



CAGEPA
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA

2023/2024

Plano de Negócios



Aprovada pelo Conselho de
Administração em 12 de maio de 2024

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
1. QUEM SOMOS (BREVE DEFINIÇÃO)	3
2. NOSSO NEGÓCIO	3
3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
4. PARTES INTERESSADAS	5
5. ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA E CONTROLES INTERNOS	
6. GERENCIAMENTO DE RISCOS	8
7. CONTEXTO LEGAL, ECONÔMICO, SOCIAL E CLIMÁTICO	11
7.1. CONTEXTO LEGAL	11
7.1.1. Marco Legal do Saneamento	11
7.2. CONTEXTO ECONÔMICO E SOCIAL	15
7.3. CONTEXTO CLIMÁTICO	17
8. INDICADORES ESTRATÉGICOS	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24

APRESENTAÇÃO

O presente documento apresenta o Plano de Negócios e Gestão, sendo este um instrumento de gestão que norteia a Companhia para uma visão de longo prazo, objetivando alcançar resultados internos e para a sociedade, especialmente àqueles voltados para aumento da eficiência operacional, busca da universalização dos serviços e melhoria dos serviços prestados, atendendo, além das exigências as leis que regem o setor de saneamento e meio ambiente, às exigências da Lei Federal 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o Estatuto das empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias.

Neste documento estarão expostas nossas diretrizes, expectativas e o nosso compromisso com as ações que serão direcionadas para a busca de resultados cada vez melhores e sustentáveis para a Companhia. Expomos também, que é por meio do monitoramento contínuo, da análise dos desvios e da implantação das contramedidas necessárias que nos comprometemos a manter nosso rumo.

Ressaltamos que, por meio do estabelecimento de regras claras, metas e objetivos a serem alcançados por todos, serão direcionados os esforços, a fim de mover a CAGEPA para um patamar de excelência e qualidade dos serviços prestados, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade paraibana e para preservação do Meio Ambiente.

1. QUEM SOMOS (BREVE DEFINIÇÃO)

A Companhia de Água e Esgotos da Paraíba é uma sociedade de economia mista por ações, de capital autorizado, 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, vinculada à Secretaria de Estado da Infraestrutura e dos Recursos Hídricos (SEIRH), com sede e foro na cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, e jurisdição em todo o território do Estado, com prazo de duração indeterminado.

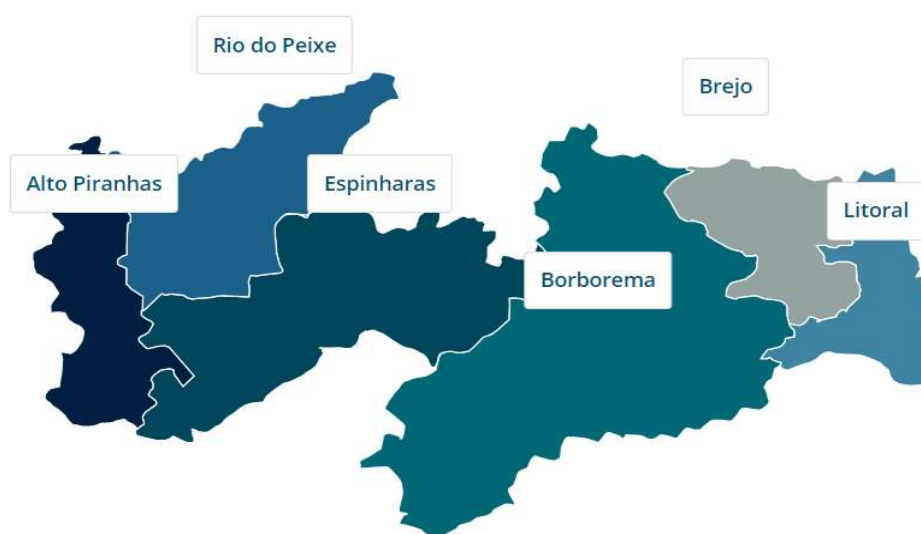
Nosso capital total está distribuído em Ações Ordinárias (com direito a voto) e preferenciais (sem direito a voto), onde 99,98% das ações ordinárias pertencem ao Governo do Estado da Paraíba e 0,02% estão distribuídas em 471 sócios entre pessoas físicas e jurídicas.

2. NOSSO NEGÓCIO

Somos uma Companhia que planeja, executa e opera 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, além de participar de outras sociedades das quais o poder público, direta ou indiretamente, seja acionista ou quotista.

Em 2023, prestamos nossos serviços para 202 cidades sede de municípios e 21 distritos do Estado da Paraíba. Em 2024, com base na decisão do colegiado microrregional de água e esgotamento sanitário, expandiremos nossos serviços para mais 11 municípios, totalizando 213 municípios e 21 distritos com serviços prestados. Isso resultará em um total de 234 localidades atendidas em todo o Estado, por meio de 6 Unidades Regionais: Regional do Litoral com sede em João Pessoa; Regional do Brejo com sede em Guarabira; Regional da Borborema com sede em Campina Grande; Regional das Espinharas com sede em Patos; Regional do Rio do Peixe com sede em Sousa; Regional do Alto Piranhas com sede em Cajazeiras que atuam em sintonia com a sua Sede Administrativa em João Pessoa, buscando assegurar o atendimento à população com qualidade e tempestividade.

Figura 1 – Mapa da Paraíba com a distribuição das 06 unidades regionais da CAGEPA;



Fonte: CAGEPA em maio de 2024

Razão Social Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba

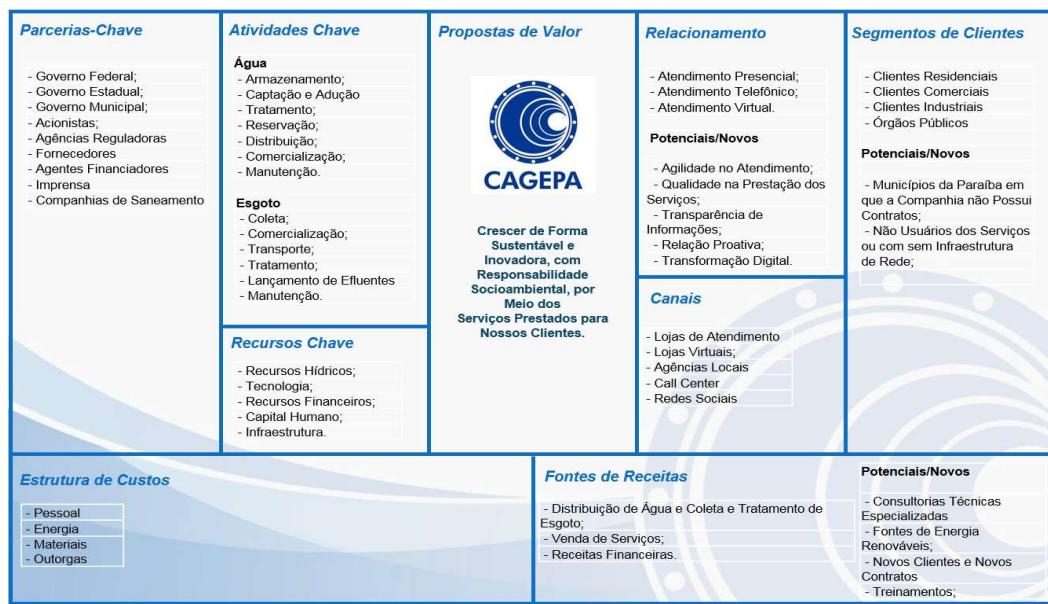
Nome Fantasia CAGEPA

CNPJ 09.123.654/0001-87 **Insc. Estadual** 16.057.102-9

Endereço Sede Av. Feliciano Cirne, nº220 - Jaguaribe – João Pessoa-PB – CEP 58.015-570

Nosso modelo de negócios expõe de que forma a Companhia transforma os recursos disponíveis – humano, manufaturado, financeiro, intelectual, natural e social – em valor para os públicos de interesse, incluindo os custos e investimentos mais significativos associados a cada um deles. A análise do contexto externo e a evolução da gestão, da governança, das estratégias de negócios e dos resultados são constantes e permeiam toda a nossa atividade.

Figura 2 – Mapa do Plano de Negócio da CAGEPA;



Fonte: CAGEPA em maio de 2024

3. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

- 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.
- **Acreditamos** e **valorizamos** o foco no cliente; a inovação com simplicidade; a sustentabilidade financeira, ambiental, social e cultural; a transparência e ética; a valorização do capital humano; e o compromisso com os investidores.

4. PARTES INTERESSADAS

Identificamos as principais partes interessadas da CAGEPA, tanto internas quanto externas, incluindo o governo, a sociedade, órgãos reguladores, investidores, acionistas, administradores, colegiados microrregionais, clientes, mercado, colaboradores, fornecedores e sindicatos. Reconhecemos a influência significativa desses públicos nas operações, desempenho e reputação da Companhia.

Ao reconhecer esses atores como parceiros de negócios essenciais, a CAGEPA reconhece sua importância na execução de suas atividades e na consecução de seus objetivos estratégicos. Isso inclui garantir a satisfação dos clientes, manter relações positivas com fornecedores, cumprir obrigações regulatórias e proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para seus colaboradores.

Nossos valores refletem um padrão de conduta e integridade, essenciais para preservar a credibilidade e a imagem da Companhia diante de suas partes interessadas. Acreditamos que esses valores devem ser internalizados por todos os envolvidos com a CAGEPA. Para tornar esse processo mais transparente, a Companhia possui e divulga o seu Código de Conduta e Integridade (CCI), orientando a construção de relacionamentos éticos, transparentes e sustentáveis.

5. 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 executivas 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 água 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.

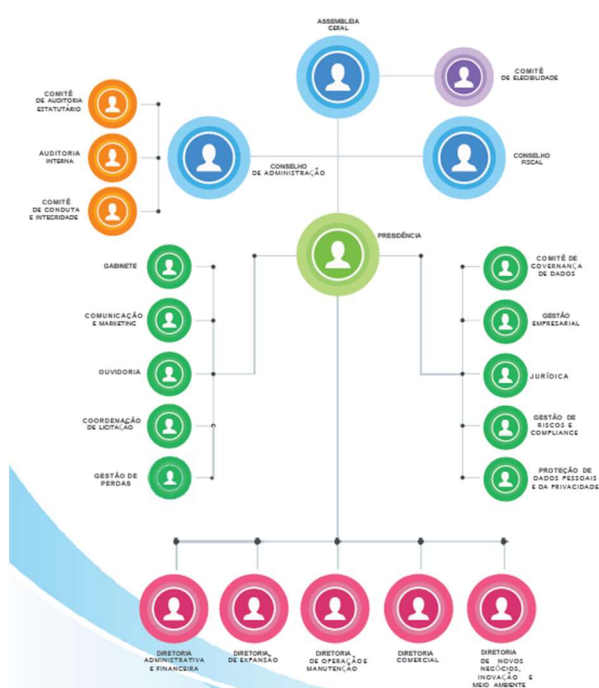
O Comitê de Gestão de Riscos Socioambientais e Governança, tem como propósito estabelecer diretrizes que promovam de maneira abrangente a sustentabilidade ambiental e o uso responsável dos recursos hídricos, bem como a responsabilidade social e econômica em todas as atividades desenvolvidas.

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 3 - 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 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.

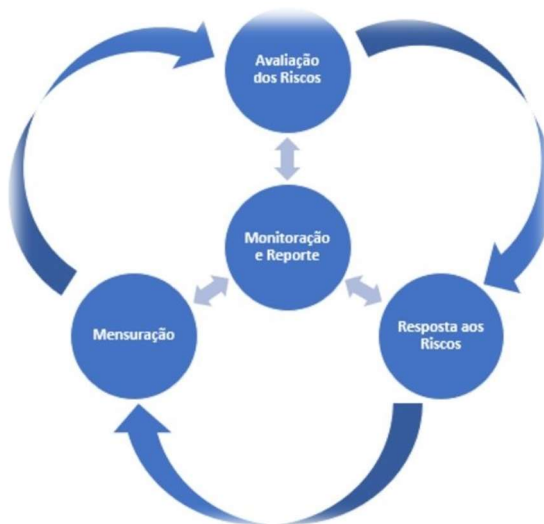
O Conselho Fiscal, é um órgão fiscalizador independente da diretoria e do conselho de administração, compõe-se de 05 (cinco) membros e respectivos suplentes, acionistas ou não, eleitos anualmente pela Assembleia Geral, permitida, no máximo, 02 (duas) reconduções consecutivas. Sua competência também é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

6. 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 4 - 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 em plena execução, beneficiando os municípios do Curimataú Paraibano e, em uma segunda fase, além do Curimataú farão parte alguns municípios do Agreste Paraibano. . 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/rações 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. Através 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/).

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.

7. CONTEXTO LEGAL, ECONÔMICO, SOCIAL E CLIMÁTICO

7.1. CONTEXTO LEGAL

7.1.1. 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.

7.2. CONTEXTO ECONÔMICO E SOCIAL

O ano de 2023 foi marcado por um cenário econômico com diversos desafios que impactaram vários setores da economia global e brasileira. A guerra na Ucrânia gerou instabilidade no mercado global de commodities, com alta nos preços do petróleo, gás natural e alimentos. Isso contribuiu para a inflação e pressionou o crescimento econômico global. O principal desafio foi a inflação elevada, que atingiu níveis históricos em muitos países. A economia global deve desacelerar em 2024, com um crescimento projetado de 2,4%, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), abaixo dos 2,7% estimados para 2023. Essa desaceleração é influenciada por diversos fatores, como: Guerra na Ucrânia, Aumento das taxas de juros: Aperto fiscal com o ajuste das contas públicas.

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.

A economia da Paraíba em 2023 apresentou um desempenho sólido, com crescimento em diversos setores e com indicadores positivos mostrando resiliência no enfrentamento dos desafios do mercado. O governo do estado tem implementado diversas políticas para estimular o desenvolvimento da economia da Paraíba, incluindo a concessão de incentivos fiscais e a criação de programas de apoio às empresas. Com isso, a Paraíba apresenta boas perspectivas para 2024, aproveitando oportunidades em diversos setores e demonstrando resiliência para enfrentar os desafios do cenário econômico.

A Paraíba, assim como o resto do planeta, enfrenta os impactos das mudanças climáticas, refletidos no aumento das temperaturas, extremos climáticos, alterações no nível do mar, perda de biodiversidade, impactos na saúde e na agricultura. Esses efeitos já estão sendo sentidos e a perspectiva é de intensificação nos próximos anos. Nesse contexto, a CAGEPA enfrenta a escassez hídrica, que resultou, até o final de 2023, em racionamento de água em 40 municípios e na interrupção das atividades em outros 8, impactando diretamente nossa receita, despesas e, conseqüentemente, nosso fluxo de caixa. Apesar de a operação ainda não estar completamente normalizada em algumas áreas, a Companhia mantém toda a sua estrutura operacional e comercial, oferecendo suporte à população diante das dificuldades de abastecimento de água. Diante desse cenário desafiador, a administração redobra seus esforços na gestão de despesas, adotando estratégias flexíveis para responder de forma ágil e eficiente às adversidades.

Mesmo diante dessas circunstâncias, mantemos uma trajetória de resultados positivos, reafirmando a sustentabilidade de nosso negócio. A administração reitera seu compromisso em

fornecer serviços de qualidade, reduzir custos, eliminar desperdícios, aprimorar a eficiência operacional e cumprir metas e regulamentações estabelecidas.

Os Auditores independentes da Sá Leitão Auditores S/S certificaram que as demonstrações contábeis da CAGEPA estão em conformidade com as práticas contábeis vigentes no Brasil, assim como com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) estabelecidas pelo International Accounting Standards Board (IASB). O Balanço de 2023 evidencia o comprometimento da Companhia 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.

O mercado de trabalho brasileiro em 2023 apresentou um cenário dinâmico e em constante mudança, marcado por desafios e oportunidades. Apesar da desaceleração da economia global, o mercado de trabalho brasileiro mostrou sinais de recuperação, com crescimento em alguns setores e geração de novas vagas de emprego. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a taxa de desocupação média no Brasil em 2023 foi de 8,4%, um aumento em relação a 2022 (7,5%), porém ainda abaixo do nível pré-pandemia (6,7% em 2019). Setores como agribusiness, saúde, tecnologia e serviços apresentaram crescimento em 2023, contribuindo para a criação de empregos. No entanto, a taxa de informalidade no mercado de trabalho brasileiro permanece elevada, com 38,9 milhões de trabalhadores sem carteira assinada em 2023. Além disso, persistem a desigualdade salarial entre homens e mulheres e a baixa representatividade de negros e pessoas com deficiência.

Para 2024, o crescimento moderado do PIB pode afetar a geração de novas vagas de emprego. Setores como agribusiness, saúde, tecnologia, sustentabilidade e serviços devem continuar crescendo, oferecendo oportunidades para os trabalhadores. O trabalho remoto, home office e trabalho híbrido devem se tornar cada vez mais comuns em 2024, exigindo dos trabalhadores adaptabilidade e o desenvolvimento de novas habilidades. No entanto, a desaceleração da economia global, a persistência da informalidade e a desigualdade continuam sendo os principais desafios para o mercado de trabalho brasileiro neste ano.

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, instituições financeiras, empresas e governo adotaram diversas medidas, tais como políticas de renegociação de dívidas, oferta de condições de pagamento mais favoráveis e ações para estimular o crescimento econômico e a geração de empregos.

O contexto social no Brasil é complexo e diversificado devido à vasta extensão territorial, à diversidade étnica, cultural e socioeconômica da população, bem como aos desafios históricos e contemporâneos enfrentados pelo país, compreender o contexto social envolve analisar vários aspectos e reconhecer os desafios, as conquistas e as demandas por justiça social e igualdade, bem como a diversidade e a riqueza cultural presentes em cada estado no país. Porém, O Brasil tem um grande potencial para superar seus desafios e construir um futuro mais justo e próspero para todos.

7.3. CONTEXTO CLIMÁTICO

O clima no Brasil é diversificado devido à sua extensão territorial e às diferentes características geográficas do país. O Brasil abrange uma ampla gama de zonas climáticas tais como: equatorial, tropical, subtropical, semiárido e montanha.

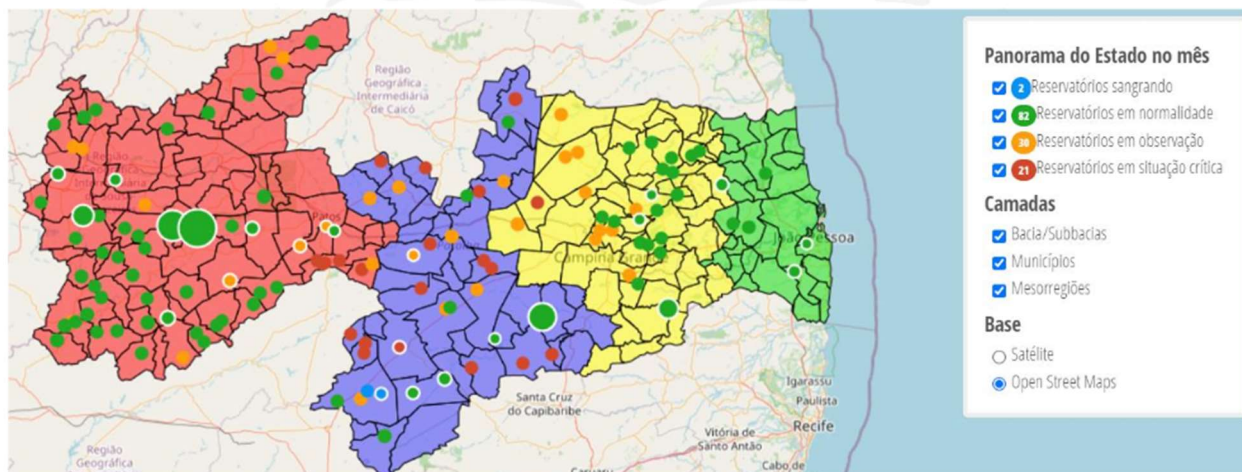
As mudanças climáticas têm afetado o Brasil de várias maneiras, e seus impactos são cada vez mais evidentes em todo o país. O desmatamento na Amazônia continua sendo uma grande preocupação. A perda de floresta tropical não apenas reduz a capacidade de absorção de carbono da região, mas também contribui para mudanças nos padrões climáticos locais e globais.

O aumento das temperaturas é uma tendência observada em todo o Brasil. Isso pode levar a uma série de problemas, incluindo secas mais frequentes e intensas, ondas de calor mais severas e mudanças nos padrões de precipitação. Isso afeta não apenas a agricultura e a segurança alimentar, mas também a disponibilidade de água potável e a infraestrutura das cidades

As mudanças climáticas também estão afetando a biodiversidade do Brasil, ameaçando espécies de plantas e animais únicas. Isso pode ter consequências significativas para os ecossistemas locais e para as comunidades que dependem deles para sua subsistência

A Paraíba, localizada no Nordeste brasileiro, se encontra em uma zona semiárida, caracterizada por clima quente e seco, com longos períodos de estiagem e chuvas concentradas em curtos períodos do ano. Essa região já enfrenta os efeitos das mudanças climáticas, como o aumento da temperatura média, a intensificação de eventos climáticos extremos como secas e chuvas torrenciais, e a elevação do nível do mar.

Figura 5 – Distribuição espacial dos mananciais e situação geral no final do mês de dezembro de 2023.



Fonte: Agência Executiva de Gestão das Águas –AESA

8. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Além de alimentar as informações para o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) que em 2024 passará a ser Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA) onde são utilizados mais de 50 indicadores para avaliar o desempenho das empresas de saneamento no Brasil e o acesso da população aos serviços prestados acompanhamos os indicadores abaixo estabelecidos pela Diretoria Executiva concomitantemente aos indicadores estabelecidos pelo planejamento estratégico, contribuindo assim para o alcance da nossa visão. Construímos e avaliamos as metas para cada um deles para o exercício de 2023/2024. Os demais indicadores serão avaliados no nível técnico e operacional ou quando impactam nos indicadores estratégicos prioritários.

Figura 6 – Distribuição espacial dos mananciais e situação geral no final do mês de dezembro de 2023.



Fonte: Cagepa em maio de 2024

- a) **Perdas de Água na Distribuição** - Fornece uma aproximação útil para a análise do impacto das perdas na distribuição (físicas e aparentes), em relação ao volume produzido.
- b) **Perdas de Água no Faturamento** - Apresenta uma visão sobre o que a Companhia está produzindo e não consegue faturar.
- c) **Margem LAJIDA (EBITDA)** - Representa o resultado operacional antes das despesas financeiras líquidas, dos impostos sobre o lucro, das depreciações e amortizações, refletindo a geração operacional de caixa.
- d) **Arrecadação** – é o que a companhia recebe efetivamente de suas contas faturadas.
- e) **Custos e despesas operacionais** – Os custos são gastos da Companhia com o produto final e estão ligados à produção dos seus produtos e serviços, e as despesas, são pagamentos relacionados à atividade da administração e à venda de seus produtos e serviços.
- f) **Receita Bruta dos Serviços Prestados** – Valor da Venda da Prestação de Serviços.
- g) **Qualidade da Água Distribuída** - Controla a 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.

RESULTADOS, JUSTIFICATIVAS E METAS

A Companhia faz contínua a revisão de alguns dos seus indicadores garantindo que a Companhia esteja acompanhando e medindo adequadamente o desempenho em relação aos seus objetivos estratégicos. Essas revisões visam melhorar a eficiência operacional, a sustentabilidade e os resultados financeiros da CAGEPA.

INDICADORES							
Indicadores	Unidade de Medida	Resultado	Metas	Resultado	Metas	Resultado	Metas
		2021	2022	2022	2023	2023*	2024
1 Índice de Perdas na Distribuição (SNIS IN049)	%	35,43	< ou = 35,00	36,01	< ou = 35,00	33,79	< ou = 35,00
2 Índice de Perdas Faturamento (SNIS IN013)	%	23	< ou = 23,00	17,95	< ou = 23,00	16,81	< ou = 23,00
3 Margem LAJIDA (EBITDA)	%	21,07	> ou = 22,00	9,96	> ou = 22,00	19,45	> ou = 22,00
4 Arrecadação (SNIS FN006)	R\$	992,7	> 992,7	1.097	> 1.097	1.213	> 1.213
5 Despesas Totais com o Serviço - DTS (SNIS FN017)	R\$	937,2	< 937,2	1.088	< 1.111	1.551	< 1.551
6 Receita Operacional Total (SNIS FN005)	R\$	1.109,00	> 1.109	1.169	> 1.169	1.574	> 1.574
7 Qualidade da Água Distribuída	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Os dados de índice de perdas na distribuição e índice de perdas no faturamento de 2023 estão passando por processo de validação pela Companhia. Após essa etapa, serão integrados ao novo Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), anteriormente conhecido como Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades. O SINISA tem como responsabilidade a coleta e a sistematização de informações sobre as condições da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

A adoção de indicadores do sistema nacional de informações em saneamento básico é de extrema importância pois estabelece diretrizes e metodologias para a coleta e análise de dados no setor de saneamento, o que permite a padronização e comparabilidade das informações entre as empresas, promovendo a transparência das informações, possibilitando que os resultados e o desempenho sejam divulgados de maneira clara e acessível contribuindo para a prestação de contas aos órgãos reguladores, acionistas, clientes e à sociedade em geral.

Os contextos: Legal, Econômico, Social e Climático tiveram impacto nos resultados estratégicos da Companhia, uns de forma positiva e outros de forma negativa.

1. Perda de Água na Distribuição

O combate às perdas de água é uma das principais medidas que podem ser adotadas para garantir a sustentabilidade dos sistemas de abastecimento de água e a preservação desse recurso tão importante para a vida.

Em 2023, iniciou-se o **Programa de Redução e Controle de Perdas (PRCOP)** em caráter contínuo que também faz parte do Projeto de Segurança Hídrica (PSH-PB). O PRCOP promoveu a implantação de processos mais eficazes e modernos, alinhado com os mecanismos internacionais de combate às perdas como o International Water Association (IWA) além disso, dispomos de uma Política de Combate às Perdas que regula todo o programa. A Companhia também está implementando um **programa de regularização das redes de distribuição**. Este programa foi dividido em duas etapas: a primeira iniciada em 2018, abrangendo as Unidades Regionais do Brejo, da Borborema, das Espinharas, do Rio do Peixe e do Alto Piranhas, com a execução de aproximadamente 164.000 metros de regularização de rede e investimentos de R\$ 11,0 milhões. A segunda etapa inclui um total de 63.634 ligações e 621.060 metros de redes, com investimentos de R\$ 65,0 milhões. Em 2023, foram realizados serviços nas Unidades Regionais do Brejo, da Borborema, do Litoral, do Rio do Peixe e do Alto Piranhas, com a execução de um total de 12.746 ligações e 325.750 metros de rede de distribuição, representando um investimento de R\$ 31,8 milhões. Com a continuidade dos contratos em andamento, as previsões orçamentárias para esses investimentos em 2024 são de R\$ 30 milhões.

2. Perda de água no Faturamento

A Companhia vem adotando várias medidas para o combate às perdas no faturamento como: **o monitoramento e detecção de vazamentos** através de Implementação sistemas de monitoramento contínuo para identificar vazamentos em tempo real incluindo a instalação de medidores de fluxo, sensores de pressão e sistemas de telemetria para acompanhar o consumo e a pressão da água em toda a rede. Realizando assim inspeções regulares em busca de vazamentos; **a manutenção preventiva para reparação de vazamentos** e substituição de equipamentos danificados ou desgastados verificando regularmente os medidores de água e as tubulações; **a setorização de rede**, dividindo a rede de distribuição de água em setores menores e monitorando o consumo de água em cada setor ajudando a identificar áreas com altas taxas de perda e direcionar os esforços de reparo de forma mais eficiente, dentro do Projeto de Segurança Hídrica (PSH-PB) temos a execução do projeto e obra de Setorização, refere-se aos serviços técnicos de engenharia para implantação e otimização dos setores de abastecimento do Sistema de abastecimento integrado de João Pessoa, que atende as cidades de João Pessoa, Cabedelo, Bayeux e do Bairro de Várzea Nova na cidade de Santa Rita, visando redução do volume perdido por meio de ações de setorização com a implantação de 71 Distritos de Medição e Controle (DMC) de pressão e vazão com instalação de Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs), medidores de vazão e

pontos de monitoramento; controle ativo de vazamentos com pesquisas e retirada dos mesmos e adequação da infraestrutura, vinculadas a meta de desempenho e com aumento da eficiência operacional. Esta obra será contratada e implementada em 04 (quatro) lotes, os quais coincidem com os distritos operacionais do SAAI (Lote 01- José Américo; Lote 02-Marés; Lote 03-Mangabeira e Lote 04-Intermares); a **inspeção e substituição de hidrômetros**, a Companhia 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. No ano de 2023, houve a movimentação de 164.878 hidrômetros, sendo 29.620 em novas ligações, 6.417 em instalações nas ligações não medidas e 128.841 em substituições corretivas e preventivas. Essas movimentações são norteadas pelo projeto de modernização da Companhia, que busca renovar o parque de hidrômetros existente, em que o envelhecimento dos medidores é uma das maiores causas de perda gradativa de precisão e medição, aumentando assim as perdas aparentes nos sistemas de abastecimento. A CAGEPA instituiu um programa de movimentação de hidrômetros, que é traçado a cada 5 anos, com revisões anuais, visando sempre as melhores práticas na medição dos consumos com a utilização dos equipamentos mais adequados para a realidade da Companhia.; **o combate a furtos de água**, implementamos medidas de segurança com instalação de lacres e sistemas de controles de acesso aos pontos de distribuição, a Companhia vem trabalhando com “contratos de *performance*” para perda comercial, na região metropolitana de João Pessoa, sendo esse um contrato que o contratado não é remunerado pela conclusão de determinadas etapas do cronograma, mas sim, pela conquista de resultados pré-definidos no escopo do contrato. Essa modalidade, já é utilizada em várias Companhias, e representa uma importante solução para a alavancagem de recursos, executando o escopo necessário sem desembolsar recursos e remunerando o contratado à médio prazo”. (Manual de Performance e Desempenho - ABES). As metas definidas nestes contratos, se não atingidas, geram punições pecuniárias cobradas diretamente nos boletins de medição. Os parâmetros que medem a eficiência das prestadoras de serviços são os mesmos regulados pela Agência de Regulação do Estado da Paraíba (ARPB) e impostos à Companhia; a **educação e conscientização da população** orientando os consumidores a relatar vazamentos e a adotarem práticas de uso responsável da água.

3. Margem LAJIDA (EBITDA)

É importante dizer que a margem EBITDA teve a influência dos cenários econômicos e climáticos já mencionados neste relatório. A Companhia vem adotando uma série de medidas estratégicas e ações voltadas para a eficiência operacional que refletem na redução de custos e aumento da receita tais como: **a análise e otimização dos custos operacionais**, identificando oportunidades de redução de despesas sem comprometer a qualidade dos serviços, revisando contratos com fornecedores, negociando melhores condições e buscando alternativas mais econômicas; **o investimento em tecnologia e automação**, 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. Dentre os mais importantes reflexos da automação destacam-se: redução de perdas reais de água e de horas extras, a disponibilização de dados e informações em tempo real para uma gestão eficiente do ponto de vista da satisfação do usuário, entre outras vantagens operacionais. Estamos atualizando o nosso projeto e implantando a automação no Sistema Integrado de Abastecimento de Água da grande João Pessoa, que atende não apenas a capital da Paraíba, mas também as cidades de Cabedelo, Bayeux e o distrito de Várzea Nova em Santa Rita. Está previsto um investimento de aproximadamente R\$ 25 milhões neste projeto; estamos **desenvolvendo um programa de manutenção preventiva** adequado para evitar falhas e prolongar a vida útil dos ativos a fim de manter os registros atualizados dos ativos, fazendo o monitoramento regular e planejando a substituição ou renovação dos equipamentos de acordo com sua vida útil; **Eficiência energética**, reduzindo o consumo de energia por meio de investimentos em tecnologias eficientes, a Companhia iniciou o processo de migração para o mercado livre de energia (energia de fontes 100% renováveis) em algumas de suas unidades consumidoras, trazendo benefícios para o meio ambiente e reduzindo custos. Um marco relevante foi a migração para o mercado livre de energia em 2022, concluindo a primeira etapa com a migração das 35 unidades de maior representatividade no ano seguinte. Com essa transição, 66% de toda a energia consumida pela CAGEPA passou a ser proveniente do mercado livre, proporcionando a liberdade de escolha de fornecedores, preços competitivos e serviços personalizados. Em 2023, a Companhia obteve um lucro líquido de R\$ 23,3 milhões (comparado a R\$ 81,2 milhões em 2022). A principal razão para essa redução foi a atualização da depreciação de nossos ativos, que foram reavaliados. Por outro lado, o LAJIDA (ou EBITDA, na sigla em inglês), que representa o resultado operacional antes das despesas financeiras líquidas, impostos sobre o lucro, depreciações e amortizações, refletindo a geração operacional de caixa, registrou um aumento significativo. Em 2023, alcançamos R\$ 221,4 milhões (em comparação com R\$ 101,7 milhões em 2022), com uma Margem EBITDA de 19,4% (em comparação com 9,96% em 2022).

4. Arrecadação

A Companhia trabalha com várias estratégias para melhorar a sua arrecadação, como por exemplo: **campanhas educacionais e de conscientização** para informar os clientes sobre a importância do pagamento das faturas de saneamento; **monitoramento e controle da inadimplência**, identificando os clientes com contas em atraso e implementando medidas para lidar com essas situações, como envio de lembretes de pagamento, negociação de dívidas e, se necessário, ações de cobrança legal; **ampliação dos canais de atendimento ao cliente**, como já mencionado neste relatório, 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* demonstrando o nosso constante avanço e modernização. Conhecer a jornada de cada um de nossos 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; **campanhas de negociação**, 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 ofertou 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 tele atendimento 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 negativação, 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 e acionistas com o compromisso social de ser cada vez mais um diferencial na vida dos paraibanos.

5. Custos e despesas operacionais

Os custos na Companhia estão relacionados à infraestrutura, manutenção e operação dos sistemas de tratamento de água e esgoto. O principal impacto nos custos da Companhia em 2023 foi a atualização da depreciação conforme Laudo de Avaliação, outros fatores que tem impactado os custos, é a desvalorização do real em relação ao dólar, onde tivemos aumentos elevados dos produtos químicos, especialmente o Cloro e Sulfato, estes fortemente influenciados pela alta do dólar e da falta de concorrência interna de fornecedores. Fazem parte dos custos da Companhia com a finalidade manter a operação dos nossos serviços de forma regular, os pagamentos de outorgas, licenciamentos e fundos municipais de saneamento. Segue abaixo informações sobre os nossos custos. As despesas da Companhia estão diretamente ligadas à sua gestão e administração geral, abrangendo uma variedade de áreas vitais para o seu funcionamento. Isso inclui remunerações, aluguéis, locações de veículos, despesas administrativas e jurídicas, gestão de contratos, entre outros aspectos essenciais. Tais gastos são fundamentais para garantir a operação adequada da CAGEPA e o cumprimento de todas as obrigações regulatórias e fiscais. Além disso,

as despesas também estão relacionadas à comercialização de serviços, sendo estes cruciais para a manutenção e expansão da base de clientes da Companhia, assim como para o aumento da sua receita. Outros itens de despesa incluem serviços terceirizados, visando aprimorar o atendimento à população, como os relacionados ao *call center*, entrega, leitura de contas, limpeza, higiene e vigilância. Todos os custos associados a demandas judiciais também são contabilizados como despesas. No processo de Convergência das normas internacionais, realizado em 2022, a Companhia realizou o processo de atribuição de custos (*deemed cost*) aos seus ativos imobilizados e intangíveis, e consequentemente efetuou o reconhecimento dos ajustes de avaliação patrimonial pertinentes. Em consequência dos custos atribuídos aos Imobilizados e Intangíveis elevou-se o valor das Depreciações e Amortizações, as quais são registradas como Depreciação/amortização não dedutível, em virtude dos efeitos fiscais. Embora os ajustes tenham resultado em um aumento imediato nos custos e despesas, eles contribuirão para uma contabilidade mais precisa e confiável, fortalecendo a credibilidade da Companhia perante investidores, credores e outros stakeholders. Se desconsiderarmos os valores das depreciações/amortizações não dedutíveis teremos os seguintes aumentos: custos com Custo dos Serviços Prestados de Água de 5,59% e Custo dos Serviços Prestados de Esgoto de 18,75% em 2023.

6. Receita Bruta dos Serviços Prestados

Influenciado pelo reajuste tarifário de 5,10% a partir de fevereiro de 2023 e com ações que envolvem a micromedição (instalação e substituição de hidrômetros), leitura de hidrômetros com acompanhamento de anormalidades de consumo e campanhas de negociação de débitos, tivemos um acréscimo de 11,81% nos serviços de água e 10,57% nos serviços de esgoto, em comparação com o ano anterior. A Companhia também reconhece a receita de construção dos bens vinculados à prestação de serviço público, durante a fase de construção o Ativo é classificado como Ativo Intangível, onde a Companhia estima que o valor justo de sua contraprestação será equivalente aos custos de construção previstos, como demonstrado em notas explicativas das demonstrações contábeis.

7. Qualidade da Água Distribuída

A garantia da qualidade da água é fundamental para proteger a saúde pública, assegurar a segurança alimentar, preservar o meio ambiente, cumprir regulamentações e gerenciar eficientemente os recursos hídricos. Monitorar regularmente a qualidade da água é fundamental para garantir sua segurança para o consumo humano e para a proteção dos ecossistemas. 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.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, alcançamos significativos avanços, mas reconhecemos que ainda há muito a ser feito. Contamos com o apoio fundamental de todos os nossos colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes, Governo do Estado e demais partes interessadas. Juntos, almejamos construir uma Companhia mais sustentável, ética e justa, que seja motivo de orgulho para todos os paraibanos. Buscamos, assim, garantir a plena satisfação dos nossos clientes e contribuir efetivamente para o desenvolvimento e bem-estar dos nossos clientes.

Marcus Vinícius Fernandes Neves

Diretor Presidente

Jorge Gurgel de Souza

Diretor Administrativo e Financeiro

Isaac Fernandes Vieira Veras

Diretor Comercial

Ricardo Moisés Gomes de Sousa

Diretor de Expansão

Thiago de Sousa Pessoa

Diretor de Operação e Manutenção

Marcus Vinícius Fernandes Neves

Diretor de Novos Negócios, Inovação e Meio Ambiente