A Pesquisa de Satisfação dos Clientes realizada nas sedes regionais em 2013 apresentou Índice de Satisfação de 84,6%, demonstrando o reconhecimento da boa prestação de serviços da Sanesul.

A Assessoria de Comunicação organiza entrevistas, produz e fornece informações para rádios, jornais, TVs e internet sobre assuntos ligados à atuação da SANESUL. Somente em 2013, foram produzidas mais de 580 matérias, das quais foram geradas 501 notícias veiculadas em jornais impressos (sendo 459 positivas e 42 negativas), além de 2.693 notícias em sites regionais (sendo dessas, 94% positivas para a imagem da empresa).

Foram realizadas audiências públicas, seminários e palestras para aproximar-se da população e de instituições representativas da sociedade objetivando divulgar ações, investimentos e resultados.

Mobilização Social

A mobilização social tem como objetivo sensibilizar a população para a necessidade de implantação, operação e manutenção do sistema de água e esgoto na melhoria da qualidade de vida de todas as pessoas da comunidade. É realizada na área de implantação de projetos de saneamento básico, através de reuniões comunitárias, visitas domiciliares e oficinas educativas, nas quais são abordados temas sobre preservação do meio ambiente, saúde pública e saneamento. Nas visitas domiciliares são repassadas as informações necessárias sobre como fazer a ligação na rede de esgoto, os cuidados que se deve ter para o bom funcionamento do sistema e a importância do sistema de esgotamento sanitário para a saúde pública e o meio ambiente. São utilizados materiais pedagógicos como cartilhas, folders e banners. Com as crianças e adolescentes é desenvolvido trabalho de educação ambiental, com a utilização de recursos como vídeo, fichas, desenhos e dinâmicas.

Educação Ambiental

As ações de atividades educativas são desenvolvidas nas seguintes datas comemorativas: Dia Mundial da Água (22 de Março); Dia do Meio Ambiente (5 de junho) e Dia da Árvore (21 de setembro). Parcerias importantes ocorrem nesses dias comemorativos, incluindo escolas estaduais, prefeituras e órgãos ambientais.

Ações de Educação Ambiental	Total 2007 - 2013	Média ano
Palestras educativas	2.830	404
Campanha do Agasalho - peças arrecadadas	162.674	23.239
Distribuição de sementes	50.150	7.164
Plantio de mudas de árvores nativas	8.200	1.171
Papéis para reciclagem - kg	25.000	3.571
Concurso de Redação - alunos envolvidos	140.000	20.000
Material educativo distribuído	379.100	54.157

Concurso de Redação

A SANESUL e a Secretaria Estadual de Educação, em parceria com a Caixa, têm realizado o Concurso de Redação desde 2010 para os alunos do ensino fundamental das escolas estaduais (8º e 9º anos), sempre usando temas relacionados ao saneamento básico para desenvolver a conscientização ambiental nas crianças e adolescentes com grande sucesso.

Licenciamento ambiental

Os impactos sociais e ambientais são tratados de forma a atender as legislações vigentes, visando à conservação dos recursos e a preservação dos ecossistemas. Assim são realizados estudos detalhados dos locais em que serão instalados os empreendimentos, incluindo: identificação e descrição dos aspectos das atividades impactantes; identificação dos impactos gerados e a preposição de medidas mitigadoras para cada um dos impactos identificados visando à preservação do meio ambiente e a qualidade de vida da população do entorno dos empreendimentos.

FINANÇAS

Desempenho Econômico

A seguir, quadro comparativo dos resultados do desempenho econômico-financeiro da empresa.

	2013	2012	Δ%
Receita Operacional Líquida	268.119	244.782	+9,53
Custos e Despesas Operacionais	205.252	178.897	+14,73
Resultado antes dos Impostos	62.867	65.885	-4,58
Lucro Líquido do Exercício	48.301	109.303	-55,81
EBITDA	82.309	78.688	+4,60

*Informações em milhares de reais

Em 2013, a receita operacional líquida apresentou um incremento de 9,53% em relação a 2012, isso se deve principalmente ao aumento do volume faturado no ano, além da reposição inflacionária da tarifa. Os custos somados às despesas operacionais apresentaram um aumento de 14,73% em relação a 2012 devido aos diversos projetos na área operacional, em busca das melhorias no atendimento dos serviços e redução das perdas de água nos sistemas.

O resultado antes dos impostos representou uma redução de 4,58% em relação a 2012. No entanto, o EBITDA cresceu 4,60% em relação a 2012. Apesar disso, houve redução no lucro líquido de 55,81% em relação ao ano anterior, ocasionada pelo reconhecimento junto a Receita Federal do Brasil, em 2012, de uma receita no valor de R\$ 54,1 milhões em seu registro contábil. Atendeu-se assim, às atuais práticas contábeis referentes a um ativo fiscal diferido sobre prejuízos fiscais acumulados e base negativa da contribuição social sobre o lucro líquido obtidos em exercícios anteriores, considerando que os lucros tributáveis futuros estarão disponíveis, podendo ser compensados contra tais perdas, sendo que a Sanesul está

compensando esses prejuízos fiscais conforme legislação vigente. A seguir, a evolução dos principais indicadores contábeis em quadro.

Principais Indicadores Contábeis	2009	2010	2011	2012	2013	$\Delta\%$ 2013/2012
Liquidez Corrente	1,66	1,26	1,59	1,58	1,64	+3,80
Liquidez Geral	1,17	1,05	0,97	1,38	1,37	-0,72
Endividamento sobre Ativo	0,41	0,37	0,35	0,31	0,28	-9,68
Ebitda sobre Receitas Operacionais	0,28	0,29	0,33	0,32	0,31	-3,13
Lucro Líquido sobre Ativo	0,12	0,20	0,09	0,19	0,08	-57,89
Lucro Líquido sobre Patrimônio Líquido	0,21	0,32	0,13	0,28	0,11	-60,71

Comparando os resultados de 2012 e 2013 através dos indicadores do quadro, observa-se que a capacidade da SANESUL de liquidar suas dívidas de curto prazo aumentou 3,8%, acompanhando a redução do endividamento sobre o ativo de -9,68%. Devido à contabilização em 2012, explicada anteriormente e referente aos prejuízos fiscais, os indicadores relacionados ao lucro da empresa tiveram redução.

Investimentos

Em 2013, os investimentos contabilizados pela Sanesul somaram R\$ 81,7 milhões. Este valor compõe o Plano Plurianual de Investimentos que supera R\$ 1 bilhão de reais. Todos esses recursos financeiros, entre próprios e financiados, somente estão disponíveis devido às parcerias de sucesso entre Sanesul, Governo do Estado de Mato Grosso do Sul e Governo Federal, assim como pela gestão aplicada na manutenção do equilíbrio econômico da empresa e foco na qualidade dos projetos de engenharia para atender corretamente aos requisitos exigidos pela Caixa, Focem/Mercosul, Funasa e Ministério das Cidades.

PROCESSOS INTERNOS CRÍTICOS

Operação dos Sistemas de água e esgoto

Controle Sanitário

Para manter o controle da qualidade da água, todos os sistemas nos municípios operados são monitorados. O Laboratório Central em Campo Grande analisa as amostras de água nos parâmetros mais complexos como agrotóxicos, metais, substâncias orgânicas e cianobactérias, seguindo padrões exigidos pela Portaria 2.914/11. O Laboratório da Administração Central possui o diploma de acreditação do INMETRO desde 2010. Há outros dez Laboratórios Regionais nos quais são analisados parâmetros de média complexidade. Com tudo isso, o Índice de Qualidade da Água (IQA) que a Sanesul abastece a população sul-mato-grossense é de 97,91% em 2013. Houve também a reforma do Laboratório Central e do Laboratório de Hidrobiologia, reavaliação da Acreditação da ISO 17025 pelo INMETRO e a implantação de novos parâmetros de análise da Portaria 2914/2011.

Combate às perdas

O trabalho de combate às perdas de água engloba ações coordenadas entre as áreas comercial e operacional. As localidades têm recebido equipamentos e treinamentos para detectar os vazamentos nas redes e ramais, bem como para detectar possíveis fraudes nas ligações. O Índice de Perda por Ligação - IPL reduziu-se a 94 m³/lig./ano no final de 2013.

As principais ações de combate às perdas executadas em 2013 abrangem: implantação de macromedidores, combate ostensivo de irregularidades em ligações de água, monitoramento e controle de ligações inativas, treinamentos para cadastro técnico, Programa de Eficiência Energética, substituição preventiva e instalação de novos hidrômetros, dentre outras ações comerciais e operacionais.

Manutenção dos sistemas

Em 2013, investiu-se na manutenção preventiva das instalações, executando serviços de hidrogeologia e eletromecânica como a recuperação de moto-bombas submersas, montagem de equipamentos eletromecânicos (a exemplo dos quadros de comando) e recuperação de equipamentos em geral.

Comercialização dos serviços

Eficiência Comercial – Nos últimos sete anos, a Sanesul adquiriu de mais de 320 mil hidrômetros, além de investir em treinamentos da área comercial, aquisição de lacres de segurança e tubetes e ações de comercialização como a implantação da leitura e entrega simultânea, sistema de informações geográficas e sistema comercial web. Com essas ações elevou-se a confiabilidade na aferição do volume consumido e a hidrometração atingiu 99,5% em 2013.

Atendimento ao Cliente - Para oferecer um atendimento de qualidade e conforto ao cliente, nos últimos anos a Sanesul tem investido em reformas, melhorias e construções de novos escritórios de atendimento. No período de 2007 a 2013 foram construídas ou reformadas 57 unidades prediais entre escritórios de atendimento e áreas administrativas.

A eficiência comercial e a boa gestão de clientes refletem em um índice de arrecadação de 100,04% ao final de 2013.

Tecnologia da Informação

A Política de TI é fundamentada nos projetos de Melhoria da Infraestrutura, Capacitação Técnica e Gerenciamento de Softwares que abrangem ações de desenvolvimento tecnológico e apoio às áreas da empresa. Com a conclusão da elaboração do Programa de Desenvolvimento da Tecnologia da Informação (PDTI) em 2012, deu-se início a execução das “recomendações/sugestões” nele contidos. Em 2013, realizou-se a expansão da infraestrutura do Data Center, aquisição de servidores, *switches*; atualização e licenciamento de sistema operacional; virtualizações; política de backup e aumento das bandas dos links de dados da rede. Foi disponibilizado o *WikiGeti*, contendo a infraestrutura, rede, banco de dados, manuais do usuários e manuais técnicos, retendo assim, os conhecimentos gerados na organização.

Criou-se o Blog-Geti com o objetivo de apresentar informações relevantes e dar aos usuários internos a oportunidade de conhecer as atividades de Tecnologia da Informação. Outro ponto positivo a ser mencionado é a estruturação da área de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas pela qual foram realizadas as padronizações de: Banco de Dados, Linguagem de Programação; Metodologia de Desenvolvimento; Layout Padrão para Novos Sistemas; Software de Controle de Versionamento de Programas.

A Diretoria estabeleceu política de substituir o parque de máquinas gradativamente, mantendo pelo menos 60% desse dentro da garantia do fabricante, reduzindo custos de manutenção e proporcionando atualização contínua dos equipamentos.

Gestão da Frota e Suprimentos

A Sanesul, através da política de gestão e renovação da frota, busca minimizar os riscos inerentes à operação de veículos e equipamentos automotores, aumentar a produtividade e eficiência das suas operações, com o menor custo possível, através da utilização do menor percurso, manutenções preventivas e direção preventiva. Foram adquiridos veículos, máquinas e equipamentos em escala adequada para atender aos diversos municípios operados.

APRENDIZADO

Desenvolvimento de pessoas

No Concurso Público realizado em 2013, foram oferecidas 449 vagas efetivas para empregos de nível médio e superior, com contratações graduais programadas a partir do ano de 2014.

Em 2013 realizaram-se 191 treinamentos, gerando 2.523 oportunidades (vagas) com a participação de 759 empregados, o que representa 67% do total de empregados de carreira e comissionados e totalizam 27.638 horas de capacitações.

A **Pesquisa de Satisfação de Empregados** tem como objetivo conhecer os pontos que precisam ser melhorados e que possam resultar em ganhos para a empresa e para a satisfação dos clientes internos e externos. A Pesquisa abrange os fatores Liderança, Carreira, Ambiente de Trabalho e Motivação, tendo sido aplicada nas unidades sedes das Regionais cujo índice total de satisfação correspondeu a 66%.

Gestão de pessoas

A implantação do Plano de Empregos, Carreiras e Salários – PECS em 2010 permitiu que a Empresa retomasse as progressões por antiguidade e a inserção da política de promoção por merecimento.

A **Avaliação de Desempenho**, implantada em 2012, é um instrumento de Gestão que permite aos empregados e gestores a oportunidade de direcionar e aprimorar, continuamente, o trabalho individual e de equipe, o que refletirá nos resultados globais da empresa e, conseqüentemente, no ganho profissional dos empregados e melhoria da Gestão.

Pensando no bem estar do empregado e sua família, a empresa investe em plano de saúde, ticket alimentação, incentivos ao estudo por meio de bolsas, vacinações anuais, parceria com SESI para serviços de odontologia, dentre outros benefícios.

Consolidado como um dos principais incentivos à busca de melhores resultados para a Empresa, o Programa do **Plano de Metas** estabelecido a partir do ano de 2000 tem contribuído significativamente para a melhoria da produtividade dos empregados e para o alcance de metas progressivas e desafiadoras ano após ano.

Segurança do Trabalho

Em busca da prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, em 2013, houve 250 horas de capacitação na formação de *cipeiros*. O objetivo básico tornar compatível o trabalho com a preservação da saúde e da integridade física e mental do trabalhador, fazendo com que empresa e empregados trabalhem conjuntamente na tarefa de prevenir acidentes e melhorar a qualidade do ambiente de trabalho.

Também foi realizada a SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho – em 5 unidades regionais no qual discutiram temas como ergonomia, EPIs, segurança com serviços de eletricidade, entre outros. Houve ainda, palestras de conscientização, fiscalização de segurança realizada pelos técnicos de segurança da empresa em diversas unidades, e aquisição de EPIs, uniformes e placas de advertência.

Todas essas ações refletiram em acidentes com menores taxas de gravidade, o que corresponde a acidentes mais leves e com menos dias perdidos de trabalho, conforme relatórios da área de administração de pessoas.

7

Prêmios e reconhecimentos

O Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) reconhece as empresas que adotam as melhores práticas de gestão, atendendo aos critérios de Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados. Em 2012 a Sanesul retornou sua participação tendo como premiadas as unidades de Dourados e Ponta Porã, Nível B – Troféu Cobre. Em 2013, novas premiações, dessa vez com Coxim (Nível B – Troféu Cobre) e Naviraí (Nível I – Troféu Bronze). Também foram agraciadas as unidades de Dourados, Ponta Porã e Nova Andradina, com o diploma “Compromisso com a Excelência”, pela participação especial no Nível, o que mostra que a SANESUL almeja a excelência na gestão.

Além disso, a Revista IstoÉ destacou a Sanesul em primeiro lugar entre as melhores empresas de *middle market* do País de sua categoria (considerando aquelas que se destacaram em 29 categorias, com receitas líquidas em 2012 entre R\$ 70 e R\$ 400 milhões).

Ainda em 2013, Mato Grosso do Sul foi apontado como o estado da federação com menor índice de internações hospitalares por doenças decorrentes de veiculação hídrica, segundo pesquisa divulgada pelo IBGE na Síntese dos Indicadores Sociais (SIS).

Coleta de dados e redação: Gerência de Desenvolvimento Estratégico – GEDES/PRES/SANESUL

AGRADECIMENTOS

A Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul agradece a André Puccinelli, excelentíssimo governador do Estado de Mato Grosso do Sul, assim como aos seus secretários de estado e servidores, pelo apoio dado à Administração da Sanesul e também aos nossos fornecedores, clientes e colaboradores pela seriedade, confiança e eficiência na realização dos projetos necessários ao êxito de nossos negócios.