



# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2024



# APRESENTAÇÃO

O Relatório da Administração da Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) referente ao ano de 2024 foi elaborado em conformidade com a Lei nº 13.303/2016 e as diretrizes do marco regulatório do saneamento. Este documento evidencia de forma transparente a contribuição da DESO para a saúde pública e a qualidade de vida da população sergipana.

Ao longo de 2024, a DESO intensificou suas ações para ampliar e modernizar os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, especialmente no interior do estado. O relatório detalha os progressos alcançados, os investimentos realizados e os desafios enfrentados, demonstrando o compromisso da Companhia com a universalização dos serviços de saneamento básico e com a sustentabilidade econômico-financeira.

Acreditamos que a transparência na comunicação com nossos *stakeholders* é fundamental para fortalecer a confiança na DESO e garantir a participação de todos na construção de um futuro mais sustentável para Sergipe.

## MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório da Administração da Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) referente ao ano de 2024. Este documento reflete o compromisso da DESO com a transparência e a prestação de contas, em conformidade com a Lei nº 13.303/2016 e as diretrizes do marco regulatório do saneamento.

Em 2024, a DESO manteve seu foco na universalização dos serviços de saneamento básico, buscando ampliar e modernizar os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, especialmente no interior do estado. Os investimentos em infraestrutura, a busca por novas tecnologias e o desenvolvimento de projetos inovadores foram fundamentais para alcançar os resultados apresentados neste relatório.

A gestão dos recursos humanos, o desenvolvimento de programas de capacitação e a busca por um ambiente de trabalho mais justo e igualitário contribuíram para o engajamento da equipe e para a excelência na prestação dos serviços.

O desempenho econômico-financeiro da DESO em 2024 demonstrou a solidez da Companhia, com resultados positivos em diversos indicadores. A busca pela eficiência na gestão dos recursos e o controle dos custos operacionais foram essenciais para garantir a sustentabilidade da empresa.

O relatório também destaca o compromisso da DESO com a qualidade dos serviços prestados, com a preservação do meio ambiente e com a responsabilidade social. Os investimentos em novas tecnologias para o tratamento de água e esgoto, o desenvolvimento de projetos socioambientais e a busca por soluções inovadoras para os desafios do saneamento demonstram o compromisso da DESO com a construção de um futuro mais sustentável para Sergipe.

Agradecemos a todos os colaboradores, parceiros e clientes que contribuíram para os resultados alcançados em 2024. Reafirmamos nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços de saneamento básico, com a busca por soluções inovadoras e sustentáveis e com a construção de um futuro melhor para a população sergipana.

# ÍNDICE

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Governança e Planejamento</b>                                                                                    | <b>04</b> |
| <b>1.1. Sobre a DESO</b>                                                                                               | <b>05</b> |
| Quem Somos                                                                                                             |           |
| Nosso Negócio                                                                                                          |           |
| Onde Estamos                                                                                                           |           |
| <b>1.2. Governança Corporativa</b>                                                                                     | <b>06</b> |
| Estrutura de Governança                                                                                                |           |
| Ética, Integridade e Transparência                                                                                     |           |
| <b>1.3. Planejamento Estratégico</b>                                                                                   | <b>09</b> |
| Identidade Organizacional                                                                                              |           |
| Projetos Estratégicos                                                                                                  |           |
| <b>2. Resultados e Desempenho</b>                                                                                      | <b>11</b> |
| <b>2.1. Gestão dos Recursos Humanos</b>                                                                                | <b>12</b> |
| Empregados                                                                                                             |           |
| Redução do Quadro de Pessoal                                                                                           |           |
| <b>2.2 Desempenho Comercial</b>                                                                                        | <b>14</b> |
| Cliente                                                                                                                |           |
| Programa Quita Débitos                                                                                                 |           |
| <b>2.3. Desempenho Econômico-Financeiro</b>                                                                            | <b>17</b> |
| <b>2.4. Desempenho Operacional</b>                                                                                     | <b>18</b> |
| Qualidade da Água                                                                                                      |           |
| <b>2.5. Desempenho Socioambiental</b>                                                                                  | <b>20</b> |
| DESO vai à escola                                                                                                      |           |
| DESO comunidade                                                                                                        |           |
| DESO colaborador                                                                                                       |           |
| <b>2.6. Reconhecimentos DESO</b>                                                                                       | <b>23</b> |
| PNQS                                                                                                                   |           |
| Prêmio ODS                                                                                                             |           |
| <b>3. Investimentos</b>                                                                                                | <b>25</b> |
| <b>3.1. Investimento em Expansão dos Sistemas de Abastecimento de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário</b> | <b>26</b> |



# 1. GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO



## 1.1. SOBRE A DESO

### Quem Somos

Somos a Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO), uma empresa de economia mista fundada em 25 de agosto de 1969, com sede em Aracaju/SE. Do total de nossas ações, 99,83% pertencem ao Estado de Sergipe. Nossa atuação abrange estudos, projetos e execução de obras e serviços relacionados à captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgoto.

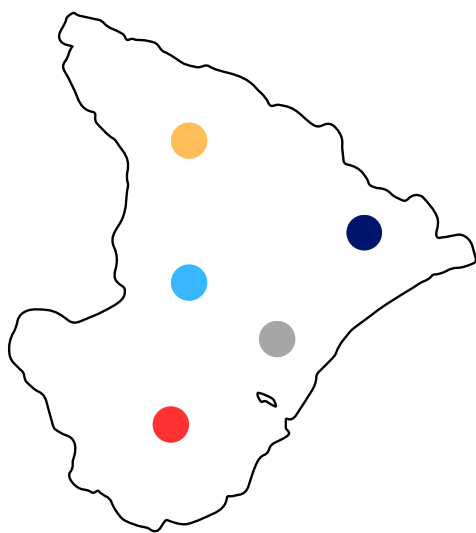
Atendemos mais de 2 milhões de clientes em 676 localidades, distribuídas em 74 dos 75 municípios sergipanos, com exceção da cidade de Carmópolis.

Nossa infraestrutura operacional conta com 136 estações de tratamento de água, 238 estações elevatórias e, no segmento de coleta e tratamento de esgoto, operamos 29 estações de tratamento e 173 estações elevatórias.

### Nosso Negócio

Prestação e administração dos serviços públicos de água e esgotos sanitários em todo o território do Estado de Sergipe.

### Onde Estamos



#### Metropolitana

Aracaju  
Barra dos Coqueiros  
Nossa Senhora do Socorro  
São Cristóvão (Rosa Elze)

#### Centro-Oeste

Areia Branca  
Campo do Brito  
Divina Pastora  
General Maynard  
Itabaiana  
Macambira  
Malhador  
Maruim  
Moita Bonita  
Riachuelo  
Ribeirópolis  
Rosário do Catete  
Santa Rosa de Lima  
Santo Amaro das Brotas  
São Domingos

#### Sertão

Amparo do São Francisco  
Aquidabã  
Canhoba  
Canindé do São Francisco  
Carira  
Cumbe  
Feira Nova  
Frei Paulo  
Gararu  
Graccho Cardoso  
Itabi  
Monte Alegre  
Nossa Senhora da Glória  
Nossa Senhora da Aparecida  
Nossa Senhora de Lourdes  
Pedra Mole  
Pinhão  
Poço Redondo  
Porto da Folha  
São Miguel do Aleixo

#### Sul

Araújo  
Boquim  
Cristinápolis  
Estância (Porto do Mato, Praia do Saco e Abaís)  
Indiaroba  
Itabaianinha  
Itaporanga D'Ajuda  
Lagarto  
Pedrinhas  
Poço Verde  
Riachão do Dantas  
Salgado  
Santa Luzia do Itanhy  
Simão Dias  
Tobias Barreto  
Tomar do Geru  
Umbaúba

#### Norte

Brejo Grande  
Capela (Pov. Terra Dura)  
Cedro de São João  
Ilha das Flores  
Japaratuba  
Japoatã  
Malhada dos Bois  
Muribeca  
Neópolis  
Nossa Senhora das Dores  
Pacatuba  
Pirambu  
Propriá  
Santana do São Francisco  
São Francisco  
Siriri  
Telha



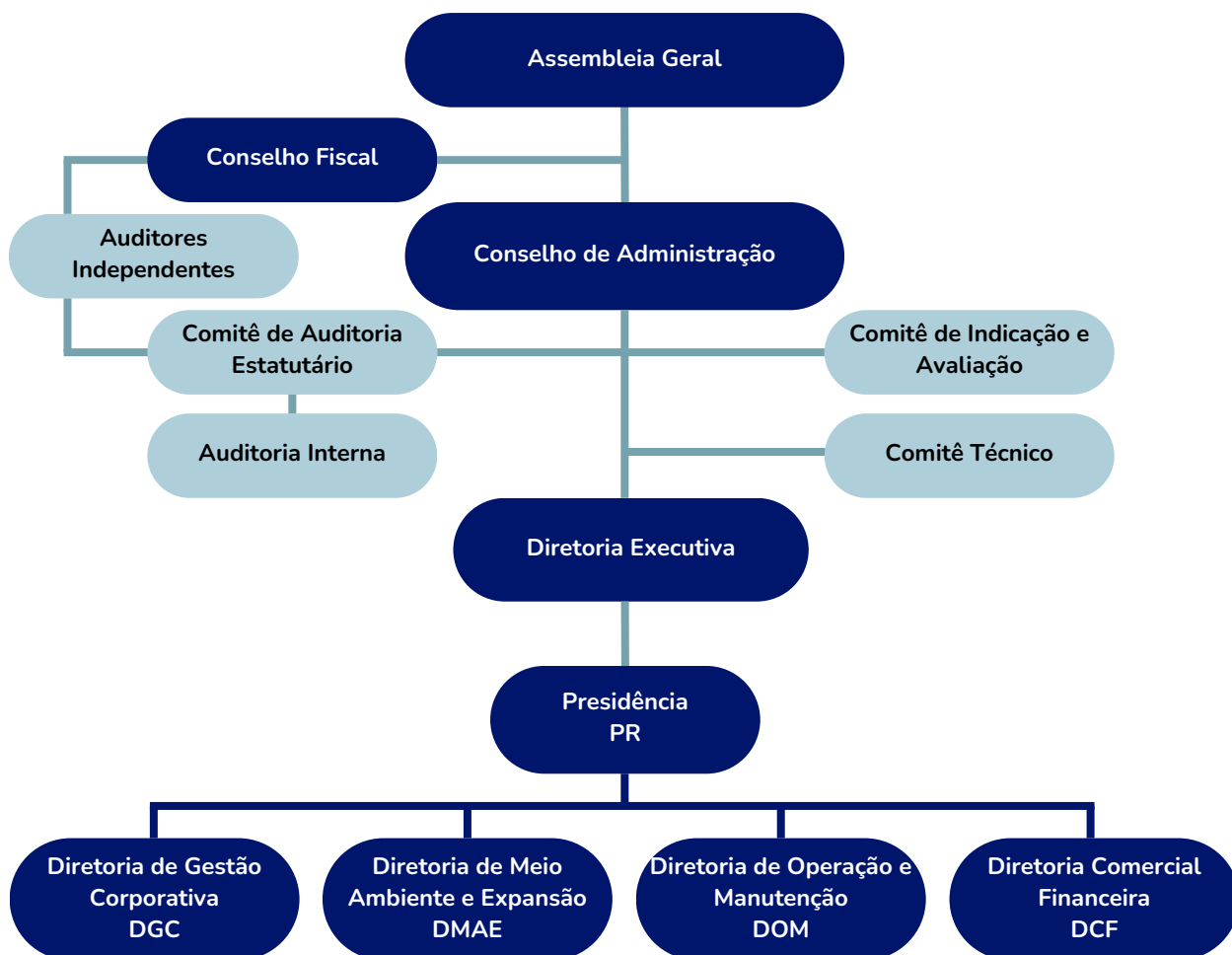
**Presença em 74 dos 75 municípios do Estado de Sergipe<sup>1</sup>**

1. Apenas o município de Carmópolis, além das sedes municipais de São Cristóvão, Capela e Estância não fazem parte da nossa área de atuação.

## 1.2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

### Estrutura de Governança

Com a missão de equilibrar os interesses dos acionistas, partes interessadas e administração, a estrutura apresenta órgãos e instâncias de fiscalização e acompanhamento, conforme a seguir:



#### Assembleia Geral

É o órgão máximo da Companhia de Saneamento de Sergipe, responsável por deliberar sobre todos os assuntos relacionados ao seu objeto social. Tem a atribuição de adotar as medidas necessárias para garantir a proteção e o crescimento da Companhia, agindo conforme julgar mais adequado.

#### Conselho de Administração

É o núcleo central da governança corporativa, formado por sete membros, entre independentes e executivos, eleitos em Assembleia Geral Ordinária. Esses membros são escolhidos entre pessoas naturais, brasileiras e residentes no Estado de Sergipe, atendendo aos requisitos do artigo 22 da Lei Federal nº 13.303/2016.

Esse órgão é responsável por decisões estratégicas em nome dos acionistas, com competências que incluem aprovar e submeter à Assembleia Geral as Demonstrações Financeiras e o Relatório de Sustentabilidade; aprovar o plano de negócios e o orçamento empresarial para o próximo exercício anual; e definir a estratégia de longo prazo, atualizada com análise de riscos e oportunidades para, no mínimo, os próximos cinco anos. Além disso, promove anualmente a avaliação do cumprimento das metas e resultados do plano de negócios e da estratégia estabelecida.

### **Diretoria Executiva**

É o órgão executivo responsável pela administração e representação da DESO, composto por cinco membros eleitos pelo Conselho de Administração. A estrutura inclui o Presidente, o Diretor de Gestão Corporativa, o Diretor de Meio Ambiente e Expansão, o Diretor de Operação e Manutenção e o Diretor Comercial Financeiro, cada um com competências específicas definidas no Estatuto.

A Diretoria Executiva é encarregada da gestão da companhia e da implementação das estratégias e metas definidas pelo Conselho de Administração, garantindo que os objetivos sejam alcançados de forma ética e eficiente. Entre suas competências estão a análise e encaminhamento de planos e programas gerais da organização.

### **Conselho Fiscal**

É o órgão responsável pela fiscalização permanente da Companhia, atuando principalmente na supervisão da contabilidade empresarial. É composto por três membros efetivos, eleitos em Assembleia Geral Ordinária, com mandatos de dois anos, permitindo até duas reconduções consecutivas.

### **Comitês Estatutários**

Os Comitês Estatutários são órgãos consultivos que prestam assessoramento ao Conselho de Administração. Eles são divididos em:

**Comitê de Auditoria Estatutário:** Um órgão independente, permanente e de caráter consultivo, responsável por supervisionar os processos de relatórios contábeis e financeiros, a gestão de riscos, o controle interno, além de acompanhar os trabalhos da auditoria independente e da auditoria interna.

**Comitê de Indicação e Avaliação:** Vinculado ao Conselho de Administração, tem a função de auxiliar o acionista controlador, assegurando a conformidade dos processos de indicação e avaliação dos administradores, conselheiros fiscais e membros dos Comitês Estatutários, de acordo com a legislação vigente.

**Comitê Técnico:** Um órgão consultivo que emite pareceres opinativo, não vinculantes, sobre questões específicas definidas no Estatuto da companhia.

## Ética, Integridade e Transparência

Nos últimos cinquenta anos, construímos nossa trajetória fundamentada em princípios sólidos e valores éticos. Nossa conduta sempre foi pautada na prevenção de conflitos de interesse, no combate à corrupção e à fraude, além do compromisso com a integridade em todas as relações, sejam internas ou externas.

Esses pilares estão formalizados no nosso Código de Conduta e Integridade, aprovado pelo Conselho de Administração em 2018. Esse documento estabelece diretrizes para uniformizar a postura pessoal e profissional de todos os colaboradores, independentemente da função exercida, além de reforçar o compromisso com a ética e a administração pública.

O Código está acessível em nosso site e nos pontos de atendimento ao cliente. Ele é entregue a todos os administradores e empregados, que devem assinar um termo de recebimento, comprometendo-se a cumprir suas diretrizes. Além disso, realizamos treinamentos anuais obrigatórios para gestores, administradores e empregados, garantindo que todos estejam alinhados às normas estabelecidas.

A área de Controle Interno é responsável por atualizar, divulgar e garantir o cumprimento das regras, bem como definir procedimentos para lidar com situações não previstas no documento. Essa equipe também resolve dilemas éticos e assegura a aplicação uniforme das diretrizes em casos semelhantes.

Para reforçar nosso compromisso com a transparência, disponibilizamos canais de denúncia para reportar infrações ao Código de Conduta e Integridade, bem como a políticas estratégicas e normas internas. Garantimos proteção contra retaliações para quem fizer uso desses canais e aplicamos sanções proporcionais às violações comprovadas, que podem variar de advertências a desligamento da empresa.

A Ouvidoria centraliza o recebimento das denúncias, que podem ser feitas pelo telefone 3226-1075, pelo whatsapp 3142-1095 ou pelo sistema SE-OUV. Todas as manifestações são tratadas com sigilo e imparcialidade. Após o recebimento, a Ouvidoria encaminha os casos à área de Controle Interno para uma análise inicial e, se necessário, à Comissão de Conduta e Integridade.

Essa comissão é composta por seis empregados efetivos, sendo três indicados pela Diretoria Executiva e três eleitos pelos próprios empregados. O mandato de todos é de dois anos, sujeito à aprovação do Conselho de Administração.

A cada dois anos, tanto a comissão quanto a equipe de Controle Interno revisam a eficácia do Código de Conduta e Integridade, sugerindo melhorias e identificando ocorrências recorrentes. Com base nessa análise, realizamos campanhas educativas e palestras para reduzir infrações e reforçar a cultura da ética. Além disso, cabe à equipe de Controle Interno avaliar eventuais conflitos de interesse e definir as ações corretivas cabíveis.

## 1.3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

### Identidade organizacional



## MISSÃO

Garantir a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma eficiente e eficaz, visando a melhoria da qualidade de vida da população e a preservação do meio ambiente.



## VISÃO

Ser reconhecida por Clientes e Sociedade como uma empresa que presta serviços públicos de excelência, através boas práticas de governança corporativa, eficiência operacional, sustentabilidade econômico-financeira e responsabilidade socioambiental.

## VALORES

Ética  
Transparência  
Sustentabilidade  
Gestão pública de Excelência

Proatividade  
Impessoalidade  
Foco em resultados

Inovação  
Dedicação  
Perseverança.

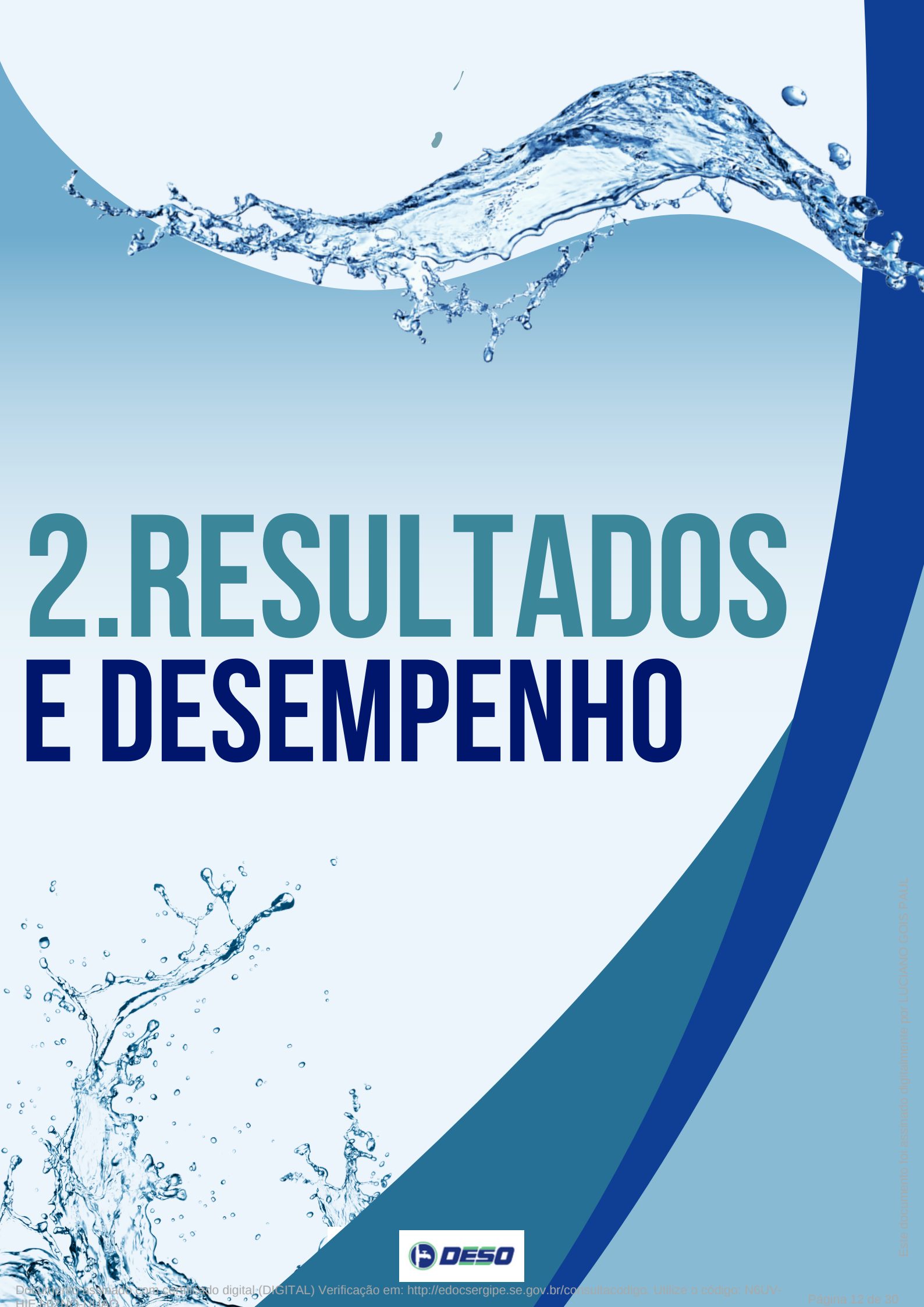
Valorização da Vida  
Compromisso Social  
Eficiência e Eficácia Orientadas ao Cliente

## Projetos Estratégicos

Em 2020, foi construído o Mapa Estratégico ciclo 2021-2025 da DESO tendo como foco o alcance das metas estabelecidas no Novo Marco Legal (Lei 14.026) - 99% da população sergipana com atendimento de água e 90% de cobertura de esgoto até 2033. Além das metas de universalização, a empresa assumiu o compromisso de melhorar os índices de eficiência econômica e operacional, mantendo os padrões de qualidade de água como determinado pelo Ministério da Saúde.

Direcionando esforços para alcance dos objetivos, foram definidos alguns projetos estratégicos que sintetizam as prioridades da DESO.

| PERSPECTIVA          | OBJETIVO ESTRATÉGICO                                            | Nº   | NOME DO PROJETO                                                                                                   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geração de Valor     | Gerar Valor Para o Estado                                       | P.01 | Captação de Recursos de Terceiros                                                                                 |
|                      |                                                                 | P.02 | Melhores Práticas de Governança Corporativa                                                                       |
|                      | Aumentar a Arrecadação                                          | P.03 | Efetivar Contrato de Performance de Perdas de Água e Eficiência Energética dos Sistemas Integrados do Interior    |
|                      |                                                                 | P.04 | Renovação do Parque de Hidrômetros                                                                                |
|                      |                                                                 | P.05 | Efetivar Contrato de Performance de Perdas Sociais                                                                |
|                      |                                                                 | P.06 | Performance de Recuperação de Cortados                                                                            |
|                      |                                                                 | P.07 | Performance de Recuperação de Suprimidos                                                                          |
| Sustentabilidade     | Alavancar a Produtividade                                       | P.08 | Adotar Sistemas de Controle, Supervisão e Aquisição de Dados (SCADA) nas Principais Unidades Operacionais da DESO |
|                      |                                                                 | P.09 | Execução da Manutenção Corretiva e Elaboração do Plano de Manutenção Preventiva e Preditiva de Estruturas         |
|                      |                                                                 | P.10 | Reabilitação e Substituição de Adutoras e Redes de Distribuição Primárias Obsoletas ou Subdimensionadas           |
|                      |                                                                 | P.11 | Implantação do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR)                                                     |
|                      |                                                                 | P.12 | Sistema de Gestão de Desempenho e de Consequência                                                                 |
|                      | Universalizar Água e Esgoto                                     | P.13 | Elaboração dos Planos Diretores de Abastecimento do Estado                                                        |
|                      |                                                                 | P.14 | Elaborar Projeto de Implantação de SES em todas as Sedes Municipais                                               |
|                      | Assegurar o Bem-Estar Humano e Ecossistêmico                    | P.15 | Gestão dos Resíduos Sólidos e dos Efluentes de Estações de Tratamento de Água e Esgoto                            |
|                      |                                                                 | P.16 | Implantação do Projeto de Eficiência Energética                                                                   |
|                      |                                                                 | P.17 | Produção de Energia (Biogás, Solar, Bft – Redes)                                                                  |
| Clientes e Sociedade | Regularizar os Contratos de Programa                            | P.18 | Obter todas as Licenças e Outorgas necessárias a Operação                                                         |
|                      |                                                                 | P.19 | Regularizar e Cumprir todas as exigências dos Contratos de Concessões                                             |
|                      | Assegurar a Excelência na Satisfação dos Clientes               | P.20 | Melhorar Prazo de Ligação de Água e Esgoto                                                                        |
|                      |                                                                 | P.21 | Reduzir Tempo de Resposta na Correção de Vazamento                                                                |
|                      |                                                                 | P.22 | Reduzir Tempo de Parada de Abastecimento                                                                          |
|                      | Garantir a Segurança Hídrica                                    | P.23 | Aumento da Disponibilidade Hídrica Subterrânea no Estado                                                          |
|                      | Assegurar a Qualidade da Água Distribuída e do Efluente Tratado | P.24 | Ampliação e Melhoria das Unidades de Tratamento de Água                                                           |
|                      | Fortalecer a Imagem Institucional                               | P.25 | Melhorar a Qualidade de Atendimento ao Cliente (Gaps de Satisfação)                                               |

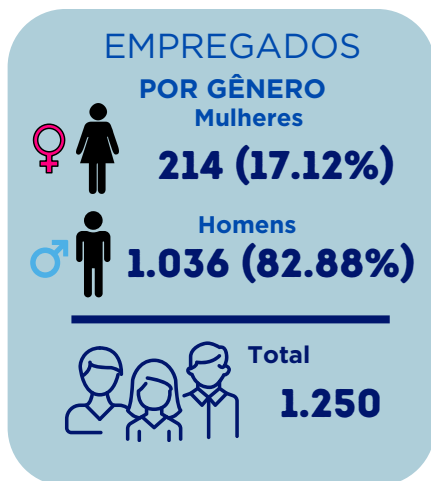


# 2.RESULTADOS E DESEMPENHO



## 2.1. GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

### Empregados



Ao encerrar o ano de 2024, nossa organização contava com um quadro de 1.250 empregados, distribuídos em 82,88% de homens e 17,12% de mulheres. Todos os integrantes da equipe possuem vínculos empregatícios de caráter permanente e estão amparados pelas cláusulas da negociação coletiva, estendendo-se esses direitos inclusive aos empregados não filiados a sindicatos.

Alinhados aos nossos princípios de diversidade e inclusão, as seleções públicas realizadas em 2004 e 2013 asseguraram o cumprimento da cota mínima legal destinada à contratação de pessoas com deficiência, reforçando nosso compromisso com a equidade e a representatividade no ambiente de trabalho.

Em 2024, a DESO deu um importante passo em direção à diversidade e inclusão ao integrar 102 estagiários e 94 jovens aprendizes ao seu quadro. A seleção, realizada em colaboração com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), focou em identificar talentos alinhados com as necessidades das diversas áreas da organização.

Dentre os jovens contratados, 108 são do sexo feminino e 88 do sexo masculino, refletindo o esforço da empresa em promover a equidade de gênero e fomentar um ambiente de trabalho inclusivo. Essa ação reforça o posicionamento da DESO em valorizar a pluralidade e garantir oportunidades iguais para todos.

O Código de Conduta e Integridade da empresa é um pilar fundamental para manter um ambiente livre de discriminação. Em 2024, não houve registros de casos discriminatórios, seja por meio da Ouvidoria ou de outros canais de denúncia, o que evidencia o sucesso das políticas adotadas.

A DESO reconhece que a diversidade de pensamentos e experiências são essenciais para enriquecer o ambiente corporativo e impulsionar resultados mais eficazes e inovadores.

2. Informações compiladas com base nos dados do cadastro do setor Pessoal. Há ainda profissionais terceirizados para serviços específicos, como serviços de limpeza, vigilância, leitura, cobrança, entre outros. No entanto, não temos o controle efetivo sobre os dados desses trabalhadores.

### EMPREGADOS POR DIRETORIA



|                                            |
|--------------------------------------------|
| Presidência - 57                           |
| Diretoria de Gestão Corporativa - 92       |
| Diretoria de Meio Ambiente e Expansão - 88 |
| Diretoria de Operação e Manutenção - 817   |
| Diretoria Comercial Financeira - 196       |

## Redução do quadro de pessoal

A DESO com o intuito de garantir sua sustentabilidade econômico-financeira, em razão da perda da concessão dos serviços de distribuição de água e esgotamento sanitário tornou pública no mês de setembro de 2024, a abertura do Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDV).

O PDV teve como finalidade primordial adequar as despesas de pessoal da Companhia às projeções de receita para o exercício de 2025, priorizando, em um primeiro momento, a prevenção de desligamentos compulsórios, oferecendo suporte financeiro aos empregados que manifestaram interesse em desvincular-se voluntariamente.

A implementação do PDV foi uma estratégia vantajosa tanto para a empresa quanto para os empregados, facilitando uma transição mais tranquila e uma diminuição do seu quadro de pessoal, com o objetivo de assegurar a saúde financeira da organização.

## 2.2. DESEMPENHO COMERCIAL

### Cliente

Com o objetivo de agilizar e viabilizar o atendimento virtual, oferecemos desde 2015 a Agência Virtual, além dos nossos telefones por meio do 0800 079 0195, para serviços emergenciais, como falta de água, vazamentos e extravasamento de esgotos e o 4020-0195, para os clientes solicitarem religação de água, análises de fatura, aferição de hidrômetro, alteração cadastral, dentre outros serviços.

Além desses canais, disponibilizamos o nosso *WhatsApp* no telefone 3142-1095 e também pelo nosso aplicativo DESO disponível para Android e IOS.

No entanto, mesmo com uma busca cada vez maior por atendimentos via canais digitais, mantemos nossas unidades físicas em respeito aos clientes que não têm acesso à internet ou ainda não aderiram às novas tecnologias, além de disponibilizarmos uma unidade móvel para aqueles municípios onde não há uma loja nossa.

### Água

### PERFIL DO NOSSO CLIENTE

|                                                                                     |                |                                                                                     |               |                                                                                     |              |                                                                                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Residencial    |  | Comercial     |  | Público      |  | Industrial |
| Cientes                                                                             | <b>629.999</b> |                                                                                     | <b>21.468</b> |                                                                                     | <b>4.473</b> |                                                                                       | <b>417</b> |

### Esgoto

|                                                                                     |                |                                                                                     |               |                                                                                     |              |                                                                                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Residencial    |  | Comercial     |  | Público      |  | Industrial |
| Cientes                                                                             | <b>213.443</b> |                                                                                     | <b>16.544</b> |                                                                                     | <b>1.010</b> |                                                                                       | <b>537</b> |

Total de ligações Ativas Água: 656.357; Total de ligações Ativas Esgoto: 231.534

## Programa Quita Débitos

O Programa Especial Quita Débitos de Usuários Inadimplentes visa incentivar a regularização de débitos de água e esgoto vencidos até dezembro de 2023, oferecendo condições flexíveis e atrativas para pagamento.

O programa abrange todos os usuários da DESO, tanto na capital quanto no interior do estado, e se aplica a débitos vencidos de todas as categorias de usuários. Entre os atrativos do programa, destacam-se:



**Flexibilidade nas opções de pagamento:** Os usuários podem optar pelo pagamento à vista ou parcelado, com descontos e condições diferenciadas para cada modalidade.



**Descontos e isenção de encargos:** Para pagamento à vista, há isenção total de multa, juros e correção monetária, além de 40% de desconto sobre o valor histórico da dívida. No parcelamento, a isenção de multa, juros e correção monetária é mantida, e há 15% de desconto sobre o valor histórico da dívida.



**Parcelamento em até 24 meses:** O parcelamento pode ser feito em até 24 meses, com juros de 0,5% ao mês, facilitando o pagamento para os usuários.



**Facilidade na negociação:** A DESO oferece diferentes formas de negociação, inclusive por meio de administradoras de condomínios, e requer documentação simples para o processo.

O Programa Especial Quita Débitos da DESO demonstra o compromisso da companhia em oferecer soluções justas e acessíveis para seus clientes regularizarem seus débitos. As condições flexíveis de pagamento, os descontos e a facilidade na negociação contribuem para uma experiência positiva do cliente e reforçam a reputação da DESO como uma empresa que se preocupa com seus usuários.

Para o **Diretor Comercial Financeiro**, João Fonseca, esse Programa possibilita a "adimplência de forma diferenciada e mais vantajosa para os usuários visto que hoje o endividamento da população alcança 73,1 milhões de brasileiros"



## 2.3. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

### Desempenho Financeiro

Em 2024, nossa empresa registrou uma receita operacional bruta impressionante de R\$895.056.812,78, representando um crescimento consistente em relação aos anos anteriores (R\$854.349.800,39 em 2023 e R\$799.248.160,44 em 2022). Esse aumento reflete nossa capacidade de expandir as operações e atender às demandas do mercado com eficiência. A receita operacional líquida também seguiu essa tendência, alcançando R\$862.581.520,28 em 2024, um salto significativo em comparação com os R\$776.515.411,44 de 2023.

No entanto, enfrentamos alguns desafios. O lucro líquido em 2024 foi de R\$10.018.432, uma redução em relação aos R\$46.154.909 do ano anterior. Essa queda foi influenciada por ajustes necessários para reconciliar o lucro líquido, que totalizaram R\$39.5 milhões em 2024.

Nossa gestão de caixa mostrou uma melhora notável, com o caixa líquido das atividades operacionais atingindo R\$426.785.626 em 2024, um aumento expressivo em relação aos R\$81.776.857 de 2023, um acréscimo de mais de trezentos milhões em função do adiantamento de 50% da autorga proveniente da concessão parcial da Companhia, refletido em nossa capacidade de captar recursos para impulsionar nossas operações.

Apesar dos desafios, encerramos 2024 com um saldo final de caixa e equivalentes de R\$488.795.709, um aumento significativo em relação aos R\$ 32.388.367 de 2023. Isso demonstra nossa resiliência e capacidade de manter uma posição financeira sólida, mesmo em um cenário desafiador.

Estamos comprometidos em continuar melhorando nossa eficiência operacional e reduzindo custos para aumentar nossa rentabilidade. Acreditamos que, com os ajustes necessários e o foco contínuo na qualidade e na inovação, estamos bem posicionados para enfrentar os desafios futuros e continuar crescendo.

| DRE                                                | 2024                  | 2023                  |
|----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Receita Operacional Líquida                        | R\$ 862.581.520       | R\$ 776.515.411       |
| Custo dos Serviços                                 | -R\$ 694.028.029      | -R\$ 549.345.993      |
| Lucro Bruto                                        | R\$ 168.553.492       | R\$ 227.169.419       |
| Despesas Operacionais                              | -R\$ 142.069.042      | -R\$ 175.486.302      |
| Resultado Antes do Resultado Financeiro e Tributos | R\$ 26.484.449        | R\$ 51.683.117        |
| Receitas/Despesas Financeiras                      | -R\$ 15.588.377       | -R\$ 2.423.981        |
| Lucro antes dos Impostos e Contribuições           | R\$ 10.896.073        | R\$ 49.259.135        |
| Contribuição Social                                | -R\$ 10.896.073       | -R\$ 3.104.227        |
| Lucro Líquido do Exercício                         | <b>R\$ 10.018.432</b> | <b>R\$ 46.154.909</b> |

## 2.4. DESEMPENHO OPERACIONAL

### Qualidade da Água

Cerca de mais de 4 mil análises semanais são feitas na Companhia, levando em consideração fatores químicos e biológicos. Os quatro laboratórios integrados da Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) têm garantido água de qualidade à população, atendendo a todos os preceitos de segurança. Em média, são feitas 4.127 análises por semana nos quatro laboratórios, foram realizadas 214.639 análises no ano de 2024 nos laboratórios da Companhia.

As análises feitas têm como base a Portaria 888/2021, do Ministério da Saúde, e as resoluções 357 e 430, do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama). O Laboratório da DESO garante a entrega do melhor produto possível, afinal, água é vida.

O Laboratório de Índice de Qualidade de Água Distribuída (IQAD) é responsável por avaliar a água já tratada e entregue aos consumidores, com foco em parâmetros químicos. Entre as análises realizadas estão a medição do pH (Potencial de Hidrogênio, que define se a água é ácida ou alcalina), a verificação da cor e da turbidez, além da dosagem de cloro, flúor e outros elementos químicos, sempre seguindo as normas legais para assegurar a qualidade e a segurança da água.

Em todo o estado, amostras de água são coletadas diariamente e passam por testes físico-químicos e microbiológicos. Esses exames são feitos em duas etapas: primeiro, durante a captação nos mananciais, antes da distribuição, e depois, nas redes urbanas, quando a água já chegou aos locais de consumo. Esse processo garante que a água esteja adequada para uso em todas as fases do ciclo.

Já no Laboratório de Microbiologia e Hidrobiologia (Labmic), os alvos da pesquisa são as possíveis contaminações na água causadas por seres vivos, tanto nos mananciais como nas residências. No Laboratório de Microbiologia e Hidrobiologia (Labmic) é possível detectar a presença de organismos heterotróficos, cianobactérias, citotoxinas, clorofila A e outros corpos materiais prejudiciais à saúde humana.





A DESO conta, também, com o Laboratório de Análises Completas (Labcomp) que cuida do estudo de possíveis fontes de água a serem utilizadas. No Laboratório de Análises Completas (Labcomp) é são analisados cerca de 90 elementos químicos presentes nessas fontes e, após isso, libera-se para que a Empresa trate e distribua essa água futuramente para a população.

Além da qualidade da água, amostras de esgoto da DESO também são avaliadas, para certificar que o impacto ambiental dos dejetos seja o menor possível. É necessário seguir todas as exigências do Conama. Uma delas é verificar se a quantidade de oxigênio no esgoto tratado é suficiente para a vida da fauna e flora do corpo hídrico, no qual será despejado.

Obtendo os seguintes resultados em 2024:

| DESCRIÇÃO                         |                                               |                           | UNID        | VALOR  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|-------------|--------|
| INFORMAÇÕES<br>SOBRE<br>QUALIDADE | Amostras Para<br>Análise Cloro<br>Residual    | Obrigatórias              | amostra/ano | 18.528 |
|                                   |                                               | Analisadas                | amostra/ano | 22.638 |
|                                   |                                               | Resultados Fora Do Padrão | amostra/ano | 1.580  |
|                                   | Amostras Para<br>Análise Turbidez             | Obrigatórias              | amostra/ano | 18.528 |
|                                   |                                               | Analisadas                | amostra/ano | 22.638 |
|                                   |                                               | Resultados Fora Do Padrão | amostra/ano | 2.099  |
|                                   | Amostras Para<br>Análise Coliformes<br>Totais | Obrigatórias              | amostra/ano | 18.528 |
|                                   |                                               | Analisadas                | amostra/ano | 22.638 |
|                                   |                                               | Resultados Fora Do Padrão | amostra/ano | 755    |

## 2.5. DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL

### Projetos Socioambientais

O Programa **"DESO Vai à Escola"** promove a interação com instituições de ensino oferecendo palestras e atividades educativas sobre o uso consciente da água, saneamento básico e preservação ambiental.

Em 2024, o programa realizou **29 ações**, com um total de **4.531 participantes**. As atividades incluíram **palestras, distribuição de materiais educativos e atividades interativas**.

O programa se destaca pelas seguintes boas práticas:



➤ **Conteúdo atualizado e adaptado:** O material das palestras foi revisado e atualizado, com foco no conteúdo exigido no ENEM para o Ensino Médio.

➤ **Atividades interativas:** Para as séries iniciais, a contação de história com o "Pingo e sua turma" foi aprimorada com o uso de narração por Inteligência Artificial, garantindo maior inclusão.

➤ **Parcerias estratégicas:** O programa firmou parcerias com o Projeto COMPOSTIFS e a Gerência de Meio Ambiente (GMAM) para promover a troca de copos de água por mudas arbustivas e a doação de mudas de mata nativa para escolas.

➤ **Dinâmicas e atividades práticas:** A "Dinâmica de Resíduos" e a "Pintura com Giz de Cera" com temas ambientais foram utilizadas para facilitar o aprendizado e o engajamento dos participantes.

➤ **Distribuição de brindes educativos:** Os participantes receberam brindes como lápis semente, *squeeze* dobrável e chaveiros, que reforçam a mensagem de sustentabilidade.

➤ **Inovação:** Uma ação conjunta com a CCQV levou um técnico do laboratório para realizar testes da água em sala de aula, proporcionando uma experiência prática e informativa.

O Programa "DESO Vai à Escola" se destaca como uma iniciativa inovadora e educativa, que promove a conscientização ambiental e o uso responsável dos recursos hídricos. As ações do programa demonstram o compromisso da DESO em construir um futuro mais sustentável e fortalecer a relação com a comunidade.

O Programa **"DESO Comunidade"** visa promover a interação da DESO com as comunidades, especialmente no que se refere ao abastecimento de água e tratamento de esgoto. A DESO articula líderes comunitários e outras organizações parceiras, atuando como mediadora entre os interesses da comunidade e da empresa.

Em 2024, o programa teve um crescimento significativo, impulsionado pela participação nas edições do "Sergipe é Aqui", realizadas em diversos municípios do interior do Estado. As contribuições ativas da DESO resultaram em um total de 730 atendimentos nas edições do "Sergipe é Aqui" e 694 atendimentos em eventos em parceria com instituições vinculadas à área ambiental no Estado. No total, o Programa DESO Comunidade executou **21 ações** em 2024, atingindo um total de **1.424 participantes**.

O programa também se destaca pelas parcerias estabelecidas com instituições vinculadas à área ambiental no Estado, como a Dakota Calçados, o Projeto Jogando Limpo com o Mangue, a V Festa Literária de Glória (FLIG), a Expor Glória e o *Clean Up Day*. Essas parcerias demonstram o compromisso da DESO com a responsabilidade social e a sustentabilidade, além de fortalecer o relacionamento da empresa com a comunidade.



O Projeto **"DESO Colaborador"**, parte do Programa DESO Sustentabilidade, tem como objetivo principal promover a educação ambiental e a responsabilidade social entre os colaboradores da DESO. Através de práticas e ações educativas, o projeto busca engajar os colaboradores em atividades que contribuam para a preservação do meio ambiente e para a melhoria da qualidade de vida da comunidade.

Em 2024, o Projeto realizou diversas ações que demonstram o compromisso da empresa com a comunidade, entre elas:

➤ **Diálogos Socioambientais:** Foram realizados diálogos nas Regionais da DESO com o objetivo de apresentar aos colaboradores os programas socioambientais existentes e torná-los agentes multiplicadores das práticas sustentáveis.

➤ **Dinâmica de Resíduos:** A "Dinâmica de Resíduos" foi aplicada para conscientizar os colaboradores sobre a importância da coleta seletiva e do descarte correto dos resíduos.

➤ **Distribuição de Mudas Arbustivas:** Em parceria com o IFS e o programa DESO Mais Verde, foram distribuídas mudas arbustivas aos colaboradores, incentivando a arborização e a criação de áreas verdes.

➤ **Coleta de Óleo:** Foi implementada em cada Regional da DESO uma bombona para coleta de óleo usado, que será destinado à RECIGRAXE, empresa que faz a reciclagem do óleo.

O Projeto DESO Colaborador, em 2024, realizou **4 ações**, contemplando **200 participantes**. As ações do projeto contribuíram para:

➤ **Conscientização dos colaboradores:** Os colaboradores da DESO foram conscientizados sobre a importância da preservação ambiental e da responsabilidade social.

➤ **Engajamento dos colaboradores:** Os colaboradores se tornaram agentes multiplicadores das práticas sustentáveis, disseminando os conhecimentos adquiridos para a comunidade.

## 2.6. RECONHECIMENTOS DESO

### PNQS

O Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) é uma iniciativa instituída pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), através do Comitê Nacional de Qualidade Abes (CNQA) que visa:

- estimular a busca e a aplicação de boas práticas de gestão pelas organizações envolvidas com o setor de saneamento ambiental no país;
- reconhecer aquelas organizações que se destacam pela utilização dessas práticas e que apresentem resultados competitivos de desempenho;
- captar e divulgar as práticas das organizações reconhecidas, em seminários e publicações de relatórios de gestão e Cases finalistas e vencedores; e promover eventos de capacitação gerencial para essas organizações.

Em 2024, a DESO conquistou o Troféu Quíron “Ouro”, através da Gerência de Controle de Vigilância da Qualidade, ganhou também o “Destaque em Gestão Nível I” AMEGSA ESG à Gerência de Topografia e Regularização Fundiária (GTRF). Em se tratando da categoria Inovação de Gestão do Saneamento Ambiental (IGS) foi premiada a GCVQ Sustentável através da Gerência de Controle de Vigilância da Qualidade.

Nos últimos anos, tem se implementado práticas gerenciais que contribuem para o desenvolvimento das unidades. Essas práticas têm permitido experiências bem-sucedidas, com redução de custos e maior eficiência nos processos, assim como essa premiação remete a um histórico da empresa em apostar na equipe, dar liberdade para a fundamentação de estudos, para a construção e para a consolidação de um processo de gestão, com base na excelência.

Reconhecida

➤ Nível II - Quíron Ouro – Gerência de Controle de Vigilância da Qualidade (GGVQ);

Finalista

➤ Nível I – Destaque em Gestão Nível – Gerência de Topografia e Regularização Fundiária (GTRF);

Cases na categoria IGS selecionados para apresentação pública:

➤ GCVQ Sustentável - Gerência de Controle de Vigilância da Qualidade (GGVQ).

## ODS

Quatro projetos ambientais e sociais desenvolvidos pela Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) receberam o Selo Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 2024. A empresa recebeu o Selo ODS em quatro dos cinco eixos do Movimento Nacional ODS: pessoas, planeta, paz e parcerias. “Esse reconhecimento reflete a preocupação que a companhia possui com o desenvolvimento sustentável. É muito relevante e significativo para a DESO estar presente em um evento como esse”, afirmou o diretor-presidente da empresa, Luciano Goes Paul.

Receberam o Selo ODS 2024 o programa de negociação de débitos da população de baixa renda, da Gerência de Atendimento (GATE); as ações desenvolvidas pela Gerência Socioambiental (GESA); o projeto ‘Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade (GCVQ) Sustentável’; e a iniciativa ‘Livro: liberdade para a alma’, iniciativa de empréstimo e doação de títulos literários atualmente vinculada à Gerência de Pesquisa de Mananciais Subterrâneos (GPMS).

A coordenadora de Atendimento Social da DESO, Aline de Jesus Lima, sublinhou que os diversos colaboradores e setores da empresa estão empenhados para garantir o alinhamento da corporação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. “Esse é o dever da companhia enquanto uma entidade pública, que presta um serviço essencial à sociedade”, disse, lembrando que, em 2023, a empresa também recebeu o Selo ODS por quatro iniciativas.

Um desses projetos foi o ‘Livro: liberdade para alma’, que, segundo a idealizadora do programa, Cristina Santana, tem se expandido. “Além de oferecermos títulos literários de graça à população, também doamos livros impróprios para uso à Cooperativa dos Agentes Autônomos de Reciclagem de Aracaju. No ano passado, foram 150 kg de livros inutilizáveis”, contou ela.

Composto por 169 metas, os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foram estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) com o intuito de alcançar a Agenda 2030. Esse plano, segundo o Movimento Nacional ODS Sergipe, almeja erradicar a pobreza e promover vida digna para todos, dentro dos limites do planeta.

### Reconhecidas

- Gerência de controle de vigilância da qualidade (GCVQ Sustentável)
- Gerência de Pesquisa de Mananciais Subterrâneos (Programa Livro Liberdade para a Alma)
- Gerência Socioambiental (Projetos Socioambientais)
- Gerência de Atendimento (Programa Negociação de débitos da população de baixa renda)



# 3. INVESTIMENTOS



### 3.1. INVESTIMENTO EM EXPANSÃO DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E OS SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

#### Obra e Investimentos

Ampliar a oferta de água potável e o saneamento básico é um desafio mundial e o empenho para viabilizar ações voltadas para o aumento da oferta destes serviços tem sido um dos focos cruciais visto sua grande importância para o desenvolvimento socioeconômico e da saúde da população. Neste cenário, a Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO engendrou esforços no sentido de levar água potável e esgotamento sanitário a um número cada vez maior de pessoas.



A universalização do acesso à água potável e à coleta e tratamento de esgoto em Sergipe demanda investimentos robustos, em 2024 foram investidos em obras estruturantes cerca de R\$ 171.366.525,07, sendo R\$ 69.947.537,78 em abastecimento de água e R\$ 101.418.987,29 em esgotamento sanitário.

Em 2024 foram concluídas obras importantes a exemplo da ampliação da rede de distribuição em Nossa Senhora do Socorro, com construção de um reservatório apoiado de 2.000 m<sup>3</sup>, um investimento de 14 milhões que garantiu segurança hídrica à população dos loteamentos Parque de Maio, Rosa de Maio e Guajará.

Neste mesmo ano ainda foi concluída a obra do Sistema Integrado do Agreste com investimento total de R\$ 40 milhões melhorando o abastecimento nas sedes municipais e diversas localidades rurais dos municípios de Itabaiana, Areia Branca, Campo do Brito, Macambira e São Domingos. A implantação do Sistema de Abastecimento de Água para o Distrito Industrial de Itabaiana contribuirá para o desenvolvimento da cidade e possibilitará o atendimento de demandas reprimidas de água na área urbana de Itabaiana, que responde por cerca de 70 % dos volumes produzidos no Sistema Integrado da Adutora do Agreste.

No Sertão foi inaugurada importante obra em Nossa Senhora das Dores com a construção de uma moderna estação de tratamento de água, do tipo dupla filtração, com capacidade para 75l/s e atenderá o município e povoados vizinhos, contemplando 12 mil habitantes, um investimento de R\$ 12 milhões de reais.

Destaca-se ainda a interligação do reservatório elevado de 300 m<sup>3</sup> à rede de distribuição da cidade de Santa Rosa de Lima, uma obra com investimento de R\$ 497.411,90 que tem como objetivo ampliar a oferta e regularizar o abastecimento de água da cidade de Santa Rosa de Lima, uma vez que houve a desativação do reservatório existente, comprometendo parte da rede de distribuição já instalada.

Por fim, na parte de esgotamento sanitário evidencia-se importantes obras a exemplo da implantação do esgoto nos municípios de Simão Dias, Lagarto, Itabaianinha, zona norte de Aracaju e Nossa senhora do Socorro, que já estão com percentual de conclusão em mais de 90%.



## **Diretoria Executiva**

**Luciano Gois Paul**

Diretor Presidente

**Wladimir Alves Torres**

Diretor de Gestão Corporativa

**Kleber Curvelo Fontes**

Diretor de Meio Ambiente e Expansão

**Gilvan dos Santos**

Diretor de Operação e Manutenção

**João Quintiliano da Fonseca Neto**

Diretor Comercial Financeiro

Elaboração:

Assessoria de Planejamento e Gestão Empresarial - APGE





## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: N6UV-HIEJ-02NO-UUAQ



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 13/08/2025 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

● LUCIANO GOIS PAUL 27/05/2025 09:23:29 (Certificado Digital)