



compesa

ANÁLISE DE ATENDIMENTO DAS METAS E RESULTADOS NA EXECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS E DA ESTRATÉGIA DE LONGO PRAZO

Exercício 2025





compesa

Sumário

1. Monitoramento de Resultados	5
2. Indicadores Estratégicos - Análise do Resultado 2025	7
2.1 Índice de Suficiência de Caixa (Competência)	8
2.2 Margem EBITDA.....	9
2.3 Arrecadação.....	9
2.4 Índice de Qualidade da Água.....	11
2.5 Índice de Perdas por Ligação/Dia.....	13
2.6 Tempo Médio de Abastecimento	13
2.7 Índice de Reclamação dos Clientes.....	14
2.8 Índice de Universalização da Água.....	15
2.9 Índice de Universalização de Esgoto.....	16
3. Investimentos - Análise do Resultado 2025	19
3.1 Principais entregas de 2025.....	19
Considerações Finais	21





1. Monitoramento de Resultados

A legislação federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) estabelece que as empresas públicas e sociedades de economia mista devem, anualmente, conduzir uma avaliação aprofundada de seu desempenho, confrontando-o com as metas e os resultados previstos em seu plano de negócios, bem como com o avanço de sua estratégia de longo prazo. Exige-se, ainda, que as conclusões dessa avaliação sejam transparentemente divulgadas à sociedade. Nesse sentido, este documento apresentará os indicadores, as metas e as estratégias adotadas para o alcance dos resultados de 2025.

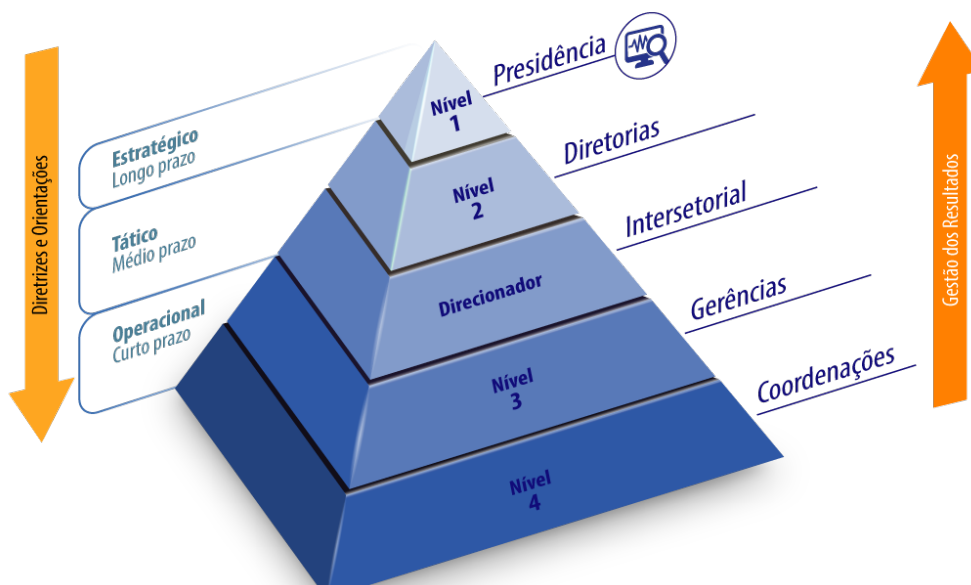
Considerando as exigências de universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as transformações decorrentes da concessão parcial dos serviços e os novos desafios impostos ao setor, torna-se indispensável a utilização de ferramentas de monitoramento e gestão mais robustas, proporcionando um acompanhamento mais preciso por meio da análise dos indicadores estratégicos de desempenho, dos resultados corporativos, dos investimentos executados e dos programas em curso. Diante desse contexto, a Compesa estabelece metas e estrutura seu planejamento estratégico com o propósito de assegurar o crescimento contínuo e a sustentabilidade de suas operações, promovendo o acompanhamento dos resultados em todos os níveis organizacionais.

O monitoramento dos resultados é organizado por meio de um Plano de Metas, que viabiliza a avaliação periódica do desempenho dos indicadores operacionais, táticos e estratégicos, orientando o alcance dos objetivos corporativos.

No âmbito do planejamento estratégico, foram incorporados ao monitoramento novos indicadores relacionados à produção de água - entre eles o Índice de Suficiência na Produção, o Índice de Paralisações Não Programadas e o Índice de Tratamento de Lodo. A inclusão dessas métricas amplia a capacidade de acompanhamento do desempenho operacional e antecipa a adequação ao futuro escopo de atuação da Companhia, embora, neste momento de transição, não haja alteração formal no planejamento estratégico vigente.

Esse acompanhamento deve ocorrer mensalmente, partindo do nível de coordenação até alcançar o nível estratégico, envolvendo diretorias e presidência. Tal sistemática é fundamental para garantir a efetividade do planejamento estratégico e, por meio da metodologia PDCA (planejar - fazer - checar - agir), permitir a identificação de oportunidades de melhoria e a realização dos ajustes necessários para a concretização dos objetivos traçados pela Compesa.

Nesse cenário, a consolidação e o cumprimento rigoroso do modelo de gestão adotado assumem papel central para o atingimento dos resultados corporativos, assim como o estabelecimento de metas transparentes e bem estruturadas, que permitem uma avaliação criteriosa do desempenho da Companhia. Nesse sentido, a observância do cronograma anual e do ciclo de reuniões constitui fator determinante para o êxito do planejamento estratégico em seus horizontes de curto, médio e longo prazo.



A mensuração da performance dos indicadores é realizada por meio de Indicadores-Chave de Desempenho (Key Performance Indicators – KPI), cuja finalidade primordial é oferecer informações objetivas e de simples interpretação visual, expressando, em termos percentuais, o grau de aproximação entre os resultados efetivamente obtidos e as metas ou limites previamente estabelecidos.

Para fins de análise, os seguintes critérios são adotados como balizadores:

Farol	KPI	Ação Necessária
●	$KPI \geq 110\%$	Resultado superior à meta. Deverá ser analisado para confirmar que a meta não está subdimensionada. Em caso negativo, apresentar ações que levaram a este resultado.
●	$100\% \leq KPI < 110\%$	Atingiu a meta, cumprindo o objetivo estabelecido.
●	$95\% \leq KPI < 100\%$	Até 5% de desvio é considerado aceitável, visto que as metas são compostas por diferentes variáveis. Requer plano de ação para não ocorrer desvio superior a 5% em ciclos seguintes.
●	$KPI < 95\%$	Desvio superior a 5% requer plano de ação imediato.

2. Análise do Resultado 2025

Diante dos complexos desafios do setor de saneamento, a Compesa direciona seus esforços para a concepção e a implementação de estratégias eficazes que possibilitem a concretização das metas estabelecidas, consciente da necessidade de manter a proteção ao meio ambiente e a excelência na prestação de serviços, além de garantir a solidez financeira e a perenidade das operações de saneamento.

A Companhia priorizou, ao longo de 2025, a garantia da estabilidade econômico-financeira e o impulso à universalização dos serviços para a população de Pernambuco. Destaca-se, nesse período a realização do leilão da concessão parcial dos serviços de distribuição de água e esgotamento sanitário, ocorrido em 18 de dezembro de 2025, marco que inaugura uma nova configuração institucional para a Compesa, que passará a concentrar suas atividades na produção de água e na operação do esgotamento sanitário na Região Metropolitana do Recife. Em paralelo, a Companhia avançou em iniciativas de modernização tecnológica, segurança patrimonial e gestão energética, além de ter investido R\$ 642 milhões no âmbito do Programa Águas de Pernambuco.

A atuação da empresa transcende o cumprimento de metas predefinidas, englobando uma consideração atenta e estratégica das necessidades da população pernambucana. As iniciativas implementadas demonstram o esforço da Compesa em gerar impacto positivo na qualidade de vida da população pernambucana e, simultaneamente, consolidar sua posição no setor de saneamento em um momento de profunda transformação estrutural

Portanto, os resultados alcançados durante o referido ano evidenciam o compromisso da Compesa com os objetivos do setor, conferindo atenção especial ao aprimoramento das operações de produção de água, à preparação institucional para o processo de transição da concessão e à adoção de práticas alinhadas com as questões ambientais, sociais e de governança (ESG), reafirmando o compromisso da Companhia com a sustentabilidade em suas diversas dimensões.

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Suficiência de Caixa - Competência (ISC)	101,55%	102,14%	100,58%	●
Margem EBITDA	15,39%	16,38%	106,43%	●
Arrecadação	R\$ 2,388 bi	R\$ 2,347 bi	98,26%	●
Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQAD)	99%	98,78%	99,78%	●
Índice Qualidade de Água Produzida (IQAP)	98%	96,51%	98,48%	●
Índice de Perdas por Ligação/dia (IPL)	417,97 L/lig/dia	389,60 L/lig/dia	107,28%	●
Tempo Médio de Abastecimento (TMA)	19,66 dias	15,92 dias	80,98%	●
Índice de Reclamações dos Clientes	14,42 a cada 1.000 lig	16,1 a cada 1.000 lig	89,57%	●
Índice de Universalização de Água (IUA)	99,84%	99,76%	99,92%	●
Índice de Universalização de Esgoto (IUE)	44,55%	38,28%	85,93%	●

2.1 Índice de Suficiência de Caixa (Competência)

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Suficiência de Caixa - Competência (ISC)	101,55%	102,14%	100,58%	●

O exercício de 2025 apresentou desafios relevantes para a gestão da Companhia. Ainda assim, a atuação orientada a resultados possibilitou a manutenção do desempenho, com o ISC atingindo 102,14%, em linha com os 102,23% registrados em 2024. O resultado evidencia a continuidade da geração de caixa operacional, além de evolução quando comparado a períodos anteriores.

A Companhia registrou em 2025 uma Arrecadação de R\$ 2,348 bilhões ante R\$ R\$ 2,273 bilhões arrecadados no exercício anterior, representando um crescimento de R\$ 74,8 milhões (Δ 3,29%). Os principais fatores que motivaram esse crescimento foram: aumento do faturamento e a realização de diversas ações de negociação junto aos clientes, como campanhas de descontos e parcelamentos de débitos, além da entrega de novos sistemas de água e obras de esgotamento sanitário.

No que se refere às Despesas de Exploração (DEX), verificou-se um acréscimo de R\$ 36,6 milhões (Δ 1,90%) em relação ao exercício anterior. A variação observada é considerada compatível com o comportamento inflacionário registrado no período. Vale frisar que importantes rubricas de gastos operacionais como energia elétrica, produtos químicos e pessoal, apresentaram redução em relação a 2024, contribuindo de maneira positiva para uma DEX controlada e favorecendo o ISC de 2025.

Já o Serviço da dívida aumentou de R\$ 271,7 milhões registrados em 2024 para R\$ 318,6 milhões computados em 2025, causado pelo término da carência das operações de crédito junto às instituições financeiras Banco Votorantim (BV), Banco ABC, manutenção das demais operações e início do pagamento dos juros das operações junto ao BNB e NDB

Dado o exposto, a Compesa teve uma excelente gestão de caixa, tendo em vista que o crescimento da arrecadação superou o aumento registrado das despesas operacionais, sendo esse um fator determinante para que o índice de suficiência ultrapassasse o patamar de 100%.

2.2 Margem EBITDA

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Margem EBITDA	15,39%	16,38%	106,43%	●

A Companhia apresentou uma margem EBITDA de 16,38% (14,07% em 2024), o que representou uma manutenção da capacidade de geração de caixa operacional. Esta assertiva baseia-se na evolução dos valores do EBITDA gerados em 2025, que corresponde a R\$ 420 milhões em 2025, perante a R\$ 345 milhões gerados em 2024.

Este resultado decorre de diversos fatores, dos quais, destacam-se o aumento de R\$ 108,7 milhões na Receita Operacional Líquida, que alcançou o patamar de R\$ 2,561 bilhões, representando um aumento de 4,43% em comparação ao ano de 2024. O aumento da Receita Operacional Líquida é proveniente da prestação de serviço de abastecimento de água, R\$ 1,980 bilhão e serviço de esgotamento sanitário de R\$ 705 milhões. O crescimento da receita foi resultado do aumento de novas ligações, revisão tarifária, implantação de novas redes e crescimento dos volumes de faturamento, além da melhoria dos processos de faturamento.

Em contrapartida, ocorreu um aumento nos custos operacionais em cerca de 1,98%, que é um resultado positivo diante as pressões inflacionárias, e aumentos decorrentes dos aspectos macroeconômicos ocorridos em 2025.

É importante destacar as economias ocorridas com energia elétrica (- R\$ 11,1 milhões), produtos químicos (- R\$ 9,5 milhões), despesas jurídicas (- R\$ 12 milhões) em relação a 2024. Este conjunto de fatores contribuíram para o EBITDA alcançado pela Compesa em 2025.

2.3 Arrecadação

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Arrecadação	R\$ 2,388 bi	R\$ 2,347 bi	98,26%	●

Em 2025, a arrecadação da Compesa alcançou R\$ 2,347 bilhões, representando um crescimento de 3% em relação ao ano anterior. Esse desempenho positivo é fruto de ações inovadoras de cobrança, que deram suporte as que já faziam parte da nossa régua de cobrança.

O crescimento da arrecadação no período resulta de aprimoramentos estruturais implementados no processo de cobrança, com ganhos de eficiência operacional e ampliação da capacidade de recuperação de créditos. Entre os principais avanços, destacam-se a modernização dos canais de relacionamento com o cliente, a incorporação de ferramentas tecnológicas de apoio e a reorganização dos fluxos internos de trabalho, conferindo maior assertividade às ações de cobrança e orientação por dados.

Com relação às ferramentas de cobrança, destaca-se a atuação do Núcleo Integrado de Cobrança, que alcançou o expressivo montante de R\$ 11 milhões em arrecadação. Esse resultado é diretamente associado ao processo de reestruturação do núcleo, especialmente à contratação de um software de CRM (Customer Relationship Management) integrado ao WhatsApp. A adoção dessa solução tecnológica qualificou de maneira significativa o relacionamento com os clientes, permitindo contatos mais rápidos, personalizados e eficazes.

A ferramenta centraliza o histórico de contatos, organiza as filas de atendimento com chatbot, permitindo direcionamento personalizado para cada atendente, além de permitir a elaboração de campanhas segmentadas direcionadas para públicos segmentados. Com isso, o processo de cobrança torna-se mais ágil, personalizado e profissional, reduzindo custos operacionais e elevando a taxa de recuperação de débito.

A cobrança cartorial também teve um papel fundamental no resultado do ano, conseguindo arrecadar R\$ 18 milhões fruto de 53 mil protestos, alavancado pelo desenvolvimento no sistema para comportar o envio em lote para os cartórios de Pernambuco.

Além das iniciativas estruturantes conduzidas ao longo do exercício, foram desenvolvidas ações pontuais e direcionadas junto às unidades regionais que apresentavam menor desempenho de adimplência. Essas intervenções contribuíram para a melhoria dos indicadores e para a recuperação de créditos que se encontravam em aberto, reforçando a efetividade da estratégia de cobrança integrada.

No âmbito dos instrumentos operacionais, o contrato de cobrança por corte apresentou desempenho positivo, resultando em um incremento de 8% na arrecadação associada a essa medida em comparação com o exercício anterior, alcançando R\$ 81 milhões em valores recuperados.

De forma complementar, foi implementada a cobrança automatizada por meio da URA reversa, que se consolidou como ferramenta relevante no processo de recuperação de débitos, totalizando R\$ 25 milhões arrecadados ao longo do período.

No período de 16 de junho a 31 de agosto, foi realizada a 6ª edição da Campanha Quita Fácil, com condições diferenciadas para pagamento pelo aplicativo ou site da Compesa. Diante de um cenário econômico complexo, foram feitas mais de 144 mil negociações, com R\$ 55,48 milhões negociados e R\$ 23,45 milhões arrecadados durante o período da Campanha.

Além das medidas voltadas ao aumento da arrecadação, foram desenvolvidas ferramentas para análise de dados como: BIs de análise de arrecadação, de acompanhamento de cortes e de cobrança cartorial, entre outros, que ao longo do ano permitiram um refino na estratégia visando a utilização de recursos de maneira mais eficiente, o que contribuiu para a entrega dos resultados. Tais ferramentas estão alinhadas ao panorama atual de evolução tecnológica no setor de saneamento e são imprescindíveis para a tomada de decisão.

Com o implemento dessas iniciativas, a Compesa avançou de forma estratégica em 2025, conseguindo um aumento da arrecadação com muito mais eficiência, mesmo diante de um cenário econômico de muitos desafios. Assim, o desempenho observado decorre da evolução integrada do modelo de cobrança, que passou a operar de forma mais tecnológica, preventiva e orientada a resultados, não sendo atribuível a um único fator isolado.

2.4 Índice de Qualidade da Água

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQAD)	99%	98,78%	99,78%	●
Índice Qualidade de Água Produzida (IQAP)	98%	96,51%	98,48%	●

A Compesa vem mantendo uma média de 98% de atendimento ao indicador de qualidade da água distribuída. Esse desempenho é resultado dos investimentos realizados para o aprimoramento e a adequação dos sistemas de tratamento de água.

Entre os principais desafios enfrentados pela Companhia, ressalta-se a manutenção da integridade da rede de distribuição, para a qual pode-se contar com contratos de performance focados na correção eficiente de vazamentos e na investigação de perdas de água ao longo de todo o sistema.

Na sequência, serão detalhadas as principais iniciativas implementadas durante o ano de 2025:

Aprimoramento contínuo do Sistema de Gerenciamento de Dados Laboratoriais

Utilização do sistema UniLims - uma plataforma utilizada pelas principais companhias de saneamento do Brasil, que otimiza o gerenciamento e a integração dos resultados analíticos dos laboratórios, proporcionando os seguintes benefícios:

- Rastreabilidade da cadeia analítica, com ferramenta de qualidade para controle de insumos;
- Controle de manutenção e calibração de equipamentos;
- Controle estatístico de processo, elaboração do plano de amostragem;
- Programação de coletas de amostras;
- Capacidade de integração dos dados com o sistema do Sisagua, contribuindo para a acreditação na ISO 17025;
- Manutenção do escopo de 122 análises com acreditação pela ISO 17025.

Laboratório Central – Acreditação na ISO 17025

No decorrer de 2025, a Compesa deu continuidade à melhoria dos processos de controle de qualidade, incluindo a aquisição de novos equipamentos para o Laboratório Central de Água e Esgoto e laboratórios regionais. Essa iniciativa representa a continuidade do plano de adequação para assegurar que o fornecimento de água e o tratamento de efluentes mantenham-se rigorosamente dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pelos órgãos reguladores competentes. Atualmente, o Laboratório Central conta com a manutenção do escopo de 122 análises acreditadas pela ISO 17025. O laboratório passou por auditoria interna para expansão do escopo, com inclusão de mais 38 análises, e previsão de auditoria externa para janeiro de 2026.

O Laboratório Central, em 2025, teve o melhor desempenho em ensaios de proficiência em análise de Escherichia coli em amostras de efluentes e de nitrito em água, comparado com outros laboratórios participantes em nível nacional, importante para manutenção ou expansão do escopo de análises acreditadas.

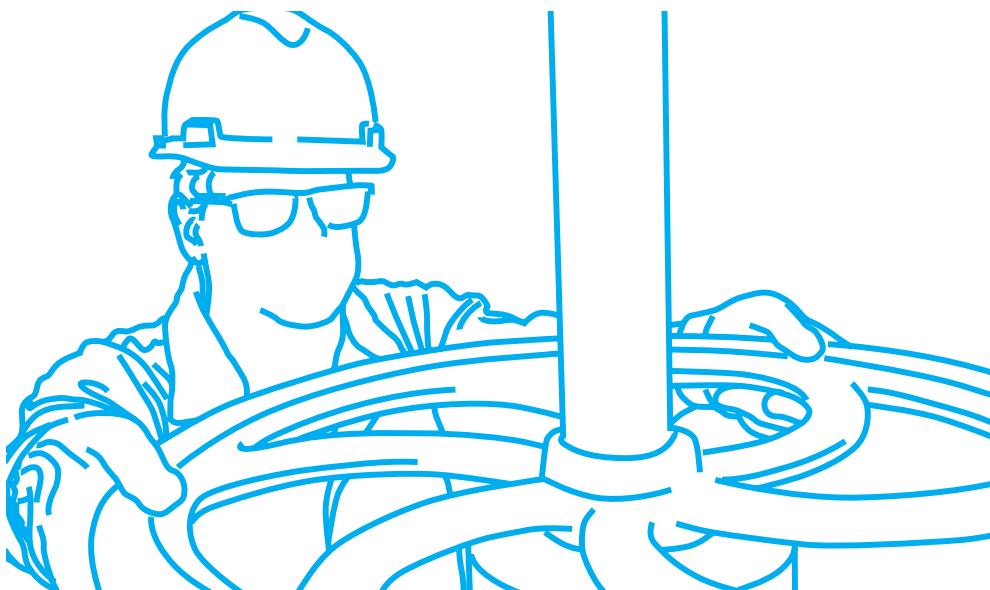
A acreditação eleva a credibilidade das análises realizadas pelo Laboratório Central, consolidando sua posição como um dos mais qualificados do país. Esse esforço contínuo reforça o compromisso da Companhia em gerenciar seus processos analíticos em consonância com os padrões de excelência internacionais.

Diagnósticos operacionais nas ETAs e ETEs

A Compesa realizou o diagnóstico de suas Estações de Tratamento de Água (ETAs) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), considerando o volume produzido de água tratada, os indicadores de qualidade da água e do efluente, bem como os custos associados à aplicação de produtos químicos, sendo analisadas importantes variáveis, incluindo a infraestrutura de cada unidade, as ações de melhoria já implementadas e os planos de ação de médio e longo prazo. Adicionalmente, foram realizados testes comparativos para identificar o coagulante e o oxidante mais eficientes, visando garantir a excelência da qualidade da água produzida e do esgoto tratado, com foco na otimização dos custos operacionais. A partir destes testes, foi aberta uma Ata de Registro de Preço para aquisição de coagulantes que mostraram melhor relação custo x benefício para a especificidade da água tratada, garantindo melhor qualidade da água produzida e redução dos custos com produtos químicos.

Em 2025, foi implantado um método inovador de treinamentos com operador, dentro de um programa intitulado Trate Bem. Neste, os treinamentos foram feitos in loco, na ETA, permitindo maior aplicação dos conceitos aprendidos durante as aulas teóricas, considerando a especificidade das diferentes ETAs. Além disso, para permitir sanar possíveis dúvidas que surjam após o treinamento, foi disponibilizado um chatbot, pelo qual os operadores podem tirar suas dúvidas a partir de perguntas previamente cadastradas, bem como dúvidas inéditas que são respondidas pela equipe de qualidade.

Com estas ações, foi possível uma redução de aproximadamente 10 milhões com o custo com produtos químicos em relação ao ano passado.



2.5 Índice de Perdas por Ligação/Dia

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Perdas por Ligação/dia (IPL)	417,97 L/lig/dia	389,60 L/lig/dia	107,28%	●

A Lei nº 11.445/2007 estabelece que os serviços de saneamento básico devem observar princípios de eficiência, sustentabilidade econômico-financeira e uso racional dos recursos naturais, com definição de metas e indicadores de desempenho. A Lei nº 14.026/2020 reforça esse direcionamento ao tornar obrigatória a adoção de metas voltadas à redução de perdas de água tratada, reconhecendo-as como um dos principais fatores de ineficiência do setor.

As perdas - reais, associadas a vazamentos e extravasamentos, e aparentes, relacionadas a fraudes, submedição e inconsistências cadastrais - impactam a qualidade do serviço, elevam custos, reduzem receitas e pressionam a disponibilidade hídrica. Nesse contexto, seu controle constitui diretriz estratégica para a sustentabilidade dos sistemas de abastecimento.

No cenário de concessão dos serviços em Pernambuco, com efetivação prevista ao longo de 2026, a Compesa permanecerá, de forma transitória, responsável pela operação dos serviços até a formalização da transferência ao novo operador, assegurando a continuidade, a regularidade e o cumprimento das metas regulatórias e contratuais, com foco na eficiência operacional.

A partir de 2022, a Compesa estruturou um conjunto de normativos corporativos voltados à redução e ao controle de perdas de água na distribuição, incluindo a Política de Redução e Controle de Perdas (NRW), as Diretrizes Gerais e a Metodologia de Apuração dos Indicadores, além da Estratégia Corporativa para o tema.

Esses instrumentos organizam a atuação institucional, orientando o planejamento, a execução e o monitoramento das ações, com foco na melhoria do desempenho dos sistemas de abastecimento. As diretrizes e a metodologia asseguram padronização técnica e transparência na apuração dos indicadores, enquanto a estratégia corporativa define metas e prioridades alinhadas ao planejamento estratégico e às exigências regulatórias do setor.

No período recente, com reflexos diretos nos resultados esperados para 2026, a Compesa vem executando ações relevantes voltadas à redução das perdas de água na distribuição, destacando-se a implantação e consolidação do Global Service Operacional da Região Metropolitana do Recife e a continuidade do Contrato de Performance Integrada da GNM Centro, iniciativas que reforçam o compromisso da Companhia com o aumento da eficiência operacional, a melhoria dos indicadores de desempenho e a preparação dos sistemas para o processo de transição institucional.

2.6 Tempo Médio de Abastecimento

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Tempo Médio de Abastecimento (TMA)	19,66 dias	15,92 dias	80,98%	●

No estado de Pernambuco, as dificuldades em assegurar o fornecimento de água potável para a população são constantes. Estando situado em uma região que, pela própria natureza, demanda atenção especial no tocante à oferta de água, Pernambuco possui baixa disponibilidade de recursos hídricos per capita, o que o coloca entre os estados brasileiros com maior vulnerabilidade nesse aspecto.

Nesse contexto, para lidar com esse cenário desafiador, a Compesa definiu como indicador estratégico o Tempo Médio de Abastecimento, que está alinhado com a Lei do Saneamento, Lei Federal 11.445/2007, e as alterações constantes no novo marco regulatório de saneamento, instituídas na Lei Federal nº 14.026/2020, a qual estabelece como um dos seus objetivos a Eliminação da intermitência do abastecimento (eliminação do rodízio) nos municípios.

O referido indicador considera em seu cálculo as horas de abastecimento de cada área operacional de forma ponderada ao número de economias residenciais ativas (ligadas e cortadas) em cada uma das respectivas áreas. Dessa forma, é possível monitorar para cada uma das localidades o tempo médio de abastecimento em determinado período.

Isso exposto, em 2025, a Compesa atingiu um tempo médio de abastecimento de 15,93 dias por mês. Ressalta-se que, em julho, atingiu o melhor resultado do ano, alcançando 17,13 dias de abastecimento no mês. Assim, embora a situação hídrica de Pernambuco continue sendo um desafio devido à escassez de recursos hídricos do estado, os esforços contínuos da Compesa demonstram avanços importantes no enfrentamento dessa realidade, sobretudo na busca pela eliminação da intermitência do abastecimento.

2.7 Índice de Reclamação dos Clientes

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Reclamações dos Clientes	14,42 a cada 1.000 lig	16,10 a cada 1.000 lig	89,57%	●

O Indicador de Reclamações dos Clientes, que abrange os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e consultas informativas, apresentou, no exercício de 2025, uma tendência de redução de 4% na taxa de reclamações em comparação ao período anterior. Tal tema evidencia a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos serviços operacionais, considerando a distância em relação ao teto estabelecido.

No período analisado, o índice de reclamações apresentou um desvio médio de 1,7 em relação à meta de referência, resultando em um KPI médio de 87%, enquadrado na classificação de farol vermelho. Observou-se uma média de 15 reclamações a cada mil ligações, o que representa avanço em relação a ciclos anteriores, embora ainda abaixo do patamar almejado para o pleno atendimento aos parâmetros de desempenho do indicador.

Quanto à tipologia das reclamações, observa-se que 60% do total referem-se a demandas operacionais, 37% correspondem a reclamações comerciais, geralmente de menor complexidade e resolução, enquanto 2% possuem caráter exclusivamente informativo, evidenciando a predominância de ocorrências associadas à execução e continuidade dos serviços.

Sob a ótica do tipo de serviço, as reclamações permanecem predominantemente relacionadas ao abastecimento de água, representando aproximadamente 90% do total, enquanto as demandas vinculadas ao esgotamento sanitário correspondem a cerca de 10%, reforçando o impacto direto da regularidade do fornecimento de água na percepção do cliente.

No detalhamento por natureza do serviço reclamado, destacam-se as ocorrências de falta de água no imóvel, que concentram cerca de 19% dos registros de atendimento que imputam reclamações, seguidas por vazamentos, com aproximadamente 12%, e por revisões de consumo de água, que representam em torno de 8% do total, configurando os principais fatores de insatisfação dos clientes no período.

Diante desse cenário, embora os resultados de 2025 indiquem redução global da taxa de reclamações, o desempenho do indicador demonstra que a percepção do cliente ainda sinaliza oportunidades relevantes de aprimoramento. Assim, reforça-se a necessidade de fortalecimento das ações corretivas e preventivas, com foco nos serviços de abastecimento de água, de modo a alinhar o desempenho operacional às expectativas dos clientes e aos limites estabelecidos pelo indicador estratégico.

Diante desse cenário, embora os resultados de 2025 indiquem redução global da taxa de reclamações, o desempenho do indicador demonstra que a percepção do cliente ainda sinaliza oportunidades relevantes de aprimoramento. Assim, reforça-se a necessidade de fortalecimento das ações corretivas e preventivas, com foco nos serviços de abastecimento de água, de modo a alinhar o desempenho operacional às expectativas dos clientes e aos limites estabelecidos pelo indicador estratégico.

2.8 Índice de Universalização da Água

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Universalização de Água (IUA)	99,84%	99,76%	99,92 %	●

Alinhada ao marco regulatório do saneamento, a Compesa adota como indicador estratégico o Índice de Universalização de Água, destinado a monitorar o percentual de economias, na área de abrangência contratual, com ligações ativas e inativas conectadas à rede de abastecimento.

Desde 2022, o indicador é utilizado para avaliação das metas contratuais, em conformidade com a Norma de Referência nº 02/2021 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Universalização
NR da ANA nº 02/2021

UNIVERSALIZAÇÃO
Fórmula

=

Economias Residenciais Ativas + Economias Residenciais Inativas

Quantidade de domicílios residenciais existentes na área de abrangência do prestador de serviços

x 100

ANA NR 02/2021

FORMA DE OBTENÇÃO. Cadastro comercial do prestador e mapeamento de economias residenciais em sua **ÁREA DE ABRANGÊNCIA** e cadastro do município.

* A NR 02/2021 foi substituída pela NR 08/2024, porém as metas contratuais por município foram redigidas à luz da primeira

O resultado do IUA para 2025 ficou muito próximo da meta. Vale ressaltar que o valor atual do índice é elevado, inclusive acima do valor da meta de universalização do novo marco legal para 2033, porque a NR 02/2021 limita o cálculo à área de atuação do prestador definida no contrato. Portanto, este não é o resultado do município como um todo.

Em maio de 2024, a ANA publicou a Norma de Referência nº 08/2024, que altera a forma de cálculo dos índices de universalização e define que os índices de universalização são para o abastecimento de água: Índice de Cobertura de Abastecimento de Água (ICA) e Índice de Atendimento de Água (IAA). A avaliação da universalização à luz da NR nº 8/2024 da ANA ocorrerá após a atualização dos contratos de concessão, ou seja, a partir do ano de 2026.

Também para o ano de 2026, está prevista a concessão parcial dos serviços de abastecimento de água à iniciativa privada, ficando a Compesa responsável apenas pelo fornecimento de água tratada para a nova concessionária fazer a distribuição. A concessionária privada programará as ações para expansão da rede de abastecimento de água com base nas metas progressivas apresentadas nos Planos Regionais de Saneamento Básico publicados pelas respectivas Microrregiões de Água e Esgoto e do Edital de Licitação da Concessão Parcial dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em Pernambuco.

2.9 Índice de Universalização de Esgoto

INDICADOR	META	REALIZADO	KPI	FAROL
Índice de Universalização de Esgoto (IUE)	44,55%	38,28%	85,93%	●

Alinhada ao marco regulatório do saneamento, a Compesa adota como indicador estratégico o Índice de Universalização de Esgoto, destinado a monitorar o percentual de economias, na área de abrangência contratual, com ligações ativas e inativas conectadas à rede de esgotamento sanitário. Desde 2022, o indicador é utilizado para avaliação das metas contratuais, em conformidade com a

Universalização
NR da ANA nº 02/2021

UNIVERSALIZAÇÃO
Fórmula

$$\frac{\text{Economias Residenciais Ativas} + \text{Economias Residenciais Inativas}}{\text{Quantidade de domicílios residenciais existentes na área de abrangência do prestador de serviços}} \times 100$$

ANA NR 02/2021

FORMA DE OBTENÇÃO. Cadastro comercial do prestador e mapeamento de economias residenciais em sua **ÁREA DE ABRANGÊNCIA** e cadastro do município.

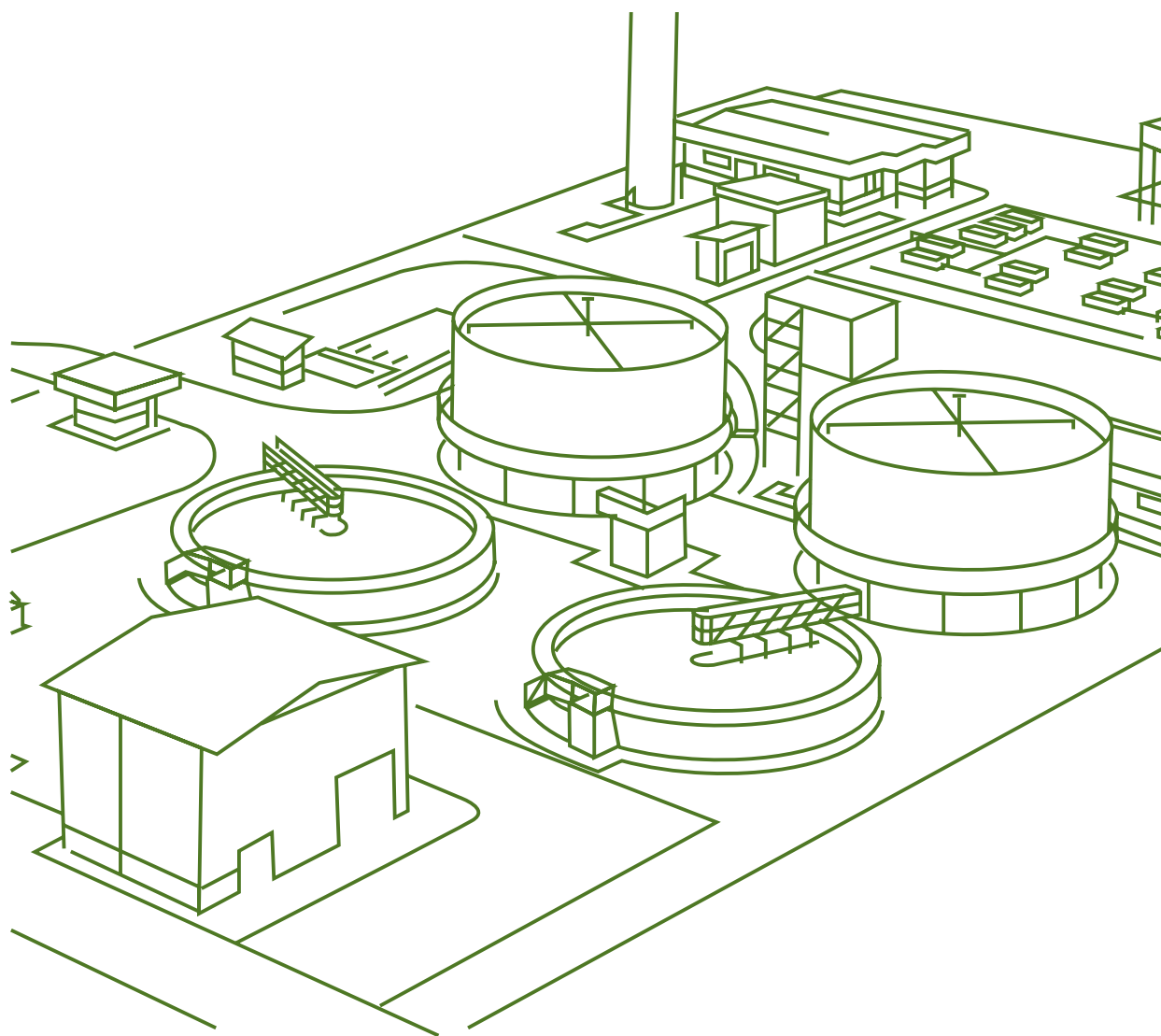
* A NR 02/2021 foi substituída pela NR 08/2024, porém as metas contratuais por município foram redigidas à luz da primeira

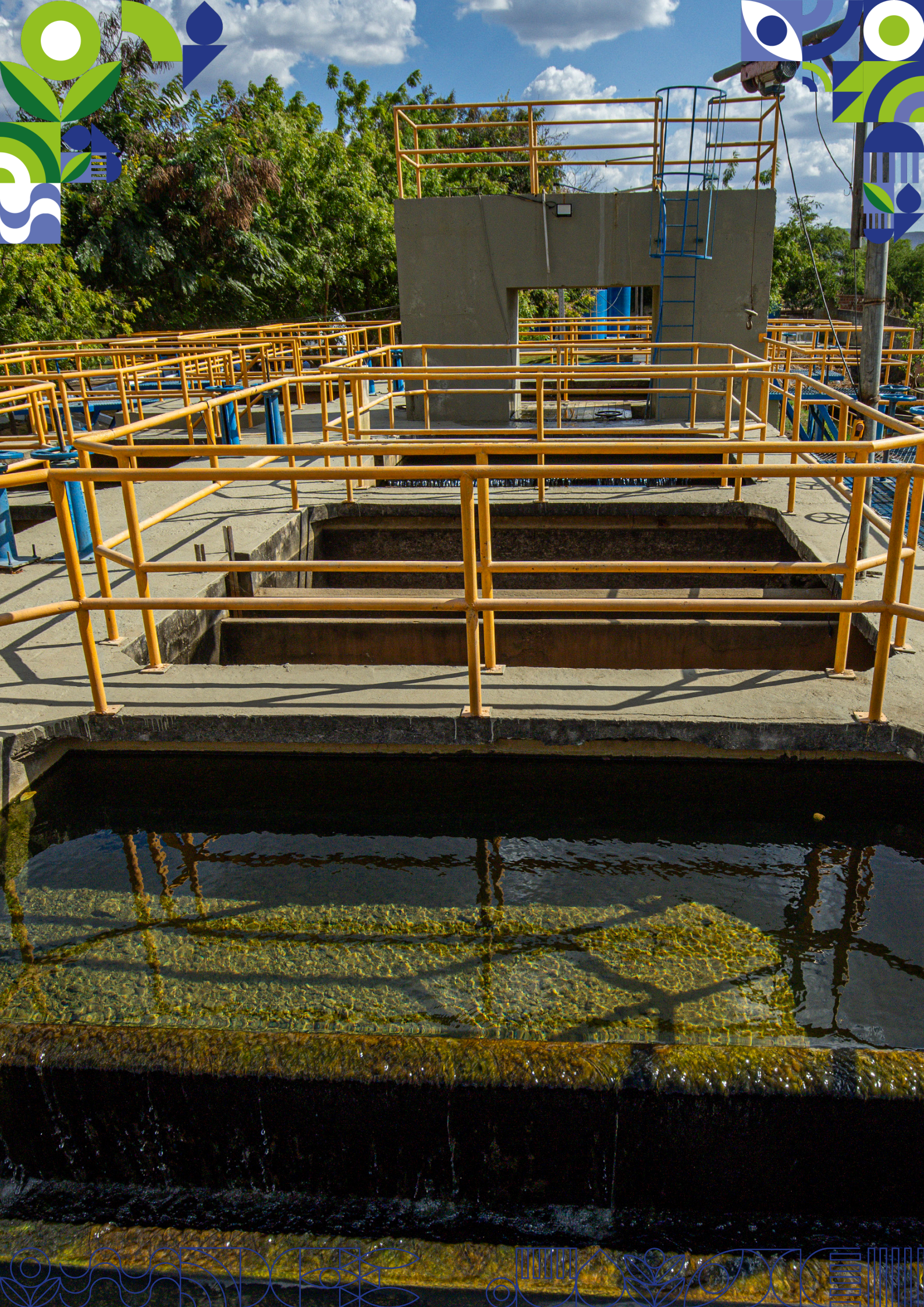
Também calculado restritamente na área de atuação do prestador, conforme NR 02/2021 da ANA, representa um desafio maior, porque o índice atual de 38,28% precisará ser elevado para 90% até 2033, exceto para alguns municípios da RMR cujas metas do contrato da PPP foram estabelecidas antes da lei do novo marco legal.

Como política para expansão do saneamento, o governo estadual de Pernambuco adotou o Projeto de Concessão Parcial já citado, que consiste na transferência para iniciativa privada, por licitação, a concessão da distribuição de água e da coleta e tratamento do esgoto.

Para o serviço de esgotamento sanitário a Compesa continuará com a concessão nos municípios na Região Metropolitana de Recife e no município de Goiana, tendo em vista que está em curso contrato de PPP com vigência até o ano de 2047. A concessionária privada, nos municípios de sua área de atuação, programará as ações para expansão da rede esgotamento sanitário com base nas metas progressivas apresentadas nos Planos Regionais de Saneamento Básico publicados pelas respectivas Microrregiões de Água e Esgoto e do Edital de Licitação da Concessão Parcial dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em Pernambuco.

A Compesa, por meio do Programa Cidade Saneada, financiado por parceria privada, está investindo em melhorias e expansões nos Sistemas de Esgotamento Sanitário da Região Metropolitana do Recife e no município de Goiana.





3. Investimentos

Análise do Resultado 2025

Em 2025, a Compesa alcançou 42% da meta planejada para o orçamento de investimentos.

META 2025	REALIZADO	KPI	FAROL
R\$ 1.500.000.000	R\$ 642.000.000	42%	●

Legenda: ● KPI ≥ 90% ● 70% ≤ KPI < 90% ● KPI < 70%

O setor de saneamento em Pernambuco vivencia um ciclo de transformação, impulsionado pela necessidade de ampliar investimentos, modernizar a infraestrutura, elevar a eficiência operacional e atender às metas do marco legal do setor.

Nesse contexto, a integração entre políticas públicas estaduais, captação de recursos, parcerias estratégicas e reestruturação institucional tem direcionado a Companhia ao fortalecimento da produção de água, contribuindo para a segurança hídrica do Estado. Paralelamente, permanece o compromisso com a expansão do esgotamento sanitário na Região Metropolitana do Recife e em Goiana, por meio do Programa Cidade Saneada, em parceria com a BRK Ambiental.

Em 2025, foram investidos R\$ 642 milhões no âmbito do Programa Cidade Saneada, sendo 45% provenientes de recursos próprios da Companhia e do Governo do Estado. A meta anual estabelecida foi de R\$ 1,5 bilhão, com execução correspondente a 42% do previsto. Embora abaixo do planejado, o resultado evidencia avanços na qualificação dos processos internos e na gestão da carteira de investimentos, refletidos em iniciativas como:

- Aperfeiçoamento da governança dos investimentos;
- Ampliação de recursos por meio de operações de crédito da Companhia;
- Maior integração operacional;
- Melhoria de Performance do Programa Cidade Saneada.
- Retomada das obras do Sistema Adutor do Agreste;

O desempenho alcançado em 2025 fortalece as condições para que 2026 seja um ano mais estável, previsível e com maior capacidade de entrega.

3.1 Principais entregas de 2025

Região Metropolitana do Recife

- Reestruturação de Sistemas de Abastecimento, como Botafogo, Gurjaú e Pirapama
- Implantação e modernização das redes de abastecimento
- Complementação da Adutora de Tabatinga, em Camaragibe
- Implantação de Novo Sistema de Abastecimento Complexo Industrial de Suape
- Em esgotamento sanitário: Funcionalidade da 1ª etapa da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Cabanga e Ampliação de ETE da 1ª Etapa Útil do SES São Lourenço da Mata

Interior do Estado

- Ampliação de redes urbanas e rurais em diversos municípios
- Ampliação e adequação do SAA do distrito sede do município de Sertânia
- Aquisição com instalação de ETA dupla filtração de 200 L/s Bela Vista – Caruaru
- Ampliação e readequação do SAA de Jataúba
- Interligação Adutora do Agreste a Jucazinho (Trecho Urbano de Caruaru)
- Implantação da Captação Emergencial Barragem de Góis – PISF
- Substituição de 1.100 metros da adutora de Jucazinho
- Ampliação e reforço dos sistemas produtores regionais
- Adequação e Ampliação do SAA Chã Grande
- Implantação e melhoria da rede de distribuição da cidade de Bonito
- Ampliação - SAA Barra de Guabiraba
- Implantação - SAA Loteamento Casa Nova I e II, Gravatá
- Requalificação de unidades hídricas, como a Barragem de Mundaú (Cajueiro)

Essas intervenções resultaram em maior regularidade, disponibilidade hídrica e ampliação do atendimento nas diversas regiões do estado, incluindo as de maior vulnerabilidade.

Eficiência Energética

A Compesa avança em iniciativas de energia sustentável, que incluem:

- PPP de Autoprodução de Energia Complexo SPP em Flores
- Implantação da Usina Solar Flutuante do Xaréu, Fernando de Noronha
- Usinas Fotovoltaicas para Beneficiar Unidades Consumidoras Compesa – Lajedo e Bezerros: Frevo 14 e Loureiro 1

O resultado alcançado em 2025 confirma uma trajetória consistente de crescimento dos investimentos e demonstra a capacidade da Compesa de executar obras em diferentes regiões do estado. Para 2026, com o reposicionamento e o fortalecimento institucional da Companhia, projetam-se resultados ainda mais robustos na execução da carteira de investimentos, impulsionados pelas ações em curso voltadas ao aprimoramento de processos, à modernização tecnológica e ao aperfeiçoamento da gestão.

Considerações Finais

A Compesa mantém papel estratégico para Pernambuco ao assegurar a prestação de serviços essenciais de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fundamentais à saúde pública, à qualidade de vida e ao desenvolvimento sustentável do Estado. Nos últimos anos, a Companhia intensificou investimentos na expansão e modernização da infraestrutura, com foco na ampliação da cobertura e na melhoria da eficiência operacional, especialmente em regiões mais vulneráveis.

Em 2025, destacaram-se os avanços na segurança hídrica e na modernização dos sistemas produtores, com investimentos de R\$ 642 milhões executados em parceria com o Programa Cidade Saneada, beneficiando milhares de famílias em todas as regiões. As iniciativas voltadas à redução de perdas na produção, à ampliação da coleta e do tratamento de esgoto na Região Metropolitana do Recife, ao fortalecimento da segurança patrimonial e à adoção de tecnologias como automação, telemetria e eficiência energética reforçam o compromisso institucional com inovação, sustentabilidade e excelência na prestação dos serviços.

No exercício, marcado pela realização do leilão da concessão parcial dos serviços em dezembro de 2025, a Companhia apresentou desempenho consistente, com crescimento da arrecadação, priorização da eficiência operacional e aprimoramento contínuo dos processos. Esse conjunto de ações demonstra a preparação institucional para o novo papel estratégico no saneamento estadual.

A Compesa segue avançando de forma estruturada na ampliação da segurança hídrica, na redução do rodízio e na expansão dos serviços, reafirmando seu compromisso com eficiência, governança, transparência e inovação, em benefício do desenvolvimento de Pernambuco e da melhoria da qualidade de vida da população.



GOVERNADORA DO ESTADO DE PERNAMBUCO
Raquel Teixeira Lyra Lucena

SECRETÁRIO DE RECURSOS HÍDRICOS E SANEAMENTO
Jose Almir Cirilo

DIRETOR-PRESIDENTE

Douglas Balduino Guedes da Nóbrega

DIRETORA DE GESTÃO CORPORATIVA - DGC

Rosane Nunes Patarra

DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE E EFICIÊNCIA - DSE

José Fernando Uchôa Costa Neto

DIRETOR DE PRODUÇÃO E PLANEJAMENTO OPERACIONAL - DPP

Flávio Coutinho Cavalcante

DIRETOR COMERCIAL E TECNOLOGIA - DCT

Kleber Coelho Paz

DIRETOR DE PARCERIAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS - DPE

Ricardo Antonio Torres Rodrigues

DIRETOR DE DISTRIBUIÇÃO DO AGRESTE E SERTÃO - DAS

Daniel Genuíno Bezerra

DIRETORA DE DISTRIBUIÇÃO DA RMR E MATAS - DMM

Isabelle de Souto Crasto

DIRETOR DE ENGENHARIA - DEG

Artur Correia Rodrigues

CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO

Alex Machado Campos - PRESIDENTE

Marcelo Cauás Asfora - VICE-PRESIDENTE

Humberto Correia Lima Júnior - MEMBRO EFETIVO

Celso Luiz Agra de Sá - MEMBRO EFETIVO

Igor Fontes Cadena - MEMBRO EFETIVO

Bruna Rafaela Dornelas de Andrade Lima Monteiro - MEMBRO EFETIVO

Victor Palácio de Oliveira - MEMBRO EFETIVO

Anderson Santos Quadros - MEMBRO (REPRESENTANTE DOS EMPREGADOS)

Ulisses Valeriano Francisco de Sousa - MEMBRO EFETIVO

Elaboração:

Secretaria de Governança e Gestão - SGG

Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Empresarial - APD

Diagramação:

Secretaria de Comunicação e Imprensa - SCI

CANAIS DE ATENDIMENTO

Loja Virtual - www.compesa.com.br

Assistente Virtual WhatsApp - 81 99488.2336

App Compesa Mobile

Disponível para Android e iOS

Lojas de Atendimento

Segunda a sexta, das 08h às 17h; sábado, das 08h às 12h

Expresso Cidadão, de segunda a sexta, das 08h às 20h; e sábado, das 08h às 13h

Ouvidoria

0800.081.0195 - Atendimento Comercial



 /compesa  @compesa  compesa_oficial  /compesaoficial