

2024

## Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa



Aprovada pelo Conselho de  
Administração em 12 de maio de 2024

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. IDENTIFICAÇÃO GERAL	3
3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
4. INTERESSE PÚBLICO SUBJACENTE ÀS ATIVIDADES EMPRESARIAIS	4
5. POLÍTICAS PÚBLICAS	5
6. METAS RELATIVAS AO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES QUE ATENDAM AOS OBJETIVOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS	5
7. RECURSOS PARA CUSTEIO E INVESTIMENTOS DAS POLÍTICAS PÚBLICAS	7
8. IMPACTOS ECONÔMICO-FINANCEIROS DA OPERACIONALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS	7
9. COMENTÁRIOS DOS ADMINISTRADORES	9
10. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA E CONTROLES INTERNOS	9
11. GERENCIAMENTO DE RISCOS	15
12. REMUNERAÇÃO	15
13. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE OBJETIVOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS	22

## 1. APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 (Lei das Estatais), o Conselho de Administração da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba – Cagepa (“Companhia” ou “Cagepa”) subscreve a presente Carta Anual sobre Políticas Públicas e Governança Corporativa referente ao exercício social de 2023 e também sobre o exercício em curso 2024.

A Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa da Cagepa destina-se à sociedade e reúne, as principais informações relativas às práticas de políticas públicas e de governança corporativa adotadas pela Companhia, conforme detalhado a seguir.

## 2. IDENTIFICAÇÃO GERAL

A Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - Cagepa é constituída mediante autorização da Lei Estadual nº 3.459 de 31 de dezembro de 1966 alterada pela Lei Estadual nº 3.702 de 11 de dezembro de 1972 e possui os dados a seguir:

**Tabela 1:** Dados Gerais

<b>CNPJ</b>	09.123.654/0001-87								
<b>Inscrição Estadual</b>	16057102-9								
<b>Sede</b>	João Pessoa – PB								
<b>Tipo de Estatal</b>	Sociedade de Economia Mista								
<b>Acionista Controlador</b>	Governo do Estado da Paraíba								
<b>Tipo Societário</b>	Sociedade Anônima								
<b>Tipo de Capital</b>	Fechado								
<b>Abrangência de Atuação</b>	Regional - Estado da Paraíba								
<b>Setor de Atuação</b>	Saneamento Básico								
<b>Diretor Administrativo e Financeiro</b>	<table> <thead> <tr> <th><b>Nome</b></th> <th><b>Telefone</b></th> <th><b>E-mail</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jorge Gurgel de Souza</td> <td>83 3218-1243</td> <td><a href="mailto:daf@cagepa.pb.gov.br">daf@cagepa.pb.gov.br</a></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Nome</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	Jorge Gurgel de Souza	83 3218-1243	<a href="mailto:daf@cagepa.pb.gov.br">daf@cagepa.pb.gov.br</a>		
<b>Nome</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>							
Jorge Gurgel de Souza	83 3218-1243	<a href="mailto:daf@cagepa.pb.gov.br">daf@cagepa.pb.gov.br</a>							
<b>Auditores Independentes atuais da Companhia</b>	<table> <thead> <tr> <th><b>Empresa</b></th> <th><b>Nome</b></th> <th><b>Telefone</b></th> <th><b>E-mail</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sá Leitão Auditores S/A</td> <td>Cláudio José Sá Leitão</td> <td>81 3366-9922</td> <td><a href="mailto:saleitao@saleitao.com.br">saleitao@saleitao.com.br</a></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Empresa</b>	<b>Nome</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>	Sá Leitão Auditores S/A	Cláudio José Sá Leitão	81 3366-9922	<a href="mailto:saleitao@saleitao.com.br">saleitao@saleitao.com.br</a>
<b>Empresa</b>	<b>Nome</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>						
Sá Leitão Auditores S/A	Cláudio José Sá Leitão	81 3366-9922	<a href="mailto:saleitao@saleitao.com.br">saleitao@saleitao.com.br</a>						

Fonte: CAGEPA em maio de 2024

**Tabela 2:** Administradores

## Conselho de Administração

Nome	Cargo
Lúcio Landim Batista da Costa	Presidente do Conselho
Marcus Vinícius Fernandes Neves	Conselheiro
Neujanny Chaves Patrício	Conselheiro
Tatiana Ribeiro Rocha	Conselheira
Virgiane da Silva de Melo Amaral	Conselheira
Victor Castro Doria de Almeida	Conselheiro
Washington Luís Soares Ramalho	Conselheiro

#### Diretoria Executiva

Nome	Cargo
Marcus Vinícius Fernandes Neves	Diretor Presidente
Jorge Gurgel de Souza	Diretor Administrativo Financeiro
Ricardo Moises Gomes de Sousa	Diretor de Expansão
Isaac Fernandes Vieira Veras	Diretor Comercial
Thiago de Souza Pessoa	Diretor de Operação e Manutenção
Marcus Vinícius Fernandes Neves (Interino)	Diretor de Novos Negócios Inovação e Meio Ambiente

Fonte: CAGEPA em maio de 2024

### 3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Companhia presta serviços que contemplam o planejamento, execução e operação dos serviços de saneamento básico em todo o território do Estado da Paraíba, compreendendo a captação, adução, tratamento e distribuição de água e coleta, tratamento e disposição final dos esgotos, comercializando esses serviços e os benefícios que direta ou indiretamente decorrerem de seus empreendimentos, bem como quaisquer outras atividades correlatas ou afins. Esses serviços são regulados pela Agência de Regulação do Estado da Paraíba – ARPB.

A receita bruta proveniente dos serviços prestados no exercício de 2023 e a participação dos segmentos de atuação foram:



O lucro líquido da Companhia no exercício de 2023 foi de R\$ 23.370 milhões.

### 4. INTERESSE PÚBLICO SUBJACENTE ÀS ATIVIDADES EMPRESARIAIS

O interesse coletivo que motiva a Cagepa é a execução de uma política pública ampla de saneamento básico (Componentes - Abastecimento D'água e Esgotamento Sanitário) para o Estado da Paraíba, que busca a universalização desses serviços, sempre tendo por objetivo final o fornecimento de água com qualidade, quantidade e continuidade, bem como a coleta, correto tratamento e disposição do esgoto, buscando preservar

os recursos naturais, garantindo a sustentabilidade do meio ambiente e contribuindo assim, para a construção de um ambiente propício ao desenvolvimento econômico, social e ambiental dos municípios do Estado da Paraíba.

## 5. POLÍTICAS PÚBLICAS

No Estado da Paraíba, o Plano Plurianual do Estado da Paraíba para o Quadriênio - PPA 2024-2027, organiza os programas e as ações que o Governo Estadual pretende desenvolver no período de 4 (quatro) anos, no qual a atividade de saneamento básico deve produzir, dentre outros aspectos, melhorias ambientais e socioeconômicas para a população e região atendida. Pelo exposto, na estruturação de Planejamento do Estado Paraíba, o saneamento básico é considerado política pública importante.

Para 2024, o Programa de Governo Estadual (Condições de Vida - Contribuindo para a melhoria das condições de vida e promover o bem-estar da população) ao qual as atividades da Companhia estão vinculadas, compreende as seguintes ações e tem por objetivo: o projeto, a construção, a implantação, a ampliação e controle operacional de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ampliando dessa forma a cobertura na prestação dos serviços de saneamento básico (abastecimento d'água e esgotamento sanitário), tem por objetivo a universalização dos serviços básicos de saneamento e a sustentabilidade ambiental.

## 6. METAS RELATIVAS AO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES QUE ATENDAM AOS OBJETIVOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

A principal meta no saneamento é alcançar a universalização dos serviços básicos (99% de abastecimento de água e 90% de esgotamento sanitário), garantindo que todas as pessoas tenham acesso a água potável, coleta e tratamento de esgoto de forma adequada e segura. Essa meta busca assegurar o direito humano à água e ao saneamento, contribuindo para a promoção da saúde pública, a preservação do meio ambiente e a redução das desigualdades sociais, atendendo objetivos das políticas públicas. Para alcançar essa meta, é fundamental o envolvimento de diferentes atores, como governos, setor privado, organizações da sociedade civil e comunidades locais, em ações coordenadas e articuladas. É necessário também o estabelecimento de políticas e marcos regulatórios claros, investimentos adequados e ações de educação ambiental e conscientização para promover a valorização do saneamento básico e a adoção de práticas sustentáveis.

A universalização do saneamento é um desafio global, que traz benefícios significativos em termos de saúde, meio ambiente e qualidade de vida. Portanto, é uma meta prioritária que demanda esforços contínuos e comprometimento por parte das autoridades e da sociedade como um todo.

O planejamento estratégico da CAGEPA está alinhado à Lei 13.303/2016. A Companhia possui seu mapa estratégico, atualizado em 2020, que direciona com metas para atendimento aos novos padrões e desafios do mercado nos próximos anos. Para conduzir os negócios de maneira íntegra, a Cagepa mantém valores que devem ser observados por todos no exercício diário de suas atividades, inclusive por aqueles que atuam em nome da Companhia.

**Temos hoje a missão de promover saúde pública e qualidade de vida, por meio da universalização do saneamento básico de forma sustentável.**

**Nossa visão até 2026 é ser reconhecida pela excelência na prestação dos seus serviços, priorizando a satisfação do cliente.**

**Valores com foco: no cliente, na inovação com simplicidade, na sustentabilidade financeira, ambiental, social e cultural, na transparência e ética, na valorização do capital humano e no compromisso com os investidores.**

### 6.1. Objetivos gerais e eixos norteadores

Os objetivos gerais e os eixos norteadores já reordenados estão assim dispostos:

- Adequar-se às mudanças legais e de mercado devido ao novo cenário de concorrência com fins de mitigação dos riscos de negócios;
- Minimizar os efeitos da crise hídrica e das mudanças climáticas que podem afetar a prestação dos serviços;
- Maximizar o apoio institucional do acionista controlador (Governo do Estado);
- Expandir os serviços de abastecimento de água e coleta de esgotos;
- Explorar novos negócios e ampliar a carteira de parceiros e clientes.

### 6.2 Aprimoramento dos seus indicadores

A Companhia está aperfeiçoando seus indicadores (de esforços, de resultados, de insumos, de processos, de impactos) que incluem:

- Redução nas perdas de água na distribuição que tem como objetivo fornecer uma aproximação útil para a análise do impacto das perdas na distribuição físicas e aparentes, em relação ao volume produzido;
- Diminuição nas perdas de água no faturamento que apresente uma visão sobre o que a Companhia está produzindo e não consegue faturar;
- Ampliação da margem LAJIDA (EBITDA) que representa o resultado operacional antes das despesas financeiras líquidas, dos impostos sobre o lucro, das depreciações e amortizações, refletindo a geração operacional de caixa;
- Aumento da arrecadação que especifica o que a companhia recebe efetivamente de suas contas faturadas;
- Redução dos custos e despesas operacionais que são gastos da Companhia com o produto final e estão ligados à produção de seus serviços, e as despesas são pagamentos relacionados à atividade da administração e à venda de seus serviços;
- Crescimento da receita bruta dos serviços prestados que corresponde ao valor da venda da prestação de serviços;
- Manter a qualidade da água distribuída com o controle da qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento à portaria do Ministério da Saúde.

## 7. RECURSOS PARA CUSTEIO E INVESTIMENTOS DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

O custeio e os investimentos nas políticas públicas de saneamento exigem a captação de recursos de diversas fontes, combinando mecanismos públicos e privados, visando garantir a sustentabilidade financeira e a universalização dos serviços. As principais fontes de recursos incluem:

- Cobrança direta dos usuários pelos serviços prestados, sendo um importante instrumento para a recuperação dos custos de operação e manutenção dos sistemas, com definição de tarifas justas e transparentes garantindo o avanço ao acesso universal dos serviços evitando a sobrecarga financeira para famílias de baixa renda e mecanismos de subsídios e tarifas sociais que podem ser utilizados para garantir o acesso à água potável e ao esgotamento sanitário para populações vulneráveis;
- Captação de recursos por meio de empréstimos de bancos públicos e privados, organismos internacionais e fundos de investimentos. As condições de financiamento, como prazos, taxas de juros e garantias, impactam diretamente na viabilidade dos projetos de saneamento, buscamos diversificar as fontes de financiamento para reduzir o risco e otimizar os custos;
- Repasses de recursos do estadual, por meio de aportes (Programa Condições de Vida), utilizados para financiar investimentos em infraestrutura de saneamento e recursos oriundos de convênios com o Governo Federal;
- Acordos entre o setor público e o setor privado para a construção, operação ou manutenção de infraestrutura e serviços de saneamento. As Parcerias público-privadas (PPPs) podem trazer expertise técnica e recursos financeiros do setor privado para o setor de saneamento, contribuindo para a modernização dos serviços e a expansão da cobertura. O Governo do Estado da Paraíba está trabalhando em um projeto de parceria público privada de esgotamento sanitário na Paraíba para que seja bem estruturado e garanta a proteção dos interesses públicos e a qualidade dos serviços prestados.
- Captação de recursos de organismos internacionais e agências de cooperação para financiar projetos de saneamento em países em desenvolvimento. A cooperação internacional pode trazer expertise técnica, recursos financeiros e acesso a novas tecnologias para o setor de saneamento;
- Implementação de medidas para reduzir o consumo de energia nas operações de tratamento de água e esgoto. Estamos adotando tecnologias eficientes, a otimização dos processos e a gestão inteligente da energia podem gerar economia significativa nos custos operacionais da Companhia. Além dos benefícios econômicos, a eficiência energética contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa e para a proteção do meio ambiente.

A Companhia está reformulando o seu plano de investimentos para as parcerias que podem ser uma estratégia importante para a universalização dos serviços de saneamento básico, desenvolvendo planos de ações estratégicas e de longo prazo para garantir a efetividade da captação de recursos e das parcerias. Esses planos devem ser baseados em dados precisos e em análises cuidadosas dos desafios e oportunidades locais, para garantir que os recursos e as parcerias sejam direcionados de forma eficiente e eficaz para alcançar os objetivos de universalização dos serviços de saneamento básico.

## 8. IMPACTOS ECONÔMICO-FINANCEIROS DA OPERACIONALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

A operacionalização das políticas públicas no saneamento gera impactos econômico-financeiros complexos, com efeitos tanto para os prestadores de serviços quanto para a sociedade como um todo. É importante que esses impactos sejam considerados na formulação e implementação de políticas públicas, buscando garantir

a sustentabilidade econômica e financeira dos serviços de saneamento, a qualidade dos serviços prestados e a universalização do acesso à água potável e ao esgotamento sanitário para toda a população. A implementação de políticas públicas no setor de saneamento requer investimentos significativos em infraestrutura,

No Brasil, a taxa de inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) fechou o ano em 4,62%, acima da meta do Banco Central de 3,5%. Essa alta pressionou o orçamento familiar, principalmente as de baixa renda. A inflação ainda é um dos principais desafios da economia brasileira, mas as expectativas para 2024 são de desaceleração gradual. Segundo o Boletim Focus do Banco Central, a mediana das projeções dos economistas para a inflação do IPCA no final de 2024 está em 3,71% Para combater a inflação, o banco central elevou a taxa de juros, o que encareceu o crédito e desacelerou o crescimento econômico, a taxa Selic que representa os juros básicos da economia brasileira e o seu movimento influencia todas as taxas de juros praticadas no Brasil, chegou a 13,25% durante o ano de 2023 e fechou em 11,75%. A previsão do Banco Central para a taxa de juros no final de 2024 é de 9,13%, mantendo-se em um nível elevado por algum tempo. Essa medida visa conter a inflação e ancorar as expectativas do mercado.

O Produto Interno Bruto (PIB) no Brasil cresceu 3,2%, acima da expectativa inicial de 2,7%, mas com as incertezas da economia a indústria brasileira, que representa cerca de 20% do PIB no Brasil, foi o único setor que não cresceu em 2023, com uma queda de 0,1%. O governo brasileiro tem tomado medidas para estimular o crescimento da economia, como a aprovação de reformas e o aumento dos investimentos em infraestrutura. No entanto, o cenário econômico para 2024 ainda é incerto e sujeito a riscos influenciados principalmente pela inflação e a desaceleração da economia global.

Os custos e as despesas na Companhia impactam diretamente em nossas operações, que envolve a infraestrutura, manutenção e operação dos sistemas de tratamento de água e esgoto, bem como o abastecimento de água. Em decorrência da crise hídrica, encerramos 2023 com 40 municípios em regime de racionamento e 8 municípios com o abastecimento paralisado. Essa situação teve um impacto direto em nossa receita faturada, nos gastos operacionais e, consequentemente, no nosso fluxo de caixa.

Apesar de não estarmos operando normalmente em alguns municípios, a Companhia mantém toda a estrutura operacional e comercial, além de prestar apoio à população para enfrentar as dificuldades decorrentes da crise hídrica. Nesse contexto desafiador, nossa administração demonstra resiliência, intensificando esforços na gestão de gastos e adotando uma abordagem flexível e ágil para responder de forma eficiente às adversidades.

Apesar dos desafios, os resultados positivos alcançados pela Companhia refletem seu sólido desempenho econômico-financeiro, que, por sua vez, sustenta os programas de investimentos atuais e futuros, em conformidade com as políticas públicas estabelecidas. Tais resultados podem ser encontrados no relatório de administração e sustentabilidade, assim como no plano de negócios, ambos disponíveis para acesso no site oficial da Companhia ([www.cagepa.pb.gov.br](http://www.cagepa.pb.gov.br)). A administração reafirma seu compromisso com a prestação de serviços de qualidade, buscando constantemente reduzir custos, evitar desperdícios e aprimorar a eficiência operacional. Além disso, compromete-se a cumprir as metas regulatórias, contribuindo assim para o desenvolvimento das políticas públicas e para o bem-estar da população.

## 8.1 Inadimplência

O índice de inadimplência no Brasil varia ao longo do tempo, influenciado pelas condições econômicas do país. Durante períodos de crise econômica, é comum observar um aumento na inadimplência, pois as pessoas enfrentam dificuldades para honrar seus compromissos financeiros. A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) em dezembro de 2023, apontou uma inadimplência de 68,7% entre as famílias brasileiras.

Para combater a inadimplência, a Companhia, entre os meses de maio/23 e julho/23 a CAGEPA lançou a inédita campanha “saldão CAGEPA”, em uma oportunidade única para todos os clientes particulares com débitos da Companhia no lançamento da modalidade de pagamento através dos cartões de crédito ou débito, a Companhia ofereceu a possibilidade de seus clientes parcelarem as dívidas, nas mais diversas bandeiras, em até 24 vezes, sem juros e sem entrada, essa condição beneficiou mais de 56 mil clientes, recebendo, através da Assembleia Legislativa da Paraíba, a aprovação da Moção de Aplausos à Companhia pela iniciativa. Ao final de 2023 a Companhia lançou a quarta edição da Campanha “Fique em dia com a CAGEPA” onde a iniciativa foi voltada para consumidores das categorias residenciais, comerciais e industriais, que possuíam contas em aberto e tiveram a oportunidade de renegociar suas dívidas com até 100% de desconto nos juros e multas por atraso, para pagamento à vista, e parcelamento em até 60 vezes com descontos progressivos, com negociação feita de forma presencial e remota, pelo teleatendimento 115, pelo aplicativo WhatsApp, além da atendente virtual (Acqua) e do aplicativo CAGEPA. A Campanha foi uma iniciativa que nasceu para mitigar o cenário econômico que o Brasil vive desde 2020 e demonstrou ser uma das ações sociais mais relevantes da Companhia e adentrou em definitivo não só no Calendário de eventos e ações de alto impacto promovidas pela CAGEPA, mas no calendário dos clientes em toda Paraíba, em especial os mais vulneráveis, que veem na Campanha a oportunidade de sair da negatividade, a campanha ocorre sempre nos dois últimos meses do ano. Em 2023 foram realizadas nesta campanha, que se estendeu até 30 de dezembro, mais de 117 mil negociações, um recorde absoluto, que só comprova que a Companhia está no caminho certo ao conciliar suas estratégias de negócio e respeito aos clientes com o compromisso social forte, se tornando assim um diferencial na vida dos paraibanos.

## 9. COMENTÁRIOS DOS ADMINISTRADORES

Iniciamos o ano de 2023 com o lançamento do Projeto Verão Azul CAGEPA, uma iniciativa voltada para conscientização e educação ambiental da população. Reconhecendo a temporada de verão como um período em que muitas famílias optam por fixar residência no litoral, intensificamos nossos esforços para prestar assistência de maneira diferenciada a veranistas e turistas, visando gerenciar o aumento significativo no consumo de água. Durante o período, disponibilizamos informações cruciais e materiais educativos sobre a importância da economia de água e a preservação do meio ambiente. Para melhor atender às demandas específicas dos municípios litorâneos, implementamos um regime especial de atendimento nos finais de semana. Além disso, o Projeto Verão Azul CAGEPA incluiu uma robusta força-tarefa dedicada à manutenção e limpeza das redes. Esta medida foi adotada com o objetivo de preservar a limpeza das praias e prevenir possíveis extravasamentos de esgotos, contribuindo assim para a preservação ambiental e o bem-estar da comunidade local.

Confrontamos os crescentes impactos das mudanças climáticas, manifestados sobretudo pela imprevisibilidade nos padrões de chuvas, resultando no agravamento das áreas sujeitas a estiagens mais intensas e na subsequente crise hídrica. Na Paraíba, mais de 90% de seu território está situado no Polígono das Secas, destacando-se a predominância do clima semiárido em grande parte do estado, caracterizado por índices pluviométricos historicamente baixos. Essa realidade reforça a urgência de medidas estratégicas e sustentáveis para lidar com os desafios impostos pela escassez de água, bem como fortalecer a resiliência frente às mudanças climáticas. A CAGEPA tem dedicado esforços incansáveis para enfrentar e mitigar as dificuldades impostas pelos períodos de estiagem. Por meio de uma abordagem pautada pela prontidão, eficiência, planejamento e execução de ações, a Companhia tem alcançado progressos significativos em termos operacionais e de gestão. Tais avanços são evidenciados por uma série de medidas estratégicas de curto, médio e longo prazos. Em diversas cidades onde a escassez de água resultava em racionamento severo ou até mesmo colapso no sistema de abastecimento, a Companhia adotou a instalação de caixas d'água na zona urbana. Essa iniciativa busca otimizar o fornecimento emergencial e de qualidade à população, com o apoio de carros-pipa, representando uma resposta eficaz diante das condições adversas impostas pela estiagem.

A CAGEPA desempenha um papel fundamental como executora do Projeto de Segurança Hídrica (PSH-PB), uma iniciativa do Governo do Estado da Paraíba que estabeleceu um contrato de empréstimo com o Banco Mundial, totalizando cerca de US\$ 127 milhões. Este projeto visa aprimorar a segurança hídrica por meio da gestão eficiente dos recursos hídricos, do aumento da oferta de água potável no semiárido paraibano e da otimização dos sistemas de abastecimento e esgotamento sanitário na grande João Pessoa. Dentro desse escopo, já estamos executando a construção da grande adutora do Cariri, que terá a função de captar água do rio São Francisco e distribuí-la por toda a região do Cariri, abrangendo também os municípios de Taperoá e Junco do Seridó. Adicionalmente, avançamos nas obras da adutora do ramal Curimataú (1ª Etapa), que irá beneficiar os municípios do Curimataú Paraibano, e foi garantido recursos de empréstimos do Novo Banco de Desenvolvimento (NDB) para o início da segunda etapa no ano de 2024. O projeto prevê a construção de mais de 700 km de adutoras, cada uma com aproximadamente 350 km. Essas infraestruturas desempenharão um papel crucial na garantia da segurança hídrica, beneficiando as regiões mais afetadas pela escassez de água em nosso estado após sua conclusão. A ação integrada desses empreendimentos representa um compromisso sólido com o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da população paraibana.

Nas últimas duas décadas, a Companhia firmou pela primeira vez uma parceria com uma instituição financeira para investimentos, resultado do equilíbrio fiscal, do considerável número de obras e ações empreendidas, e dos índices positivos alcançados em nível regional e nacional. Nesse contexto, celebramos um contrato com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) para a implementação do Programa de Água e Esgotamento do Estado da Paraíba, no valor de € 50 milhões, aproximadamente R\$ 263 milhões. Esses recursos serão direcionados para 24 projetos, dos quais 21 são relacionados ao abastecimento de água e três dizem respeito ao esgotamento sanitário.

O combate a perdas de água é uma prioridade e um atividade contínua, com ações diárias de identificação, controle e redução, melhorando a confiabilidade e continuidade do abastecimento para todos os usuários. Implementamos em 2023, o Programa de Redução e Controle de Perdas que possibilitou implementação de processos mais eficazes e modernos, alinhados com os mecanismos internacionais de combate às perdas como o *International Water Association (IWA)*, todo esse processo tem amparo formal na Política de Combate às Perdas que regula todo o programa. Exemplo exitoso das ações previstas no Programa de

Combatendo as Perdas, temos a execução dos “contratos de performance” para redução de perdas comerciais na região metropolitana de João Pessoa e na região metropolitana de Campina Grande, que buscam reduzir às fraudes e melhorar a eficiência da Companhia como ações complementares ao Programa, a CAGEPA desenvolve um programa de regularização das redes de distribuição, bem como investe constantemente na atualização de seu parque de hidrômetros e estudos para aquisição de novas tecnologias voltadas para a modernização do sistema de leitura e fiscalização.

A automação tem um papel fundamental no saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, redução de custos operacionais, aumento da segurança operacional, eficiência na gestão de recursos e melhora na gestão e controle da operação. A Companhia conta com uma estrutura administrativa e funcional de automação própria e terceirizada, que permitem ações diárias, com reflexos na otimização da operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Estamos em processo de aprimoramento na estruturação de um plano de automação da Companhia, com o objetivo de estruturar todo o processo de implantação dos sistemas, com foco específico na melhoria de sistemas e entregas dos serviços à comunidade e de redução de custos, especialmente com horas extras.

Estamos focados no desenvolvimento da autoprodução de energia elétrica através do biogás, visando a redução dos impactos causados pelos gases de efeito estufa e a otimização de custos. A CAGEPA conduziu um estudo inicial para avaliar o potencial da Companhia, identificando a rota tecnológica mais adequada e, posteriormente, elaborando um modelo de negócio personalizado com retorno sustentável. Progressivamente, estamos aumentando a aquisição de energia no mercado livre, convertendo um terço de nosso consumo total para fontes renováveis. Além da economia inicial de R\$ 10 milhões anuais dessa transição, representa um passo significativo para fortalecer nossa política ambiental. No primeiro movimento em direção ao mercado livre de energia, estimamos retirar do meio ambiente aproximadamente 25 mil toneladas de dióxido de carbono anualmente. Com a conclusão desse processo, a expectativa é retirar da atmosfera 37 mil toneladas de gases de efeito estufa. Estamos nos preparando para intensificar nossa abordagem em conformidade com os princípios de produção mais limpa, buscando eficiência ambiental e energética em todas as etapas das nossas operações. Este compromisso reflete nosso esforço contínuo em adotar práticas sustentáveis e contribuir para um futuro mais equilibrado e responsável.

A CAGEPA está iniciando estudos para uso de tecnologias de reuso de água por meio de parcerias estratégicas. O objetivo é aprimorar o domínio dessas tecnologias, abrindo portas para oportunidades de negócios. A adoção do reuso de água não representa apenas uma prática relevante para a preservação dos recursos hídricos, mas também desencadeia uma significativa redução no consumo de água potável. O comprometimento da CAGEPA com essas práticas sustentáveis demonstra seu papel ativo na busca por soluções ambientais inovadoras e socialmente responsáveis.

Possuímos a certificação Selo Verde concedida pelo Instituto Internacional de Pesquisa e Responsabilidade Socioambiental Chico Mendes (Inpra). Esta certificação desempenha um papel fundamental ao contribuir para o aprimoramento dos sistemas de gestão socioambientais, proporcionando uma análise criteriosa da atual gestão da Companhia e fornecendo retorno sobre os procedimentos que podem ser aprimorados. A obtenção do Selo Verde é resultado ao atendimento das práticas da Companhia e ao rigoroso programa de Certificação pelo Compromisso com a Gestão Socioambiental Responsável (Procert) do Inpra. Durante a

análise, a Companhia demonstrou conformidade com todos os indicadores socioambientais estabelecidos, evidenciando nosso compromisso sólido com as práticas responsáveis de gestão. Essa certificação não apenas valida nossos esforços contínuos em termos de responsabilidade socioambiental, mas também reforça a confiança do público e dos parceiros na nossa abordagem sustentável. A CAGEPA, através da conquista de seus indicadores do processo de Certificação do Selo Verde, atingiu percentual para conquista do renomado Prêmio Socioambiental Chico Mendes (97%). O prêmio será entregue em 19 de março de 2024.

A Companhia criou o Comitê *Environmental, Social and Governance (ESG)* que representa um passo significativo para a Companhia, pois tem como objetivo não apenas buscar atender às expectativas atuais, mas também moldar um futuro mais responsável e sustentável. Esse comitê desempenha um papel importante na integração de práticas ambientais, sociais e de governança nos processos decisórios da CAGEPA. Estamos sempre avançando e estudando a nossa matriz de materialidade que se refere aos temas mais relevantes para a Companhia e para nossas partes interessadas (*stakeholders*), levando em conta as temáticas que têm um impacto significativo na nossa capacidade de gerar valor, na maneira como interagimos com essas partes e nos resultados socioambientais e econômicos que produzimos.

O ano de 2023 foi dedicado ao fortalecimento da governança do processo de inovação da CAGEPA e do relacionamento com o ecossistema de inovação. Em destaque, a elaboração e aprovação da Política de Inovação da Companhia e a celebração de contratos estabelecendo compromissos com o ecossistema de inovação da Paraíba, como o Pacto pela Inovação do Farol Digital, e os protocolos de intenção com a Fundação Parque Tecnológico da Paraíba e a Universidade NHL Stenden, da Holanda.

O planejamento estratégico de longo prazo foi atualizado baseado na expectativa e nos desafios de desempenho e de mercado da CAGEPA, considerando a atual conjuntura econômica do país, bem como análise de cenários. Estamos vivendo em um momento de muitas mudanças no setor e no mercado, exigindo decisões cada vez mais rápidas, eficientes, seguras e consistentes do nosso planejamento. Por isso, seguimos confiantes e orgulhosos com a nossa missão.

O Balanço de 2023 evidencia o comprometimento da CAGEPA em operar com eficiência, planejamento e transparência, visando promover a saúde pública e qualidade de vida por meio da universalização do saneamento básico de forma sustentável. E assim, trabalhando no presente com o olhar para o futuro, encerramos o ano.

Sabemos que 2024 seguirá desafiador, porém, estamos prontos para seguir crescendo e levando água de qualidade a todos os paraibanos, coletando e tratando o esgoto e contribuindo para a melhoria da saúde de todos os paraibanos.

## 10. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA E CONTROLES INTERNOS.

A governança corporativa é o sistema pelo qual a CAGEPA é dirigida, monitorada e incentivada, envolvendo relacionamento entre seus sócios, conselho de administração, conselho fiscal, comitês, diretoria executiva e suas principais partes interessadas, seguindo regras éticas e de boas práticas que aliam a busca pela sustentabilidade social, econômico-financeira e do estímulo ao ambiente íntegro na condução na tomada de decisões. Permitindo a busca constante pelo atendimento do interesse público, por meio da consecução dos objetivos da Companhia.

A Companhia está sujeita às leis federais nº 6.404/1976 (das Sociedades Anônimas), nº13.303/2016 (das Estatais) e nº14.026/2020 (do novo marco legal do saneamento) e seus desdobramentos. No âmbito estadual, a Companhia obedece às diretrizes da Lei Complementar Estadual nº 168/2021 (das microrregiões de agua e esgotos), Regulamento Interno de Licitação Contratos e Convênios e da Agência de Regulação do Estado da Paraíba. (ARPB), com normatização feita por meio da Resolução ARPB 02/2010.

Internamente, a CAGEPA é regida pelo seu Estatuto Social as diretrizes por meio de políticas e resoluções aprovadas pelo Conselho de Administração além das normativas administrativas internas emanadas pela Diretoria Executiva.

Atualmente a Companhia conta com as seguintes Políticas:

- Política de Gestão de Riscos Estratégicos;
- Política de Transações com Partes Relacionadas;
- Política de Divulgação de Informações;
- Política de Distribuição de Dividendos;
- Política de Porta-Vozes; de Gestão de Pessoas;
- Política Ambiental;
- Política de Combate e Redução de Perdas;
- Política de Remuneração da Administração e,
- Política de inovação.

O código de conduta e integridade (CCI) destaca-se como um dos principais pilares na garantia da integridade dentro da CAGEPA, uma vez que estabelece diretrizes claras quanto às condutas consideradas aceitáveis e inaceitáveis pela Companhia.

O Comitê de Gestão de Riscos Estratégicos e demais Riscos da Companhia que é um órgão auxiliar da Presidência de caráter permanente, de natureza consultiva e propositiva, instituída em 2022 para dar apoio à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração no que tange à apreciação e validação dos riscos e suas revisões e, apresentou em 2023 o 1º diagnóstico sobre os riscos estratégicos sendo parte integrante do plano anual da auditoria interna da Companhia.

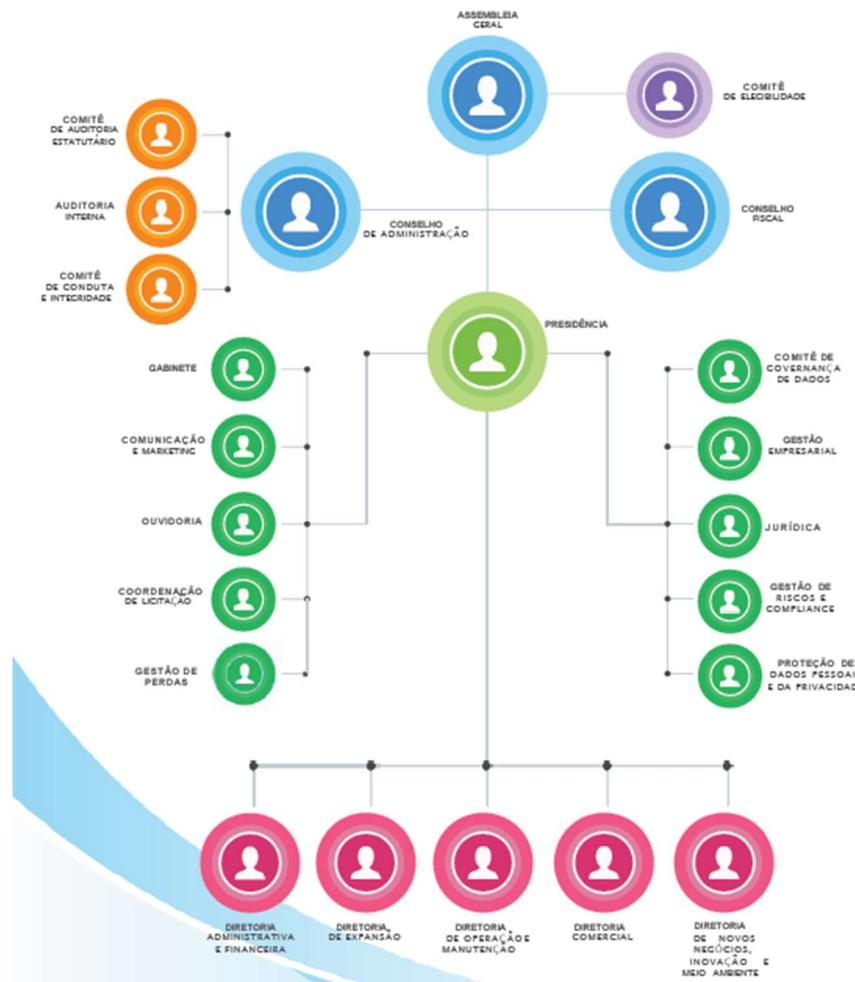
O Comitê de Gestão de Riscos Socioambientais e Governança, tem como propósito estabelecer diretrizes que promovam de maneira abrangente a sustentabilidade ambiental e o uso responsável dos recursos hídricos, bem como a responsabilidade social e econômica em todas as atividades desenvolvidas.

Com o objetivo de garantir uma gestão eficaz das perdas na CAGEPA, contribuindo significativamente para sua sustentabilidade financeira, ambiental e operacional, bem como para promover a eficiência dos recursos hídricos e garantir um serviço de alta qualidade aos consumidores, a área de gestão de perdas foi criada e vinculada à Presidência no primeiro trimestre de 2024. Esta iniciativa visa também assegurar o cumprimento das regulamentações governamentais pertinentes.

Comprometida com as melhores diretrizes de gestão e conduta, a Companhia trabalha continuamente para aprimorar as suas práticas e seus processos, assegurando por meio desses a evolução do seu negócio seguindo orientações do *Institute of Internal Auditors (IIA)*

A estrutura de administração da CAGEPA está organizada conforme o organograma:

Figura 1 - Organograma com a estrutura de governança da Companhia



Fonte: CAGEPA em maio de 2024

A Assembleia Geral é o órgão superior de deliberação da Companhia, sendo constituída pela reunião de acionistas, convocada e instalada na forma da Lei de Sociedade por Ações e do Estatuto Social, tem poderes para decidir todos os negócios relativos ao objeto da companhia e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento. Sua competência é fixada em Lei. O Comitê de Elegibilidade é órgão estatutário de caráter permanente, auxiliar do acionista controlador, que verifica a conformidade do processo de indicação e de avaliação dos administradores e conselheiros fiscais nos termos da legislação vigente.

O Conselho de Administração é um órgão de deliberação e controle da Companhia, é composto de 8 (oito) membros, todos eles têm direito a voto e são eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo, sua competência também é fixada em Lei e pelo Estatuto da Companhia.

O Conselho de Administração conta com assessoramento do Comitê de Auditoria Estatutário que tem como principais atribuições a avaliação e o acompanhamento dos processos de elaboração e apresentação das demonstrações financeiras da Companhia, dos processos de gestão de riscos e controles internos, da efetividade de atuação da auditoria interna e auditoria independente, e de monitorar, em conjunto com a administração, as transações com partes relacionadas da Companhia. Também vinculado ao Conselho de Administração tem o assessoramento do Comitê de Conduta e Integridade que propicia a integração da Companhia junto ao seu Código de Conduta e Integridade, bem como aderência a práticas de integridade e ao regramento que dispõe sobre a conduta ética, e da Auditoria Interna que que aprova e supervisiona as atividades do Plano Anual de Trabalho executado de forma independente. Nesse processo, além das auditorias sistemáticas, em 2023, foram implementadas no Plano Anual de Trabalho as Auditorias Específicas com análise de matérias administrativas de relevante interesse da Administração e do cumprimento à Legislação.

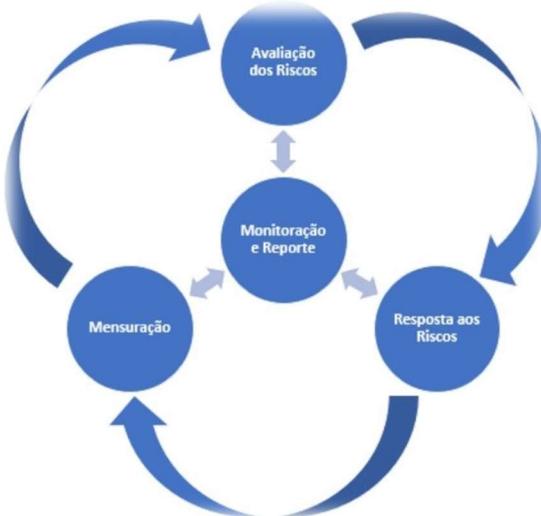
O Conselho Fiscal, é um órgão fiscalizador independente da diretoria e do conselho de administração, compõe-se de 05 (cinco) membros e respectivos suplentes, acionistas ou não, eleitos anualmente pela Assembleia Geral, permitida, no máximo, 02 (duas) reconduções consecutivas. Sua competência também é fixada em Lei e pelo Estatuto da Companhia.

A Diretoria Executiva órgão executivo, exercer a gestão dos negócios da Companhia, de acordo com a missão, os objetivos, as estratégias e diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração é constituída por 06 (seis) membros, acionista ou não, eleitos e destituídos pelo Conselho de Administração, com mandato unificado de 02 (dois) anos, sendo permitidas, no máximo, 3 (três) reconduções consecutivas. A Diretoria Executiva compõe-se de Diretor Presidente, Diretor de Expansão, Diretor de Operação e Manutenção, Diretor Administrativo e Financeiro, Diretor Comercial e Diretor de Novos Negócios, Inovação e Meio Ambiente.

## 11. GERENCIAMENTO DE RISCOS

O processo de Gestão de Riscos na CAGEPA é regido pela Política de Gestão de Riscos, que estabelece os mecanismos de gestão e controle que visam à preservação e à geração de valor, em alinhamento à Missão, Visão, Valores e aos objetivos estratégicos da Companhia, está em conformidade com o disposto na Lei 13.303/2016 (das estatais) e com as boas práticas de governança corporativa.

Figura 2 - Ciclo de Gestão de Riscos



Fonte: CAGEPA em maio de 2024

A CAGEPA apresentou em 2023, diagnóstico evidenciando os principais riscos que foram divididos em Grupos (Estratégicos, Financeiro, Operacional, Legais e Cibernéticos) e classificados como alto (laranja), médio (amarelo), extremo (vermelho).

Os principais riscos monitorados em 2023 e serão acompanhados em 2024 são:

**I.** Indisponibilidade hídrica;

As mudanças climáticas se intensificam, e a Paraíba, com mais de 90% de seu território no Polígono das Secas, enfrenta a dura realidade da escassez hídrica. O clima semiárido, com índices pluviométricos historicamente baixos, torna a situação ainda mais crítica. Diante desse cenário desafiador, a CAGEPA atua de forma incansável para garantir o abastecimento de água à população. Por meio de uma abordagem estratégica e focada em resultados, a Companhia implementa medidas de curto, médio e longo prazos para mitigar os impactos da estiagem.

**a.** Ações estratégicas para a segurança hídrica:

- ✓ Instalação de caixas d'água: em diversas cidades, a CAGEPA instalou caixas d'água na zona urbana para otimizar o fornecimento emergencial de água potável à população. Essa iniciativa garante o acesso à água mesmo em períodos de severo racionamento ou colapso no sistema de abastecimento;
- ✓ Carros-pipa: complementam o fornecimento de água, assegurando o abastecimento das comunidades mais afetadas pela estiagem;
- ✓ Outras medidas: a CAGEPA investe em diversas outras medidas para garantir a segurança hídrica, como perfuração de poços, campanhas de conscientização para o uso racional da água, ampliação e modernização da infraestrutura de distribuição de água entre outras ações.

**b.** Projeto de Segurança Hídrica (PSH-PB) e Parcerias Estratégicas

A CAGEPA assume um papel fundamental na execução do Projeto de Segurança Hídrica (PSH-PB), uma iniciativa do Governo do Estado da Paraíba em parceria com o Banco Mundial. Através de um contrato de empréstimo de US\$ 127 milhões, o projeto visa garantir a segurança hídrica para a população paraibana, especialmente em áreas mais críticas como o semiárido. Estamos construindo a adutora do Cariri, uma obra grandiosa que captará água do Rio São Francisco e a distribuirá para toda a região do Cariri, incluindo Taperoá e Junco do Seridó. A adutora do ramal Curimataú também está em plena execução, beneficiando os municípios do Curimataú Paraibano e, em uma segunda fase, além do Curimataú faram parte alguns municípios do Agreste Paraibano parte do Brejo. Ao todo, o projeto prevê a construção de mais de 700 km de adutoras, reforçando a infraestrutura hídrica do estado.

Em um marco histórico para a Companhia, a CAGEPA firmou parceria com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD). Através de um contrato de € 50 milhões (aproximadamente R\$ 263 milhões), o Programa de Água e Esgotamento do Estado da Paraíba investirá em 24 projetos: 21 relacionados ao abastecimento de água e 3 ao esgotamento sanitário. Essa iniciativa demonstra o compromisso da CAGEPA com a gestão eficiente dos recursos hídricos e a universalização do acesso à água e ao saneamento básico. A CAGEPA está comprometida com o futuro da Paraíba. Através de uma gestão eficiente, investimentos estratégicos e parcerias, a Companhia garante o acesso à água e ao saneamento básico para todos os paraibanos, construindo um futuro mais sustentável e próspero para o estado.

## II. Descumprimento de metas regulatórias do Marco Legal de Saneamento:

Os descumprimentos das metas regulatórias, combinados com a necessidade de adequação ao Marco Legal do Saneamento, apresentam desafios que demandam soluções efetivas e transparentes.

A CAGEPA deve alcançar a meta de 99% de cobertura de abastecimento de água e 90% de cobertura de esgotamento sanitário até 2033.

A perda de contratos para prestação de serviços de água e esgoto em alguns municípios representa um desafio importante para a CAGEPA, impactando negativamente sua receita e, consequentemente, reduzindo sua capacidade de investir em infraestrutura, modernização e expansão dos serviços. A adequação ao novo marco regulatório requer investimentos substanciais.

### a. Ações para cumprimento das metas estabelecidas pelo Marco Legal do Saneamento:

- ✓ Metas de Universalização: A CAGEPA está trabalhando em projetos para ampliação da infraestrutura com construção de novas Estações de Tratamento de Água (ETAs) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), bem como a expansão das redes de distribuição de água e coleta de esgoto;
- ✓ Regularização da Prestação dos Serviços: Diante da necessidade de regularizar a prestação de serviços de água e esgoto em alguns municípios paraibanos, o Estado da Paraíba, implementou um modelo de descentralização da gestão do saneamento básico, onde a Companhia através de deliberação do colegiado microrregional está atuando em todo território paraibano;
- ✓ Elaboração de projetos de universalização: A CAGEPA possui mais de 100 projetos, entre abastecimento D'água e de Esgotamento Sanitários que buscam direcionar e orientar a captação de recursos com vistas a universalização.
- ✓ Investimentos: A CAGEPA busca investimentos públicos e privados e parcerias para ampliar a cobertura dos serviços de saneamento e modernizar sua infraestrutura.

A CAGEPA mante diálogo com os municípios, a busca por parcerias e a implementação de um modelo de gestão eficiente são essenciais para garantir o acesso universal à água potável e ao tratamento de esgoto na Paraíba.

### III. Falha na prestação do serviço ao cliente;

A falha na prestação de serviço ao cliente é uma questão crítica, uma vez que o acesso a água e ao saneamento básico são direitos essenciais para garantir a saúde e o bem-estar da população.

#### a. Ações de melhoria na prestação dos serviços ao cliente

- ✓ Sobre os serviços prestados, vale esclarecer que, a maior dificuldade de prestação refere-se a sistemas em colapso/racionamentos em virtude a longos períodos sem chuva, a Companhia trabalha a fim de amenizar os efeitos da escassez hídrica. Os vazamentos, ligações, religações, fiscalizações, cadastros e manutenções são diariamente aperfeiçoadas com metas estabelecidas para uma prestação de serviços eficiente e de qualidade.
- ✓ A qualidade da água, um dos nossos principais produtos, é essencial para proteger a saúde pública, garantir a segurança alimentar e preservar o meio ambiente. A Companhia segue rigorosamente os procedimentos de controle e monitoramento da água conforme exigido pelo Ministério da Saúde, como estabelecido no Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/17, alterado pela Portaria nº 888/21. Para as análises da qualidade da água e efluentes, dispomos de sete laboratórios localizados em João Pessoa (2), Guarabira (1), Campina Grande (1), Patos (1), Sousa (1) e Cajazeiras (1). Esses laboratórios realizam análises de uma variedade de parâmetros, incluindo cor, temperatura, turbidez, pH, cloro residual, alcalinidade total, oxigênio consumido, cloreto, dureza total, dureza de cálcio e magnésio, salinidade, condutividade, ferro, manganês e análises microbiológicas de coliformes totais e E. coli. Além dos laboratórios próprios, mantemos contratos com laboratórios terceirizados para garantir a abrangência das análises conforme exigido pelas normativas do Ministério da Saúde.
- ✓ Quanto ao tratamento de esgotos domésticos, nosso objetivo principal é remover materiais sólidos, eliminar microrganismos patogênicos, reduzir a carga orgânica e as substâncias químicas presentes nos efluentes. Para isso, contamos com várias estações de tratamento que utilizam métodos biológicos, como lagoas de estabilização, para processar a água residual proveniente dos municípios. Posteriormente, os efluentes tratados são lançados em corpos receptores de acordo com as diretrizes do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA), visando preservar a biodiversidade dos rios. A fim de monitorar e garantir a eficácia do tratamento, mantemos um laboratório em João Pessoa que atende a todo o estado da Paraíba. Este laboratório realiza análises dos parâmetros dos efluentes que entram e saem de nossas estações de tratamento, além de monitorar os rios a montante e a jusante. Entre os parâmetros analisados estão condutividade, pH, DBO, DQO, oxigênio dissolvido, sólidos sedimentáveis, temperatura, fósforo, nitrogênio amoniacal e coliformes termotolerantes.
- ✓ A confiabilidade dos serviços prestados é extremamente importante para a Companhia, no início de 2023, a Companhia formalizou a contratação de empresa especializada para prestação de serviço de atendimento ao público, inclusive aqueles que possuam necessidades especiais, que incluiu planejamento, desenvolvimento, implantação, operação, sustentação e suporte técnico de modelo omnichannel. Tal inovação permitiu a integração de todos os canais em uma única plataforma, a expansão da capacidade de atendimento, em especial, do canal telefônico e WhatsApp, ambos funcionando, atualmente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com uso de Inteligência Artificial (IA)

e atendimento humano especializado. A adesão dos clientes foi imediata. A procura por atendimento, através do WhatsApp da Companhia, apresentou uma elevação de 28%, para o atendimento robotizado, fruto da inclusão de novos serviços essenciais, como, por exemplo, solicitações de ligações de água e/ou esgoto, religação, troca de titularidade, entre outros, realizadas através do *chatbot*, de forma intuitiva e rápida. Ocorreu ainda um crescimento de 56% no quantitativo de atendimentos via WhatsApp, com transbordo para o atendimento humano.

É um desafio estimulante, foram 2.762.052 atendimentos em 2023, uma média de mais de 230 mil atendimentos mensais, daí a necessidade de constante avanço e modernização. Conhecer a jornada de cada um desses clientes, personalizando o ambiente de atendimento, de modo a trazer eficiência, conforto e segurança é, definitivamente, uma das metas mais almejadas pela Companhia. Tanto é assim que, em dezembro de 2023, a Companhia iniciou a expansão da integração à plataforma *omnichannel* de todas as suas Unidades de Atendimento Presenciais, composta por Agências Locais, em 165 municípios do Estado. Atualmente, mais de 50% de sua planta de atendimentos presenciais está inserida no conceito Omnichannel, porque a Companhia entende que é necessário conhecer e prestar um serviço de qualidade e padronizado a todos os cidadãos.

Com o objetivo de fortalecer a confiança de nossos clientes, que eventualmente optaram por buscar assistência nos órgãos do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) estaduais e municipais, aprimoramos nossas interações com essas entidades ao longo do ano de 2023. Reforçamos os seguintes canais de comunicação: a Linha Direta Procon, um serviço telefônico agora disponível também via WhatsApp, dedicado exclusivamente aos PROCONS Estadual e Municipais, além de e-mail, a plataforma 'Pró Consumidor' e o [consumidor.gov](#), onde demandas podem ser registradas e, quando possível, resolvidas preliminarmente. Essas iniciativas visam reduzir o risco de ações desfavoráveis contra a Companhia. Ainda em 2023, com a ampliação do calendário de ações de negociação para os clientes endividados, em parceria com os Procons, inovamos com a disponibilidade de um canal virtual exclusivo, de modo que todos os clientes presentes nas diversas unidades dos PROCONS, distribuídas pelo estado, pudessem participar, de forma igualitária, das condições especiais oferecidas durante os eventos presenciais. Um avanço significativo que demonstra trabalho, compromisso e resolutividade.

Continuamos monitorando a percepção de qualidade dos nossos clientes em relação ao atendimento e serviços. Por meio de pesquisa de satisfação realizada pelo *Call Center* com a pergunta de como os clientes classificariam os serviços prestados pela CAGEPA, 81% dos clientes que responderam à pesquisa ao final do seu atendimento, classificaram como bom ou excelente os serviços prestados pela Companhia. Uma evolução em relação ao ano de 2022 que já havia obtido o resultado de 78% para o mesmo questionamento. Números igualmente expressivos foram registrados em nossos canais virtuais, onde 85% dos clientes que realizaram a avaliação classificaram como excelente ou bom o atendimento prestado.

#### IV. Risco a segurança de dados

O risco à segurança de dados está relacionado ao risco de vazamento de informações que podem causar; vulnerabilidade a desastres, vazamento e sequestro de dados, espionagem corporativa, perda de eficiência operacional, interrupção de serviços e perda de confiança no mercado. A Companhia criou o Comitê de

Segurança de Dados que está dando diretrizes para o tratamento de dados, assim como ações para mitigar os riscos.

a. Ações para garantir a segurança de dados

- ✓ Com o objetivo de garantir a segurança dos dados pessoais coletados e armazenados tanto pela Companhia quanto por terceiros que atuam em seu nome, a CAGEPA tem se empenhado constantemente em assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018). Essa iniciativa tem envolvido uma participação ativa em diversas áreas e uma colaboração conjunta com múltiplos setores da Companhia. Também, estamos implementando ferramentas para fortalecer ainda mais a proteção dos dados pessoais de nossos colaboradores, fornecedores e clientes. Ajustes em processos que tratam dados pessoais estão sendo feitos. A CAGEPA conta com um canal direto com o seu encarregado de dados ([https://sic.cagepa.pb.gov.br/lgpd\\_solicitacao\\_form/](https://sic.cagepa.pb.gov.br/lgpd_solicitacao_form/)).

V. Deterioração da imagem / marca.

Deterioração da reputação da marca, é relacionada a reputação corporativa, pode ser descrita como o conjunto de comportamentos, relacionamentos e comunicação bidirecional realizado pela Companhia e julgado pelas suas partes interessadas, ou, então, podemos dizer que se refere à impressão que pessoas importantes para uma empresa têm sobre ela.

A Companhia atua com responsabilidade social corporativa, pautando-se por princípios de ética, qualidade no gerenciamento e liderança. Além disso, ela promove a diversidade e inclusão, garantindo um ambiente de trabalho equitativo e respeitoso. A transparência e governança são valores centrais para a Companhia, que busca ser aberta e honesta em todas as suas operações e relações com suas partes interessadas. Esses valores contribuem para construir uma reputação positiva para a Companhia, reforçando a confiança de seus clientes, colaboradores, parceiros e da comunidade em geral. Ao priorizar essas práticas, a Companhia fortalece sua posição no mercado, estimula o desenvolvimento sustentável e beneficia a sociedade como um todo.

a. Algumas ações para melhorar a imagem da Companhia

- ✓ Mantemos padrões elevados de governança e ética empresarial, incluindo práticas de gestão responsáveis, conformidade com leis e regulamentações, e um código de conduta.
- ✓ A Companhia vem aprimorando a sua comunicação por meio de seus canais de atendimento, incluindo plataformas eletrônicas e digitais. Ela fornece informações claras e atualizadas e mantém um canal aberto para ouvir e responder às dúvidas e preocupações dos clientes.
- ✓ Investimos constantemente na capacitação de nossos profissionais para oferecer um atendimento ao cliente eficiente e acolhedor, capaz de lidar prontamente com reclamações e solicitações, garantindo a satisfação dos clientes.
- ✓ Melhoramos constantemente a qualidade dos serviços por meio de investimentos em infraestrutura moderna e eficiente, reduzindo interrupções no serviço e garantindo a qualidade da água e do tratamento de esgoto.

- ✓ Promovemos e iremos continuar as campanhas de educação sobre uso sustentável da água, conservação dos recursos hídricos e responsabilidade ambiental, fortalecendo a relação da Companhia com as comunidades.

## VI. Não cumprimento da legislação ambiental aplicável

Não cumprimento da legislação ambiental aplicável, é relacionada a legislação ambiental brasileira que define atos de infrações e punições em caso de não cumprimento das leis.

A Companhia tem um papel fundamental no desenvolvimento sustentável, temos a conduta que visa à preservação dos recursos naturais, a mitigação dos impactos ambientais e o desenvolvimento social.

### a. Ações para cumprimento da legislação ambiental aplicável

- ✓ Temos uma Política Ambiental que tem por objetivo estabelecer princípios, diretrizes e estratégias que orientem na condução de atividades e ações que resultem em uma prestação de serviços de forma sustentável, contribuindo para uma melhor qualidade de vida e bem-estar da população na área de atuação desta Companhia, visando estabelecer posturas ambientalmente corretas para alcançar a excelência e a eficiência de seus projetos, comprometendo-se firmemente com a universalização do saneamento básico. Além disso, monitoramos regularmente as mudanças legislativas e a implementação de práticas para estar em conformidade com a legislação aplicável.
- ✓ Realizamos testes regulares da qualidade da água em para garantir que a água tratada atenda aos padrões de qualidade.
- ✓ Realizamos avaliações periódicas de risco ambiental para identificar possíveis áreas de preocupação e tomar medidas preventivas para mitigá-las.
- ✓ Mantemos uma comunicação transparente com as nossas partes interessadas, incluindo autoridades reguladoras, comunidades locais e o público em geral, sobre práticas ambientais e desafios.
- ✓ Promovemos treinamentos regulares para os colaboradores e as comunidades sobre práticas ambientais, regulamentações e procedimentos para manter a conformidade. Incentivamos a conscientização sobre a importância de práticas sustentáveis.

## 12. REMUNERAÇÃO

A remuneração dos administradores está em concordância com a Política de Remuneração do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, aprovada no ano de 2019 e ainda em vigor.

Nos termos do Art. 152 da Lei Federal nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976 e do Art. 17 do Estatuto Social da Cagepa, a Assembleia Geral é quem aprova o montante global da remuneração dos administradores, inclusive benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, tendo em conta suas responsabilidades, o tempo dedicado às suas funções, sua competência, reputação profissional e o valor dos seus serviços no mercado, inclusive contando com uma política de remuneração dos administradores.

Sendo assim, a política de remuneração dos administradores foi revisada em 29 de dezembro de 2022 decidindo que; para membros do Conselho de Administração, remuneração mensal fixa no valor correspondente a 20% (vinte por cento) da remuneração mensal do (a) Diretor (a) Presidente da Companhia.

Sem benefícios; para membros do Comitê de Auditoria Estatutário, órgão ligado ao Conselho de Administração terá remuneração mensal fixa no valor correspondente a 13,30% (treze vírgula trinta por cento) da remuneração mensal do (a) Diretor (a) Presidente da Companhia. Sem benefícios: Para membros efetivos do Conselho Fiscal, remuneração mensal fixa no valor correspondente a 13,30% (treze vírgula trinta por cento) da remuneração mensal do (a) Diretor (a) Presidente da Companhia, não computados benefícios e verbas de representação, além do reembolso obrigatório das despesas de locomoção e estada necessárias ao desempenho da função. Sem benefícios; para membros suplentes do Conselho Fiscal, o mesmo só fará jus à remuneração do efetivo, durante o período em que perdurar a sua substituição: Para o (a) Diretor (a) Presidente, remuneração mensal fixa é correspondente a 90% (noventa) por cento da remuneração atribuída ao Secretário do Estado da Paraíba. O total da remuneração será distribuída em duas rubricas: Vencimento 25% (vinte e cinco) por cento e Gratificação de Função 75% (setenta e cinco) por cento, e para os Demais Diretores, remuneração mensal fixa no valor correspondente a 90% (noventa) por cento da remuneração atribuída a/ao Diretor (a) Presidente da Companhia, exceto o (a) Diretor (a) empregado (a).

O total da remuneração será distribuído da seguinte forma: a) Vencimento: 25% (vinte e cinco) por cento da remuneração total; b) Gratificação de Função: 75% (vinte e cinco) por cento da remuneração total. O equivalente a 90% (noventa) por cento dos honorários atribuídos ao diretor presidente, exceto, o diretor empregado que tem seu contrato de trabalho mantido.

A remuneração de todos os colaboradores da Companhia, incluindo os administradores, está disponível no Sistema de Acompanhamento da Gestão dos Recursos da Sociedade - Sagres do Tribunal de Contas do Estado da Paraíba - TCE/PB no seguinte endereço eletrônico: <https://sagres.tce.pb.gov.br/>.

### 13. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE OBJETIVOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS

#### 13.1. Marco Legal do Saneamento

Em 15 de julho de 2020, entrou em vigor a Lei nº 14.026/2020, que atualiza o marco legal do saneamento básico, representado pela Lei nº 11.445/2007 (Lei Nacional de Saneamento Básico), que também promoveu alterações na Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005 (Lei dos Consórcios Públicos) vedando a prestação por contrato de programa dos serviços públicos de que trata o art. 175 da Constituição Federal, na Lei nº 13.089, de 12 de janeiro de 2015 (Estatuto da Metrópole), estendendo seu âmbito de aplicação às microrregiões e na Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, conferindo à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a competência para estabelecer normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

Adicionalmente, o Governo Federal publicou os seguintes instrumentos:

O Decreto Federal nº 10.588/2020, datado em 24 de dezembro de 2020, que versa sobre o apoio técnico e financeiro mencionado no art. 13 da Lei nº 14.026/2020, bem como a distribuição de recursos públicos federais e os financiamentos associados, tanto pela União quanto por órgãos ou entidades federais, conforme disposto no art. 50 da Lei nº 11.445/2007. Em abril de 2022, foi publicado novo Decreto nº 11.030/2022 que foi revogado pelo Decreto nº 11.467/2023 e, em seguida, pelo Decreto nº 11.599/2023;

O Decreto Federal nº 10.710/2021, datado em 31 de maio de 2021, que regulamenta o art. 10-B da Lei nº 11.445/2007, estabelecendo a metodologia para a verificação da capacidade econômico-financeira dos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água potável ou de esgotamento sanitário, considerando

os contratos em vigor, com o intuito de facilitar o cumprimento das metas de universalização estipuladas no art. 11-B da referida lei. Em abril de 2023, foi publicado o Decreto nº 11.466/2023 em substituição que, posteriormente, foi revogado pelo Decreto nº 11.598/2023 em julho do mesmo ano;

Portaria nº 490/2021 do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MDR);

Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), a título de exemplo, citamos: Resolução nº 106/2021 / Resolução nº 161/2023 / Resolução nº 178/2024.

Dada a importância de alinhar a legislação estadual com as novidades introduzidas pela legislação federal em matéria de abastecimento e saneamento, o Governo do Estado da Paraíba emitiu o Decreto Estadual nº 41.210, de 29 de abril de 2021, instituindo uma comissão para adequação do marco regulatório do saneamento básico do Estado da Paraíba), seguido pela Lei Complementar Estadual nº 168, de 22 de junho de 2021 que criou as Microrregiões de Água e Esgoto da Paraíba (Alto Piranhas, Espinharas, Borborema e Litoral).

No ano de 2023, a Companhia atuava na prestação de serviços de abastecimento de água em 203 municípios e 21 distritos e povoados, além de serviços de esgotamento sanitário em 21 municípios.

Dentre os municípios atendidos em 2023, 48 (quarenta e oito) possuíam contratos vigentes que foram aditivados para atender ao novo marco regulatório, especialmente ao Decreto Federal nº 10.710/2021, incluindo metas de universalização (99% de abastecimento de água e 90% de esgotamento sanitário) e estudos de viabilidade econômico-financeira.

No que se refere à regularização da prestação de serviços nos municípios sem contratos de Concessão/Programa vigentes, em conformidade com a Lei Complementar Estadual nº 168/2021, a Companhia destaca que o Estado da Paraíba, por meio da Secretaria da Infraestrutura e dos Recursos Hídricos (SEIRH), em acordo com os municípios, tomou as medidas necessárias para implementação do modelo de descentralização administrativa técnica conforme previsto na legislação mencionada.

Nesse intervalo, em 24 de agosto de 2022, ocorreu a 3ª Assembleia Extraordinária da Microrregião do Litoral de forma virtual e transmitida pelo canal do *YouTube* da Secretaria do Estado de Infraestrutura e Recursos Hídricos - SEIRH. O Colegiado Microrregional aprovou a prestação direta a ser realizada pela CAGEPA em 30 (trinta) municípios, considerando que a Companhia integra a administração indireta do Estado, um dos entes da Microrregião do Litoral. Foi também aprovada a minuta de regulamento da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com prazo até 31 de dezembro de 2055, de acordo com a viabilidade econômico-financeira visando alcançar as metas de universalização dos serviços e amortizar os investimentos.

Nos dias 15 e 16 de abril de 2024, o Colegiado Microrregional de Água e Esgoto da Paraíba conduziu as assembleias microrregionais das regiões do Litoral, Borborema, Espinharas e Alto Piranhas. As reuniões foram realizadas no auditório do Ministério Público da Paraíba, em João Pessoa, transmitida pelo canal do *YouTube* da Secretaria do Estado de Infraestrutura e Recursos Hídricos – SEIRH.

O Colegiado Microrregional aprovou a prestação direta regionalizada a ser exercida pela CAGEPA em 61 municípios da microrregião de Borborema, 33 municípios da microrregião das Espinharas e 29 municípios da microrregião de Alto Piranhas. Esta decisão considera a participação da Companhia, integrante da administração indireta do Estado, em cada uma dessas microrregiões.

Além disso, o Colegiado Microrregional também aprovou a inclusão de 11 municípios até então não operados pela Companhia na prestação direta de serviços, prevendo um plano de transição, de, pelo menos, 120 dias. Com isso, em 2024, com base na decisão do colegiado microrregional de água e esgotamento sanitário, expandiremos nossos serviços, totalizando 212 municípios e 21 distritos atendidos, isso resultará em um total de 233 localidades atendidas em todo o Estado.

### 13.1.2. Outras informações

Além desta carta anual, a Companhia divulga em seu site ([www.cagepa.pb.gov.br](http://www.cagepa.pb.gov.br)) o seu Plano de Negócios, Relatório da Administração e de Sustentabilidade, Demonstrações Contábeis, políticas e demais documentos de forma a permitir que as partes interessadas (empregados, poder concedente, acionistas e investidores, dentre outros públicos de interesse) acompanhem sua evolução.

A presente Carta cumpre seu propósito com a explicitação dos compromissos de consecução de objetivos das políticas públicas realizadas pela Cagepa, em atendimento ao interesse coletivo que justificou sua criação, com definição clara dos recursos a serem empregados para esse fim, bem como dos impactos econômico-financeiros da consecução desses objetivos.

O Conselho de Administração da Companhia aprova esta Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, atendendo aos objetivos de governança preconizados pela Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e Decreto Estadual nº 39.093 de 04 de abril de 2019.

João Pessoa, 12 de maio de 2024.

**Lúcio Landim Batista da Costa**  
Presidente do Conselho de Administração

**Marcus Vinicius Fernandes Neves**  
Conselheiro

**Neujanny Chaves Patrício**  
Conselheiro

**Washington Luís Soares Ramalho**  
Conselheiro

**Tatiana Ribeiro Rocha**  
Conselheira

**Victor Castro Dória de Almeida**  
Conselheiro

**Virgiane da Silva Melo Amaral**  
Conselheira

**Márcia Lauriano da Silva**  
Secretária do Conselho