



todas as Ouvidorias das Agências Reguladoras de Santa Catarina.

A Ouvidoria Geral da CASAN é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade. Por meio de canais de atendimento presenciais e eletrônicos, recebe e responde manifestações, como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre políticas e serviços públicos.

A Lei n. 13.460/2017 estabelece que o prazo de resposta a essas manifestações do cidadão é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 se houver justificativa expressa. Já os Pedidos de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) têm prazo de resposta de 20 dias, prorrogáveis por mais 20, também sob justificativa.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares. Por exemplo, ao receber uma sugestão, a Ouvidoria deve dar uma resposta, dizendo se a ideia será implantada ou não. Para isso, faz uma análise inicial, entra em contato com a área responsável e responde, explicando o que será feito, ou justificando por que a sugestão não poderá ser aproveitada.

No tocante às demandas tipo "denúncia", relacionadas à integridade, após analisados os elementos mínimos de autoria e materialidade, a Ouvidoria encaminha às áreas competentes para instrução processual e, conforme o caso, à Comissão Permanente de Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias, para investigação e procedimentos.

O contato pode ser feito por meio do site da Companhia (www.casan.com.br), da Central de Atendimento 0800-643 0195 e e-mail ouvidoriacasan@casan.com.br. Realizado também de forma presencial, entre 8h e 17h, o atendimento realizado nessa modalidade foi suspenso em março/2020, devido à pandemia do coronavírus. Correspondências devem ser encaminhadas ao endereço Rua Emilio Blum, 83, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88020-010.

RELAÇÃO COM O PODER CONCEDENTE E CONTRATOS DE PROGRAMA

No que tange à relação entre a CASAN e o Poder Concedente (Municípios), com a promulgação da Lei 14.026 em 15 de julho de 2020, que atualiza o Marco Legal do Saneamento – Lei nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007, a celebração de novos Contratos de Programa está vedada.

Embora tenhamos uma nova legislação em vigor desde julho de 2020, a sua aplicação ainda depende de regulamentação pelo Governo Federal, fato que não ocorreu até o fechamento deste Balanço, deixando o setor em completa instabilidade.

Mesmo com o travamento imposto pela atualização do Marco Legal, a Companhia fechou no primeiro semestre de 2020 seis novos Contratos de Programa com Asscurra, Angelina, Agrolândia, Santa Cecília, Urupema e Vidal Ramos, totalizando 49 Contratos de Programa firmados.

Assim o ano de 2020 encerrou com aproximadamente 71% das receitas da Companhia garantidas por meio dos Contratos de Programa, percentual que dá certa solidez para a perenidade da empresa no mercado.

A CASAN ultrapassou em 2020, no entanto, momentos de instabilidade, diante dos vetos promovidos pelo Governo Federal ao promulgar a Lei 14.026, em especial ao Artigo 16, que mantinha o Contrato de Programa como forma legal de delegação da prestação dos serviços.

As perspectivas para 2021 exigem a preparação da Companhia para estar apta a participar de processos licitatórios que tenham como objeto a concessão dos serviços de saneamento (setor de água e esgoto) e trabalhar incansavelmente no cumprimento dos Contratos de Programa vigentes.

INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

Alguns dos principais números sobre a dimensão da Companhia:

Quadro 7 - Evolução das Ligações e Economias de Água – 2015-2020

Especificação		2015	2016	2017	2018	2019	2020
RESIDENCIAL	ligações	708.166	716.777	727.777	718.663	714.726	737.773
	economias	973.580	990.564	1.015.852	1.011.656	1.015.959	1.054.249
COMERCIAL	ligações	40.124	40.772	41.883	41.394	41.177	42.785
	economias	93.958	95.381	96.759	94.270	92.596	103.084
INDUSTRIAL	ligações	5.212	5.186	5.280	5.153	5.143	5.595
	economias	6.226	6.178	6.271	6.109	6.085	6.679
PÚBLICA	ligações	12.262	12.595	12.724	12.456	12.319	12.563
	economias	14.799	15.264	15.383	15.008	14.836	15.185
TOTAL ÁGUA	ligações	765.764	775.330	787.664	777.666	773.366	798.716
	economias	1.088.563	1.107.387	1.134.265	1.127.043	1.129.476	1.179.197
Crescimento Anual - Ligações		2,01%	1,25%	1,59%	-1,27%	-0,55%	3,28%
Crescimento Anual - Economias		2,77%	1,73%	2,43%	-0,64%	-0,22%	4,40%
Índice de Hidrometração		99,54%	99,57%	99,57%	99,56%	99,59%	99,60%

Fonte: SCI

A evolução do número de ligações e economias de água, conforme demonstrado no Quadro 7, é decorrente do crescimento vegetativo da população de Santa Catarina, bem como da ampliação do alcance dos Sistemas de Abastecimento de Água.

Quadro 8 - Evolução do Volume Faturado de Água por Categoria – 2015-2020 (1.000m³)

Categoria	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Residencial	141.338	145.277	147.369	148.044	147.899	127.799
Comercial	16.378	16.796	16.793	16.777	16.541	12.161
Industrial	3.027	2.828	2.769	2.765	3.187	2.992
Pública	22.444	23.836	26.233	26.581	24.322	22.256
Total	183.186	188.736	193.164	194.167	191.948	165.208
Varição Anual	0,66%	3,03%	2,35%	0,52%	-1,14%	-13,93%

Fonte: SCI

Em 2020 percebe-se uma redução significativa no percentual de variação anual no volume faturado de água em 2020 devido à mudança da Estrutura Tarifária ocorrida em 2019 e a consequente eliminação do faturamento mínimo de 10m³.

Quadro 9 - Evolução das Ligações e Economias de Esgoto – 2015-2020

Especificação		2015	2016	2017	2018	2019	2020
RESIDENCIAL	ligações	64.222	70.400	78.024	82.327	87.094	89.295
	economias	181.416	193.970	211.439	220.696	231.326	239.373
COMERCIAL	ligações	9.140	9.730	10.453	11.064	11.455	11.877
	economias	31.363	32.322	33.716	33.777	33.583	41.612
INDUSTRIAL	ligações	670	711	749	744	744	777
	economias	864	905	943	947	956	1.123
PÚBLICA	ligações	1.403	1.507	1.623	1.772	1.854	1.930
	economias	2.013	2.149	2.344	2.495	2.584	2.767
TOTAL ESGOTO	ligações	75.435	82.348	90.849	95.907	101.147	103.879
	economias	215.656	229.346	248.442	257.915	268.449	284.875
Crescimento Anual - Ligações		5,23%	6,21%	9,16%	10,32%	5,46%	2,70%
Crescimento Anual - Economias		5,68%	5,32%	6,35%	8,33%	4,08%	6,12%

Fonte: SCI

A evolução das ligações e economias de esgoto é decorrente do crescimento vegetativo da população catarinense, bem como da ampliação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES). Alguns sistemas que entraram em operação em 2020 favoreceram o percentual de crescimento: São José (bairros Bela Vista, Centro Histórico e Ponta de Baixo), Lauro Müller, São Domingos, Balneário Piçarras, Florianópolis (Costa Sul/Leste, Portal do Ribeirão) e Entre Rios.

Quadro 10 - Evolução do Volume Faturado de Esgoto por Categoria – 2015-2020 (1.000m³)

Categoria	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Residencial	25.460	27.146	29.544	31.044	32.428	28.263
Comercial	5.543	5.749	5.964	6.127	6.270	4.377
Industrial	295	300	323	342	636	291
Pública	1.797	1.842	2.074	2.093	2.201	1.674
Total	33.095	35.037	37.905	39.606	41.536	34.606
Varição Anual	2,26%	5,87%	8,19%	4,49%	4,87%	-16,68%

Fonte: SCI

Em 2020 observa-se uma redução significativa no volume faturado de esgoto, devido à mudança na Estrutura Tarifária e a consequente eliminação do faturamento mínimo de 10m³.

ACONTECIMENTOS

Gigantescos desafios marcaram o ano de 2020 para a CASAN, como a pandemia do novo coronavírus e a mais prolongada estiagem em toda a história da Companhia. Enfrentando as duas ocorrências com ações e investimentos, em meio à implantação de uma nova cultura de consumo de água no Estado estimulada pela nova Estrutura Tarifária, que privilegia o uso consciente, a Companhia chegou ao final do ano contabilizando uma série de feitos que a tornam mais resiliente e preparada para ingressar na nova fase do saneamento do país, na qual uma acirrada disputa de mercado permite à iniciativa privada escolher os municípios em que vai atuar, preferencialmente os superavitários.

Em apenas 15 dias, posteriores à confirmação da chegada do vírus COVID-19 ao país, a Companhia informatizou seus principais atendimentos, ampliando a comunicação remota para 100% dos serviços e simplificando todos os processos em seu site (www.casan.com.br). Assim, o atendimento a distância começou em 14/04/2020, sendo que no ano de 2020 foram recebidas aproximadamente 47.000 solicitações, considerando os serviços de 2ª via da fatura, verificação de débitos, quitação anual e certidão negativa. Comunicados sobre abastecimento de água não foram contabilizadas nesta estatística.

Alinhadas ao Governo do Estado, uma série de outras ações foram adotadas para favorecer o público em meio ao combate à Covid-19, como a suspensão dos cortes por inadimplência e a isenção de pagamentos dos beneficiários da Tarifa Social.

ESTIAGEM AGUDA

Em paralelo ao vírus que assombrou o mundo, Santa Catarina enfrentou uma estiagem iniciada em junho de 2019 e que se prolongou até novembro de 2020. Municípios como Chapecó, Lauro Müller, São Joaquim, São Miguel do Oeste e dezenas de outros tiveram de adotar racionamento ou manobras operacionais, gerando um desconforto que só não foi maior graças à prontidão das equipes e aos investimentos de urgência.

Planos de Ações Emergenciais de Estiagem incluíram dragagens nas captações, transposição de água, implantação de novas adutoras, perfuração de poços e instalações de grandes bombas, como as do Sistema Integrado de Abastecimento da Grande Florianópolis, que retiraram o protagonismo do Rio Pilões para transferi-lo para a captação do Rio Cubatão, um manancial menos suscetível à estiagem.

Para preservar a Lagoa do Peri, patrimônio ambiental do Estado, a Companhia reduziu em 50% a captação de água no manancial, valendo-se de sistemas alternativos com poços, boosters (motobombas), novas redes e intensivas campanhas para mostrar a importância do uso consciente de água.

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Em 2020 foi possível entregar mais seis Sistemas de Esgotamento Sanitário ao Estado: Balneário Piçarras, Concórdia, Lauro Müller, as ampliações em Chapecó, para o Bairro Efapi, e em São José, para o Centro Histórico e Ponta de Baixo. Foi ainda concluída a reformulação da rede do Sistema de Itá.

Em paralelo, avançaram para etapas de finalização os sistemas de Araquari (Bairro Itinga), Barra do Sul, Curitibaanos, Ibirama, Indaial, Ingleses, Ipira-Piratuba, Criciúma (Bairro São Luiz e Próspera) e Rio do Sul.

PARCERIAS DE CAPACITAÇÃO

O ano também foi marcado por avanços na área de inovação, modernização, capacitação e governança. Convênios assinados com a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e com o sistema ACADE estimulam o desenvolvimento regional sustentável ao viabilizar atividades que contribuem para a produção científica e tecnológica, inovação, difusão do conhecimento e capacitação profissional. A parceria técnica prevê o desenvolvimento de cursos, projetos e eventos de interesse comum, assim como a realização de estágios e o intercâmbio de membros das instituições.

Protocolo ratificado pelos governadores de Santa Catarina e Paraná abriu caminho inédito para a execução conjunta de ações da CASAN e da Sanepar nos municípios próximos da linha divisória. A parceria contempla ações operacionais, pesquisa, desenvolvimento e inovação, estimulando o compartilhamento de instalações das duas empresas com o objetivo de prestar serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto ainda melhores para os moradores que vivem no limite dos dois Estados.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Um dos destaques do ano foi o acionamento da Estação de Tratamento de Água de São Bonifácio por meio de um celular. O que era uma antiga unidade, foi totalmente revitalizada e transformada em uma ETA de Ciclo Completo (com floculador, decantador, filtros e tanque de contato), triplicando a quantidade e aumentando a qualidade da água que é distribuída no município da Grande Florianópolis. Essa ETA é automatizada e monitorada de forma on-line. Outro avanço tecnológico foi obtido no pequeno município de Angelina, onde a unidade de tratamento de água também foi entregue sob o signo da inovação, sendo a primeira em um sistema público com o processo de ultrafiltração por membranas, que garante a remoção de partículas microscópicas da água bruta, sem a necessidade do uso de produtos químicos.

ANÁLISES CERTIFICADAS

Fundamentais para o monitoramento da água e dos efluentes tratados, laboratórios da empresa receberam em 2020 selos de qualificação. O Laboratório Regional de Chapecó obteve do Inmetro a "Acreditação na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017", que eleva a níveis internacionais as análises da água bruta e tratada no Oeste do Estado.

O Laboratório de Efluentes da Superintendência Metropolitana da Grande Florianópolis recebeu a Certidão de Reconhecimento do Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA). O documento comprova que o laboratório segue a NBR ISO/IEC 17.025/2017, norma de padronização das atividades de ensaio e calibração.

PLANEJAMENTO HÍDRICO

Em 2020 não foi possível avançar como se pretendia no número de novos Contratos de Programa, pois a votação no Congresso e os vetos presidenciais ao Marco Legal do Saneamento deixaram o tema indefinido e sub suspense, mas é razoável lembrar que a CASAN tem 49 (quarenta e nove) contratos firmados até o momento, que asseguram aproximadamente 70% da arrecadação da Companhia pelos próximos anos.

Por outro lado, a Companhia recebeu ao final do ano de 2020 uma ótima notícia em termos de sustentabilidade empresarial, quando o Governo do Estado elegeu o Planejamento Hídrico como uma de suas prioridades, anunciando investimentos na ordem de R\$ 1,7 bilhão para a rubrica. Por esse motivo, o Projeto Rio Chapecozinho pôde finalmente sair do papel.

No dia 3 de dezembro, depois de oito anos de tramitações complexas, a Ordem de Serviço do Chapecozinho enfim foi assinada, autorizando com recursos estaduais o início da maior obra de abastecimento de água de Santa Catarina, para beneficiar mais de 500 mil habitantes de Chapecó, Cordilheira Alta, Xanxerê e Xaxim.

RUMO AO CINQUENTENÁRIO

Tão ou mais importante quanto os aportes financeiros são os resultados ambientais colhidos pela Companhia ao longo do ano. São melhorias oriundas de todas as regiões, como a ampliação do Consórcio Iberê de preservação de matas nativas no Oeste ou os números finais do Trato pelo Capivari, programa de fiscalização e conscientização ambiental que evitou que 86,3 milhões de litros de esgoto (o equivalente a 17.249 caminhões limpa-fossa) poluíssem o principal rio da Praia dos Ingleses, em Florianópolis, uma das principais do Estado.

Os resultados alvissareiros já renderam outros filhos ambientais, como o Trato por Laguna, e o Trato pela Lagoa da Conceição, projetos que vão render frutos em 2021, ano em que a CASAN celebra seu primeiro Cinquentenário.

O Trato pelo Saneamento é um amplo programa de Educação Ambiental aberto a todos os públicos: ensino infantil, básico, regular, técnico, universitário, corporativo e para a comunidade em geral. O objetivo é dialogar com a sociedade e ajudá-la a entender os processos envolvidos em ações de saneamento, criando um vínculo entre educação, meio ambiente, ética e boas práticas sociais, envolvendo a CASAN e seus usuários através do conhecimento. Só o conhecimento é capaz de fazer as pessoas repensarem práticas e mudarem hábitos.

NOVA ESTRUTURA TARIFÁRIA

Ao final de 2019, as Agências Reguladoras autorizaram a CASAN a implantar, até março de 2020, uma nova Estrutura Tarifária. Com critérios, conceitos e valores instituídos pelas Agências Reguladoras, o novo modelo privilegia o uso consciente de água, estimulando uma mudança cultural nos municípios atendidos.

A principal mudança é a extinção da tarifa de volume mínimo de 10 metros cúbicos e a implantação de uma Tarifa