

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Conselho de Administração

Mário Engler Pinto Júnior - Presidente
Benedito Braga
Wilson Newton de Mello Neto
Francisco Vidal Luna
Lucas Navarro Prado
Reinaldo Guerreiro
Francisco Luiz Sibut Gomide
Ernesto Rubens Gelbke
Luis Eduardo Alves de Assis

Diretoria

Benedito Braga

Diretor-Presidente

Edison Airoidi *(até 20 de fevereiro de 2020)*

Diretoria de Tecnologia,
Empreendimentos e Meio Ambiente

Alceu Segamarchi Junior *(desde 21 de fevereiro de 2020)*

Diretoria de Tecnologia,
Empreendimentos e Meio Ambiente

Ricardo Daruiz Borsari

Diretor de Sistemas Regionais

Adriano Candido Stringhini

Diretor de Gestão Corporativa

Paulo Massato Yoshimoto

Diretor Metropolitano

Rui de Britto Álvares Affonso

Diretor Econômico Financeiro e
de Relações com Investidores

Coordenação: Aloisio Hildebrand e Priscila Costa da Silva

Redação / Edição: Aloisio Hildebrand e Priscila Costa da Silva

Relatores: Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, André Carillo, Eduardo Ferrari Araújo, Fabiana Rorato de L. Prado, Francisco J. Cavalcante Junior, João Paulo Nocetti Tonello, John Emerson Silva, Maria Aparecida Margarido, Paula Márcia Sapia Furukawa, Priscila Costa da Silva, Rosana Dias, Roseli Chistoni, Silvio Guilherme Hilario dos Santos e Wady Roberto Bom.

Colaboração consultiva: Adriana F. Miche Chata, Andréa Ferreira, Cristina Gonçalves Tabosa Alves, Guaraci L. Sarzedas, Hélio Rubens Gonçalves Magalhães, Mara Ramos, Maria Regina F. Campos, Maria Carolina Gonçalves, Murilo Cesar Simão, Paulo Barreto e Wanderley da Silva Paganini.

Consultoria externa – editorial e GRI: Ricca Sustentabilidade

Auditoria das Demonstrações Financeiras: KPMG Auditores Independentes

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	05
(Mario Engler)	
MENSAGEM DO DIRETOR – PRESIDENTE.....	07
(Benedito Braga)	
SOBRE O RELATÓRIO.....	09
ENTRE AS MAIORES DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA.....	14
(Perfil)	
PAINEL DE INDICADORES.....	11
(Operacionais, financeiros, ambientais e sociais)	
GESTÃO NORTEADA PELA EFICIÊNCIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA.....	17
(Governança corporativa)	
ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO	25
(Realizações e metas)	
ÁGUA DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO ABASTECIMENTO.....	27
(Abastecimento)	
EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS.....	40
(Esgotamento sanitário)	
PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO.....	49
EXPANDIR MERCADO E ASSEGURAR RECURSOS PARA INVESTIR MAIS E MELHOR.....	52
(Gestão econômico-financeira)	
GESTÃO AMBIENTAL ORIENTADA PELA SUSTENTABILIDADE.....	63
(Meio ambiente)	
CUIDAR DAS PESSOAS E GERAR VALOR À SOCIEDADE.....	72
(Gestão de pessoas /Responsabilidade social)	
BALANÇO SOCIAL.....	93
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2019.....	94
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI (Global Reporting Initiative)	95
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS / CANAIS	100

ATUANDO PELA QUALIDADE DE VIDA COM SUSTENTABILIDADE

GRI 102-14|102-15

O elevado patamar de investimentos para o fortalecimento da infraestrutura de abastecimento e expansão da coleta e tratamento de esgotos reafirma o importante papel da Sabesp para o desenvolvimento econômico e social do Estado de São Paulo. Reforçam assim a posição de destaque que o tema ocupa na agenda de prioridades do Governo do Estado de São Paulo

Em 2019, investimos um total de R\$5,1 bilhões no conjunto de 372 municípios atendidos (que concentram cerca de 64% da população paulista), mantendo a Sabesp na liderança dentre as companhias que mais investem no país. Isso significa mais de 30% de todo o recurso destinado ao saneamento básico em todo o Brasil, segundo dados consolidados com base nas últimas oito edições (2011 – 2018) do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS.

Com R\$2,6 bilhões destinados à de coleta e tratamento de esgotos e R\$2,5 bilhões à infraestrutura de abastecimento, a Sabesp demonstra – após elevados aportes em infraestrutura hídrica para o enfrentamento da severa crise de 2014-2015, a retomada da rota na expansão infraestrutura sanitária na área operada rumo à universalização do atendimento.

Neste aspecto, importante mencionar o bom desempenho em relação à algumas metas empresariais colocadas para 2019. Foram executadas 237 mil novas conexões de esgoto, representado 4,4% a mais que o proposto para o período, além de 204,8 mil ligações de água, superando em 10% o estabelecido. A queda no indicador de perdas de água também atingiu o resultado esperado.

O mesmo vigor e eficiência com foco na expansão da estrutura sanitária deve ser mantido, com base em um plano de investimentos que prevê o aporte de R\$20,2 bilhões nos próximos cinco anos (2020 – 2024), sendo R\$8,1 bilhões em água e R\$12,1 para coleta e tratamento de esgoto. No universo de municípios operados, o abastecimento é universalizado e, ao final de 2019, 91% dos clientes tinham disponibilizada a estrutura de coleta e 78% das economias¹ estão conectadas ao tratamento de esgoto.

São índices muito positivos quando comparados ao cenário nacional. Mas estamos cientes da necessidade de avançar, sobretudo naquelas áreas de maior complexidade urbana para a expansão do atendimento como a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) e o litoral paulista. Para isso, possuímos programas estruturados: o **Projeto Tietê** e o **Programa Onda Limpa**, cujos avanços e metas estão detalhados nas páginas deste relatório.

Em 2019, uma excelente notícia para a garantia da continuidade na implementação de infraestrutura sanitária na área metropolitana foi a aprovação da contratação de dois robustos financiamentos junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e ao Banco Mundial (BIRD).

¹ Economia é o termo utilizado para o prédio ou subdivisão de um prédio, com ocupações comprovadamente independentes entre si, que utilizam coletivamente uma única ligação de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos

São mais US\$ 850 milhões (incluindo contrapartida da Sabesp) para continuidade de grandes obras da etapa IV do Projeto Tietê, ampliação da coleta na bacia da represa Guarapiranga, redução de perdas e a regularização de ligações de água e esgoto em comunidades de alta vulnerabilidade social.

É sempre importante lembrar, contudo, que a expansão de estrutura sanitária não alcança seus nobres objetivos sociais e ambientais se não houver a colaboração conjunta da sociedade. Um exemplo está na resistência do consumidor em executar a conexão do esgoto em sua residência. Muitas vezes, mesmo com a estrutura de coleta disponível, ele continua a despejar o esgoto nas galerias de águas pluviais.

A poluição difusa das cidades decorrente do descarte irregular de lixo é outra atitude a ser coibida por meio da conscientização. Comportamentos individualistas e inconsequentes vão contra os princípios civilizatórios e atrasam o ganho trazido pelo saneamento a toda a coletividade.

No interior, o atendimento em níveis avançados traz impactos visíveis na melhoria dos índices de saúde e qualidade da água de importantes rios paulistas. No abastecimento, demos início às obras da barragem do rio Pardo, em Botucatu, garantindo segurança hídrica pelas próximas décadas no município.

A evolução de projetos para implantação da tecnologia de geração fotovoltaica e automação de estações de tratamento compõe um grande objetivo a ser perseguido pela promoção da sustentabilidade nas operações. Tais avanços resultam de uma cultura organizacional pioneira em pesquisa e inovação, sempre em parceria com a academia e entidades de excelência no fomento do desenvolvimento tecnológico.

Na esfera da governança, continuamos a evolução dos mecanismos de integridade e conformidade, tendo em vista a mitigação de riscos ao negócio assim como a prevenção de fraudes e corrupção. Paralelamente, a relevante atuação de nosso time com o bem-estar dos que mais precisam esteve novamente presente na arrecadação recorde de peças na Campanha do Agasalho do Fundo Social de São Paulo (FUSSP). Um trabalho simbólico de muitas outras ações que demonstram forte compromisso com a solidariedade.

O ano de 2019 trouxe resultados notáveis que demonstram a busca pela satisfação do cliente e qualidade dos serviços, refletem ainda os esforços pela melhoria dos processos e incrementos da eficiência e inovação nas operações. Assim seguimos, gerando valor à sociedade, ao negócio e aos nossos acionistas. Sempre norteados pela permanente expansão do acesso à um serviço básico, mas de profundo impacto na transformação de vidas pela melhoria das condições de saúde e valorização da cidadania.

MARIO ENGLER

Presidente do Conselho de Administração

AVANÇANDO EM BENEFÍCIO DAS PESSOAS E DO MEIO-AMBIENTE

GRI 102-14 | 102-15

O ano de 2019 foi marcado por significativos avanços em nossa missão de atuar pela melhoria da qualidade de vida das pessoas e do meio ambiente. Pautados por uma agenda orientada por resultados, seguimos com a expansão do negócio. Passamos a atuar em Santo André, Guarulhos e Aguai, totalizando uma base operada de 372 municípios. E em outubro de 2019 assinamos com Tapiratiba, com início das operações previsto para 2020.

Também atentos à segurança regulatória e jurídica junto ao poder concedente, renovamos o Contrato de Programa com dezessete cidades: Espírito Santo do Turvo, Guarujá, São Bernardo do Campo, São Sebastião, Oriente, Bertioga, Itanhaém, Mongaguá, Alambari, Lavrinhas, Peruíbe, Caraguatatuba, Pedra Bela, Vargem, Nazaré Paulista, Águas de São Pedro e Paraguaçu Paulista.

No aspecto operacional, nossos profissionais demonstraram extrema competência no equacionamento da falta d'água que, por décadas, castigava semanalmente as populações de Guarulhos e Santo André. O objetivo foi alcançado com intervenções para interligar e adicionar água aos sistemas de distribuição, colocando fim à intermitência nas torneiras. Também em Guarulhos, passamos a operar o sistema de esgotos, o que trará significativos benefícios a toda metrópole com a gradativa redução da carga poluidora que chega ao rio Tietê.

A preocupação pela revitalização dos corpos hídricos metropolitanos nos motivou ao desafio do Programa Novo Rio Pinheiros lançado pelo Governo do Estado. Já no início do ano, elaboramos os diagnósticos e avançamos com as contratações e iniciamos a implantação de estruturas em algumas regiões, tendo como meta o transporte do esgoto de mais de 500 mil imóveis para tratamento até o final de 2022.

Diante da complexidade da tarefa, trouxemos inovações importantes. O modelo de contratação prevê remuneração baseada na quantidade de novos imóveis conectados ao sistema de tratamento de esgotos e na melhoria da qualidade das águas dos córregos afluentes ao rio Pinheiros. Na questão tecnológica, projetamos equipamentos para tratamento dos córregos em regiões onde há restrições técnicas e legais para implantar redes convencionais em função de ocupações precárias e irregulares.

Esta nobre iniciativa impacta diretamente no sucesso de uma meta ainda maior: a universalização em toda a Região Metropolitana de São Paulo. Iniciado há 27 anos pelo Projeto Tietê, este trabalho já demandou investimentos de mais de US\$3 bilhões em obras que triplicaram a capacidade de tratamento de esgoto e expandiram a coleta e o tratamento para mais 11 milhões de pessoas, população semelhante à de Portugal.

Em 2019, avançamos nesta tarefa, com destaque ao bom andamento das obras do Interceptor Tietê 7 (ITi-7), megatúnel localizado na marginal Tietê, a 18 metros de profundidade, com 7,5 km de extensão, 3,4 metros de largura e 2,6 metros de altura. Inaugurada no início de 2020, a estrutura, integrada a outras três grandes obras, passou a conduzir o esgoto de 2,2 milhões de

peças para tratamento, incorporando 350 mil moradores da cidade de São Paulo ao atendimento com coleta e tratamento.

O trabalho segue com a execução de cerca de 20 grandes obras de interceptação, afastamento e tratamento de esgoto em 13 municípios metropolitanos, com ênfase no extremo Norte e regiões Leste e Oeste, além de intervenções do Pró Billings, para o saneamento da bacia de um dos principais mananciais metropolitanos.

O empenho pela ampliação do saneamento não exclui de nossas prioridades o permanente fortalecimento da segurança hídrica. Grandes obras de transporte, reserva e o combate às perdas de água dão continuidade aos vultosos e acertados investimentos em infraestrutura realizados para o enfrentamento da severa crise de 2014-2015. Não fosse isso, o Sistema Cantareira, com a baixa afluência de 2019, teria chegado a zero em novembro, deflagrando nova crise hídrica.

Somado à robusta infraestrutura, a consolidação de hábitos mais racionais de consumo pela população, comportamento que se repetiu em 2019, foi outro importante legado deixado pela crise.

Para avançar em áreas socialmente mais vulneráveis, abastecidas de maneira precária e improvisada, seguimos com o Água Legal, programa premiado pela Rede Brasil do Pacto Global da ONU. Em 2019, conectamos 20 mil imóveis à nossa rede de abastecimento. Desde 2017, já são 114 mil famílias com água de qualidade nas torneiras. Também concedemos a tarifa social a 71 mil famílias, totalizando 506 mil com o benefício.

O equacionamento contratual junto à maioria dos municípios do litoral nos permitiu retomar com vigor a expansão da estrutura sanitária por meio do Programa Onda Limpa. No interior, inauguramos seis estações de tratamento de esgotos e caminhamos com a ampliação da oferta em comunidades afastadas dos núcleos urbanos.

No ambiente interno, concluímos a migração do plano de Saúde, promovemos aperfeiçoamentos no ambiente SAP para maior confiabilidade da gestão de dados e avançamos com o fortalecimento de uma gestão organizacional direcionada ao desenvolvimento de competências e projeção de lideranças.

A implantação de novas Agências Lab e demais melhorias nos canais de relacionamento demonstram a constante preocupação pela satisfação de nossos clientes. Nossa maturidade em práticas de prevenção a fraudes e corrupção foi reconhecida pela Controladoria Geral da União (CGU) por meio do Empresa Pró-Ética.

Seguimos com olhar atento ao debate do novo marco do saneamento básico. Seja qual for o resultado, avançamos no incremento da competitividade com a valorização do capital humano, o fomento à inovação e ao aperfeiçoamento de processos, produtos e serviços. São esforços estratégicos que reafirmam nossa perseverança por eficiência e resultados rumo à universalização do saneamento na área operada.

BENEDITO BRAGA
Diretor-presidente

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-53 | 102-54

Anualmente, publicamos este Relatório em linha com nosso compromisso com a transparência e com o diálogo aberto com todos os públicos. Apresentamos aqui informações sobre a Sabesp, a forma como fazemos negócio, a nossa estratégia de sustentação e geração de valor e o nosso desempenho em 2019.

Desde 2007, adotamos a Global Reporting Initiative (GRI), um conjunto de diretrizes e indicadores internacionalmente reconhecidos para orientar a abordagem de temas relevantes à sustentabilidade do negócio, permitindo ao leitor comparabilidade e transparência. Neste ano, usamos os GRI Standards na opção de adesão Essencial.

Com a adoção da GRI, além da leitura linear desta publicação, ao final do relatório você encontra um índice remissivo que explica o que é cada indicador GRI e apresenta a página em que ele é reportado. Ao longo do texto, você encontrará o número do indicador GRI correspondente ao tema abordado. Mais sobre as diretrizes GRI em <http://bit.ly/2vuohrV>.

Dúvidas sobre este relatório ou pedidos de informações adicionais podem ser encaminhados ao e-mail: sustentabilidade@sabesp.com.br

Temas prioritários

GRI 102-43 | 102-44 | 102-46 | 102-47

Em um processo contínuo de aperfeiçoamento da gestão e da comunicação de sustentabilidade, em 2019 revisamos nossa matriz de materialidade, identificando os temas prioritários em que temos maior potencial de desenvolvimento sustentável, considerando os interesses de nossos públicos de relacionamento e o cenário do setor.

O processo foi realizado a partir de um estudo setorial, avaliando o posicionamento e os temas relevantes de 10 empresas nacionais e internacionais do setor, e as demandas e interesses de nossas partes interessadas, por meio da análise de:

- Demandas dos **clientes**, apuradas na Pesquisa de Satisfação 2018;
- Reportagens publicadas pela **imprensa** sobre a Sabesp ao longo de 2019;
- Questões levantadas pelos **investidores** durante as teleconferências dos três primeiros trimestres de 2019;
- Demandas de nossas partes interessadas, levantadas no Modelo de Gestão da Sabesp.

Como conclusão desse processo de análise e estudo, chegamos aos seguintes temas materiais, que se desdobram nos indicadores GRI reportados ao longo do relatório:

Promoção da universalização do acesso à água e esgoto

Desenvolvimento das comunidades locais

Segurança hídrica

Governança corporativa e ética

Gestão de efluentes e resíduos

Desempenho econômico-financeiro

Ecoeficiência das operações

Perdas de água na distribuição

Gestão de Pessoas

Compromisso com o desenvolvimento sustentável

GRI 102-12 | 102-13

Nossa atuação é norteada pela inovação, ética e transparência nas relações com nossos públicos de interesse, refletindo na promoção da qualidade de vida inclusão social e valorização da cidadania. Desde 2007 somos signatários do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que estimula a comunidade empresarial a adotar políticas corporativas de responsabilidade social e sustentabilidade com a adoção de dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Princípios do Pacto Global



RESPEITAR
e apoiar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.



ASSEGURAR
a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.



APOIAR
a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.



ELIMINAR
todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



ERRADICAR
todas as formas de trabalho infantil da cadeia produtiva.



ESTIMULAR
práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.



ASSUMIR
práticas que adotem uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



DESENVOLVER
iniciativas e práticas para promover maior responsabilidade ambiental.



INCENTIVAR
o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.



COMBATER
a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno.

Nossas atividades também contribuem para avanços de metas dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda da ONU composta por 17 objetivos para a promoção de um mundo socialmente mais justo, economicamente igualitário e ambientalmente mais sustentável. Nossa principal contribuição é referente ao ODS 6 – Saneamento e Água Potável, contudo há impactos importantes em muitos outros objetivos.

Também somos parceiros da Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq e possuímos convênio com a Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais (AME) e a certificação do Selo Paulista de Diversidade do Governo do Estado de São Paulo.

Neste Relatório, trazemos nossas principais ações que contribuem para o atingimento dos ODS e dos princípios do Pacto Global.



17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



PAINEL DE INDICADORES

Indicadores	Unidade	2019	2018	2017	2016	2015
Atendimento						
Índice de atendimento em água		Tende à universalização ^(1, 2)				
Índice de cobertura em água	%	Tende à universalização ^(1, 2)				
Índice de atendimento em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	84	83	83	82	83
Índice de cobertura em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	91	90	90	89	90
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto ⁽³⁾	%	78	76	75	74	72
População residente atendida com abastecimento de água ⁽⁴⁾	milhões de habitantes	27,1	25,1	24,9	24,7	24,4
População residente atendida com coleta de esgoto ⁽⁴⁾	Milhões de habitantes	23,8	21,8	21,6	21,3	21,0
Percepção positiva de satisfação do cliente ⁽⁵⁾	%	86	81	85	82	75
OPERACIONAIS						
Ligações de água ⁽⁶⁾	milhares	9.933	9.053	8.863	8.654	8.420
Economias de água	milhares	13.691	12.535	12.278	12.000	11.686
Ligações de esgoto ⁽⁶⁾	milhares	8.326	7.495	7.302	7.091	6.861
Economias de esgoto	milhares	11.787	10.685	10.414	10.123	9.797
Extensão de rede de água ⁽⁷⁾	Km	81.324	75.519	74.396	73.015	71.705
Extensão de rede de esgoto ⁽⁷⁾	Km	55.983	51.788	50.991	50.097	48.774
ETA - Estações de tratamento de água	Unidade	253	244	240	237	235
Poços	Unidade	1.144	1.114	1.110	1.093	1.085
ETE - Estações de tratamento de esgoto	Unidade	569	565	557	548	539
Perdas de água - faturamento ⁽⁸⁾	%	18,6	19,5	20,1	20,8	16,4
Perdas de água – relativas à micromedição ⁽⁹⁾	%	29	30,1	30,7	31,8	28,5
Perdas de água por ligação ⁽¹⁰⁾	litros por ligação por dia	285	293	302	308	258
Volume produzido de água	milhões de m³	2.873	2.800	2.783	2.696	2.466
Volume micromedido de água no varejo	milhões de m³	1.593	1.545	1.524	1.465	1.399
Volume faturado de água no atacado	milhões de m³	83	263	257	227	216
Volume faturado de água no varejo	milhões de m³	2.030	1.845	1.819	1.763	1.698
Volume faturado de esgoto	milhões de m³	1.767	1.641	1.617	1.552	1.481
Número de empregados ⁽¹¹⁾	un	13.945	14.449	13.672	14.137	14.223
Produtividade operacional	ligações/ empregado	1.309	1.145	1.182	1.114	1.074
FINANCEIROS						
Receita bruta	R\$ milhões	19.080,6	17.056,3	15.374,6	14.855,1	12.283,5
Receita líquida	R\$ milhões	17.983,7	16.085,1	14.608,2	14.098,2	11.711,6
EBITDA Ajustado ⁽¹²⁾	R\$ milhões	7.510,5	6.540,6	5.269,3	4.571,5	3.974,3
Margem do EBITDA Ajustada	% da receita líquida	41,8	40,7	36,1	32,4	33,9
Margem do EBITDA Ajustada sem receita e custo de construção	% da receita líquida	49,5	48,8	45,4	43,3	46,6
Resultado operacional ⁽¹³⁾	R\$ milhões	5.711,6	5.176,7	3.961,7	3.429,6	3.044,0
Margem operacional ⁽¹³⁾	% da receita líquida	31,8	32,1	27,1	24,3	26,0
Resultado (lucro/prejuízo líquido)	R\$ milhões	3.367,5	2.835,1	2.519,3	2.947,1	536,3
Margem líquida	% da receita líquida	18,7	17,6	17,2	20,9	4,6
Dívida líquida por EBITDA Ajustado ⁽¹⁴⁾	Múltiplo	1,5	1,55	1,86	2,20	2,89
Dívida líquida sobre patrimônio líquido ⁽¹⁴⁾	%	50,8	51,8	56,1	65,4	83,7
Investimento ⁽¹⁵⁾	R\$ milhões	5.068,0	4.177,4	3.387,9	3.877,7	3.481,8

AMBIENTAIS						
301-1 – Produtos químicos usados no tratamento de água e esgotos	T	293.039	245.197	271.396	261.326	279.200
301-2 - Percentual de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos provenientes de reciclagem ⁽¹⁷⁾	%	3	3,78	3,49	3,45	3,06
302-1 - Consumo total de eletricidade ⁽¹⁸⁾	Terajoules (TJ)	9.123	8.940	8.341	7.895	7.726
302-3 - Consumo de eletricidade/m3 de água produzida	kWh/m3	0,72	0,73	0,68	0,67	0,72
302-3 - Consumo de eletricidade/m3 de esgoto tratado	kWh/m3	0,47	0,45	0,46	0,43	0,47
302-4 – Redução do Consumo de Energia para água produzida – J	%	-0,84	-8,5	-4,3	-2,0	12,4

302-4 – Redução do Consumo de Energia para esgoto tratado – J	%	-4,3	-2,3	-13,4	-3,0	-0,7
302-5 - Reduções nos requisitos de energia/m3 de água produzida - kWh/m3	%	0,7	-7,8	-1,5	6,7	-1,4
302-5 - Reduções nos requisitos de energia/m3 de esgoto tratado - kWh/m3	%	-3,3	1,7	-7,0	7,7	-9,3
303-1 - Total de retirada da água – Superficial	Milhões m3	2.705	2.630	2.602	2.539	2.397
303-1 - Total de retirada da água – Subterrânea	Milhões m3	175	176	172	168	168
303-3 - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs ⁽¹⁹⁾	%	2,7	2,7	2,8	3,0	1,7
303-3 - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs ⁽¹⁹⁾	%	77,4	86,3	84,6	84,3	76,6
Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa ⁽²⁰⁾	t CO2 e	N/D	2.223.172	2.369.715	1.979.677	2.204.464
305-1 - Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	t CO2 e	N/D	2.021.759	2.130.164	1.771.135	1.909.847
305-2 - Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	t CO2 e	N/D	180.802	215.494	178.724	267.117
305-3 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	t CO2 e	N/D	20.610	24.057	29.818	27.500
303-3 - Volume de água de reuso fornecida ⁽²¹⁾	mil m³	1.369,42	1461,47	1579,2	1.683,6	1.851,8
303-3 - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso ⁽²¹⁾	%	0,76	0,43	0,35	0,40	0,52
303-3 - Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada ⁽²¹⁾	%	32,4	38,3	36,02	32,19	35,67
Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ⁽²²⁾	Unidades	390	271	177	129	95
Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 ⁽²²⁾	Unidades	35	35	35	35	35
Nº de pessoas em visitas monitoradas de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais	Pessoas	62.384	75.078	65.266	71.122	77.580
Mudas plantadas voluntariamente	Unidades	24.568	6.138	11.358	9.500	12.214
Quantidade de recicláveis coletada no Sabesp 3Rs	T	274	224	140	177	268
Consumo médio de álcool combustível	litros/ veículo	2.820	2226	2.470	3143	2827
Consumo de álcool sobre combustível total	%	58	58	57	62	57
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental da Sabesp ⁽⁵⁾	%	68	69	64	57	60

SOCIAIS						
Taxa de frequência de acidentes com afastamento	Acidentes por milhão de horas trabalhadas	4,4	4,4	6,2	6,7	5,7
Percepção pública positiva da responsabilidade social da Sabesp	%	68	69	68	63	64
Reclamações ranqueadas no Procon	Unidades	Não divulgado até 01/04/2020	62	64	41	86
Posição no ranking do Procon ⁽²³⁾	Posição	Não divulgado até 01/04/2020	50	47	-	43

- (1) Cobertura 98% ou mais. Atendimento 95% ou mais.
- (2) Por razões metodológicas, contempla uma margem de variação de mais ou menos 2 pontos percentuais.
- (3) Economia é o termo utilizado para o prédio ou subdivisão de um prédio, com ocupações comprovadamente independentes entre si, que utilizam coletivamente uma única ligação de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos
- (4) Os dados de população deste Painel de Indicadores consideram a “Projeção da População e dos Domicílios para os Municípios do Estado de São Paulo: 2010-2050”, elaborada pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados.
- (5) Pesquisa realizada no ano de 2019, pelo instituto GMR Inteligência de Mercado, com 9606 entrevistas em toda base de municípios operados, com margem de erro de 1% e intervalo de confiança de 95%.
- (6) Ligações e Economias ativas e inativas
- (7) Inclui adutoras, coletores-tronco, interceptores e emissários.
- (8) Inclui perdas reais (ou físicas) e aparentes (ou não físicas). O percentual de perda de água representa o quociente resultante entre o (i) Volume Perdido Faturado e o (ii) Volume Produzido de água. O Volume Perdido Faturado corresponde a: Volume Produzido de água MENOS Volume Faturado MENOS Volume de Usos. O Volume de Usos corresponde a: água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água; água fornecida para uso dos municípios, como por exemplo, para combate a incêndios; e água fornecida em áreas de ocupação irregular.
- (9) Inclui perdas reais (ou físicas) e aparentes (ou não físicas). O percentual de perda de água representa o quociente resultante entre o (i) Volume Perdido Micromedido e o (ii) Volume Produzido de água. O Volume Perdido Micromedido corresponde a: Volume Produzido de água MENOS Volume Micromedido MENOS Volume de Usos. O Volume de Usos corresponde a: água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água; água fornecida para uso dos municípios, como por exemplo, para combate a incêndios; e água fornecida em áreas de ocupação irregular.
- (10) Calculada pela divisão do Volume Perdido Micromedido no ano pela quantidade média no ano de ligações ativas de água, dividida pelo número de dias do ano.
- (11) Número de empregados próprios. Não inclui os cedidos a outros órgãos. Em 2016, passou a desconsiderar os empregados aposentados por invalidez.
- (12) O EBITDA Ajustado corresponde ao lucro líquido antes: (i) das despesas de depreciação e amortização; (ii) do imposto de renda e contribuição social (tributos federais sobre a renda); (iii) do resultado financeiro e (iv) outras despesas operacionais líquidas.

- (13) Não inclui receitas e despesas financeiras.
- (14) Dívida líquida compreende a dívida, deduzindo caixa e equivalentes de caixa.
- (15) Não inclui compromissos financeiros assumidos nos contratos de programa (R\$177 milhões, R\$ 6 milhões, R\$ 121 milhões, R\$ 207 milhões e R\$331 milhões, em 2015, 2016, 2017,2018 e 2019, respectivamente)
- (17) Refere-se à quantidade do produto químico “ácido fluossilícico” em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos
- (18) Do consumo total de energia elétrica, 81,5% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 17,7% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 0,8% no processo administrativo.
- (19) Refere-se às estações de tratamento de água da Diretoria Metropolitana.
- (20) O inventário de 2017 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 89,3% do total. A energia elétrica contribui com 9,1% e as demais atividades representam aproximadamente 1,6%. O inventário anual de GEE referente a 2018 está em elaboração ao longo de 2019. A emissão de biomassa em 2017 foi de 71.321 tCO₂e. O potencial de aquecimento global adotado para o CH₄ é 21 e para o N₂O é 310 (valores do Global Warming Potential (GWP) do segundo relatório do IPCC, Second Assessment Report – SAR)
- (21) Referem-se às ETEs Barueri, Jesus Netto, Parque Novo Mundo e São Miguel, que têm instalações para produção de água de reúso. Água fornecida corresponde à venda. A capacidade é a nominal das instalações. Os valores de 2018 não consideram o volume de efluentes tratados e fornecidos ao Aquapolo Ambiental.
- (22) Desde 2015 a Sabesp vem trabalhando com um modelo misto para implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em ETEs e ETAs, sendo a norma ISO 14001 aplicada ao escopo certificado e para as demais estações, utiliza um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp). Diante desse realinhamento estratégico houve, em 2015, uma redução do escopo certificado 14001.
- (23) Quando não informado, significa que a Sabesp não esteve entre as 50 empresas mais reclamadas do ranking do Procon.

PERFIL

ENTRE AS MAIORES DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA

GRI 102-1 | 102-2 | 102-4 | 102-6 | 102-7 | 102-16 | 102-10

Fundada em 1973, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp é a maior companhia de saneamento das américas e a quarta maior do mundo em população atendida². São 28,1 milhões de pessoas abastecidas com água, sendo um milhão de residentes nos municípios atendidos no atacado – Mauá, Mogi das Cruzes e São Caetano do Sul – e 27,1 milhões atendidas diretamente. Destes, cerca de 23,8 milhões de pessoas são atendidas com a coleta de esgoto.

Atuamos na prestação direta de serviços de saneamento básico e ambiental no Estado de São Paulo e no fornecimento de água tratada e serviços de esgoto por atacado na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). Em 2019, encerramos o ano com 13.945 empregados, distribuídos entre nossa sede, unidades administrativas e 17 unidades de negócio, que operam 81,3 mil quilômetros de adutoras e redes de distribuição de água e 56 mil quilômetros de redes de coleta, emissários e interceptores de esgoto; 253 estações de tratamento de água (ETAs) e 569 estações de tratamento de esgoto (ETEs).

Em 2019, investimos R\$ 5,1 bilhões, alcançamos receita líquida de R\$ 18 bilhões e lucro de R\$ 3,4 bilhões. Os ativos totalizaram R\$ 46,5 bilhões e o valor de mercado era de R\$ 41,4 bilhões em 31 de dezembro.

Com o início das operações em municípios de Guarulhos, Santo André e Aguaí em 2019, na data de 31 de dezembro éramos responsáveis pela distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos em 372 municípios. Também formalizamos a assinatura com o município de Tapiratiba em outubro de 2019, com previsão de início do atendimento para o primeiro semestre de 2020.

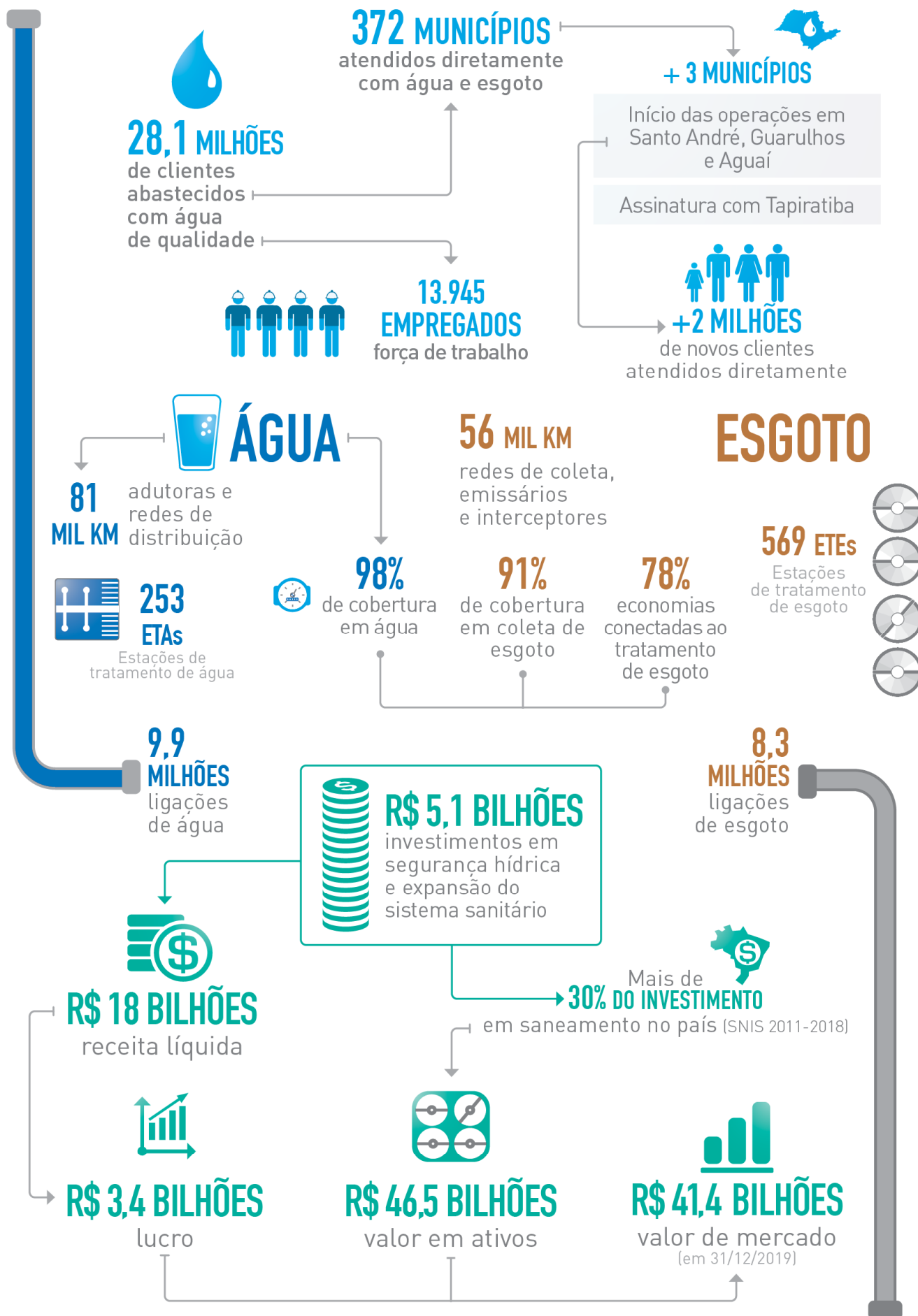
Paralelamente, formalizamos contrato para continuar a operação de água e esgoto por pelo menos 30 anos em outros 17 municípios localizados no Litoral Norte, Baixada Santista e região Bragantina, além do município de São Bernardo do Campo, na RMSP.

Também atuamos na prestação de serviços de saneamento como sócia minoritária em outros quatro municípios por meio das empresas Águas de Castilho S.A., Águas de Andradina S.A., Saneaqua Mairinque S.A. e SESAMM – Serviços de Saneamento de Mogi Mirim S.A.

Paralelamente, oferecemos serviços de consultoria sobre uso racional da água, planejamento e gestão comercial, financeira e operacional, a exemplo de trabalho desenvolvido no Panamá. E estamos habilitados para exercer atividades em outros estados e países, nos mercados de drenagem, serviços de limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e energia.

Contamos ainda com participação nas empresas Aquapolo Ambiental, (água de reuso), na Attend Ambiental (esgotos não-domésticos) e na Paulista Geradora de Energia S.A. (energia elétrica), sendo que esta última está em fase pré-operacional. Para mais informações sobre estas empresas, veja Nota Explicativa 11 das Demonstrações Financeiras disponível em <https://bit.ly/2UsgwMM>.

² Arup inDepth Water Yearbook 2014-2015.



Fundamentos corporativos

MISSÃO

Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.



VISÃO

Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.

VALORES ÉTICOS

Respeito à sociedade e ao cliente

Respeito ao meio ambiente

Respeito às pessoas

Integridade

Competência

Cidadania

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Segurança Hídrica

Excelência na Prestação dos Serviços

Sustentabilidade

Integração e Relacionamento

Valorização das Pessoas

Inovação e Tecnologia

Ampliação do Tratamento de Esgoto



GESTÃO NORTEADA PELA EFICIÊNCIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

GRI 102-5 | 102-7 | 103-1 | 103-2 | 103-3

A Sabesp é uma sociedade anônima de economia mista, com ações listadas no Novo Mercado da B3 e na Bolsa de Valores de Nova York, que atua em um setor regulado. Assim, está sujeita a legislação, regulação e fiscalização setorial, dos mercados de capitais brasileiro e norte-americano, além daquelas aplicadas a empresas de controle estatal.

O capital social da Companhia é composto por 683.509.869 ações, exclusivamente ordinárias (com direito à voto), somando R\$ 41,4 bilhões de valor de mercado. O Governo do Estado de São Paulo detém 50,3% das ações e o restante está listado na bolsa de valores de São Paulo (15,2%), e na Bolsa de Valores de Nova York (34,5%, na forma de ADR nível III).

Somos a 2ª empresa no Brasil a aderir ao Novo Mercado, segmento de mais alto nível de governança corporativa da B3. Nosso ingresso em 2002 demonstra um sólido histórico de boas práticas de governança.

O atendimento a essas regras reforça nossa robusta estrutura, compromissos e práticas de governança corporativa, com diferenciais que garantem transparência, equidade e prestação de contas aos acionistas e credores, além da qualidade dos serviços prestados aos clientes e ética no desenvolvimento da nossa missão.

Aprimorando os padrões de boa governança

Apesar de já dispor de uma estrutura de governança consolidada, ao longo de 2019 a Companhia aprimorou os padrões de transparência e boa governança trazidos pela a Lei Federal 13.303/16, Decreto Estadual 62.349/16, novo Regulamento de Listagem do Novo Mercado e Código Brasileiro de Governança Corporativa.

Nesse sentido, destaca-se a revisão do Regulamento Interno de Licitação e Contratação, o treinamento oferecido aos Administradores e membros do Conselho Fiscal sobre temas ligados à governança corporativa e integridade e a continuidade do Programa de Integração dos novos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretores.

Como resultado desses esforços, conquistamos o reconhecimento de Empresa Pro-Ética, iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), por nosso pelo nosso **Programa de Integridade**, sendo a única empresa de saneamento reconhecida no ciclo de avaliação 2018/2019.

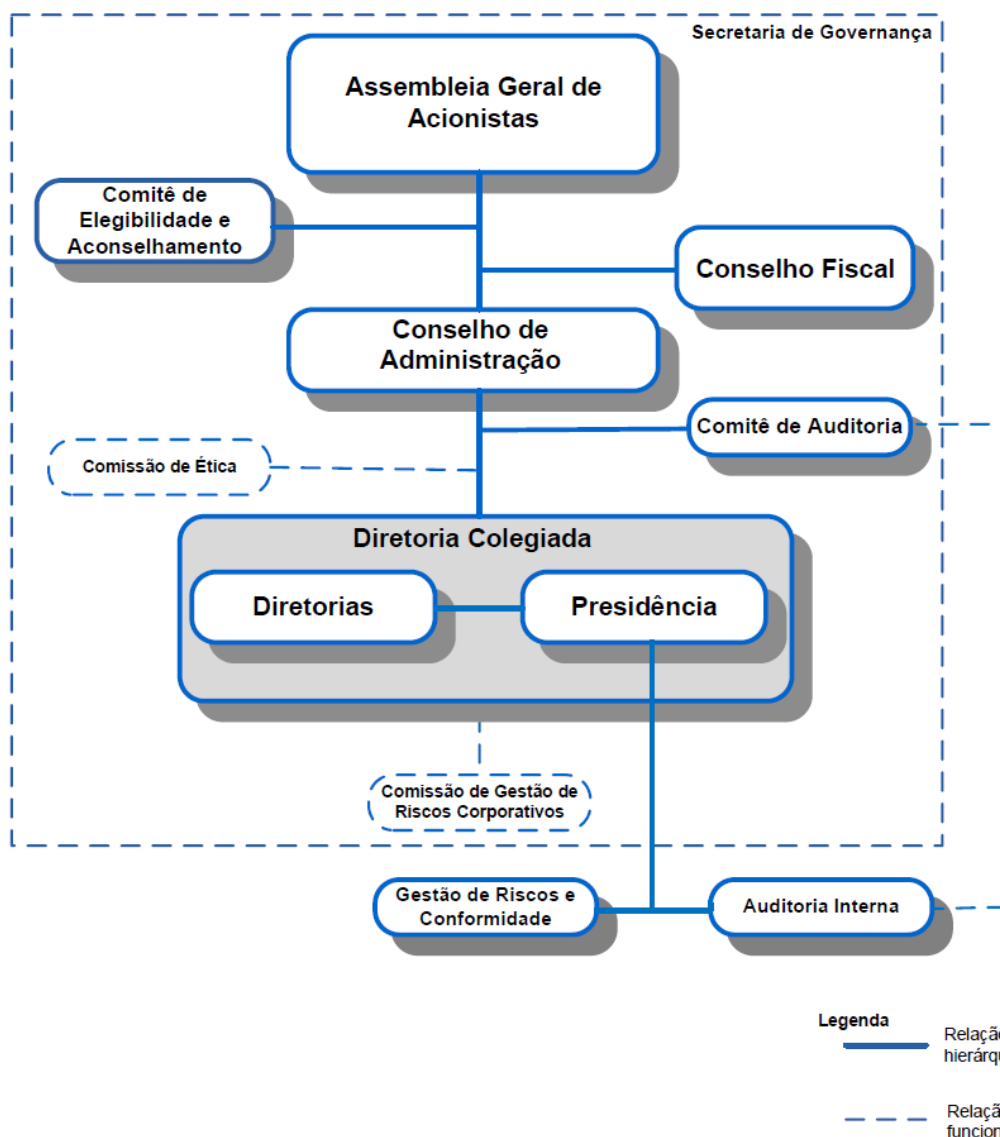
Estrutura de governança

GRI 102-18 | 102-22 | 102-23

A Sabesp é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria. Atualmente, o Conselho de Administração é composto por nove membros, todos do gênero masculino, com mandato unificado de dois anos, permitida, no máximo, três reconduções consecutivas.

Dentre os conselheiros, seis são independentes de acordo com as regras do Regulamento do Novo Mercado e da Lei Federal 13.303/16, sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários.

O Diretor-Presidente da Companhia integra o Conselho de Administração, mas a ele não é permitido ocupar a posição de Presidente deste órgão. O Presidente do Conselho de Administração, por sua vez, também não faz parte da Diretoria. É assegurada a participação de um representante dos empregados no Conselho de Administração, com mandato coincidente com o dos demais conselheiros. No momento não há representante dos empregados no Conselho de Administração.



O Conselho de Administração é assessorado por um Comitê de Auditoria, composto por três conselheiros de administração que atendem, cumulativamente, aos requisitos de (i) independência, (ii) conhecimento técnico; (iii) disponibilidade de tempo; e (iv) identificação e/ou cumprimento com as isenções aplicáveis, em conformidade com as regras da Securities and Exchange Commission dos Estados Unidos e a Bolsa de Valores de Nova York. Um dos membros é especialista em finanças e Coordenador do Comitê.

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, os membros do Comitê de Auditoria devem exercer sua função enquanto perdurar seu respectivo mandato de conselheiro de administração ou até deliberação em contrário da assembleia de acionistas, ou do Conselho de Administração.

Ainda, caso o membro do Comitê tenha exercido mandato por qualquer período, ele só pode voltar a integrar o órgão após decorridos, no mínimo, três anos do final do mandato.

A Diretoria é composta por seis membros com mandato unificado de dois anos, permitida, no máximo, três reconduções consecutivas. Os Diretores são eleitos pelo Conselho de Administração, sendo um deles designado Diretor-Presidente. O Diretor-Presidente integra o Conselho de Administração, enquanto permanecer no cargo de Diretor-Presidente, mas a ele não é permitido ocupar a posição de Presidente do Conselho de Administração.

As responsabilidades e a forma de funcionamento do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e da Diretoria estão definidas no Estatuto Social e no regimento interno de cada órgão. Para conhecer detalhes da composição de nossos órgãos de governança, acesse nosso site de relação com investidores disponível em <https://bit.ly/2GYchkE>.

Política de Indicação de Administradores

GRI 102-24

Os candidatos a membro do Conselho de Administração e da Diretoria são escolhidos entre cidadãos de reputação ilibada e de notório conhecimento, considerando, sempre que possível, a diversidade de experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e gênero, entre outros critérios.

O Conselho de Administração deve ter no mínimo dois ou 25%, o que for maior, de membros independentes, assim definidos conforme critérios estabelecidos na Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento do Novo Mercado da B3.

A indicação dos candidatos a membro do Conselho de Administração é feita pelos acionistas, controladores e minoritários. Com relação aos Diretores da Companhia, a indicação cabe ao Governador do Estado de São Paulo.

A partir das indicações, o Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento avalia os candidatos, com base nos requisitos definidos na Política de Indicação e suas atas ficam disponíveis publicamente. Os diretores são eleitos pelo Conselho de Administração e os conselheiros de administração, pela Assembleia Geral de Acionistas.

Mais informações sobre a Política de Indicação da Companhia disponível em <https://bit.ly/2OS3sgB>. Para conhecer as atas do Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento acesse <http://bit.ly/39tlUnO>.

Remuneração dos Administradores

As diretrizes para remuneração dos administradores e dos membros dos comitês estatutários, bem como dos membros do Conselho Fiscal, são definidas pela Política de Remuneração, (disponível em <http://bit.ly/2Tlf2fL>), sendo que o montante total anual deve ser aprovado pela Assembleia Geral de Acionistas

Em 2019, o valor total da remuneração aprovado, em valores brutos, considerando os benefícios e encargos legais, foi de R\$ 6,7 milhões, incluindo cerca de R\$ 1,3 milhão referente à remuneração variável dos diretores. Para mais informações sobre a composição da remuneração, veja a seção 13 do Formulário de Referência disponível em <http://bit.ly/32Xf8UR>.

Integridade e Transparência

GRI 102-16 | 102-17 | 103-1 | **103-2** | **103-3** | 205-1 | 205-2 | 205-3

A integridade, a transparência e a adoção de princípios e condutas éticas, incluindo o combate e a intolerância a toda e qualquer forma de fraude e corrupção, fazem parte da cultura da Sabesp e refletem sua identidade organizacional. Para garantir a disseminação dessa cultura, contamos com direcionadores importantes que estabelecem os princípios e práticas a serem adotados por todos, conforme apresentado a seguir.

Programa de Integridade

GRI 103-2 | 103-3

Aprovado pelo Conselho de Administração e respaldado pela Política de Conformidade, o Programa estabelece diretrizes, princípios e competências que orientam seus administradores e empregados a atuarem pela Companhia zelando pelo cumprimento de leis, regulamentações e instrumentos organizacionais, preservando os ativos, a imagem, a integridade e demais valores éticos da empresa.

O Programa de Integridade da Sabesp está alinhado às recomendações da Controladoria Geral da União (CGU) e às exigências das Leis Anticorrupção Brasileira e Norte-Americana. Além disso, o programa leva em consideração a Lei Federal 13.303/16, o Regulamento de Novo Mercado e as boas práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa (CBGC).

Nesse cenário, implementa e acompanha a adesão a um conjunto de medidas anticorrupção para prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos contra a administração pública em dois cenários: corrupção ativa e corrupção passiva.

Em 2019, iniciamos um novo ciclo de mapeamento e análise de riscos e fraude e corrupção, assim como dos controles necessários para mitigá-los. Estão sendo avaliados 14 macroprocessos críticos, por meio de entrevistas com administradores e executivos, para identificar sua percepção sobre os riscos de fraude e corrupção vinculados às diretrizes estratégicas.

A Sabesp também aperfeiçoou, em 2019, as avaliações reputacionais (Background Check de Integridade) para as indicações ou reconduções dos Administradores e Conselheiros Fiscais, aos indicados para os cargos de livre provimento, às formalizações de convênios e novas constituições de Sociedades de Propósito Específicos.

Dentre as práticas de conformidade destacam-se também o estímulo à adoção de medidas de integridade entre nossos fornecedores, prevendo em cláusulas contratuais a obrigatoriedade do cumprimento de normas éticas e a vedação de práticas de fraude e corrupção, além do monitoramento de transações entre partes relacionadas da Companhia. Como resultado de nossos esforços, no ano de 2019 não identificamos casos de corrupção.

Aderimos ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos, participamos do Grupo de Trabalho Anticorrupção do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)

Diante da forte relevância do setor de saneamento ambiental brasileiro e para fomentar a cultura de integridade, a Sabesp articulou a implantação e a coordenação da Câmara Técnica de Governança e Jurídico da ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental

Trilha de Aprendizagem Conduta e Integridade

Para disseminar e compartilhar a cultura da ética e transparência junto ao seu público interno, a Sabesp, por meio da Universidade Empresarial Sabesp (saiba mais na página 83) desenvolveu a Trilha de Aprendizagem Conduta e Integridade, adequada a cada categoria de colaborador, abrangendo ações de treinamento sobre as diretrizes, exigências, as responsabilidades legais e o papel de cada um dentro de cultura da ética e integridade.

Trata-se de um plano de treinamento contínuo, obedecendo cronograma, utilizando-se diversas ferramentas de aprendizagem, nos temas: integridade, ética, assédio sexual e moral, diversidade, corrupção, fraude, conflito de interesse, entre outros.

Destaca-se o projeto “Visitas de Ética”, realizado em 30 municípios operados, resultando em mais de 100 palestras para todas as categorias de cargos, totalizando mais de 6 mil empregados. O projeto foi criado para reforçar os valores e os princípios do Código de Conduta e Integridade da Sabesp e é complementado por outras ações de disseminação por meio de matérias e enquetes publicadas nos veículos de comunicação interna.

Em 2019, a Sabesp também realizou treinamentos presenciais de Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção, com o objetivo de imprimir uma reflexão sobre o tema e informar sobre leis nacionais e internacionais relacionadas, disseminar práticas recomendadas de atuação, além de fomentar a cultura da integridade na empresa.

Englobando tanto a prevenção à fraude e corrupção, como o relacionamento com agentes públicos, conflito de interesses, riscos e controles nos processos, o conteúdo programático contou também com exemplos e casos concretos, contribuindo para a identificação de medidas adequadas de integridade. Além do público interno, também participaram os dirigentes e responsáveis pelas áreas de compliance das sociedades de propósito específico, nas quais a Sabesp é sócia minoritária.

Adicionalmente, foram realizados treinamentos dos Administradores e membros do Conselho Fiscal sobre temas ligados à governança corporativa e integridade. Além dos treinamentos presenciais, foram realizadas mais de 34 mil horas de treinamentos virtuais no tema integridade, sendo que para o ano de 2020 a Sabesp deve ampliar suas ações incluindo outros públicos como fornecedores e parceiros de negócios.

Visando aprimorar o processo de apuração de denúncias, em 2019 foi realizado um treinamento específico para os empregados que atuam diretamente nesse tema.

Disseminação da cultura da integridade

Durante todo o ano de 2019 os temas relacionados à prevenção e combate à fraude e corrupção foram reforçados por meio da disseminação de informações e matérias publicadas nos veículos de comunicação interna, fomentando a cultura da ética e integridade.

O Plano Comunicação é definido anualmente, formalizando-se as responsabilidades das áreas em cada etapa de trabalho e o público-alvo de cada ação de comunicação. Esse plano estabelece um programa periódico de divulgação interna utilizando e-mails (Sabesp Informa e Comunicado Sabesp), mural, portal intranet, assinatura de e-mails e papéis de parede temáticos. Em 2019, o plano contemplou todos os funcionários na disseminação de políticas e procedimentos do

Programa de Integridade, além de reforçar e incrementar a utilização, quando aplicável, do Canal de Denúncias e os princípios do Código de Conduta e Integridade.

Código de Conduta e Integridade

GRI 103-2 | 103-3

Nosso Código de Conduta e Integridade, elaborado pela primeira vez de forma colaborativa em 2006 e atualizado em 2014 e 2018, estabelece as bases para que administradores e empregados atuem de forma integrada e coerente com os valores da Companhia na condução das relações e negócios com nossos públicos de relacionamento. Conheça o Código, disponível em nosso site: <https://bit.ly/3737zfY>

A Comissão de Ética, vinculada ao Conselho de Administração, é responsável pela atualização contínua do Código, de maneira a refletir sempre cenários atuais. Também cabe a ela estimular o comprometimento dos administradores e empregados com os princípios ali estabelecidos.

Diálogo e engajamento

Disponibilizamos o Canal de Confiança a todos os empregados, com garantia de sigilo e anonimato, para que esclareçam dúvidas sobre o comportamento ético na condução dos negócios da Sabesp.

As dúvidas são analisadas e reportadas semestralmente à Comissão de Ética e anualmente ao Conselho de Administração, organizando-se uma estatística de assuntos, que são também insumos de temas de desenvolvimento de treinamentos e disseminação de conhecimento.

Externamente, a Sabesp procura engajar-se em grupos e entidades, promovendo a reflexão e disseminação dos temas de integridade e ética empresarial. Assim, participou com patrocínios e painéis, de congressos, seminários e conferências de mercado e acadêmicas, disseminando suas práticas e ações do Programa de Integridade.

Denúncias

Qualquer parte interessada pode denunciar questões que contrariem os princípios estabelecidos no Código, como fraudes, corrupção, atos ilícitos e outras transgressões, por meio de comunicação ao Canal de Denúncias (ver página 100 - Informações Corporativas). Os procedimentos para apuração de infração ao Código e os eventos registrados neste Canal são monitorados pelo Comitê de Auditoria.

A área de auditoria interna é a responsável pelo processamento de denúncias, devendo zelar pelo anonimato do denunciante e proteger a confidencialidade das informações e dos envolvidos, visando preservar direitos e a neutralidade das decisões.

O Canal de Denúncia registrou 174 ocorrências em 2019. Para o total de denúncias consideradas procedentes, foram aplicadas 45 penalidades a empregados próprios e terceirizados, correspondendo a 20 advertências, 2 suspensões e 23 demissões. Destaca-se que não houve indícios de envolvimento de empregados da Companhia em casos de corrupção.

Ainda em 2019, contratamos um canal externo para acatamento de denúncias. A iniciativa será implementada em 2020 e propiciará, além dos atuais acessos, o registro das denúncias por formulário eletrônico.

Transparência

GRI 103-3

A transparência é uma ferramenta essencial de promoção da ética e integridade. Nesse sentido, disponibilizamos o Portal da Transparência (disponível em <http://bit.ly/32VDGhb>), que traz de forma clara e atualizada informações sobre nosso negócio.

Dentre elas estão as Políticas Institucionais, os contratos com o poder concedente e contratos com fornecedores, principais programas e projetos desenvolvidos, além de atas dos conselhos e comitês da Companhia. Além disso, a Companhia também dispõe do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), canal de atendimento aos cidadãos previsto na Lei de Acesso à Informação.

Gestão de Riscos e controles internos

GRI 102-11 | 102-15

Temos uma sólida estrutura de órgãos, processos e políticas de gestão de riscos, alinhada às principais tendências globais e nacionais e balizada pelo princípio da prevenção. Assim, mantemos um mapa de riscos corporativos que nos permite antever e acompanhar cenários que possam afetar adversamente nossas operações.

A área dedicada à gestão de riscos é vinculada ao Diretor-Presidente, liderada por diretor estatutário indicado pelo Conselho de Administração, é apoiada pela auditoria interna e pode estabelecer interlocução direta com o Conselho Fiscal, o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração, quando houver suspeita do envolvimento em irregularidades por parte dos membros da Diretoria. Possui autonomia, independência e orçamento próprio.

A Companhia também tem uma Comissão de Gestão de Riscos Corporativos, formada por um representante de cada Diretoria e subordinada à Diretoria Colegiada. A gestão de riscos é orientada pela Política Institucional de Gestão de Riscos Corporativos, aprovada pelo Conselho de Administração e que está aderente ao framework do COSO – ERM: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Enterprise Risk Management, às normas ABNT NBR ISO 31.000:2009 e ABNT ISO GUIA 73:2009. A Política é complementada pelo Procedimento de Gestão de Riscos e o Dicionário de Riscos.

Os riscos identificados são mensurados quanto ao impacto e a probabilidade de ocorrência, avaliados pelos níveis hierárquicos competentes para definição de ações mitigatórias exigidas para cada situação, e anualmente são revisitados. São quatro as naturezas de risco definidas: estratégico, financeiro, operacional e de conformidade.

Os riscos avaliados que possuem o nível de criticidade significativo e crítico são acompanhados pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração. Com isso, podemos desenvolver ações mitigatórias e minimizar os impactos negativos desses cenários, apoiando o alcance de nossos objetivos estratégicos. A descrição dos fatores de riscos pode ser encontrada no item 4 do Formulário de Referência disponível em <http://bit.ly/32Xf8UR>.

Controles internos

Os controles internos incluem os procedimentos para adequação dos registros contábeis, a preparação das demonstrações financeiras de acordo com as regras oficiais e a devida autorização das transações relacionadas com aquisições, uso e disposição dos bens da Companhia.

Há 15 anos, promovemos uma avaliação estruturada e sistemática dos controles internos, que atualmente é orientada pelo framework de controles internos do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) versão 2013, e está aderente à seção 404 da lei Sarbanes-Oxley (SOX) e à Lei 13.303. Anualmente, o processo de avaliação dos controles internos é revisado, considerando novos riscos associados à elaboração e divulgação das demonstrações financeiras, além de possíveis alterações significativas nos processos e sistemas informatizados.

A revisão realizada sobre a eficácia do ambiente de controles internos de 2018 identificou apenas uma deficiência significativa relacionada à conta de serviço (suporte ao sistema ERP) com acesso privilegiado. A administração realizou análises dos acessos ao sistema, que demonstraram que as ações do usuário da conta de serviços estavam limitadas àquelas necessárias para manter o sistema, sem qualquer impacto nos relatórios financeiros da Companhia em 2018. A revisão referente ao exercício 2019 será concluída em abril de 2020.

Os testes de controles internos são realizados pela área de auditoria interna, que se reporta hierarquicamente ao Diretor-Presidente e funcionalmente ao Comitê de Auditoria.

Auditores externos

Auditores externos promovem a auditoria de nossas demonstrações financeiras e a revisão das informações trimestrais e de projetos de financiamento, garantindo a confiabilidade dos dados apresentados.

A clareza e confiabilidade das Demonstrações Financeiras da Sabesp têm sido amplamente reconhecidas. Em 18 das 22 edições do Troféu Transparência da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (ANEFAC), figuramos entre as demonstrações financeiras mais transparentes do Brasil.

A Sabesp respeita os princípios que preservam a independência do auditor externo: 1) Não auditar seu próprio trabalho, 2) não exercer funções gerenciais e 3) não advogar pelo seu cliente.

O Comitê de Auditoria, em linha com nosso Estatuto Social, é responsável por avaliar as diretrizes que orientam a contratação e a prestação de serviços dos auditores externos. O Comitê também recomenda ao Conselho de Administração sobre a contratação e a destituição da auditoria externa, além de ter o dever de se manifestar antes da contratação de outros serviços prestados por ela, ou por empresas vinculadas a ela, que não sejam atividades típicas de auditoria. Desde a revisão das informações trimestrais (ITR) de 30 de junho de 2016, nossa auditoria externa é realizada pela KPMG Auditores Independentes.

Em 2019, a Sabesp pagou R\$ 2,9 milhões pelos serviços de auditoria de demonstrações financeiras, revisão das informações trimestrais e projetos de financiamentos, entre outros. No mesmo período, a KPMG também prestou serviços de revisão de “Compliance Fiscal” e treinamento em matérias que não conflitaram com os serviços de auditoria prestados e nem ultrapassaram 5% dos honorários pagos por tais serviços.

A KPMG Auditores Independentes também auditou, em 2019, a empresa Attend Ambiental S.A., dentre as sociedades coligadas da Sabesp.

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

GRI 102-42

Nossa missão se traduz em fornecer serviços de água e esgoto, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente; com a visão de ser uma referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.

Na definição de nossa estratégia, são considerados como insumos o processo de levantamento de cenários e de riscos e oportunidades. Desse modo, sabemos que, em nossa busca pela visão de futuro, contribuimos para a universalização dos serviços em nossa área de atuação, atuando para garantir a disponibilidade hídrica e avançar na implantação de estruturas de coleta e tratamento de esgoto, com viabilidade técnica e econômica, com qualidade na gestão dos serviços.

Nossa meta é realizar 932 mil ligações de água e 1,2 milhão de novas ligações de esgoto entre 2020 e 2024.

Desde 2018, nossa estratégia contém o objetivo “Manter e Conquistar Mercados e Novos Negócios”. Nesse sentido, em 2019 agregamos mais cerca de dois milhões de pessoas à nossa base de operação no varejo com o início da operação nos municípios de Guarulhos e Santo André. Saiba mais na seção: Desempenho Econômico-Financeiro – Municípios Atendidos por Atacado.

Na constante busca pelo aperfeiçoamento da gestão, em 2019, o destaque foi o início da etapa de implantação das oportunidades de melhoria apontadas na conclusão do Projeto Modelo de Gestão Sabesp (realizado em 2018), que consistiu na realização da Autoavaliação Assistida com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Com etapas integradas de sensibilização, mentorias para desenvolvimento das soluções e novas avaliação previstas para 2020, promovemos a melhoria contínua da gestão, a visão sistêmica e o compartilhamento de boas práticas, para a obtenção da excelência no desempenho. Adicionalmente, segue em curso a implantação de um sistema de CRM (Customer Relationship Management), visando substituir os atuais sistemas de informações comerciais até 2021.

Balanço de metas

Das metas propostas para 2019, as novas ligações de água e de esgoto merecem destaque, tendo superado as expectativas em 10% e 4,4%, respectivamente.

O índice de economias conectadas ao tratamento de esgotos alcançou 78%, acima dos 77% previstos para o ano, e que não considerava os municípios de Guarulhos e Santo André, cujas operações tiveram início em 2019. As metas de atendimento e cobertura foram atendidas dentro das características dos indicadores.

Em 2019, a Sabesp reduziu em 8 litros por ligações por dia o índice de perdas. Embora bastante significativa, essa redução não foi suficiente para atingir a meta estabelecida que era de 283 litros por ligações por dia.

Realizações 2019 e Metas 2020-2024	Realizado	Metas					
	2019	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Atendimento com Abastecimento de Água	Tende à universalização ⁽¹⁾ e ⁽²⁾	Tende à Universalização ⁽¹⁾ e ⁽²⁾					
Atendimento com Coleta de Esgoto (%) ⁽²⁾	84	85	85	85	86	87	88
Cobertura com Abastecimento de Água ⁽²⁾	Tende à universalização ⁽¹⁾ e ⁽²⁾	Tende à Universalização ⁽¹⁾ e ⁽²⁾					
Cobertura com Coleta de Esgoto (%) ⁽²⁾	91	91	92	92	93	94	95
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgotos (%) ⁽³⁾ e ⁽⁴⁾	78	77	74	75	82	84	85
Novas Ligações de Água (mil)	205	186	194	187	187	187	177
Novas Ligações de Esgoto (mil)	237	227	240	240	240	233	233
IPDt (litros/ligação/dia)	285	283	273	267	261	253	249

(1) Cobertura [98]% ou mais. Atendimento [95]% ou mais.

(2) Por razões metodológicas, contempla uma margem de variação de mais ou menos 2 pontos percentuais.

(3) Economia é o termo utilizado para o prédio ou subdivisão de um prédio, com ocupações comprovadamente independentes entre si, que utilizam coletivamente uma única ligação de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos.

(4) Não considera Guarulhos e Santo André em 2019.

ÁGUA DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO ABASTECIMENTO

O abastecimento de água está universalizado em nossa área de atuação. Contudo, a manutenção da eficiência no atendimento e da segurança hídrica e o acompanhamento do crescimento geográfico e demográfico das cidades demandam atuação permanente. Nossos serviços estão estruturados em programas concebidos para responder às necessidades específicas das diferentes regiões operadas: **Programa Metropolitano de Água (PMA)**, **Água no Litoral** e **Água no Interior**, além do **Programa Corporativo de Redução de Perdas**, presente em todas as regiões.

Em 2019, o atendimento em água totalizou investimentos de R\$2,5 bilhões.

A metrópole e seus desafios

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 303-1

Com início das operações Guarulhos e Santo André, em 2019 passamos a atuar em 36 dos 39 municípios que integram a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), onde somos responsáveis pelo abastecimento dos 21 milhões habitantes, sendo 20 milhões atendidos diretamente. Tamanha concentração populacional somada à localização geográfica (na nascente dos rios que formam a bacia do Alto Tietê) resultam em baixíssima disponibilidade hídrica, com média anual de apenas 130 mil litros por habitante, situação semelhante à vivenciada em regiões semiáridas

Sistema integrado de abastecimento

GRI 103-2

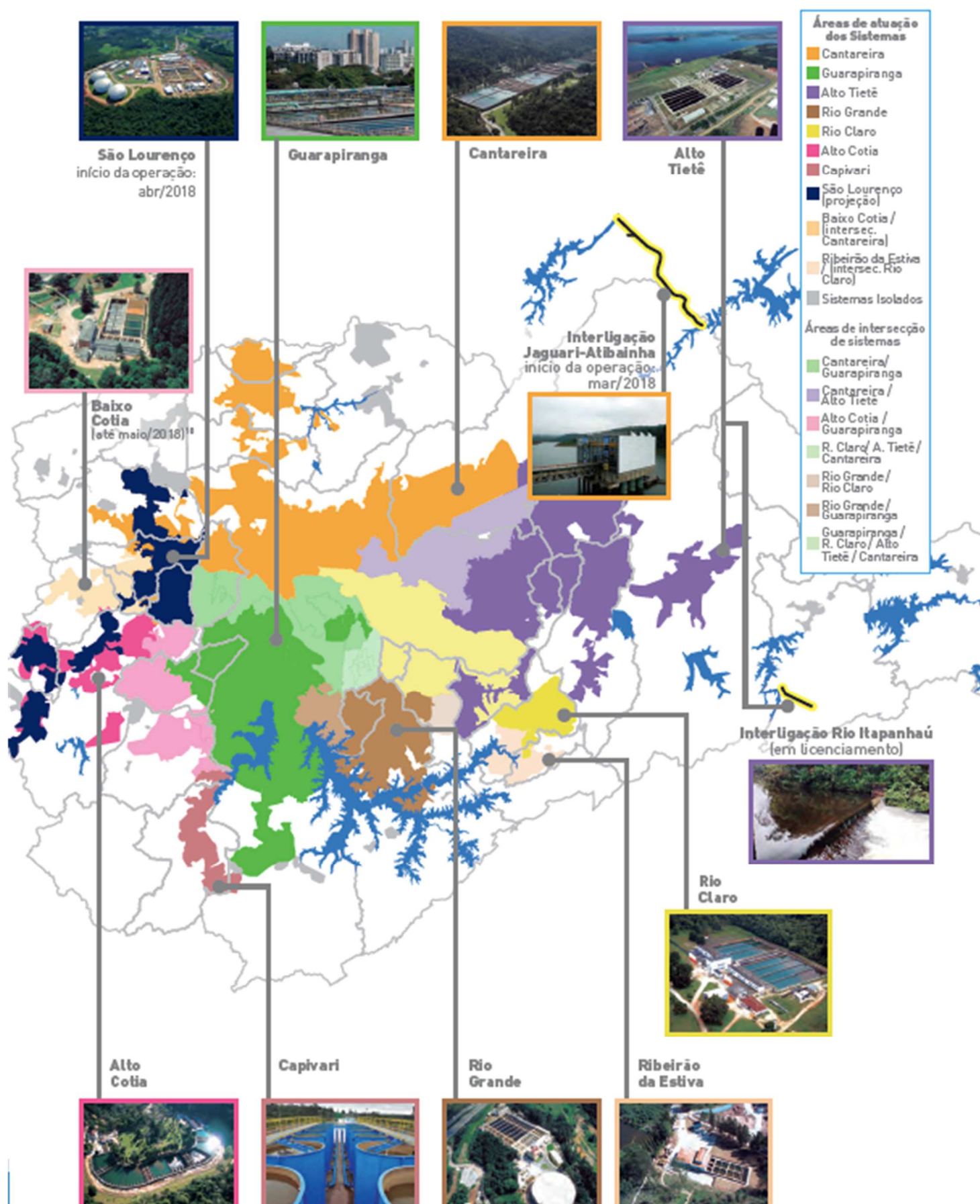
O abastecimento da RMSP é feito a partir da captação e tratamento da água feita por nove sistemas produtores localizados estrategicamente em diferentes pontos da metrópole. Juntos, São Lourenço, Cantareira, Alto Cotia, Guarapiranga, Rio Grande, Rio Claro, Alto Tietê, e Ribeirão da Estiva, têm a capacidade de produção de 81 mil litros por segundo e compõem o Sistema Integrado Metropolitano (SIM).

Adutoras de grande porte que fazem o transporte dessa água a partir dos sistemas produtores até os 241 reservatórios setoriais instalados nas mais diversas regiões da metrópole, formando o Sistema Adutor Metropolitano (SAM). Os reservatórios complementam segurança hídrica ao garantir mais reserva de água tratada e constância no abastecimento em bairros mais distantes dos principais sistemas adutores.

Em 2019, entraram em operação oito equipamentos, em Barueri, Carapicuíba, Guarulhos, Cotia (duas unidades) e São Paulo (três unidades), aumentando em 61 milhões de litros a capacidade de armazenamento. De 2014 (início da crise hídrica) ao final de 2019 já foram instalados 34 reservatórios metálicos na Grande São Paulo, ampliando a capacidade de reserva de água tratada em 240,5 milhões de litros (equivalente ao consumo diário de aproximadamente 1.8 milhão de pessoas na média de 130 litros/pessoa/dia).

Também em 2019 foi realizado o enchimento total da represa Taiaçupeba, após obtenção de licença ambiental. Isso representa um volume de 37 bilhões de litros, cerca de 2% adicionado ao volume total de reserva do conjunto de sistemas metropolitanos.

Sistema Metropolitano de Abastecimento



Mudanças climáticas e disponibilidade hídrica

GRI 103-2

Contamos com um programa estruturado para ampliação dos sistemas de produção, transporte e distribuição de água em toda a metrópole. Constituído em meados da década de 90, o **Programa Metropolitano de Água (PMA)** veio solucionar a falta de infraestrutura que colocava cerca de cinco milhões de pessoas em regime de rodízio RMSP. Em 2019, o PMA demandou investimentos de R\$185 milhões na Grande São Paulo.

Baseado no planejamento de longo prazo, a atuação estratégica do PMA busca antecipar a ocorrência de possíveis impactos e mudanças climáticas, considerando o regime de chuvas, vazões, afluência e disponibilidade dos mananciais.

Também com base em variáveis como o crescimento populacional e a capacidade de produção e transporte (adução) para regiões de consumo crescente, são projetadas as obras necessárias para o pleno atendimento às novas demandas da população no território.

Em cerca de 25 anos de existência, o programa já promoveu a ampliação da capacidade de produção de água na RMSP em 23,8 mil litros por segundo (de 57,2 mil litros por segundo no início do programa, em 1995, para 81 mil litros por segundo, em 2019). Trata-se de um aumento de 42% diante de um aumento populacional de 28% no mesmo período.

Em 2019, destaca-se a conclusão da primeira etapa do Sistema Genesis com a execução de 7,7 quilômetros de adutora e 4,4 quilômetros de redes de distribuição. O conjunto de obras, que reúne centro de reservação e total de 14 quilômetros de adutora, irá levar mais segurança ao abastecimento de mais de 350 mil habitantes da região Oeste da Grande São Paulo. A segunda etapa, que prevê a implantação de mais 2,3 quilômetros de adutora e um reservatório com capacidade para armazenar dez milhões de litros de água, tem previsão de entrega até o final de 2021.

Para regularização do abastecimento do extremo norte da RMSP, foi colocado em operação o trecho principal da duplicação da adutora Jaraguá – Perus – Caieiras, estrutura de oito quilômetros que deverá ser finalizada em 2020 para levar melhoria no atendimento a cerca de 800 mil habitantes. Além de área da região norte do município de São Paulo, serão atendidos os municípios de Caieiras, Francisco Morato, Franco da Rocha e Cajamar

Segurança hídrica testada em 2019

GRI 203-1

As ações do PMA dão sequência às inúmeras intervenções implementadas para o enfrentamento da mais severa crise hídrica de nossa história recente³ e marcaram um grande salto de infraestrutura do sistema metropolitano.

Com isso, promovemos a maior integração entre os sistemas produtores (que possibilitou a ampliação da reserva de água), avançamos com o atendimento “flex” em muitas regiões (que hoje podem ser abastecidas por mais de um sistema), trouxemos novos aportes de água bruta e tratada e reduzimos as perdas com gestão da pressão e troca de redes.

A maior segurança hídrica trazida por este conjunto de obras foi novamente testada em 2019 em simulação feita no Sistema Cantareira, maior fonte de abastecimento da metrópole, que

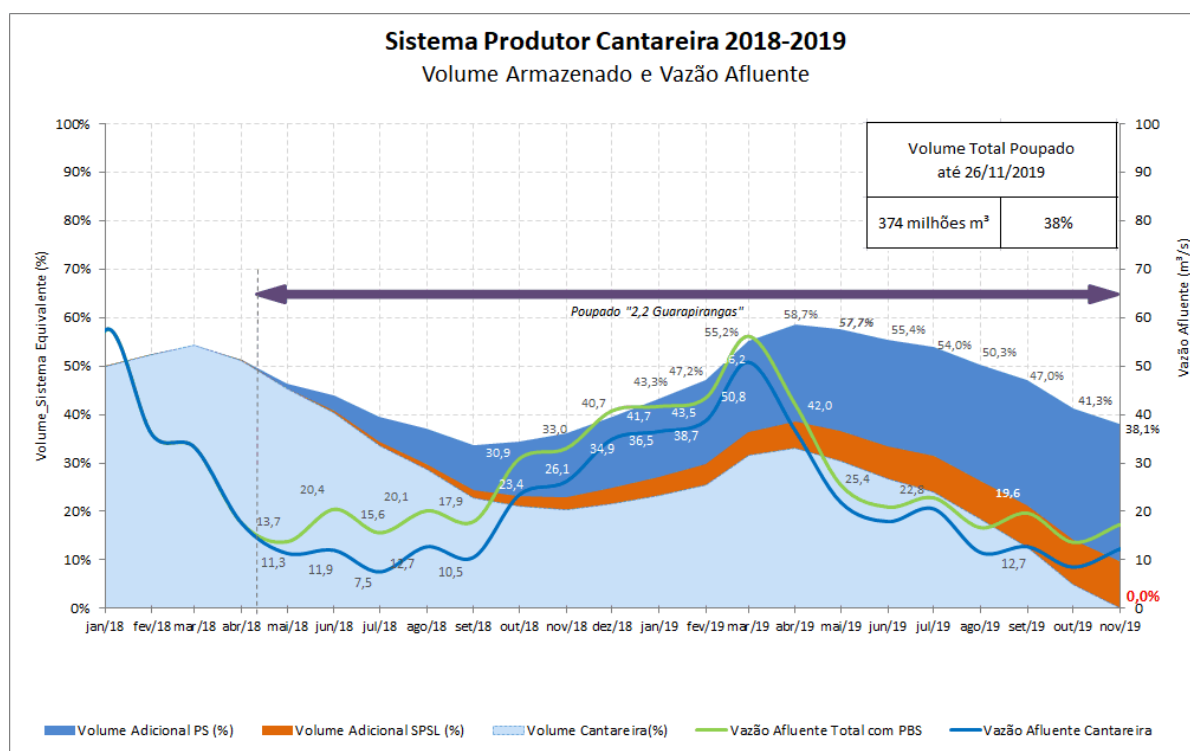
³ Ver Relatório de Sustentabilidade Sabesp - edições 2015 e 2016. Disponíveis em <https://bit.ly/2FU4GFz>

atualmente fornece água a cerca de 7,5 milhões de pessoas (eram 9,5 milhões até o final de 2013, antes do início da crise).

Ao longo de 2019, a baixa recarga do Cantareira (afluência de apenas 57% da média histórica teria levado o Sistema ao esvaziamento se não fossem as contribuições feitas pelas duas grandes obras estruturantes que passaram “importar” água de outras bacias para a bacia do Alto Tietê, onde está inserida a RMSP.

Uma delas, o Sistema Produtor São Lourenço, abastece com água tratada regiões antes atendidas pelo Cantareira. Já a interligação Jaguari-Atibainha permitiu o aporte de água bruta proveniente da bacia do Paraíba do Sul⁴ ao Sistema Cantareira.

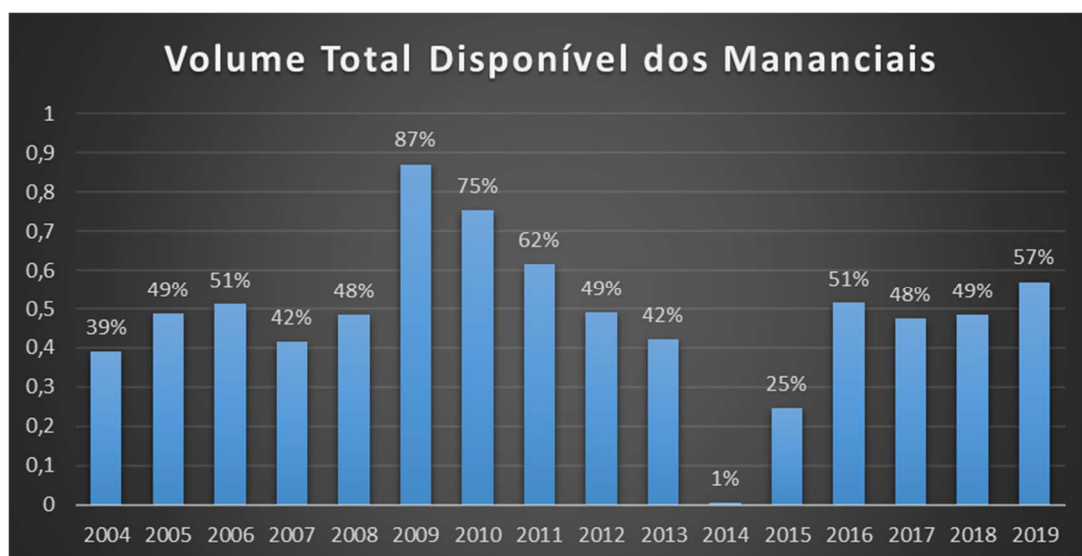
Em operação desde o primeiro semestre de 2018, as duas obras já agregaram 445 bilhões de litros de água para a RMSP, o correspondente 45% do volume total do Sistema Cantareira, que foi incorporado ao sistema metropolitano. Somente em 2019 foram acrescentados 250 bilhões de litros, volume semelhante à soma da capacidade das represas Guarapiranga e Cachoeira, pertencente ao Sistema Cantareira.



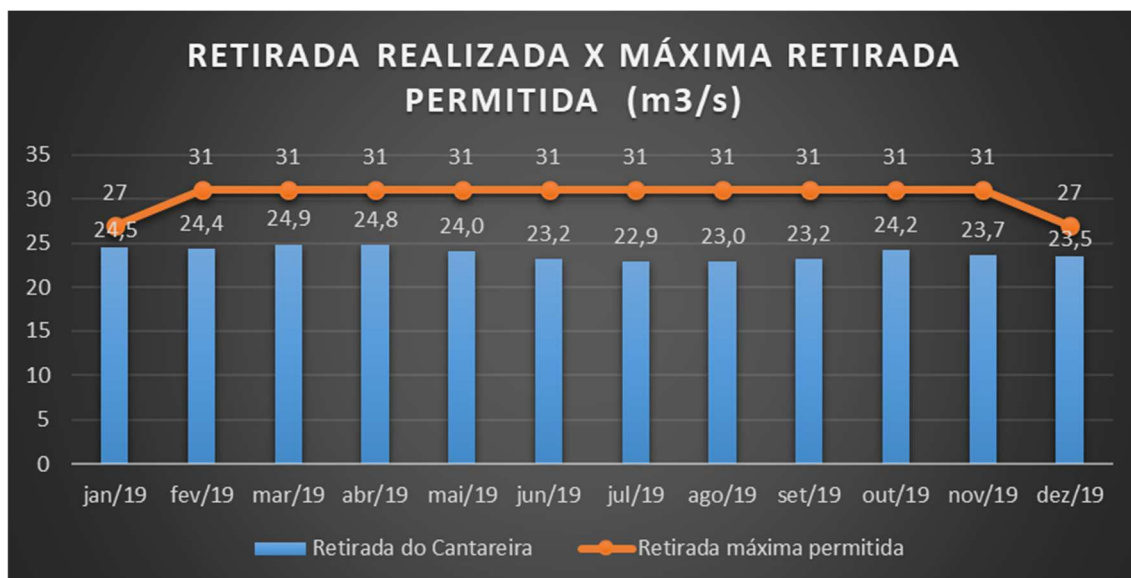
Mais segurança hídrica: simulação mostra que, sem os incrementos trazidos pelo Sistema Produtor São Lourenço e pela interligação Jaguari-Atibainha, o nível do Cantareira teria chegado a zero em novembro de 2019.

Em 2019, com exceção do Cantareira (que registrou baixa afluência), os outros sistemas produtores apresentaram níveis satisfatórios de recarga, resultando, no final de 2019, em aumento de 14% no volume total de armazenamento em relação ao ano de 2018 (gráfico).

⁴ Ver Relatório de Sustentabilidade Sabesp – edição 2018. Disponível em <https://bit.ly/2PseEiY>



Em 2019, o conjunto de mananciais registrou elevação de 14% no volume acumulado de água em relação a 2018.



Maior integração do sistema produtor reduziu a dependência do Cantareira para o abastecimento da RMSP. Em 2019, a retirada média de água do Sistema de 24 mil litros por segundo foi 20% menor que o permitido pela outorga.

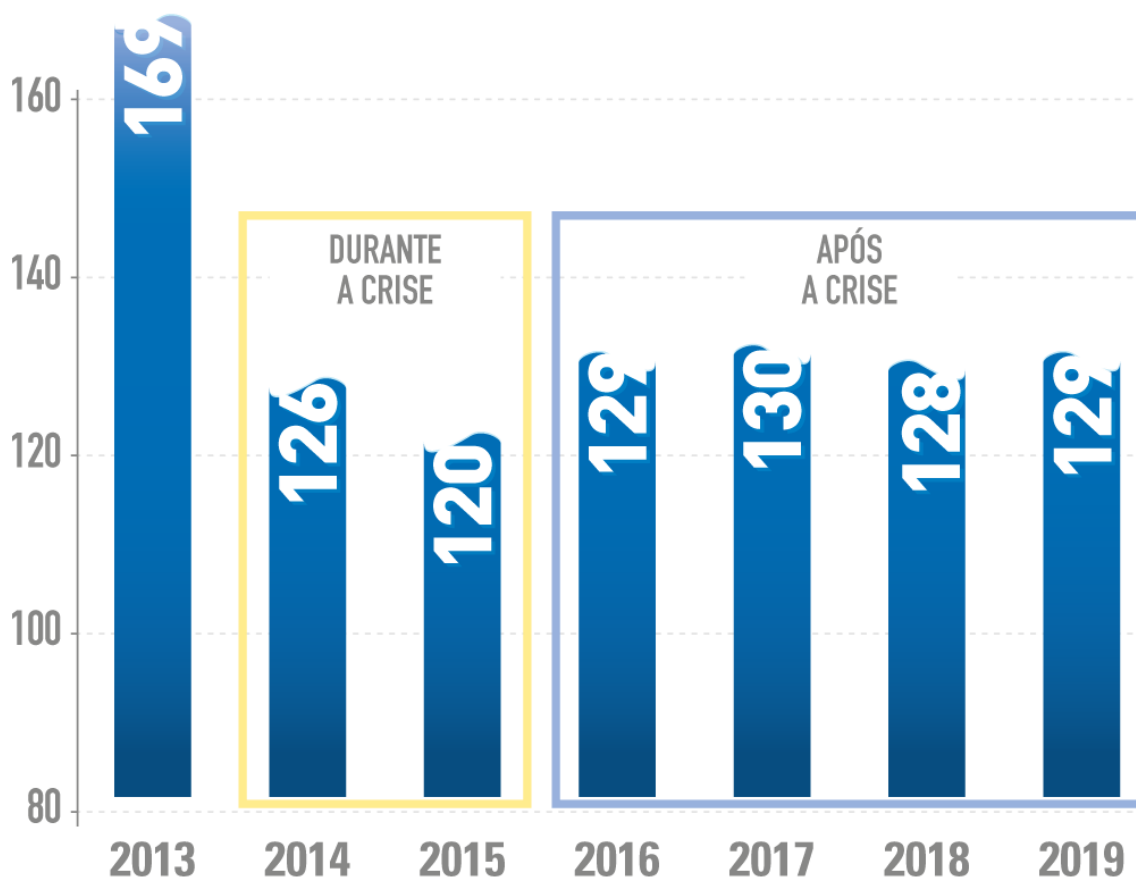
Consolidação de hábitos mais racionais de consumo

A manutenção do bom nível de armazenamento no conjunto dos sistemas e a produção de água de 62,6 mil litros por segundo, patamar semelhante aos três anos anteriores e cerca de 10% menor que o registrado antes da crise, refletem a fundamental contribuição da população com a adoção de um consumo mais racional da água.

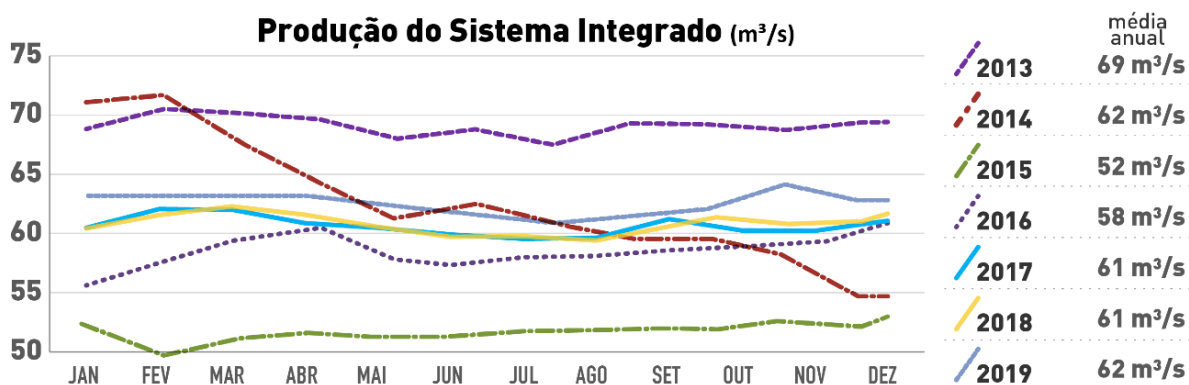
A consolidação de novos hábitos fica ainda mais clara quando analisado o consumo residencial. Em 2019, a categoria registrou média de 129 litros por habitante/dia, mantendo nível

semelhante ao consumido desde 2014 e 24% menor que os 169 litros/habitante/dia de 2013, ano anterior à deflagração da crise hídrica (gráfico).

CONSUMO PER CAPITA NA RMSP Em Litros/habitante/dia



Manutenção do consumo abaixo dos 130 litros/habitante/dia na categoria residencial de 2014 a 2019 demonstra consolidação do uso mais racional da água entre as famílias.



Média de produção de 62 mil litros por segundo de 2019 é cerca de 10% menor que a produção de água registrada antes da crise hídrica de 2014-2015

Fim do rodízio em Guarulhos e Santo André

GRI 203-1 | 203-2

Neste ambiente naturalmente desafiador, em 2019 assumimos a grande missão de levar mais segurança no abastecimento a cerca de dois milhões de novos clientes diretos, moradores de Guarulhos e Santo André⁵, que há anos enfrentavam restrições no abastecimento.

Guarulhos, maior população de paulistas depois da Capital, era também o caso mais emergencial. Em menos de um ano desde a entrada no município, foi anunciado o fim do rodízio que atingia semanalmente cerca de 1,3 milhão de habitantes.

A conquista foi alcançada com a execução de mais de 80 obras, a maioria de grande porte, como a implantação de mais de 40 quilômetros de obras lineares, entre redes e adutoras, que ampliaram a interligação dos sistemas entre regiões da cidade. Destacam-se também o aumento da reservação, melhor bombeamento e redução de perdas, que seguem como ações permanentes.

Em Santo André, em menos de seis meses foram finalizadas três grandes intervenções com a instalação de 4,1 quilômetros de adutoras que garantiram pleno abastecimento de cerca de 700 mil habitantes. Em dezembro foi anunciado o fim das recorrentes intermitência nas torneiras.

As ações continuam com adequações e melhorias operacionais do sistema visando à redução nas perdas e a implantação de 51 quilômetros de redes de distribuição no Parque Andreense e Jardim Clube de Campo, que ainda dependem de caminhões-pipa para o abastecimento.

Ampliando o acesso à água de qualidade

GRI 103-2 | 103-3 | 203-2 | 413-1

Mesmo com o abastecimento universalizado em nossa área operada, há muitos assentamentos irregulares onde moradores recebem água de modo precário por tubulações improvisadas e sujeitas a contaminação.

Para fazer frente a este problema, criamos o **Programa Água Legal**, que promove a instalação de sistemas de abastecimento nestas comunidades de alta vulnerabilidade social após obtenção das autorizações necessárias, já que a legislação ainda impede o atendimento em ocupações irregularmente estabelecidas.

Em três anos de programa, foram investidos R\$ 145 milhões e cerca de 115 mil famílias (cerca de 400 mil pessoas) de 404 núcleos habitacionais na RMSP tiveram suas ligações clandestinas regularizadas. Os famosos “gatos” foram trocados por redes e hidrômetros que levam água de qualidade até as torneiras.

Somente em 2019, o programa levou mais condições de saúde a 20 mil famílias (86,5 mil pessoas) de 84 comunidades. Até 2025, serão feitas 250 mil conexões, beneficiando mais de 870 mil pessoas.

O reconhecimento do programa veio com o prêmio “Cases de Sucesso em Água e Saneamento 2019”, da Rede Brasil do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU). A premiação

⁵ Ambos já eram atendidos pela Sabesp em regime de atacado, com água tratada entregue para ser distribuída pelas empresas municipais aos consumidores finais.

elegeu as melhores iniciativas brasileiras que impactam positivamente no 6º Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – Água e Saneamento. O Água Legal venceu em duas categorias: “Água, Saneamento e Higiene (WASH) e Direitos Humanos” e “Eficiência hídrica em cadeias diretas de operações e suprimentos”.

Além de mais saúde e qualidade de vida, o programa valoriza a cidadania ao possibilitar que os moradores tenham comprovante de endereço, permitindo a matrícula das crianças em creches, escolas e a aquisição de alguns serviços.

Os moradores também são visitados para esclarecimentos individuais sobre consumo racional e cadastramento na tarifa social, que hoje é de menos de R\$18 (água e esgoto) para imóveis que consomem até dez mil litros por mês. Atualmente, a tarifa social é concedida a 506 mil famílias, sendo que 71 mil foram beneficiadas em 2019.

A substituição das redes também beneficia a grande redução das perdas de água, antes desperdiçada pela canalização improvisada.

Proteção dos mananciais metropolitanos

Promovemos diferentes iniciativas direcionadas à proteção das principais fontes de abastecimento da metrópole. Esses mananciais tem os já escassos recursos ameaçados pela ocupação urbana desordenada, desmatamento da cobertura vegetal de suas margens e poluição difusa carregada com as chuvas para dentro dos corpos d'água.

Em 2019, realizamos o plantio de 144 mil mudas decorrentes de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs) no entorno do Reservatório do Cachoeira pertencente ao Sistema Cantareira. A iniciativa integra o projeto **Cinturão Verde dos Mananciais Metropolitanos** que colabora para a proteção da mata ciliar e reflorestamento de regiões próximas dessas represas, tendo parcerias como o **Programa Nascentes** do Governo do Estado de São Paulo⁶.

Ao todo, são preservados 330 quilômetros quadrados de Mata Atlântica no entorno dos mananciais (extensão de Guarulhos) que propicia a conservação e preservação da boa qualidade de água.

Em 2019, o programa foi um dos exemplos de boa gestão da disponibilidade hídrica trazido pela "Nature for Water: A Series of Utility Spotlights", publicação conjunta entre International Water Association (IWA) e The Nature Conservancy (TNC). No Brasil, relata a publicação, “o programa ajuda a demonstrar o potencial das Soluções Baseadas na Natureza”.

O exemplo do bom resultado alcançado nesta iniciativa pode ser verificado com o aumento da cobertura vegetal do Sistema Cantareira em regiões sob nossa administração, que saltou de 61% no início da década de 1990 para 79% ao final de 2019. Nos últimos anos, as represas do Cantareira e Taiaçupeba ganharam mais de dois milhões de mudas.

Com o **Programa Nossa Guarapiranga**, há nove anos atuamos na limpeza de um dos mais importantes mananciais metropolitanos, responsável por abastecer cerca de quatro milhões de pessoas.

⁶ Conheça mais sobre o "Muito Além da Água". Disponível em <http://site.sabesp.com.br/site/muitoalemdaagua/>

Com a utilização de barcos coletores e instalação de ecobarreiras – bloqueios por boias com telas metálicas instalados na desembocadura dos afluentes da represa, são retirados desde sofás, recipientes plásticos, televisores, entre outros dejetos que contaminam o manancial a água e causam transtornos para a captação da água.

De 2011 a 2019, já foram retirados 178 mil m³ de resíduos da represa (equivalente a um total 8,9 mil caminhões basculantes de 20 m³, o volume do lago do Parque do Ibirapuera), sendo 21 mil m³ em 2019. O investimento realizado no ano foi de R\$ 1,9 milhão, sendo R\$ 25 milhões desde o início do programa.

O abastecimento no litoral paulista

GRI 203-1

Elevadas temperaturas e grande contingente de turistas em temporadas de verão fazem do litoral a segunda região mais desafiadora para o abastecimento depois da RMSP.

Para suprir demanda em períodos de veraneio, quando as altas temperaturas e o contingente elevado de turistas sobrecarregam o sistema de abastecimento, o atendimento é realizado por um sistema integrado. Em menores proporções, assemelha-se ao conceito do sistema da RMSP que, em momentos de maior demanda, permite a transferência de água tratada de uma região com maior reserva para outra com maior consumo.

A água que abastece os nove municípios da Baixada Santista, é captada diretamente de 26 rios provenientes da Serra do Mar. Essa água é tratada em 16 sistemas produtores que, juntos, têm a capacidade para produzir 11,7 mil litros por segundo.

Do tratamento, a água segue pelas tubulações até os 83 reservatórios setoriais para ser distribuída entre as nove cidades, atendendo aproximadamente três milhões de pessoas, entre residentes e turistas.

O fortalecimento da capacidade de produção e distribuição de água no litoral integram o **Programa Água no Litoral**, que reúne ações permanentes para ampliação da segurança no abastecimento. Em 2019, em Itanhaém, foi anunciado o início das obras de duplicação do Sistema Produtor Mambu-Branco, que, até o início de 2021, dobrará a capacidade de produção de 1,6 mil litros por segundo para 3,2 mil litros por segundo.

Diante do futuro aumento da produção, também foi iniciada em 2019 a ampliação da capacidade de reserva dessa água tratada com a implantação de quatro reservatórios com capacidade total de 40 milhões de litros.

Mais robusto, o sistema trará mais segurança hídrica e a constância do abastecimento para mais de três milhões de pessoas, entre população fixa e flutuante, dos municípios de Peruíbe, Itanhaém, Mongaguá, Praia Grande e a área continental de São Vicente.

Em Peruíbe, foi inaugurada uma estação com capacidade de 270 litros por segundo e o novo Centro de Reserva Guaraú, ampliando a segurança hídrica e qualidade da água fornecida no município. No Guarujá, foi iniciada a implantação e 21,5 quilômetros de novas redes e adutoras para fortalecimento do atendimento do distrito de Vicente de Carvalho.

As ações também avançaram no Litoral Norte, onde 20 ETAs e 51 reservatórios setoriais compõem o sistema de abastecimento dos municípios de São Sebastião, Caraguatatuba, Ubatuba e Ilhabela.

Em 2019, foram realizadas inúmeras melhorias nesses municípios como o desassoreamento das captações, a implantação de novas redes, a ampliação de reservação e setorização por bairros, visando à redução de perdas e das oscilações nos sistemas. Em Caraguatatuba, promovemos ainda a implantação e revitalização de redes em diversos bairros, beneficiando diretamente cerca de 4,5 mil famílias.

Nas temporadas de verão, todo o litoral paulista recebe reforço de equipes de plantão e caminhões-pipa para atendimento emergencial. Maior número de técnicos, equipamentos, veículos e geradores de energia são disponibilizados para situações emergenciais.

Segurança hídrica no interior paulista

GRI 203-1

Com a situação equacionada na área operada, as ações no interior seguem focadas nas melhorias operacionais, objetivando maior eficiência no atendimento, além da execução de obras que trouxeram ou trarão mais segurança a algumas regiões com menor disponibilidade hídrica.

Uma das beneficiadas foi a cidade de Botucatu, na região centro sul do Estado. Em 2019, foi iniciada a construção da barragem de Água do Rio Pardo, que vai garantir a segurança hídrica de Botucatu pelas próximas décadas.

A represa ocupará uma área de 150 hectares e tem por finalidade armazenar água para atendimento das demandas de abastecimento público. O investimento será de R\$ 53,5 milhões e a previsão é que construção seja concluída no primeiro semestre de 2022.

Em Cabreúva, localizada em uma das regiões de menor disponibilidade hídrica do interior paulista, foram inaugurados os poços profundos P5, P6 e P7 e adutora de água tratada do distrito Jacaré, que ampliou a disponibilidade hídrica em 1,3 milhão de litros por dia aos mais de 40 mil moradores.

Contamos com outras obras em execução no mesmo distrito: ETA compacta com capacidade de produção de 150 litros por segundo, dois reservatórios e adutora. A previsão é que o novo sistema entre no primeiro semestre de 2020.

Na mesma região, foi entregue o sistema de automação e duplicação da capacidade de produção da ETA de Várzea Paulista, que aumentou disponibilidade de 75 litros de água por segundo para 150 litros por segundo, beneficiando seus 110 mil moradores.

Ainda em Várzea, iniciamos as obras de dois reservatórios com capacidade para 2 milhões de litros de água tratada cada um e a substituição de 12 quilômetros de rede na região central do município.

O início das operações no município de Aguai, em junho de 2019, também demandou ações urgentes para a regularização do abastecimento. Foram iniciadas as obras de adutora de 3,7 quilômetro e a perfuração de poço tubular de 400 metros de profundidade, empreendimentos que vão beneficiar diretamente toda população urbana de cerca de 32 mil moradores.

Combate às perdas de água

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 303-1

Outo pilar fundamental para promoção da segurança hídrica e de abastecimento é a redução das perdas, um desafio permanente de nossa operação. O envelhecimento das tubulações, equipamentos e hidrômetros e as fraudes são fatores combatidos continuamente.

As perdas são classificadas como perdas reais e comerciais. As perdas reais, que totalizaram 19% em 2019, correspondem aos vazamentos nas tubulações. As perdas comerciais – água que é consumida, mas não é contabilizada, decorrem de fraudes, falhas de cadastro comercial e submedição de hidrômetros em razão do envelhecimento destes equipamentos, e corresponderam a 10%. A soma destes dois indicadores resulta nas perdas totais, de 29%.

Em 2019, a registramos índice de 29% de perdas totais em nosso sistema de distribuição, abaixo da média nacional, que é de 38,5%, segundo o SNIS (2018).

Há mais de duas décadas, o combate às perdas faz parte de nossa rotina operacional. Em 2009, este trabalho foi intensificado com a criação do **Programa Corporativo de Redução de Perdas**. Em 2012, o programa passou a ter a parceria financeira e tecnológica da JICA (Japan International Cooperation Agency), agência de fomento do Japão – país que é referência mundial em tecnologia de controle de perdas.

Em pouco mais de uma década de existência, o programa demandou investimentos de R\$ 5,3 bilhões (valores correntes), contribuindo para a redução de cerca de 5,1% no índice médio de perdas totais na área operada – de 34,1% (ou 430 Litros/ ligação/dia) em 2008 para 29% (ou 285 Litros/ligação/ dia) ao final de 2019. Esta redução corresponde a uma economia de 138 milhões de m³, volume suficiente para abastecer, durante um ano uma população de mais de 1,5 milhão de habitantes).

As regiões alvo de intervenções para melhorias são definidas com base em estudos técnicos que ponderam fatores como idade das redes e incidência de vazamentos. Em 2019 foram investidos R\$930 milhões para a troca 400 quilômetros de redes, substituição de 219 mil ramais, de um milhão de hidrômetros e execução de 186 mil reparos em redes e ramais.

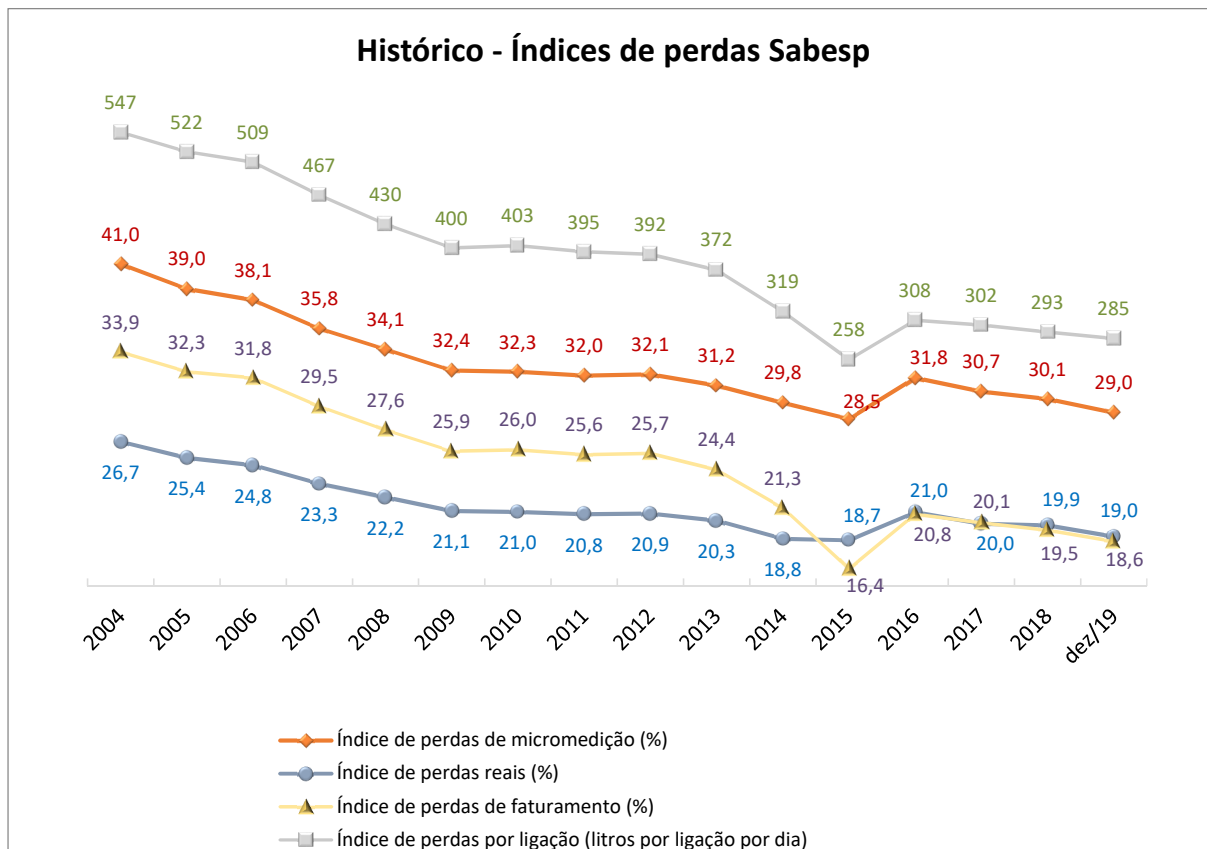
Também realizamos a varreduras em 26 mil quilômetros de rede para verificação de vazamentos e irregularidades. Complementarmente, promovemos a setorização de 3 áreas e implantamos 89 Distritos de Medição e Controle (DMC), que agilizam a identificação de vazamentos, principalmente os não visíveis, por meio do acompanhamento das vazões mínimas noturnas.

Tecnologia contra as perdas

Em 2019, iniciamos na RMSP a instalação de cem mil hidrômetros inteligentes nos maiores clientes, que passarão a ter o consumo medido de maneira remota por meio da tecnologia IoT (Internet das Coisas). A tecnologia permitirá que sejam identificadas com maior rapidez as anomalias de consumo no período noturno, indicativo de vazamentos. O próximo passo será a disponibilização das medições no aplicativo Sabesp Mobile, permitindo que o próprio cliente gerencie seu consumo.

O método não destrutivo (MND) é outra tecnologia cada vez mais utilizada no combate às perdas. Com a ajuda do equipamento conhecido como “tatuzinho”, a nova tubulação é implantada no subsolo sem qualquer demolição.

Além de mitigar transtornos, sobretudo para pedestres e trânsito de veículo, a técnica reflete na redução do tempo de execução das obras. Um exemplo deste trabalho pode ser visto no município de São Bernardo do Campo. Em 2019 foi iniciada a troca de 172 quilômetros de redes em diversos bairros, 90% dessa extensão está sendo feita via MND.



Reúso de efluente em ETEs

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A reciclagem do esgoto para a produção de água de reúso é uma iniciativa complementar importante para o incentivo da sustentável da água, sobretudo em região de baixa disponibilidade hídrica como a Grande São Paulo.

A água proveniente do reuso pode ser utilizada para fins industriais (lavagem de máquinas, galpões e esfriamento de caldeiras, dentre outros usos) e para a limpeza de ruas ou irrigação de parques e jardins, resultando em grande economia da água que poderia ser destinada ao consumo humano e era destinada a tais finalidades.

Na Sabesp, promovemos a tecnologia do reúso nas ETEs São Miguel Paulista, Jesus Neto, Parque Novo Mundo e ABC.

Na ETE ABC, na divisa entre São Paulo e São Caetano do Sul, é onde está instalado o Aquapolo Ambiental, maior empreendimento de produção de água de reúso industrial da América do Sul e quinto maior do mundo. Gerido em parceria com a GSinima, o Aquapolo trata o efluente gerado na própria ETE com tecnologias de ultrafiltração e osmose reversa, atendendo às exigências do processo de produção das indústrias.

Atualmente a planta produz média de 360 litros por segundo, para atender indústrias do Polo Petroquímico de Capuava, no ABC paulista, e outras três grandes indústrias da região.

A produção tem capacidade para 650 litros por segundo (e adutora dimensionada para mil litros por segundo). A entrada dos municípios de Guarulhos e Santo André, onde a Sabesp passou a operar em 2019, abriu grande oportunidade de expansão deste segmento para novos clientes.

Uso racional da água

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

O **PURA (Programa de Uso Racional da Água)** é uma iniciativa pela promoção do consumo consciente da água por meio da readequação da estrutura hidráulica de prédios da administração pública. Após a adesão (municipal, estadual ou federal), as escolas, hospitais, banheiros públicos, penitenciárias ou creches recebem equipamentos de baixo consumo, novos encanamentos, além de serem feitas varreduras e consertos de vazamentos.

Paralelamente, são realizadas palestras sobre o uso consciente da água, formando multiplicadores da mensagem da sustentabilidade. Criado em 1996, finalizamos 2019 com cerca de 11,3 mil imóveis cadastrados no programa. Se atingida meta de redução de consumo previamente estabelecida, os entes públicos participantes ganham direito a um desconto de 25% na tarifa.

Água de qualidade como prioridade

Junto à segurança hídrica e à eficiência operacional, a qualidade da água é uma diretriz prioritária para atendimento aos nossos 28,1 milhões de clientes. A qualidade obedece aos parâmetros da Portaria 2914/11 do Ministério da Saúde, que estabelece procedimentos e padrões para o consumo humano.

O controle das condições de potabilidade é feito desde os pontos de captação, passando pelo tratamento nas 253 estações e distribuição aos consumidores finais.

Nos 16 laboratórios de controle sanitário instalados na RMSP, interior e litoral, realizamos mensalmente cerca de 90 tipos de testes e mais de 90 mil análises que aferem parâmetros de turbidez, cor, cloro, coliformes totais, metais, agrotóxicos, dentre outros.

A maioria dos laboratórios é acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Desde 1996, também contamos com uma equipe de 140 especialistas, formados por químicos, que fazem a degustação da água para avaliar possíveis variações no sabor, aroma e coloração. Os resultados norteiam eventuais ajustes preventivos ou corretivos no processo de tratamento das estações.

EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA SANITÁRIA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

A oferta de infraestrutura de saneamento reflete diretamente na redução da mortalidade infantil, na queda das internações por doenças de veiculação hídrica e na melhoria da qualidade das águas de rios e mananciais, além de influenciar na geração de empregos e renda pela valorização dos setores do turismo e imobiliário.

Nesse sentido, a contínua expansão da oferta de nossos serviços de coleta e tratamento de esgotos em 372 municípios paulistas posiciona a Sabesp como importante indutora da sustentabilidade ambiental e do desenvolvimento socioeconômico do Estado.

Para dar conta desse universo, que vai desde pequenas comunidades até a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), possuímos uma estrutura de 8,3 milhões de ligações e 56 mil quilômetros de redes coletoras, que conduzem o esgoto coletado para tratamento em 569 ETEs. Juntas, estão capacitadas para tratar 57,3 mil litros de esgoto por segundo.

Em 2019, seguimos com a expansão do atendimento com o aporte de R\$2,6 bilhões na operacionalização de ETEs e grandes estruturas de interceptação, expansão de redes e conexão de 237 mil imóveis ao sistema de coleta.

Em dezembro de 2019, os índices médios registrados nos municípios onde operamos eram de 91% para disponibilização de rede de coleta de esgoto (cobertura), 84% para atendimento com coleta (ligações efetivas nas redes) e 78%⁷ das economias conectadas ao tratamento de esgotos.

Tais índices estão muito à frente dos indicadores médios de saneamento no país e refletem no posicionamento de liderança de alguns dos municípios que atendemos dentre os melhores do país, conforme apontam alguns rankings setoriais.

Atualmente, dos 25 municípios mais bem posicionados no ranking das cidades com melhor saneamento do país, seis são operados pela Sabesp, segundo estudo elaborado em 2019 pelo Instituto Trata Brasil com base no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

Contudo, ainda há importantes desafios a serem superados, sobretudo na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), Baixada Santista e Litoral Norte, onde possuímos programas estruturados para a universalização do atendimento.

RMSP e desafios do saneamento

GRI 203-1

Somos responsáveis pelos serviços de saneamento em 36 dos 39 municípios⁸ que integram a RMSP, considerada uma das maiores aglomerações urbanas do mundo. Características como superpopulação, grande extensão territorial e a ocupação desordenada resultante do pouco ou

⁷ Ainda não contabiliza os sistemas de Guarulhos e Santo André

⁸ Mauá e São Caetano do Sul não são operados. Mogi das Cruzes é operado parcialmente.

nenhum planejamento urbano, colocam esta região no topo da lista das áreas mais desafiadoras para a expansão dos serviços de esgotamento sanitário.

Atuar neste ambiente requer esforços concentrados para viabilizar a expansão contínua da oferta de coleta e tratamento de esgotos na busca por mais qualidade de vida à população e pela revitalização progressiva dos rios e córregos urbanos.

Projeto Tietê

Para fazer frente a este desafio, seguimos com as intervenções estruturantes dentro do **Projeto Tietê** que, pelo volume de investimentos e porte das obras, é considerado o maior programa de saneamento ambiental do país. Desde seu início em 1992, já levamos coleta e tratamento de esgotos a mais de 11 milhões de pessoas na RMSP – contingente maior do que toda a população de Portugal.

Nesses 27 anos, o programa demandou investimentos de cerca US\$ 3 bilhões, com recursos próprios e financiamentos do BID, BNDES e Caixa Econômica Federal.

Ao todo, realizamos 1,8 milhão de ligações domiciliares de esgoto e instalamos 4,5 mil quilômetros de interceptores, coletores tronco e redes para coletar e transportar o esgoto da metrópole até as estações de tratamento, cuja capacidade instalada de tratamento foi triplicada, de 8,5 mil litros por segundo em 1992 para os atuais 26 mil litros por segundo. Com o avanço da estrutura de coleta e transporte, o tratamento efetivo saltou, no mesmo período, de quatro mil litros por segundo para os atuais 20,6 mil litros por segundo.

Em 2019, investimos R\$454 milhões no projeto, com destaque para a execução do empreendimento que reúne as obras do Interceptor Tietê 7 (ITi-7), a Estação Elevatória de Esgoto Piqueri, o novo Coletor-Tronco Anhangabaú e o Interceptor Tamanduateí (ITa-1J).

Inaugurado no início de 2020, esse conjunto de obras veio para incrementar uma estrutura da década de 1950 que estava operando com restrições e no limite da capacidade, quando o município de São Paulo tinha pouco mais de dois milhões de habitantes.

O assentamento das tubulações foi realizado utilizando metodologia não destrutiva, onde são locados poços de serviço em pontos estratégicos para instalação de equipamentos (Shields) para construção de túneis subterrâneos ou ainda para escavação manual (NATM – New Austrian Tunnelling Method), dependendo da geologia local e com isso sem a necessidade de abertura de valas por toda a extensão das ruas e avenidas.

A engenharia com tecnologia de baixo impacto e o apoio da Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), órgão ligado à Prefeitura, foram determinantes para que a obra causasse o mínimo transtorno em áreas de grande fluxo de pessoas e tráfego intenso (região da 25 de Março, Mercado Municipal de São Paulo, Avenida do Estado e Marginal Tietê).

Com capacidade para bombear até quatro mil litros de esgotos por segundo, o novo sistema passou a transportar o esgoto de cerca de 2,2 milhões de pessoas, contingente equivalente quase à população de Belo Horizonte. Cerca de 350 mil novos moradores de nove bairros da região centro-sul da cidade (Bela Vista, Consolação, República, Anhangabaú, Sé, Liberdade, Aclimação, Cambuci e Ipiranga) passaram a ser atendidos com coleta e tratamento de esgotos.

Todo o volume de esgoto coletado é transportado pelo Interceptor Tamanduateí (ITa-1J) até o Interceptor Tietê (ITi-7), um supertúnel de 7,5 quilômetros de extensão, 3,4 metros de largura e 2,65 metros de altura construído embaixo da Marginal Tietê, chegando à Estação Elevatória Piqueri, de onde é bombeado para transporte até a ETE Barueri.

Seguimos com a execução de grandes intervenções na Grande São Paulo, com destaque para o extremo norte (ETE Laranjeiras, em Caieiras, e ETE Franco da Rocha, em Franco da Rocha) e Leste (Interceptores Tietê ITi.15, em São Paulo e Itaquaquacetuba e ITi.16, em Suzano, Poá e Itaquaquacetuba). Vale destaque também as obras do Interceptor Tietê ITi.4, em Barueri, e do coletor tronco Couros, divisa de Diadema e São Bernardo do Campo, entre outras.

Para o recém-assumido município de Guarulhos, onde os índices de saneamento são muito baixos, estão sendo projetadas as obras necessárias para avançar no atendimento em benefício da população e do meio-ambiente com a gradativa redução da carga poluidora que chega ao Rio Tietê. Parte das obras previstas, já estão em licitação e deverão ser iniciadas em 2020.

Mesmo com grande desafio pela frente até a universalização na RMSP, é visível o resultado de nossos permanentes esforços pela expansão do atendimento. Na década de 1990, a poluição do Rio Tietê podia ser percebida por mais de 530 quilômetros em direção ao interior do Estado. Com um recuo mais de 70%, hoje a mancha está em 163 quilômetros, conforme relatório emitido pela ONG SOS Mata Atlântica em 2019.

Esses resultados se tornam ainda mais expressivos quando consideramos o enorme crescimento da população da metrópole nesse período, que no início da década de 1990 era pouco mais de 15 milhões de pessoas e hoje está em 21 milhões, o que demonstra o tamanho do esforço dispendido e a complexidade do Projeto.

Todos juntos pelo Rio Pinheiros

Em 2019, as ações do Projeto Tietê pela universalização do saneamento básico e melhoria dos corpos hídricos na metrópole ganharam o reforço do **Novo Rio Pinheiros**, sendo o Pinheiros um dos principais afluentes do rio Tietê.

O programa tem o nobre objetivo de, até o final de 2022, reintegrar o Pinheiros à rotina da cidade com suas águas sem odor e possível abrigo de vida aquática. Por ser um rio urbano, será inviável a prática de atividades esportivas, porém a população poderá voltar às suas margens para momentos de lazer.

Sob a coordenação da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente, o programa reúne vários órgãos além de Sabesp: EMAE (Empresa Metropolitana de Águas e Energia), Cetesb (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo), DAEE (Departamento de Águas e Energia Elétrica), Secretarias de Governo, Prefeitura da Cidade de São Paulo e parceira da iniciativa privada. Cada um tem sua missão dentro de cinco eixos estruturantes: saneamento, manutenção, tratamento de resíduos sólidos, revitalização e comunicação/educação ambiental.

Responsável pelo eixo saneamento, temos a missão de ampliar a infraestrutura sanitária com novas ligações domiciliares e, implantação de redes e coletores tronco para encaminhar para tratamento quase todo o esgoto da bacia do Pinheiros. Estimamos ampliar o transporte de 2,4 m³/s de esgotos até a ETE Barueri - dos 4,6 m³/s atuais para 7 m³/s com a inclusão de aproximadamente 540 mil famílias nos serviços de tratamento de esgotos.

Para isso, as obras foram divididas em 16 pacotes e somam R\$ 1,5 bilhão em investimentos para ampliar os índices de saneamento e reduzir a carga orgânica que chega aos cursos d'água e alcança o rio Pinheiros. Sabemos que o desafio é grande. A bacia ocupa uma área de 271 km² que inclui bairros dos municípios de São Paulo, Embu das Artes e Taboão da Serra onde habitam cerca de 3,3 milhões de pessoas, a terceira maior população urbana do país. Se fosse um município, apenas estaria atrás das cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

Em regiões de ocupações precárias e irregulares, onde há restrições técnicas e legais para implantação da estrutura convencional de coleta, as águas dos córregos receberão tratamento direto em estações conhecidas como URQs (Unidades Recuperadoras da Qualidade das águas), estando previstas a instalação de cinco unidades ao todo.

Em 2019, iniciamos as obras dos seis primeiros pacotes, com intervenções nas regiões dos córregos Pirajuçara, Corujas/Rebouças, Ponte Baixa/Socorro, Aterrado/Zavuvus, Pedreira/Olaria e Cidade Jardim/Morumbi.

A maioria dos pacotes está sendo contratada tendo como base a performance do contratado como fator de remuneração – modelo em que o pagamento ocorre em função da quantidade de novos imóveis conectados ao sistema de tratamento de esgotos e a melhoria da qualidade da água dos córregos.

Recuperação dos córregos urbanos

GRI 203-2

Em 2019, concluímos as adequações sanitárias do entorno do Córrego Traição, no município de São Paulo. As ações integram o **Programa Córrego Limpo**, iniciativa realizada desde 2007 em parceria com a Prefeitura de São Paulo em busca da melhoria das condições das águas dos rios urbanos, além da limpeza e manutenção de suas margens.

Em doze anos, já investimos mais de R\$ 295 milhões, sendo R\$ 9,6 milhões no ano de 2019, para a despoluição e manutenção de 152 córregos da capital paulista. Foram beneficiadas diretamente 2,7 milhões de pessoas que habitam as áreas das bacias despoluídas e, indiretamente, toda a população do Estado.

Seguimos com intervenções nos córregos Casa Verde 1 e 2, Dois irmãos, Verde Nascente, Ribeirão Colônia, Tapera, Esmeralda, Espanhol e Pacaembu. Outro compromisso assumido dentro do programa em 2019 foi a revitalização do córrego Ipiranga até 2022, ano do bicentenário da Independência brasileira e quando o Museu Paulista será reaberto ao público.

O programa é realizado em parceria com o Poder Executivo. Somos responsáveis pelo mapeamento, inspeção, renovação e prolongamento de redes coletoras, além de executar novas conexões com base em varreduras feitas buscando o despejo clandestino de esgotos. Após a execução da estrutura, é realizado o monitoramento da qualidade da água dos córregos despoluídos e a promoção da conscientização socioambiental por meio de encontros com as comunidades do entorno.

A Prefeitura responde pela limpeza do leito e margens dos córregos, pela manutenção de galerias de águas pluviais e bocas de lobo e pela fiscalização de despejo irregular nas galerias e de residências que não estejam conectadas às redes. Além disso, promove a regularização e reurbanização de fundos de vale, possibilitando a implantação da infraestrutura de esgotamento, e a desocupação de áreas irregulares, cadastrando as famílias em programas de moradia.

Expansão na bacia das Billings

Alicerçados no **Pró-Billings**, na região do Grande ABC, estamos avançando no saneamento da bacia de um dos mais importantes mananciais da RMSP, ampliando a segurança hídrica da metrópole e qualidade de vida dos moradores da região.

Em prosseguimento às obras iniciadas em 2018, demos início à execução do Coletor-Tronco Couros, tubulação de grande porte que vai transportar o esgoto gerado por 382 mil pessoas de São Bernardo do Campo e Diadema até a ETE ABC, localizada na divisa de São Paulo e São Caetano do Sul.

Um total de R\$230 milhões estão sendo investidos no programa por meio de financiamento da JICA e BNDES. Além do CT Couros, estão em execução intervenções em 40 bairros com implantação de 89 quilômetros de rede, 42 quilômetros de coletores, 39 elevatórias e 83 mil ligações domiciliares.

Com a conclusão das três fases do programa, o índice de tratamento de esgoto coletado de São Bernardo vai ser duplicado, de 29% para 60%. Em Diadema, o salto será dos atuais 55% para 84%.

Paralelamente, a implantação em andamento de 30 quilometro de redes de coleta e quatro mil novas ligações de esgoto em bairros de Ribeirão Pires (Vila Sueli e Jardim Mirante) e Rio Grande da Serra (Parque América e Vila Fordiane) complementam os benefícios sanitários do programa na bacia da Billings.

Tratamento de esgotos não domésticos

Na região mais industrializada da América Latina, o descarte irregular do esgoto proveniente do processo produtivo é uma das principais causas de poluição de mananciais. Além de ameaçar a saúde das pessoas, essa carga poluidora eleva os custos para tratamento e, em alguns casos, pode inviabilizar a captação da água para o tratamento e distribuição, afetando a disponibilidade hídrica da região.

Diante deste cenário, em 2014 criamos a Attend Ambiental por meio de parceria com a Latte Ambiental. Instalada ao lado da ETE Barueri, a Attend promove o pré-tratamento do esgoto não doméstico, deixando dentro dos padrões exigidos pela legislação ambiental.

Em 2019, cerca de 2,1 milhões de metros cúbicos de esgotos deste tipo foram tratados — o equivalente a 834 piscinas olímpicas. Todo o volume é posteriormente encaminhado para tratamento convencional na ETE Barueri. Ao longo de 2019, colocamos em operação as linhas cinza (compostos oleosos), azul (orgânicos voláteis) e vermelha (lama bentonítica), ampliando a oferta de serviços e possibilitando o crescimento da carteira de clientes.

Saneamento no litoral paulista

GRI 203-1

Desenvolvemos há 12 anos o **Programa Onda Limpa**, a maior intervenção de saneamento ambiental da costa brasileira. Como parte da 2ª etapa do Programa, iniciamos em Praia Grande a construção de dois sistemas de disposição oceânica, que reúnem duas estações de condicionamento de esgotos, cerca de 6,5 quilômetros de emissários terrestres e prolongamento de 650 metros de cada emissário submarino.

Cerca de 650 mil pessoas serão beneficiadas pela obra, entre turistas e moradores. O investimento previsto é de R\$ 400 milhões. Paralelamente, iniciamos a implantação de redes e melhorias nos sistemas de coleta em bairros de Itanhaém, São Vicente, Mongaguá e Praia Grande.

Desde a implantação do programa, investimos cerca de R\$ 2 bilhões por meio de recursos próprios e financiamento da JICA e BNDES.

Nesse período, o índice de cobertura das redes coletoras de esgotos na Baixada Santista saltou de 62% para 82%. O avanço foi possibilitado pela construção de 1,1 quilômetro de redes coletoras, sete estações de tratamento de esgotos, duas estações de condicionamento de esgotos, 116 estações elevatórias e 110 mil ligações domiciliares. Nesta 2ª Etapa, estimamos investir R\$1,4 bilhão entre 2018 e 2025, quando a coleta na área formal deverá chegar a 92%.

No Litoral Norte, 70% da área formal é coberta com rede de esgoto e 100% do esgoto coletado é tratado por meio de 21 ETEs e estações de condicionamento. Há mais de uma década, quando o programa foi iniciado, a coleta de esgoto na região norte era de apenas 36%. Em 2019, demos início a obras em Caraguatatuba (Jardins das Palmeiras, Gaivotas e Califórnia), Bertioga (Rio da Praia) e São Sebastião (Barra do Una e Engenho).

Todo o esgoto coletado nos municípios do litoral paulista recebe tratamento.

Expansão do saneamento no interior

GRI 203-1

Atualmente, operamos em 320 municípios no interior paulista. No ranking das cidades com melhor saneamento do país, elaborado pelo Instituto Trata Brasil com base no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), Franca ficou na primeira posição dentre as 100 maiores cidades, pelo sétimo ano consecutivo.

Quando assumimos o serviço no município, em 1977, o abastecimento não era regular e atingia apenas 70% dos imóveis. Metade da população não tinha coleta e não havia tratamento do esgoto coletado.

Por sua vez, no ranking ABES da Universalização do Saneamento 2019, que inclui municípios menores na avaliação (até 100 mil habitantes), tivemos seis municípios classificados dentre os quinze primeiros colocados: Boracéia, Adamantina, Santa Ernestina, Ouroeste, Lins e Guariba.

Em 2019, o atendimento em coleta e tratamento de esgotos seguiu avançando no interior com a inauguração de seis ETEs, com destaque para a obra entregue em Cesário Lange, que demandou investimentos de R\$10 milhões e universalizou o atendimento no município. Também foram entregues ETEs em Nova Granada (Onda Branca), General Salgado, Cardoso, Iguape (Barra do Ribeira) e Juquitiba.

Com o atendimento avançado nas áreas urbanas, o nosso empenho está agora voltado à oferta de serviços nas comunidades instaladas de forma isolada em relação aos núcleos urbanos.

No Vale do Ribeira, uma das regiões com os menores indicadores econômicos e sociais do Estado, estamos empenhados em avançar ainda mais na infraestrutura de saneamento, de forma a contribuir com o desenvolvimento da região. Nesse sentido, em 2019 nos engajamos

no **Programa Vale do Futuro** que foi lançado pelo Governo do Estado reunindo diversas políticas públicas das 20 secretarias Estaduais, empresas estatais e de economia mista.

Além das duas ETEs entregues em 2019 (Iguape e Juquitiba) e redes de coleta colocadas em operação em Pariquera Açú, Barra do Turvo, Eldorado e Registro, seguimos com obras em andamento para implantação de sistemas de esgotamento em Apiaí, Barra do Chapéu, Barra do Turvo, Cajati, Cananéia, Iguape, Ilha Comprida, Itaóca, Itapirapuã Paulista, Itariri, Jacupiranga, Juiúá, Pariquera Açú, Pedro de Toledo, Registro, Ribeira e Tapiraí.

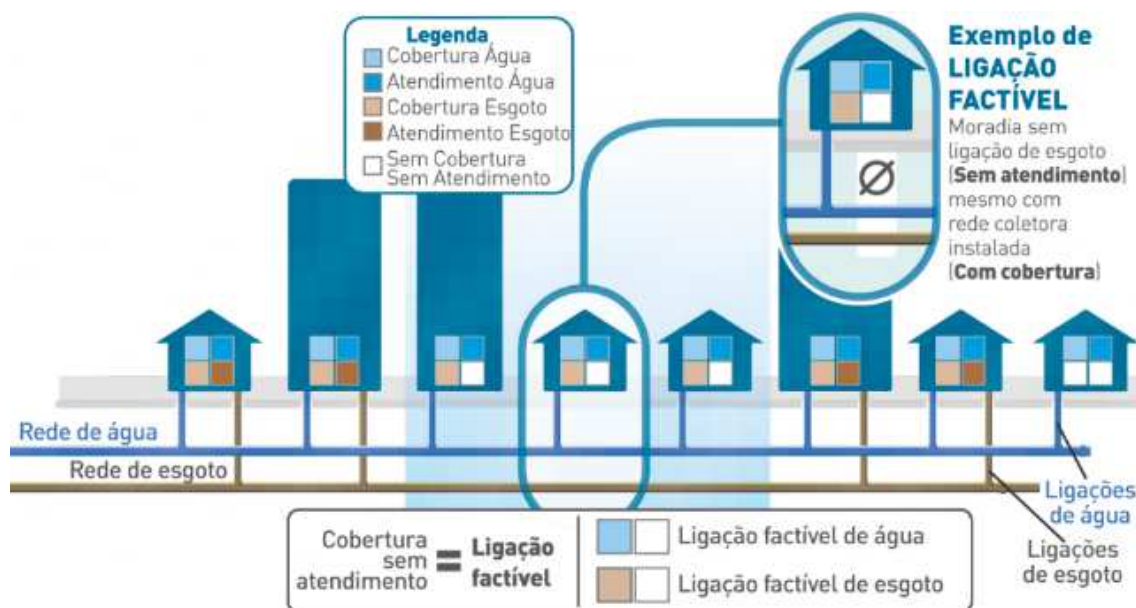
Unidos em benefício da coletividade

A ligação de esgoto e a correta utilização das estruturas disponibilizadas são obrigações de quem reside em área urbana e tem imóvel em rua que dispõe de coletores. Quem não conecta seu imóvel à rede coletora, mesmo tendo a tubulação na porta, provoca prejuízo à coletividade. O esgoto desviado para a galeria pluvial é a causa do mal cheiro de bocas de lobo, da poluição de rios e córregos e do risco de contaminação.

Ao longo de 2019, realizamos 237 mil novas conexões de esgoto em nossa área operada. Contudo, há muitos casos em que moradores que, mesmo alertados de que possuem a estrutura de coleta instalada em sua porta, insistem em não conectar imóveis às redes. Para combater essas situações irregulares, desde 2016, a solicitação do cliente por novas ligação de água está condicionada à instalação da conexão sanitária.

Em 2019, iniciamos tratativas com a prefeitura de São Paulo (PMSP) para um acordo que nos permita notificar os clientes em situação irregular, alertando-os sobre as penalidades previstas em lei municipal e os benefícios ambientais da conexão. Os clientes que não atenderem à notificação poderão ser multados pela prefeitura, ente responsável por esse tipo de fiscalização.

Em muitas localidades, atuamos conjuntamente com a Vigilância Sanitária municipal. Em casos mais críticos de impacto ambiental, acionamos o Ministério Público para exigir a interligação à rede pública.



Compartilhando benefícios e responsabilidades

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 413-1

A fim de avançarmos em nosso propósito de expandir o acesso ao saneamento básico e contribuir para a melhoria da qualidade de vida de todos os nossos clientes, consideramos fundamental estreitar o relacionamento com as comunidades presentes nas áreas operadas e abrir canais de diálogo com núcleos ou clientes de baixa renda. Em nossa operação, esse relacionamento acontece de forma diversa, dependendo da realidade da região atendida.

Na RMSP, temos, desde o final dos anos 90, o **Programa de Participação Comunitária (PPC)**, implantado em resposta ao crescimento da demanda da sociedade por mais acesso e qualidade nos serviços públicos. Atualmente, as ações do PPC estão estruturadas dentro de programas como Córrego Limpo, Se Liga na Rede, Água Legal e Novo Rio Pinheiros.

Por meio de visitas individuais ou palestras socioeducativas (Encontros com as Comunidades), fortalecemos o engajamento e a relação sustentável com o meio ambiente por meio do debate de temas como os malefícios do descarte incorreto de resíduos, a importância da conexão à rede de coleta, riscos das estruturas precárias de abastecimento e uso racional da água. Dentre as atividades, também são realizados mutirões de limpeza de rios e córregos e o plantio de árvores.

Em 2019, impactamos cerca de 16 mil pessoas por meio das visitas de educação sanitária e ambiental em ETEs e ETAs; outras 156 mil pessoas por mais de mil palestras em escolas, comunidades e empresas, além de oito mil pessoas em 240 encontros com a comunidade.

O Programa Córrego Limpo, que promove a despoluição de rios e mananciais, resultou na elaboração do Manual de Governança Colaborativa, uma formulação metodológica que utiliza técnicas de abordagem social construída conjuntamente com o Cebrap (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento).

O documento se baseou nos encontros de nossos profissionais com moradores e organizações sociais das bacias dos córregos beneficiados. Nesses encontros, são escolhidos os representantes locais e é definida agenda de prioridades para que os benefícios alcançados se tornem duradouros. Nos 32 córregos que contam com a Governança, os índices de qualidade avançaram significativamente.

Por também apresentarem localidades de baixa renda, com pouca ou nenhuma estrutura sanitária, Baixada Santista e litoral Norte são regiões onde também contamos com atuação comunitária. Ao iniciar a implantação de redes de coleta de esgoto em uma nova área, sobretudo em bairros de baixa renda, nossos agentes realizam um diagnóstico social para aferir as condições sociais das famílias.

As informações contribuem para o planejamento e estruturação do projeto e permitem a seleção de famílias beneficiárias de nossos programas. Também disponibilizamos postos móveis de atendimento, onde são sanadas dúvidas e registrados os pedidos de ligação de esgoto. Como resultado, registramos um aumento nos pedidos de ligações e na utilização a correta da estrutura sanitária.

Nos municípios atendidos no interior do Estado, em virtude das melhores condições urbanas e contrastes sociais menos acentuados, o relacionamento é feito de modo diverso. Equipes de funcionários promovem ações de conscientização em escolas, concursos e atividades em datas

comemorativas, a exemplo do plantio de mudas e soltura de peixes, além de projetos socioambientais em parceria com órgãos públicos locais ou ONGs.

Mais acesso para a baixa renda

GRI 103-2 | 103-3 | 203-1 | 203-2

Para atender aos clientes sem condições econômicas para ligar suas instalações sanitárias às nossas redes, desenvolvemos desde 2011 o Programa Pró-Conexão, cujo nome-fantasia é **Se Liga na Rede**. Realizada em parceria com o Governo do Estado, a iniciativa é voltada para famílias de baixa renda que recebem até três salários-mínimos mensais, e busca evitar o descarte irregular de esgoto.

Como parte do programa, os custos de instalação das interligações são inteiramente pagos pelo governo, que arca com 80% da obra, e pela Sabesp, que arca com 20%. Nos bairros a serem atendidos, contamos com a atuação dos Agentes Se Liga – geralmente moradores da localidade que vão até as casas para explicar as vantagens da conexão à rede de coleta.

Desde o início do programa, mais de 100 mil pessoas foram beneficiadas com a realização de 29,7 mil conexões sanitárias e adequações dentro dos banheiros de 29 mil residências, sendo 3,4 mil em 2019.

Durante o ano, o destaque foi o início das intervenções em bairros de Caraguatatuba e São Sebastião, no Litoral Norte, onde estamos conectando os imóveis de cerca de 1,5 mil famílias às redes. As famílias que participam do programa também são beneficiadas com a concessão da Tarifa Social, que estipula um valor simbólico para utilização dos serviços de água e esgoto

Recuperação dos rios paulistas

Nossas ações de saneamento colaboram diretamente para melhoria da qualidade da água dos principais rios paulistas e seus afluentes, além de muitos córregos utilizados pelas comunidades.

Consideramos conquistas simbólicas a notável redução da mancha de poluição do rio Tietê no sentido interior-capital e a melhora na qualidade da água de rios como o Jundiá, o Paraíba do Sul e o Sorocaba.

Investimentos que realizamos no Vale do Ribeira também refletem na excelente condição do rio Paranapanema, que separa os Estados de São Paulo e Paraná, possuindo uma das melhores classificações em qualidade da água do país.

No entanto, embora a destinação correta do esgoto seja fundamental para a melhoria dos corpos hídricos, sua poluição também é decorrente da destinação irregular de resíduos industriais e do descarte de lixo nas vias urbanas. Outro agravante vem do uso e ocupação desordenados do solo, sobretudo com o lançamento clandestino de esgotos em galerias pluviais.

Sendo assim, é imprescindível a participação da sociedade na conscientização pela destinação correta do lixo e conexão das residências à rede de esgoto, bem como do poder executivo local na limpeza das cidades e fiscalização de irregularidades.

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

O fomento à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico compõe as nossas diretrizes estratégicas voltadas à implementação da inovação nas operações, processos e serviços. Tais esforços buscam o incremento da eficiência organizacional, refletindo na maior satisfação dos clientes, mais qualidade de vida, sustentabilidade ambiental e competitividade no ambiente empresarial.

Há mais de uma década, atuamos de forma sistêmica e dedicada a canalizar e incentivar a adoção e disseminação de novas soluções sustentáveis, novos modelos de negócio e novos processos organizacionais. Em 2019, destinamos cerca de R\$ 17,4 milhões a projetos em Pesquisa, Desenvolvimento tecnológico e Inovação (PD&I) com recursos próprios ou captados junto às entidades de fomento. Nos últimos três anos foram investidos R\$ 38 milhões nesta área.

As metodologias praticadas são reconhecidas por diversos órgãos de fomento, como BID, FINEP, FAPESP, dentre outros. A empresa possui uma significativa carteira de projetos, os quais estão compartimentados nas diversas etapas de maturidade tecnológica.

Neste sentido, nossa atuação está organizada em diferentes temas. São eles: melhoria de processos de construção e operação de sistemas de água e esgotos; soluções de tratamento de água e esgoto; controle e gestão de ativos; processos de geração de energia renovável; eficiência energética; tecnologias para relacionamento com o usuário; projetos de economia circular; redução de perdas e formas de aproveitamento dos resíduos.

Além disso, dentro do contrato assinado com o Finep em 2015, estamos desenvolvendo projetos direcionados ao controle de odores em estações elevatórias de esgotos, secagem do lodo por irradiação solar e sistema de gaseificação por plasma de resíduos sólidos de estações de tratamento de esgotos.

Outra importante iniciativa de fomento, mantida desde 2009, refere-se ao Acordo de Cooperação entre Sabesp e Fapesp que já resultou na elaboração de 17 projetos. O acordo prevê o financiamento não reembolsável de R\$ 50 milhões, divididos igualmente entre Sabesp e Fapesp e tem por objetivo o financiamento de projetos de pesquisa em instituições paulistas de Ensino Superior no âmbito do Programa de Apoio à Pesquisa em Parceria para Inovação Tecnológica (PITE).

As linhas dos projetos desenvolvidos procuram atender a algumas das demandas internas da companhia direcionadas à sustentabilidade, tais como: redução de perdas, eficiência energética e alternativas ao tratamento e destinação do lodo, principal resíduo sólido provenientes do tratamento de água e esgoto (lodo).

Gestão de resíduos sólidos

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Convencionalmente, o lodo proveniente dos sistemas de tratamento de água e esgoto é destinado a aterros. Em contrapartida, na RMSP e em regiões mais adensadas no interior, tratamos o chorume gerado nos aterros municipais, a fim de reduzir seu impacto ambiental.

Nos últimos anos, no entanto, temos realizado uma série de estudos e projetos dentro do conceito da economia circular e voltados à destinação final do lodo, em busca de soluções economicamente viáveis e ambientalmente mais sustentáveis.

A ETE Barueri, maior planta de tratamento de esgotos da América do Sul e responsável por mais da metade de todo o volume de esgoto tratado na RMSP, concentra importantes iniciativas com esse objetivo. Uma delas é o tratamento térmico do lodo com tecnologia do plasma.

Em 2019, iniciamos junto à Cetesb o processo de licenciamento desse projeto, que converte o lodo em resíduo vítreo com grande potencial para reaproveitamento na construção civil, dentre outros usos. A conversão é feita a partir da exposição do lodo a altas temperaturas (em torno de 1500 °C), reduzindo o volume de resíduos a ser transportado e disposto em aterros. A ETE Barueri também foi o local escolhido para a implantação do Waste to Energy, projeto que promoverá o tratamento térmico e a destinação ambientalmente adequada do lodo, associada à geração de energia elétrica a partir do biogás produzido na estação, tornando-a parcialmente sustentável.

Em estações do interior, temos iniciativas de secagem de lodo por irradiação solar. Além disso, na ETE Lageado em Botucatu, em 2018 obtivemos aprovação do Ministério da Agricultura para produção e comercialização do produto resultante da transformação do lodo em fertilizante orgânico, batizado de Sabesfértil. Atualmente com capacidade para processar 25 toneladas/dia.

Essas ações contribuem para a sustentabilidade de todo o processo de tratamento de esgoto, buscando tanto uma redução dos custos operacionais quanto uma redução da quantidade de lodo disposta em aterros.

Mais Iniciativas inovadoras

Na recuperação de águas residuais de ETAs, foram finalizados com indicação de viabilidade técnica os testes com a tecnologia de membranas cerâmicas de ultrafiltração de carbetto de silício, tecnologia de origem dinamarquesa.

O Termo de Compromisso celebrado em 2017 com a Universidade Federal de Minas Gerais, referente ao projeto “Avaliação do potencial de aproveitamento energético do biogás gerado em reatores anaeróbios aplicados ao tratamento de esgoto doméstico no Brasil” permitiram a finalização das medições e avaliações da produção de biogás na ETE de Várzea Paulista em 2018, resultando, em 2019, na publicação de diversas notas técnicas em revista técnica específica do setor.

Além disso, foram finalizados os testes com empresas fabricantes de aeradores movidos à energia fotovoltaica, cujo objetivo foi melhorar a eficiência do tratamento de esgotos utilizando uma matriz energética limpa e renovável. Os testes demonstraram grande replicabilidade para outras plantas, mediante adequações.

Economia Circular

GRI 103-1 | 103-2

O projeto de economia circular na ETE de Franca foi reconhecido, em 2019, com o Prêmio Convocatória Ideas en Acción 2019 para Empresas Innovadoras en Agua y Saneamiento" organizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e pela International Water Association (IWA).

O projeto consiste na implantação de ações integradas para as fases líquida, sólida e gasosa do processo de tratamento de esgotos, com o objetivo de transformar a planta de uma geradora de resíduos em uma estação de recuperação de recursos. A ação mais estruturante do conceito

de economia circular na ETE já implantada foi o aproveitamento do biogás gerado no processo de tratamento de esgotos para o abastecimento da nossa frota local de 38 veículos leves.

Fruto do acordo de cooperação técnica com o Instituto Fraunhofer IGB da Alemanha, o biogás gerado no tratamento do esgoto passa por um sistema de remoção de impurezas, umidade e aumento da concentração de metano. O resultado é o biometano, combustível sustentável que pode ser usado no lugar do GNV (gás natural veicular), ou de outros combustíveis, desde que os veículos sejam devidamente adaptados.

A ETE trata em média 500 litros por segundo de esgoto e produz em torno de 2.500 Nm³ de biogás por dia, suficiente para substituir diariamente 1,5 mil litros de gasolina comum. O biometano também foi testado em ônibus de passageiros em evento promovido pela Embaixada da Suécia e a Business Sweden.

Dentro deste conceito, também temos parceria com a Universidade Estadual Paulista (Unesp) para avaliação da viabilidade técnica e ambiental do uso de lodos de Estação de Tratamento de Água como matéria prima para base e sub-base de pavimentos, agregando valor a um subproduto. Foram finalizadas as análises físico químicas e biológicas dos lodos das ETAs selecionadas. Estão em andamento estudos de avaliação das propriedades mecânicas de corpos de prova contendo lodo.

Inovação Aberta

A Sabesp está investindo no desenvolvimento e implementação de ações em Inovação Aberta (Open Innovation), integrando ideias, pensamentos, processos e pesquisa oriundos de atores de diversos segmentos internos e externos à Companhia, visando melhoria de seus processos, produtos e serviços.

Um exemplo deste tipo de ação é o Pitch Sabesp, que por meio de uma Chamada Pública lançou, no final de 2018, 27 desafios, em cinco diferentes áreas de atuação com a finalidade de selecionar e testar soluções inovadoras para os desafios previamente determinados pela Sabesp. Ao longo de 2019 foram mapeadas as áreas a serem realizados os testes das soluções, bem como todas as condicionantes técnicas necessárias a um ambiente controlado. A viabilidades técnica e econômico-financeira dos testes serão apresentadas em 2020.

Com o objetivo de acelerar startups para o desenvolvimento de projetos inovadores, em 2019 diversas tratativas foram estabelecidas para prosseguimento do Programa de Pesquisa Inovativa em Pequenas Empresas (PIPE), nosso segundo Convênio com a Fapesp. O foco é o apoio à execução de pesquisa científica e/ou tecnológica em micro, pequenas e médias empresas paulistas, incentivando as inovações e avanços tecnológicos.

Complementarmente, a Sabesp publica a Revista DAE, periódico trimestral com artigos técnicos científicos de engenharia sanitária. Em 2019 chegamos na 220ª edição, quando a publicação passou por nova avaliação e foi elevada para a categoria B1 no sistema Qualis/CAPES.

Além disso, a exemplo do que já ocorre nos setores de energia elétrica e gás canalizado, obtivemos em 2018 a aprovação pela Agência Reguladora da utilização do percentual de 0,05% da receita requerida direta para dispêndios em PD&I a partir de 2020, por meio do Programa Quadrienal de PD&I em serviços de saneamento básico. Apresentamos portfólio para definição dos projetos prioritários. Seremos a primeira Companhia pública de saneamento no Brasil a ter este tipo de programa estabelecido pela agência reguladora.

EXPANDIR MERCADO E ASSEGURAR RECURSOS PARA INVESTIR MAIS E MELHOR

GRI 103-1 | 103-2

O ano de 2019 foi de conquistas e de afirmação da nossa condição de maior prestadora de serviços de saneamento do país. Depois de provar nossa resiliência operacional e financeira no enfrentamento da maior crise hídrica de nossa história (entre 2014-2015), mostramos nossa competência ao assegurar mercados importantes, como os municípios de Guarulhos e de Santo André, localizados na Região Metropolitana de São Paulo, garantindo receitas e solucionando débitos dos municípios que até então eram atendidos no atacado.

Além disso, a confiança que temos junto ao mercado de crédito público e privado e o de capitais se refletiu na obtenção de importantes financiamentos e emissões de dívida, que permitem manter nosso plano de investimentos, e nos posicionarmos como a empresa que mais investe em saneamento no Brasil. O valor da Companhia também foi percebido pelo mercado de capitais, com aumento de 92,3% das ações.

Municípios atendidos por atacado

Em 2019, continuamos empreendendo esforços para equacionar as relações comerciais e as dívidas dos municípios atendidos por atacado e que apresentavam histórico de inadimplência.

Em janeiro de 2019, o município de Guarulhos passou a ser atendido com fornecimento de água e parte dos serviços de esgoto no segmento de varejo, resultado do contrato de prestação de serviços assinado em 2018. Em dezembro, esse contrato foi aditado e passamos a atender a totalidade dos serviços de esgoto no município.

Com o município de Santo André, as negociações resultaram, em julho de 2019, na celebração de contrato de prestação de serviços e do termo de ajuste para pagamento e recebimento das dívidas existentes. Por meio desse contrato e do termo de ajuste, a Sabesp, o Município e o Semasa concordaram que o valor devido pela autarquia fosse dado como pagamento pela transferência dos serviços de saneamento pelo período de 40 anos.

Os bens constituídos pelo Serviço Municipal de Saneamento Ambiental de Santo André - Semasa e vinculados aos serviços também foram transferidos à Companhia. Mais informações sobre o teor do Contrato e do Termo de Ajuste estão disponíveis no Fato Relevante divulgado em 31 de julho de 2019 e na Nota Explicativa 9 das Demonstrações Financeiras, disponível em <https://bit.ly/2UsgwMM>.

As negociações com Mauá evoluíram para um novo Protocolo de Intenções firmado entre a Sabesp e o município em agosto de 2019. Em 16 de janeiro de 2020, foi sancionada a Lei Municipal que autoriza o Poder Executivo a celebrar convênios, contratos, termos aditivos e quaisquer outros tipos de ajustes necessários com o Estado de São Paulo, a Arsesp e a Sabesp.

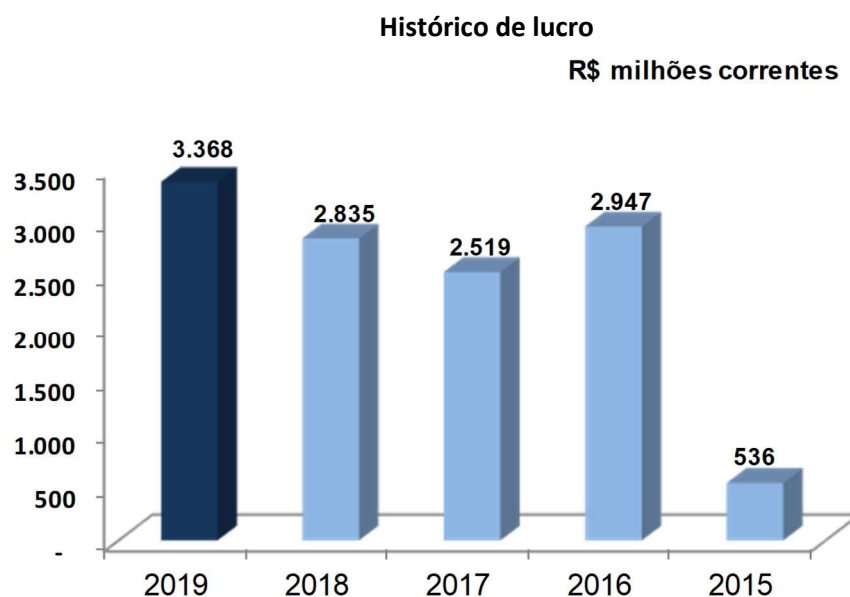
Cenário regulatório

Desde 2018, está em discussão no governo federal a alteração de algumas leis relacionadas ao saneamento básico. Em dezembro de 2018, a Presidência da República publicou a Medida Provisória nº 868 (MP 868), que propunha alteração no marco regulatório do saneamento, mas perdeu a eficácia por decurso de prazo em junho de 2019.

O teor da MP 868 foi transformado no Projeto de Lei 3.261/19, que em dezembro de 2019 foi submetido à Câmara Federal, tendo sido aprovado o Projeto de Lei substitutivo 4.162/19, que aguarda aprovação pelo Senado Federal. Atualmente, não é possível prever os efeitos da aprovação desse Projeto de Lei sobre os negócios, os resultados operacionais e as condições financeiras da Companhia.

Desempenho

Em 2019, a Companhia alcançou um lucro líquido de R\$ 3,4 bilhões, ante os R\$ 2,8 bilhões registrados em 2018, um aumento de 18,8%.



A receita operacional líquida (que inclui a receita de construção) totalizou R\$ 18 bilhões, um acréscimo de 11,8 % em relação ao ano anterior.

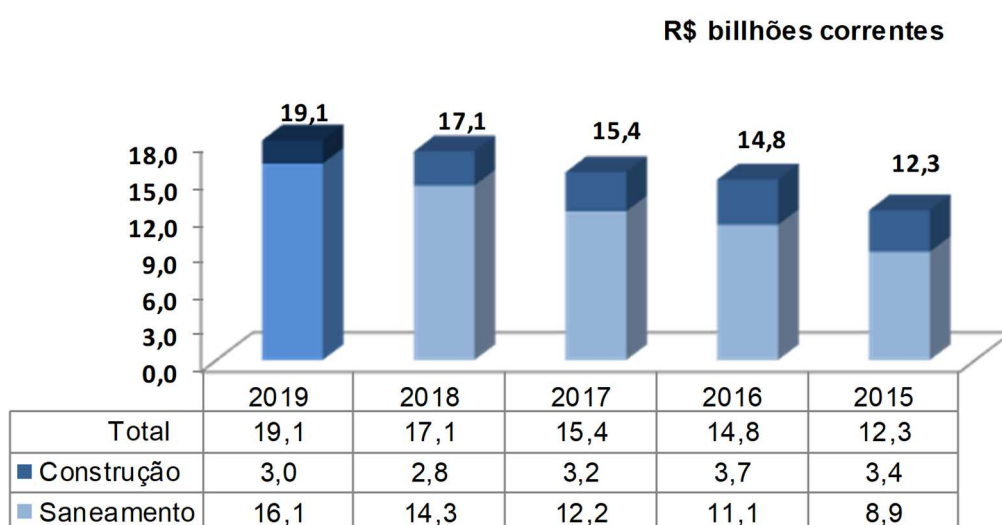


A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de saneamento (sem receita de construção), totalizou R\$ 16,1 bilhões em 2019, um acréscimo de R\$ 1,9 bilhão, ou 13,2%, quando comparada aos R\$ 14,3 bilhões registrados em 2018.

O acréscimo apresentado na receita operacional bruta é resultante, principalmente, dos seguintes fatores: (i) Reposicionamento tarifário de 3,5% desde junho de 2018 e reajuste tarifário de 4,7% desde maio de 2019, com impacto aproximado de 4,4% sobre a receita operacional; (ii) Aumento de 2,7% no volume faturado total, sendo 2,4% em água e 3,1% em esgoto, desconsiderando os volumes de Guarulhos e Santo André; e (iii) Formalização de acordo e assunção do município de Santo André em julho de 2019, gerando um acréscimo de R\$ 1.357,3 milhões na receita operacional.

A receita de construção aumentou R\$ 143,8 milhões, ou 5,1% quando comparada a 2018. A variação deve-se, sobretudo, ao maior investimento efetuado na construção de ativos em 2019.

Histórico de receita operacional bruta



Volume faturado de água e esgoto ⁽¹⁾ por categoria de uso - milhões de m ³									
	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2019	2018	%	2019	2018	%	2019	2018	%
Residencial	1.645,5	1.607,0	2,4	1.415,4	1.375,6	3,0	3.060,9	2.981,6	2,7
Comercial	170,1	166,8	2,0	165,9	161,3	2,9	336,0	328,1	2,4
Industrial	31,4	31,0	1,3	38,5	37,7	2,1	69,9	68,7	1,7
Pública	42,0	40,4	4,0	38,3	36,4	5,2	80,3	76,8	4,6
Total varejo	1.889,0	1.845,2	2,4	1.658,1	1.610,0	3,0	3.547,1	3.455,2	2,7
Atacado ⁽²⁾	82,9	262,7	2,1	16,0	13,9	15,1	98,9	95,1	4,0
Subtotal	1.971,9	1.926,4	2,4	1.674,1	1.623,9	3,1	3.646,0	3.550,3	2,7
Guarulhos ⁽⁴⁾	73,7	110,7	(33,4)	64,0	-	-	137,7	110,7	24,4
Santo André ⁽⁵⁾	67,1	70,8	(5,2)	28,9	17,2	68,0	96,0	88,0	9,1
Total	2.112,7	2.107,9	0,2	1.767,0	1.641,1	7,7	3.879,7	3.749,0	3,5

Volume faturado de água e esgoto ⁽¹⁾ por região - milhões de m ³									
	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2019	2018		2019	2018		2019	2018	
Metropolitana	1.222,7	1.194,5	2,4	1.073,8	1.043,8	2,9	2.296,5	2.238,3	2,6
Regional ⁽²⁾	666,3	650,7	2,4	584,3	566,2	3,2	1.250,6	1.216,9	2,8
Total varejo	1.889,0	1.845,2	2,4	1.658,1	1.610,0	3,0	3.547,1	3.455,2	2,7
Atacado ⁽³⁾	82,9	262,7	2,1	16,0	13,9	15,1	98,9	95,1	4,0
Subtotal	1.971,9	1.926,4	2,4	1.674,1	1.623,9	3,1	3.646,0	3.550,3	2,7
Guarulhos ⁽⁴⁾	73,7	110,7	(33,4)	64,0	-	-	137,7	110,7	24,4
Santo André ⁽⁵⁾	67,1	70,8	(5,2)	28,9	17,2	68,0	96,0	88,0	9,1
Total	2.112,7	2.107,9	0,2	1.767,0	1.641,1	7,7	3.879,7	3.749,0	3,5

(1) Não auditado

(2) Composto pelas regiões do litoral e interior

(3) No atacado estão incluídos os volumes de água de reúso e esgotos não domésticos

(4) Volume faturado no varejo em 2019 e no atacado em 2018

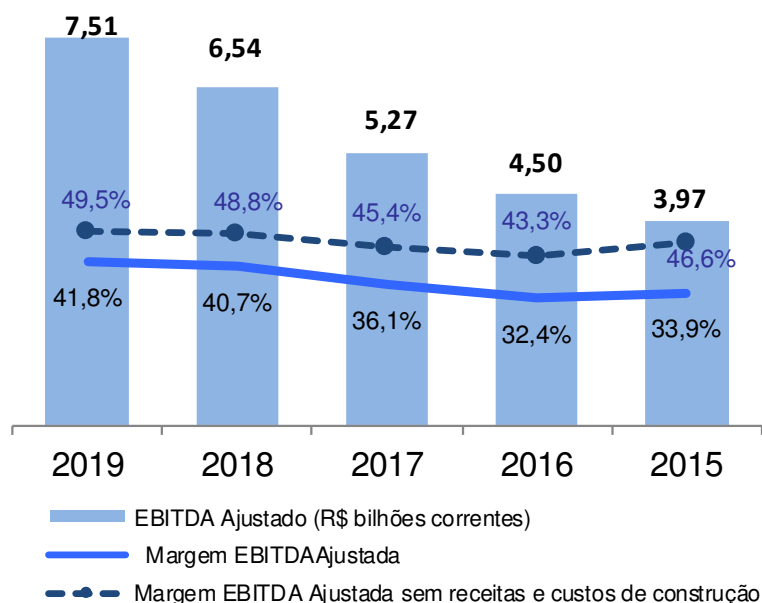
(5) Volume faturado no varejo desde outubro de 2019 e no atacado até setembro de 2019

Em 2019, os custos, despesas administrativas e comerciais e custos de construção tiveram um acréscimo de 12,0% (R\$ 1.313,4 milhões). Desconsiderando os efeitos do custo de construção, o acréscimo foi de 14,3% (R\$ 1.171,7 milhões).

A participação dos custos e despesas na receita líquida foi de 68,2% em 2019, ante os 68,0% apresentados em 2018. Para mais informações sobre a composição e as variações dos custos e despesas, veja o Press Release de resultados, disponível no website da Companhia em www.sabesp.com.br/investidores, item Informações Financeiras e Operacionais do menu superior.

O EBITDA ajustado registrou um aumento de 14,8%, passando de R\$ 6.540,6 milhões em 2018 para R\$ 7.510,5 milhões em 2019, e a margem EBITDA ajustada atingiu 41,8%, enquanto no exercício anterior foi de 40,7%. Desconsiderando os efeitos da receita e do custo de construção, a margem EBITDA ajustada resulta em 49,5 % em 2019 (48,8% em 2018).

Histórico de EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



Reconciliação do EBITDA Ajustado ⁹ (Medições não contábeis) (R\$ milhões)					
	2019	2018	2017	2016	2015
Lucro líquido	3.367,5	2.835,1	2.519,3	2.947,1	536,3
Resultado financeiro	1.033,7	1.264,3	458,1	(699,4)	2.456,5
Depreciação e amortização	1.780,2	1.392,6	1.301,9	1.146,6	1.074,1
Imposto de renda e contribuição social	1.310,4	1.077,3	984,3	1.181,9	51,2
Outras receitas/despesas operacionais líquidas ¹⁰	18,7	(28,7)	5,7	(4,7)	(143,8)
EBITDA Ajustado	7.510,5	6.540,6	5.269,3	4.571,5	3.974,3
Margem EBITDA Ajustado	41,8	40,7	36,1	32,4	33,9
Receita de construção	(2.946,5)	(2.802,7)	(3.150,9)	(3.732,9)	(3.336,7)
Custo de Construção	2.881,4	2.739,7	3.080,5	3.651,4	3.263,8
EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	7.445,3	6.477,6	5.198,9	4.490,0	3.901,4
Margem EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	49,5	48,8	45,4	43,3	46,6

⁹ O EBITDA Ajustado ("EBITDA Ajustado") corresponde ao lucro líquido antes: (i) das despesas de depreciação e amortização; (ii) do imposto de renda e contribuição social; (iii) do resultado financeiro e (iv) outras receitas/despesas operacionais, líquidas. O EBITDA Ajustado não é uma medida de desempenho financeiro segundo as práticas contábeis adotadas no Brasil, ou IFRS - International Financial Reporting Standard, tampouco deve ser considerado isoladamente ou como alternativa ao lucro líquido, como medida de desempenho operacional, ou alternativa aos fluxos de caixa operacionais, ou como medida de liquidez. O EBITDA Ajustado não possui significado padronizado, e a definição da Companhia de EBITDA Ajustado pode não ser comparável àquelas utilizadas por outras empresas. A administração da Companhia acredita que o EBITDA Ajustado fornece uma medida útil de seu desempenho, que é amplamente utilizada por investidores e analistas para avaliar desempenho e comparar empresas. Outras empresas podem calcular o EBITDA Ajustado de maneira diferente da Companhia. O EBITDA Ajustado não faz parte das demonstrações financeiras.

O EBITDA Ajustado tem como objetivo apresentar um indicador de desempenho econômico operacional. O EBITDA Ajustado da Sabesp equivale ao lucro líquido antes das despesas financeiras líquidas, do Imposto de Renda e Contribuição Social, da depreciação e amortização, e das outras receitas/despesas operacionais líquidas. O EBITDA Ajustado da Sabesp serve como indicador geral do desempenho econômico e não é afetado por reestruturações de dívidas, oscilações das taxas de juros, alterações da carga tributária ou níveis de depreciação e amortização. Em consequência, o EBITDA Ajustado serve como instrumento adequado para uma comparação regular do desempenho operacional. Além disso, existe outra fórmula para calcular o EBITDA Ajustado que é adotado em cláusulas de alguns de compromissos financeiros. O EBITDA Ajustado permite uma melhor compreensão não apenas do desempenho operacional como também da capacidade de satisfazer as obrigações da Companhia e levantar recursos para investimentos em bens de capital e capital de giro. O EBITDA Ajustado, porém, tem limitações que o impedem de ser usado como indicador de lucratividade porque não leva em conta outros custos resultantes das atividades da Sabesp ou alguns outros custos que podem afetar consideravelmente seus lucros, como despesas financeiras, tributos, depreciação, despesas de capital e outros encargos relacionados.

¹⁰ As outras receitas operacionais compõem-se de lucro nas vendas do ativo imobilizado, vendas de editais, venda de direito de energia elétrica, indenizações e ressarcimento de despesas, multas e cauções, locação de imóveis, água de reuso, projetos e serviços do Pura e estão apresentadas líquidas de Cofins e Paspes. As outras despesas operacionais compõem-se da baixa de bens das concessões por obsolescência, obras desativadas, poços improdutivos, projetos economicamente inviáveis, perda do ativo imobilizado e custo excedente de energia elétrica comercializada

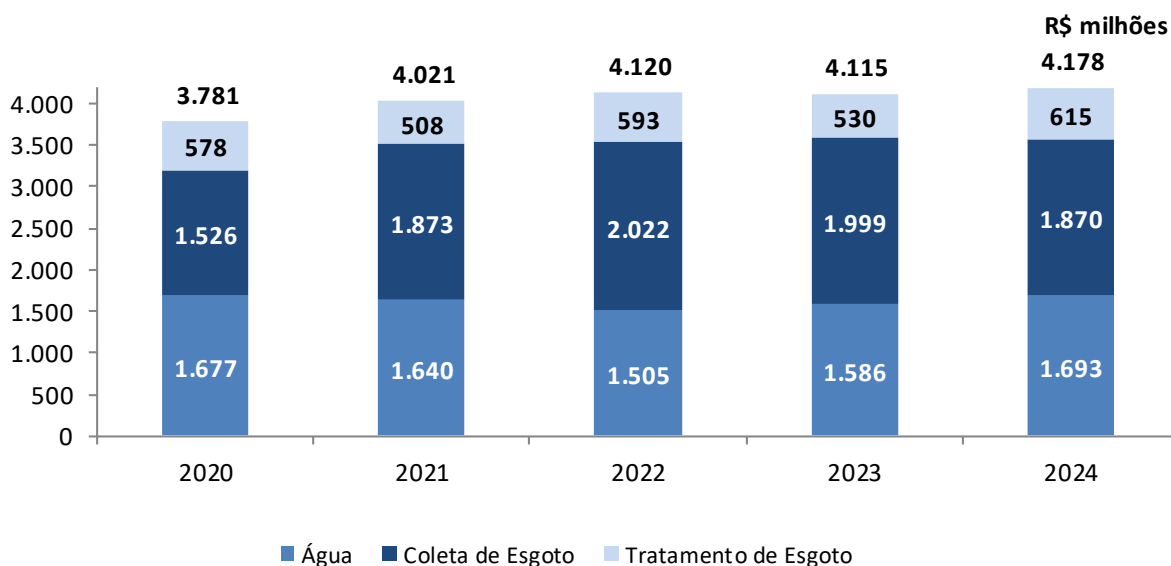
Investimentos

Em 2019, o investimento realizado foi de R\$ 5,1 bilhões. Desse total, R\$ 2,1 bilhões são investimentos que não afetaram o caixa. O quadro a seguir detalha o investimento realizado, segregado em água, esgoto e região:

	Água	Esgoto	Total
Região Metropolitana de São Paulo	2.033,0	2.084,3	4.117,3
Sistemas Regionais (interior e litoral)	419,9	530,8	950,7
Total	2.452,9	2.615,1	5.068,0

Obs: Não inclui os compromissos assumidos com os contratos de programa (R\$ 331 milhões).

Para o período de 2020 a 2024, a Companhia planeja investir diretamente com caixa cerca de R\$ 20,2 bilhões, sendo R\$ 8,1 bilhões em água e R\$ 12,1 bilhões em coleta e tratamento de esgoto:



Endividamento

Em 2019, a dívida total manteve-se em R\$ 13,2 bilhões, muito próxima à de 2018. O dólar encerrou o ano cotado a R\$ 4,0307, uma valorização de 4,0% em relação a 2018. Já o iene, passou de R\$ 0,03527 em 31 de dezembro de 2018, para R\$ 0,03715 em 31 de dezembro de 2019, uma valorização de 5,3%.

As amortizações no período totalizaram R\$ 2,1 bilhões. Em fevereiro foi liquidada a parcela final da 15ª Emissão de debêntures no valor de R\$ 361,6 milhões, em março foi realizado o resgate antecipado total do saldo da 20ª emissão de debêntures no valor de R\$ 250 milhões e, em outubro foi realizado o pagamento da última amortização referente ao Empréstimo (Deutsche Bank US\$ 150 milhões), no valor de R\$ 153,7 milhões, contratado em 2016.

Embora a dívida total tenha se mantido, houve redução do *covenant* (indicador financeiro) “Dívida Total / EBITDA Ajustado”, de 1,99 vezes, em 2018, para 1,75 vezes, em 2019. Esse nível de endividamento é significativamente inferior ao limite contratual de 3,65 vezes, que está presente na 17ª emissão de debêntures, no Eurobônus 2020 e no *AB Loan*.

As emissões de dívidas mais recentes utilizam o *covenant* “Dívida Líquida Ajustada / EBITDA Ajustado”, com um limite de 3,5 vezes, sendo a Dívida Líquida correspondente à Dívida Total deduzidos o caixa e equivalente de caixa, além do valor líquido da marcação a mercado de operações de hedge sobre a dívida em moeda estrangeira, conforme definido nas escrituras de emissão.

Essa mudança busca alinhar o indicador de endividamento à prática de mercado, que utiliza majoritariamente no numerador a dívida líquida. O *covenant* “Dívida Líquida Ajustada / EBITDA Ajustado” no encerramento do exercício de 2019 foi de 1,45 vezes.

A Companhia tem acesso frequente aos mercados de crédito, nacional e internacional, mantendo sólidos relacionamentos com bancos públicos, em especial o Banco de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e a Caixa Econômica Federal, além de agências multilaterais, como BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), BIRD (Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento) e JICA (Japan International Cooperation Agency).

Este mix e diversidade de fontes resulta em um perfil de amortização de dívida bastante alongado, a custos compatíveis com seu ciclo de investimentos, particularmente aqueles concedidos por bancos oficiais domésticos e organismos multilaterais de crédito.

Endividamento Externo

O endividamento externo em 31 de dezembro de 2019 representava 48% da dívida total da Companhia exposta à variação cambial do real em relação ao dólar e ao lene, correspondentes aos financiamentos junto a bancos multilaterais e oficiais, assim como a dívidas junto ao mercado de capitais e de crédito.

Em novembro de 2019, considerando as condições macroeconômicas internacionais e nacionais e seus reflexos sobre as taxas de juros e de câmbio, o Conselho de Administração aprovou nova diretriz para a gestão do endividamento externo da Companhia, de forma a contemplar ações para capturar oportunidades que resultem na diminuição da exposição cambial de sua dívida.

No caso das dívidas com multilaterais e bancos oficiais, alguns contratos assinados já possuem cláusula de troca de moedas, dispensando a utilização de instrumentos privados de proteção cambial ou poderão ser aditivados para este fim. Para as demais dívidas em moeda estrangeira, a Companhia poderá recorrer a instrumentos privados de proteção cambial.

Com relação a 2018, não houve alteração nos ratings de crédito atribuídos à Sabesp pelas agências de classificação de risco. Desta forma, os ratings da Companhia ao final de 2019 foram os seguintes:

	Fitch	Moody's	S&P
Escala Nacional	AA(bra)	Aa2.br	brAAA
Escala Global	BB	Ba2	BB-

Captação de Recursos

Em 2019, a Companhia contratou um montante de R\$ 1,3 bilhão em moeda local, utilizados para recompor o caixa e refinarciar compromissos financeiros, e mais US\$ 550 milhões para financiar seu plano de investimentos.

Em maio de 2019, realizamos nossa 23ª Emissão de Debêntures, no valor total de R\$ 866,8 milhões, dividido em duas séries. A primeira série, no montante de R\$ 491,8 milhões, com vencimento em 5 anos, amortização única e remuneração de CDI + 0,49% a.a., e a segunda série, no valor de R\$ 375 milhões, com vencimento em oito anos, amortização em três parcelas anuais e remuneração de CDI + 0,63% a.a. Os recursos foram utilizados para o refinanciamento de compromissos financeiros vencidos em 2019 e à recomposição de caixa.

Em julho de 2019, realizamos nossa 24ª Emissão de Debêntures, no valor total de R\$ 400 milhões, dividido em duas séries. A primeira série, no montante de R\$ 100 milhões, com vencimento em sete anos, amortização única e remuneração de IPCA + 3,20% a.a., e a segunda série, no valor de R\$ 300 milhões, com vencimento em dez anos, amortização em três parcelas anuais e remuneração de IPCA + 3,37% a.a.

Os recursos provenientes da emissão estão sendo utilizados na execução do projeto de investimento em infraestrutura no setor saneamento básico referente à adequação e modernização de sistemas de abastecimento de água, cujos objetivos principais são o controle e a redução de perdas dentre os 71 municípios do Estado de São Paulo, aprovados pela Portaria do Ministério das Cidades nº 635.

Firmamos também, durante o ano de 2019, oito contratos de financiamento com o Banco do Brasil, que totalizaram R\$ 22,4 milhões. Estas contratações foram selecionadas no âmbito do Fundo Estadual de Recursos Hídricos (Fehidro). Os recursos destinam-se a obras e serviços de saneamento básico nos municípios de São Paulo, Suzano, Ribeirão Pires, Itapeverica da Serra, Caraguatatuba, Taubaté, Presidente Prudente e Lorena. O prazo total é de até 54 meses, com carência de até 18 meses e taxa de juros de 3,00% a.a.

Em novembro de 2019, firmamos com o BID um contrato de financiamento de US\$ 300 milhões para a realização da Etapa IV do Programa de Despoluição do Rio Tietê na RMSP. O desembolso do financiamento será efetivado concomitantemente à realização do investimento. O prazo total é de 25 anos, com carência de seis anos, vencimentos semestrais e juros composto de Libor de três meses acrescido da margem aplicável para empréstimos do capital ordinário do Banco.

Foram pactuados contratos de garantia e contragarantia entre o Banco Interamericano de Desenvolvimento, a União, o Governo do Estado de São Paulo e a Sabesp. O contrato contém cláusula que possibilita a troca de moeda de Dólar para Reais.

Ainda em novembro de 2019, firmamos com o BIRD um contrato de financiamento de US\$ 250 milhões para a realização do Programa de Sustentabilidade e Inclusão aos Serviços de Saneamento e Preservação da Água para Abastecimento Público na RMSP.

O desembolso do financiamento será efetivado concomitantemente à realização do investimento. O prazo total é de 30 anos, com carência de dez anos, vencimentos semestrais e juros composto de Libor de seis meses acrescido de spread variável aplicável para empréstimos do capital ordinário do Banco.

Foram pactuados contratos de garantia e contra garantia entre o Banco Mundial, a União, o Governo do Estado de São Paulo e a Sabesp. Este contrato também contém cláusula que possibilita a troca de moeda de Dólar para Reais¹¹.

Mercado de Ações

Em 2019, as ações da Companhia fecharam com alta de 92,3%, cotadas a R\$ 60,56, impulsionadas, principalmente, pela expectativa da alteração do marco regulatório do saneamento e pelo início da operação no varejo nos municípios de Guarulhos e Santo André. O índice IBOVESPA fechou em alta de 31,6%.

Nossas ações participaram de 100% dos pregões da B3 e o volume financeiro anual foi de R\$ 35,1 bilhões, um aumento de 185% em relação a 2018. Em 2019, a Sabesp seguiu integrando os principais índices da B3 e continuou a ser acompanhada pelas principais instituições financeiras do mercado.

Os American Depositary Receipts (ADRs) valorizaram-se 87,9% sob os mesmos fundamentos do mercado local e a variação do dólar. No mesmo período, os índices norte-americanos também fecharam em alta: Dow Jones +22,34% e S&P 500 +28,88%.

Dividendos

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, as ações ordinárias têm direito ao dividendo mínimo obrigatório, correspondente a 25% do lucro líquido do exercício, obtido depois das deduções determinadas ou admitidas em lei e que pode ser pago sob a forma de juros sobre capital próprio.

A política de distribuição de dividendos, prevê que o pagamento do dividendo mínimo obrigatório será mantido até que seja atingida a universalização dos serviços de saneamento básico na área operada, e que quando pagos na forma de juros sobre o capital próprio, o imposto de renda incidente sobre o valor a ser pago ao acionista será considerado dividendo adicional.

Em 2019, a Sabesp disponibilizou o pagamento dos dividendos, na forma de juros sobre capital próprio no montante de R\$ 792,2 milhões, relativos ao ano de 2018, correspondentes a cerca de R\$ 1,1590 por ação ordinária, pay-out de 27,94% e dividend yield de 3,68%.

Referente ao ano de 2019, o Conselho de Administração deliberou sobre a proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio no montante de R\$ 941,0 milhões, correspondendo a R\$ 1,3767 por ação ordinária, pay-out de 27,94% e dividend yield de 2,27%, com início do pagamento previsto para 26 de junho de 2020.

Tarifas e Regulação

No início do ano de 2019 a Arsesp divulgou a Agenda Regulatória 2019-2020 com ações prioritárias para o processo da Terceira Revisão Tarifária Ordinária (3ªRTO) da Sabesp. Ao longo do ano destacam-se:

¹¹ Mais informações sobre as fontes de financiamento da Companhia estão disponíveis na Nota Explicativa 17 das Demonstrações financeiras 2019 disponível em <https://bit.ly/2UsgwMM>.

- Consulta Pública nº 02/2019: discutiu os critérios regulatórios para reconhecimento nas tarifas dos repasses aos fundos municipais de saneamento básico sendo estabelecido o limite regulatório de 4% da receita operacional do município para o repasse na tarifa.
- Consulta Pública nº 06/2019: teve como objetivo estabelecer a Metodologia para Apuração e Aplicação do Índice Geral de Qualidade (IGQ ou Fator Q) dos serviços prestados, e produzirá efeitos tarifários a partir de 2020. Trata-se de mecanismo de regulação por incentivos na qual o prestador de serviços deve escolher anualmente as metas a serem adotadas para cada indicador previamente definido nos processos de revisão tarifária, que poderá produzir efeitos positivos ou negativos de acordo com o atingimento (ou não) de metas pré-estabelecidas. O órgão regulador estabeleceu que o Fator Q a ser aplicado nas tarifas em 2020 será resultado da ponderação dos ganhos/perdas tarifárias calculados para cada um dos seguintes indicadores no ano de 2019: Ligações Factiveis de Esgoto, Prazo para Reposição de Pavimentos, Vazamentos Visíveis em Redes e Ramais de Distribuição e Reclamações de Falta de Água e de Baixa Pressão.
- Consulta Pública nº 09/2019: teve por objetivo obter contribuições sobre a metodologia e critérios gerais para atualização da Base de Remuneração Regulatória da 3ª RTO. Os ativos incrementais incorporados pela Sabesp no período de julho/2016 a junho/2019 serão avaliados pelo método do Valor Original Contábil (VOC) e pelo método do Valor Novo de Reposição (VNR) somente para os novos municípios assumidos pela concessionária no período incremental.
- Consulta Pública nº 10/2019: discutiu o Programa Quadrienal de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico para a Inovação em Serviços de Saneamento Básico regulados pela ARSESP (Programa de PDI) e aprovou o seu respectivo manual. O efeito tarifário será a partir de 2020.

Em cinco de maio de 2019 a ARSESP publicou a Deliberação nº 866, que estabeleceu as diretrizes regulatórias e o cronograma de eventos com as etapas para a elaboração da proposta de nova estrutura tarifária da Sabesp. O cronograma foi alterado em janeiro de 2020 através da Deliberação ARSESP nº 951 e a finalização ocorrerá em dezembro de 2020.

Ainda dentro do processo da 3ª Revisão Tarifária Ordinária, em fevereiro de 2020, a Arsesp divulgou uma nova Agenda Regulatória para o período 2020-2021, que inclui discussões sobre WACC, revisão da estrutura tarifária da Companhia, dentre outros.

Adicionalmente, em função do impacto econômico causados pelo COVID-19, em 19 de março de 2020, a Diretoria Colegiada da Companhia aprovou a proposta de isenção do pagamento das contas de água e esgoto dos consumidores das categorias de uso Residencial Social e Residencial Favela, conforme Fato Relevante publicado na mesma data.

A isenção abrange todos os municípios operados, pelo período de 90 dias para as contas emitidas a partir de primeiro de abril de 2020. Para preservar a sustentabilidade econômico-financeira da Companhia, o impacto sobre a receita deverá ser compensado com redução de despesas e ajustes orçamentários. A deliberação da Diretoria Colegiada ainda depende de ratificação pelo Conselho de Administração e deverá ser comunicada à Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo.

Valor econômico gerado e distribuído

GRI 201-1

Componente	2019	2018	2017	2016	2015
A - Valor Econômico Direto Gerado	19.558.378	17.642.692	15.819.518	15.404.121	12.900.211
Receitas (a)	19.558.378	17.642.692	15.819.518	15.404.121	12.900.211
B- Valor Econômico Distribuído	14.152.018	12.900.340	12.380.333	12.893.010	9.307.381
Custos operacionais (b)	7.513.695	6.545.164	6.495.739	7.114.963	6.104.882
Salários e benefícios de empregados (c)	2.680.198	2.680.512	2.613.041	2.180.531	1.507.964
Pagamentos para provedores de capital (d)	1.537.678	1.385.597	1.256.522	1.421.057	885.243
Pagamentos para governos (e)	2.373.819	2.260.599	1.954.688	2.140.495	798.063
Investimentos na comunidade (f)	46.628	28.468	60.342	35.964	11.229
Valor Econômico Acumulado (A-B)	5.406.360	4.742.352	3.439.185	2.511.111	3.592.830

Notas:

(a) Receitas – Compostas por todas as receitas operacionais, financeiras, outras receitas operacionais, variações monetárias e cambiais ativas e receita relativa à construção de ativos.

(b) Custos operacionais – Compostos por custos e despesas operacionais, tais como: materiais gerais, materiais de tratamento, serviços, força e luz, despesas gerais (excluídas as despesas com uso da água e refeições/lanches) e cursos de treinamento de empregados. Não foram considerados os gastos com depreciação e amortização e baixa de créditos.

(c) Salários e benefícios a empregados – Compostos por salários e encargos (exclui cursos e treinamentos), refeições/lanches e valores pagos a instituições do Governo (encargos e taxação de empregados).

(d) Pagamento para provedores de capital – Composto por Juros sobre Capital Próprio/Dividendos Adicionais Propostos, despesas financeiras pagas como juros de empréstimos. Não foram considerados os lucros retidos.

(e) Pagamento ao Governo – Composto por Cofins/Pasep sobre receita operacional e não operacional, despesas fiscais, imposto de renda e contribuição social (exclui o diferido), e uso da água.

(f) Investimentos na Sociedade – Compostos por apoio institucional, apoio de eventos, recepção, exposição e incentivos fiscais distribuídos nas áreas de educação, cultura, saúde, esporte, combate à fome e segurança alimentar.

COVID-19

No início de 2020, um surto de coronavírus foi observado, levando a Organização Mundial da Saúde a caracterizar tal surto como uma Pandemia.

Nesse contexto, adotamos todas as medidas de prevenção, de forma a assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população abrangida. Para mais informações, veja Nota explicativa 33 das Demonstrações Financeiras disponível em <https://bit.ly/2UsgwMM>.

GESTÃO AMBIENTAL ORIENTADA PELA SUSTENTABILIDADE

Sustentados por uma Política de Meio Ambiente¹², buscamos o desenvolvimento integrado das nossas atividades por meio de programas corporativos voltados à operação. Para esta tarefa, contamos com uma área corporativa ambiental, além de Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs) nas Unidades de Negócio da Companhia, onde atuam como agentes operacionais da gestão ambiental. Esses programas são disseminados por toda a área operada por meio dos NGAs, garantindo a uniformidade de procedimentos e informações. E são apoiados sobre dois pilares: o da conformidade ambiental e o da mudança da cultura ambiental na Sabesp.

Ecoeficiência nas operações

GRI 103-1 | 103-2

Um pilar fundamental para o avanço na gestão ambiental é o envolvimento e compromisso das áreas operacionais com o incremento da eficiência em nossa operação. Desta forma, promovemos nos últimos anos um redirecionamento da estratégia de atuação, que por muitos anos teve foco na implantação das obras e serviços de saneamento, para a promoção de melhorias em nosso parque operacional, visando ao atendimento da legislação ambiental e o desenvolvimento sustentável.

A seguir, seguem algumas iniciativas com esse objetivo, em complementação a outras ações apresentadas em outros capítulos, a exemplo do reuso de efluentes, Programa de Uso Racional da Água e soluções sustentáveis para destinação final dos lodos gerados no tratamento de água e esgoto.

Sistema de Gestão Ambiental em ETEs e ETAs

Durante o ano de 2019, seguimos com a implantação progressiva do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em nossas ETEs e ETAs. Estruturado em 2009, este programa corporativo se baseia nas principais diretrizes da ISO 14001 para aprimorar a operação e os processos nas estações de tratamento, visando melhorar a eficiência e minimizar riscos de acidentes e geração de passivos ambientais.

Desde 2015, trabalhamos com um modelo misto, sendo a norma ISO 14001 aplicada a um número limitado de estações certificadas e um modelo próprio de gestão ambiental, o SGA-Sabesp, aplicado às demais estações, sem objetivos de certificação. Esse modelo foi desenvolvido para dinamizar o processo de implementação desse sistema, tendo como princípio fundamental facilitar a incorporação das ferramentas de gestão ambiental à rotina operacional.

O SGA objetiva o aprimoramento dos procedimentos e práticas operacionais, em especial relacionados à gestão de efluentes, resíduos sólidos, produtos químicos, odor e ruído, bem como das rotinas de manutenção dos documentos legais aplicáveis, a exemplo da gestão dos prazos de renovação e atendimento às condicionantes de licenças ambientais e outorgas de direito de uso de recursos hídricos. Inclui, ainda, ações para melhoria da infraestrutura das instalações, dentro de um processo de melhoria contínua e de prevenção à poluição, contribuindo ainda para maior segurança operacional.

¹² Disponível em <https://bit.ly/31xM06b>

Em 2019, o SGA foi implantado em 119 estações (água e esgoto), sendo mantida a certificação ISO 14001 em outras 35 estações. Ao todo, o SGA está presente em 390 estações da Sabesp (48% do total), e temos metas anuais de ampliação, visando implantação em todas as estações em operação até 2024.

Programa de ETEs Sustentáveis

GRI 103-1 | 103-2

Iniciamos em 2019 as atividades do Programa Corporativo de ETEs Sustentáveis, que visa à aplicação de soluções e práticas para transformar os subprodutos gerados ETEs (biogás, lodo e efluente) em recursos sustentáveis, com foco no aproveitamento energético, agregando valor para uso no mercado.

O Programa possui uma estrutura de gestão coordenada pela área corporativa de gestão ambiental e conta com representantes das áreas de gestão operacional, financeira e de pesquisa e desenvolvimento. Sua primeira etapa contou com a seleção de onze ETEs, nas quais identificou-se a oportunidade voltadas para o atendimento das diretrizes de ecoeficiência com a minimização do uso de energia, contribuindo para a preservação dos recursos naturais. Com os avanços da primeira etapa, seguiremos com a identificação de oportunidades em estações de toda a área operada.

O Programa apresenta um sistema próprio de certificação, com três níveis de evolução, sendo realizado ao longo de 2019 o diagnóstico das unidades e o estabelecimento de ações prioritárias na direção da sustentabilidade. A ETE da sede de Várzea Paulista é a primeira planta Sustentável do Programa, tendo recebido em 2019 o Selo Nível 01. As demais ETEs estão em fase de implementação das melhorias já identificadas.



Outro destaque na evolução das melhorias operacionais em 2019 foi o avanço no processo de automação de nossas elevatórias de esgoto para dar mais eficiência e segurança ao sistema. A partir desse processo, o monitoramento dos equipamentos passa a ser remoto, permitindo o acionamento imediato das equipes de manutenção em eventuais anormalidades. Além de reduzir o tempo em que a elevatória fica fora de operação, a medida evita extravasamentos dos esgotos.

Multiplicadores da proteção ambiental

GRI 413-1|103-2

A Educação Ambiental é uma importante ferramenta para a efetividade dos serviços prestados pela Companhia ao promover a importância do saneamento básico e o uso correto de sua estrutura, além de aspectos associados à proteção de mananciais, uso racional da água e controle da poluição.

Por meio do **Programa Corporativo de Educação Ambiental (PEA Sabesp)** são promovidas visitas monitoradas às ETEs e ETAs, além de atividades multidisciplinares e sistêmicas como cursos e palestras em escolas, atividades de artísticas, educacionais, plantios, concursos, mutirões de limpeza de praias e rios, soltura de alevinos e eventos em datas comemorativas ambientais.

Também contamos com parcerias com instituições de ensino, prefeituras e organizações não governamentais para promoção de iniciativas que mobilizem pela preservação e respeito ao meio ambiente. Em 2019, foram realizadas 1.595 palestras de educação sanitária e ambiental para um público de 268 mil pessoas e 1,3 mil visitas monitoradas às instalações, atendendo cerca de 62 mil visitantes.

Um exemplo de iniciativa desenvolvida em parceria com as prefeituras, escolas e comunidade locais é o Programa Alfabetização Ambiental, do Governo do Estado de São Paulo, que, em 2019, promoveu plantio de cerca de 1,1 mil mudas de espécies nativas em 27 escolas em 11 municípios. Os alunos que participaram receberam certificado em reconhecimento à contribuição para a preservação da biodiversidade.

Também realizamos inúmeras atividades por meio do Projeto de Desenvolvimento de Empreendedorismo Social em Escolas da Rede Pública Estadual, destinado a quatro escolas públicas da zona sul de São Paulo.

Na região de Lins, no interior paulista, também em parceria com a rede de ensino e diversos outros grupos participantes, foram realizadas cerca de 600 ações envolvendo mais de 70 mil pessoas, destacando-se a mobilização na limpeza do Córrego Campestre. Na região de Botucatu, projeto O Caminho das Águas, atentou para o uso racional da água e uso inadequado das redes de esgoto, causa de obstruções e extravasamento.

No Vale do Ribeira, desenvolvemos um trabalho contínuo de educação ambiental junto à rede de ensino, bem como na Baixada Santista, onde destaca-se a edição 2019 do Dia Mundial de Limpeza de Rios e Praias, considerado um dos maiores eventos internacionais de educação ambiental.

Programa Corporativo de Capacitação em Gestão Ambiental - Avançamos com qualificações específicas voltadas ao aprimoramento dos processos organizacionais e à disseminação de conceitos e práticas junto ao nosso público de relacionamento. Em 2019, mais de 1,8 mil pessoas foram capacitadas como multiplicadores das boas práticas ambientais e a importância do saneamento básico.

Programa de Hortas Comunitárias – Promove a conservação de áreas operacionais no município de São Paulo em conjunto com a população do entorno para o cultivo de verduras e legumes orgânicos. Em 2019, 187 pessoas e suas famílias participaram do programa, gerando impacto positivo na alimentação de aproximadamente 618 pessoas.

Programa de Reciclagem do Óleo de Fritura (PROL) - Para alertar contra os impactos ambientais do descarte incorreto de óleo de fritura na canalização, além de gerar renda extra aos participantes de comunidade atendidas. Em 2019, o programa evitou o descarte na natureza e na rede de esgoto de 541,6 mil litros de óleo.

Ensinando a pescar - Há 15 anos promove a capacitação gratuita em instalações hidráulicas, redução de perdas e uso racional da água, voltado à população de baixa renda ou pessoas desempregadas. As aulas são ministradas por empregados voluntários da Sabesp. O Projeto contribui para a formação de profissionais importantes para nossa cadeia de valor. Em 2019, o Ensinando a Pescar foi incluído no rol das melhores práticas do Banco e Boas Práticas da Agenda Ambiental na Administração Pública, criada a nível nacional pelo programa A3P do Ministério do Meio Ambiente.

Gestão Compartilhada dos Recursos Hídricos

Participamos em diversas instâncias do Sistema Nacional de Recursos Hídricos. No Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), instância máxima do Sistema, ocupa assento na plenária do Conselho e em cinco de suas câmaras técnicas. No Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CRH), tem representação em todas as câmaras técnicas.

Também estamos presentes em todos os 21 Comitês de Bacia Hidrográfica paulistas e nos quatro Comitês Interestaduais com abrangência estadual, priorizando a participação nas câmaras de Planejamento, Saneamento, Educação Ambiental e Cobrança pelo Uso da Água. No total, contamos com 161 empregados atuando como representantes institucionais nesses fóruns.

Uso e pagamento pelos recursos hídricos

Em 2019, a Companhia desembolsou R\$ 89,2 milhões para o pagamento pelo uso dos recursos hídricos de rios de domínio federal e estadual, nas bacias hidrográficas do rio Paraíba do Sul, Piracicaba, Capivari e Jundiaí, Sorocaba e Médio Tietê, Baixada Santista, Alto e Baixo Tietê, Tietê Batalha, Tietê Jacaré, Ribeira de Iguape, Litoral Sul, Pardo, Baixo Pardo e Grande, Sapucaí Mirim e Grande, Mogi-Guaçu, Serra da Mantiqueira, Turvo Grande, Alto Paranapanema, Médio Paranapanema, Pontal do Paranapanema e Aguapeí/Peixe. Aguardamos para o ano de 2020 o início da cobrança nas bacias do Litoral Norte e São José dos Dourados.

A cobrança pelo uso da água é um tema de grande interesse da Sabesp, tendo em vista sua relevância no debate nacional sobre a escassez e a conscientização pelo uso racional desse recurso. Também é importante fonte para financiamento de ações planejadas pelos Comitês para a recuperação e preservação dos recursos hídricos.

Outro tema de interesse da Companhia é o enquadramento dos corpos hídricos e a necessidade do estabelecimento de um pacto por metas de qualidade da água associada aos seus usos. Dentre os demais assuntos, destaca-se a elaboração das minutas de leis de proteção aos mananciais utilizados para o abastecimento.

Proteção da Biodiversidade

GRI 304-1

Somos proprietários uma área total de aproximadamente 44 mil hectares dentro de unidades de conservação, sendo 9 mil hectares de espelho d'água e 35 mil hectares de área no entorno

desses mananciais. Desses, 94% (33 mil hectares) são áreas protegidas cobertas vegetalmente, extensão equivalente a 210 parques Ibirapuera, que se encontram nas reservas: Morro Grande, no Sistema Alto Cotia, Parque Estadual da Serra do Mar no Sistema Rio Claro, Área de Proteção Ambiental Capivari-Monos, parte do Sistema Guarapiranga e no Sistema Cantareira.

Essas reservas representam 1,4% do remanescente de Mata Atlântica do Estado de São Paulo. Além da recuperação florestal (plantio), a fiscalização e monitoramento, também disponibilizamos as áreas para elaboração de estudos por universidades e a realização de atividades com o envolvimento da sociedade por ONGs e outras instituições.

Em São Sebastião, no litoral norte, também somos proprietários da Reserva São Francisco Inserida no Parque Estadual da Serra do Mar (Decreto nº 10.251/77). Com 2,5 mil metros quadrados (perímetro de 7,1 quilômetros), a área possui o córrego São Francisco, fonte para o Sistema Produtor de água São Francisco, e, em 1994, foi declarada Reserva da Biosfera da Mata Atlântica pela UNESCO em 1994.



As reservas monitoradas pela Sabesp representam 1,4% do remanescente de Mata Atlântica do Estado de São Paulo e protegem a água consumida por mais de 14 milhões de moradores da capital e da Grande São Paulo.

Cultivo e plantio de mudas

Em 2019, promovemos o plantio voluntário de mais de 24 mil mudas de árvores em diversas iniciativas, incluindo parcerias com prefeituras, ONGs, exército, polícias, escolas, clubes de serviços, entidades e empresas. Para subsidiar essas atividades, mantemos viveiros no interior do Estado e Região Metropolitana de São Paulo:

- ETE de Jales - Produção de mudas ipê, calabura, angico, aroeira pimenteira, palmeira, pata de vaca e jacarandá mimoso. Em 2019 foram fornecidas 15 mil mudas para projetos diversos, com destaque para o plantio de 12 mil nas 82 cidades que compõem a Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande, em comemoração ao Dia Mundial da Água, Dia do Meio Ambiente e Dia da Árvore/Rio Tietê;
- ETE de Franca (viveiro “Verde Vida”) - produção de mudas de ipê, aroeira e araçá, entre outras, para recomposição da mata ciliar do Rio Canoas, principal manancial que abastece o município. Em 2019 foram plantadas 1.500 mudas fornecidas por este viveiro.
- Desde 1990 possuímos dois viveiros de mudas, um localizado na barragem do Jaguari, integrante do Sistema Cantareira, e outro na ETA Alto Cotia, integrante do Sistema Produtor Alto Cotia. São referência na produção de mudas de espécies da mata atlântica e já atenderam à projetos de restauração florestal, recomposição de matas e plantio em espaços urbanos. O viveiro do Jaguari está sendo revitalizado em parceria com uma ONG, visando à realização de atividades socioambientais, integradas com o centro de educação ambiental existente no mesmo local e a continuidade de ações de plantio no entorno das represas do Sistema Cantareira.

Neste sentido, destaca-se nossa participação no Green Nation 2019, evento realizado no Parque do Ibirapuera no qual o público adotou 15 mil mudas para o plantio no entorno da Represa Cachoeira, pertencente ao Sistema Cantareira. Presente com a iniciativa Nossas Árvores, reforçamos a importância da proteção dos mananciais, nossas fontes de abastecimento. De forma virtual (<http://p.greennation.com.br/mapa/>) é possível aprender mais sobre espécies de árvores do projeto e acompanhar o crescimento da árvore apadrinhada.

Além disso, visando à valorização de áreas verdes em áreas urbanas, apoiamos a o **Programa São Paulo + Bonito**, do Governo do Estado, com a recuperação de mais de 70 áreas verdes na cidade de São Paulo (canteiros, rotatórias e praças públicas). O objetivo é estimular o uso dos espaços urbanos e o cuidado com o meio ambiente. Além da Sabesp, outras empresas participam do programa.

Para o licenciamento ambiental de novos empreendimentos, quando necessário, são estabelecidas obrigações de recomposição florestal por meio de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs), o que motivou a criação do Programa Corporativo de regularização e antecipação de TCRAs. Esse programa contempla o plantio e a manutenção de um milhão de mudas de espécies nativas regionais no período de dez anos, para fazer frente às obrigações atuais, bem como aos futuros TCRAs decorrentes da implantação de novos empreendimentos.

Os trabalhos estão em andamento e compõem também os números do **Programa Nascentes**, do Governo do Estado de São Paulo, priorizando a recomposição de áreas de proteção de mananciais. Das 735 mil mudas contratadas, 625 mil mudas já foram plantadas e encontram-se em manutenção.

Gestão de gases do efeito estufa

As atividades de saneamento são diretamente impactadas pelas condições climáticas e pelos eventos extremos. Assim, a capacitação técnica, a quantificação das emissões de gases do efeito

estufa e as iniciativas mitigadoras dessas emissões, bem como a adaptação às condições climáticas vigentes estão no foco de nossa gestão ambiental.

Neste sentido, criamos o **Programa Corporativo de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)**, que resulta na elaboração de inventários anuais para mensuração das emissões, na promoção de atividades de sensibilização acerca das questões climáticas e no incentivo a ações de redução de emissões de GEE na operação. Tais iniciativas estão alinhadas às responsabilidades estabelecidas nas diretrizes e exigências da Política Estadual de Mudanças Climáticas.

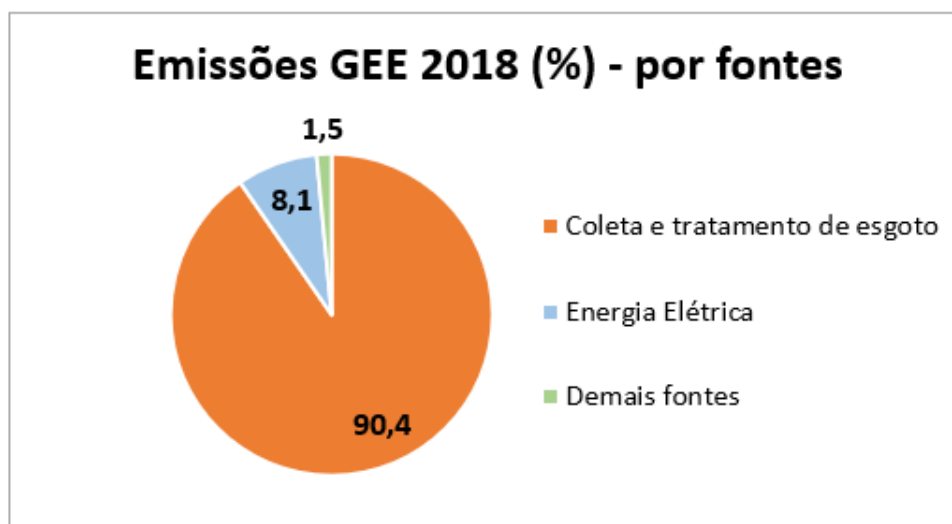
Monitoramento

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4

Em 2019, concluímos o inventário corporativo de GEE referente a 2018, totalizando 2.223,2 mil toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), distribuídas da seguinte forma:

Emissões em 2018 (milhares de tCO ₂) ¹	
Escopo 1	2.021,8
Escopo 2	180,8
Escopo 3	20,6
Total	2.223,2

¹O inventário segue os princípios e requisitos da norma NBR ISO 14.064:2007 Parte 1 e do Programa Brasileiro GHG Protocol. As diretrizes de cálculos seguem as metodologias por categorias de emissões atmosféricas do Intergovernmental Panel on Climate Change Guidelines for National GHG Inventories (IPCC 2006). Desde 2013 o inventário de emissões GEE é calculado utilizando o Potencial de Aquecimento Global – IPCC, Second Assessment Report.



Emissões de Gases de Efeito Estufa na Sabesp, principais fontes

As tendências são as mesmas registradas em anos anteriores, com as atividades de coleta e tratamento de esgoto sendo as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 90,4% do total. O consumo de energia elétrica é a segunda maior fonte de emissões da Companhia, contribuindo com 8,1% do total. As demais atividades representam aproximadamente 1,5%.

Estamos sempre atentos à aplicação de novas tecnologias, especialmente aquelas voltadas à Produção Mais Limpa (P+L), estimulando as melhores práticas operacionais, que resultam na boa gestão de emissões de gases de efeito estufa, a exemplo de iniciativas para uso benéfico dos lodos gerados, projetos de eficiência energética, entre outras.

Ainda assim, ao longo do tempo ocorrem variações nos resultados totais das emissões de GEE, devido, principalmente, à fatores externos, como alterações no fator de emissão médio nacional de CO₂ do Sistema Integrado Nacional (SIN) utilizado no cálculo dos inventários. Pela natureza da atividade e constante evolução dos serviços em direção à universalização do saneamento, a tendência dos resultados dos nossos inventários de GEE da Sabesp é de crescimento.

Incremento da eficiência energética

GRI 103-2 | 103-3 | 302-4

A Sabesp iniciou em 2019 a estruturação de um **Programa de Geração Distribuída** que integra o Plano de Gestão de Energia da Sabesp. Além da promoção do aproveitamento do potencial energético para geração própria, promove ações que resultem no consumo mais eficiente.

A primeira etapa do **Programa de Geração Distribuída - Energia Fotovoltaica** consistiu na identificação de 30 localidades para implantação das Usinas Fotovoltaicas (UFVs), totalizando a capacidade de instalada de 60 MW, ou 65% do consumo de energia da Sabesp realizado em baixa tensão, correspondendo a 4,5% do consumo total da Companhia.

É importante observar que, embora a matriz energética brasileira seja majoritariamente de fonte renovável, a produção de energia próximo ao ponto de consumo contribui para diminuição dos impactos ambientais resultantes da construção de grandes usinas hidroelétricas e de linhas de transmissão, bem como na diminuição das perdas entre a geração e o consumo de energia.

A expectativa é de que no segundo semestre de 2020 iniciemos a produção de energia em nossa primeira UFV, localizada no Município de Orindiúva. A conclusão de todo o programa está prevista para 2021. Ao possibilitar a produção elétrica por meio de fontes limpas, renováveis e sustentáveis, estamos contribuindo para evitar a emissão de CO₂ na atmosfera.

Para promoção do consumo eficiente nas operações foi desenvolvido em 2019 um novo modelo de contratação de equipamentos, o qual considera o menor preço global como critério de julgamento das propostas. Com isso, a seleção da melhor proposta será aquela que apresentar o menor valor global, considerando não apenas o valor do equipamento, mas também o valor do consumo de energia projetado para três primeiros anos de operação.

Essa inovação possibilitará que os novos equipamentos adquiridos sejam mais eficientes e que se obtenha a redução do consumo de energia da Sabesp. Atualmente contamos com uma série de projetos desenvolvidos para reduzir o consumo de energia e diversificar a matriz energética de nossas operações, conforme descrito a seguir.

Usina fotovoltaica pioneira no setor de saneamento - As ações de geração de energia não são aplicadas apenas nas instalações operadas diretamente pela Sabesp. Destacamos a entrada em operação, em 2019, do primeiro sistema de geração de energia solar no setor de saneamento brasileiro, a Usina Fotovoltaica da ETE Mogi Mirim, dos Serviços de Saneamento de Mogi Mirim (Sesamm), fruto de consórcio formado entre Sabesp, GS Inima Brasil e ECS Operações.

A energia limpa é produzida a partir da radiação solar em contato com os 1.066 módulos instalados na estação. A usina produz 606 MW/ano, suprimindo 30% da energia necessária para o tratamento de esgoto. A tecnologia de células PERC (da sigla em inglês Passivated Emitter and Rear Cell – Emissor Passivo e Célula Traseira) tem uma eficiência muito maior, o que resulta em uma redução de área ocupada pelos módulos fotovoltaicos e geração mais eficiente de energia.

Biogás a partir do esgoto - Na busca por novas formas de produção de energia limpa, vale destacar que já contamos com inovações de sustentabilidade no setor de transportes. Desde abril de 2018, utilizamos o biogás gerado no tratamento do esgoto para movimentar a frota de 38 veículos em Franca, interior do Estado. Mais detalhes no capítulo Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação.

Um outro exemplo de projeto voltado à eficiência energética foi a substituição dos conjuntos moto-bomba e painéis de controle da Estação Elevatória de Água R18A em São José dos Campos, por equipamentos mais eficientes e promovendo uma economia em torno de 22% no consumo da instalação.

Em Presidente Prudente, na ETE Limoeiro, desenvolvemos estrutura especial para secagem do lodo produzido, utilizando esteiras e bandejas móveis aquecidas por meio de energia termosolar. A iniciativa reduz o consumo de energia elétrica, o volume do lodo gerado, os custos com transporte e disposição em aterros, além de eventuais emissões de poluentes e gases de efeito estufa.

Em Lins, a energia solar também já começou a ser utilizada nos equipamentos de medição operacional na ETE principal do município, sendo observadas iniciativas similares em outras estações, a exemplo de painéis solares para funcionamento de sistemas de desinfecção. Por sua vez, a sede da Superintendência da região do Vale do Ribeira localizada em Registro também adotou a energia fotovoltaica em seus prédios administrativos, havendo grande potencial de replicação desse tipo de ação nas demais unidades da empresa.

Renovação da frota

A mitigação de emissões de GEE também está presente no **Programa de Renovação da Frota Sabesp** realizado desde 2011, tendo como foco a substituição de veículos leves com mais de sete anos de utilização, e pesados com mais de 20 anos. Até 2019, foram substituídos 90% dos veículos leves e 75% dos pesados.

Aliado a esse programa, seguimos as diretrizes governamentais de utilização de combustível renovável, o etanol, para os veículos com características flex e o Diesel S10 para os veículos pesados. Além do impacto ambiental positivo, o Programa de Renovação da Frota também traz benefícios econômicos e de gestão por meio da redução do consumo de combustíveis fósseis, da economia com manutenção e documentação e da receita obtida com os leilões dos veículos substituídos.

Com o programa, atingiu-se o patamar de 99,5% de disponibilidade diária da frota, elevando a produtividade das atividades operacionais. Desde 2018 este indicador passou a ser avaliado como aceitável se estiver dentro da faixa de excelência de 95 a 100% de disponibilidade. Outra ação importante realizada em 2019 foi o teste piloto para a adoção de tecnologias inovadoras na Mobilidade Corporativa Sustentável, pesquisando a eficiência de veículos elétricos e híbridos, visando a futura implantação na frota.

CUIDAR DAS PESSOAS E GERAR VALOR À SOCIEDADE

A prestação de um serviço eficiente e de qualidade, com a oferta de melhores condições sanitárias e de abastecimento, tem efeito direto na geração de valor a toda a sociedade presente nas regiões onde operamos.

O acesso a esses serviços é condição básica para uma vida com mais saúde e cidadania à população impactada pelos nossos serviços. Como uma grande Companhia que se relaciona com diferentes públicos, podemos potencializar nossa responsabilidade social por meio da eficiência nos serviços, do respeito aos clientes, da valorização de nossos empregados, da parceria com fornecedores e de iniciativas sociais, conforme detalhado nas próximas páginas.

Foco na satisfação do cliente

GRI 102-43 | 102-17

O foco no cliente é o alicerce de nossa Visão Institucional e o orientador de nossas operações e tomada de decisão. Oferecer produtos e serviços com qualidade e atendimento eficaz compõe um dos norteadores estratégicos de nossa atuação. Para isso, seguimos diversificando as frentes de relacionamento com nossos clientes.

Além do atendimento por telefone (24 horas) e presencial nas nossas 412 agências distribuídas na área operada, oferecemos a Agência Virtual, um portal de autosserviço 24 horas em que o cliente pode realizar diversas operações sem sair de casa.

Disponibilizamos também o Sabesp mobile, um aplicativo para pagamento ou parcelamento de contas em atraso, segunda via de conta, comunicação de falta d'água e solicitação de ligação de água e esgoto. Veja os endereços/números dos canais na página 100 desta publicação – Informações Corporativas.

Além disso, em 2019, inauguramos mais três Agências Lab: duas em São Paulo e uma em São José dos Campos. Trata-se de agências que funcionam como laboratório de novas tecnologias, processos e procedimentos. Com isso, convertimos 25% dos atendimentos presenciais em digitais, reduzindo de 39 para 29 os postos de atendimento presencial nas regiões que contam com essas agências.

A Sabesp também disponibiliza ao cliente a sua Ouvidoria, canal qualificado de 2ª instância, para tratar reclamações, sugestões, denúncias, críticas e informações. Em 2019, a Ouvidoria recebeu cerca de 110 mil manifestações.

Além disso, para facilitar o acesso de clientes com deficiência, disponibilizamos atendimento em libras (Língua Brasileira de Sinais) e nossos canais telefônicos têm opção para pessoas com deficiência auditiva e de fala. Para pessoas com deficiência visual, emitimos contas em braille.

Em 2019, passamos a realizar a Pesquisa de Satisfação do Cliente mensalmente. Foram realizadas mais de 9,6 mil entrevistas em todo o Estado de São Paulo, o que permitiu aferir resultados com uma margem de erro de apenas 1% e nível de confiança de 95%. O indicador de satisfação geral foi de 86%.

Responsabilidade Social

Como uma grande Companhia que se relaciona com diferentes públicos, a potencialização dos benefícios levados à sociedade pelo exercício pleno da cidadania podem ser potencializadas com o desenvolvimento de ações próprias ou em parceria com várias organizações da sociedade civil.

O maior exemplo deste trabalho está no **Programa Voluntariado Empresarial**, pelo qual expandimos a geração de valor social positivo ao promover transformações em comunidades nas quais atuamos, motivando e gerando o envolvimento do maior número possível de empregados.

Criado há dez anos e envolvendo todas as áreas da Companhia, o Programa é comandado por um grupo de empregados e promove diversas campanhas, como a Campanha do Agasalho, o Outubro Rosa, Novembro Azul, doação de sangue e diversas ações de inclusão social, aprendizagem e assistência a crianças, idosos e portadores de necessidades especiais, fazendo parcerias com as comunidades do entorno, escolas, orfanatos e creches, entre outros segmentos.

Em 2019, a Campanha do Agasalho, em parceria com o FUSP (Fundo Social de São Paulo), arrecadou 2,1 milhões de peças, beneficiando 519 entidades. Nos 17 anos da Campanha, já foram 50,2 milhões de peças doadas a diversas instituições.

Apoios e patrocínios

Oferecemos apoio financeiro ou institucional a ações culturais, sociais, educativas e esportivas com recursos próprios e de incentivos fiscais. Em 2019 destinamos cerca de R\$51 milhões por meio das seguintes iniciativas:

- Cultura: R\$ 15,7 milhões em 16 projetos, disseminando a cultura em diferentes linguagens artísticas.
- Esporte: R\$ 3,9 milhões para 16 organizações voltadas ao alto rendimento ou como instrumento de educação pela prática esportiva.
- Atenção Oncológica: R\$ 3,9 milhões ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), contribuindo para o tratamento do câncer no país. Desde 2014, já destinamos cerca de R\$ 14,9 milhões.
- Idoso, Criança e Adolescente: R\$ 7,9 milhões ao Fundo Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fedca) e ao Fundo Estadual do Idoso.

Gestão de Pessoas

GRI 102-48 | 103-1

A Valorização das Pessoas é uma das nossas diretrizes estratégicas, fundamental para alcançarmos nossa visão de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento. Buscamos efetivá-la promovendo o desenvolvimento profissional e pessoal dos nossos empregados.

Para isso, adotamos o modelo de Gestão de Pessoas por Competências, continuamente revisado com a ótica da inovação e flexibilidade, com foco no aprimoramento contínuo, no alto desempenho e no engajamento da força de trabalho. Assim, buscamos potencializar os valores organizacionais para fazer frente aos desafios futuros, e promover o engajamento frente aos objetivos e resultados empresariais.

A proposta de valor para os empregados está baseada em três pilares: valorização das pessoas, gestão da carreira e aprimoramento de competências.

Panorama dos profissionais Sabesp

GRI 102-8 | 401-1 | 103-3

Nosso quadro de pessoal é estruturado com base no Plano de Cargos e Salários e contempla a divisão em categorias operacional, técnica, universitária e gerencial, levando em conta grau de escolaridade, experiência profissional, complexidade das atribuições e qualificação técnica requerida. A força de trabalho é auxiliada também por estagiários e aprendizes, que atuam em atividades supervisionadas, com foco no aprendizado e formação profissional.

Em 2019, contamos com 13.945 empregados, todos localizados no Estado de São Paulo. Desses, 11.182 eram homens e 2.763 mulheres.

Número de empregados	2015			2016			2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gerentes	474	117	591	478	120	598	475	126	601	485	139	624	491	156	647
Universitários	1.607	902	2.509	1.627	902	2.529	1.537	837	2.374	1.681	869	2.550	1.622	827	2.449
Técnicos	4.143	1.667	5.810	4.196	1.670	5.866	4.073	1.611	5.684	4.223	1.656	5.879	4.040	1.590	5.630
Operacionais	5.132	181	5.313	4.960	184	5.144	4.835	178	5.013	5.202	194	5.396	5.029	190	5.219
Sub-total	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449	11.182	2.763	13.945
Estagiários	447	412	859	360	330	690	463	447	910	340	316	656	543	506	1.049
Aprendizes	327	183	510	265	165	430	332	208	540	259	215	474	356	268	624
Total	12.130	3.462	15.592	11.886	3.371	15.257	11.715	3.407	15.122	12.190	3.389	15.579	12.081	3.537	15.618

Se levarmos em conta também estagiários e aprendizes, nossa equipe conta com 15.618 pessoas.

Entre os empregados de contrato permanente (gerentes, universitários, técnicos e operacionais), 1.563 possuíam contrato de meio período e 12.382 contratos de jornada integral.

Número de empregados (colaboradores) por tipo de emprego	2015			2016			2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Meio-período	1.301	294	1.595	1.302	300	1.602	1.277	292	1.569	1.305	303	1.608	1.283	280	1.563
Jornada integral	10.055	2.573	12.628	9.959	2.576	12.535	9.643	2.460	12.103	10.286	2.555	12.841	9.899	2.483	12.382
Total	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449	11.182	2.763	13.945

A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio.

Admissões ¹	2015		2016		2017		2018		2019	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Gênero										
Homens	237	2,09%	477	4,24%	13	0,12%	850	7,33%	115	1,03%
Mulheres	63	2,20%	128	4,45%	5	0,18%	169	5,91%	26	0,94%
Faixa Etária										
20 a 40 anos	70	2,26%	472	15,43%	5	0,19%	813	25,96%	77	2,70%
41 a 55 anos	160	1,99%	101	1,28%	5	0,07%	181	2,42%	41	0,57%
Acima de 55 anos	70	2,27%	32	1,00%	8	0,24%	25	0,65%	23	0,58%
Região										
RMSP	274	3,30%	408	5,05%	7	0,09%	413	6,91%	117	1,32%
Interior e Litoral	26	0,40%	197	3,21%	11	0,18%	606	7,88%	24	0,43%
Total da empresa	300	2,03%	605	4,25%	18	0,13%	1.019	7,45%	141	0,98%

Rotatividade	2015		2016		2017		2018		2019	
	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%
Gênero										
Homens	654	3,92%	205	3,03%	339	1,61%	168	4,39%	508	2,79%
Mulheres	178	4,20%	83	3,67%	129	2,43%	60	4,01%	126	2,75%
Faixa Etária										
20 a 40 anos	103	2,80%	80	9,03%	46	0,95%	75	14,18%	80	2,75%
41 a 55 anos	213	2,32%	76	1,13%	82	0,57%	56	1,58%	108	1,04%
Acima de 55 anos	516	9,51%	132	2,55%	340	5,15%	97	1,59%	446	5,93%
Região										
RMSP	491	4,74%	202	3,76%	326	2,79%	91	2,85%	450	3,48%
Interior e Litoral	341	2,99%	86	2,35%	142	0,99%	137	6,64%	184	1,79%
Total Sabesp	832	3,98%	288	3,16%	468	1,78%	228	4,32%	634	2,78%

¹ Os dados referentes aos anos anteriores estão diferentes ao reportado em relatórios anteriores pois alteramos as fórmulas para calcular a taxa de admissões e de rotatividade, a fim de alinhá-las às diretrizes GRI Standards. Em vez de usarmos a média de demissões e admissões realizadas durante o ano, como foi feito nos relatórios anteriores, passamos a levar em conta os valores de admissões e demissões ao final do período reportado.

Gestão da carreira

GRI 103-1

Nosso Plano de Cargos e Salários também orienta a Gestão da Carreira dos profissionais, estabelecendo as trilhas de evolução e permitindo ao empregado traçar sua trajetória com foco no desenvolvimento contínuo.

O modelo é norteado por um regulamento alinhado às diretrizes estabelecidas pelos órgãos controladores do Governo do Estado de São Paulo. Neste sentido, qualquer alteração deve ser submetida à aprovação dos mesmos.

Anualmente, os empregados e seus líderes passam pelo processo de Avaliação de Competências e Desempenho, um instrumento gerencial para identificar o grau de desenvolvimento individual. Esse fundamental momento de feedback e de olhar para a evolução da carreira leva ao estabelecimento de Planos de Desenvolvimento Individuais (PDIs), orientando os focos de avanço nas competências de cada profissional e a evolução salarial.

A evolução na carreira se dá com base em referências salariais que propiciam aumento 5 a 15% (promoções). A aplicação das promoções está condicionada a disponibilidade orçamentária e a devida aprovação dos órgãos de controle do Estado de São Paulo.

Nos últimos anos, os ciclos de Avaliação proporcionaram os seguintes resultados:

Ano	Movimentações
2015	Não houve movimentação, mas foi aplicado 1% da folha aos elegíveis, como vantagem pessoal
2016	4.530 (1% folha)
2017	6.085 (1,7% folha)
2018	4.212 (1% folha)
2019	6.712 (2% folha)

Seleção interna

A Seleção Interna permite o aproveitamento do capital humano dos empregados, e tem sido adotada cada vez mais em nossa Gestão de Pessoas, proporcionando motivação, reconhecimento e perspectivas profissionais. O processo de seleção interna, além de ser aberto e democrático, é uma grande oportunidade para os empregados participantes avaliarem seus conhecimentos e identificarem oportunidades de desenvolvimento.

Em 2019, foram realizados 16 processos seletivos internos para preenchimento de 24 funções Gerenciais e Técnicas, que contaram com 1.026 inscrições. Para isso, foram contratadas consultorias especializadas que utilizaram ferramentas reconhecidas no mercado e metodologias específicas para avaliação das atribuições necessárias aos cargos, sendo que para cada vaga são estabelecidas etapas que favoreçam a identificação do melhor profissional para a vaga.

Seleção externa

A Sabesp, por ser uma empresa de economia mista e capital aberto, atende às Constituições Federal e Estadual, que exigem a realização de concurso público para a contratação de empregados, estagiários e aprendizes. Este é o processo de recrutamento e seleção adotado, de forma a garantir a admissão de profissionais competentes, qualificados, motivados e alinhados aos objetivos empresariais.

O concurso público é uma forma democrática de seleção de candidatos, pois oferece a todos a mesma chance de conseguir uma boa vaga, sem restrições de nível social, experiência profissional, etnia ou gênero.

Em 2019, a Sabesp realizou concurso público para o preenchimento de 516 vagas para jovens aprendizes, que teve um total de 12.036 inscritos. Para atender a todas as unidades da empresa, foi realizado também o concurso público para o preenchimento de 947 vagas de estagiários, que teve um total de 6.088 inscritos.

Em junho, foi prorrogada por mais um ano a validade do Concurso Público nº 01/2018, destinado ao preenchimento de 661 vagas iniciais e mais 341 vagas adicionais para empregados de diversos cargos.

Nos últimos anos, foram realizados os seguintes concursos:

Vagas preenchidas em concursos	2015	2016	2017	2018	2019
Empregados	-	-	-	1.002	-
Aprendizes	-	565	485	-	516
Estagiários	826	1.026	-	956	947

Banco de Oportunidades

Contamos com um canal de comunicação que identifica e reúne informações dos empregados interessados em mudar de unidade e/ou local de trabalho. Com o objetivo de integrar e compartilhar as possibilidades de transferências e mudanças de unidades, o Banco de Oportunidades está disponível no Portal de Gestão de Pessoas, para atender as demandas e os interesses dos empregados em mudança de Município, Unidade ou mesmo local de trabalho.

A gestão do processo é de responsabilidade das áreas de Gestão de Pessoas, sendo que a validação do processo é de responsabilidade dos gerentes envolvidos, que possuem mais um instrumento para a gestão de sua equipe. Com este sistema busca-se flexibilizar a movimentação de pessoal e democratizar as oportunidades de movimentação, ampliando as perspectivas profissionais em toda a empresa e a melhoria do clima e resultados organizacionais.

Programa de Retenção do Conhecimento

O **Programa de Retenção do Conhecimento (PRC)**, instituído em 2018, definiu critérios e procedimentos para a concessão de incentivo ao desligamento voluntário de empregados. Ao longo de 2019 foram desligados 408 empregados, de maneira planejada e escalonada, a fim de garantir a transmissão de conhecimento e a normalidade das atividades nas mais diversas áreas.

Programa Aprendiz

Desde 2006, atendendo à Lei 10.097/2000, desenvolvemos o **Programa Aprendiz**, que contribui para a formação da cidadania e a capacitação profissional de jovens de 14 a 22 anos, impulsionando sua inserção no mercado de trabalho. O programa tem duração de 18 meses e é voltado a jovens de 14 a 22 anos, cursando o primeiro e segundo ano do ensino médio. Desde 2006, já foram contratados 4.312 aprendizes.

Em 2019, recebemos nossa 8ª turma de aprendizes, contando com 516 jovens contratados. Com o objetivo de proporcionar uma adaptação e uma aproximação, realizamos um evento de integração entre aprendizes e tutores promovendo um dia de aprendizagem e descontração

através de uma recepção com buffet e palestras. O evento contou com 260 jovens que hoje atuam nas unidades da Sabesp na região de São Paulo, e os aprendizes da região litoral e interior, puderam prestigiar este momento via web.

Clima organizacional

GRI 103-3

Entre setembro e outubro de 2019 foi realizada a Pesquisa de Clima Organizacional, um instrumento de gestão que tem o objetivo de identificar oportunidades de melhoria do ambiente de trabalho e desenvolver ações que possam melhorar fatores essenciais para a produtividade e para o bem-estar de todos. A pesquisa é realizada a cada dois anos e propicia a análise do ambiente interno e da satisfação dos empregados considerando as seguintes dimensões: Liderança, Orgulho, Valorização, Ambiente de Trabalho e Equidade.

Organizada pela Superintendência de Gestão de Pessoas (CH), a Pesquisa de Clima Organizacional de 2019 contou com a participação de 77% dos empregados da Sabesp. O índice de favorabilidade (percentual de respostas com notas 4 e 5) apurado neste ciclo foi de 71%. Os resultados obtidos na pesquisa serão utilizados para elaboração de planos de melhorias com o objetivo de mitigar os aspectos desfavoráveis identificados pelos empregados.

Cultura organizacional

GRI 103-2 | 103-3

Iniciado em dezembro de 2018, o projeto de gestão da cultura organizacional obteve avanços significativos em 2019. Com base na metodologia denominada Modelo de Valores Competitivos (Cameron e Quinn), o projeto partiu de um diagnóstico obtido a partir de pesquisa censitária e chegou à cultura almejada pela Sabesp, caracterizada pelo aumento da predominância de traços de inovação e resultado, com vistas a contribuir para a consecução do objetivo estratégico de manter e conquistar mercados e novos negócios.

A pesquisa contou com a participação de 38% dos nossos empregados, garantido uma margem de erro de 2%. A continuidade do projeto contou com o envolvimento de todas as Diretorias, sendo constituídos grupos técnicos de trabalho para desenvolver de maneira compartilhada o processo de mudança da cultura da Sabesp para o cenário projetado.

Para a efetiva mudança organizacional, é necessário que as pessoas mudem e o papel da liderança é essencial nesse processo. Diante disso, considerando o resultado dos trabalhos realizados pelos grupos técnicos, para 2020 prevemos a Consolidação do Plano de Comunicação Corporativa e do Plano de Treinamento de Liderança.

Remuneração e Benefícios

GRI 103-2

A Sabesp adota política salarial vinculada ao Plano de Cargos e Salários e em consonância com o modelo de Gestão por Competências, o que proporciona atrair, reter e desenvolver profissionais qualificados e comprometidos, oferecendo perspectivas de carreira e de remuneração compatíveis com o mercado. Ademais, a política busca manter o equilíbrio interno e externo, balizado por pesquisas salariais realizadas anualmente por consultorias externas especializadas.

Benefícios	
Concedidos pela Empresa	
Vale Refeição e Vale Alimentação	No formato de benefício flexível o crédito mensal no valor de R\$ 1.289,84 que corresponde a R\$ 900,00 de VR e R\$ 389,84 de VA, é distribuído nos respectivos benefícios de acordo com os percentuais disponíveis.
Lanche em Horário Extraordinário	Valor de R\$ 37,50 aos que prorrogarem a jornada de trabalho por no mínimo 2 horas
Cesta de Natal	Crédito adicional de R\$ 389,84 a todos os empregados no cartão da Cesta Básica, em cumprimento ao Acordo Coletivo 2019/2020.
Garantia no emprego	Garantia no emprego a 98% do efetivo de pessoal em 01/05/2019 (exceto: demissão por justa causa, por iniciativa do empregado, aposentadoria, falecimento, término de contrato e programa de demissão voluntária/incentivada)
Complementação Auxílio-Doença	Pagamento da diferença entre o valor do salário e o valor do benefício pago pelo INSS, ao afastado por doença ou acidente do trabalho, pelo período de até 6 meses
Gratificação de Férias	Valor fixo de R\$ 1.973,20 + 60% da diferença entre o valor fixo e o salário + ATS
Assistência Médica (Funcesp)	Plano de Saúde Funcesp Digna (I, II e III) – contribuição máxima dos empregados de 3,97% sobre a remuneração básica c/repasso da Sabesp. O benefício é estendido aos dependentes sem acréscimo de valor.
Previdência Privada (Fundação Sabesp)	Plano Sabesp Mais (CD): salários até R\$ 5.337,80, contribuição de 0,5% ou 1%. Acima desse valor, paga-se um adicional de até 8% sobre a diferença. Plano de Benefício Básico (BD) – Suspensas adesões e está vinculado à remuneração. Fórmula: Remuneração até R\$ 5.337,80 x 2,9648% e p/acima de R\$ 5.337,80 x 25,1910%.
Legais	
Adicional Noturno	Adicional de 20% do valor da hora noturna, conforme legislação em vigor
Descanso Semanal Remunerado	Remuneração de hora extra prestada nos feriados e DSRs à 100% do valor da hora normal, na impossibilidade de concessão de folga compensatória na semana seguinte
Horas Extras	Pagas com acréscimo de 100% ao valor da hora normal
Adicional de Insalubridade	Pago aos empregados expostos a agentes químicos, físicos e biológicos (esgoto domiciliar, ruído, umidade, cloro e outros). Adicional de 20 e 40% do sal. mínimo
Adicional de Periculosidade	Pago aos empregados expostos a agentes perigosos (combustível inflamável, explosivos, radiação ionizantes e energia elétrica). Adicional de 30% do salário base do empregado
Auxílio Creche e Auxílio Creche Especial	Reembolso de despesa com creche para empregadas com filhos na faixa etária: até 01 ano = R\$ 1.526,88; até 06 anos incompletos = R\$ 508,96 e p/empregados c/filhos portadores de deficiência = R\$ 1.400,00
Limpeza de Uniforme	Fornecimento mensal de produtos para lavagem e desinfecção de uniformes, aos empregados que trabalham em atividades com riscos de contaminação por agente biológico (esgotos)
Plantão à Distância	Adicional pago na razão de 1/3 do salário hora normal para os empregados que permanecem em regime de sobreaviso
Vale Transporte	Fornecido aos empregados optantes do sistema, sendo que a empresa subvenciona os gastos que excedem a 6% do salário base do empregado, conforme legislação

Outros Benefícios	
Serviço Social	PARE - Atendimento a empregados dependentes químicos: Álcool, Tabaco e Outras Drogas, com tratamentos subsidiados em clínicas especializadas (internação, atendimento ambulatorial com Serviço Social)
Seguro de Vida em Grupo	Por meio da Associação Sabesp, oferece um plano de Seguro de Vida em Grupo que garante indenizações em caso de morte ou invalidez no valor de 20,9 salários base do empregado (sem subsídio da Sabesp)
Cartão Supermercado/Farmácia	Convênios com supermercados e farmácias, com desconto total do valor utilizado em folha de pagamento no mês posterior (sem subsídio da Sabesp)
Piso Salarial Engenheiro	Conforme acordo coletivo (8,5 salários mínimos aplicados na data-base - maio) R\$ 8.483,00 (maio/2019)

Planos de Saúde e Previdência Privada

Em 2019 demos um passo importante para a implantação dos novos Planos de Saúde. Após processo licitatório no qual as vencedoras declinaram da contratação, a Sabesp, com anuência dos órgãos de controle do Governo, celebrou convênio de adesão com a FUNCESP (Fundação Cesp), iniciando a transição dos Planos de Saúde anteriormente administrados pela Sabesprev a partir do dia 1º de agosto de 2019.

A FUNCESP foi criada pelos empregados e pelas empresas patrocinadoras (Companhias Energéticas do Estado de São Paulo) para cuidar da administração e elaboração de planos de previdência e de saúde e, até o ingresso da Sabesp, contava com 85mil beneficiários.

Os planos de saúde da Sabesp implantados na FUNCESP mantiveram o modelo conforme o edital nº 04094/18 estabelecido na Comissão de Saúde, composta por representantes dos Sindicatos, Associação dos Aposentados e Pensionista da Sabesp (AAPS).

Nos meses de junho e julho de 2019, ocorreu o Road Show de Comunicação (formato de exposição itinerante) nas unidades de negócio e superintendências em todo o Estado de São Paulo para explicar o processo de migração e implantação dos novos Planos de Saúde.

Para concretizar o patrocínio da Sabesp à FUNCESP, foi criado um Plano de Contribuição Definida Sabesp na FUNCESP, destinado aos novos empregados que vierem a ser contratados ou para aqueles que não optaram por um dos planos gerenciados pela Sabesprev. Aprovado em 2019, este plano entrou em vigor em 01/01/2020.

Além disso a FUNCESP manifestou interesse em avaliar a possibilidade de assumir o gerenciamento dos planos previdenciários administrados pela Sabesprev (Benefício Definido – BD, Sabesprev Mais – CD e de Reforço).

Essa avaliação poderá resultar na elaboração de uma proposta comercial para prestação dos serviços de administração e gestão dos referidos planos previdenciários. A decisão a respeito será tomada pela Sabesp com a participação das entidades representativas dos empregados e aposentados e, em caso de aprovação, deverá ser submetida para anuência da PREVIC.

Participação nos resultados (PPR)

GRI 103-2 | 103-3

A Companhia adota o **Programa de Participação nos Resultados**, que anualmente é utilizado para estimular os esforços dos empregados aderentes aos objetivos organizacionais. O Programa segue as diretrizes gerais estabelecidas pela Lei Federal 10.101/2000 e pelo Decreto Estadual 59.598/2013, sendo negociado anualmente com os Sindicatos.

Categoria profissional	2015	2016	2017	2018	2019
Operacionais	R\$ 2.552,00	R\$ 3.128,00	R\$ 3.534,00	R\$ 3.975,00	R\$ 3.966,00
Técnicos	R\$ 3.382,00	R\$ 4.082,00	R\$ 4.564,00	R\$ 5.244,00	R\$ 5.274,00
Universitários	R\$ 5.958,00	R\$ 6.995,00	R\$ 7.969,00	R\$ 8.927,00	R\$ 9.105,00
Gerentes	R\$ 11.435,00	R\$ 13.781,00	R\$ 15.842,00	R\$ 17.884,00	R\$ 17.056,00
Média Sabesp	R\$ 3.904,00	R\$ 4.703,00	R\$ 5.289,00	R\$ 6.041,00	R\$ 5.991,00

Relacionamento com entidades trabalhistas e negociação coletiva

GRI 102-41

A Sabesp historicamente mantém bom relacionamento com entidades representativas (sindicais e associativas), procurando atender às principais reivindicações dos empregados, sempre respeitando o limite de sua capacidade financeira e das diretrizes legais e governamentais. Em suas relações trabalhistas, a Companhia prioriza a negociação como forma de dirimir conflitos, reduzindo substancialmente a ocorrência de movimentos paretistas, com o intuito de garantir a eficiência e o resultado operacional. Da totalidade dos empregados, aproximadamente 62% são sindicalizados.

Em maio/2019 ocorreram as Negociações Coletivas entre a Sabesp e os Sindicatos para o período 2019/2020, na qual foram assegurados a manutenção dos benefícios e o reajuste salarial de 4,99%. A Sabesp fechou 2019 com 13.945 empregados e todos eles estão abrangidos pelo Acordo Coletivo supramencionado.

Os principais sindicatos das diversas categorias profissionais são:

Sindicatos	Representatividade		
	Base Sabesp	Número de sócios	% sócios na base
Sintaema (Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo)	8.715	7.445	85,43
Sintius (Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira)	786	763	97,07
SEESP (Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo)	807	186	23,04
SASP (Sindicato dos Advogados de São Paulo)	132	40	30,30
SINTEC (Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado de São Paulo)	1978	188	9,50

As principais entidades representativas são:

Entidades	Sócios
Associação Sabesp: desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais	5.618
Associação dos Aposentados e Pensionistas da Sabesp (AAPS): defesa de aposentados e pensionistas e empregados ativos elegíveis a aposentadoria e também a melhoria de sua qualidade de vida	400
Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp (APU): representa empregados de todas as formações, para colaborar e influir na gestão do saneamento, ampliar os canais de participação na gestão da Companhia e aperfeiçoar o desenvolvimento dos profissionais	370
Associação dos Administradores da Sabesp (ADMSABESP): defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional	118
Associação dos Engenheiros da Sabesp (AESABESP): integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural	1.011
Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp (CECRES): oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis	9.247
Fundação Sabesp de Seguridade Social (Sabesprev): entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciário.	12.127
Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES): contribui para o conhecimento e melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira. Participa em nível nacional e estadual do CONAMA, Conselho Nacional dos Recursos Hídricos (CNRH), CONFEA, Conselhos Estaduais de Meio Ambiente e outros	
Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB): desenvolvimento do mercado brasileiro de infraestrutura e da indústria de base nacional e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional	

Prêmio Empreendedor Sabesp

Sempre atentos à inovação, ao desenvolvimento de projetos, ao reconhecimento do trabalho dos empregados e ao incentivo à geração de ideias, implantamos o Prêmio Empreendedor Sabesp em 2018. Em seu primeiro ano, foram efetuadas 1.028 inscrições, com 54 trabalhos classificados e 38 submetidos a apresentação presencial. Desses, 12 foram premiados, contemplando 28 empregados.

Em 2019, em sua 2ª edição, aprendizes e estagiários também foram contemplados através do **Programa Jovem Empreendedor**, com categorias, temáticas e premiações específicas.

Neste ano, foram inscritos 693 trabalhos, dos quais 80 trabalhos foram classificados para a fase final. Levando em conta todas as categorias (Projeto, Prática de Gestão e Experiência Técnica de Sucesso), 48 foram submetidos a apresentações presenciais. Após uma longa avaliação, 15 prêmios foram entregues, totalizando um valor de R\$ 78 mil.

Para 2020, em sua 3ª edição, daremos continuidade ao Programa Jovem Empreendedor, para que novos empregados, estagiários e aprendizes possam participar, agregar e gerar mais ideias, inovações e replicar boas práticas de trabalho.

Com pioneirismo e vanguarda, há 18 anos a gestão de treinamentos e desenvolvimento dos empregados é coordenada pela Universidade Empresarial Sabesp (UES).

Com uma plataforma online, a UES nos permite levar conhecimento a todas as unidades da Sabesp espalhadas pelo estado de São Paulo, estrategicamente alinhada à era digital e da educação à distância.

Em um ambiente moderno multiplataforma, disponível no *desktop* e em dispositivos móveis (*smartphones* e *tablets*), os profissionais podem acompanhar os cursos realizados e acessar diversos recursos de aprendizagem, acessando conteúdo em uma linguagem fácil, atrativa e compreensível a todos.

A partir do Planejamento Estratégico (Demandas Institucionais) e Avaliação de Competências e Desempenho (Demandas Individuais), a Universidade desenvolve seus programas nos focos principais apresentados a seguir.

Média de horas de treinamento oferecidas em 2019	
Por categoria funcional	
Gerentes	169
Universitários	95
Técnicos	34
Operacionais	19
Por gênero	
Masculino	25
Feminino	30

Capacitação Técnica

Subsidiomos em 100% todos os treinamentos, in company ou externos, necessários para o exercício das atribuições profissionais e para a segurança no ambiente de trabalho. Os principais temas desenvolvidos em capacitações técnicas em 2019 dizem respeito à Saúde e Segurança do Trabalho, Código de Conduta e Integridade, Certificação de Qualidade ISO 17025, Ligação e Manutenção de Ramais, Relacionamento com Clientes, Modelo de Excelência em Gestão (MEG), Regulação do Saneamento e treinamentos em novos sistemas para diversas áreas.

Também promovemos a participação de empregados em eventos relevantes ao setor, como o Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária (promovido pela Abes), o XXXII Seminário Nacional de Grandes Barragens e o Congresso Nacional de Relacionamento com Clientes (CONAREC).

Educação à Distância

A UES disponibiliza cerca de 900 cursos virtuais com livre acesso em diferentes formatos interativos e didáticos no seu Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). O portal permite a realização de cursos no *desktop* ou em dispositivos móveis, a gestão dos treinamentos, a criação de comunidades virtuais com fóruns para compartilhar conhecimento, a criação de Trilhas de Aprendizagem, dentre outros recursos. Os cursos abordam assuntos como Gestão Empresarial, Sistemas de Informações Sabesp, Microinformática, Liderança, Saúde e Segurança do Trabalho, Qualidade de Vida, Ética e Conduta, Responsabilidade Social etc.

Programa Mais Conhecimento

Por meio do **Programa Mais Conhecimento** oferecemos subsídio educacional, que pode chegar a 80% do valor das mensalidades de cursos técnico de nível médio, graduação, pós-graduação, extensão universitária e de idiomas, com o objetivo a elevação da escolaridade e qualificação dos empregados. Para exames de certificação profissional, o subsídio é de 100%.

Em 2019, foram concedidos 902 subsídios educacionais, com investimento de mais de R\$5 milhões.

Ainda no âmbito do Programa Mais Conhecimento, a Universidade Empresarial viabilizou de maneira corporativa, com subsídio de 90%, o curso de MBA em Saneamento Ambiental, em parceria com a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), com módulo internacional ministrado pela London School of Economics and Political Science (LSE).

Capacitação internacional

Indicamos empregados para participarem de congressos, conferências e visitas técnicas no exterior, para que possam identificar oportunidades, propor e colocar em prática projetos e inovações e repassar o conhecimento adquirido.

Convênio educacional

Por meio de convênios da Sabesp com instituições de ensino, oferecemos aos nossos empregados e seus familiares descontos de 5% a 40%.

Programa de Capacitação dos Administradores

O Programa capacita anualmente os Administradores, atendendo à Lei Federal nº 13.303/16 (Lei das Estatais), sobre temas como legislação societária, mercados de capitais, divulgação das informações, Código de Conduta e Integridade, Lei anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013) e outros assuntos relacionados a governança corporativa.

Em 2019, a capacitação foi ministrada pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e teve como foco o “Aprimoramento em Governança e Mercado de Capitais para Administradores de Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista”.

Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)

A Universidade Empresarial Sabesp também conta com o PDL, que promove um conjunto de ações para desenvolver uma liderança cada vez mais transformadora, avaliar a performance gerencial e identificar potenciais sucessores.

O PDL tem foco em empregados das categorias técnica e universitária, além de gerentes e superintendentes, e é orientado aos desafios empresariais, como o Novo Rio Pinheiros, a Revisão da Estrutura Organizacional, a Gestão por Processos e Foco em Resultados, os Novos Negócios e a Ampliação de Mercado e Transformação Digital. Assim, o Programa apoia a construção de uma nova cultura organizacional, com maior foco em visão por processos e orientação para resultados.

Saúde e Segurança no trabalho

GRI 103-2 | 403-2

As ações de Saúde e Segurança têm como foco promover junto aos empregados, aprendizes, estagiários e prestadores de serviços o desenvolvimento da cultura de prevenção, objetivando garantir a melhoria das condições de trabalho e da qualidade de vida, alinhado aos fundamentos do Modelo de Excelência de Gestão (MEG).

Os Procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho são fundamentais para estabelecer a política, as diretrizes e as regras específicas para atividades de risco na Empresa e dos prestadores de serviços, determinando ações como: Análise Preliminar de Riscos (APR); verificação da legislação aplicada em SST; avaliação ambiental e monitoramento biológico; capacitação e sensibilização; comunicação, participação e consulta dos empregados; fornecimento de uniforme e equipamentos de proteção individual e coletiva; emissão de formulário de permissão de entrada e de trabalho para as atividades de riscos; preparação e resposta a emergência, registros de não conformidade e investigação de quase acidentes e acidentes do trabalho. São periodicamente revisados e atualizados para melhorar a aplicação e o atendimento pleno à legislação. As principais ferramentas/programas são:

Análise Preliminar de Riscos (APR) - Com base na metodologia realizamos a identificação dos perigos, avaliação dos riscos e adoção de medidas de controle, em todas as atividades, O processo inclui o reconhecimento da existência de um perigo, a definição de suas características, a estimativa da amplitude do risco e a decisão se este é aceitável ou não.

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) - revisado anualmente, abrange os 537 estabelecimentos da Sabesp. O PPRA auxilia a gestão de SST identificando os riscos ambientais por Grupos Homogêneos de Exposição (GHE), definindo medidas de controle e ações corretivas, conforme estabelece a legislação.

Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) – está dimensionado com 100 profissionais segundo critérios legais e preventivos, o que contribuiu para o melhor atendimento dos empregados quanto às questões relativas à segurança e saúde do trabalho

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) - permite traçar um perfil de saúde de todos os empregados, aprendizes e estagiários e subsidia os programas de saúde e qualidade de vida, além do atendimento dos aspectos legais, sendo revisados anualmente, de modo a estar em consonância com o PPRA. Em 2019, foram realizados 13.743 exames médicos ocupacionais.

Blitz da Saúde - avaliou 8.429 empregados em 2019, em 165 locais, quanto a aferição da pressão arterial, bioimpedanciometria e dosagem sanguínea de glicose, para auxiliar nos programas de qualidade de vida.

Programa de vacinação – nossos empregados, aprendizes e estagiários são estimulados a seguir o calendário de vacinação dos adultos, proposto pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. Em 2019, aplicamos a vacina contra febre tifoide a 2.703 empregados potencialmente expostos ao esgoto, incluindo novos empregados e aqueles que precisavam de reforço. Frente ao surto de sarampo no Estado de São Paulo, a vacinação também foi incentivada para todos.

Há oito anos, realizamos vacinação contra a gripe, com grande mobilização para imunizar todos os colaboradores. Em 2019, aplicamos 11.442 doses da vacina, que cobriu 74% dos empregados da Companhia. Desde 2017, temos um aplicativo informatizado para registro e controle de vacinação.

Programa CIPA em Ação – com planejamento até 2022, envolve 144 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA), compostas por 1.436 cipeiros que desenvolvem ações preventivas, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e redução dos índices de acidentes e doenças do trabalho. Os membros das CIPAs são eleitos por votação eletrônica e treinados por meio da Universidade Empresarial Sabesp, em formato de vídeo aulas, num total

de 20 horas. As Comissões são avaliadas pelos empregados durante a eleição da próxima CIPA. A nota média, em 2019, foi 7,82, para máxima de 10.

Brigadas de Emergência – 290 brigadas em todas as unidades que realizam reuniões, treinamentos (princípio de incêndio, PAE-Cloro, primeiros socorros, produtos químicos), inspeções e simulados de emergência, de maneira a manter os 2.900 brigadistas sempre prontos a atender as emergências.

Planos de Emergência - 380 planos em vigor, controlados e disponíveis em sistema informatizado, que abrangem toda a empresa e incluem impactos nas comunidades vizinhas.

Capacitação e sensibilização

Neste ano, foram realizados treinamentos presenciais e virtuais pela Universidade Empresarial Sabesp (UES). Os empregados foram estimulados a realizar cursos à distância, como forma facilitadora de acesso.

O Minuto da Prevenção, organizado pela CIPA, SESMT e encarregados, é uma prática de discussões rápidas com os empregados, sobre assuntos específicos, alertas de Segurança e Saúde, artigos informativos, vídeos, links e diferentes mídias disponíveis.

A Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (Sipat) de 2019, contou com mais de 14 mil participações, nas diversas unidades da Sabesp, em todo o Estado. Várias atividades foram realizadas, incluindo palestras, vídeo-aulas, informes e campanhas, focados na segurança do trabalho e bem-estar dos empregados.

Também foi realizada a ação “Liderança na Segurança do Trabalho”, envolvendo gerentes e encarregados, com o objetivo de sensibilizar as lideranças sobre o seu papel na melhoria das condições de segurança do trabalho, considerando os aspectos comportamentais.

A Campanha foi realizada pelo Serviço Social da Indústria (Sesi), que simulou situações do dia a dia de trabalho utilizando como ferramenta games, provas práticas e desafios lúdicos. As ações foram baseadas nas estatísticas de acidentes, situações irregulares de ambientes de trabalho, acidentes graves e fatais da Empresa, destacando as atividades de riscos de escavação de vala, eletricidade, espaço confinado e trabalho em altura. A ação foi promovida em 17 localidades (sedes das unidades) com a participação de 750 empregados (líderes, gerentes e encarregados).

Controle e auditoria

Todos os acidentes e quase acidentes são investigados e analisados pelos profissionais do SESMT e CIPA, com identificação das causas e estabelecimento das medidas de controle.

Em 2019, foram realizadas 1.500 Inspeções de segurança pelo SESMT e CIPA, com registros informatizados para controles, inclusive das ações corretivas e preventivas.

O módulo do SAP de Saúde e Segurança do Trabalho (EHS), permite o planejamento, controle e gestão das atividades. As transações existentes são de gestão dos riscos ambientais e registro dos atendimentos médicos, ocorrências, inspeções de segurança e entrega de EPI, contribuindo para a emissão dos relatórios legais (PPRA e PCMSO).

Indicadores de saúde e segurança no trabalho

Principais indicadores	2015	2016	2017	2018	2019
Acidentes	133	158	180	126	126
Exames médicos ocupacionais realizados	16.130	16.313	12.184	13.299	13.743
Empregados vacinados contra a gripe	13.417	16.264	11.586	11.087	11.442
Absenteísmo*	2,00%	1,80%	1,60%	2,20%	3,30%
*Percentual que mede a diminuição da carga total de horas trabalhadas em razão de ausências de trabalho.					

	2015			2016			2017			2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Sabesp															
Taxa de Frequência	6,68	4,28	5,76	7,47	3,72	6,78	7,53	2,92	6,25	4,97	2,09	4,40	5,07	1,75	4,41
Taxa de gravidade	537	32	445	284	34	238	176	27	134	827	57	673	378	9,44	303
Doença ocupacional	10	30	40	20	2	22	7	2	9	6	1	7	1	0	1
Óbitos	2	0	2	2	0	2	0	0	0	2	0	2	1	0	1
Região 1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)															
Taxa de Frequência	7,09	1,76	5,98	7,09	2,71	6,19	6,38	4,86	6,08	4,37	2,79	4,05	4,73	1,94	4,17
Taxa de gravidade	695	39	558	249	16	199	163	50	140	661	82	545	111	11	91
Doença ocupacional	23	10	33	16	2	18	4	1	5	2	1	3	1	0	1
Óbitos	2	0	2	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Região 2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)															
Taxa de Frequência	5,9	1,31	5,36	8,31	7,77	8,25	7,75	2,43	6,69	6,28	0,56	5,14	5,95	1,25	5,01
Taxa de gravidade	191	2,62	169	362	119	334	145	12	118	1194	0,56	955	1.062	6	851
Doença ocupacional	7	0	7	4	0	4	3	1	4	4	0	4	0	0	0
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Definições:															
<ul style="list-style-type: none"> H: Homens M: Mulheres Taxa de frequência: Número de acidentes do trabalho com lesão e com afastamento por milhões de horas/homem trabalhadas, por ano. Taxa de gravidade: Dias perdidos mais dias debitados de acidentes do trabalho por milhões de horas/homem trabalhadas, por ano. Doença ocupacional: Quantidade de empregados afastados por doença produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho. 															

Programa de Qualidade de Vida (PQV)

GRI 103-1 | 103-2

Além da prevenção de acidentes e promoção da saúde, buscamos promover o bem-estar físico, mental e social dos colaboradores por meio do PQV. Em 2019, o Programa promoveu atividades como os Jogos Abertos, a Blitz da Saúde, com avaliação de saúde e incentivo à alimentação saudável e a prática de atividades físicas, o sorteio de convites para um passeio ciclístico no Dia Mundial sem Carro. Dentro do programa, desenvolvemos diversas campanhas com informativos, palestras e ações preventivas abordando temas como:

Combate ao Aedes aegypti: Seguindo as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo, #juntoscontraadengue, reforçamos mais uma vez as ações de combate ao mosquito, que envolveram materiais informativos em todas as mídias: vídeos, alerta nos computadores, mural de avisos, minuto da prevenção, repasse das informações para os prestadores de serviço, alerta na conta d'água para a população em geral, e informações no site da empresa.

Durante a campanha, designamos à CIPA o papel de “Brigada contra o Aedes Aegypti”, identificando seus componentes com bottons e treinando 1.436 Cipeiros nas 144 Comissões. Realizamos 6.786 inspeções semanais, com a finalidade de erradicar os principais focos/criadouros do mosquito. As inspeções são registradas no sistema “Combate Aedes - SIGELU”, utilizado pelo Ministério da Economia, Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Outubro Rosa: em mais um ano consecutivo, mobilizamos nossos empregados a saberem da importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama. Para conscientizar nossos empregados, realizamos campanhas todas as sextas-feiras do mês de outubro, convidando os empregados a virem com alguma peça de roupa ou acessório na cor rosa. Além disso, no mesmo mês, também foram sorteados 10 ingressos com direito a acompanhante para prestigiarem o filme “Hebe – A estrela do Brasil” e uma campanha de arrecadação de lenços e joias para serem doados ao instituto ICESP (instituto do câncer do estado de São Paulo) e à ONG Amor em Mechas.

Novembro Azul: também sensibilizamos os nossos empregados a darem importância e se mobilizarem na prevenção e diagnóstico precoce do câncer de próstata. Durante o mês de novembro, convidamos todos os empregados a utilizarem uma peça de roupa ou acessório azul, todas as sextas-feiras, e realizamos uma campanha de arrecadação de produtos de higiene para o Instituto ICESP.

Doação de sangue: Já tradicionais na Sabesp, as campanhas de doação de sangue fazem parte do programa de qualidade de vida. No ano de 2019 a campanha teve como objetivo contribuir com a reposição de bolsa de sangue da UHHS (Unidade de Hemoterapia Samaritano), centro de suporte de componentes sanguíneos do Hospital Samaritano de São Paulo. Estiveram presentes 93 pessoas, sendo que 80 fizeram a doação de sangue. Como cada bolsa de sangue pode salvar até três vidas, a doação resultou no salvamento de cerca de 240 vidas.

Também realizamos campanhas com os temas: Auxílio ao abandono do Tabagismo, Ergonomia; Você no Trânsito - Pilotagem segura para motociclista; Abril Verde – por um trabalho sem acidentes, Sarampo, AIDS, Gripe e Febre Amarela.

Mitigação do passivo trabalhista

Desde 2016 a área jurídico-trabalhista faz parte da Superintendência de Gestão de Pessoas, com o objetivo de atuar de forma preventiva na gestão e, conseqüentemente, na redução dos processos trabalhistas relacionados a empregados, ex-empregados e terceirizados/prestadores de serviços.

Desde 2018 implantamos ações de melhoria do processo e de sistemas de informação, com o objetivo de contribuir com a performance organizacional, com foco principal na consultoria interna em gestão de pessoas e no contencioso trabalhista com oportunidade de mitigação do passivo, diminuição dos riscos trabalhistas e prevenção.

Foram aprimorados os pontos de controle para identificação de riscos e a discussão relativa às melhores práticas. Como resultado, o número de reclamações trabalhistas diminuiu cerca de 20% entre dezembro de 2018 e dezembro de 2019, quando registramos 5.578 processos. Com a redução no número de demandas, tem sido possível a racionalização das atividades dos advogados com foco na área preventiva e consultiva.

Cadeia de suprimentos

GRI 102-9 | 102-10

Nossa gestão da cadeia de suprimentos vai além da aquisição de produtos, materiais e serviços. Acreditamos que nossos fornecedores são nossos parceiros, com papel essencial no desenvolvimento do negócio e, por isso, procuramos compartilhar nossos valores e princípios.

Atualmente, existem 14.485 registros de empresas com vínculo aprovado ou credenciado para participarem nas licitações em todo o Estado de São Paulo. Em 2019, os valores contratados pela Sabesp somaram R\$ 5,5 bilhões.

As principais categorias de contratações, com maior percentual de gastos no ano são serviços técnicos de engenharia, energia elétrica, produtos químicos para tratamento de água e esgoto e serviços de informática/telefonía.

TIPO DE FORNECEDOR	Número de fornecedores aprovado/credenciado para participação de licitações	Valores Contratados em 2019 (R\$)
Serviços técnicos de engenharia (projeto, gerenciamento de obras, execução de obras e operação de serviços de água e esgoto)	6.071	2.126.921.624,70
Energia elétrica	236	604.870.236,00
Produtos químicos para tratamento de água e esgoto	714	345.126.955,43
Serviços de informática e telefonia	1.619	93.847.298,54
Outros	5.845	2.324.017.018,09
TOTAL	14.485	5.494.783.132,76

Seleção

A seleção desses fornecedores é feita por meio de procedimentos licitatórios, baseados no Regulamento Interno de Licitação e Contratação da Sabesp, que especifica os procedimentos a serem adotados em cumprimento ao Art.40 da Lei Federal 13.303 de 30 de junho de 2016.

Nesse processo, exigimos documentos e premissas que comprovem a qualificação da empresa para a relação comercial e orientamos o fornecedor quanto a exigência do atendimento das leis e boas práticas socioambientais:

- Exigimos respeito às leis trabalhistas, tributárias e ambientais assumindo, inclusive, a responsabilidade por atos ou fatos irregulares praticados por eventual subcontratada e/ou terceirizada, em nome próprio, de seus empregados e prepostos.
- Também definimos as ações ambientais necessárias com base nos Estudos de Serviços Terceirizados do Governo do Estado de São Paulo – Instruções Socioambientais Específicas, estabelecendo exigências como: uso racional da água e de energia e elétrica, redução de produção de resíduos sólidos etc. Essas iniciativas podem ser realizadas por meio de treinamentos dos empregados, conscientização dos envolvidos ou ações

concretas apontadas especialmente nas Especificações Técnicas e obrigações da Sabesp e da contratada.

- Nossos instrumentos contratuais possuem cláusula de exigência ao cumprimento das posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução das obras ou serviços, destacando-se a legislação ambiental, em especial as Resoluções do Conama e da Lei Estadual 12.684/07.

Além do objetivo de prestar contas sobre o desempenho das áreas de contratações da Sabesp, esse instrumento oferece informações importantes sobre as boas práticas de fornecedores e sua conscientização e ações para o desenvolvimento sustentável. São também avaliados os riscos toxicológicos dos produtos utilizados, de forma a garantir segurança de uso tanto na estação de tratamento de água, como para o consumidor final.

Desse processo ainda fazem parte as seguintes análises:

- Avaliação do processo produtivo, desde a matéria prima até o produto final;
- Verificação de aspectos relacionados ao meio ambiente e responsabilidade social; e
- Fomento do comércio justo, selecionando fornecedores com o mesmo nível de qualidade e, dentro dessas circunstâncias, a busca pelo menor preço.

Incentivamos a participação e a contratação de fornecedores locais, assim como asseguramos o tratamento previsto pela Lei Complementar nº 123/06 e suas complementações.

Qualificação de fornecedores e produtos

Na compra de materiais estratégicos, temos um processo de qualificação dos fornecedores e seus produtos, que abrange vários requisitos, como a avaliação do processo produtivo, desde a matéria prima até o produto final, incluindo aspectos de responsabilidade ambiental, como riscos toxicológicos do produto, e responsabilidade social, como o combate ao trabalho forçado e o emprego de mão de obra infantil.

Vale destacar o trabalho de qualificação dos fornecedores do ácido fluorsilícico, conhecido como flúor, que é adicionado ao final do tratamento da água, conforme determinação legal.

Esse material passa por rigoroso controle de qualidade, sendo avaliado de acordo com procedimentos estabelecidos pela Norma ABNT NBR 15.784:2017 e deve ainda atender os parâmetros estabelecidos pela Portaria PRC nº 5, de 28 de setembro de 2017 (Ministério da Saúde), que determinam que o flúor deve ser resultante do reaproveitamento e purificação de materiais provenientes do processamento de rocha fosfática, o que contribui com a preservação dos recursos naturais ao mesmo tempo que protege a saúde bucal da população, fortalecendo o esmalte dentário.

Compartilhamos nosso banco de dados de fornecedores e materiais estratégicos qualificados com outras empresas de saneamento públicas pertencentes à estados e municípios. Esse compartilhamento oferece às empresas a possibilidade de solicitar inspeção de materiais com utilização de nossa equipe de técnicos.

Transparência em compras e contratações

Em nossos processos de compras e contratações buscamos dar a maior publicidade possível ao mercado, utilizando procedimento eletrônicos de licitação, o que proporciona, que traz maior agilidade, redução de custos e transparência.

Divulgamos previamente as condições de participação, os requisitos para contratações e as diretrizes, normas e princípios do Regulamento Interno de Licitação e Contratação.

Outro ponto importante para colocar em prática nosso compromisso com a ética e a conformidade é a exigência de que os fornecedores assimilem, aceitem e executem os requisitos gerais das leis anticorrupção, com declaração em que atestam conduzir seus negócios de forma lícita.

Em todos os processos de contratação, independentemente do valor envolvido, nossos potenciais fornecedores declaram se estão ou não enquadrados como “parte relacionada da Sabesp” de acordo com nossa Política Institucional – Transações com Partes Relacionadas. Caso seja confirmado um possível enquadramento, isso não inviabiliza a contratação, mas requer a devida divulgação por parte da Sabesp.

Para os processos de contratação de valores iguais ou superiores a R\$ 10 milhões, realizamos a análise de possível conflito entre nossos administradores e os contratados, obrigatoriamente, após a homologação e antes da publicação do resultado e assinatura dos contratos.

Incrementamos a participação e a contratação de fornecedores locais em nossas regiões de atuação, assim como asseguramos, conforme a legislação vigente, o tratamento previsto pela Lei Complementar nº 123/06 e suas complementações.

Em atendimento ao Decreto Estadual nº 53.336/08, que instituiu o **Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis**, todos os anos divulgamos nosso Relatório de Contratações Públicas Sustentáveis com as principais ações socioambientais e boas práticas aplicadas à nossa cadeia de fornecedores.

Conformidade

Monitoramos e reavaliamos continuamente os potenciais riscos identificados nos processos de compras e estoques e, sempre que necessário, criamos novos planos de ação para mitigar esses riscos.

Contamos com uma Política de Suprimentos, com Procedimentos Empresariais, uma Comissão de Editais que define regras e padrões para as contratações, o Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e o Sistema Integrado de Informações (SAP).

A partir do SGL e do SAP, é possível obter informações gerenciais e operacionais, que podem ser agrupadas, analisadas e monitoradas de acordo com as necessidades de gestão da Companhia.

A Sabesp conta também com autoridades funcionais em seus processos de atuação, determinando regras, procedimentos e padrões para suas atividades. Além disso, devem ser atendidos os requisitos da Lei Sarbanes Oxley, Lei Anticorrupção, Lei de Licitações, Código de Conduta e Integridade, Comitê de Auditoria etc.

Trabalho infantil

Nossos procedimentos licitatórios determinam como condição de habilitação que o licitante declare sua situação regular perante o Ministério do Trabalho com relação à proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos.

Em fase de licitação, o não atendimento a esta regra determina a inabilitação do licitante. Durante a execução contratual, a eventual revelação de infringência à regra pode acarretar a rescisão do contrato.

Em outra frente relacionada às medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil, renovamos pelo 16º ano consecutivo o certificado conferido pela Fundação Abrinq.

Trabalho forçado

As medidas que adotamos para eliminar todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo são resultantes de um estudo realizado pelo Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo sobre as cadeias produtivas de empregadores que utilizaram mão de obra análoga à de escravo.

As ações que envolvem o cadastro de fornecedores e a participação nas licitações e contratações foram encaminhadas, à época, ao Comitê Gestor do Pacto Nacional. Dentre as ações aplicadas destacamos:

- Consulta da nossa área de cadastro à "lista suja" do Ministério do Trabalho e Emprego, para verificar se há fornecedores utilizando mão de obra análoga à escrava;
- Obrigatoriedade de que os licitantes interessados em participar de licitações ou em qualificar seus respectivos produtos na Sabesp declarem que não utilizam mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva; ;
- Previsão contratual de que a empresa contratada assumirá a responsabilidade pelo eventual uso de mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva; e
- Previsão de que a utilização de mão-de-obra análoga à Trabalho Forçado ou Compulsório, constitui motivo de rescisão de contrato com a Sabesp.

BALANÇO SOCIAL

1 - Base de Cálculo	2019 Valor (Mil reais)			2018 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	17.983.654			16.085.093		
Resultado operacional (RO)	5.711.623			5.176.655		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.780.468			2.638.152		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	218.281	7,85%	1,21%	193.966	7,35%	1,21%
Encargos sociais compulsórios	263.471	9,48%	1,47%	247.632	9,39%	1,54%
Previdência privada	69.460	2,50%	0,39%	38.569	1,46%	0,24%
Saúde	306.958	11,04%	1,71%	278.659	10,56%	1,73%
Segurança e saúde no trabalho	13.104	0,47%	0,07%	13.580	0,51%	0,08%
Educação	3.883	0,14%	0,02%	3.451	0,13%	0,02%
Cultura	307	0,01%	0,00%	328	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	18.495	0,67%	0,10%	13.883	0,53%	0,09%
Creches ou auxílio-creche	2.044	0,07%	0,01%	2.065	0,08%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	68.311	2,46%	0,38%	100.671	3,82%	0,63%
Outros	11.116	0,40%	0,06%	4.546	0,17%	0,03%
Total - Indicadores sociais internos	975.430	35,08%	5,42%	897.350	34,01%	5,58%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.178	0,02%	0,01%	300	0,01%	0,00%
Cultura	22.562	0,40%	0,13%	15.641	0,30%	0,10%
Saúde e saneamento	12.284	0,22%	0,07%	6.276	0,12%	0,04%
Esporte	4.501	0,08%	0,03%	4.053	0,08%	0,03%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	6.103	0,11%	0,03%	2.198	0,04%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	46.628	0,82%	0,26%	28.468	0,55%	0,18%
Tributos (excluídos encargos sociais)	3.037.019	53,17%	16,89%	2.545.759	49,18%	15,83%
Total - Indicadores sociais externos	3.083.647	53,99%	17,15%	2.574.227	49,73%	16,00%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da e	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Investimentos em programas e/ou projetos externos	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Total dos investimentos em meio ambiente	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos	(X) não possui metas () cumpre de 51a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(X) não possui metas () cumpre de 51a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2019			2018		
Nº de empregados(as) ao final do período	13.945			14.449		
Nº de admissões durante o período	141			1.019		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	6.592			5.815		
Nº de estagiários(as)	1.049			956		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	9.267			9.362		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.763			2.858		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	24,11%			22,28%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.398			2.464		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	5,56%			4,97%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	155			269		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2019 Valor (Mil reais)			Metas 2020		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	16,94			nd		
Número total de acidentes de trabalho	126			117		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(X) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	() não são considerado	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerado	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2019: 10.534.420			Em 2018: 10.231.289		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,9 % governo	23,0 % colaborado res(as)	7,6 %acionistas	26,1 % governo	23,8 %co labo rado res(as)	6,6 %acionistas
		16,1 %terceiros	24,4 %retido		22,4 %terceiros	21,1 %retido
7 - Outras Informações						
"A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio."						
"Dada a relação direta das atividades de meio ambiente com as atividades fim da Companhia, não é possível segregar, especificamente, os gastos com meio ambiente do total de despesas operacionais e investimentos da Companhia. Desta forma, a partir de 2018 a SABESP deixou de reportar o indicador de investimentos de meio ambiente."						
"Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção".						
"Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente."						

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2019

- **PRÊMIO "CASES DE SUCESSO EM ÁGUA E SANEAMENTO (ODS 6) 2019"** – pela ONU-Rede Brasil do Pacto Global ao Programa Água Legal em duas categorias.
- **TROFÉU TRANSPARÊNCIA ANEFAC 2019** – Qualidade e transparência nas divulgações financeiras.
- **PRÊMIO ESTADÃO EMPRESAS MAIS** - 1º lugar da categoria Utilities e Serviços Públicos.
- **INDICADORES ETHOS PARA NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS** – Integridade organizacional.
- **RANKING ABES 2018** - Premiação na categoria “Rumo à Universalização” pelas dez cidades premiadas com o melhor saneamento do Brasil.
- **RANKING DO SANEAMENTO – 100 MAIORES CIDADES DO BRASIL** - Pelas cidades operadas entre as com melhor saneamento básico no país.
- **PESQUISA DE SATISFAÇÃO ARSESP-SEADE DOS USUÁRIOS DE ÁGUA E ESGOTO** - Sabesp é a mais bem avaliada, com nota 8.
- **PESQUISA “QUALIDADE DE VIDA”** – Sabesp entre as instituições mais confiáveis de São Paulo - Rede Nossa São Paulo e Ibope Inteligência.
- **TROFÉU EMPRESAS DA DÉCADA** – pela Revista Consumidor Moderno em reconhecimento à gestão de relacionamento com clientes.
- **PRÊMIO EMPRESA PRÓ-ÉTICA 2018-2019** - pela Controladoria-Geral da União (CGU) pelas ações contra fraude e corrupção.
- **PRÊMIO "CONVOCATORIA IDEAS EN ACCIÓN 2019 PARA EMPRESAS INNOVADORAS EN AGUA Y SANEAMIENTO"** – Prêmio BID ao projeto economia circular ETE de Franca.
- **PRÊMIO PAULISTA DE QUALIDADE DA GESTÃO (PPQG – 2019) e PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO (PNQS – 2019)** – pelo pioneirismo e eficiência na gestão.
- **PRÊMIO IBERO-AMERICANO DE QUALIDADE 2019** – pela Fundibeq em reconhecimento à eficiência de gestão
- **PRÊMIO SUSTENTABILIDADE SINDICON/ABCON** - pela Sustentabilidade e eficiência energética na ETE Mogi Mirim
- **PRÊMIO VALOR 1000** - 1º lugar na categoria "água e saneamento".
- **PRÊMIO CONAREC 2019** -1º lugar na categoria Utilities
- **PRÊMIO WHOW! DE INOVAÇÃO** – Entre as 100 empresas mais inovadoras do Brasil.
- **PRÊMIO SMART CUSTOMER 2019** – Categoria "Inovação em Relacionamento - Contratantes" - case “Migração de Canais”.
- **SELO EMPRESA AMIGA DA JUSTIÇA** - Concedido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.
- **MEDALHA SÃO PAULO APÓSTOLO** - Reconhecimento na categoria Serviço Social pela Arquidiocese de São Paulo.

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

GRI 102-55

Conteúdo Geral		Referência (pg.) / Resposta direta
Perfil Organizacional		
102-1	Nome da organização	Página 14
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Página 14
102-3	Localização da sede	São Paulo - SP
102-4	Número de países em que a organização opera	Página 14
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Página 17
102-6	Mercados atendidos	Página 14
102-7	Porte da organização	Páginas 14, 15 e 17
102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	Página 74
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Página 89
102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Páginas 14, 89
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Página 23
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Página 10
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Página 10
Estratégia		
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Página 5 e 7
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 5,7 e 23
Ética e Integridade		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Páginas 14, 16 e 20
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	Páginas 20 e 72
Governança		
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Página 17
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Página 17
102-23	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	Página 17. O Presidente do Conselho de Administração não ocupa cargo na diretoria executiva.
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, incluindo se são considerados fatores como diversidade, independência, conhecimentos e experiências e envolvimento de stakeholders (inclusive acionistas)	Página 19
Engajamento de Stakeholder		

102-40	Lista de stakeholders engajados pela organização	Clientes, Controladores / Acionistas, Investidores/Financiadores, Fornecedores, Sociedade (inclui comunidades), Força de Trabalho, Poder Concedente, Órgão Regulador (ARSESP), Sindicatos, Imprensa, Órgãos de Controle ou Fiscalização, Parceiros, Ministério do Desenvolvimento Regional, Comitês de Bacias, Sabesp, Funcesp (previdência complementar), Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente - SIMA
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	Página 81
102-42	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Página 25. A identificação das partes interessadas no negócio é um processo integrante do Modelo de Gestão Sabesp, que vem sendo aperfeiçoado dentro de cada ciclo (saiba mais na página 27). Em 2019, a Companhia realizou um ciclo de revisão para mapeamento dos principais públicos relacionados ao negócio, resultando em 17 partes interessadas prioritárias, listadas no disclosure 102-40.
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento	Páginas 9 e 72
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Página 9
Práticas de Reporte		
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Veja Nota Explicativa 11 das Demonstrações Financeiras. Disponível em https://bit.ly/2UsgwMM .
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Página 9
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Página 9
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Página 73
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Os temas materiais seguem sendo relevantes dentro e fora da Companhia e não houve mudança significativa em relação aos temas materiais do ano anterior.
102-50	Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2018
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao Relatório	Páginas 9 e 100

102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Página 9
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Página 95
102-56	Verificação externa	Não houve processo de verificação externa desta publicação
Forma de Gestão		
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	<p>Promoção da universalização do acesso à água e esgoto: Páginas 27 e 40</p> <p>Desenvolvimento das comunidades locais: Página 47</p> <p>Segurança hídrica: Página 27</p> <p>Governança corporativa e ética: Páginas 17 e 20</p> <p>Gestão de efluentes e resíduos: Página 49 e 50</p> <p>Desempenho econômico-financeiro: Página 52</p> <p>Ecoeficiência das operações: Páginas 63 e 64</p> <p>Perdas de água na distribuição: Página 37</p> <p>Gestão de pessoas: Página 73 e 75</p>
103-2	Gestão sobre o tema material	<p>Promoção da universalização do acesso à água e esgoto: Páginas 27, 33, 37, 40, 47 e 48</p> <p>Desenvolvimento das comunidades locais: Páginas 33, 47 e 48</p> <p>Segurança hídrica: Página 27, 29, 33 e 37</p> <p>Governança corporativa e ética: Páginas 17, 20 e 22.</p> <p>Gestão de efluentes e resíduos: Páginas 38, 49 e 50</p> <p>Desempenho econômico-financeiro: Página 52</p> <p>Ecoeficiência das operações: Páginas 63, 64, 70 e 71</p> <p>Perdas de água na distribuição: Página 37</p> <p>Gestão de pessoas: Páginas 78, 83, 84 e 87.</p>
103-3	Evolução da gestão	<p>Promoção da universalização do acesso à água e esgoto: Páginas 27, 33, 35, 40, 47 e 48.</p> <p>Desenvolvimento das comunidades locais: Páginas 33, 47 e 48.</p> <p>Segurança hídrica: Páginas 27, 33, 37, 38 e 39.</p> <p>Governança corporativa e ética: Páginas 17, 20, 22 e 23</p> <p>Gestão de efluentes e resíduos: Página 38, 49 e 50.</p>

		Desempenho econômico-financeiro: Página 57 Ecoeficiência das operações: Página 63, 64, 70 e 71 Perdas de água na distribuição: Página 37 Gestão de pessoas: Páginas 74, 78, 81 e 83.
Conteúdo Específico		
Disclosures Econômicos		
Desempenho Econômico		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 62
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	Não realizamos mensurações diretas para avaliar as implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas. No entanto, a Companhia dispõe de uma série de programas e iniciativas, a exemplo do PMA na Região Metropolitana de São Paulo, que objetivam antecipar o impacto na disponibilidade hídrica com base em médias históricas (longo termo) de pluviometria, afluência e vazão, incluindo impactos de variações climáticas extremas, como a ocorrida em 2014-2015..
201-4	Ajuda financeira recebida do governo	Não recebemos assistência financeira do governo em 2019.
Presença no Mercado		
202-1	Variação da proporção do salário mais baixo por gênero comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	O salário mais baixo pago pela Companhia para ambos os gêneros equivale a 1,98 vez o salário mínimo local. Nos últimos cinco anos foram as seguintes, para ambos os gêneros: 2015 = 2,06 vezes 2016 = 2,03 vezes 2017 = 1,98 vezes 2018 = 1,97 vezes
Impactos Econômicos Indiretos		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Páginas 29, 33, 35, 36, 40, 44, 45 e 48.
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Páginas 33, 43 e 48
Combate à Corrupção		
205-1	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	Página 20
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 20
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 20
Concorrência Desleal		

206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não registramos nenhuma ação judicial por truste ou concorrência desleal.
Disclosures Ambientais		
Materiais		
301-1	Materiais usados por peso ou volume	Página 11
301-2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Página 11
Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 11
302-3	Intensidade energética	Página 11
302-4	Redução do consumo de energia	Página 11 e 70
302-5	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Página 12
Água e Efluentes		
303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	Páginas 12, 27 e 37
303-3	Discriminação da retirada total de água por tipo de fonte, inclusive de áreas sob estresse hídrico	Página 12
Biodiversidade		
304-1	Localização e tamanho de unidades operacionais possuídas, arrendadas ou administradas dentro de áreas protegidas, adjacentes a elas ou áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	Página 66
Emissões		
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Páginas 12 e 69
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	Páginas 12 e 69
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Páginas 12 e 69
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 12 e 69
Disclosures Sociais		
Emprego		
401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Página 74
Saúde e Segurança no Trabalho		
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 84
Treinamento e Educação		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 83
404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Página 83
Comunidades Locais		
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Páginas 33, 47 e 65

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI 102-52 | 102-53

Sugestões ou comentários sobre este relatório - sustentabilidade@sabesp.com.br

Esclarecimentos sobre o Código de Ética - canaldeconfianca@sabesp.com.br

Denúncias sobre o Código de Ética - e-mail: canaldedenuncia@Sabesp.com.br / telefone direto: (011) 3388-8100

SAC: Emergência: 195 ou Região Metropolitana de São Paulo: 0800-0119911 Caixa Postal: 61.540 - CEP: 05424-970. Pessoalmente ou por carta dirigida à Superintendência de Auditoria (Rua Costa Carvalho, 300 - CEP: 05429-900)

Ouvidoria - 0800-0550565 (ligação gratuita) / e-mail: ouvidoria@Sabesp.com.br. Com o número do protocolo em mãos, os usuários podem registrar reclamações, denúncias ou elogios em relação ao atendimento de serviços solicitados. De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

Canal de Confiança - canaldeconfianca@sabesp.com.br

Redes Sociais

youtube.com.br/user/saneamentosabesp

flickr.com/sabesp

facebook.com/oficiaisabesp

twitter.com/ciasabesp

Agência Virtual - Solicite segunda via de conta, conserto de vazamentos, consulte o histórico de consumo e saiba onde efetuar pagamentos. <https://www9.sabesp.com.br/agenciavirtual>

Sabesp Mobile – App compatível com sistema operacional Android ou iOS. Solicite segunda via, histórico de consumo, orientação sobre débito automático e avisos sobre vencimento de débitos e alta de consumo. O cliente também pode comunicar vazamentos de água e esgoto.

Atendimento online – De segunda a sexta-feira, das 8 horas às 21 horas, e aos sábados, das 8 horas às 17 horas. sabesp.com.br • Opção: atendimento online

Agências de atendimento - Encontre a agência de atendimento mais próxima de sua residência pelo site ou na conta de água entregue em sua residência. sabesp.com.br • Opção: clientes e serviços

Atendimento Telefônico - 195 (ligação gratuita) para emergências de falta de água, vazamentos e esgoto entupido. 24 horas, todos os dias.

Serviços Comerciais

Para informações sobre contas, solicitação de segunda via (em caso de perda ou não recebimento), pedido de serviços, endereços, telefones úteis e folhetos explicativos.

Região Metropolitana de São Paulo - 0800-0119911 (ligação gratuita). De segunda a sexta-feira, das 7 horas às 21 horas, e aos sábados, das 8h às 17h.

Interior e litoral - 0800-0550195 (ligação gratuita) 24 horas, todos os dias.