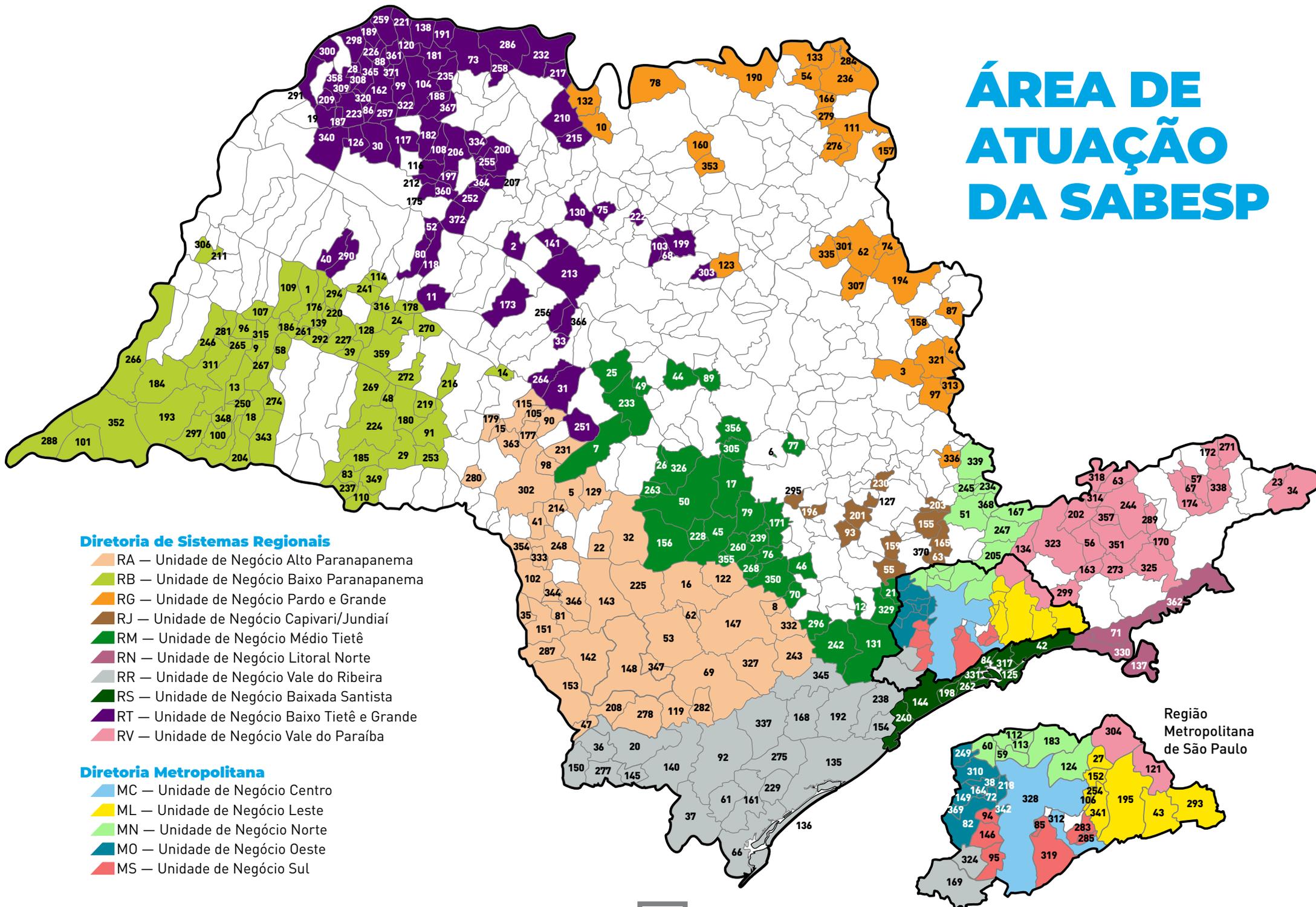


# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



sabesp

# ÁREA DE ATUAÇÃO DA SABESP



# MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA SABESP

- 1 **RB** Adamantina
- 2 **RT** Adolfo
- 3 **RG** Aguaí
- 4 **RG** Águas da Prata
- 5 **RA** Águas de Santa Bárbara
- 6 **RM** Águas de São Pedro
- 7 **RM** Agudos
- 8 **RA** Alambari
- 9 **RB** Alfredo Marcondes
- 10 **RG** Altair
- 11 **RT** Alto Alegre
- 12 **RM** Alumínio
- 13 **RB** Álvares Machado
- 14 **RB** Álvaro de Carvalho
- 15 **RA** Alvinlândia
- 16 **RA** Angatuba
- 17 **RM** Anhembi
- 18 **RB** Anhumas
- 19 **RT** Aparecida d'Oeste
- 20 **RR** Apiaí
- 21 **RM** Araçariguama
- 22 **RA** Arandu
- 23 **RV** Arapeí
- 24 **RB** Arco-Íris
- 25 **RM** Arealva
- 26 **RM** Areiópolis
- 27 **ML** Arujá
- 28 **RT** Aspásia
- 29 **RB** Assis
- 30 **RT** Auriflama
- 31 **RT** Avaí
- 32 **RA** Avaré
- 33 **RT** Balbinos
- 34 **RV** Bananal
- 35 **RA** Barão de Antonina
- 36 **RR** Barra do Chapéu
- 37 **RR** Barra do Turvo
- 38 **MO** Barueri
- 39 **RB** Bastos
- 40 **RT** Bento de Abreu
- 41 **RA** Bernardino de Campos
- 42 **RS** Bertiooga
- 43 **ML** Biritiba-Mirim
- 44 **RM** Bocaina
- 45 **RM** Bofete
- 46 **RM** Boituva
- 47 **RA** Bom Sucesso de Itararé
- 48 **RB** Borá
- 49 **RM** Boracéia
- 50 **RM** Botucatu
- 51 **MN** Bragança Paulista
- 52 **RT** Brejo Alegre
- 53 **RA** Buri
- 54 **RG** Buritzal
- 55 **RJ** Cabreúva
- 56 **RV** Cachoeira Paulista
- 57 **RV** Caçapava
- 58 **RB** Caiabu
- 59 **MN** Caieiras
- 60 **MN** Cajamar
- 61 **RR** Cajati
- 62 **RG** Cajuru
- 63 **RA** Campina do Monte Alegre
- 64 **RJ** Campo Limpo Paulista
- 65 **RV** Campos do Jordão
- 66 **RR** Cananéia
- 67 **RV** Canas
- 68 **RT** Cândido Rodrigues
- 69 **RA** Capão Bonito
- 70 **RM** Capela do Alto
- 71 **RN** Caraguatatuba
- 72 **MO** Carapicuíba
- 73 **RT** Cardoso
- 74 **RG** Cássia dos Coqueiros
- 75 **RT** Catiguá
- 76 **RM** Cesário Lange
- 77 **RM** Charqueada
- 78 **RG** Colômbia
- 79 **RM** Conchas
- 80 **RT** Coroados
- 81 **RA** Coronel Macedo
- 82 **MO** Cotia
- 83 **RB** Cruzália
- 84 **RS** Cubatão
- 85 **MS** Diadema
- 86 **RT** Dirce Reis
- 87 **RG** Divinolândia
- 88 **RT** Dolcinópolis
- 89 **RM** Dourado
- 90 **RA** Duartina
- 91 **RB** Echaporã
- 92 **RR** Eldorado
- 93 **RJ** Elias Fausto
- 94 **MS** Embu das Artes
- 95 **MS** Embu-Guaçu
- 96 **RB** Emilianópolis
- 97 **RG** Espírito Santo do Pinhal
- 98 **RA** Espírito Santo do Turvo
- 99 **RT** Estrela d'Oeste
- 100 **RB** Estrela do Norte
- 101 **RB** Euclides da Cunha Paulista
- 102 **RA** Fartura
- 103 **RT** Fernando Prestes
- 104 **RT** Fernandópolis
- 105 **RA** Fernão
- 106 **ML** Ferraz de Vasconcelos
- 107 **RB** Flora Rica
- 108 **RT** Floreal
- 109 **RB** Flórida Paulista
- 110 **RB** Florínea
- 111 **RG** Franca
- 112 **MN** Francisco Morato
- 113 **MN** Franco da Rocha
- 114 **RB** Gabriel Monteiro
- 115 **RA** Gália
- 116 **RT** Gastão Vidigal
- 117 **RT** General Salgado
- 118 **RT** Glicério
- 119 **RA** Guapiara
- 120 **RT** Guarani d'Oeste
- 121 **RV** Guararema
- 122 **RA** Guareí

- 123 **RG** Guariba
- 124 **MN** Guarulhos
- 125 **RS** Guarujá
- 126 **RT** Guzolândia
- 127 **RJ** Hortolândia
- 128 **RB** Iacri
- 129 **RA** Iaras
- 130 **RT** Ibirá
- 131 **RM** Ibiúna
- 132 **RG** Icém
- 133 **RG** Igarapava
- 134 **RV** Igaratá
- 135 **MO** Iguape
- 136 **RR** Ilha Comprida
- 137 **RN** Ilhabela
- 138 **RT** Indaiaporã
- 139 **RM** Inúbia Paulista
- 140 **RR** Iporanga
- 141 **RT** Irapuã
- 142 **RA** Itaberá
- 143 **RA** Itaí
- 144 **RS** Itanhaém
- 145 **RM** Itaóca
- 146 **MS** Itapeceira da Serra
- 147 **RA** Itapetininga
- 148 **RA** Itapeva
- 149 **MO** Itapeví
- 150 **RR** Itapirapuã Paulista
- 151 **RA** Itaporanga
- 152 **ML** Itaquaquecetuba
- 153 **RA** Itararé
- 154 **RR** Itariri
- 155 **RJ** Itatiba
- 156 **RM** Itatinga
- 157 **RG** Itirapuã
- 158 **RG** Itobi
- 159 **RJ** Itupeva
- 160 **RG** Jaborandi
- 161 **RR** Jacupiranga
- 162 **RT** Jales
- 163 **RV** Jambeiro
- 164 **MO** Jandira
- 165 **RJ** Jarinu
- 166 **RG** Jeriquara
- 167 **MN** Joanópolis
- 168 **RR** Juquiá
- 169 **RR** Juquitiba
- 170 **RV** Lagoinha
- 171 **RM** Laranjal Paulista
- 172 **RV** Lavrinhas
- 173 **RT** Lins
- 174 **RV** Lorena
- 175 **RT** Lourdes
- 176 **RB** Lucélia
- 177 **RA** Lucianópolis
- 178 **RB** Luiziânia
- 179 **RA** Lupércio
- 180 **RB** Lutécia
- 181 **RT** Macedônia
- 182 **RT** Magda
- 183 **MN** Mairiporã
- 184 **RB** Marabá Paulista
- 185 **RB** Maracá

- 186 **RB** Mariápolis
- 187 **RT** Marinópolis
- 188 **RT** Meridiano
- 189 **RT** Mesópolis
- 190 **RG** Miguelópolis
- 191 **RT** Mira Estrela
- 192 **RR** Miracatu
- 193 **RB** Mirante do Paranapanema
- 194 **RG** Mococa
- 195 **ML** Mogi das Cruzes\*
- 196 **RJ** Mombuca
- 197 **RT** Monções
- 198 **RS** Mongaguá
- 199 **RT** Monte Alto
- 200 **RT** Monte Aprazível
- 201 **RJ** Monte Mor
- 202 **RV** Monteiro Lobato
- 203 **RJ** Morungaba
- 204 **RB** Narendiba
- 205 **MN** Nazaré Paulista
- 206 **RT** Nhandeara
- 207 **RT** Nipoã
- 208 **RA** Nova Campina
- 209 **RT** Nova Canaã Paulista
- 210 **RT** Nova Granada
- 211 **RB** Nova Guataporanga
- 212 **RT** Nova Luzitânia
- 213 **RT** Novo Horizonte
- 214 **RA** Óleo
- 215 **RT** Onda Verde
- 216 **RB** Oriente
- 217 **RT** Orindiúva
- 218 **MO** Osasco
- 219 **RB** Oscar Bressane
- 220 **RB** Osvaldo Cruz
- 221 **RT** Ouroeste
- 222 **RT** Palmares Paulista
- 223 **RT** Palmeira d'Oeste
- 224 **RB** Paraguaçu Paulista
- 225 **RA** Paranapanema
- 226 **RT** Paranapuã
- 227 **RB** Parapuã
- 228 **RM** Pardinho
- 229 **RR** Pariqueira-Açu
- 230 **RJ** Paulínia
- 231 **RA** Paulistânia
- 232 **RT** Paulo de Faria
- 233 **RM** Pederneiras
- 234 **MN** Pedra Bela
- 235 **RT** Pedranópolis
- 236 **RG** Pedregulho
- 237 **RB** Pedrinhas Paulista
- 238 **RR** Pedro de Toledo
- 239 **RM** Pereiras
- 240 **RS** Peruíbe
- 241 **RB** Piacatu
- 242 **RM** Piedade
- 243 **RA** Pilar do Sul
- 244 **RV** Pindamonhangaba
- 245 **MN** Pinhalzinho
- 246 **RB** Piquerobi
- 247 **MN** Piracacia
- 248 **RA** Pirajui

- 249 **MO** Pirapora do Bom Jesus
- 250 **RB** Pirapozinho
- 251 **RT** Piratininga
- 252 **RT** Planalto
- 253 **RB** Platina
- 254 **ML** Poá
- 255 **RT** Poloni
- 256 **RT** Pongai
- 257 **RT** Pontalinda
- 258 **RT** Pontas Gestal
- 259 **RT** Populina
- 260 **RM** Porangaba
- 261 **RB** Pracinha
- 262 **RS** Praia Grande
- 263 **RM** Pratânia
- 264 **RT** Presidente Alves
- 265 **RB** Presidente Bernardes
- 266 **RB** Presidente Epitácio
- 267 **RB** Presidente Prudente
- 268 **RM** Quadra
- 269 **RB** Quatá
- 270 **RB** Queiróz
- 271 **RV** Queluz
- 272 **RB** Quintana
- 273 **RV** Redenção da Serra
- 274 **RB** Regente Feijó
- 275 **RR** Registro
- 276 **RG** Restinga
- 277 **RR** Ribeira
- 278 **RA** Ribeirão Branco
- 279 **RG** Ribeirão Corrente
- 280 **RA** Ribeirão do Sul
- 281 **RB** Ribeirão dos Índios
- 282 **RA** Ribeirão Grande
- 283 **MS** Ribeirão Pires
- 284 **RG** Rifaina
- 285 **MS** Rio Grande da Serra
- 286 **RT** Riolândia
- 287 **RA** Riversul
- 288 **RB** Rosana
- 289 **RV** Roseira
- 290 **RT** Rubiácea
- 291 **RT** Rubinéia
- 292 **RB** Sagres
- 293 **ML** Salesópolis
- 294 **RB** Salmourão
- 295 **RJ** Saltinho
- 296 **RM** Salto de Pirapora
- 297 **RB** Sandovalina
- 298 **RT** Santa Albertina
- 299 **RV** Santa Branca
- 300 **RT** Santa Clara d'Oeste
- 301 **RG** Santa Cruz da Esperança
- 302 **RA** Santa Cruz do Rio Pardo
- 303 **RT** Santa Ernestina
- 304 **RV** Santa Isabel
- 305 **RM** Santa Maria da Serra
- 306 **RB** Santa Mercedes
- 307 **RG** Santa Rosa de Viterbo
- 308 **RT** Santa Salete
- 309 **RT** Santana da Ponte Pensa
- 310 **MO** Santana de Parnaíba
- 311 **RB** Santo Anastácio

- 312 **MC** Santo André
- 313 **RG** Santo Antônio do Jardim
- 314 **RV** Santo Antônio do Pinhal
- 315 **RB** Santo Expedito
- 316 **RB** Santópolis do Aguapeí
- 317 **RS** Santos
- 318 **RV** São Bento do Sapucaí
- 319 **MS** São Bernardo do Campo
- 320 **RT** São Francisco
- 321 **RG** São João da Boa Vista
- 322 **RT** São João das Duas Pontes
- 323 **RV** São José dos Campos
- 324 **RR** São Lourenço da Serra
- 325 **RV** São Luiz do Paraitinga
- 326 **RM** São Manuel
- 327 **RA** São Miguel Arcanjo
- 328 **MC** São Paulo
- 329 **RM** São Roque
- 330 **RN** São Sebastião
- 331 **RS** São Vicente
- 332 **RA** Sarapuí
- 333 **RA** Sarutaiá
- 334 **RT** Sebastianópolis do Sul
- 335 **RG** Serra Azul
- 336 **RG** Serra Negra
- 337 **RR** Sete Barras
- 338 **RV** Silveiras
- 339 **MN** Sorococo
- 340 **RT** Sud Mennucci
- 341 **ML** Suzano
- 342 **MO** Taboão da Serra
- 343 **RB** Taciba
- 344 **RA** Taguaí
- 345 **RR** Tapiraí
- 346 **RA** Taquarituba
- 347 **RA** Taquarivai
- 348 **RB** Tarabá
- 349 **RB** Tarumã
- 350 **RM** Tatui
- 351 **RV** Taubaté
- 352 **RB** Teodoro Sampaio
- 353 **RG** Terra Roxa
- 354 **RA** Timburi
- 355 **RM** Torre de Pedra
- 356 **RM** Torrinhã
- 357 **RV** Tremembé
- 358 **RT** Três Fronteiras
- 359 **RB** Tupã
- 360 **RT** Turiúba
- 361 **RT** Turmalina
- 362 **RN** Ubatuba
- 363 **RA** Ubirajara
- 364 **RT** União Paulista
- 365 **RT** Urânia
- 366 **RT** Uru
- 367 **RT** Valentim Gentil
- 368 **MN** Vargem
- 369 **MO** Vargem Grande Paulista
- 370 **RJ** Várzea Paulista
- 371 **RT** Vitória Brasil
- 372 **RT** Zacarias

\* - Parcial e fornecimento de água por atacado



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

## DIRETORIA

### **Benedito Braga**

Diretor-Presidente

### **Rui de Britto Álvares Affonso**

Diretor Econômico Financeiro e de Relações com Investidores

### **Adriano Candido Stringhini**

Diretor de Gestão Corporativa

### **Paulo Massato Yoshimoto**

Diretor Metropolitano

### **Ricardo Daruiz Borsari**

Diretor de Sistemas Regionais

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

Diretor de Tecnologia, Empreendimentos e Meio Ambiente

### **Edison Airolti** (até 20 de fevereiro de 2020)

Diretor de Tecnologia, Empreendimentos e Meio Ambiente

**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

**Projeto Gráfico e Design:** Eduardo Dias, Henrique de Brito, Marcus Romanelli and Marcello Mussa, com Genéricacom

**Fotos:** Equipe Sabesp e Shutterstock

# COMO USAR O MENU INTERATIVO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



|   |    |
|---|----|
| <b>MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b><br>Mario Engler                              | 3  |
| <b>MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE</b><br>Benedito Braga   | 5  |
| <b>SOBRE O RELATÓRIO</b>  | 8  |
| <b>PAINEL DE INDICADORES</b><br>Operacionais, Financeiros, Ambientais e Sociais                         | 10 |
| <b>ENTRE AS MAIORES COMPANHIAS DE SANEAMENTO DO MUNDO</b><br>Perfil                                     | 14 |
| <b>GESTÃO NORTEADA PELA EFICIÊNCIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA</b><br>Governança-Corporativa           | 17 |
| <b>ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO</b><br>Realizações e Metas  | 25 |
| <b>ÁGUA DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO ABASTECIMENTO</b><br>Abastecimento                                  | 28 |
| <b>EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS</b><br>Esgotamento Sanitário          | 41 |
| <b>PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO</b>   | 50 |
| <b>EXPANDIR MERCADO E ASSEGURAR RECURSOS PARA INVESTIR MAIS E MELHOR</b><br>Gestão Econômico-Financeira | 54 |
| <b>GESTÃO AMBIENTAL ORIENTADA PELA SUSTENTABILIDADE</b><br>Meio Ambiente                                | 63 |
| <b>CUIDAR DAS PESSOAS E GERAR VALOR À SOCIEDADE</b><br>Gestão de Pessoas/Responsabilidade Social        | 72 |
| <b>BALANÇO SOCIAL</b>   | 88 |
| <b>PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2019</b>   | 90 |
| <b>ÍNDICE DE CONTEÚDO – GRI</b><br>Global Reporting Initiative  | 91 |
| <b>INFORMAÇÕES CORPORATIVAS / CANAIS</b>  | 95 |

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

# ATUANDO PELA QUALIDADE DE VIDA COM SUSTENTABILIDADE

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



**MARIO ENGLER**  
Presidente do Conselho de Administração

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 economias<sup>1</sup> 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. ▶



**São índices muito positivos quando comparados ao cenário nacional. Mas estamos cientes da necessidade de avançar.**

<sup>1</sup> – 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.

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).

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. ■

## MENSAGENS

## PERFIL

## GOVERNANÇA

## METAS E REALIZAÇÕES

## ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

## ECONÔMICO-FINANCEIRO

## MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

## FINAL



Expansão da infraestrutura sanitária do programa Novo Rio Pinheiros, na avenida Faria Lima, em São Paulo

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

# AVANÇANDO EM BENEFÍCIO DAS PESSOAS E DO MEIO AMBIENTE

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



**BENEDITO BRAGA**  
Diretor-presidente

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 Aguaí, 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, Bertiooga, 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. ▶



**372**  
municípios  
atendidos

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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 pessoas 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.



**Ações do Novo Rio Pinheiros impactam diretamente no sucesso de uma meta ainda maior: a universalização em toda a Região Metropolitana de São Paulo por meio do Projeto Tietê.**



**Ampliação do saneamento não exclui de nossas prioridades o permanente fortalecimento da segurança hídrica.**



# PERFIL

Sobre o relatório **8**

Painel de indicadores **10**

Perfil – ENTRE AS MAIORES COMPANHIAS  
DE SANEAMENTO DO MUNDO **14**

Sabesp em números **15**

Fundamentos corporativos **16**

# SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



**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](mailto: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 desdobraram

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 norteadada 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.

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. ▣

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



### Princípios do Pacto Global

- 1 **RESPEITAR**  
e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.
- 2 **ASSEGURAR**  
a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.
- 3 **APOIAR**  
a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.
- 4 **ELIMINAR**  
todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
- 5 **ERRADICAR**  
todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.
- 6 **ESTIMULAR**  
práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.
- 7 **ASSUMIR PRÁTICAS**  
que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.
- 8 **DESENVOLVER**  
iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.
- 9 **INCENTIVAR**  
o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.
- 10 **COMBATER**  
a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e o suborno.

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



Instalação “17 ODS para um Mundo Melhor” em exposição na sede da Sabesp, em São Paulo. Saiba mais em <https://www.17odsparaummundomelhor.com.br/>

### 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <b>1</b> ERRADICAÇÃO DA POBREZA                 | <b>2</b> FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL      | <b>3</b> SAÚDE E BEM-ESTAR                    | <b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE                 | <b>5</b> IGUALDADE DE GÊNERO                 |
| <b>7</b> ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL              | <b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO | <b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA | <b>10</b> REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES            | <b>11</b> CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS |
| <b>13</b> AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA | <b>14</b> VIDA NA ÁGUA                            | <b>15</b> VIDA TERRESTRE                      | <b>16</b> PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES | <b>17</b> PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO |

**6** ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

**12** CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

**OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

# PAINEL DE INDICADORES

## ATENDIMENTO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



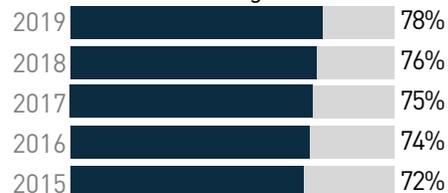
Índice de atendimento em coleta de esgoto<sup>(2)</sup>



Índice de cobertura em coleta de esgoto<sup>(2)</sup>



Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto<sup>(3)</sup>



População residente atendida com abastecimento de água<sup>(4)</sup>



População residente atendida com coleta de esgoto<sup>(4)</sup>

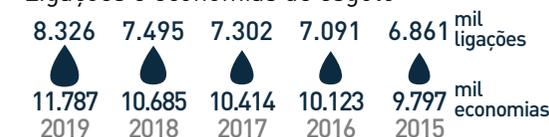


## OPERACIONAIS

Ligações e economias de água<sup>(6)</sup>



Ligações e economias de esgoto<sup>(6)</sup>



Extensão de rede de água<sup>(7)</sup>



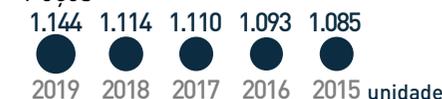
Extensão de rede de esgoto<sup>(7)</sup>



ETA - Estações de tratamento de água



Poços



ETE - Estações de tratamento de esgoto



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

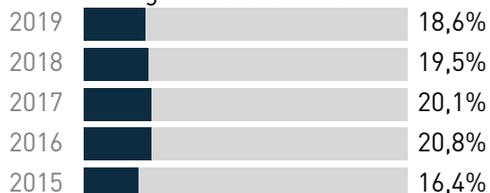
MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

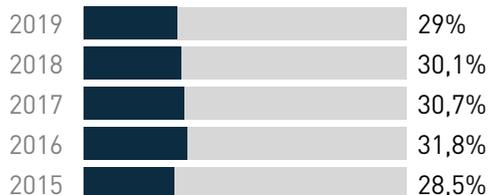
FINAL



Perdas de água – faturamento<sup>(8)</sup>



Perdas de água – relativas à micromedição<sup>(9)</sup>



Perdas de água por ligação<sup>(10)</sup>



Volume produzido de água



Volume micromedido de água no varejo



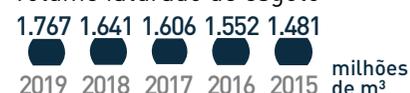
Volume faturado de água no atacado



Volume faturado de água no varejo



Volume faturado de esgoto



Número de empregados<sup>(11)</sup>



Produtividade operacional



FINANCEIROS

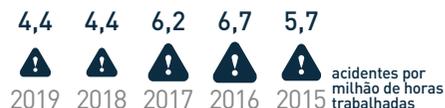
|   | Unidade              | 2019     | 2018     | 2017     | 2016     | 2015     |
|---|----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Receita bruta   | R\$ milhões          | 19.080,6 | 17.056,3 | 15.374,6 | 14.855,1 | 12.283,5 |
| Receita líquida   | R\$ milhões          | 17.983,7 | 16.085,1 | 14.608,2 | 14.098,2 | 11.711,6 |
| EBITDA Ajustado <sup>(12)</sup>                             | 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 <sup>(13)</sup>                       | R\$ milhões          | 5.711,6  | 5.176,7  | 3.961,7  | 3.429,6  | 3.044,0  |
| Margem operacional <sup>(13)</sup>                          | % 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 <sup>(14)</sup>          | Múltiplo             | 1,5      | 1,55     | 1,86     | 2,20     | 2,89     |
| Dívida líquida sobre patrimônio líquido <sup>(14)</sup>     | %                    | 50,8     | 51,8     | 56,1     | 65,4     | 83,7     |
| Investimento <sup>(15)</sup>                                | R\$ milhões          | 5.068,0  | 4.177,4  | 3.387,9  | 3.877,7  | 3.481,8  |

## AMBIENTAIS

|   | Unidade                | 2019     | 2018      | 2017      | 2016      | 2015      |
|---|------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 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 <sup>(17)</sup> | %                      | 3,00     | 3,78      | 3,49      | 3,45      | 3,06      |
| 302-1 – Consumo total de eletricidade <sup>(18)</sup>   | Terajoules (TJ)        | 9.123    | 8.940     | 8.341     | 7.895     | 7.726     |
| 302-3 – Consumo de eletricidade/m <sup>3</sup> de água produzida  | kWh/m <sup>3</sup>     | 0,72     | 0,73      | 0,68      | 0,67      | 0,72      |
| 302-3 – Consumo de eletricidade/m <sup>3</sup> de esgoto tratado  | kWh/m <sup>3</sup>     | 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/m <sup>3</sup> de água produzida – kWh/m <sup>3</sup>                              | %                      | 0,7      | -7,8      | -1,5      | 6,7       | -1,4      |
| 302-5 – Reduções nos requisitos de energia/m <sup>3</sup> de esgoto tratado – kWh/m <sup>3</sup>                              | %                      | -3,3     | 1,7       | -7,0      | 7,7       | -9,3      |
| 303-1 – Total de retirada da água – Superficial   | Milhões m <sup>3</sup> | 2.705    | 2.630     | 2.602     | 2.539     | 2.397     |
| 303-1 – Total de retirada da água – Subterrânea   | Milhões m <sup>3</sup> | 175      | 176       | 172       | 168       | 168       |
| 303-3 – Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs <sup>(19)</sup>   | %                      | 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 <sup>(19)</sup>                        | %                      | 77,4     | 86,3      | 84,6      | 84,3      | 76,6      |
| Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa <sup>(20)</sup>  | t CO <sub>2</sub> 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 CO <sub>2</sub> 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 CO <sub>2</sub> 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 CO <sub>2</sub> e    | N/D      | 20.610    | 24.057    | 29.818    | 27.500    |
| 303-3 – Volume de água de reúso fornecida <sup>(21)</sup>   | mil m <sup>3</sup>     | 1.369,42 | 1461,47   | 1579,2    | 1.683,6   | 1.851,8   |
| 303-3 – Percentual de água de reúso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reúso <sup>(21)</sup>                            | %                      | 0,76     | 0,43      | 0,35      | 0,40      | 0,52      |
| 303-3 – Percentual de água de reúso fornecida sobre capacidade instalada <sup>(21)</sup>                                      | %                      | 32,40    | 38,30     | 36,02     | 32,19     | 35,67     |
| Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) <sup>(22)</sup>   | Unidades               | 390      | 271       | 177       | 129       | 95        |
| Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 <sup>(22)</sup>  | 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 <sup>(5)</sup>   | %                      | 68       | 69        | 64        | 57        | 60        |

## SOCIAIS

### Taxa de frequência de acidentes com afastamento



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

### Percepção pública positiva da responsabilidade social da Sabesp



### Reclamações ranqueadas no Procon



### Reclamações ranqueadas no Procon



**NOTAS** (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 em 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). (16) Refere-se à quantidade do produto químico “ácido fluossilícico” em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água. (17) Do consumo total de energia elétrica, 81,0% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 18,1% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 0,9% no processo administrativo. (18) Refere-se às estações de tratamento de água da Região Metropolitana de São Paulo, não estando incluídos dados dos Sistemas Isolados de Guarulhos. (19) O inventário de 2018 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 90,4% do total. A energia elétrica contribui com 8,1% e as demais atividades representam aproximadamente 1,5%. O inventário anual de GEE referente a 2019 está em elaboração ao longo de 2020. A emissão de biomassa em 2018 foi de 106.823 tCO<sub>2</sub>e. O potencial de aquecimento global adotado para o CH<sub>4</sub> é 21 e para o N<sub>2</sub>O é 310 (valores do Global Warming Potential (GWP) do segundo relatório do IPCC, Second Assessment Report – SAR). (20) Referem-se às ETES Jesus Netto, Parque Novo Mundo e São Miguel, que têm instalações para produção de água de reúso. Os valores de 2019 não consideram o volume fornecido pelo Aquapolo Ambiental que foi de 360 L/s. (21) 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. Para as demais estações utiliza um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp). Diante desse realinhamento estratégico, em 2015 foi registrada uma redução do escopo certificado 14001. (22) Quando não informado, significa que a Sabesp não esteve entre as 50 empresas mais reclamadas do ranking do Procon.



# ENTRE AS MAIORES COMPANHIAS DE SANEAMENTO DO MUNDO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



**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 terceira maior companhia de saneamento do mundo em termos de receita, segundo levantamento da Global Water Intelligence em 2019. Também está entre as maiores do mundo em população atendida<sup>2</sup>. 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 Aguai 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 reúso)

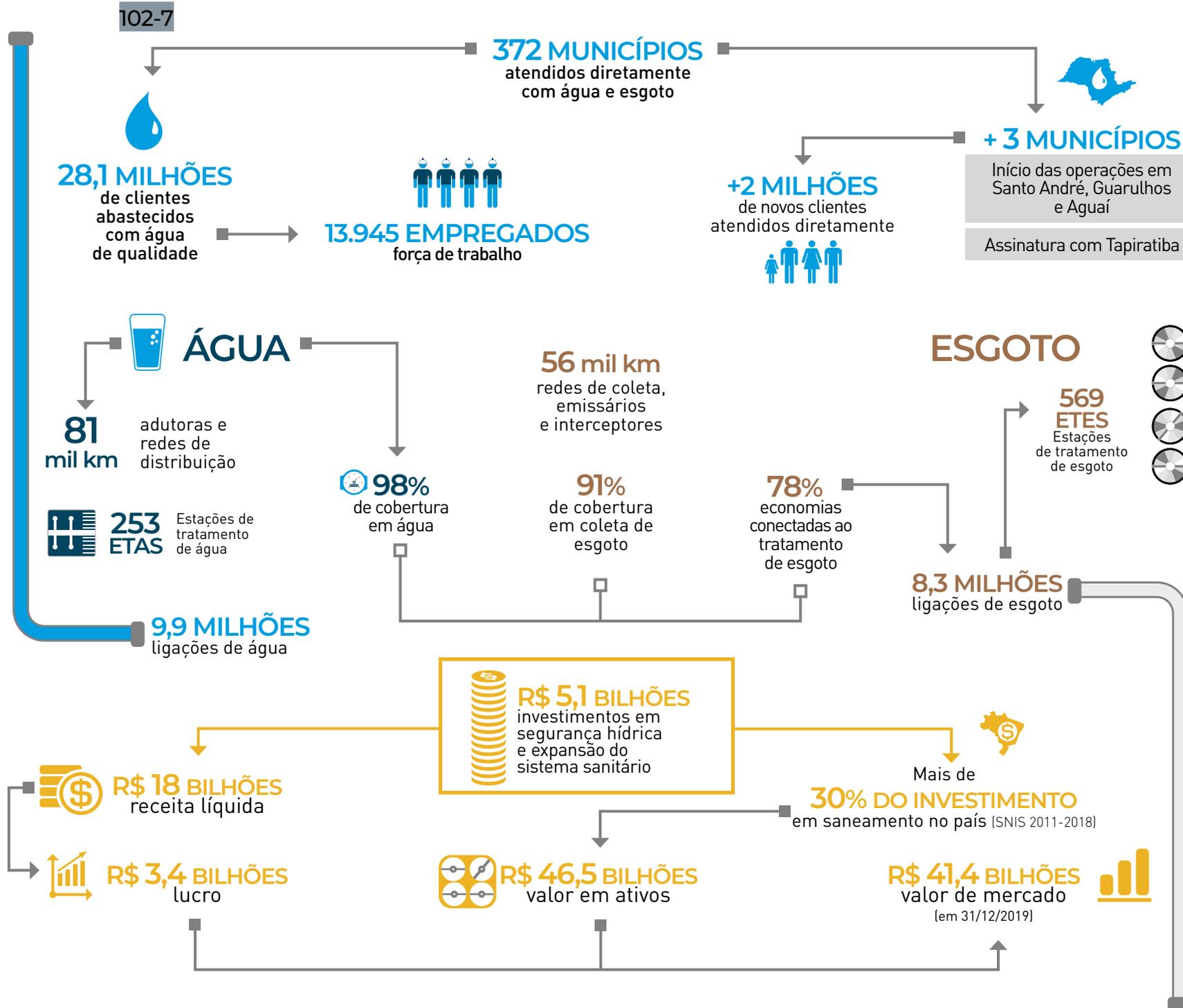
na Attend Ambiental (esgotos não-domésticos) e na Paulista Geradora de Energia S.A. (energia elétrica) sendo que esta última está em fase pré-operacional. Para mais informações sobre estas empresas veja Nota Explicativa 11 das Demonstrações Financeiras disponível em <https://bit.ly/2UsgwMM>. □



Estação de tratamento de água Guaraú, em São Paulo

2 – Arup inDepth Water Yearbook 2014-2015.

- MENSAGENS
- PERFIL
- GOVERNANÇA
- METAS E REALIZAÇÕES
- ABASTECIMENTO
- ESGOTAMENTO SANITÁRIO
- PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO
- ECONÔMICO-FINANCEIRO
- MEIO AMBIENTE
- RESPONSABILIDADE SOCIAL
- FINAL



# FUNDAMENTOS CORPORATIVOS

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

- ▣ 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 Relacionamentos
- ▣ Valorização das Pessoas
- ▣ Inovação e Tecnologia
- ▣ Ampliação do Tratamento de Esgoto



# GOVERNANÇA

GESTÃO NORTEADA PELA EFICIÊNCIA,  
INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA **18**

Integridade e Transparência **20**

Gestão de Riscos e Controles Internos **23**

## GESTÃO NORTEADA PELA

# EFICIÊNCIA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

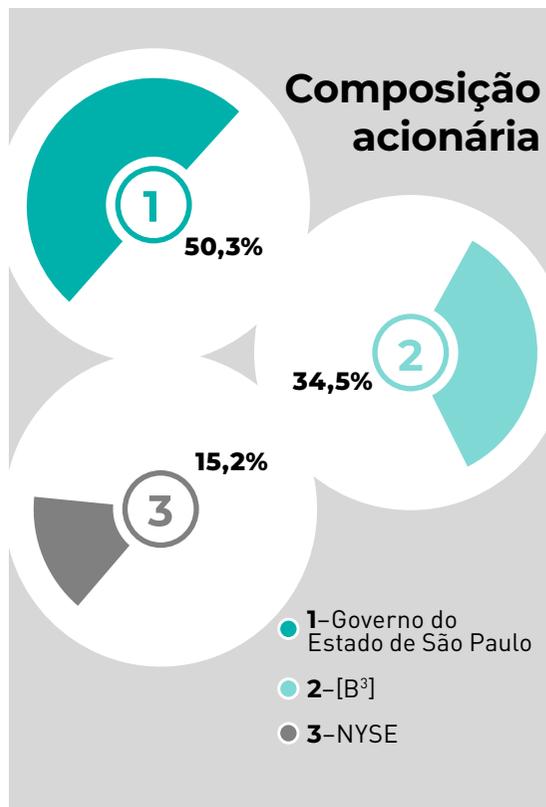
PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



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. O restante está listado na Bolsa de Valores de São Paulo – [B]<sup>3</sup> (34,5%) e na Bolsa de Valores de Nova York (15,2%, na forma de ADR nível III).

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. ▶



**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.**

## 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.

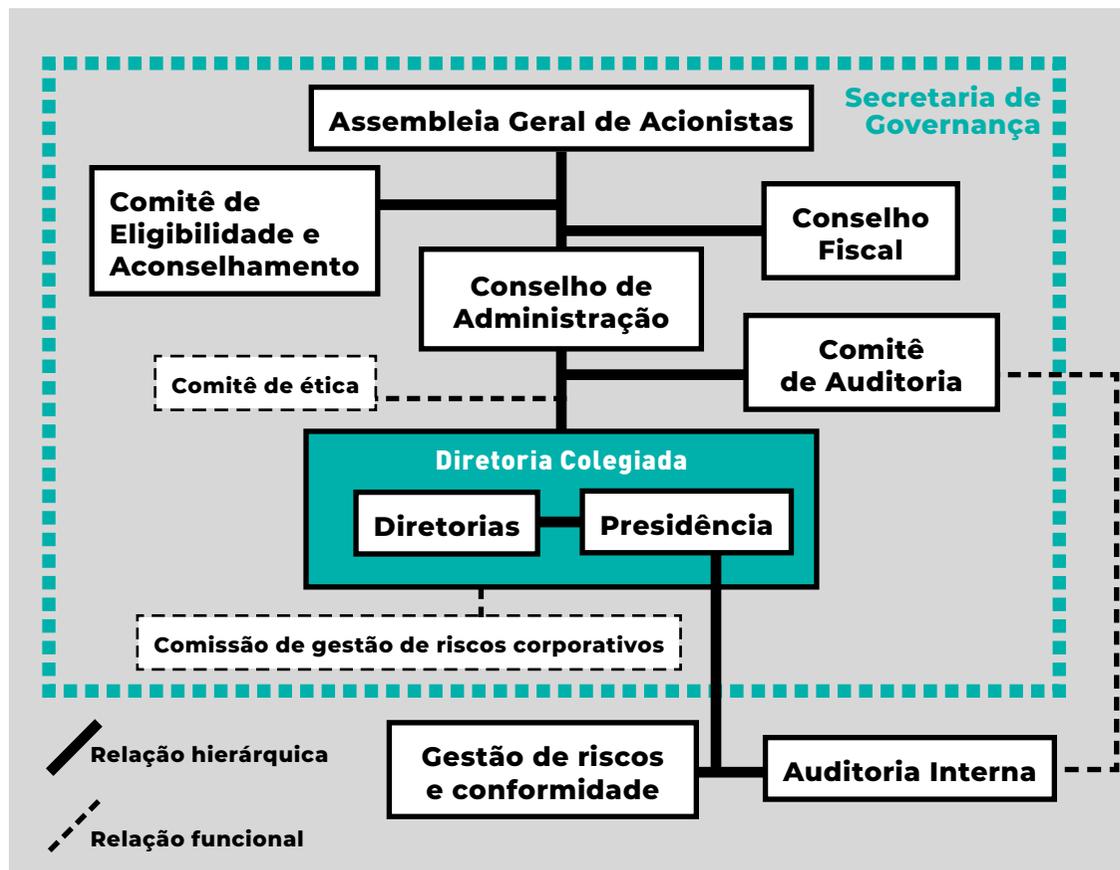
O Conselho de Administração é assessorado por um Comitê de Auditoria, composto por três conselheiros de administração que atendem,

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>.



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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/20S3sgB>. Para conhecer as atas do Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento acesse <http://bit.ly/39tUn0>.

## 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

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL

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.

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.



### Participamos do Grupo de Trabalho Anticorrupção do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e aderimos ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos.

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.



# 34 mil

horas de treinamento  
virtual sobre ética e  
integridade

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL

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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



Tanque da maior estação de tratamento de esgotos da Companhia, a ETE Barueri, no oeste da Grande São Paulo.

## 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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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.

### Audidores externos

Audidores 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 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. □



**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.**



# METAS & REALIZAÇÕES

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO **26**

Balanço de metas **27**

# ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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

Equipe promove melhorias na estação de tratamento de esgotos Porto Novo, em Caraguatatuba (Litoral Norte)

**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.

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. ■

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



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



# ABASTECIMENTO

ÁGUA DE QUALIDADE E  
SEGURANÇA NO ABASTECIMENTO **29**

A Metrópole e seus desafios **29**

O abastecimento no litoral paulista **36**

Segurança hídrica no interior paulista **37**

Combate às perdas de água **38**

Água de qualidade como prioridade **40**

# ÁGUA DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO ABASTECIMENTO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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.**

# 34

novos reservatórios metálicos construídos entre 2014 e 2019

## 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. Tamaña 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 a 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 Taiacupeba, 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.

### 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

## MENSAGENS

## PERFIL

## GOVERNANÇA

## METAS E REALIZAÇÕES

## ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

## ECONÔMICO-FINANCEIRO

## MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

## FINAL



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 recente<sup>3</sup> 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 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).

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 Sul<sup>4</sup> 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.

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.

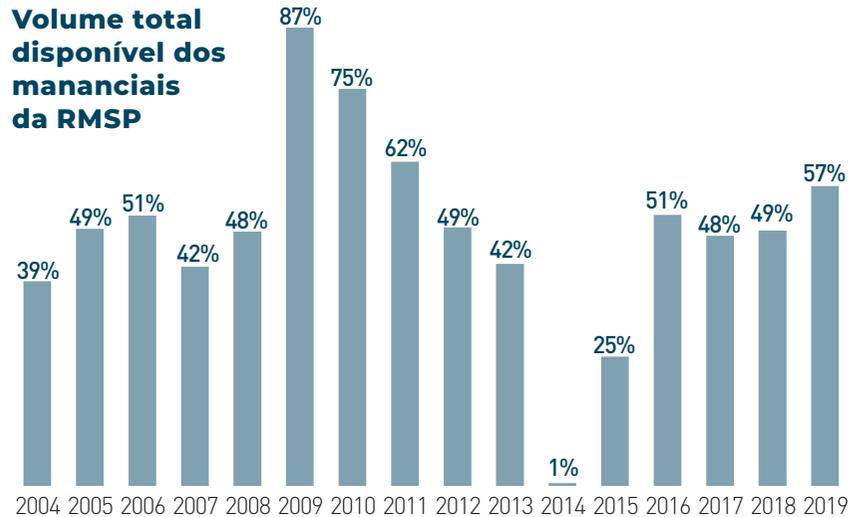
**Ao longo de 2019, a baixa recarga do Cantareira (afluência de apenas 57% da média histórica) teria levado o Sistema ao esvaziamento se não fossem as contribuições feitas pelas duas grandes obras estruturantes que passaram a “importar” água de outras bacias para a bacia do Alto Tietê, onde está inserida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

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

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

- MENSAGENS
- PERFIL
- GOVERNANÇA
- METAS E REALIZAÇÕES
- ABASTECIMENTO
- ESGOTAMENTO SANITÁRIO
- PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO
- ECONÔMICO-FINANCEIRO
- MEIO AMBIENTE
- RESPONSABILIDADE SOCIAL
- FINAL

### Volume total disponível dos mananciais da RMSP



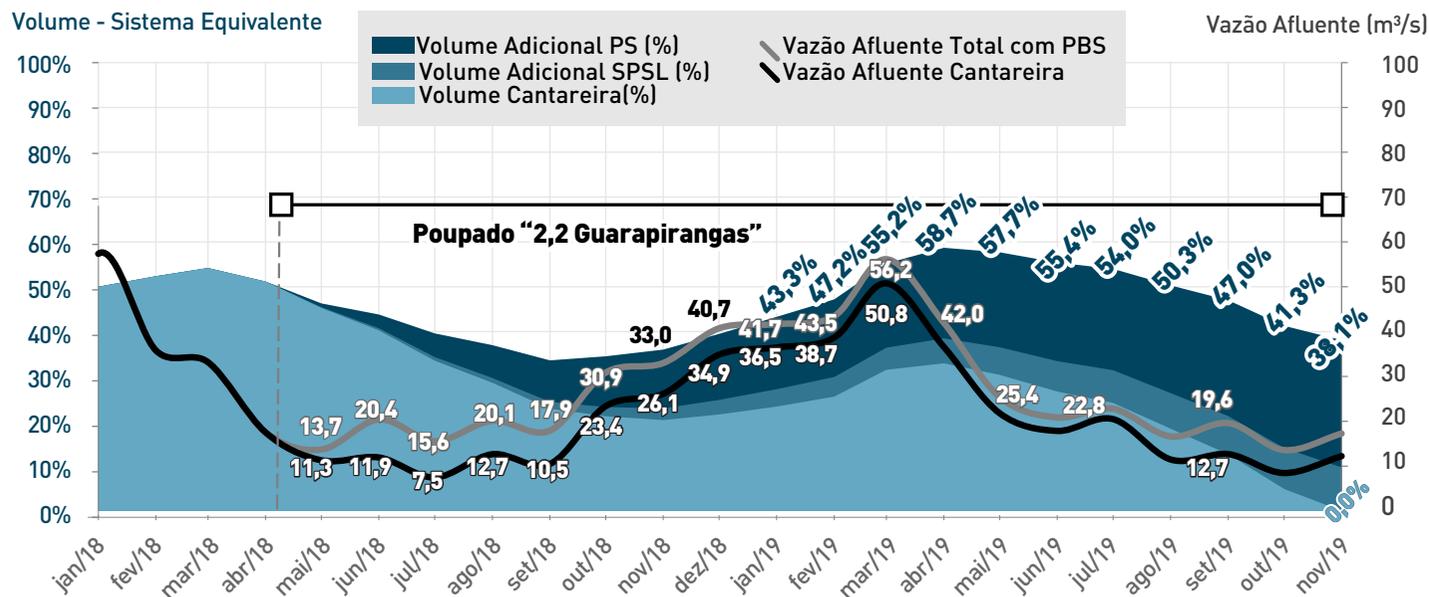
Em 2019, o conjunto de mananciais registrou elevação e 14% no volume acumulado de água em relação a 2018.

### Retirada realizada x Máxima retirada permitida (m³/s)



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.

### Sistema Produtor Cantareira – 2018-2019 (Volume armazenado e vazão afluyente)



Volume total poupado até 26/11/2019:  
**374 milhões de m³ (38%)**

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.

# SISTEMA METROPOLITANO DE ABASTECIMENTO

**Baixo Cotia**  
(até maio/2018)



**São Lourenço**  
início da operação: abr/2018



**Cantareira**



**Interligação Jaguari-Atibainha**  
início da operação: mar/2018



**Alto Tietê**



**Interligação Rio Itapanhaú**  
(em licenciamento)



**Alto Cotia**



**Capivari**



**Guarapiranga**



**Rio Grande**



**Ribeirão da Estiva**



**Rio Claro**

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

**Áreas de atuação dos Sistemas**

- Cantareira
- Guarapiranga
- Alto Tietê
- Rio Grande
- Rio Claro
- Alto Cotia
- Capivari
- São Lourenço (projeção)
- Baixo Cotia / (intersec. Cantareira)
- Ribeirão da Estiva / (intersec. Rio Claro)
- Sistemas Isolados

**Áreas de intersecção de sistemas**

- Cantareira / Guarapiranga
- Cantareira / Alto Tietê
- Alto Cotia / Guarapiranga
- R. Claro / A. Tietê / Cantareira
- Rio Grande / Rio Claro
- Rio Grande / Guarapiranga
- Guarapiranga / R. Claro / Alto Tietê / Cantareira



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

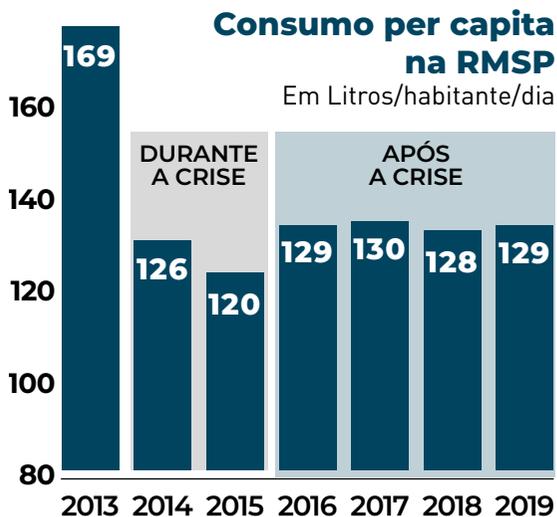
RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

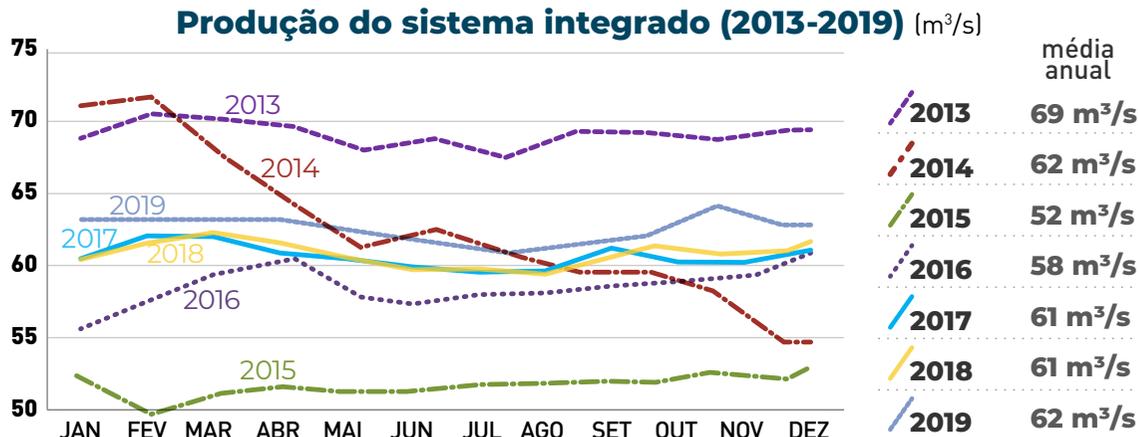
## Consolidação de hábitos mais racionais de consumo

A manutenção do bom nível de armazenamento no conjunto dos sistemas e a produção 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).



**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 André<sup>5</sup>, 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 intermitências 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.

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



- MENSAGENS
- PERFIL
- GOVERNANÇA
- METAS E REALIZAÇÕES
- ABASTECIMENTO**
- ESGOTAMENTO SANITÁRIO
- PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO
- ECONÔMICO-FINANCEIRO
- MEIO AMBIENTE
- RESPONSABILIDADE SOCIAL
- FINAL



**1,4 milhão  
pessoas beneficiadas**

**Mais de 80 obras  
de grande porte**

- ▣ novas adutoras
- ▣ novo sistema de bombeamento
- ▣ duplicação de rede
- ▣ construção de rede

**100% da população  
fora do rodízio**

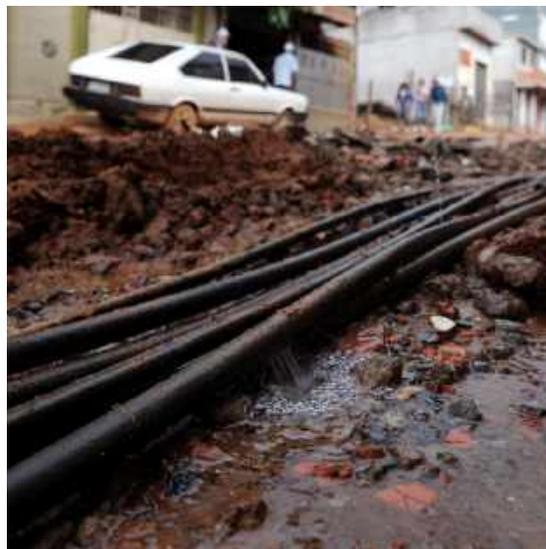
**R\$ 70 milhões  
investimento**

## 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.

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 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

**ÁGUA LEGAL: Em três anos, foram investidos R\$ 145 milhões e cerca de 115 mil famílias (aproximadamente 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.**

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 Paulo<sup>6</sup>.

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.

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

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL

## 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.

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.

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 m<sup>3</sup> de resíduos da represa (equivalente a um total 8,9 mil caminhões basculantes de 20 m<sup>3</sup>, o volume do lago do Parque do Ibirapuera), sendo 21 mil m<sup>3</sup> em 2019. O investimento realizado no ano foi de R\$ 1,9 milhão, sendo R\$ 25 milhões desde o início do programa.

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 Guarauá, 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 reserva 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.

**Em 2019 foram inaugurados três poços profundos no Distrito de Jacaré, em Cabreúva: mais segurança hídrica para seus 40 mil moradores.**



## 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. ▶

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



# COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



GRI 203-1 | 103-2 | 103-3 | 303-1

Outro 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%.

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 m<sup>3</sup>, 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 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). ”

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

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 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.

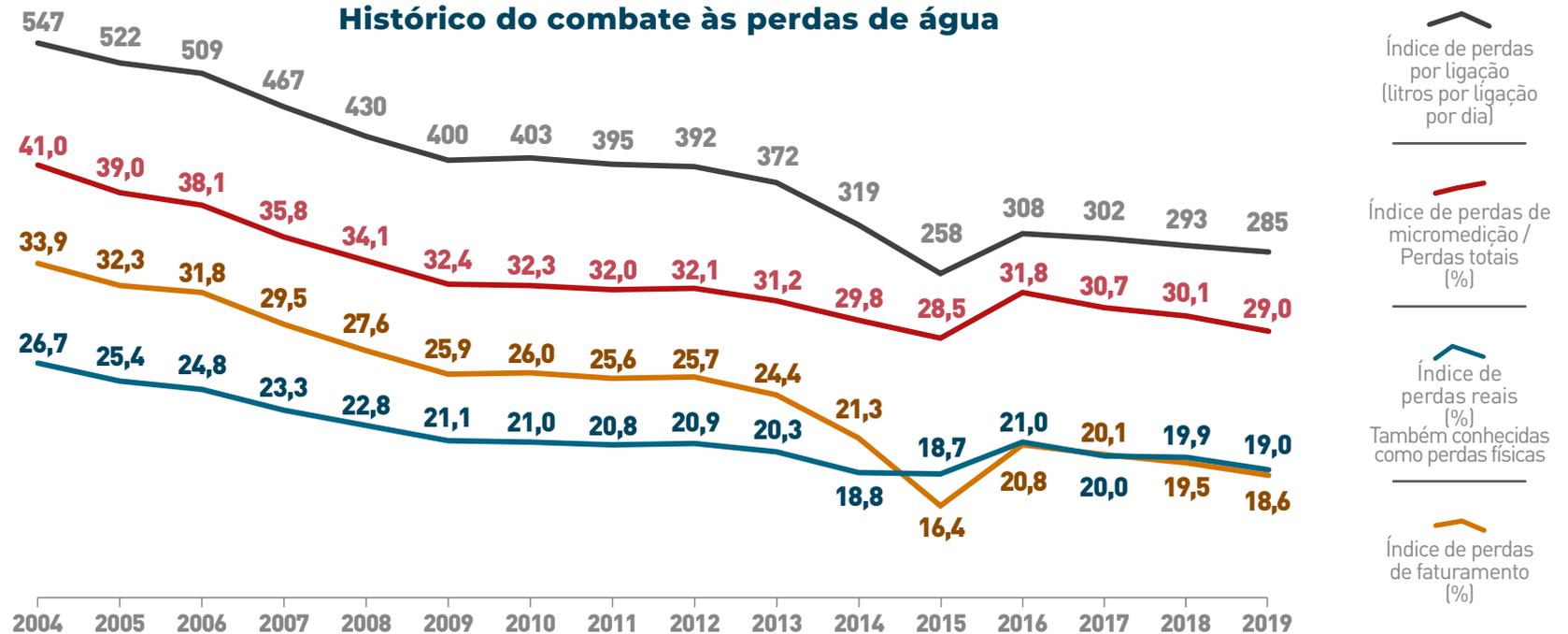
promoção do consumo consciente da água por meio da readequação da estrutura hidráulica de prédios da administração pública. Após a adesão (municipal, estadual ou federal), as escolas, hospitais, banheiros públicos, penitenciárias ou creches recebem equipamentos de baixo consumo, novos encanamentos, além 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. ▶

### Uso racional da Água

**GRI 103-1 | 103-2 | 103-3** O **PURA (Programa de Uso Racional da Água)** é uma iniciativa pela

### Histórico do combate às perdas de água



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



## 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 RMS, 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. **■**



**Equipe de degustadores analisam variações de sabor, aroma e coloração, assegurando qualidade da água a ser distribuída a milhões de clientes.**

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL





# ESGOTAMENTO SANITÁRIO

EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA E  
RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS **42**

RMSP e desafios do saneamento **42**

Saneamento no litoral paulista **46**

Expansão do saneamento no interior **47**

## EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA E

## RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL

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%<sup>7</sup> 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.

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 municípios<sup>8</sup> 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 nenhum planejamento

**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).**

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. ▶

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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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.

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 27 anos, foram investidos US\$ 3 bilhões no Projeto Tietê com recursos próprios e financiamentos do BID, BNDES e Caixa Econômica Federal. Cobertura com coleta foi ampliada de 70% para 91% e o tratamento de 24% para 81% do esgoto coletado na RMSP.**



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

## MENSAGENS

## PERFIL

## GOVERNANÇA

## METAS E REALIZAÇÕES

## ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

## ECONÔMICO-FINANCEIRO

## MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

## FINAL



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 Itaquaquecetuba e ITi.16, em Suzano, Poá e Itaquaquecetuba). 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 m<sup>3</sup>/s de esgotos até a ETE Barueri — dos 4,6 m<sup>3</sup>/s atuais para 7 m<sup>3</sup>/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 km<sup>2</sup> que inclui bairros dos municípios de São Paulo, Embu das



Intervenções buscam a melhoria da qualidade da água do Rio Pinheiros

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL

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.

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 da 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.



**Programa Córrego Limpo: Em doze anos, já investimos mais de R\$ 295 milhões na despoluição e manutenção de 152 córregos da capital paulista.**

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.

Paralelamente, a implantação em andamento de 30 quilômetros 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.

**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%.**

## 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.

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

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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



## 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.

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).

# 100% ✓

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

# EXPANSÃO DO SANEAMENTO NO INTERIOR

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

**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 Jujutiba.

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 Jujutiba) e redes de coleta colocadas em operação em Pariquera Açu, 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,

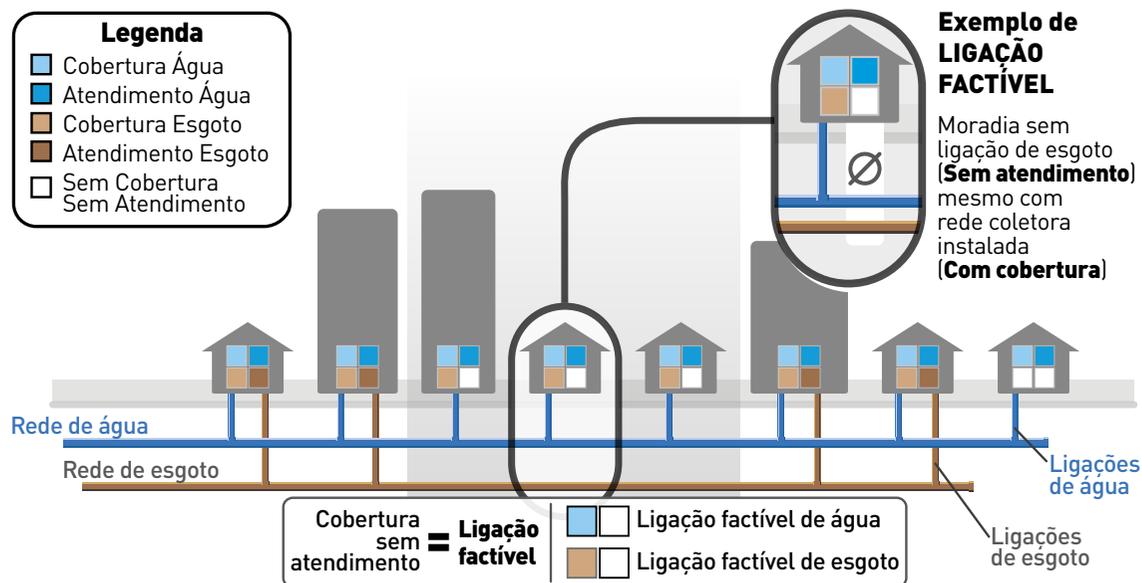
Jacupiranga, Juquiá, Pariquera Açu, Pedro de Toledo, Registro, Ribeira e Tapiraí.

## 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.

### Ligações factíveis



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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 (PMSF) 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 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. ▶

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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.

**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.**

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.

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 Jundiáí, o Paraíba do Sul e o Sorocaba.**

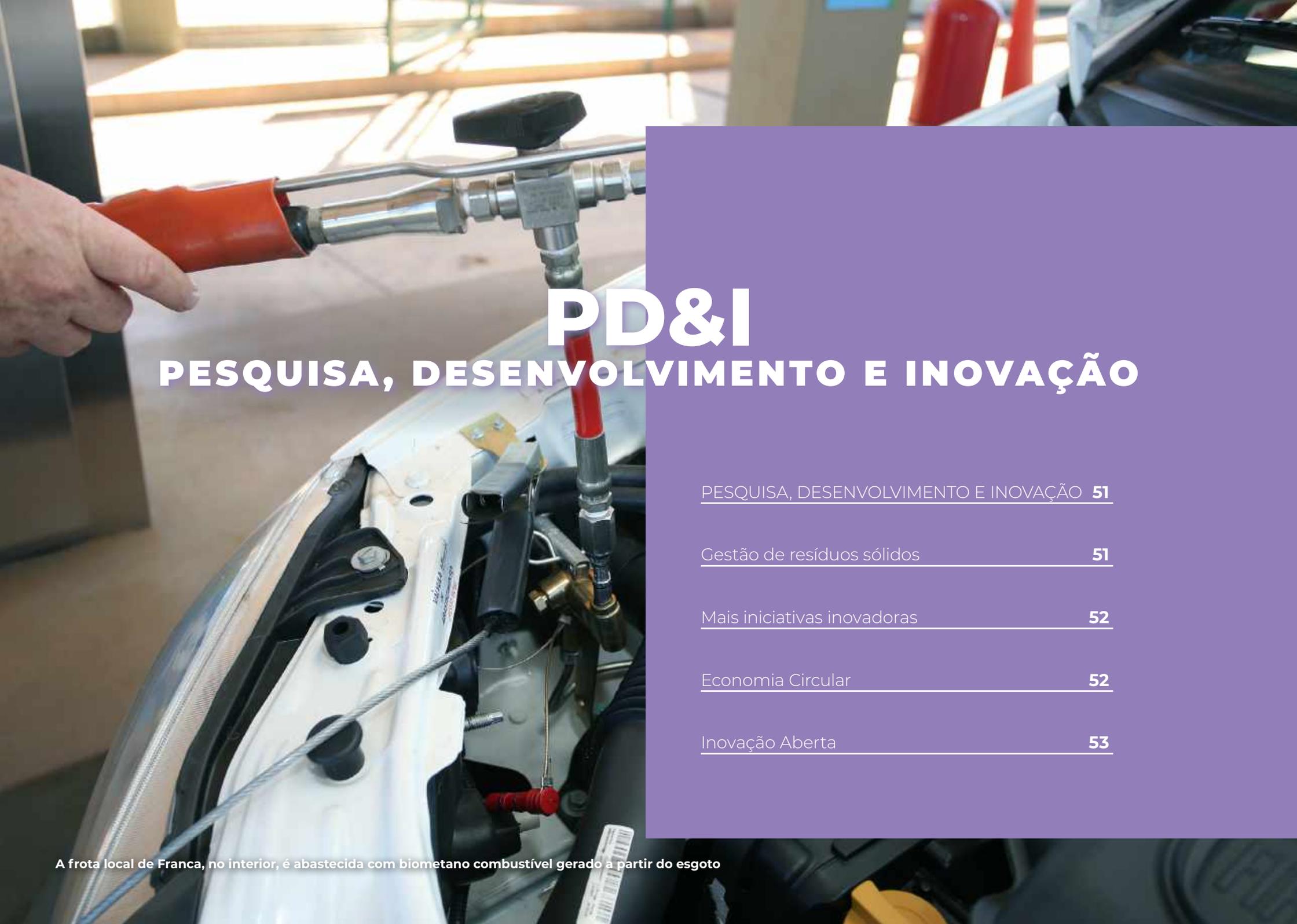
Investimentos que realizamos no Vale do Ribeira também refletem na excelente condição do rio Paranapanema, que separa os Estados de São Paulo e Paraná, possuindo uma das melhores classificações em qualidade da água do país.

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.



**Melhoria da qualidade de importantes rios (como o Jundiáí, na foto) refletem elevados investimentos em infraestrutura de saneamento básico.**



# PD&I

## PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO 51

Gestão de resíduos sólidos 51

Mais iniciativas inovadoras 52

Economia Circular 52

Inovação Aberta 53

## PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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



Carro-robô vistoria tubulações em busca de trincas, infiltrações e obstruções

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

## MENSAGENS

## PERFIL

## GOVERNANÇA

## METAS E REALIZAÇÕES

## ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

## ECONÔMICO-FINANCEIRO

## MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

## FINAL



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.

**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.**

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 Inovadoras 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



Equipamento de gaseificação por plasma na ETE Barueri, na grande SP

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 Nm<sup>3</sup> 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. □



Biogás gerado na ETE de Franca é transformado em biometano combustível para abastecimento da frota local de veículos

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



An aerial photograph of a multi-lane highway with heavy traffic, curving along a river. The scene is captured during sunset or sunrise, with a warm, golden light illuminating the sky and the water. The city skyline is visible in the background under a hazy sky.

# ECONÔMICO- FINANCEIRO

EXPANDIR MERCADO E ASSEGURAR  
RECURSOS PARA INVESTIR MAIS E MELHOR **55**

Desempenho **56**

Investimentos **58**

Mercado de Ações / Dividendos **60**

Tarifas e Regulação **61**

Os investimentos da Sabesp no Projeto Tietê somaram, apenas em 2019, R\$ 454 milhões

EXPANDIR MERCADO E ASSEGURAR

# RECURSOS PARA INVESTIR MAIS E MELHOR

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



**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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

## 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. ▶

## Histórico de Receita Operacional Bruta

(R\$ bilhões correntes)

|                   | 2019        | 2018        | 2017        | 2016        | 2015        |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Total</b>      | <b>19,1</b> | <b>17,1</b> | <b>15,4</b> | <b>14,8</b> | <b>12,3</b> |
| <b>Construção</b> | <b>3,0</b>  | <b>2,8</b>  | <b>3,2</b>  | <b>3,7</b>  | <b>3,4</b>  |
| <b>Saneamento</b> | <b>16,1</b> | <b>14,3</b> | <b>12,2</b> | <b>11,1</b> | <b>8,9</b>  |

## Volume faturado de água e esgoto<sup>(1)</sup> por categoria de uso – milhões de m<sup>3</sup>

|                            | 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 <sup>(2)</sup>     | 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 <sup>(4)</sup>   | 73,7           | 110,7          | (33,4)     | 64,0           | -              | -          | 137,7          | 110,7          | 24,4       |
| Santo André <sup>(5)</sup> | 67,1           | 70,8           | (5,2)      | 28,9           | 17,2           | 68,0       | 96,0           | 88,0           | 9,1        |
| <b>Total</b>               | <b>2.112,7</b> | <b>2.107,9</b> | <b>0,2</b> | <b>1.767,0</b> | <b>1.641,1</b> | <b>7,7</b> | <b>3.879,7</b> | <b>3.749,0</b> | <b>3,5</b> |

## Volume faturado de água e esgoto<sup>(1)</sup> por região – milhões de m<sup>3</sup>

|                            | 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 <sup>(2)</sup>    | 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 <sup>(3)</sup>     | 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 <sup>(4)</sup>   | 73,7           | 110,7          | (33,4)     | 64,0           | -              | -          | 137,7          | 110,7          | 24,4       |
| Santo André <sup>(5)</sup> | 67,1           | 70,8           | (5,2)      | 28,9           | 17,2           | 68,0       | 96,0           | 88,0           | 9,1        |
| <b>Total</b>               | <b>2.112,7</b> | <b>2.107,9</b> | <b>0,2</b> | <b>1.767,0</b> | <b>1.641,1</b> | <b>7,7</b> | <b>3.879,7</b> | <b>3.749,0</b> | <b>3,5</b> |

(1) Não auditado (2) Composto pelas regiões do litoral e interior (3) No atacado estão inclusos 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

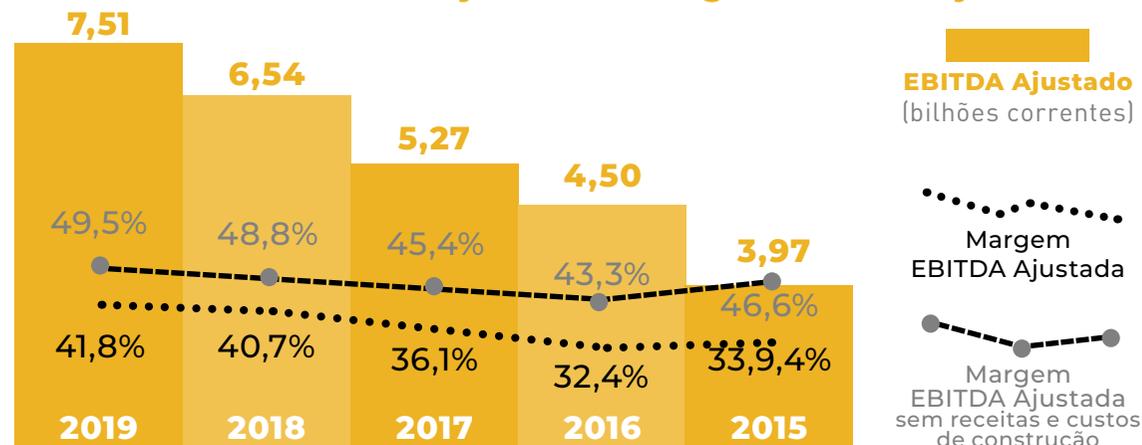
A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de saneamento (sem receita de construção), totalizou R\$ 16,1 bilhões em 2019, um acréscimo de R\$ 1,9 bilhão, ou 13,2%, quando comparada aos R\$ 14,3 bilhões registrados em 2018.

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.

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). ▶

## Histórico de EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



### Reconciliação do EBITDA Ajustado<sup>9</sup> (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 <sup>10</sup> | 18,7           | (28,7)         | 5,7            | (4,7)          | (143,8)        |
| <b>EBITDA Ajustado</b>                                       | <b>7.510,5</b> | <b>6.540,6</b> | <b>5.269,3</b> | <b>4.571,5</b> | <b>3.974,3</b> |
| 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        |
| <b>EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção</b>     | <b>7.445,3</b> | <b>6.477,6</b> | <b>5.198,9</b> | <b>4.490,0</b> | <b>3.901,4</b> |
| 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 Pasep. 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

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](http://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).

### Investimentos

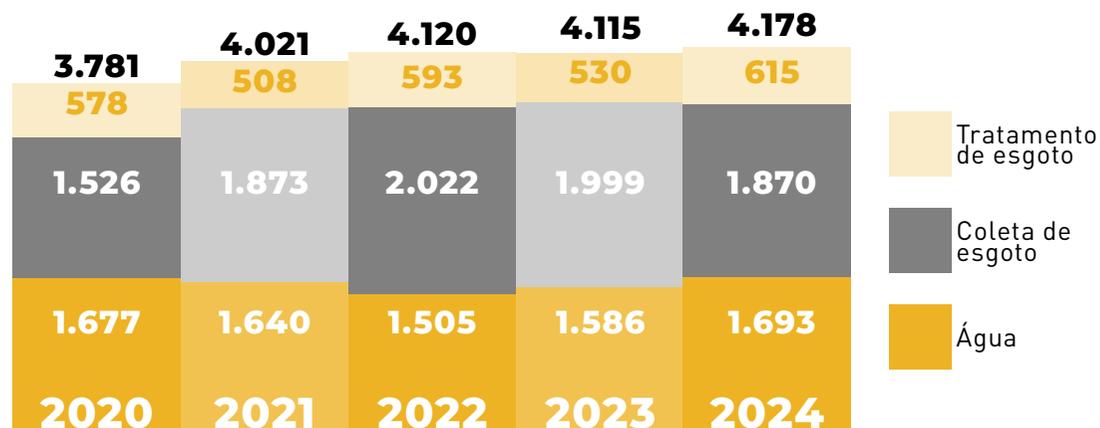
Em 2019, o investimento realizado foi de R\$ 5,1 bilhões. Desse total, R\$ 2,1 bilhões são investimentos que não afetaram o caixa. O quadro a seguir detalha o investimento realizado, segregado em água, esgoto e região:

|  | Água    | Esgoto  | Total   |
|--|---------|---------|---------|
| <b>Região Metropolitana de São Paulo</b>       | 2.033,0 | 2.084,3 | 4.117,3 |
| <b>Sistemas Regionais (interior e litoral)</b> | 419,9   | 530,8   | 950,7   |
| <b>Total</b>                                   | 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:

### Plano de investimentos 2020-2024 (R\$ milhões)



### 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)

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL





**A Companhia tem amplo acesso aos mercados de crédito, nacional e internacional, mantendo sólidos relacionamentos com o BNDES, a Caixa Econômica Federal, o BID, o BIRD e a JICA.**

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



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 | <b>AA(bra)</b> | <b>Aa2.br</b> | <b>brAAA</b> |
| Escala Global   | <b>BB</b>      | <b>Ba2</b>    | <b>BB-</b>   |

**Captação de Recursos**

Em 2019, a Companhia contratou um montante de R\$ 1,3 bilhão em moeda local, utilizados para recompor o caixa e refinanciar 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. ▶

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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, Itapecerica 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 Reais<sup>11</sup>.

## 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.

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>.

## Santos, no litoral de São Paulo, está entre as cidades com melhores índices de saneamento do país



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



### 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:

■ 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 Factíveis 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 3ªRTO. 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.

## 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>. □

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

## GRI 201-1 Valor econômico gerado e distribuído

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

A photograph showing several hands of different skin tones gently holding a small, vibrant green seedling with several leaves. The seedling is planted in rich, dark brown soil. The background is a soft-focus view of the soil and hands.

# MEIO AMBIENTE

GESTÃO NORTEADA  
PELA SUSTENTABILIDADE **64**

Gestão de gases do efeito estufa **69**

Incremento da eficiência energética **70**

# GESTÃO NORTEADA PELA SUSTENTABILIDADE

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



Sustentados por uma Política de Meio Ambiente<sup>12</sup>, 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. 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. ▶

**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.**

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



## 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 valor para uso no mercado, considerando o seu aproveitamento energético.

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 oportunidades 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 de replicação dessa iniciativa para outras estações.

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.

## 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. Incluem também atividades voltadas ao público interno visando a formação de multiplicadores ambientais, o que também faz parte das atividades do Programa Corporativo SABESP 3Rs.

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.

## Níveis de evolução do Programa Corporativo de ETEs Sustentáveis



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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.

## 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, ocupamos assento na plenária do Conselho e em cinco de suas câmaras técnicas. No Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CRH), temos 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 Jundiá, 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 ►

## 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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL

**1.595**  
palestras de  
educação sanitária  
e ambiental

**268 mil**  
pessoas

**1,3 mil**  
visitas monitoradas  
a instalações da  
Companhia

**62 mil**  
visitantes

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.

### 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 outros 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

## RECURSOS HÍDRICOS PROTEGIDOS

Inseridas no bioma da Mata Atlântica, as quatro propriedades da Sabesp destacadas aqui refletem a essência ambiental da Companhia.

### Sistema Alto Cotia

Dentro de: Reserva Florestal Morro Grande

Represas: Pedro Breicht e cachoeira da graça

Área (incluindo mananciais): 11,1 mil hectares

Área de terra (sem espelho d'água): 10,71 mil hectares

Índice de cobertura vegetal (2017): 100%

### Sistema Cantareira

Dentro de: APA Cantareira e Parques Estaduais Itapetinga, Itaberaba, Juqueri e Cantareira

Represas: Jaguari, Jacareí, Cachoeira, Atibainha, Paiva Castro e Águas Claras

Área (incluindo mananciais): 17,7 mil hectares

Área de terra (sem espelho d'água): 8,55 mil hectares

Índice de cobertura vegetal (2017): 75%

### Sistema Rio Claro

Dentro de: Parque Estadual da Serra do Mar

Represa: Ribeirão do Campo

Área (incluindo mananciais): 16 mil hectares

Área de terra (sem espelho d'água): 15,8 mil hectares

Índice de cobertura vegetal (2017): 100%

**Total de área da Sabesp: 44,53 mil hectares**

**Total de área da Sabesp sem o espelho d'água: 35,29 mil hectares**

### Fazenda Capivari (Sistema Guarapiranga)

Dentro de: APA Capivari-Monos

Represa: Capivari

Área (incluindo mananciais): 262 hectares

Área de terra (sem espelho d'água): 240 hectares

Índice de cobertura vegetal (2017): 100%

**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.**

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



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.greenation.com.br/mapa/>) é possível aprender mais sobre espécies de árvores do projeto.

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



Green Nation 2019: Sabesp promoveu a distribuição de 15 mil mudas

(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 CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e), distribuídas da seguinte forma:

| Emissões em 2018<br>(milhares de tCO <sub>2</sub> e) <sup>(1)</sup> |                |
|---|----------------|
| <b>Escopo 1</b>   | <b>2.021,8</b> |
| <b>Escopo 3</b>   | <b>180,8</b>   |
| <b>Escopo 3</b>   | <b>20,6</b>    |
| <b>Total</b>  | <b>2.223,2</b> |

(1) O 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.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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 CO<sub>2</sub> 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

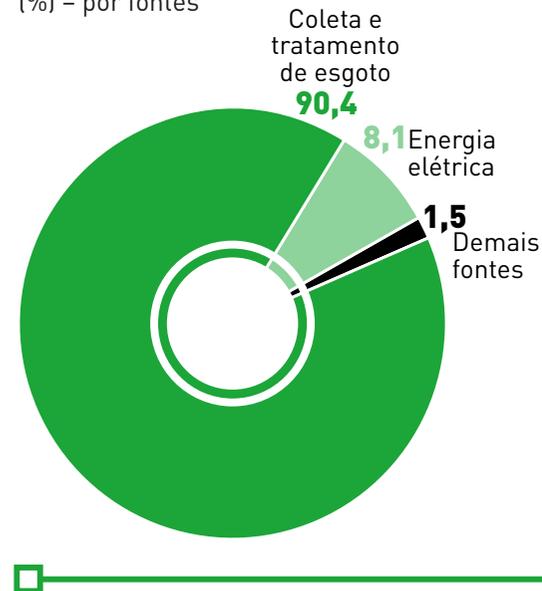
sustentáveis, estamos contribuindo para evitar a emissão de CO<sub>2</sub> na atmosfera.

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

### Emissões GEE 2018

(%) – por fontes



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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.



Planta de tratamento de esgotos em Mogi Mirim com sistema de geração de energia pelo sistema fotovoltaico, instalada em parceria com a SESAMM (Serviços de Saneamento de Mogi Mirim)



# SOCIAL

CUIDAR DAS PESSOAS E GERAR VALOR À SOCIEDADE **73**

Foco na satisfação do cliente **73**

Responsabilidade social **73**

Gestão de Pessoas **74**

Cadeia de suprimentos **85**

## CUIDAR DAS PESSOAS E

## GERAR VALOR À SOCIEDADE

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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.

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.

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

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

**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.

## 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.

### 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.

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 | 2015   |          |        | 2016   |          |        | 2017   |          |        | 2018   |          |        | 2019   |          |        |
|----------------------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|--------|----------|--------|
|                      | Homens | Mulheres | Total  |
| Gerentes             | 474    | 117      | 591    | 478    | 120      | 598    | 475    | 123      | 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  | 14.223 | 1.656    | 8.879  | 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  |
| Subtotal             | 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.**

| Número de empregados (colaboradores) por tipo de emprego | 2015          |              |               | 2016          |              |               | 2017          |              |               | 2018          |              |               | 2019          |              |               |
|--|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
|  | Homens        | Mulheres     | Total         |
| Meio-período   | 1301          | 294          | 1.595         | 1302          | 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        |
| <b>Total</b>   | <b>11.356</b> | <b>2.867</b> | <b>14.223</b> | <b>11.261</b> | <b>2.876</b> | <b>14.137</b> | <b>10.920</b> | <b>2.752</b> | <b>13.672</b> | <b>11.591</b> | <b>2.858</b> | <b>14.449</b> | <b>11.182</b> | <b>2.763</b> | <b>13.945</b> |

MENSAGENS

PERFIL

| Admissões <sup>(1)</sup> | 2015       |              | 2016       |              | 2017      |              | 2018        |              | 2019       |              |
|--------------------------|------------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|
|                          | Total      | %            | Total      | %            | Total     | %            | Total       | %            | Total      | %            |
| <b>Gênero</b>            |            |              |            |              |           |              |             |              |            |              |
| 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%        |
| <b>Faixa etária</b>      |            |              |            |              |           |              |             |              |            |              |
| 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%        |
| <b>Região</b>            |            |              |            |              |           |              |             |              |            |              |
| 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%        |
| <b>Total da empresa</b>  | <b>300</b> | <b>2,03%</b> | <b>605</b> | <b>4,25%</b> | <b>18</b> | <b>0,13%</b> | <b>1019</b> | <b>7,45%</b> | <b>141</b> | <b>0,98%</b> |

| Rotatividade (Desligamentos) | 2015       |              | 2016       |              | 2017       |              | 2018       |              | 2019       |              |
|------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                              | Total      | %            |
| <b>Gênero</b>                |            |              |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 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%        |
| <b>Faixa etária</b>          |            |              |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 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%        |
| <b>Região</b>                |            |              |            |              |            |              |            |              |            |              |
| 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%        |
| <b>Total Sabesp</b>          | <b>832</b> | <b>3,98%</b> | <b>288</b> | <b>3,16%</b> | <b>468</b> | <b>1,78%</b> | <b>228</b> | <b>4,32%</b> | <b>634</b> | <b>2,78%</b> |

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL

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

(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   |
|-------------|---|
| <b>2015</b> | Não houve movimentação, mas foi aplicado 1% da folha aos elegíveis, como vantagem pessoal |
| <b>2016</b> | 4.530 (1% folha)  |
| <b>2017</b> | 6.085 (1,7% folha)  |
| <b>2018</b> | 4.212 (1% folha)  |
| <b>2019</b> | 6.712 (2% folha)  |



MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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 |
|--------------------------------|------|-------|------|-------|------|
| <b>Empregados</b>              | -    | -     | -    | 1.002 | -    |
| <b>Aprendizes</b>              | -    | 565   | 485  | -     | 516  |
| <b>Estagiários</b>             | 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. ▶

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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.

## Plano 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. ▶

| Benefícios  |   |
|---|---|
| MENSAGENS<br>PERFIL<br>GOVERNANÇA<br>METAS E REALIZAÇÕES<br>ABASTECIMENTO<br>ESGOTAMENTO SANITÁRIO<br>PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO<br>ECONÔMICO-FINANCEIRO<br>MEIO AMBIENTE<br>RESPONSABILIDADE SOCIAL<br>FINAL | <p><b>Concedidos pela empresa</b></p> <p>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.</p> <p>Lanche em Horário Extraordinário Valor de R\$ 37,50 aos que prorrogarem a jornada de trabalho por no mínimo 2 horas</p> <p>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.</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>Gratificação de Férias Valor fixo de R\$ 1.973,20 + 60% da diferença entre o valor fixo e o salário + ATS</p> <p>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.</p> <p>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%.</p> |
|   | <p><b>Legais</b></p> <p>Adicional Noturno Adicional de 20% do valor da hora noturna, conforme legislação em vigor</p> <p>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</p> <p>Horas Extras Pagas com acréscimo de 100% ao valor da hora normal</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Auxílio Creche 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</p> <p>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)</p> <p>Plantão à Distância Adicional pago na razão de 1/3 do salário hora normal para os empregados que permanecem em regime de sobreaviso</p> <p>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</p>  |

| Outros Benefícios                   |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Serviço Social</b>               | PARE – Atendimento a empregados dependentes químicos: Álcool, Tabaco e Outras Drogas, com tratamentos subsidiados em clínicas especializadas (internação, atendimento ambulatorial com Serviço Social) |
| <b>Seguro de Vida em Grupo</b>      | 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) |
| <b>Cartão Supermercado/Farmácia</b> | Convênios com supermercados e farmácias, com desconto total do valor utilizado em folha de pagamento no mês posterior (sem subsídio da Sabesp)   |
| <b>Piso Salarial Engenheiro</b>     | Conforme acordo coletivo (8,5 salários mínimos aplicados na data-base – maio) R\$ 8.483,00 (maio/2019)   |



## 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 e as principais entidades representativas são:

| SINDICATOS   | Representatividade |        |                    |
|--|--------------------|--------|--------------------|
|  | Base Sabesp        | Sócios | Sócios na base (%) |
| <b>Sintaema</b> (Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo)                           | 8.715              | 7.445  | 85,43              |
| <b>Sintius</b> (Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira) | 786                | 763    | 97,07              |
| <b>Seesp</b> (Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo)  | 807                | 186    | 23,04              |
| <b>SASP</b> (Sindicato dos Advogados de São Paulo)   | 132                | 40     | 30,3               |
| <b>Sintec</b> (Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado de São Paulo)                                       | 1.978              | 188    | 9,5                |

| ENTIDADE E OBJETIVO   | Sócios |
|---|--------|
| <b>Associação Sabesp:</b> desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais  | 5618   |
| <b>Associação dos Aposentados e Pensionistas da Sabesp (AAPSP):</b> defesa de aposentados e pensionistas e empregados ativos elegíveis a aposentadoria e também a melhoria de sua qualidade de vida   | 400    |
| <b>Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp (APU):</b> 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    |
| <b>Associação dos Administradores da Sabesp (ADMSABESP):</b> defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional   | 118    |
| <b>Associação dos Engenheiros da Sabesp (AESABESP):</b> integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural  | 1011   |
| <b>Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp (CECRES):</b> oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis   | 9247   |
| <b>Fundação Sabesp de Seguridade Social (Sabesprev):</b> entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciário.   | 12127  |
| <b>Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES):</b> 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 |        |
| <b>Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB):</b> desenvolvimento do mercado brasileiro de infraestrutura e da indústria de base nacional e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional   |        |

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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.

## Universidade empresarial Sabesp

**GRI 103-2 | 103-3 | 404-1 | 404-2**

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.

### Média de horas de treinamento oferecidas em 2019

| Por categoria funcional |    |
|-------------------------|----|
| Gerentes                | 43 |
| Universitários          | 28 |
| Técnicos                | 26 |
| Operacionais            | 19 |
| Por categoria gênero    |    |
| Masculino               | 25 |
| Feminino                | 30 |

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.

## 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).

## Estudo 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).



Os funcionários da Sabesp se reúnem semanalmente durante outubro e novembro para demonstrar engajamento às campanhas de prevenção; em novembro (foto acima), o aniversário da Companhia também marca a ocasião

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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).

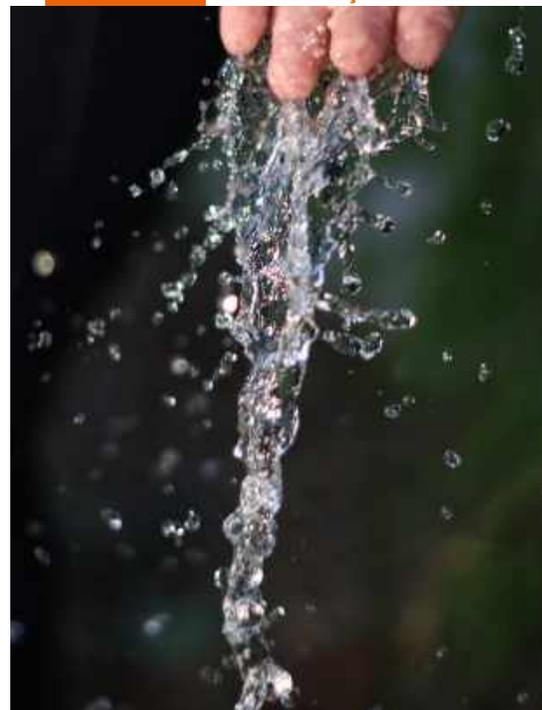
## Capacitação internacional

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%.

Atuando pela qualidade de vida e satisfação dos clientes



## 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 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.

## Em 2019, 74% dos empregados da Companhia foram imunizados contra a gripe.

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



### 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. ▶

## 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.

## MENSAGENS

## PERFIL

## GOVERNANÇA

## METAS E REALIZAÇÕES

## ABASTECIMENTO

## ESGOTAMENTO SANITÁRIO

## PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

## ECONÔMICO-FINANCEIRO

## MEIO AMBIENTE

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

## FINAL

|  | 2015 |      |       | 2016 |      |       | 2017 |      |       | 2018 |      |       | 2018 |      |       |
|--|------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|-------|
|  | H    | M    | Total |
| <b>Sabesp</b>  |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| 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 | 4,4   | 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     |
| <b>Região 1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)</b>                     |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| 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     |
| <b>Região 2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)</b> |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |      |      |       |
| 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   | 1062 | 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:

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.

## 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.**

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



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).

### 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, consequentemente, 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/telefonia.

### 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 interferiram 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.

| 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   | 2.126.921.624,7                   |
| Energia elétrica   | 236   | 60.4870.236,00                    |
| 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                  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>14.485</b>   | <b>5.494.783.132,76</b>           |

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



## 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.



### Campanha do agasalho 2019: recorde de arrecadação com mais de 2,1 milhões de peças

Com o tema “Nosso superpoder contra o frio é um agasalho novo”, a campanha teve como protagonistas os personagens Ben10 e As Meninas Superpoderosas, do Cartoon Network.

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;
- ▣ Previsão de que a utilização de mão-de-obra análoga à Trabalho Forçado ou Compulsório, constitui motivo de rescisão de contrato com a Sabesp. ▣



Em 2019, o 1º Encontro do Voluntariado reconheceu os esforços dos colaboradores nas várias iniciativas

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



# BALANÇO SOCIAL ANUAL – 2019

| 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 |
| MENSAGENS   | 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%      |
| PERFIL  | 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%      |
| GOVERNANÇA  | 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%      |
| METAS E REALIZAÇÕES   | 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%      |
| ABASTECIMENTO   | 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 |
| ESGOTAMENTO SANITÁRIO   | 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%      |
| PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO  | 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%      |
| ECONÔMICO-FINANCEIRO  | 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 |
| RESPONSABILIDADE SOCIAL   | Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa  | 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         |
| FINAL   | Quanto ao estabelecimento de “metas anuais” para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa | ( X ) não possui metas  |             |            | ( X ) não possui metas  |             |            |
|   |   | ( ) cumpre de 51 a 75%  |             |            | ( ) cumpre de 51 a 75%  |             |            |
|   |   | ( ) cumpre de 0 a 50%   |             |            | ( ) cumpre de 0 a 50%   |             |            |
|   |   | ( ) cumpre de 76 a 100% |             |            | ( ) cumpre de 76 a 100% |             |            |
| 5 – Indicadores do Corpo Funcional  |   | 2019                    |             |            | 2018                    |             |            |
| Número de de empregados(as) ao final do período   |   | 13.945                  |             |            | 14.449                  |             |            |
| Número de de admissões durante o período  |   | 141                     |             |            | 1.019                   |             |            |
| Número de de empregados(as) terceirizados(as)   |   | 6.592                   |             |            | 5.815                   |             |            |
| Número de de estagiários(as)  |   | 1.049                   |             |            | 956                     |             |            |
| Número de de empregados(as) acima de 45 anos  |   | 9.267                   |             |            | 9.362                   |             |            |
| Número de de mulheres que trabalham na empresa  |   | 2.763                   |             |            | 2.858                   |             |            |
| porcentagem de cargos de chefia ocupados por mulheres   |   | 24,11%                  |             |            | 22,28%                  |             |            |
| Número de de negros(as) que trabalham na empresa  |   | 2.398                   |             |            | 2.464                   |             |            |
| porcentagem de cargos de chefia ocupados por negros(as)   |   | 5,56%                   |             |            | 4,97%                   |             |            |
| Número de de pessoas com deficiência ou necessidades especiais (inclui empregados e parceria com a AME) |   | 155                     |             |            | 269                     |             |            |

| 6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial            |  | 2019  | 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:   |  | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          | <input type="checkbox"/> direção<br><input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)                  |
| Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por: |  | <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)<br><input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa | <input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências<br><input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)<br><input type="checkbox"/> todos(as) + Cipa         |
| MENSAGENS  | Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:   | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> segue as normas da OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT | <input type="checkbox"/> não se envolverá<br><input type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> incentivará e seguirá a OIT |
| PERFIL   | A previdência privada contempla:   | <input type="checkbox"/> direção<br><input type="checkbox"/> direção e gerências<br><input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          | <input type="checkbox"/> direção<br><input type="checkbox"/> direção e gerências<br><input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)                  |
| GOVERNANÇA   | A participação dos lucros ou resultados contempla:   | <input type="checkbox"/> direção<br><input type="checkbox"/> direção e gerências<br><input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)          | <input type="checkbox"/> direção<br><input type="checkbox"/> direção e gerências<br><input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)                  |
| METAS E REALIZAÇÕES  | Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:  | <input type="checkbox"/> não são considerados<br><input type="checkbox"/> são sugeridos<br><input checked="" type="checkbox"/> são exigidos               | <input type="checkbox"/> não serão considerados<br><input type="checkbox"/> serão sugeridos<br><input checked="" type="checkbox"/> serão exigidos                 |
| ABASTECIMENTO  | Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:  | <input type="checkbox"/> não se envolve<br><input type="checkbox"/> apoia<br><input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva                     | <input type="checkbox"/> não se envolverá<br><input type="checkbox"/> apoiará<br><input checked="" type="checkbox"/> organizará e incentivará                     |
| ESGOTAMENTO SANITÁRIO  | Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):  | Na empresa: 36.819<br>No Procon: 1.879<br>Na Justiça: – JEC/Conc 336  | Na empresa: nd<br>No Procon: nd<br>Na Justiça: nd”  |
| PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO   | % de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:   | Na empresa: 98,06%<br>No Procon: 90,31%<br>Na Justiça: 77,98%   | Na empresa: nd<br>No Procon: nd<br>Na Justiça: nd   |
| ECONÔMICO-FINANCEIRO   | Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):  | Em 2019: 10.534.420   | Em 2018: 10.231.289   |
| MEIO AMBIENTE  | Distribuição do Valor Adicionado (DVA):  | 28,9% – Governo;<br>23,0% – colaboradores(as);<br>7,6% – acionistas;<br>16,1% – terceiros;<br>24,4% – retido  | 26,1% – Governo;<br>23,8% – colaboradores(as);<br>6,6% – acionistas;<br>22,4% – terceiros;<br>21,1% – retido  |
| RESPONSABILIDADE SOCIAL  | <b>7 – Outras Informações</b>  |   |   |
| FINAL  | <p>“A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio.”</p> <p>“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.”</p> <p>“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”</p> <p>“Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.”</p> |   |   |

# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2019

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



**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 ARSÊSP-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

## MENSAGENS

## PERFIL

## GOVERNANÇA

## METAS E REALIZAÇÕES

## ABASTECIMENTO

## ESGOTAMENTO SANITÁRIO

## PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

## ECONÔMICO-FINANCEIRO

## MEIO AMBIENTE

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

## FINAL



| Conteúdo Geral               |  | Referência (pg.) / Resposta direta |
|------------------------------|--|------------------------------------|
| <b>Perfil Organizacional</b> |  |                                    |
| 102-1                        | Nome da organização  | p. 14                              |
| 102-2                        | Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços  | p. 14                              |
| 102-3                        | Localização da sede  | São Paulo – SP                     |
| 102-4                        | Número de países em que a organização opera  | p. 14                              |
| 102-5                        | Tipo e natureza jurídica da propriedade  | p. 18                              |
| 102-6                        | Mercados atendidos   | p. 14                              |
| 102-7                        | Porte da organização   | pp. 14, 15 e 18                    |
| 102-8                        | Perfil de empregados e outros trabalhadores  | p. 74                              |
| 102-9                        | Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia   | p. 85                              |
| 102-10                       | Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto  | pp. 14 e 85                        |
| 102-11                       | Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução  | p. 23                              |
| 102-12                       | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa | p. 8                               |
| 102-13                       | Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa   | p. 8                               |
| <b>Estratégia</b>            |  |                                    |
| 102-14                       | Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização                                 | pp. 3 e 5                          |
| 102-15                       | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades  | pp. 3, 5 e 23                      |
| <b>Ética e Integridade</b>   |  |                                    |
| 102-16                       | Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética  | pp. 14, 16 e 20                    |

## Conteúdo Geral

## Referência (pg.) / Resposta direta

|                                   |  |  |
|-----------------------------------|--|--|
| 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)   | pp. 20 e 73  |
| <b>Governança</b>                 |  |  |
| 102-18                            | Estrutura de governança, incluindo comitês   | p. 19  |
| 102-22                            | Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês   | p. 19  |
| 102-23                            | Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo  | p. 19. 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) | p. 20  |
| <b>Engajamento de Stakeholder</b> |  |  |
| 102-40                            | Lista de stakeholder 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, Sabesprev, Funcesp (previdência complementar), Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente – SIMA |
| 102-41                            | Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva  | p. 79  |

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



| Conteúdo Geral   | Referência (pg.) / Resposta direta   |
|--|--|
| 102-42 Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento  | p. 26. 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  | pp. 8 e 73   |
| 102-44 Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los                 | p. 8   |
| <b>Práticas de Reporte</b>   |  |
| 102-45 Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras  | Veja Nota Explicativa 11 das Demonstrações Financeiras. Disponível em <a href="https://bit.ly/2UsgwMM">https://bit.ly/2UsgwMM</a> .  |
| 102-46 Processo para definição do conteúdo e limite do relatório   | p. 8   |
| 102-47 Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo  | p. 8   |
| 102-48 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores                            | p. 74  |
| 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  | pp. 8 e 95   |

| Conteúdo Geral  | Referência (pg.) / Resposta direta  |
|---|---|
| 102-54 Premissas de relato de acordo com os Standards GRI | p. 9  |
| 102-55 Sumário de Conteúdo GRI                            | p. 91   |
| 102-56 Verificação externa                                | Não houve processo de verificação externa desta publicação  |
| <b>Forma de Gestão</b>                                    |   |
| 103-1 Explicação dos temas materiais e seus limites       | Promoção da universalização do acesso à água e esgoto: pp. 29 e 42<br>Desenvolvimento das comunidades locais: p. 48<br>Segurança hídrica: p. 29<br>Governança corporativa e ética: pp. 18 e 20<br>Gestão de efluentes e resíduos: pp. 51 e 52<br>Desempenho econômico-financeiro: p. 55<br>Ecoeficiência das operações: pp. 64 e 65<br>Perdas de água na distribuição: p. 38<br>Gestão de pessoas: pp. 74 e 75  |
| 103-2 Gestão sobre o tema material                        | Promoção da universalização do acesso à água e esgoto: Pp. 29, 35, 38, 42, 48 e 49<br>Desenvolvimento das comunidades locais: pp. 35, 48 e 49<br>Segurança hídrica: pp. 29, 35 e 38<br>Governança corporativa e ética: pp. 18, 20 e 22<br>Gestão de efluentes e resíduos: Pags 42, 50 e 51<br>Desempenho econômico-financeiro: p. 55<br>Ecoeficiência das operações: pp. 64, 65 e 70<br>Perdas de água na distribuição: p. 38<br>Gestão de pessoas: pp. 77, 80, 82 e 84 |

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FINAL



| Conteúdo Geral                | Referência (pg.) / Resposta direta   |
|-------------------------------|--|
|                               | Promoção da universalização do acesso à água e esgoto: pp. 29, 33, 35, 42, 48 e 49<br>Desenvolvimento das comunidades locais: pp. 35, 48 e 49.<br>Segurança hídrica: pp. 29, 35, 38 e 39<br>Governança corporativa e ética: pp. 18, 20 e 22<br>Gestão de efluentes e resíduos: p. 38, 50 e 51.<br>Desempenho econômico-financeiro: p. 55<br>Ecoeficiência das operações: p. 64, 65 e 70<br>Perdas de água na distribuição: p. 38<br>Gestão de pessoas: pp. 74, 77, 79 e 80 |
| <b>Conteúdo Específico</b>    |  |
| <b>Disclosures Econômicos</b> |  |
| <b>Desempenho Econômico</b>   |  |
| 201-1                         | Valor econômico direto gerado e distribuído p. 62  |
| 201-2                         | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas   |
| 201-3                         | Evolução da gestão   |
| 201-4                         | Ajuda financeira recebida do governo   |
|                               | Não recebemos assistência financeira do governo em 2019.   |

| Conteúdo Geral                       | Referência (pg.) / Resposta direta   |
|--------------------------------------|--|
| <b>Presença no Mercado</b>           |  |
| 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 |
| <b>Impactos Econômicos Indiretos</b> |  |
| 203-1                                | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos   |
|                                      | pp. 33, 36, 37, 38, 42, 46, 47 e 49  |
| 203-2                                | Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos  |
|                                      | pp. 33, 35, 45 e 49  |
| <b>Combate à Corrupção</b>           |  |
| 205-1                                | Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados   |
|                                      | p. 20  |
| 205-2                                | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção  |
|                                      | p. 20  |
| 205-3                                | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas   |
|                                      | p. 20  |
| <b>Concorrência Desleal</b>          |  |
| 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.  |
| <b>Disclosures Ambientais</b>        |  |
| <b>Materiais</b>                     |  |
| 301-1                                | Materiais usados por peso ou volume  |
|                                      | p. 12  |
| 301-2                                | Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem   |
|                                      | p. 12  |
| <b>Energia</b>                       |  |
| 302-1                                | Consumo de energia dentro da organização   |
|                                      | p. 12  |
| 302-3                                | Intensidade energética   |
|                                      | p. 12  |
| 302-4                                | Redução do consumo de energia  |
|                                      | p. 12 e 70   |
| 302-5                                | Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços  |
|                                      | p. 12  |

|                                      |
|--------------------------------------|
| MENSAGENS                            |
| PERFIL                               |
| GOVERNANÇA                           |
| METAS E REALIZAÇÕES                  |
| ABASTECIMENTO                        |
| ESGOTAMENTO SANITÁRIO                |
| PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO |
| ECONÔMICO-FINANCEIRO                 |
| MEIO AMBIENTE                        |
| RESPONSABILIDADE SOCIAL              |
| FINAL                                |

| Conteúdo Geral  | Referência (pg.) / Resposta direta |
|---|------------------------------------|
| <b>Água e Efluentes</b>   |                                    |
| 303-1 Interações com a água como recurso compartilhado  | pp. 12, 29 e 38                    |
| 303-3 Discriminação da retirada total de água por tipo de fonte, inclusive de áreas sob estresse hídrico  | p. 12                              |
| <b>Biodiversidade</b>   |                                    |
| 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 | p. 67                              |
| <b>Emissões</b>   |                                    |
| 305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)   | pp. 12 e 69                        |
| 305-2 Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)   | pp. 12 e 69                        |
| 305-3 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)   | pp. 12 e 69                        |
| 305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)   | pp. 12 e 69                        |
| <b>Disclosures Sociais</b>  |                                    |
| <b>Emprego</b>  |                                    |
| 401-1 Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região  | p. 74                              |
| <b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>  |                                    |
| 403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes  | p. 82                              |
| <b>Treinamento e Educação</b>   |                                    |
| 404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional   | p. 80                              |
| 404-2 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria  | p. 80                              |
| <b>Comunidades Locais</b>   |                                    |
| 413-1 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local  | pp. 33, 48 e 65                    |

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MENSAGENS

PERFIL

GOVERNANÇA

METAS E REALIZAÇÕES

ABASTECIMENTO

ESGOTAMENTO  
SANITÁRIOPESQUISA,  
DESENVOLVIMENTO  
E INOVAÇÃO

ECONÔMICO-FINANCEIRO

MEIO AMBIENTE

RESPONSABILIDADE  
SOCIAL

FINAL



GRI 102-52 | 102-53

## Sugestões ou comentários sobre este relatório

[sustentabilidade@sabesp.com.br](mailto:sustentabilidade@sabesp.com.br)

## Esclarecimentos sobre o Código de Ética

[canaldeconfianca@sabesp.com.br](mailto:canaldeconfianca@sabesp.com.br)

## Denúncias sobre o Código de Ética

e-mail: [canaldedenuncia@Sabesp.com.br](mailto: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](mailto: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](mailto:canaldeconfianca@sabesp.com.br)

## Redes Sociais



## 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](http://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](http://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.