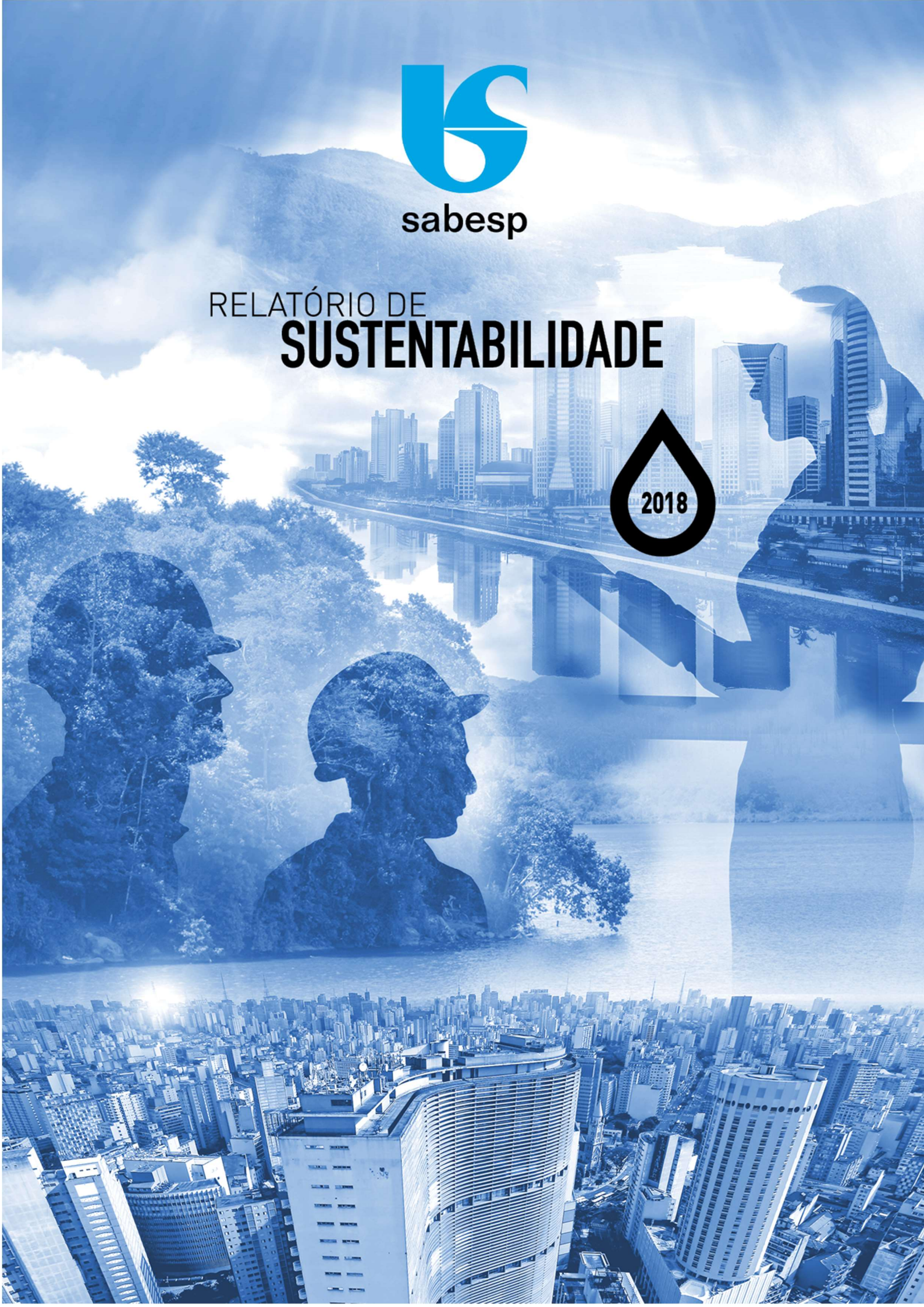




sabesp

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



Conselho de Administração

Mario Engler Pinto Junior - Presidente
Benedito Pinto Ferreira Braga Junior
Ernesto Rubens Gelbcke
Francisco Luiz Sibut Gomide
Francisco Vidal Luna
Lucas Navarro Prado
Luis Eduardo Assis
Monica Ferreira do Amaral Porto
Reinaldo Guerreiro

Diretoria

Benedito Pinto Ferreira Braga Junior
Diretor-Presidente

Edison Airoidi
Diretoria de Tecnologia,
Empreendimentos e Meio Ambiente

Ricardo Daruiz Borsari
Diretor de Sistemas Regionais

Adriano Candido Stringhini
Diretor de Gestão Corporativa

Paulo Massato Yoshimoto
Diretor Metropolitano

Rui de Britto Álvares Affonso
Diretor Econômico Financeiro e
de Relações com Investidores

Coordenação Aloisio Hildebrand, João Paulo Nocetti Tonello e Priscila Costa da Silva

Redação / Edição Aloisio Hildebrand e Priscila Costa da Silva

Relatores Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, André Carillo, João Paulo Nocetti Tonello, Paula Márcia Sapia Furukawa, Paulo Barreto, Priscila Costa da Silva, Rosana Dias, Roseli Chistoni e Wady Roberto Bom

Grupo de trabalho Alex Orellana, Aloisio Hildebrand, Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, André Carillo, André Luis Góis Rodrigues, Ângela Beatriz Airoidi, Ângela Biancolin, Carlos Eduardo Rodrigues, Carlos Eduardo Hashish, Cristina Gonçalves Tabosa Alves, Fabiana Rorato Prado, Francisco J. Cavalcante Jr, Gisele Nunes Cunha Abreu, Hélio Rubens G. Figueiredo, Henrique Brito Garcia, João Paulo Nocetti Tonello, Marcelo Miyagui, Marcello X. Veiga, Maria da Conceição Gouveia, Maria Regina F. Campos, Mario de Arruda Sampaio, Maycon Rogerio Abreu, Murilo Cesar Simão, Nilton João dos Santos, Paula Márcia Sapia Furukawa, Priscila Costa da Silva, Rodolfo Lopes Protti, Rosana Dias, Roseli Chistoni, Silvio Guilherme Hilário dos Santos, Valéria Monte Alegre Angeli, Wanderley da Silva Paganini, Wady Roberto Bom.

Auditoria das Demonstrações Financeiras KPMG Auditores Independentes

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	05
(Mario Engler)	
MENSAGEM DO DIRETOR – PRESIDENTE.....	07
(Benedito Braga)	
QUARTA MAIOR DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA.....	09
(Perfil)	
PAINEL DE INDICADORES.....	10
(Operacionais, financeiros, ambientais e sociais)	
GESTÃO INOVADORA, TRANSPARENTE E ATENTA ÀS EXIGENTES DEMANDAS DO SETOR.....	13
(Governança corporativa)	
ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO	19
(Realizações e metas)	
INFRAESTRUTURA HÍDRICA PREPARADA PARA DEMANDAS ATUAIS E FUTURAS.....	22
(Abastecimento)	
SAÚDE, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO SUSTENTÁVEL DOS RECURSOS HÍDRICOS.....	37
(Esgotamento sanitário)	
RESULTADOS TRADUZIDOS EM MAIS ACESSO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	47
(Gestão econômico-financeira)	
GESTÃO AMBIENTAL, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA EM BENEFÍCIO DA SUSTENTABILIDADE.....	56
(Meio ambiente)	
GERAÇÃO DE VALOR AOS CLIENTES E PROMOÇÃO DA CIDADANIA.....	63
(Responsabilidade social)	
INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DETALHADAS.....	85
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2018.....	91
BALANÇO SOCIAL.....	93
SOBRE O RELATÓRIO.....	94
SUMÁRIO DOS INDICADORES GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE).....	96
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS / CANAIS	105

ATUAÇÃO EM BENEFÍCIO DAS PESSOAS E DO MEIO AMBIENTE

102-14; 102-15 O investimento de R\$ 4,2 bilhões realizado em 2018 reafirma a posição da Sabesp na liderança entre as companhias que mais investem em saneamento básico no país. Os aportes médios dos últimos anos representam mais de 30%¹ de tudo o que se destina à expansão da infraestrutura de abastecimento em água, coleta e tratamento de esgoto no Brasil. A eficiência na gestão desses investimentos conjugada ao compromisso com a inovação e qualidade no atendimento ao cliente reforçam lugar destaque que o tema ocupa na agenda de prioridades do governo do Estado de São Paulo.

Do total investido em 2018, R\$ 2,3 bilhões foram destinados à expansão da infraestrutura de abastecimento, em complemento ao fortalecimento estrutural impulsionado pela ocorrência da mais grave crise hídrica da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) ocorrida no biênio 2014-2015. Foram realizadas 199 mil novas ligações de água, superando 18,5% a meta estabelecida. Para a expansão da estrutura de coleta e tratamento de esgotos na área operada foram destinados R\$ 1,9 bilhão. Com isso, executamos 215 mil novas ligações de esgoto em todo o Estado de São Paulo, número 7,6% que a meta para o período.

No universo de municípios operados pela Sabesp (57% das cidades paulistas) temos o abastecimento universalizado e, ao final de 2018, registramos 83% dos clientes atendidos com a estrutura de coleta e tratamento de 76% do esgoto coletado. Estes índices colocam São Paulo em posição de destaque com os melhores índices de atendimento do Brasil. Com esta atuação, a Sabesp demonstra caminhar em sintonia com as exigências da sociedade por mais acesso, qualidade e eficiência nos serviços públicos.

Contudo, temos a consciência da necessidade de avançarmos ainda mais, sobretudo nas regiões da Grande São Paulo e litoral, onde o atendimento em esgoto ainda não se encontra universalizado. Para fazer frente a esta situação, a Companhia possui programas estruturados e metas definidas, a exemplo do Projeto Tietê, que em 26 anos aportou US\$ 2,9 bilhões para a expansão da capacidade de coleta e tratamento do esgoto da metrópole.

Por meio do Programa Onda Limpa vamos dar celeridade em 2019 na ampliação da oferta de saneamento no litoral paulista. Isso será feito com a contratação de obras em licitação e o início de outras ações, a começar pela implantação, já no primeiro trimestre, dos emissários submarinos de Praia Grande, um investimento de mais de R\$400 milhões.

No interior, estamos muito próximos da universalização. Em 2018, entregamos cinco estações e avançamos na construção de outras 15 plantas de tratamento com inauguração prevista para até 2021. Os reflexos são notáveis, sobretudo, na melhoria dos índices de saúde e qualidade da água de importantes rios paulistas.

Todo este trabalho, no entanto, não tem efeito prático se não houver a colaboração conjunta da sociedade e municípios. Um exemplo está na resistência do consumidor em executar a conexão do esgoto em sua residência. Vivenciamos esta situação com cerca de 7% de nossos

¹ Dados consolidados com base nas últimas sete edições (2011 – 2017) do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS.

clientes, que têm a estrutura de coleta disponível, mas insistem em não conectar suas residências, despejando o esgoto nas galerias de águas pluviais.

A poluição difusa das cidades também decorrente do descarte irregular de lixo é outra atitude a ser coibida. Comportamentos individualistas e inconscientes como esses vão contra os princípios dos avanços civilizatórios e atrasam o ganho ambiental trazido pelo saneamento a toda a coletividade, retardando também a recuperação das condições de corpos hídricos urbanos.

Ao completar quarenta e cinco anos, a Sabesp está cada vez mais atenta a ações que visam aos avanços na gestão sustentável dos recursos hídricos. Neste sentido, destacam-se iniciativas tecnológicas para a produção de água de reúso, a redução do desperdício em prédios público e o combate às perdas de água no sistema de abastecimento. Projetos pilotos como a geração do combustível biometano no tratamento de esgotos e a transformação do lodo em energia elétrica e outros produtos comercializáveis reafirmam um DNA voltado à inovação e ao permanente aprimoramento tecnológico.

Internamente, em 2018, ganhamos reforço de mais de mil funcionários, aprovados em concurso público, e seguimos firmes com os ajustes e aperfeiçoamento dos processos de compliance e gestão de riscos. Simultaneamente, concluímos as adaptações da Lei das Estatais e avançamos nas adaptações necessárias para adequar o modelo de governança da Sabesp ao novo Regulamento de Listagem do Novo Mercado e Código Brasileiro de Governança Corporativa.

Neste aspecto, destaca-se, segundo levantamento da B3, o posicionamento da Sabesp no restrito rol de 6% das empresas listadas a possuir uma área de auditoria interna, responsável por aferir a efetividade das regras de governança, totalmente em conformidade com as exigências do novo regulamento.

Na Sabesp, grandes números significam vidas transformadas com a entrega de água de qualidade nas torneiras e um ambiente mais saudável pela coleta e tratamento do esgoto. Tais fatores são essenciais para que as pessoas tenham mais saúde, melhor desempenho escolar, mais conforto e oportunidades advindas da valorização turística e imobiliária das áreas atendidas. Não há motivação mais forte para seguirmos em frente com a expansão da oferta e aprimoramento da qualidade dos serviços, sempre norteados pela inovação, satisfação dos clientes e, por consequência, gerar valor ao negócio aos nossos acionistas.

Mario Engler Pinto Junior – Presidente do Conselho de Administração

AVANÇANDO NA MELHORIA DA QUALIDADE DAS NOSSAS ÁGUAS

A entrada em operação, em 2018, das obras do Sistema Produtor São Lourenço e da interligação entre a Bacia do Rio Paraíba do Sul e o Sistema Cantareira marcaram a conclusão de um importante capítulo dentro das medidas implantadas para a ampliação da segurança hídrica na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP).

Contudo, a pouca chuva registrada na RMSP em 2018, sobretudo entre os meses de abril e agosto, quando ficaram abaixo da média histórica, veio nos lembrar da ameaça climática a que estamos sujeitos. Felizmente, atravessamos este período com tranquilidade em função do legado deixado pela crise de 2014-2015: infraestrutura mais robusta, profissionais ainda mais experientes e prontos para adversidades, e população mais consciente da necessidade de economizar água.

Tais condições, todavia, não nos permitem sossegar. Em 2019, o trabalho prossegue visando à obtenção das licenças para início das obras de captação da Bacia do Rio Itapanhaú, estrutura fundamental para o enfrentamento de futuras estiagens na RMSP, área que, naturalmente, possui baixíssima disponibilidade hídrica. Igualmente importante, o combate às perdas de água, tarefa executada sistematicamente há mais de dez anos, é outra iniciativa a ser vigorosamente perseguida com base em avançada tecnologia e parcerias, como já acontece com a JICA, entidade de fomento do governo japonês.

As ações referentes à segurança no abastecimento são apenas parte de um trabalho que deve considerar a gestão sistêmica e sustentável dos recursos hídricos. Com esta preocupação, não podemos perder do horizonte a urgente e imprescindível missão de universalizar o acesso ao saneamento em toda a área operada. Com a situação quase equacionada no interior do estado, onde grande parte dos municípios tem condições de primeiro mundo e importantes rios voltaram a ter vida, os esforços devem prosseguir nas outras regiões atendidas.

No litoral paulista, seguiremos expandindo a disposição de estrutura sanitária por meio do Programa Onda Limpa, maior intervenção de saneamento da costa brasileira, que já demandou mais de R\$ 1,9 bilhão em investimentos em 11 anos de existência. Na Grande São Paulo, com o Projeto Tietê, iniciado em 1992, atingimos no final de 2018 a marca de 4,4 mil km de tubulações instaladas.

Continuaremos avançando com a implantação de redes nas regiões mais periféricas e a instalação de megaestruturas, a exemplo do ITi7, interceptor localizado na marginal Tietê, a 18 metros de profundidade, com 7,5 km de extensão e 2,6 metros de altura. A partir de 2020, este supertúnel transportará o esgoto de mais de dois milhões de pessoas para a estação Barueri que, em 2018, teve sua capacidade de tratamento ampliada para 16 mil litros por segundo.

Os vultosos investimentos na metrópole têm efeitos diretos também na melhoria da qualidade da água de córregos e dos rios Tietê e Pinheiros. Contudo, é mandatório frisar que a completa despoluição e volta da vida a esses cursos d'água dependem da conscientização e engajamento de todos. Em particular com o envolvimento dos municípios na limpeza das cidades e fiscalização do descarte irregular de resíduos sólidos e esgotos. E os cidadãos, por sua vez, promovendo a destinação correta dos lixos urbanos e a conexão do esgoto doméstico.

Neste sentido, o Programa Se Liga na Rede deve ganhar celeridade. Realizado em parceria com o Governo do Estado, atua na expansão da coleta de esgoto em regiões de maior vulnerabilidade social com oferta gratuita da conexão residencial. O Água Legal é outra das principais ações destinada àqueles que mais precisam. Com isso, estamos levando água de qualidade às “cidades informais”, assentamentos irreversivelmente estabelecidos, mas completamente desassistidos pelo poder público.

Em 2018, 25 mil famílias tiveram suas casas conectadas à rede de abastecimento, totalizando, desde quando foi implantado em 2017, mais de 95 mil famílias atendidas. Nestes casos, como a Sabesp é legalmente impedida de atuar nessas regiões, o trabalho conta com a imprescindível parceria dos poderes executivo e judiciário.

Também em 2018 foram relevantes os resultados obtidos no processo de renovação contratual com diversos municípios, ampliando a conformidade regulatória e a segurança jurídica junto ao poder concedente. Celebramos ainda a incorporação de outras três cidades à base operada, sendo Guarulhos o grande destaque que, com uma população de 1,3 milhões de pessoas é a segunda maior cidade do Estado de São Paulo.

Com o imediato enfrentamento de um problema que aflige os guarulhenses há décadas, conseguimos, no início de 2019, tirar cerca de 700 mil pessoas do rodizio semanal no abastecimento. Até o final deste mesmo ano a situação estará equacionada em todo o município.

No ambiente interno, concluímos as adaptações às exigências trazidas pela Lei das Estatais (13.303/16), avançamos nas medidas de compliance e gestão de riscos, e concluímos o diagnóstico das melhores práticas e processos dentro do Modelo de Excelência da Gestão (MEG). Caminhamos agora com a implantação das oportunidades identificadas.

A reconhecida busca pela excelência rendeu à Sabesp, em 2018, três dos 11 troféus do Prêmio Melhores em Gestão promovido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Estivemos entre os finalistas do Global Water Awards, realizado em Paris, que reconhece empresas que contribuem significativamente para o desenvolvimento internacional do setor de água. Ficamos na segunda posição dentre as instituições mais confiáveis da cidade de São Paulo, segundo a pesquisa “Qualidade de Vida” elaborada pela Rede Nossa São Paulo/Ibope, e conquistamos mais uma vez o prêmio Transparência Anefac pela clareza e confiabilidade dos dados reportados nas demonstrações financeiras.

São conquistas que reafirmam uma governança comprometida com resultados. Mas ainda há muito a avançar. Sem perder de vista as adaptações necessárias ao ambiente regulatório, seguimos atentos à valorização da meritocracia e ao aperfeiçoamento dos processos, produtos e serviços, tendo como base o incremento da inovação e da tecnologia. Tais esforços refletem a permanente busca pela eficiência no atendimento aos clientes e universalização do acesso à água potável e ao saneamento, contemplando a sustentabilidade da água em todo o seu ciclo.

Benedito Braga – Diretor-Presidente

QUARTA MAIOR DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA

102-1; 102-2; 102-4; 102-6; 102-7; 102-16; 102-45 A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp presta serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto para consumidores residenciais, comerciais, públicos e industriais.

Em 31 de dezembro de 2018, era responsável pelo fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos em 369 municípios do Estado de São Paulo, além de fornecer água por atacado e serviços de esgoto para cinco municípios da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), incluindo Guarulhos, que passou a operação da sua rede de distribuição de água e de coleta de esgotos para a Companhia em janeiro de 2019.

É considerada a quarta maior empresa de saneamento do mundo em população atendida de acordo com o *Arup inDepth Water Yearbook 2014-2015*²: são 28,1 milhões de pessoas abastecidas com água (25,1 milhões atendidas diretamente e cerca de mais três milhões residentes nos municípios atendidos no atacado) e 21,7 milhões de pessoas com coleta de esgoto.

Em outros quatro municípios do Estado, a Sabesp está presente na prestação de serviços de saneamento como sócia minoritária nas empresas Águas de Castilho S.A., Águas de Andradina S.A., Saneaqua Mairinque S.A., SESAMM – Serviços de Saneamento de Mogi Mirim S.A.

Além disso, a Companhia tem participação nas empresas Aquapolo Ambiental, o maior empreendimento para a produção de água de reúso industrial na América do Sul (quinto maior do mundo), na Attend Ambiental, que atua no segmento de esgotos não domésticos, e na Paulista Geradora de Energia S.A. (em fase pré-operacional), no segmento de energia elétrica³. A Sabesp também oferece serviços de consultoria sobre uso racional da água, planejamento e gestão comercial, financeira e operacional, como por exemplo no Panamá.

A Companhia encerrou 2018 com um quadro de 14.449 empregados, distribuídos entre sua sede, unidades administrativas e 17 unidades de negócio, que operam 75,5 mil km de redes de distribuição de água e 51,8 mil km de redes de coleta, emissários e interceptores de esgoto; 247 estações de tratamento de água (ETAs) e 565 estações de tratamento de esgoto (ETEs).

Em 2018, investiu R\$ 4,2 bilhões para potencializar suas ações na efetivação de sua visão de futuro de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente. A receita líquida gerada em 2018 foi de R\$ 16,1 bilhões e o lucro de R\$ 2,8 bilhões. Os ativos totalizaram R\$ 43,6 bilhões e o valor de mercado era de R\$ 21,5 bilhões em 31 de dezembro.

A Sabesp é signatária do Pacto Global das Nações Unidas desde 2007, reafirmando sua missão de “prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente” e atua em sinergia com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma agenda mundial da Organização das Nações Unidas (ONU) composta por 17 objetivos globais a serem atingidos até 2030.

² *Arup inDepth Water Yearbook 2014-2015*. Disponível em <https://bit.ly/2GisVMV>

³ Para mais informações sobre a participação da Sabesp nessas empresas veja Nota Explicativa 12 das Demonstrações Financeiras 2018. Disponível em <https://bit.ly/2urUz2z>

PAINEL DE INDICADORES

Indicadores	Unidade	2018	2017	2016	2015	2014
Atendimento						
Índice de atendimento em água		Tende à universalização ^(1, 2)				
Índice de cobertura em água	%	Tende à universalização ^(1, 2)				
Índice de atendimento em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	83	83	82	83	82
Índice de cobertura em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	90	90	89	90	89
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto ⁽³⁾	%	76	75	74	72	71
População residente atendida com abastecimento de água ⁽⁴⁾	mil habitantes	25.062	24.905	24.669	24.429	24.226
População residente atendida com coleta de esgoto ⁽⁴⁾	mil habitantes	21.747	21.577	21.277	20.932	20.672
Percepção positiva de satisfação do cliente ⁽⁵⁾	%	81	85	82	75	80
OPERACIONAIS						
Ligações de água ⁽⁶⁾	milhares	9.053	8.863	8.654	8.420	8.210
Ligações de esgoto ⁽⁶⁾	milhares	7.495	7.302	7.091	6.861	6.660
Extensão de rede de água ⁽⁷⁾	km	75.519	74.396	73.015	71.705	70.800
Extensão de rede de esgoto ⁽⁷⁾	km	51.788	50.991	50.097	48.774	47.992
ETA - Estações de tratamento de água	un	247	240	237	235	235
Poços	un	1.114	1.110	1.093	1.085	1.055
ETE - Estações de tratamento de esgoto	un	565	557	548	539	524
Perdas de água - faturamento ⁽⁸⁾	%	19,5	20,1	20,8	16,4	21,3
Perdas de água – relativas à micromedição ⁽⁹⁾	%	30,1	30,7	31,8	28,5	29,8
Perdas de água por ligação ⁽¹⁰⁾	litros por ligação por dia	293	302	308	258	319
Volume produzido de água	milhões de m³	2.800	2.783	2.696	2.466	2.840
Volume micromedido de água no varejo	milhões de m3	1.545	1.524	1.465	1.399	1.573
Volume faturado de água no atacado	milhões de m3	263	257	227	216	247
Volume faturado de água no varejo	milhões de m3	1.845	1.819	1.763	1.698	1.812
Volume faturado de esgoto	milhões de m3	1.641	1.617	1.552	1.481	1.562
Número de empregados ⁽¹¹⁾	un	14.449	13.672	14.137	14.223	14.753
Produtividade operacional	ligações/ empregado	1.145	1.182	1.114	1.074	1.008
FINANCEIROS						
Receita bruta	R\$ milhões	17.056,3	15.374,6	14.855,1	12.283,5	11.823,4
Receita líquida	R\$ milhões	16.085,1	14.608,2	14.098,2	11.711,6	11.213,2
EBITDA Ajustado ⁽¹²⁾	R\$ milhões	6.540,6	5.269,3	4.571,5	3.974,3	2.918,7
Margem do EBITDA Ajustada	% da receita líquida	40,7	36,1	32,4	33,9	26,0
Margem do EBITDA Ajustada sem receita e custo de construção	% da receita líquida	48,8	45,4	43,3	46,6	34,4
Resultado operacional ⁽¹³⁾	R\$ milhões	5.176,7	3.961,7	3.429,6	3.044,0	1.910,7
Margem operacional ⁽¹³⁾	% da receita líquida	32,1	27,1	24,3	26,0	17,0
Resultado (lucro/prejuízo líquido)	R\$ milhões	2.835,1	2.519,3	2.947,1	536,3	903,0
Margem líquida	% da receita líquida	17,6	17,2	20,9	4,6	8,1
Dívida líquida por EBITDA Ajustado ⁽¹⁴⁾	Múltiplo	1,6	1,9	2,2	2,9	3,1
Dívida líquida sobre patrimônio líquido ⁽¹⁴⁾	%	51,8	56,1	65,4	83,7	68,1
Investimento ⁽¹⁵⁾	R\$ milhões	4.177,4	3.387,9	3.877,7	3.481,8	3.210,6

AMBIENTAIS						
301-1 – Produtos químicos usados no tratamento de água e esgotos	t	245.197	271.396	261.326	279.200	273.418
301-2 - Percentual de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos provenientes de reciclagem ⁽¹⁷⁾	%	3,78	3,49	3,45	3,06	3,56
302-1 - Consumo total de eletricidade ⁽¹⁸⁾	Terajoules (TJ)	8.940	8.341	7.895	7.726	8.613
302-3 - Consumo de eletricidade/m3 de água produzida	kWh/m3	0,73	0,68	0,67	0,72	0,71
302-3 - Consumo de eletricidade/m3 de esgoto tratado	kWh/m3	0,45	0,46	0,43	0,47	0,43
302-4 – Redução do Consumo de Energia para água produzida – J	%	-8,5	-4,3	-2,0	12,4	-3,2%
302-4 – Redução do Consumo de Energia para esgoto tratado – J	%	-2,3	-13,4	-3,0	-0,7	-2,4%
302-5 - Reduções nos requisitos de energia/m3 de água produzida - kWh/m3	%	-7,8	-1,5	6,7	-1,4	-12,4

302-5 - Reduções nos requisitos de energia/m3 de esgoto tratado - kWh/m3	%	1,7	-7,0	7,7	-9,3	-4,2
303-1 - Total de retirada da água – Superficial	Milhões m3	2.630	2.602	2.539	2.397	2.674
303-1 - Total de retirada da água – Subterrânea	Milhões m3	176	172	168	168	166
303-3 - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs ⁽¹⁹⁾	%	2,7%	2,8	3,0	1,7	0,8
303-3 - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs ⁽¹⁹⁾	%	86,3%	84,6	84,3	76,6	87,4
Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa ⁽²⁰⁾	t CO2 e	N/D	2.369.715	1.979.677	2.204.464	2.359.114
305-1 - Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	t CO2 e	N/D	2.130.164	1.771.135	1.909.847	2.018.912
305-2 - Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	t CO2 e	N/D	215.494	178.724	267.117	322.006
305-3 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	t CO2 e	N/D	24.057	29.818	27.500	18.197
303-3 - Volume de água de reuso fornecida ⁽²¹⁾	mil m³	1461,47	1579,2	1.683,6	1.851,8	1.214,9
303-3 - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso ⁽²¹⁾	%	0,43	0,35	0,40	0,52	0,27
303-3 - Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada ⁽²¹⁾	%	38,3	36,02	32,19	35,67	28,50
Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ⁽²²⁾	Unidades	271	177	129	95	95
Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 ⁽²²⁾	Unidades	35	35	35	35	51
Nº de pessoas em visitas monitoradas de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais	Pessoas	75.078	65.266	71.122	77.580	58.018
Mudas plantadas voluntariamente	Unidades	6.138	11.358	9.500	12.214	20.702
Quantidade de recicláveis coletada no Sabesp 3Rs	T	224	140	177	268	310
Consumo médio de álcool combustível	litros/ veículo	2226	2.470	3143	2827	2861
Consumo de álcool sobre combustível total	%	58	57	62	57	53
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental da Sabesp ⁽⁵⁾	%	69%	64	57	60	63

SOCIAIS						
Valor investido em programas sociais internos	R\$ milhões	897	778	411	664	617
Valor investido em programas sociais e ambientais externos ⁽²³⁾	% da receita líquida	40	72	39	16	47
Taxa de frequência de acidentes com afastamento	Acidentes por milhão de horas trabalhadas	4,4	6,2	6,7	5,7	6,5
Percepção pública positiva da responsabilidade social da Sabesp	%	69	68	63	64	66
Reclamações ranqueadas no Procon	Unidades	62	64	41	86	78
Posição no ranking do Procon ⁽²⁴⁾	Posição	50	47	-	43	-

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

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

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

(4) Os dados de população deste Painel de Indicadores consideram a "Projeção da População e dos Domicílios para os Municípios do Estado de São Paulo: 2010-2050", elaborada pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados.

(5) Pesquisa realizada em 2018 pela GMR Inteligência de Mercado, com 6.216 entrevistas em toda a base operada, com 1,23% de margem de erro 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\$116 milhões, R\$177 milhões, R\$ 6 milhões, R\$ 121 milhões e R\$ 207 milhões, em 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018, respectivamente)

- (17) Refere-se à quantidade do produto químico “ácido fluossilícico” em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos
- (18) Do consumo total de energia elétrica, 81,5% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 17,7% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 0,8% no processo administrativo.
- (19) Refere-se às estações de tratamento de água da Diretoria Metropolitana.
- (20) O inventário de 2017 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 89,3% do total. A energia elétrica contribui com 9,1% e as demais atividades representam aproximadamente 1,6%. O inventário anual de GEE referente a 2018 está em elaboração ao longo de 2019. A emissão de biomassa em 2017 foi de 71.321 tCO₂e. O potencial de aquecimento global adotado para o CH₄ é 21 e para o N₂O é 310 (valores do Global Warming Potential (GWP) do segundo relatório do IPCC, Second Assessment Report – SAR)
- (21) Referem-se às ETEs Barueri, Jesus Netto, Parque Novo Mundo e São Miguel, que têm instalações para produção de água de reúso. Água fornecida corresponde à venda. A capacidade é a nominal das instalações. Os valores de 2018 não consideram o volume de efluentes tratados e fornecidos ao Aquapolo Ambiental.
- (22) Desde 2015 a Sabesp vem trabalhando com um modelo misto para implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em ETEs e ETAs, sendo a norma ISO 14001 aplicada ao escopo certificado e para as demais estações, utiliza um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp). Diante desse realinhamento estratégico houve, em 2015, uma redução do escopo certificado 14001.
- (23) 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 deixará de reportar o indicador de investimentos de meio ambiente, sendo os dados relatados até 2017, parciais e referentes aos programas corporativos de gestão ambiental e de uso racional da água, entre outras iniciativas locais.
- (24) Quando não informado, significa que a Sabesp não esteve entre as 50 empresas mais reclamadas do ranking do Procon.

GESTÃO INOVADORA, TRANSPARENTE E ATENTA ÀS EXIGÊNCIAS DO SETOR

Como companhia listada no Novo Mercado da B3 e na Bolsa de Valores de Nova York (*American Depositary Receipts* - ADR Nível III) desde 2002, a Sabesp conta com uma estrutura de Governança Corporativa orientada por elevados critérios éticos e de conduta, que prima pela transparência nas tomadas de decisão e pela equidade e respeito aos públicos de relacionamento.

Apesar de já dispor de uma estrutura de governança consolidada, ao longo de 2018 a Companhia se dedicou à implementação dos novos padrões de transparência e boa governança trazidos pela Lei Federal 13.303/16, Decreto Estadual 62.349/16, novo Regulamento de Listagem do Novo Mercado e Código Brasileiro de Governança Corporativa. Tais medidas se refletiram em adaptação da sua estrutura de governança da Companhia e na adequação de diversos documentos, tais como o Estatuto Social, Código de Conduta e Integridade, regimentos internos de órgãos estatutários, políticas institucionais, entre outros.

102-18; 102-22; 102-23; 102-24 Destaca-se também no ano de 2018 a elaboração do Regulamento Interno de Licitação e Contratação e a criação do Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento, além do treinamento oferecido aos Administradores e membros do Conselho Fiscal sobre temas ligados à governança corporativa e integridade, e do Programa de Integração dos novos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretores, que inclui a apresentação das principais informações sobre a Companhia, sua governança corporativa e seus controles internos. A atual estrutura de governança corporativa da Sabesp, com suas funções e responsabilidades, pode ser verificada no site da Companhia⁴, seção Governança Corporativa.

Integridade e transparência

O Programa de Integridade da Sabesp, aprovado pelo Conselho de Administração, tem o objetivo de implementar um conjunto de medidas anticorrupção para prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos contra a administração pública. Respalhado pela Política de Conformidade, o programa estabelece diretrizes, princípios e competências que orientam seus administradores e colaboradores a atuarem pela companhia de forma a zelarem pelo cumprimento de leis, regulamentações e instrumentos organizacionais, preservando os ativos, a imagem, a integridade e demais valores éticos da empresa.

O programa abrange dois cenários distintos, corrupção ativa e corrupção passiva, e em 2018, passou por nova reestruturação para alinhamento às recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), bem como de melhorias no atendimento às exigências das Leis Anticorrupção Brasileira e Norte-Americana. Além disso, a reestruturação do programa levou em consideração a Lei Federal 13.303/16, o Regulamento de Novo Mercado e as boas práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa.

205-1 Assim, em 2018, levando-se em consideração o perfil de risco e governança corporativa da Companhia, além do atendimento à legislação foram consolidadas 64 ações como práticas de conformidade, dentre as quais se destacam (i) a adoção de medidas de integridade entre seus fornecedores e prestadores de serviço, prevendo em cláusulas contratuais a

⁴ Estrutura de governança corporativa Sabesp. Disponível em <https://bit.ly/2u6zAtS>

obrigatoriedade do cumprimento de normas éticas e a vedação de práticas de fraude e corrupção, e (ii) o monitoramento de transações entre partes relacionadas da Companhia.

Para fomentar essa cultura de integridade, a Companhia criou em 2018 a Trilha de Aprendizagem Conduta e Integridade, que abrange ações de comunicação e treinamento para aprofundar o conhecimento dos colaboradores sobre as exigências e as responsabilidades legais, bem como sobre as diretrizes corporativas.

Além dos treinamentos, a Companhia disponibilizou em 2018 o canal de confiança, uma ferramenta à disposição dos empregados para dirimir e sanar dúvidas sobre o comportamento ético na condução dos negócios da Sabesp em seus diversos níveis, com garantia de sigilo e anonimato.

A Sabesp está empenhada no aprimoramento de seus processos para combater a corrupção em seu ambiente de negócios. Nesse sentido, além das ações implementadas no âmbito de seu Programa de Integridade, realizou em 2018 um autodiagnóstico, quantitativo e qualitativo, nos temas integridade, prevenção e combate à fraude e corrupção. Com ele, foi possível verificar o grau de maturidade do programa e definir as ações de incrementos e melhoria para 2019.

A Companhia manifesta, por fim, seu compromisso público com a ética, por meio de sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos, e da participação no Grupo de Trabalho Anticorrupção do Pacto Global da ONU, no Núcleo de Estudos de Governança e Ética Empresarial da Fundação Nacional da Qualidade, que lançou o livro Gestão Transparente e Sistemas de Integridade com um case da Sabesp e na Comissão de Estudo Especial de Governança das Organizações (ABNT/CEE-309).

Canal de denúncias

As bases para que administradores e colaboradores atuem de forma integrada e coerente com os valores da Companhia na condução das relações e negócios com seus diferentes públicos está definida no Código de Conduta e Integridade, elaborado pela primeira vez de forma colaborativa em 2006, e atualizado em 2014 e 2018.

Para estimular o comprometimento dos administradores e empregados com o Código e para zelar por sua constante pertinência, atualização e adequação, a Companhia conta com uma Comissão de Ética que, em 2018 passou a se vincular ao Conselho de Administração.

As denúncias sobre transgressões ao Código, ocorrências de fraude, corrupção, atos ilícitos, ou sobre outras questões que possam acarretar prejuízos aos princípios e interesses da Sabesp, suas subsidiárias e acionistas, podem ser realizadas por qualquer parte interessada, por meio do Canal de Denúncias, em funcionamento desde aproximadamente 2006:

- E-mail: canaldedenuncia@sabesp.com.br
- Telefone direto: (011) 3388-8100
- Ouvidoria: 0800-0550565 ou e-mail: ouvidoria@sabesp.com.br
- Central de Atendimento Telefônico: Emergência: 195 ou Região Metropolitana SP: 0800-0119911 ou interior e litoral: 0800-0550195
- Caixa Postal: 61.540 - CEP: 05424-970
- Pessoalmente ou por carta dirigida à Superintendência de Auditoria: Rua Costa Carvalho, 300 - CEP: 05429-900

Compete ao Comitê de Auditoria monitorar os procedimentos para apuração de infração ao Código de Conduta e Integridade, bem como os eventos registrados no Canal de Denúncias.

A Superintendência de Auditoria 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.

Destaca-se que em outubro de 2018, foram aprovadas, pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração, diretrizes de funcionamento do Canal de Denúncias reforçando os princípios de anonimato, imediatidade, sigilo, entre outros.

205-3 Em 2018, foram registradas 164 ocorrências, representando aumento de 14% em relação ao exercício anterior. Para o total de denúncias consideradas procedentes, foram aplicadas 48 penalidades, entre empregados próprios e terceirizados: 11 advertências, 1 suspensão e 36 demissões. Destaca-se que não houve indícios de envolvimento de empregados da companhia em casos de corrupção.

Transparência

A Sabesp vem tomando uma série de medidas que, aderentes às ações de governança corporativa, incrementam seus processos de forma a agir sempre com transparência e se tornar referência em modelos de eficiência em gestão pública, tal como o Portal da Transparência, implementado em 2017, que traz de forma clara e atualizada informações como 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.

O Portal da Transparência está em constante aperfeiçoamento e em 2018 ampliou em 21% a publicação de informações, para atendimento à legislação e perguntas mais frequentes, realizadas no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Este canal de atendimento registrou 365 solicitações, respondidas em um prazo médio de 11 dias úteis, sendo que a Lei de Acesso à Informação determina prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais dez dias.

Gestão de Riscos

A Sabesp conta com uma Superintendência de Gestão de Riscos e Conformidade, vinculada administrativamente e liderada pelo Diretor-Presidente. A metodologia de gestão de riscos adotada na Sabesp é definida com base no modelo internacional COSO - ERM - *The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission "Enterprise Risk Management - Integrated Framework"*, nas normas ABNT NBR ISO 31.000 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes e ABNT ISO GUIA 73 – Gestão de Riscos - Vocabulário, com abrangência em toda organização.

102-11; 201-2 A Companhia mantém um mapa de riscos corporativos e acompanha as tendências globais e nacionais a fim de antever cenários que possam afetar adversamente suas operações, garantindo, desta forma, o cumprimento dos seus objetivos estratégicos. Os riscos são identificados em quatro naturezas (estratégico, financeiro, operacional e de conformidade) e mensurados quanto ao seu impacto e probabilidade de ocorrência. Posteriormente são avaliados pelos níveis hierárquicos competentes para definição de ações mitigatórias exigidas para cada situação. Todos os riscos corporativos são revisitados periodicamente, objetivando a implementação de eventuais ações mitigadoras. A descrição dos fatores de riscos, pode ser

encontrada no item 4 do Formulário de Referência⁵, disponível no site de Relações com Investidores da Companhia, na seção “Informações Financeiras e Operacionais”.

Controles Internos

A avaliação dos controles internos é realizada de forma estruturada e sistemática desde 2005, tendo como referência o framework de controles internos do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), versão 2013.

Anualmente, o processo de avaliação dos controles internos é reavaliado, considerando tanto a eventual existência de novos riscos associados à elaboração e divulgação das demonstrações financeiras quanto de possíveis alterações significativas nos processos e sistemas informatizados.

Os controles internos abrangem os procedimentos sobre a 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. Os testes dos controles internos são realizados pela Superintendência de Auditoria, unidade vinculada ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Auditoria e administrativamente ao Diretor-Presidente e que detém, desde 2016, o certificado QA *Quality Assessment*, concedido pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), braço do *The Institute of Internal Auditors* (IIA).

Além de atender à seção 404 da lei *Sarbanes-Oxley* (SOX), o processo de avaliação dos controles internos está aderente à Lei 13.303, de 30 de junho de 2016. A revisão realizada sobre a eficácia do ambiente de controles internos de 2017 não identificou qualquer deficiência considerada material, assim como já havia ocorrido em anos anteriores. Os testes relativos ao exercício 2018 serão concluídos em abril de 2019.

Auditores Externos

A Sabesp respeita os princípios que preservam a independência do auditor externo quanto a não auditar seu próprio trabalho, não exercer funções gerenciais e não advogar pelo seu cliente. De acordo com o Estatuto Social, compete ao Comitê de Auditoria avaliar as diretrizes do processo de contratação da empresa de auditoria externa, bem como outras condições da prestação dos serviços, recomendando ao Conselho de Administração a contratação. Além disso, também deve opinar sobre a contratação e a destituição dos auditores externos e manifestar-se previamente sobre a contratação de outros serviços prestados por ela, ou por empresas a ela vinculadas, que não estejam compreendidos nas atividades típicas de auditoria.

A KPMG Auditores Independentes é o auditor externo desde a revisão das informações trimestrais – ITR – de 30 de junho de 2016. Em 2018, a Companhia pagou R\$ 2,4 milhões pelos serviços de auditoria de demonstrações financeiras, revisão das informações trimestrais e projetos de financiamentos, entre outros. No mesmo período, a KPMG prestou 132 horas de treinamento em matérias que não conflitaram com os serviços de auditoria prestados e nem ultrapassaram 5% dos honorários pagos por tais serviços. Dentre as sociedades coligadas da Sabesp, a KPMG Auditores Independentes auditou, em 2018, a empresa Attend Ambiental S.A..

Adicionalmente, a Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes prestou, em 2018, serviços pontuais de auditoria externa no montante de R\$ 347,9 mil, relativos à reemissão de relatório sobre exercícios anteriores, por ela auditados, e incluído no formulário 20-F, arquivado

⁵ Formulário de Referência. Disponível em <https://bit.ly/2urUz2z>

na *Securities and Exchange Commission* dos Estados Unidos. Os auditores, bem como partes relacionadas a ele, não prestaram, durante o período de atuação na Companhia, outros serviços que ultrapassassem 5% dos honorários pagos pelos serviços de auditoria externa.

Alterações na Composição da Diretoria e Remuneração dos Administradores

Refletindo as mudanças no ambiente governamental motivadas pelas eleições para governador do estado e para a presidência da república, em 2018 a alta direção da Companhia passou por duas alterações relevantes. A primeira em maio, quando a Sra. Karla Bertocco assumiu a posição de presidente da Sabesp, em substituição ao Sr. Jerson Kelman. A segunda ocorreu em dezembro, quando a Sra. Karla deixou o cargo que, no início de janeiro de 2019, passou a ser ocupado pelo Sr. Benedito Braga. No mesmo período, ocorreram também alterações nas diretorias de Gestão Corporativa e de Sistemas Regionais.

Em 2018, o Conselho de Administração aprovou a Política de Remuneração de administradores, membros de comitês estatutário e do conselho fiscal, em linha com as diretrizes de remuneração definidas pelo Conselho de Defesa dos Capitais do Estado – CODEC.

Segundo a Lei brasileira das Sociedades por Ações, o montante total disponível para remuneração dos conselheiros e diretores e para o pagamento de participação nos lucros aos diretores (bônus dos diretores) deve ser estabelecido pelos acionistas na assembleia geral ordinária. Em 2018, tal remuneração em valores brutos, e considerando os benefícios e encargos legais, foi de aproximadamente R\$ 4,6 milhões, incluindo cerca de R\$ 537,7 mil referente à remuneração variável dos diretores.

Modelo de Negócios

102-5 A Sabesp é uma sociedade anônima de economia mista fundada no Brasil em 1973, por força da Lei Estadual 119/73 com o objetivo de planejar, executar e operar os serviços públicos de saneamento básico no Estado de São Paulo.

Atualmente seu principal objeto social é a prestação de serviços de saneamento básico, conforme estabelecido em seu Estatuto Social, com vistas à sua universalização no Estado de São Paulo, sem prejuízo da sustentabilidade financeira no longo prazo.

A Companhia também está autorizada a planejar, operar e manter sistemas de produção, armazenamento, conservação e comercialização de energia, para si ou para terceiros, e comercializar serviços, produtos, benefícios e direitos que direta ou indiretamente decorrerem de seus ativos patrimoniais, empreendimentos e atividades. Também pode prestar serviços subsidiariamente em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

O capital social da Sabesp é formado exclusivamente por ações ordinárias (com direito a voto) e em atendimento à Lei Estadual no 11.454/2003, o Governo do Estado de São Paulo deve ser o acionista controlador. O Governo do Estado detém atualmente 50,3% das ações.

O restante das ações é negociado em bolsas de valores no Brasil e no exterior. Ao final de 2018, 31,4% das ações eram negociadas no Brasil, e os 18,3% restantes eram negociados nos Estados Unidos, na forma de ADR nível III (*American Depositary Receipts*).

Em setembro de 2017 foi promulgada a Lei Estadual 16.525 que permitiu ao Governo do Estado de São Paulo constituir uma sociedade por ações que poderá exercer o controle acionário da Sabesp, mas mantendo o Governo do Estado com a maioria do capital votante dessa sociedade controladora.

O objetivo da medida é obter recursos para ampliar os investimentos em saneamento e acelerar a universalização dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, buscando agregar valor aos negócios da Sabesp e fortalecer sua governança corporativa.

A empresa ainda não foi criada e, devido às eleições para o governo estadual no segundo semestre de 2018, a operação foi suspensa e a Companhia está atualmente aguardando orientações do Conselho Diretor do Programa Estadual de Desestatização.

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

102-16 A missão da Sabesp 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.

A definição das estratégias e diretrizes da Sabesp considera como insumos o processo de levantamento de cenários e de riscos e oportunidades e, na busca de sua visão de futuro, a Companhia atua para garantir a disponibilidade hídrica na área de atuação e avançar na implantação de estruturas de coleta e tratamento de esgoto, com viabilidade técnica e econômica, contribuindo para a universalização com qualidade na gestão dos serviços. A meta é realizar 954 mil ligações de água e 1,2 milhão de novas ligações de esgoto entre 2019 e 2023.

Em 2018, a estratégia vigente foi atualizada pela administração e o objetivo “Manter e Conquistar Mercados e Novos Negócios” foi acrescentado ao mapa estratégico. No âmbito desse novo objetivo, finalizou-se a negociação com o município de Guarulhos, cuja população de 1,3 milhão de pessoas passou a integrar a base operada no varejo. Para mais informações, veja capítulo “Resultados Traduzidos em mais Acesso e Qualidade dos Serviços”.

Com relação ao segmento de novos negócios e inovação, foi realizada uma chamada pública, Pitch Sabesp, para seleção de projetos inovadores que tragam soluções para os desafios enfrentados pela Companhia na prestação dos serviços e na gestão interna da empresa. Para mais informações acesse www.sabesp.com.br/pitchsabesp/

Adicionalmente, como forma de incentivar a busca por soluções sustentáveis e inovadoras que otimizassem os investimentos e melhorassem a eficiência operacional do saneamento na Baixada Santista ou em áreas informais, a Sabesp lançou, no início de 2018, o Prêmio Engenheiro Saturnino de Brito. Iniciativa aberta a todos os empregados, o Prêmio reconhece os melhores e mais inovadores projetos de engenharia sanitária propostos para estas regiões.

Ao longo do ano, foi investido aproximadamente R\$ 10,6 milhões em projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação, com recursos próprios ou captados junto a entidades de fomento.

Para suportar a busca dos seus objetivos estratégicos, a Companhia desenvolve projetos para aprimorar sua gestão. Em 2018 o destaque foi a conclusão do Projeto Modelo de Gestão Sabesp, que consistiu na realização da Autoavaliação Assistida com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade. Com etapas integradas de sensibilização, capacitação e avaliação da maturidade da gestão, a Companhia promoveu a cultura da excelência, a melhoria contínua da gestão, a visão sistêmica e o compartilhamento de boas práticas, para a obtenção da excelência no desempenho.

Adicionalmente, permanece em curso a implantação de um sistema de CRM (*Customer Relationship Management*), visando substituir os atuais sistemas de informações comerciais até 2020.

Balanço de Metas

As metas propostas pela Companhia para 2018 foram alcançadas, com destaque para a execução de 199 mil novas ligações de água, que superou em 18,5% a meta estabelecida e, as 215 mil novas ligações de esgoto, representado 7,6% a mais de ligações do que era esperado para o período. Cabe destacar que o resultado do índice de atendimento em coleta de esgoto atingiu a meta proposta considerando a margem de variação do indicador. Também foi atingida

a meta de 293 litros por ligação por dia para as perdas de água. As realizações de 2018 e as projeções para os próximos anos encontram-se na tabela a seguir.

Realizações 2018 e metas 2019-2023

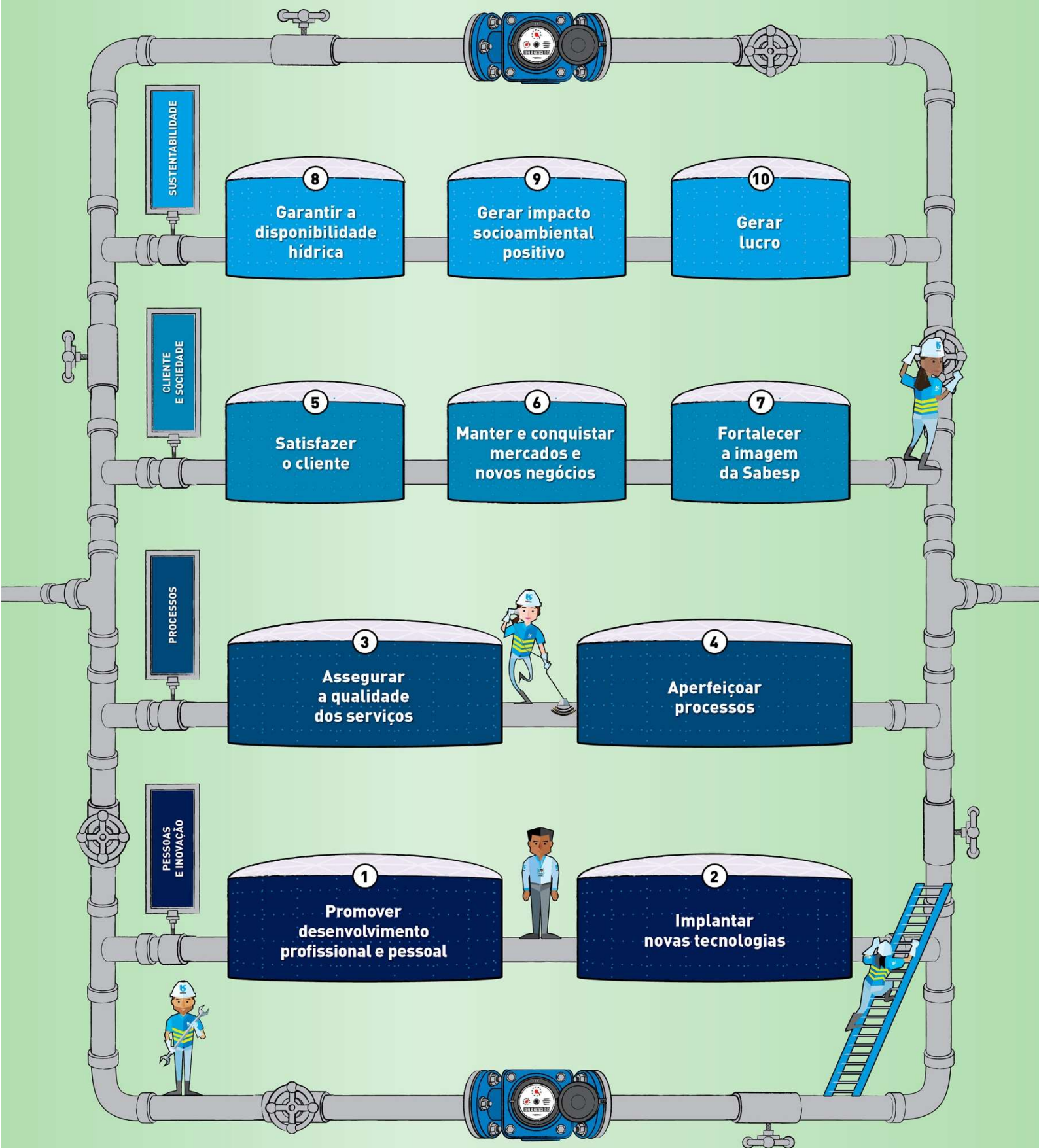
	Realizado	Metas					
	2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Atendimento com Abastecimento de Água	Tende à universalização ⁽¹⁾	Tende à Universalização ⁽¹⁾					
Atendimento Coleta de Esgoto (%)	83	84	85	86	87	87	87
Cobertura com Abastecimento de Água	Tende à universalização ⁽¹⁾	Tende à Universalização ⁽¹⁾					
Cobertura com Coleta de Esgoto (%)	90	91	91	92	93	93	93
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgotos (%)⁽³⁾	76	76	77	80	83	83	84
Novas Ligações de Água (mil)⁽²⁾	199	168	186	192	192	192	192
Novas Ligações de Esgoto (mil)⁽²⁾	215	200	227	240	246	247	240
Perdas de água por ligação (Litros/ligação/dia)	293	293	283	273	267	261	253

(1) Cobertura igual 98% ou mais. Atendimento igual 95% ou mais. Por razões metodológicas, contempla uma margem de variação de mais ou menos 2 pontos percentuais.

(2) Considera o município de Guarulhos nas metas a partir de 2019.

(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.

Alguns indicadores, aderentes à estratégia organizacional, que refletem desempenho econômico, social e ambiental, compuseram o Programa de Participação nos Resultados da Companhia.



INFRAESTRUTURA HÍDRICA PREPARADA PARA DEMANDAS ATUAIS E FUTURAS

Ao final de 2018, a Sabesp atingiu um total de 369 municípios operados⁶, cerca de 57% das 645 cidades paulistas, onde o abastecimento está universalizado. Ainda assim, trata-se de um serviço que exige permanente expansão em acompanhamento ao crescimento demográfico e geográfico das cidades atendidas que, em 2018, demandou a realização de 199,1 mil novas ligações.

No total, em 2018 foram investidos R\$2,3 bilhões no atendimento de água, com recursos também direcionados a programas estruturantes de fortalecimento da segurança hídrica concebidos para atender as necessidades específicas das diferentes regiões operadas: Programa Metropolitano de Água (PMA), Água no Litoral e Água no Interior. O Programa Corporativo de Redução de Perdas está presente em todas as regiões.

A Metrópole e os desafios do abastecimento 103 | 303

A RMSP concentra 20,9 milhões de pessoas, aproximadamente 47% dos habitantes do Estado de São Paulo. É o maior polo econômico do país, possui a maior aglomeração urbana da América Latina e está entre as seis maiores metrópoles do planeta.

Com a entrada de Guarulhos (janeiro/2019), a Sabesp passou a atuar em 35 dos 39 municípios que integram a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), somando. Outros quatro municípios (Santo André, Mauá, São Caetano do Sul e Mogi das Cruzes), que somam cerca de 1,7 milhões de habitantes, são atendidas por atacado: a água tratada é entregue ao município, que fica responsável pela distribuição aos consumidores finais.

A soma de concentração populacional (muitas vezes instaladas de forma desordenada e irregular) e localização geográfica (na nascente dos rios que formam a bacia do Alto Tietê) resulta em disponibilidade hídrica muito limitada, comparada a regiões semiáridas, com média anual de apenas 130 mil litros por habitante.

Como a disponibilidade natural da bacia do Alto Tietê não é suficiente para atender a demanda da metrópole, grandes esforços são empreendidos para a manutenção da segurança do abastecimento, sendo necessários, dentre uma série de iniciativas, elevados investimentos para captação de água em outras bacias hidrográfica, a distâncias cada vez maiores.

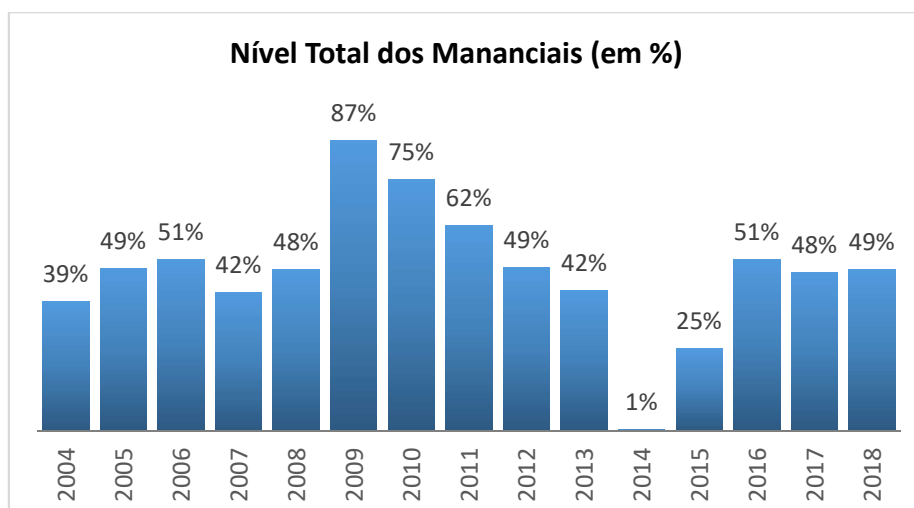
As estiagens cada vez mais recorrentes tornam ainda mais desafiadora a tarefa. Em 2018, a RMSP enfrentou um novo período de estiagem, sobretudo em três dos principais sistemas produtores da RMSP. O Sistema Cantareira não registrou chuvas significativas (acima de 10mm) ao longo de 71 dias. O Guarapiranga enfrentou a mesma situação por 117 dias. Por sua vez, o Alto Tietê viveu este cenário por 151 dias.

Como consequência da baixa pluviometria, os três principais sistemas, que somam 16 milhões de atendidos, apresentaram contribuição natural (afluência) abaixo da média histórica: Cantareira (-35%), Alto Tietê (-19%) e Guarapiranga (-8%). Ainda assim, em 31 de dezembro de

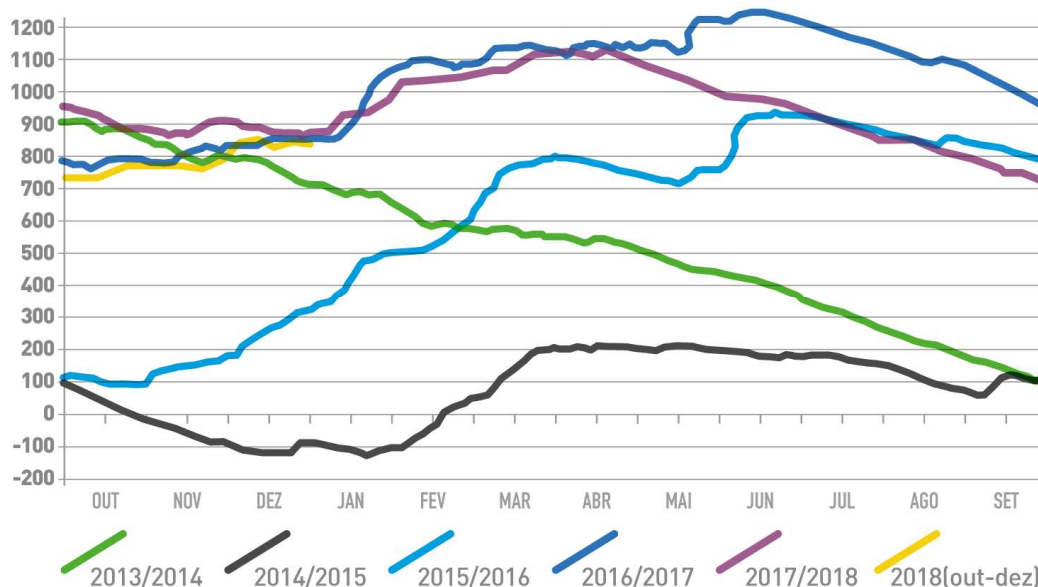
⁶ Os contratos com Guarulhos e Saltinho foram assinados em 2018, mas como o início das operações em ambos acontece em 2019, eles não estão somados no total de municípios atendidos até 31 dezembro de 2018, data base deste documento.

2018, a soma do volume dos mananciais que abastecem a RMSP era de 49% da capacidade total, nível igual ao registrado em 2012 (anterior à crise hídrica) e ligeiramente acima dos 48% anotados em 2017 (gráfico).

Além das ações emergenciais implementadas ao longo da crise hídrica⁷ (2014/2015), a manutenção da disponibilidade hídrica e a plena regularidade no abastecimento em 2018 se deve a alguns fatores. Um deles foi que a estiagem ocorreu dentro do período seco (abril a setembro), quando já é esperado menor carregamento dos mananciais. Outro fator de destaque foi a operacionalização de duas grandes obras estruturantes que passaram a trazer mais água de fora da bacia do Alto Tietê, conforme descrição no tópico abaixo.



Em 2018, volume global dos mananciais registrou índice igual ao ano de 2012 e melhor que o registrado em 2017



Apesar das poucas chuvas, conjunto de mananciais terminaram 2018 com viés de elevação do volume de água acumulado

⁷ Ver Relatório de Sustentabilidade Sabesp - edições 2015 e 2016. Disponíveis em <https://bit.ly/2FU4GFz>

Mais água para a RMSP

Desde abril de 2018, o Sistema São Lourenço é responsável pelo abastecimento de até dois milhões de pessoas dos municípios de Barueri, Carapicuíba, Cotia, Itapevi, Jandira, Santana de Parnaíba e Vargem Grande Paulista.

Com investimento contratado inicialmente de R\$2,2 bilhões⁸, a estrutura percorre uma distância de 82 km desde a captação na represa Cachoeira do França, no rio Juquiá, em Ibiúna, região do Vale do Ribeira. No caminho, a água passa por tratamento na ETA de Vargem Grande Paulista. A capacidade de aporte é de até 6,4 mil litros por segundo para atender demandas atuais e futuras da região oeste da Grande São Paulo, área com as maiores taxas de crescimento populacional da RMSP.



Ao longo de 2018, também foram iniciadas as obras complementares ao Sistema São Lourenço, tendo como foco o fortalecimento da interligação do sistema ao município de Barueri, Santana de Parnaíba, Pirapora do Bom Jesus, Aldeia da Serra e parte de Itapevi, além de contribuir para a flexibilização do sistema metropolitano.

Neste novo trecho, intitulado Sistema Gênese, estão sendo construído um centro de reserva de água e mais de 14 km de adutoras para interligar a região da Estação de trem Antônio João, em Barueri, até a sede de Santana de Parnaíba, com investimentos de R\$ 90 milhões.

A Interligação Jaguari–Atibainha é a outra das principais intervenções que entrou em operação em 2018 com o objetivo de ampliar a segurança hídrica da metrópole. Desde março, a interligação de 19,6 km de extensão (13,2 km de adutora e 6,4 km de túnel adutor) permite transferências de vazão média de 5,13 mil litros por segundo e máxima de 8,5 mil litros por segundo de água bruta da represa Jaguari, na Bacia do Paraíba do Sul, para a Atibainha, uma das represas que compõem o Sistema Cantareira (Bacia do PCJ).

⁸ Para mais informações veja Nota Explicativa 15(g) das Demonstrações Financeiras 2018. Disponível em <https://bit.ly/2urUz2z>

Em maio de 2018, foi inaugurada a operação do sentido contrário (Atibainha–Jaguari) que possibilita a reversão de até 12,2 mil litros por segundo, garantindo assim que o Sistema Cantareira sirva de caixa d'água para abastecer a população da bacia do Paraíba do Sul em períodos de maior necessidade.



Quando o rio Paraíba estiver em situação de normalidade, com grande parte de sua vazão desaguando no Atlântico em território fluminense, parte desta água poderá ser estocada no Sistema Cantareira, aumentando a reserva e segurança hídrica aos atendidos por ambas as bacias. A transferência das águas de vertente atlântica do rio Itapanhaú para Sistema Alto Tietê é a terceira grande obra do conjunto de intervenções estruturantes em busca de água fora da bacia do Alto Tietê, visando à segurança hídrica na RMSP.

A obra beneficiará diretamente cerca de 4,5 milhões de moradores, fortalecendo todo o sistema integrado da RMSP. Entretanto, ainda são necessárias aprovações de licenças ambientais. A expectativa é que a intervenção seja iniciada em 2019.

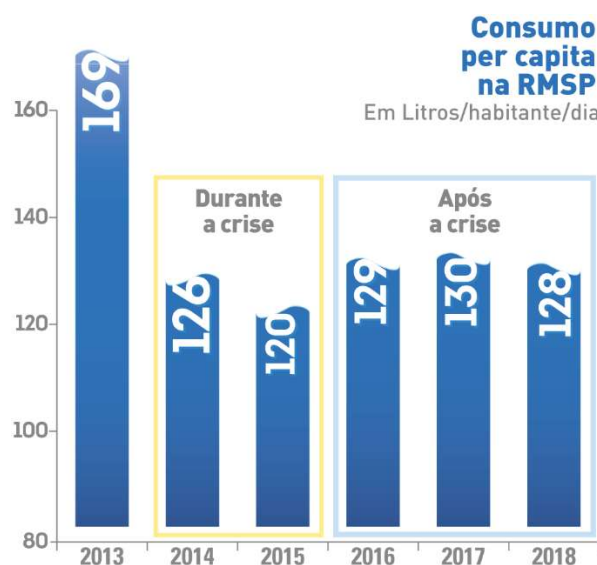
Mais capacidade para reservar água

A maior flexibilidade de transferência entre sistemas possibilitou o acúmulo, somente em 2018, de 271,7 milhões de litros na reservação total dos mananciais da RMSP. Isso foi possível em função das obras de transposição de água bruta do braço Rio Pequeno (Represa Billings) para o Sistema Rio Grande (cuja operação foi iniciada em julho 2016), pelo novo aporte de água bruta da interligação Jaguari – Atibainha e pelo Sistema Produtor São Lourenço (água tratada que deixou de ser captada de mananciais metropolitanos).

Sem as intervenções acima, em 31 de dezembro de 2018, a reservação total estaria 14 pontos percentuais mais baixa (em aproximadamente 35% ao invés dos 49% registrados). O volume incorporado ao Sistema Integrado Metropolitano (SIM) é semelhante à somatória da capacidade de armazenamento das represas Guarapiranga e Rio Grande. Além disso, o início do enchimento da represa de Taiaçupeba até a cota 744,67 metros permitiu um aumento de 25 milhões de litros na capacidade de armazenamento total.

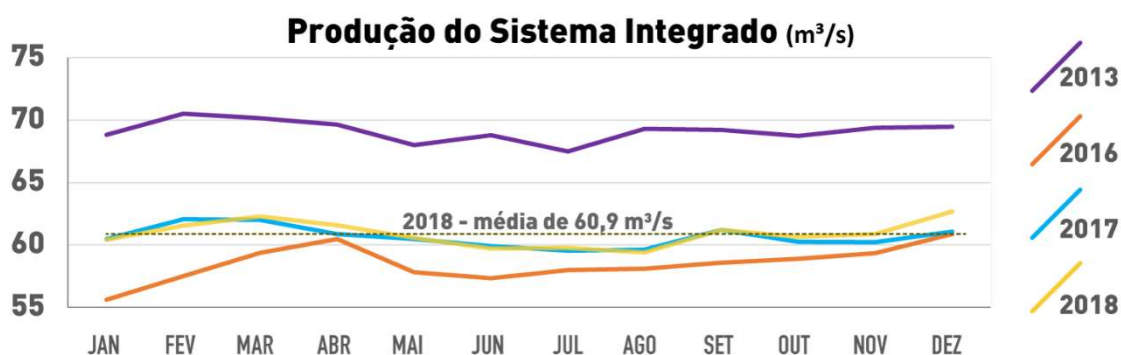
Padrão mais consciente de consumo

A manutenção do padrão moderado de consumo foi outro fator determinante para a situação de equilíbrio na disponibilidade hídrica em 2018. Isso pode ser explicado pela conscientização e consequente incorporação de hábitos racionais adquiridos durante a crise hídrica por parte da população, em especial os consumidores residenciais.



Em 2018, o consumo per capita foi de 128 litros habitante/dia, mantendo patamar dos quatro anos anteriores (quando registrou média de 126 litros habitante/dia) e 24% menor que os 169 litros habitante/dia registrados em 2013, antes de deflagrada a crise hídrica (gráfico).

Esse comportamento também se refletiu, em parte, na manutenção do patamar pós-crise de produção de água tratada para abastecimento da RMSP. Em 2018, a média diária de produção foi de 60,9 m³/s, cerca de 13% menor que os 69,9 m³/s registrados em 2013. Tal cenário demonstra a consolidação de um padrão mais racional de consumo por parte da população.



Menos água retirada do Cantareira

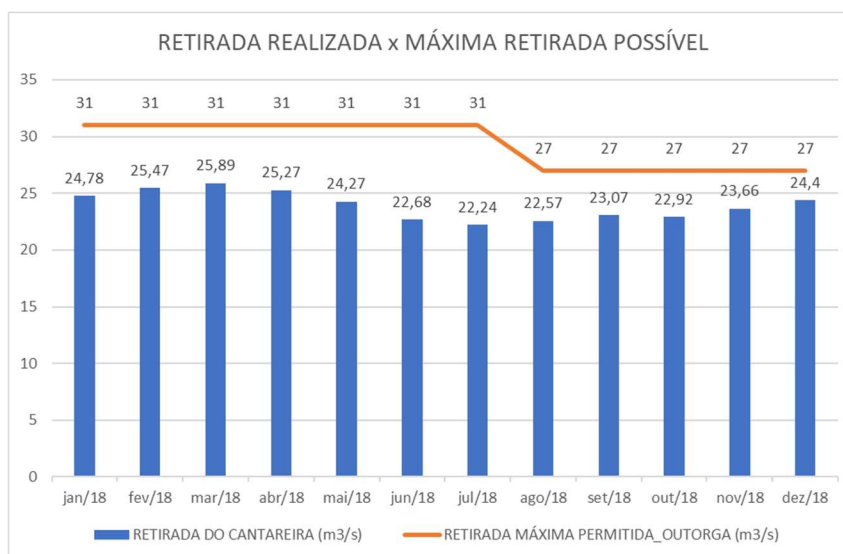
A maior integração e fortalecimento do sistema metropolitano possibilitou ainda que a Sabesp preservasse parte da reserva do sistema Cantareira, que atende atualmente uma média de 7,5 milhões de pessoas na RMSP (eram 9,5 milhões até o final de 2013, antes do incremento na integração e flexibilização do sistema metropolitano de abastecimento).

Afetado pela estiagem, o nível de armazenamento do Cantareira atingiu 39,6% no final do mês de julho de 2018, entrando em “estado de alerta (abaixo de 40%)” de acordo com a regra operacional estabelecida pela outorga ANA/DAEE de 2017⁹.

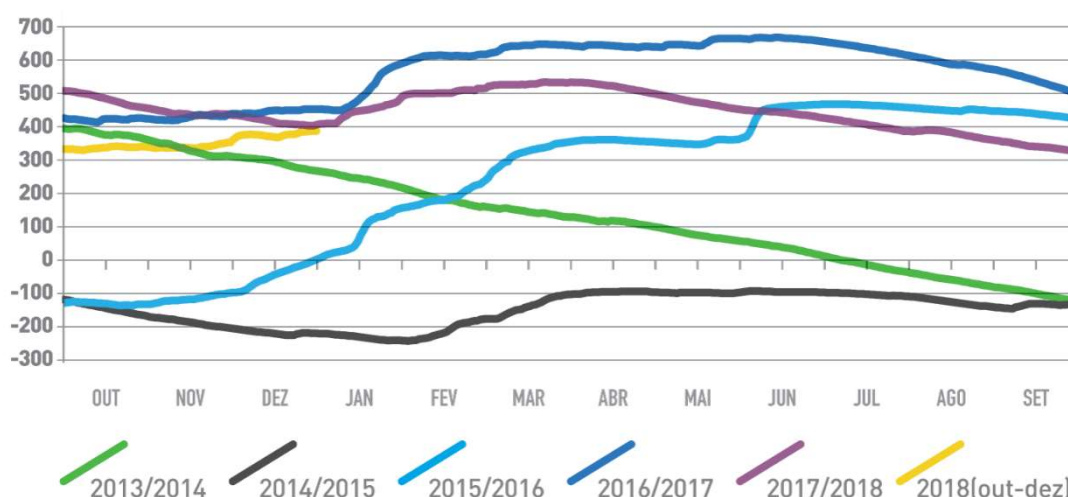
No pior momento, em outubro de 2018, chegou a atingir 33,5%. Pela regra, em “estado de alerta”, a retirada de água do Cantareira deve ser reduzida de 31 mil litros por segundo para 27 mil litros por segundo. Entretanto, em função da baixa demanda, fruto da mudança de hábito

⁹ <http://arquivos.ana.gov.br/resolucoes/2017/925-2017.pdf>

da população, ao longo de 2018 a captação esteve na faixa de 24 mil litros por segundo. Com isso, foram economizados 170 bilhões de litros, ou cerca de 17% do volume útil do Cantareira.



Captação de água do Sistema Cantareira se manteve sempre abaixo do volume permitido pela outorga



Apesar da queda a partir de meados de 2018 em função das poucas chuvas, o Sistema Cantareira chegou ao final do ano com viés de elevação. Se fosse captado o limite permitido pela outorga, ao final do ano o volume útil acumulado no Sistema estaria 17% mais baixo, com 22,5% ao invés dos 39,5% de reserva registrados.

Eficiência na gestão dos recursos hídricos

O abastecimento da RMSP é feito atualmente a partir da captação e tratamento de água por oito Sistemas Produtores localizados estrategicamente em diferentes pontos da metrópole. Juntos, em situação de normalidade climática, São Lourenço, Cantareira, Alto Cotia¹⁰, Guarapiranga, Rio Grande, Rio Claro, Alto Tietê, e Ribeirão da Estiva, têm a capacidade nominal de produção de 80,9 mil litros por segundo de água e compõem o Sistema Integrado Metropolitano (SIM).

¹⁰ O Sistema Baixo Cotia foi paralisado em maio/18 com o início da operação do Sistema Produtor São Lourenço

Os sistemas produtores são interligados por adutoras de grande porte que integram o Sistema Adutor Metropolitano (SAM), responsável pelo transporte da água tratada até os 231 reservatórios setoriais e, destes pontos, distribuída aos pontos de consumo na Grande São Paulo (consumidores domésticos, comerciais e industriais).

Os reservatórios setoriais complementam segurança hídrica ao garantir mais reserva de água tratada e constância no abastecimento em bairros mais distantes dos principais sistemas adutores. Em 2018, entrou em operação o reservatório metálico Cotia-Centro, com capacidade de dez milhões de litros, e outros dez equipamentos estão em execução nos municípios de São Paulo (cinco unidades), Barueri, Carapicuíba, Vargem Grande Paulista e Cotia (duas unidades).

Quando em operação, a capacidade de armazenamento da região metropolitana será ampliada em 78 milhões de litros (equivalente ao consumo diário de aproximadamente 600 mil pessoas diante da média de 130 litros/pessoa/dia). Desde 2014, foram instalados 26 reservatórios na RMSP. O conjunto representa um acréscimo de 180 milhões de litros de água tratada na capacidade de armazenamento na RMSP em relação ao final de 2013, antes de deflagrada a severa estiagem de 2014-2015. Isso representa a média diária de consumo de 1,3 milhão de pessoas. (130 litros/pessoa/dia).

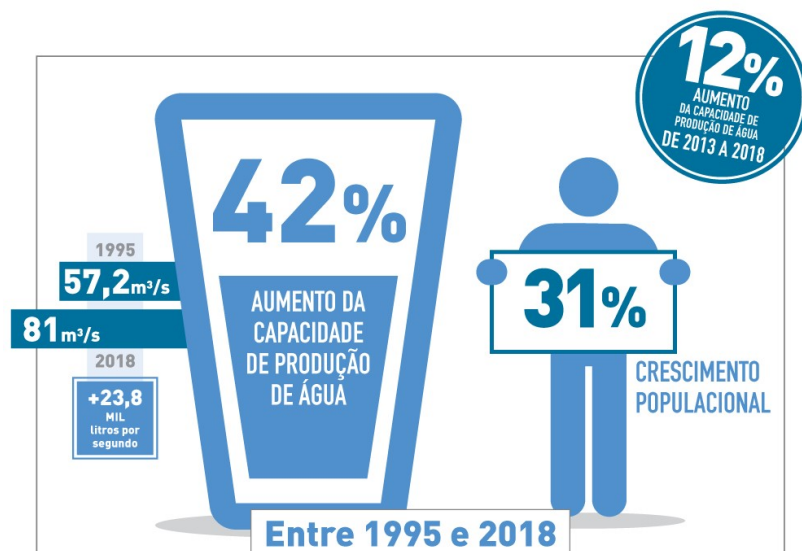
Os incrementos estruturais, extremamente necessário para o enfrentamento da recente crise e futuras ameaças climáticas, foram possibilitados pela existência de uma estrutura robusta, que há mais de duas décadas vem sendo fortalecida por meio do **Programa Metropolitano de Água (PMA)**.

Iniciado em meados da década de 90 com foco na maior oferta de água bruta, aumento das estruturas de armazenamento, renovação e ampliação da capacidade de transporte (adução) e ampliação da produção de água tratada, o PMA veio solucionar a falta de infraestrutura que infligia uma situação de rodízio a mais de cinco milhões de pessoas na RMSP. Parte dos recursos são próprios e o restante vem de financiamentos concedidos pelo BNDES e Caixa Econômica Federal. Em 2018, a Companhia investiu aproximadamente R\$ 165 milhões nesse Programa.

Com este trabalho, a capacidade de produção de água na RMSP foi ampliada de 57,2 mil litros por segundo, em 1995 (início do PMA), para 81 mil litros por segundo, em 2018, um salto de 42% (+23.800 mil litros por segundo) na capacidade de produção de água diante de um aumento de 31% no contingente populacional no mesmo período. Somente em relação à 2013, antes da crise, este salto foi de 12% a mais na capacidade instalada de produção.

A ampliação estrutural conjuntamente à eficiência operacional e da equipe de profissionais permitem a obtenção de resultados como os registrados no município de Guarulhos. Menos de um mês após a entrada da Sabesp na operação local, em janeiro de 2019, cerca de 700 mil foram tiradas no regime semanal de rodízio no abastecimento. Até o final de 2019, a previsão é que os cerca de 1,3 milhão de habitantes do município não sejam mais afetados com intermitências no abastecimento.

O planejamento de longo prazo da Sabesp buscando ajustar a infraestrutura disponível a mudanças decorrentes do crescimento populacional, do regime de chuvas, vazões, disponibilidade dos mananciais, capacidade de transporte, comportamento de consumo e rearranjo da distribuição da população no território. Isso possibilita a análise sobre as obras necessárias para o aumento da integração entre os sistemas produtores para transferência de áreas visando ao equilíbrio entre a água bruta, água tratada e consumo na RMSP.



No dia a dia, a tomada estratégica de medidas tem base no Sistema de Suporte a Decisões (SSD), desenvolvido em 1998 em parceria com o Departamento de Engenharia Hidráulica e Ambiental da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (USP) e aprimorado continuamente. O sistema fornece dados sobre balanço hídrico dos sistemas produtores, níveis de chuva dos sistemas e demais informações que permitem a gestão permanente dos mananciais por meio do planejamento nos níveis operacional, tático e estratégico.

O SDD também é responsável por abastecer as plataformas de informações transmitidas à sociedade por meio das informações e boletins inseridos no website da Companhia e no aplicativo Sabesp Mananciais RMSP. A tecnologia possibilita ainda a geração de relatórios que são enviados às áreas operacionais, gestores e para acompanhamento de outros órgãos, a exemplo da Agência Nacional de Águas (ANA); Comitês das Bacias Hidrográficas, Departamento de Águas e Energia Elétrica (DAEE) e imprensa.

Barragens sob monitoramento

O abastecimento público da RMSP tem as barragens como principal fonte para captação de água. Nessas estruturas, a Sabesp mantém práticas de monitoramento contínuo, operação e manutenção, objetivando atender rigorosamente aos requisitos e procedimentos de segurança sob fiscalização dos órgãos de controle. Essas práticas atendem às condições impostas pela Política Nacional de Segurança de Barragens, pelas Outorgas de Direito de Uso e respectivas regras de operação, pela legislação em vigor, além de diretrizes e procedimentos internos adicionais.

Além destas ações, a Sabesp desenvolve uma avaliação multidisciplinar de gestão de riscos estratégicos e operação dessas estruturas, subsidiando a contínua avaliação e monitoramento pelos gestores e a alta administração da empresa.

Proteção da biodiversidade 103 | 304

A restrição hídrica e a grande concentração populacional impõem a urgente preservação das fontes de abastecimento da metrópole, que há décadas tem seus escassos recursos hídricos sob ameaça. Fatores como a ocupação intensa e desordenada do solo, a devastação e assoreamento de áreas de proteção ambiental, o despejo clandestino de esgoto doméstico e industrial e o carreamento, pelas chuvas, da sujeira urbana para dentro dos corpos d'água (poluição difusa)

são os principais responsáveis pela piora da quantidade e qualidade da água dos mananciais metropolitanos.

304-1 Para mitigar o impacto da degradação nessas fontes, a Sabesp monitora e preserva mais de 44 mil hectares, o equivalente a quase 200 parques do Ibirapuera. São 9 mil hectares de espelho d'água e 35 mil hectares de área no entorno dos mananciais que abastecem os sistemas produtores de água Rio Claro (Parque Estadual da Serra do Mar), Alto Cotia (Reserva do Morro Grande), Guarapiranga (Área de Proteção Ambiental Capivari-Monos), Alto Tietê (represa Taiaçupeba) e Cantareira (represas Atibainha, Cachoeira, Jacareí, Jaguari e Paiva Castro).

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 SP. Em 2018, a Sabesp promoveu o plantio de 306 mil mudas, sendo 287 mil no entorno do reservatório do Cachoeira, (Sistema Cantareira). Outras 19 mil mudas foram plantadas no entorno do reservatório do Taiaçupeba (Alto Tietê).

Nos últimos anos, essas duas represas ganharam mais de dois milhões de mudas. O cumprimento desta tarefa é realizado por meio de iniciativas próprias, a exemplo do **Programa Cinturão Verde Metropolitano**, e parcerias, como o **Programa Nascentes**, realizado em conjunto com o Governo do Estado de São Paulo.

Em premiação realizada durante o 8º Fórum Mundial da Água, realizado no mês de março, em Brasília, o Cinturão Verde Metropolitano foi escolhido pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) como exemplo de iniciativa para a proteção e recomposição ambiental em benefício dos recursos hídricos. O programa foi a única iniciativa brasileira selecionada dentre as mais de 300 inscritas na América Latina, Caribe e América do Norte.

Com esse trabalho, a cobertura vegetal do Sistema Cantareira em áreas da companhia saltou de 61% para 75%. Nas demais áreas de propriedade da Sabesp inseridas em Unidades de Conservação a vegetação chega a 100%. Paralelamente ao plantio, é necessário o monitoramento para garantir o sucesso da recuperação. Mais que contribuir para a manutenção da qualidade da água e biodiversidade local, tais ações dificultam ocupações ilegais, impedem que lixo, pesticidas e agrotóxicos sejam arrastados para dentro das represas e evitam o assoreamento, contribuindo para a recarga do corpo hídrico.

Junto às iniciativas de proteção da mata ciliar e vegetação das bacias de diferentes mananciais metropolitanos, desde 2011 a Sabesp desenvolve o **Programa Nossa Guarapiranga**, sistema que abastece cerca de 4 milhões de pessoas na Grande São Paulo. Com isso, é realizada a limpeza da represa com a ajuda de barcos coletores e diversas ecobarreiras – bloqueios de telas metálicas instalados na desembocadura dos afluentes da represa que bloqueiam os dejetos que chegam por esses canais.

De 2011 a 2018, o Programa promoveu a retirada de 156,6 mil m³ de resíduos da represa (equivalente a 7,8 mil caminhões basculantes de 20 m³). Nesse período, o investimento da Sabesp foi de R\$ 22,9 milhões, sendo R\$ 1,84 milhão em 2018, quando foram coletados cerca de 19 mil metros cúbicos de macrófitas e dejetos do espelho d'água e margens da represa (aproximadamente 950 caminhões basculantes).

Para a tarefa, a Sabesp desenvolveu, em parceria com a Fundação de Pesquisas Agrícolas e Florestais da Unesp, dois barcos com braços robóticos que conseguem coletar grandes objetos submersos. São retirados desde sofás, recipientes plásticos, televisores e carcaças de veículos até os mais variados tipos de dejetos que contaminam a água e causam transtornos às operações de captação da água.

Uma outra barreira flutuante instalada em 2017 faz a proteção da tomada de água da Guarapiranga, resultando na diminuição no número de paradas na produção de água por obstrução ocasionadas pelas plantas aquáticas e demais resíduos. A prefeitura paulistana é parceira do programa, promovendo o transporte e transbordo do material coletado em aterro sanitário municipal.

Mais saúde e cidadania 103 | 413

Por meio do **Programa Água Legal** a Sabesp leva estrutura de abastecimento a habitantes de áreas irregulares (após obtenção das autorizações legais necessárias), onde moradores são normalmente abastecidos de modo precário por tubulações improvisadas e sujeitas a contaminação. Em 2018, cerca de 25 mil famílias (86,5 mil pessoas) tiveram suas ligações clandestinas, os famosos “gatos”, trocados por hidrômetros da Sabesp e passaram a receber água de qualidade em suas torneiras.

Implantado em 2017, até o final de 2018 já foram investidos R\$117 milhões para a realização 95,5 mil ligações, beneficiando cerca de 335 mil moradores de 400 núcleos habitacionais irregulares de São Paulo (Penha, Itaquera, Pirituba, Santana, Americanópolis e Jabaquara), São Bernardo do Campo, Itapeverica da Serra, Embu das Artes e Osasco.

Os habitantes dessas localidades passaram a ter mais condições de saúde e cidadania, já que a formalização do abastecimento proporciona um comprovante de endereço. O documento permite, por exemplo, a matrícula das crianças em creches ou aquisição de alguns serviços.

Com o aprimoramento do diagnóstico das áreas necessitadas e os resultados positivos do programa, a meta foi ampliada. Até 2025, serão feitas 250 mil conexões, beneficiando mais de 870 mil pessoas. Antes eram 160 mil imóveis, atendendo 600 mil moradores. A iniciativa também contribui para a diminuição da perda de água, que antes escapava pelas “macarronadas” improvisadas. Estima-se que 20 bilhões de litros de água deixaram de ser desperdiçados nesses dois anos de programa.

A iniciativa demanda o trabalho de aproximação e convencimento das comunidades. Inicialmente, é feito o contato com as lideranças locais para apresentação do Programa, ocasião em que são esclarecidas as vantagens da regularização das ligações, destacando o acesso a água com regularidade e qualidade, o cadastro em tarifa social e a emissão de conta em nome do morador. Muitos moradores são contratados pelas empresas que executam os serviços de implantação de redes, ligação de água e preenchimento do cadastro dos novos clientes.

Após a instalação da estrutura, os moradores são visitados em suas residências para esclarecimentos individuais sobre consumo racional, compreensão da conta e o cadastramento em tarifa social, que hoje é de R\$ 8,19 para imóveis que consomem até 10 mil litros por mês, 34% da tarifa normal.

O programa tem como base um modelo inovador de licitação, o contrato de performance, que transfere ao parceiro privado os custos com investimento e infraestrutura. A contratada instala as redes, ligações, caixas de medição e hidrômetros, mas só recebe da Sabesp quando os moradores se conectam – passando então a evitar a perda de água tratada.

A existência de lei federal que impede a instalação de sistema de saneamento em áreas sem infraestrutura urbana torna imprescindível a participação da prefeitura e do poder judiciário para obtenção de autorizações para a execução deste trabalho. É vetada a inclusão de áreas de proteção ambiental e terrenos particulares.

O desafio do abastecimento no litoral

O litoral paulista é, depois da RMSP, o segundo maior desafio para o abastecimento em razão da elevada demanda em temporadas de verão. Somente no litoral norte a população quintuplica perto da virada do ano. De aproximadamente 300 mil habitantes salta para mais de 1,4 milhões de pessoas, entre moradores e turistas.

Na Baixada Santista não é diferente. Com uma população de 1,8 milhão de pessoas a região registrou, somente durante os feriados de Natal e Réveillon de 2018/2019, a descida de 1,2 milhão de veículos, segundo a concessionária responsável pelo Sistema Anchieta-Imigrantes.

Para suprir a demanda desta superpopulação, o atendimento é realizado por um sistema integrado que, em menores proporções, assemelha-se ao conceito do sistema da RMSP. Em períodos de pico no consumo, permite a transferência de água tratada de uma região com maior reserva para outra de maior demanda.

Ao contrário da RMSP, que se utiliza de mananciais, na Baixada a água bruta é captada diretamente de 26 rios provenientes da Serra do Mar por meio de 15 sistemas produtores que, juntos, têm a capacidade de tratar 11 mil litros por segundo. Dessas estações, a água segue pelas tubulações até os 53 reservatórios setoriais para ser distribuída entre as nove cidades região.

Diversas ações de longo prazo que visam expandir a capacidade de produção e a distribuição de água na região metropolitana da Baixada Santista e em todo o litoral sul do Estado de São Paulo estão agrupadas no **Programa Água no Litoral**, beneficiando aproximadamente três milhões de pessoas, incluindo população local e turistas.

Em 2018, além da continuidade da construção das ETAs Peruíbe e Guaraú, ambas em Peruíbe e com previsão de entrega em 2019, foi promovida a expansão de 72,3 km de novas tubulações em vários municípios, além de permanente varredura para detecção e reparo de vazamentos.

O litoral norte é atendido por 20 ETAs e 70 reservatórios setoriais. Dentre as realizações de 2018 estão a entrada em operação da ETA Maranduba (Ubatuba), melhorias na ETA Massaguaçu (Caraguatatuba), além do desassoreamento das áreas de todos os sistemas de captação de água e da continuidade da construção de duas estações de tratamento de água no município de Peruíbe. O programa recebe recursos próprios e financiamento da Caixa Econômica Federal. Em 2018, as ações do Programa totalizaram investimento de cerca de R\$33 milhões.

Em todo o litoral, durante a temporada, há ainda o reforço das equipes de plantão e caminhões-pipa para atendimento emergencial. Maior número de técnicos são disponibilizados para vistorias, limpeza ou reparos de redes e ramais, além de mais equipamentos, veículos e geradores de energia móveis para situações de urgências.

O abastecimento no interior do Estado

As ações no interior seguem com foco nas melhorias operacionais objetivando a maior segurança hídrica e eficiência no abastecimento. O trabalho inclui ações em diversos municípios com a substituição de sistemas de filtragem, a implantação ou troca de tanques de produtos químicos, a reforma de casas de bomba e a troca de equipamentos para automatizar operações.

As ações também contemplam o remanejamento ou troca de adutoras, redes de distribuição, ramais e hidrômetros, com efeito no combate à perda de água nas tubulações. A perfuração de poços profundos e o aumento da vazão de água tratada em algumas plantas contribuem para a

ampliação da disponibilidade hídrica e acompanhamento do crescimento vegetativo, sobretudo para atendimento de regiões mais afastadas dos sistemas principais.

Além disso, em 2018 também foram implantados oito novos reservatórios (com capacidade de 50 a 150 mil litros) nos municípios de Tatuí, Capela do Alto (bairros de Iperozinho e Porto), Anhembi, Pardinho, Porangaba (bairros Serrinha e Marianos). A implantação de reservatórios setoriais garante mais segurança ao abastecimento à medida que ampliam a reserva de água tratada e a constância no atendimento em bairros distantes dos principais sistemas adutores.

Os números obtidos no município de Saltinho demonstram os resultados da busca pela eficiência e sustentabilidade nas operações. Assumido em julho de 2018, Saltinho apresentou em seis meses uma redução de 74% da água perdida nas tubulações. Mais de mil hidrômetros antigos foram trocados, e a estação de tratamento ganhou sistema de automação e de reciclagem da água usada na lavagem dos filtros.

Água: ostentação não combina com verão!

Para conscientizar a população sobre a economia de água, no verão de 2018 a Sabesp deu continuidade à Campanha "Água Ostentação não combina com verão". Com um conhecido ritmo brasileiro – o funk, a música critica situações do cotidiano em que há desperdício e incentiva a conscientização. Foram cerca de 10 mil inserções entre rádio e televisão, sobretudo no litoral, onde também foram realizadas ações de comunicação interativa e distribuição de panfletos. O clipe também foi divulgado na internet, atingindo quase vinte milhões de visualizações no Youtube.

Além disso, em 2018 foi feita a divulgação do "Pitch Sabesp", premiação para startups e pessoas físicas interessadas em contribuir com soluções inovadoras para enfrentar os desafios do setor de saneamento básico. Temas como o combate às perdas e detecção de ligações clandestinas estiveram entre as propostas vencedoras. As oito melhores soluções foram premiadas - cinco premiações de até R\$ 150 mil para startups e, para as pessoas físicas, três viagens para o SWSX (evento internacional de inovação). A divulgação foi feita com inserções em grandes portais da internet, incluindo redes sociais, jornal e televisão, tendo alcance nacional e internacional (Vale do Silício). A estimativa é de que tenha alcançado mais de 100 milhões de visualizações.

Combatendo as perdas de água

A redução das perdas de água é um desafio permanente. Se nada for feito, tendem a aumentar pelo envelhecimento das tubulações, equipamentos e hidrômetros, e também em razão das fraudes (os chamados gatos). Para enfrentar esse desafio, a Sabesp criou o **Programa Corporativo de Redução de Perdas**, que atua na troca de ramais e hidrômetros, na inspeção das tubulações para identificação de vazamentos e fraudes, além da setorização para melhorar a eficiência operacional.

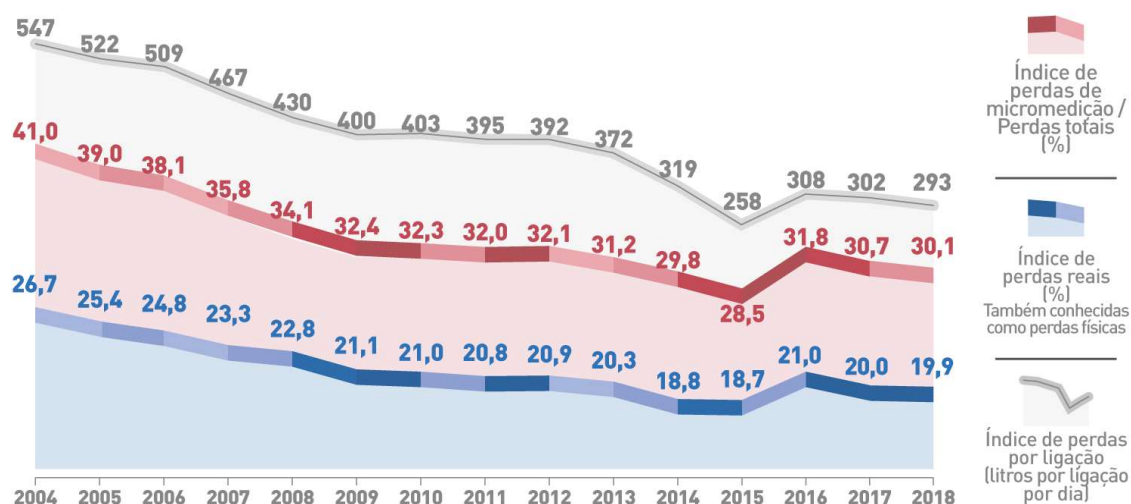
Esta atuação refletiu-se na queda do índice de perdas na área operada pela Sabesp de 32,4% (ou 400 Litros/ligação/dia) em 2009 para 30,1% (ou 293 Litros/ligação/dia) ao final de 2018. Atualmente, as perdas estão abaixo da média nacional, que é de 38,3%, segundo o SNIS (2017).

Em 2018 foram investidos cerca de R\$645 milhões no Programa, com recursos próprios e financiamento da JICA (*Japan International Cooperation Agency*). Destacaram-se no período os

avanços nos processos de contratação que permitirão a substituição de 761 km de redes e 75 mil ramais, além da instalação de centenas de equipamentos para criação de áreas de controle do abastecimento. A setorização permite o aumento da eficiência operacional com o maior controle da pressão nas tubulações, maior velocidade na identificação e correção de vazamentos, reduzindo as perdas.

O indicador de perdas totais é subdividido em duas categorias: reais e comerciais. As perdas reais correspondem aos vazamentos nas tubulações, e totalizaram 19,9% em 2018. As perdas comerciais, ou seja, a água que é consumida, mas não é contabilizada, decorrem de fraudes, falhas de cadastro comercial e submedição de hidrômetros, e corresponderam a 10,2% no mesmo período.

Um destaque no trabalho de substituição de tubulações antigas e deterioradas é a adoção cada vez maior do método não destrutivo (MND). Com a técnica, uma nova tubulação é inserida dentro da rede antiga e reveste toda a parede tubulação, cessando os vazamentos. Além de execução mais rápida, a tecnologia MND provoca menos transtorno à rotina da população sobretudo em regiões de maior trânsito de veículos e pedestres como é o centro da capital paulista. Para saber mais sobre os conceitos das perdas, visite a cartilha elaborada pela Sabesp¹¹.



Conscientização, uso racional e reúso

Com mais de duas décadas de existência, o **PURA** (Programa de Uso Racional da Água) é mais uma das ações que integram as diretrizes de gestão sustentável da água e está direcionado ao combate ao desperdício e à difusão da mensagem de conscientização sobre a finitude dos recursos hídricos.

Após adesão do município, a Sabesp promove a readequação da estrutura hidráulica de prédios da administração pública (municipal, estadual ou federal), a exemplo de escolas, hospitais, banheiros públicos, penitenciárias e creches. São realizadas a instalação de equipamentos de baixo consumo, troca de encanamentos, consertos de vazamentos em instalações subterrâneas. Paralelamente, palestras sobre o uso consciente da água contribuem para a formação de multiplicadores da mensagem da sustentabilidade.

Em 2018, 184 imóveis foram beneficiados e dois municípios aderiram ao programa (Ribeirão Pires e Santana de Parnaíba). Criado em 1996, o PURA está presente em nove municípios

¹¹ Cartilha "O Que São Perdas de Água": <https://bit.ly/2F43bkj>

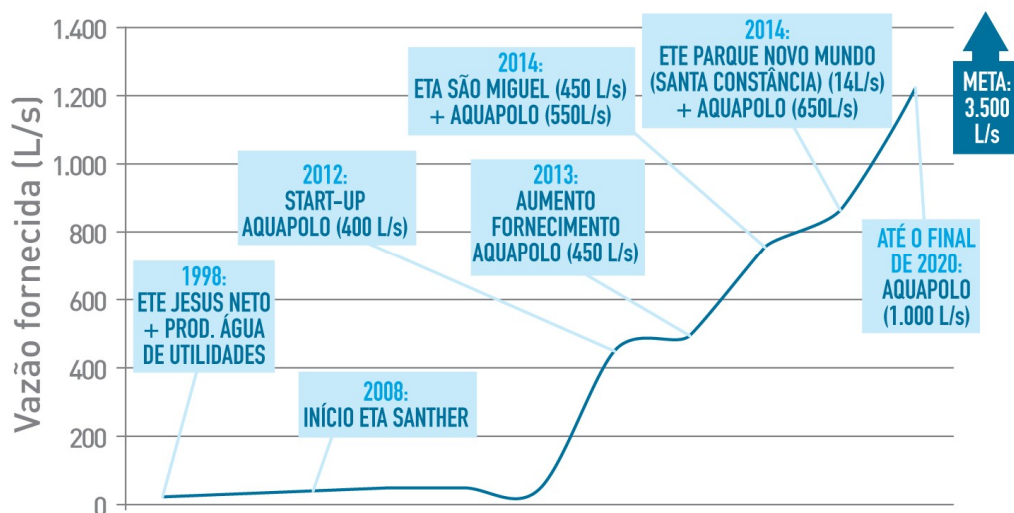
operados pela Sabesp, totalizando 3.902 imóveis beneficiados. Complementarmente, se atingida meta de redução de consumo previamente estabelecida, os entes públicos participantes ganham direito a um desconto de 25% na tarifa.

O aprimoramento tecnológico do processo de reciclagem do efluente de esgoto é outra iniciativa direcionada ao uso sustentável da água. A utilização da água de reúso 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 resulta em grande economia de água destinada ao consumo humano que seria destinada a tais finalidades.

Neste sentido, há sete anos a Sabesp implantou o **Aquapolo Ambiental**, considerado o maior empreendimento para a produção de **água de reúso** industrial da América do Sul e o quinto maior do mundo. Administrado em parceria com a empresa BRK Ambiental, o Aquapolo está localizado junto à ETE ABC, na divisa entre São Paulo e São Caetano do Sul, e promove o tratamento do efluente gerado na própria estação. Para isso, adota tecnologias de ultrafiltração e osmose reversa, atendendo às exigências do processo fabril.

A planta produz 650 litros por segundo para atender indústrias do Polo Petroquímico de Capuava, no ABC paulista, e outras três grandes indústrias da região. A produção poderá chegar a mil litros por segundo, havendo margem para o atendimento a novos clientes. Além do Aquapolo, a Sabesp também possui a tecnologia de reúso nas estações Barueri, São Miguel Paulista, e Jesus Neto e Parque Novo Mundo. Esta última, que hoje atende uma grande indústria de papel e celulose e outra têxtil, sendo, portanto, um produto com um alto grau de exigência em qualidade. Atualmente, a produção da Sabesp é de 785 litros por segundo. Estão em andamento estudos de prospecção de novos clientes para consolidar a água de reúso como novo negócio para a Sabesp. Uma das possibilidades está na expansão deste segmento a clientes do município de Guarulhos, cuja concessão foi recém-assumida pela Sabesp.

Além de contribuir para a segurança hídrica, a água de reúso é economicamente vantajosa para as indústrias. O valor da tarifa para clientes com consumo de até 50 mil litros por mês é cerca de 10% do valor pago pelo metro cúbico. A economia obtida pelos clientes Sabesp é fator determinante para a permanência dessas indústrias na RMSP, aumentando a geração de empregos e o desenvolvimento do estado de São Paulo. É necessário salientar que tais vantagens socioeconômicas devem ser levadas em consideração para revisão do atual modelo de tributação da água de reúso, que ainda não é considerada produto de saneamento, com oneração de 18% (ICMS). A necessária expansão de sua utilização como alternativa de abastecimento é fundamental em uma região de escassez hídrica.



A produção da água de reúso tem sido ampliada ao longo dos últimos 20 anos. Para isso, a Sabesp possui diferentes processos. Para fins urbanos, a tecnologia empregada é a de filtração terciária seguida de desinfecção. Nesse método podem ser incorporados outros tipos de tratamento para aumentar o grau de pureza. Já o Aquapolo adota tecnologias de ultrafiltração e osmose reversa, atendendo às exigências das indústrias que utilizam essa água no processo fabril.

Água de qualidade como prioridade

O controle das condições de potabilidade é feito desde a captação, passando pelo tratamento nas 247 estações da companhia, até a distribuição aos mais de 28 milhões de clientes. A qualidade da água fornecida respeita os parâmetros da portaria 2914/11 do Ministério da Saúde, que estabelece os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para o consumo humano.

Para isso, são realizados 90 tipos de testes e mais de 90 mil análises mensais que aferem parâmetros de turbidez, cor, cloro, coliformes totais, metais, agrotóxicos dentre outros. Este trabalho é realizado em 16 laboratórios de controle sanitário instalados nas RMSP, interior e litoral.

A maioria dos laboratórios é acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) e os Relatórios de Qualidade da água são enviados mensalmente ao SISÁgua, sistema de armazenamento de dados do Ministério da Saúde. Esses relatórios também são disponibilizados às Vigilâncias Sanitárias dos municípios operados. Os clientes podem conhecer os resultados na própria conta, que traz resumo dos parâmetros avaliados.

Além disso, a Sabesp conta com uma equipe de degustadores: especialistas formados por químicos, biólogos e técnicos responsáveis para análise de variáveis no sabor, aroma e densidade do líquido. A degustação, utilizada pela Sabesp desde 1996, passou a ser exigida pelo Ministério da Saúde em 2011. Os resultados são encaminhados para as ETAs a fim de nortear o tratamento da água e eventuais ajustes preventivos ou corretivos. A Companhia tem cerca de 140 profissionais habilitados. Os degustadores não podem consumir bebida alcoólica, utilizar perfume, maquiagem nem creme dental momentos antes do ensaio para não alterar o resultado das análises da água.

SAÚDE, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO SUSTENTÁVEL DOS RECURSOS HÍDRICOS

A expansão da infraestrutura de saneamento tem reflexos na redução da mortalidade infantil, despoluição de rios, melhoria nas condições educacionais e dos setores imobiliário e turístico. No campo econômico, exerce influência direta na atração de mais investimentos e a consequente geração de empregos e renda para a população.

Em São Paulo, o desenvolvimento socioeconômico e a sustentabilidade ambiental do Estado têm, em grande parte, a participação direta da Sabesp por meio da contínua ampliação da oferta dos serviços de coleta e tratamento de esgotos. No total de municípios operados, a Sabesp registrava, em dezembro de 2018, índices de 90% para disponibilização de rede de coleta de esgoto (cobertura), 83% para atendimento com coleta (ligações efetivas nas redes) e 76% das economias conectadas ao tratamento de esgoto.

Os contínuos esforços da companhia impactam positivamente na melhoria dos índices e coloca São Paulo no topo da lista dos estados que mais investem no país. Somente a Sabesp responde por uma média de 30% do total aportado em saneamento básico no Brasil (SNIS). Não por acaso, São Paulo abriga dez das 20 melhores cidades em saneamento do país com mais de 300 mil habitantes, segundo o Trata Brasil¹². Quatro delas são operadas pela Sabesp.

Em 2018, as ações para expansão da coleta e tratamento de esgotos demandaram investimentos de R\$1,9 bilhão. Ao longo do ano, novas ETEs entraram em operação e foram executadas 215,3 mil conexões de esgoto.

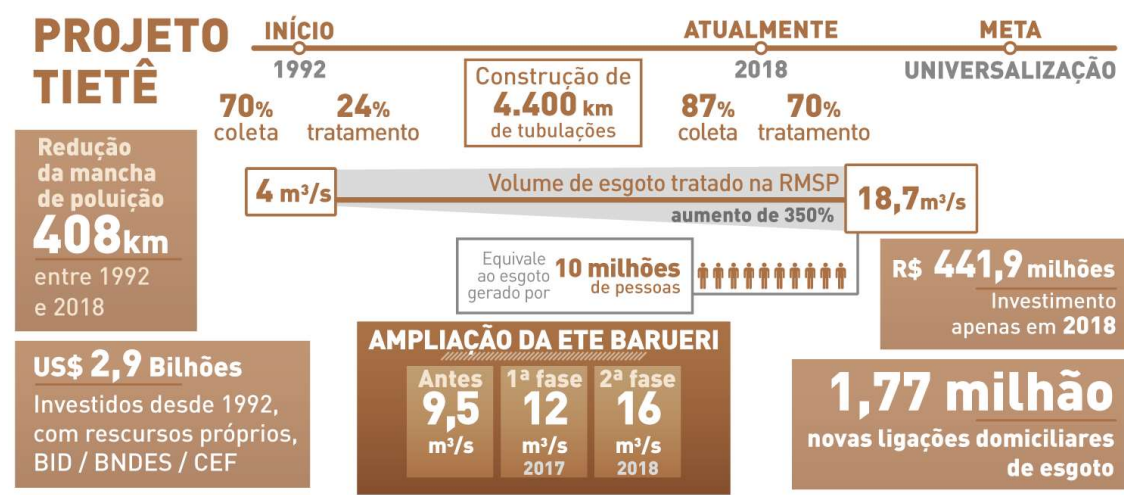
A metrópole e os desafios do saneamento 103 | 306

A RMSP é caracterizada por grandes contrastes. Ao mesmo tempo que concentra a grande parte da riqueza nacional, liderando a produção brasileiras nos setores da indústria e serviços, também apresenta um cenário de acentuadas carências sociais, que refletem em uma urbanização desordenada, com pouco ou nenhum planejamento da ocupação do espaço urbano. Ocupações irregulares, sobretudo em áreas de preservação ambiental, a descarga clandestina de esgotos residenciais e industriais, tornam ainda mais desafiadora a expansão do atendimento sanitário em um dos maiores aglomerados urbanos do mundo.

Para fazer frente a este cenário, há 26 anos a Sabesp colocou em prática o **Projeto Tietê** com a consistente expansão da infraestrutura de coleta, transporte e tratamento de esgotos preconizada no Plano Diretor de Esgotos da RMSP com intervenções em 29 municípios metropolitanos. Pelo volume de investimentos e porte das obras, é considerado o maior programa de saneamento ambiental do país.

De 1992 até 2018, foram investidos aproximadamente US\$ 2,9 bilhões. Além de recursos próprios, conta com financiamento do BID, Caixa Econômica Federal e BNDES. Em 2018, foram aportados R\$ 441,9 milhões, com reflexos diretos na revitalização progressiva do rio Tietê e seus afluentes e mais condições de saúde e qualidade de vida para a população.

¹⁶Ranking do Saneamento – Instituto Trata Brasil 2018. Pg 87. Disponível em <https://bit.ly/2Fa1lif>



Nesses 26 anos de existência, foram executadas 1,77 milhão de ligações domiciliares de esgoto e instalados 4,4 mil km de interceptores, coletores tronco e redes coletoras para coletar e transportar o esgoto gerado na região metropolitana de São Paulo - RMSP até as estações, cuja capacidade instalada de tratamento quase triplicou no período.

Em conjunto, a vazão de esgoto tratado nas estações metropolitanas saltou de quatro para os atuais 18,7 mil litros por segundo. Essa diferença de 14,7 mil litros por segundo equivale ao esgoto gerado por aproximadamente dez milhões de pessoas – contingente semelhante ao da população da Suécia. Como resultado, a coleta de esgoto que atendia 70% da área urbanizada da RMSP em 1992 saltou para 87% no final de 2018. E o tratamento dos esgotos ampliou de 24% para 70% do volume coletado.

A terceira etapa do Projeto, ora em andamento com 70% das obras concluídas, complementa as ações empreendidas na primeira e segunda etapas, realizadas entre os anos de 1992 e 2010, e possibilitará um novo salto nos níveis de coleta e tratamento de esgoto. Paralelamente, estão também em execução intervenções prioritárias antecipadas da quarta etapa, com foco na otimização dos sistemas e ampliação das áreas atendidas com coleta e tratamento de esgoto.

Em 2018, merece destaque a conclusão da segunda fase das obras de ampliação da ETE Barueri, maior estação de tratamento da América do Sul, cuja capacidade de tratamento passou de 12 mil litros por segundo (atingida em 2017) para 16 mil litros por segundo.

Vale destaque também para a implantação do interceptor de esgotos ITi-7, com 7,5 km de extensão sob a marginal Tietê e que contempla ainda a instalação do interceptor Tamanduateí (ITa.1-J) e de coletores-tronco na região do Vale do Anhangabaú. Com a obra, prevista para conclusão até o início de 2020, serão beneficiadas aproximadamente dois milhões de pessoas residentes de bairros da região central e sul da capital, locais de grande verticalização com tubulações coletoras operando próximas do limite.

Recuperação de rios e mananciais urbanos 203-1, 203-2

A melhoria da qualidade de água dos mananciais, rios e córregos da área metropolitana também contam com as ações do **Programa Córrego Limpo**, que atua nas adequações no sistema de esgotamento sanitário do entorno dos córregos, limpeza, manutenção e educação ambiental. Criado em 2007, o programa já demandou investimentos de mais de R\$ 250 milhões para a despoluição e manutenção de 151 córregos da capital paulista, beneficiando diretamente 2,5 milhões de pessoas que habitam as áreas das bacias despoluídas.

Aproximadamente R\$9 milhões foram aportados no programa em 2018, com avanços nas obras de interligação das bacias de esgotos dos córregos Pacaembu (2ª fase) e Casa Verde. Também foram realizadas obras remanescentes de redes coletoras de esgotos na bacia do córrego Traição, além da execução de ligações residenciais nas bacias dos córregos Ribeirão Colônia, Dois Irmãos, Verde-Nascente e Espanhol.

O trabalho é realizado em parceria com o poder executivo. A Sabesp fica responsável pelo mapeamento, inspeção, renovação e prolongamento de redes coletoras, além de executar novas conexões com base em varreduras feitas contra o despejo clandestino de esgotos. Dentro das ações, também 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, por sua vez, responde pela limpeza do leito e das margens dos córregos (corte de mato, retirada de entulho etc.), 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, atua na regularização e reurbanização de fundos de vale, possibilitando a implantação da infraestrutura de esgotamento, e na desocupação de áreas irregulares, cadastrando as famílias em programas de moradia.

Compartilhando benefícios e responsabilidades 103 | 413

No Programa Córrego Limpo, a manutenção da qualidade do corpo hídrico depende da conscientização da comunidade local, denunciando o descarte de lixo e entulhos e despejos clandestinos de esgoto. Esta consciência é construída a partir de encontros de representantes da Sabesp com moradores e organizações sociais das bacias dos córregos beneficiados. Nessas ocasiões, são escolhidos os representantes e definida a agenda de prioridades locais, além de funcionar como um espaço de debate sobre questões socioambientais de interesse comum. O trabalho utiliza técnicas de abordagem social baseada em metodologia de **Governança Colaborativa** construída pela Sabesp em parceria com a Cebrap (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento).

O relatório Observando os Rios 2017, da ONG SOS Mata Atlântica, reconhece o bom resultado desta parceria: “nos 31 córregos que contam com o engajamento da comunidade local, os índices de qualidade melhoraram, como apontam dados aferidos nos córregos Cintra e José Gladiador”. As ações estão alinhadas com um trabalho realizado a quase duas décadas por meio do **Programa de Participação Comunitária**, implantado no final dos anos 90 para atender prioritariamente aos núcleos ou clientes de baixa renda com a disseminação de práticas socioambientais, abrangendo combate às perdas, mutirões de limpeza em rios e córregos, plantio de árvores e outros. Os encontros com as comunidades reúnem, periodicamente, as lideranças comunitárias para a apresentação das ações e investimentos da Sabesp, levantamento das expectativas da população, alinhando a atuação da Companhia às necessidades das diferentes regiões.

A expansão da estrutura de saneamento básico aliada a programas como o Córrego Limpo refletem positivamente nos rios que cortam a região metropolitana, a exemplo da redução da carga de poluição do rio Tietê, o maior rio paulista, com 1.100 km de extensão.

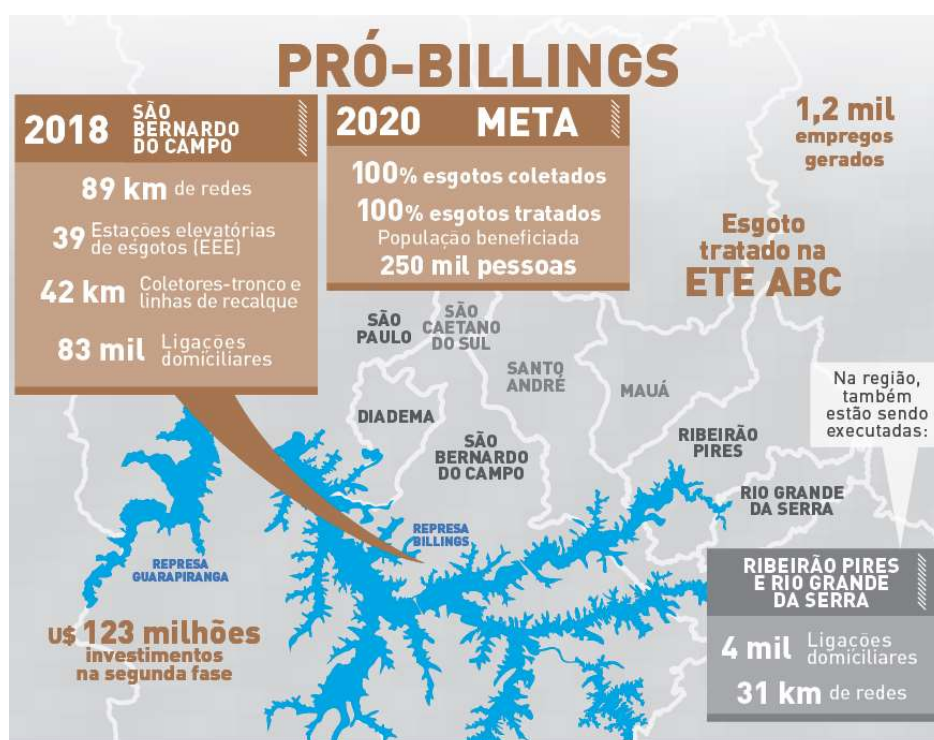
Em 2018, a Fundação SOS Mata Atlântica, entidade que monitora as condições do rio, atestou redução da mancha de poluição em 8 km em relação a 2017. O resultado é visível no interior do

Estado com a diminuição progressiva e significativa da mancha de poluição ao longo de 26 anos, desde o início do Projeto Tietê, em 1992.

Nessas mais de duas décadas, a mancha diminuiu 408 km. Inicialmente alcançava 530 km, chegando até Barra Bonita, e agora está em 122 km, entre os municípios de Itaquaquecetuba e Cabreúva. Trata-se da menor extensão da mancha de poluição já registrada, um recuo de 77%¹³. A exceção foi o ano 2014, quando a extensão poluída chegou a 72 km. Foi, contudo, uma redução artificial, ocasionada pela pouca chuva e, consequentemente, menor quantidade de sujeira das ruas carregada para dentro dos rios.

Neste aspecto, é importante reforçar o papel da sociedade e poderes constituídos na efetiva revitalização dos rios e demais fontes de recursos hídricos por meio de atuação complementar à expansão da oferta de saneamento. Este trabalho é realizado com a destinação correta de resíduos sólidos, a fiscalização contra despejo industrial clandestino, a limpeza e coleta urbana, a regularização fundiária com o reassentamento de famílias, sobretudo as ocupantes de áreas preservadas, além da disseminação de ações direcionadas à conscientização socioambiental.

A ampliação da coleta e transporte de esgotos por meio do programa **Pró-Billings** é outra ação da Sabesp que irá beneficiar mais de 250 mil moradores da região de uma das maiores represas metropolitanas, resultando em ganho ambiental para todos habitantes da bacia. Dando continuidade às obras, em janeiro e agosto de 2018 foram iniciadas as execuções dos lotes um (divisa São Bernardo, Diadema, Capital Piraporinha) e dois (Alvarenga/Lavras, São Bernardo), pertencentes à segunda fase do projeto, que atenderá 40 bairros com o assentamento de 89 km de redes coletoras, 42 km de coletores-tronco, 39 estações elevatórias e a conexão de 83 mil imóveis às redes.



Quando finalizada em 2020, a nova estrutura irá coletar mais de um bilhão de litros de esgoto por mês, enviando para tratamento na ETE ABC (divisa de São Paulo com São Caetano do Sul).

¹³ Levantamento SOS Mata Atlântica. Publicado em 21/09/2018. Disponível em <https://bit.ly/2ufm6nP>

Nesta segunda fase estão sendo investidos US\$ 123 milhões e gerados 1,2 mil empregos. Na primeira fase, ainda em execução, foram assentados ligações secundárias e parte do Coletor-Tronco Couros, principal emissário para transporte do esgoto até a ETE ABC e cuja obra deve ser retomada no segundo semestre de 2019.

A implantação de sistemas de coleta iniciada em 2018 nos municípios de Ribeirão Pires (Vila Sueli e Jardim Mirante) e Rio Grande da Serra (Parque América e Vila Fordiane), que totalizam 31 km entre redes coletoras e coletores tronco e aproximadamente quatro mil conexões, vão contribuir ainda mais para a redução da carga poluidora despejada na bacia da Billings. Todo o esgoto coletado nesses municípios também será encaminhado para a ETE ABC.

Praticidade e tecnologia para expansão do atendimento

Em 2018, na Grande São Paulo, foram colocadas em operação duas estações compactas de tratamento de esgoto. O serviço acelera a universalização do saneamento na região atendida e garante mais qualidade de vida aos moradores. Juntas, as plantas processam 7,5 milhões de litros de esgoto por mês, evitando que esse volume chegue ao rio Tietê e afluentes. As plantas possuem tecnologia para serem operadas à distância e podem funcionar via sistema fotovoltaico (energia solar).

Uma das estações foi instalada no bairro Recanto Verde do Sol, em São Mateus, na capital paulista. Atende cerca de mil pessoas e trata até 3 milhões de litros de esgoto por mês. Beneficiará a nascente do córrego Aricanduva, que depois deságua no Tietê, na região da Penha. O segundo equipamento foi implantado no bairro New Ville, em Santana de Parnaíba, onde atende cerca de 800 pessoas. No local, são tratados até 4,5 milhões de litros de esgoto por mês, beneficiando o ribeirão do Itaim.

De fácil instalação em pequenos espaços, essa foi a forma encontrada para atendimento de regiões onde ainda não há grandes tubulações para transporte do esgoto ou colocação desses tubos é impossibilitada por áreas com ocupações irregulares. As estações compactas são uma medida temporária, objetivando antecipar o atendimento com o tratamento de esgotos em regiões ainda não atendidas. Assim que a Companhia fizer as obras necessárias para encaminhar os esgotos dessas áreas para tratamento nas estações convencionais, os equipamentos serão transferidos para outros locais ainda sem atendimento.

Tratamento de esgotos não-domésticos

Além da operação de seus sistemas, a Sabesp é sócia na **Attend Ambiental**, uma empresa que atua no tratamento de esgotos não domésticos da RMSP. Criada em 2014 por meio de uma parceria entre a Sabesp e a Estre Ambiental, a Attend está instalada ao lado da ETE Barueri e oferece a terceirização do pré-tratamento dos esgotos a indústrias, deixando dentro dos padrões exigidos pela legislação ambiental. Em 2018, foram tratados 1,6 milhão de m³ de esgotos não domésticos, o equivalente a 665 piscinas olímpicas, que são posteriormente encaminhados para tratamento convencional na ETE Barueri.

Em novembro foi iniciada a operação da linha amarela (compostos inorgânicos) que resultou na conquista de sete novos clientes. Outros que estão em fase de contratação. Para 2019 estão previstas as linhas cinza (compostos oleosos), azul (orgânicos voláteis) e vermelha (lama bentonítica), possibilitando a ampliação da carteira de clientes.

Universalização no interior

No interior do Estado, a Sabesp é a concessionária responsável por 314 municípios, totalizando 5,8 milhões de pessoas atendidas. Dentro dos permanentes esforços da Companhia para universalizar a coleta e tratamento de esgotos na área operada, em 2018 foram entregues cinco estações (sedes e distritos) nos municípios de Águas da Prata, Óleo, Jarinu, Mombuca e Bananal. Outras 15 estações estão em obras com previsão de entrega para até 2021.

Também em 2018, a implantação ou remanejamento de redes e emissários, a instalação de estações elevatórias e intervenções para a melhoria operacional dos sistemas, a exemplo da limpeza de lagoas e troca de aeradores, completam o pacote de ações executadas.

Os elevados investimentos e empenho da Sabesp no incremento da qualidade do atendimento e expansão da estrutura de coleta e tratamento de esgotos podem ser verificados pela posição de destaque em estudos setoriais. Um exemplo é Franca que, pelo sexto ano, sendo o quinto consecutivo, ocupa a liderança no ranking das 100 maiores cidades com o melhor serviço de saneamento básico do país elaborado pelo Instituto Trata Brasil.

Quando a Sabesp assumiu os serviços 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. Em 1998, o atendimento foi universalizado.

Com cerca de 345 mil habitantes, Franca também é a que mais recebeu investimentos entre os 20 melhores colocados do ranking. O investimento médio anual por habitante em Franca é de R\$ 189,14, cerca de 39% a mais que o segundo município que mais investe, segundo o mesmo levantamento, que tem como base os dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS.

Atendidos pela Sabesp, os municípios de Taubaté e São José dos Campos, ambos localizados no Vale do Paraíba, também figuram entre os dez melhores atendidos do país¹⁴. Taubaté também se destaca no Ranking da Universalização do Saneamento da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), divulgado no início de 2018¹⁵, como o município com a menor taxa de internações por Doenças Relacionadas ao Saneamento Ambiental Inadequado (DRSAI) do país¹⁶.

Assim como São José dos Campos, Taubaté, Franca, Santos, Presidente Prudente, Botucatu e outros municípios atendidos pela Sabesp que aparecem em destaque nos últimos anos em rankings setoriais, há mais de duas centenas de cidades operadas em semelhantes condições de excelência nos indicadores que não aparecem nos levantamentos. Isso ocorre porque, na maioria das vezes, os estudos consideram apenas municípios de maior porte, enquanto a maioria das cidades atendidas pela Sabesp no interior paulista têm menos de 100 mil habitantes, ficando fora das avaliações.

Esse conjunto de ações e investimentos no interior, somado aos avanços realizados na região metropolitana e litoral paulista, colaboram diretamente para melhoria da qualidade dos principais rios que cortam o estado, a exemplo da diminuição da mancha de poluição do rio Tietê (conforme relatado na página 38).

¹⁴ Ranking do saneamento básico nas 100 maiores cidades do Brasil <https://bit.ly/2EU5qoB>

¹⁵ Ranking Abes da Universalização do Saneamento – 2018. Página 8. Disponível em <https://bit.ly/2udaQv4>

¹⁶ O conceito do DRSAI foi criado pela Fundação Nacional da Saúde e considera “doenças típicas de ambientes precários onde não há saneamento básico, ou quando existe, é inadequado”.

Neste sentido, destacam-se também o rio Paraíba do Sul e afluentes (córregos Alambari, Pararangaba e Botujuru) e o rio Jundiá, localizado na bacia do Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ), que depois de mais de três décadas voltou a abrigar o peixe que inspirou seu nome: o jundiá. O próprio rio Piracicaba, que ano a ano vem apresentando melhora na qualidade de suas águas, é mais um exemplo dos efeitos positivos trazidos com o avanço nas estruturas sanitárias implantadas nas bacias de seus principais afluentes, os rios Jaguari e Atibaia. Nessas áreas estão presentes 12 municípios operados pela Sabesp, a exemplo de Bragança Paulista, Hortolândia, Itatiba e Paulínia.

Em São Roque, na bacia do Médio Tietê, foram registradas melhora na qualidade das águas dos ribeirões Guaçu e Mombaça, ambos afluentes diretos do Tietê, além dos córregos Aracaí, Carambeí e Marmeleiro, que cortam a área central da cidade. O ribeirão Lavapés, em Botucatu, teve trecho reenquadrado de classe 4 para 3.

Investimentos realizados no Vale do Ribeira, que possui 48 municípios atendidos pela Sabesp, também refletem na excelente condição do Paranapanema, rio que separa os Estados de São Paulo e Paraná, possuindo uma das melhores classificações em qualidade da água do país. Assim como os casos acima, há diversos outros exemplos espalhados por todo o território paulista que atestam dos reflexos positivos dos investimentos em coleta, afastamento e tratamento de esgotos na qualidade dos rios.

Embora seja notório que as ações de saneamento exerçam papel fundamental na melhoria dos corpos hídricos, faz-se necessário salientar que a poluição de rios e córregos também tem origem no efluente industrial descartado irregularmente, no lixo jogado nas ruas que acaba levado pelas chuvas para dentro dos rios (poluição difusa), na ocupação desordenadas do solo, sobretudo em áreas de proteção ambiental, além do lançamento clandestino de esgotos em água pluvial.

Para coibir tais situações, é imprescindível que a sociedade esteja consciente sobre a destinação correta do lixo e faça a correta conexão residencial às redes de coleta de esgoto. O poder executivo, por sua vez, tem a responsabilidade pela limpeza das cidades e, com participação do poder judiciário, a fiscalização contra comportamentos que causem a contaminação dos cursos hídricos e da degradação dos mananciais.

Saneamento no litoral paulista

Em onze anos de existência, o Onda Limpa, maior programa de saneamento ambiental da costa brasileira investiu cerca de R\$ 1,9 bilhão em obras de saneamento na Baixada Santista por meio de recursos próprios e financiamento da JICA e BNDES. Os esforços refletem em importantes avanços na saúde pública e na qualidade de vida dos moradores da região.

Desde o início do programa, em 2007, o índice de cobertura das redes coletoras de esgotos saltou de 53% para 80%, com 100% de tratamento do esgoto coletado. Neste período foram construídos 1,1 km de redes coletoras, sete estações de tratamento de esgotos, duas estações de condicionamento de esgotos, 116 estações elevatórias e 110 mil ligações domiciliares.

Em 2018, o destaque foi o início da 2ª Etapa do Programa Onda Limpa com a contratação das obras de adequação e melhoria do saneamento em Praia Grande. Serão executadas duas estações de condicionamento de esgotos, 1,3 km de emissários submarinos com investimentos totalizam cerca de R\$ 400 milhões.

A 2ª Etapa do Programa prevê investir R\$1,4 bilhão em obras de esgotamento sanitário na Baixada Santista entre 2019 e 2025. Serão executadas 440km de redes coletoras, mais de 47 mil ligações domiciliares beneficiando todos os nove municípios da região.

No Litoral Norte, 69% da área formal é coberta com rede de esgoto e 100% do esgoto coletado é tratado. Há mais de uma década, quando o programa foi iniciado, a coleta de esgoto era de apenas 36%. Vale ressaltar que a companhia trata 100% do esgoto que coleta nas quatro cidades da região.

Engajamento que gera resultado 103 | 203; 103 | 413

Ao iniciar a implantação de redes de coleta de esgoto em uma nova região, sobretudo em bairros de baixa renda, os agentes comunitários da Sabesp realizam um diagnóstico social para aferir as condições das famílias: situação de emprego, renda, padrão das moradias, faixas etárias, escolaridade, dentre outros aspectos. As informações contribuem para o planejamento e estruturação do projeto e permitem a seleção de famílias beneficiárias de programas como o Se Liga na Rede (descrito no tópico abaixo) e a tarifa social.

A aproximação da comunidade por meio de visitas individuais e palestras socioeducativas em espaços comunitários abre relevante canal de diálogo com moradores e incentivam engajamento de lideranças locais na disseminação da mensagem sobre a importância da conexão das residências às redes e os malefícios do descarte incorreto do lixo nos vasos sanitários. O trabalho Sabesp também leva ao bairro um posto móvel de atendimento onde disponibiliza informações, tira dúvidas e registra os pedidos de ligação de esgoto. O trabalho tem impactado positivamente no aumento de pedidos de ligações e utilização correta da estrutura sanitária. As informações cadastradas também são disponibilizadas às prefeituras para subsidiar o planejamento de políticas e sociais em outras áreas do atendimento público.

Mais acesso para a baixa renda 203-1, 203-2

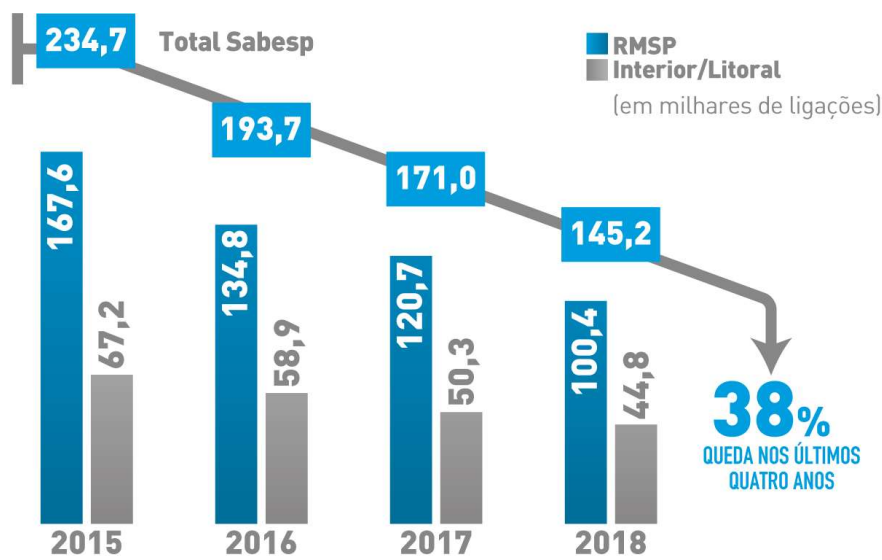
Apesar dos investimentos pela expansão das redes coletoras, a falta de condições econômicas de parcela de clientes para ligar as instalações sanitárias às tubulações da Sabesp faz com que o esgoto continue a ser descartado de forma irregular. Para estas situações, a Sabesp e o Governo do Estado lançaram, no final de 2011, o Programa Pró-Conexão, cujo nome-fantasia é **Se Liga na Rede**. Pelo Programa, os custos de instalação das interligações são inteiramente pagos pelo governo (80%) e pela Sabesp (20%). Até 2018, foram realizadas adequações intradomiciliares e conexões em 25,5 mil residências.

Nos bairros a serem beneficiados, as casas são visitadas por uma Agente Se Liga – geralmente uma moradora da localidade contratada pela Sabesp para apresentar a iniciativa e explicar as vantagens da ligação de esgoto. A concessão da tarifa social integra as ações direcionadas à oferta de acesso às famílias de baixa renda (até três salários-mínimos mensais). Em 2018, o benefício foi concedido a mais de 435 mil domicílios, que pagaram um valor simbólico (cerca de R\$16 para consumo de até 10 m³) para utilização dos serviços de água e esgoto, com significativos ganhos na qualidade de vida a essas famílias.

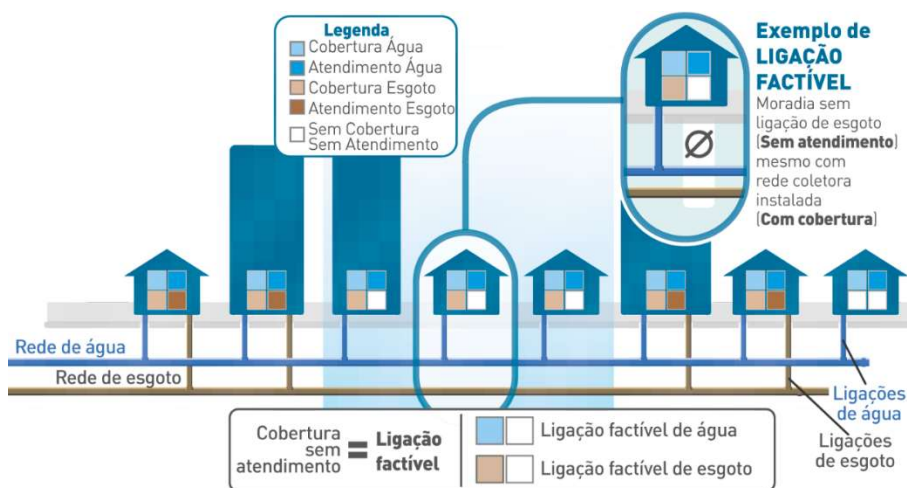
Unidos pelo bem coletivo

Os benefícios socioambientais trazidos pelo saneamento básico são possibilitados pela correta utilização das estruturas disponibilizadas. Quem não conecta o imóvel à rede coletora, mesmo tendo a tubulação na porta, provoca prejuízo à coletividade. O esgoto clandestinamente

desviado para a galeria pluvial é a causa do mal cheiro de bocas de lobo, da poluição de rios e córregos e do risco contaminação das pessoas.



A ligação de esgoto é obrigatória para quem reside em área urbana e tem imóvel em rua que dispõe de coletores, cabendo à prefeitura fiscalizar. Em 2018, a Sabesp registrou cerca de 145 mil imóveis com conexões irregulares. Ao longo do ano, foram realizadas 25,8 mil regularizações. Embora alto, este número, que era de 235 mil em 2015, vem sendo reduzido ano a ano por meio de parcerias com prefeituras e Poder Judiciário (tabela). Somente na RMSP, cerca de 20 mil imóveis foram regularizados



Tecnologia e inovação para destinação de resíduos

302-4 A destinação final dos resíduos sólidos provenientes dos sistemas de tratamento de água e esgoto tem sido uma das áreas de concentração de estudos e projetos em busca de soluções economicamente viáveis e ambientalmente sustentáveis.

Por sua dimensão, 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, tem sido o objeto de importantes projetos, a exemplo do tratamento térmico do lodo utilizando a

tecnologia do plasma. Em fase final de implantação do projeto piloto, a tecnologia 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.

Também em Barueri, deve ser licitado em 2019 o projeto intitulado *Waste to Energy*, que tem por objetivo promover o tratamento térmico e destinação ambientalmente adequada do lodo, associada a geração de energia elétrica a partir do biogás produzido na estação, tornando-a parcialmente sustentável.

Em estações do interior, estão em desenvolvimento iniciativas de secagem de lodo por meio de irradiação solar. Em outro projeto, a Sabesp obteve em 2018 a aprovação do Ministério da Agricultura para produção e comercialização do produto resultante da transformação do lodo de estações em fertilizante orgânico. Batizado de Sabesfértil, a produção do fertilizante está em processo de implantação na ETE Lageado, em Botucatu, com capacidade para processar até 25 toneladas de lodo de esgoto por dia. A estratégia de comercialização está em fase de estudo.

O fertilizante orgânico pode ser aplicado em diversos cultivos, como cana-de-açúcar, café, maçã, laranja, milho, soja. Só há restrições para cultivos em áreas inundadas, pastagens e plantas cuja parte comestível tenha contato direto com o solo – como hortaliças, tubérculos e raízes. Os estudos do Sabesfértil começaram em 2014, em parceria com a Unesp e a Fapesp. Todo o processo de produção passou por análises e estudos técnicos e o produto final está enquadrado nos padrões exigidos pelos órgãos reguladores.

Em Franca foi inaugurado o sistema de beneficiamento de biogás para uso veicular como resultado de parceria com o Instituto Fraunhofer, da Alemanha. A estação trata, em média, 500 litros de esgoto por segundo e produz cerca de 2.500 Nm³ de biogás por dia, abastecendo parte da frota de veículos da ETE. O biometano resultante equivalente a 1.500 litros de gasolina. Paralelamente, estão sendo feitas análises de performance e autonomia do combustível em diferentes veículos, a exemplo de sua utilização em ônibus e em veículo de passeio.

Este conjunto de ações em marcha tem em comum a importante missão de contribuir para a sustentabilidade de todo o processo de tratamento de esgoto, buscando uma redução dos custos operacionais e também reduzindo a quantidade de lodo disposta em aterros. No caso do biometano, beneficia ainda a redução das emissões de gases de efeito estufa provenientes dos combustíveis convencionais.

RESULTADOS TRADUZIDOS EM MAIS ACESSO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

103 | 201 Diante da missão de continuar buscando a universalização do saneamento no Estado de São Paulo e, ainda sob o efeito da mudança do padrão de consumo da população decorrente da crise hídrica e do fraco desempenho da economia brasileira, em 2018 a Companhia se empenhou para manter seu equilíbrio econômico-financeiro. Isto foi feito, principalmente, por meio da atuação junto à ARSESP ao longo do processo da 2ª revisão tarifária ordinária, da formalização de contratos de programa com municípios relevantes da Região Metropolitana da Baixada Santista e, também com o empreendimento de esforços para a recuperação de crédito junto ao município de Guarulhos.

Em meio a um ambiente político bastante incerto em função das eleições para os governos estadual e federal, a Companhia registrou o início de mais uma parceria histórica: um acordo com o Município de Guarulhos para equacionamento da dívida com a Sabesp e a transferência da operação dos serviços de água e esgoto do município para a Companhia.

O acordo, firmado em dezembro de 2018, incluiu um Termo de Ajuste para Pagamento e Recebimento de Dívida entre o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Guarulhos (SAAE), o Município de Guarulhos e a Sabesp, além do Contrato de Prestação de Serviços Públicos, que segue os mesmos princípios dos contratos metropolitanos já firmados na região.

A assinatura do Termo de Ajuste encerra todas as disputas judiciais entre as partes e suspende os precatórios relacionados à dívida pelo prazo do Contrato, o quais permanecerão como garantias do integral cumprimento do Termo de Ajuste.

Além disso, o Termo de Ajuste também prevê a transferência do montante de R\$ 50 milhões da Sabesp para o município com o objetivo de equacionar os custos administrativos para encerramento da prestação dos Serviços pelo SAAE e, que todos os servidores e empregados pertencentes ao quadro permanente do SAAE sejam temporariamente cedidos à SABESP por seis meses. A partir do sétimo mês, 400 funcionários do SAAE permanecerão cedidos pelo prazo máximo de quatro anos, ficando a SABESP responsável por todos os custos associados a estas cessões.

Por meio do Contrato de Prestação de Serviços, o Estado de São Paulo e o Município concederam à Companhia, pelo prazo de 40 anos, os serviços de abastecimento de água e coleta, afastamento e tratamento de esgoto, com exceção de uma parcela do afastamento e do tratamento de esgotos, que ainda permanecerão sob responsabilidade direta ou indireta do Município.

A Sabesp deverá investir cerca de R\$ 2 bilhões no município durante o período de contrato e toda a gestão comercial dos serviços será desempenhada pela Companhia, incluindo leitura de consumos, faturamento, arrecadação e relacionamento com clientes. As funções de regulação, inclusive tarifária, controle e fiscalização dos serviços foram delegadas a Arsesp.

Adicionalmente, o contrato contempla um repasse regulatório da Sabesp ao Fundo Municipal de Saneamento Ambiental e de Infraestrutura: (i) o montante anual de R\$ 30 milhões nos 5 primeiros anos de vigência contratual; e 4% do faturamento líquido auferido no Município a

partir do 6º ano do contrato, que serão repassados à tarifa, conforme autorizado pela ARSESP na Segunda Revisão Tarifária Ordinária.

Além de melhorar a prestação de serviços em Guarulhos que, com uma população de 1,3 milhões, é a segunda cidade mais populosa do Estado de São Paulo, o contrato contribui para a despoluição do Rio Tietê e garante segurança jurídica, financeira e patrimonial à Sabesp, seus acionistas e credores, bem como permite à Sabesp prestar serviços de qualidade diretamente à população. Mais informações sobre o Termo de Ajuste e sobre o Contrato com Guarulhos estão disponíveis no Fato Relevante¹⁷ divulgado em 12 de dezembro 2018.

Débitos dos demais municípios permissionários

Dentre os municípios para os quais a Sabesp fornece água por atacado, Mauá e Santo André continuam registrando histórico relevante de inadimplência. Em 2015 e 2016, a Companhia assinou protocolos de intenções com Santo André e Mauá, respectivamente, buscando resolver os débitos e reestabelecer as relações comerciais. Todavia as negociações foram interrompidas ainda em 2016.

Com o município de Santo André, a Companhia assinou um novo Protocolo de Intenções em março de 2019 para elaborar estudos e avaliações, visando o equacionamento das relações comerciais e das dívidas existentes. As negociações com Mauá anunciadas em abril de 2018 não evoluíram.

Proposta de alteração do Marco Legal do Saneamento

As operações da Sabesp ocorrem tanto em localidades onde as competências de planejamento, fiscalização, regulação, inclusive tarifária sobre os serviços de saneamento básico são atribuições dos municípios, como em localidades onde tais atribuições são compartilhadas entre estado e município. A Lei Federal nº 11.445/2007 introduziu diretrizes nacionais para a contratação e prestação dos serviços e, posteriormente, os Decretos Federais nºs 7.217/2010, 8.211/2014, 8.629/15 e 9.254/17 regulamentaram as condições de aplicação da referida lei.

A Lei Federal 11.445/2007 exige que os Estados estabeleçam entidades independentes com a responsabilidade de regular, inclusive tarifas, e ainda monitorar e fiscalizar os serviços. A lei complementar estadual nº 1.025/2007 disciplina as atribuições de regulação e fiscalização da ARSESP sobre os serviços de saneamento básico que a Companhia presta nos municípios que aceitaram as regras da agência estadual. As diretrizes segundo as quais a Companhia reajusta as suas tarifas foram definidas pelo Decreto Estadual nº 41.446/1996, que foi ratificado pela Lei Federal nº 11.445/2007, e regulamentada por resoluções editadas pela ARSESP.

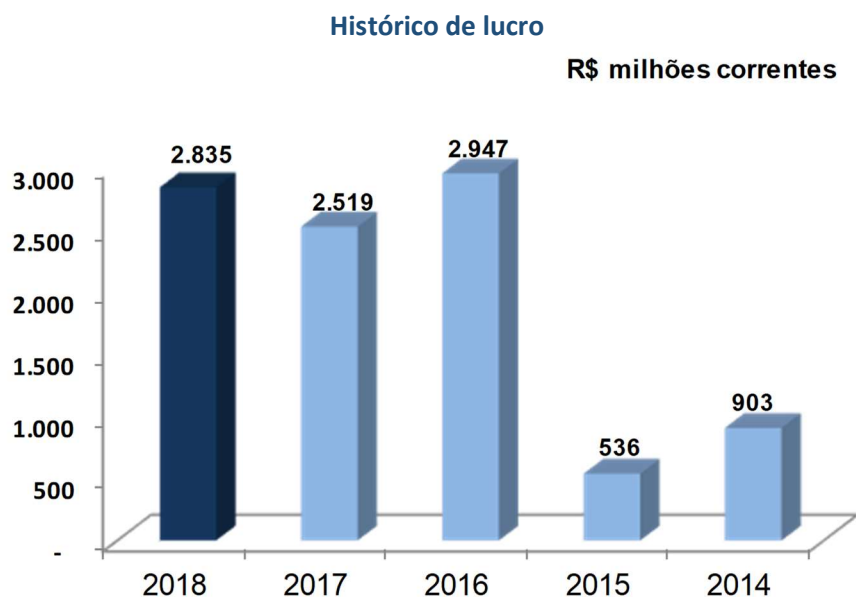
Em 28 de dezembro de 2018, contudo, a Presidência da República publicou a Medida Provisória nº 868 (MP 868), que propõe alteração às Leis Federais nºs 11.445/07, 9.984/00, 10.768/03; e 13.529/17. Esta medida tem validade de 120 dias (sessenta dias, prorrogáveis uma vez por igual período), contados da sua publicação e sua conversão em lei está pendente de aprovação pelo Congresso Nacional.

Embora a MP 868 esteja em vigor desde a sua publicação, atualmente não é possível prever seus impactos sobre os contratos que vierem a ser firmados durante a sua vigência. Se a medida for convertida em lei, os negócios, os resultados operacionais e as condições financeiras da Companhia poderão ser impactados.

¹⁷ Fato Relevante sobre o contrato com Guarulhos: <https://bit.ly/2CqGcA5>

Desempenho Econômico-Financeiro

Em 2018, a Companhia alcançou um lucro líquido de R\$ 2,8 bilhões, ante um lucro de R\$ 2,5 bilhões registrado em 2017.



A receita operacional líquida (que inclui a receita de construção) totalizou R\$ 16,1 bilhões, um acréscimo de 10,1% em relação ao ano anterior.

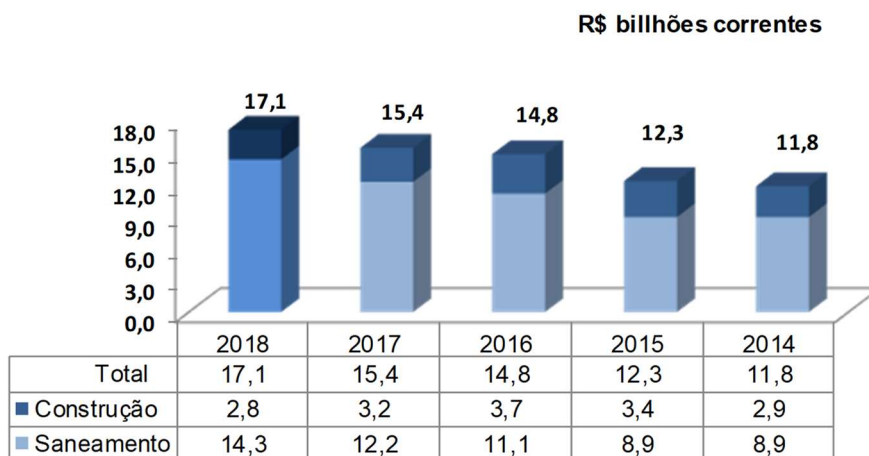


A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de saneamento (sem receita de construção), totalizou R\$ 14,3 bilhões em 2018, um acréscimo de R\$ 2,1 bilhões, ou 16,6%, quando comparada aos R\$ 12,2 bilhões registrados em 2017.

O acréscimo apresentado na receita operacional bruta é resultante, principalmente, dos seguintes fatores: (i) reposicionamento tarifário de R\$ 7,9% desde novembro de 2017; (ii) reposicionamento tarifário de 3,5% desde junho de 2018; (iii) aumento de 1,5% no volume faturado total; e (iv) formalização de acordo com o município de Guarulhos em 2018.

A receita de construção diminuiu R\$ 350,0 milhões, ou 11,1%, quando comparada a 2017. A variação deve-se, sobretudo, ao maior investimento efetuado na construção de ativos dentro dos municípios operados em 2017, principalmente no Sistema Produtor São Lourenço.

Histórico de receita operacional bruta



Volume faturado de água e esgoto ⁽¹⁾ por categoria de uso - milhões de m³

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2018	2017	%	2018	2017	%	2018	2017	%
Residencial	1.607,0	1.580,9	1,7	1.375,6	1.346,5	2,1	2.981,6	2.927,4	1,9
Comercial	166,8	166,1	0,4	161,3	159,3	1,3	328,1	325,4	0,8
Industrial	31,0	31,4	(1,3)	37,7	37,5	0,5	68,7	68,9	(0,3)
Pública	40,4	40,8	(1,0)	36,4	36,3	0,3	76,8	77,1	(0,4)
Total varejo	1.845,2	1.819,2	1,4	1.610,0	1.579,6	1,9	3.455,2	3.398,8	1,7
Atacado ⁽²⁾	262,7	256,7	2,3	31,1	37,6	(17,3)	293,8	294,3	(0,2)
Total	2.107,9	2.075,9	1,5	1.641,1	1.617,2	1,5	3.749,0	3.693,1	1,5

(1) Não auditado

(2) No atacado estão inclusos os volumes de água de reúso e esgotos não domésticos

Volume faturado de água e esgoto ⁽¹⁾ por região - milhões de m³

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2018	2017	%	2018	2017	%	2018	2017	%
Metropolitana	1.194,5	1.175,8	1,6	1.043,8	1.024,1	1,9	2.238,3	2.199,9	1,7
Sistemas Regionais ⁽²⁾	650,7	643,4	1,1	566,2	555,5	1,9	1.216,9	1.198,9	1,5
Total varejo	1.845,2	1.819,2	1,4	1.610,0	1.579,6	1,9	3.455,2	3.398,8	1,7
Atacado ⁽³⁾	262,7	256,7	2,3	31,1	37,6	(17,3)	293,8	294,3	(0,2)
Total	2.107,9	2.075,9	1,5	1.641,1	1.617,2	1,5	3.749,0	3.693,1	1,5

(1) Não auditado

(2) Composto pelas regiões do litoral e interior

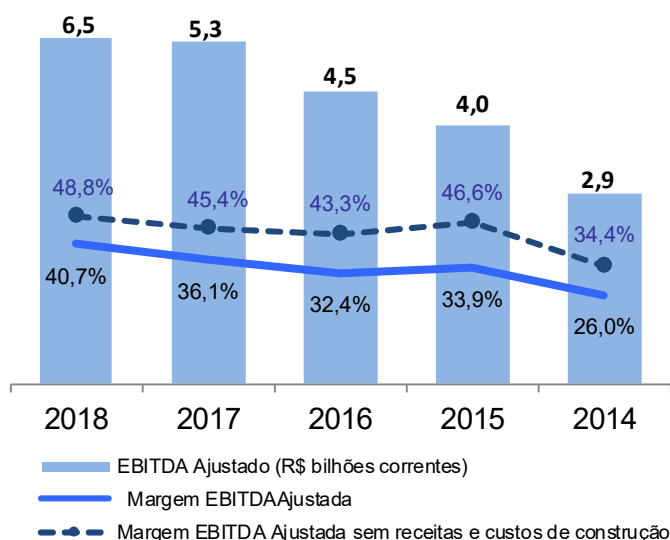
(3) No atacado estão inclusos os volumes de água de reúso e esgotos não domésticos

Em 2018, os custos, despesas administrativas e comerciais e custos de construção tiveram um acréscimo de 2,8% (R\$ 297,0 milhões). Desconsiderando os efeitos do custo de construção, o acréscimo foi de 8,4% (R\$ 637,8 milhões). A participação dos custos e despesas na receita líquida foi de 68,0% em 2018, ante os 72,9% apresentados em 2017. Para mais informações sobre a composição e as variações dos custos e despesas, veja o Press Release de resultados,

disponível no website da Companhia em www.sabesp.com.br/investidores, item Informações Financeiras e Operacionais do menu superior.

O EBITDA ajustado registrou um aumento de 24,1%, passando de R\$ 5.269,3 milhões em 2017 para R\$6.540,6 milhões em 2018, e a margem EBITDA ajustada atingiu 40,7%, enquanto no exercício anterior foi de 36,1%. Desconsiderando os efeitos da receita e do custo de construção, a margem EBITDA ajustada resulta em 48,8% em 2018 (45,4% em 2017).

Histórico do EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



Reconciliação do EBITDA Ajustado¹⁸ (Medições não contábeis) (R\$ milhões)

	2018	2017	2016	2015	2014
Lucro líquido	2.835,1	2.519,3	2.947,1	536,3	903,0
Resultado financeiro	1.264,3	458,1	(699,4)	2.456,5	635,9
Depreciação e amortização	1.392,6	1.301,9	1.146,6	1.074,1	1.004,5
Imposto de renda e contribuição social	1.077,3	984,3	1.181,9	51,2	371,8

¹⁸ 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.

Outras receitas/despesas operacionais líquidas ¹⁹	(28,7)	5,7	(4,7)	(143,8)	3,5
EBITDA Ajustado	6.540,6	5.269,3	4.571,5	3.974,3	2.918,7
Margem EBITDA Ajustado	40,7	36,1	32,4	33,9	26,0
Receita de construção	(2.802,7)	(3.150,9)	(3.732,9)	(3.336,7)	(2.918,0)
Custo de Construção	2.739,7	3.080,5	3.651,4	3.263,8	2.885,5
EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	6.477,6	5.198,9	4.490,0	3.901,4	2.886,2
Margem EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	48,8	45,4	43,3	46,6	34,4

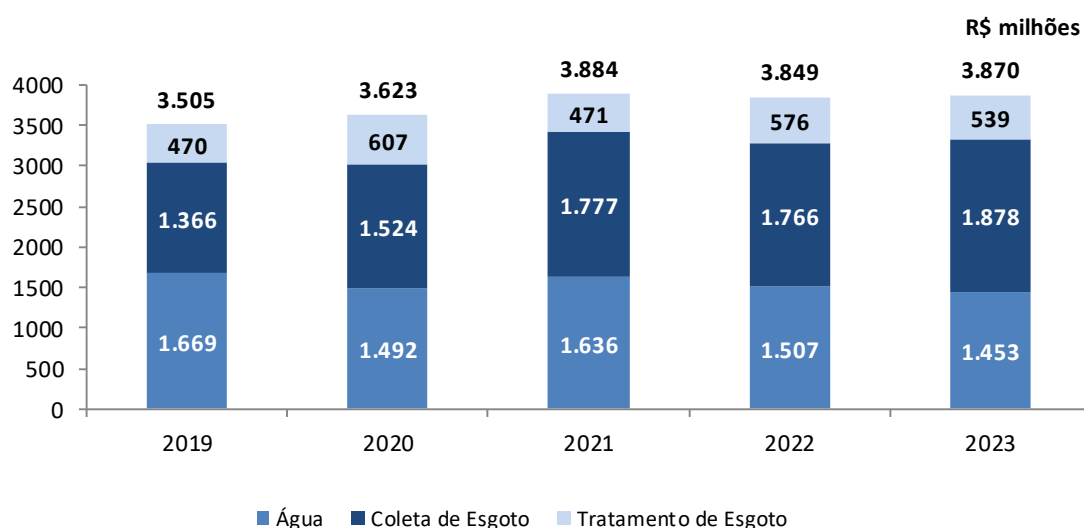
Investimentos

Em 2018 o investimento realizado foi de R\$ 4,2 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:

R\$ milhões correntes			
	Água	Esgoto	Total
Região Metropolitana de São Paulo	1.986,3	1.495,7	3.482,0
Sistemas Regionais (interior e litoral)	338,0	357,4	695,4
Total	2.324,3	1.853,1	4.177,4

Obs: Não inclui os compromissos assumidos com os contratos de programa (R\$ 207 milhões).

Para o período de 2019 a 2023, a Companhia planeja investir diretamente cerca de R\$ 18,7 bilhões, sendo R\$ 7,7 bilhões em água e R\$ 11,0 bilhões em coleta e tratamento de esgoto:



¹⁹ 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.

Endividamento

Em 2018, a dívida total atingiu R\$ 13,2 bilhões, ante R\$ 12,1 em 2017. As amortizações no período totalizaram R\$ 1,7 bilhões. O aumento da dívida total deve-se, parcialmente, à valorização do dólar e do iene frente ao real, que elevou a dívida denominada em moeda estrangeira para R\$ 6,7 bilhões (em 2017 eram R\$ 5,7 bilhões), montante equivalente a 50,7% do endividamento total. O dólar encerrou o ano cotado a R\$ 3,8748, uma valorização de 17,1% em relação a 2017. Já o iene, passou de R\$ 0,02940 em 31 de dezembro de 2017, para R\$ 0,03527 em 31 de dezembro de 2018, uma valorização de 20%.

Embora tenha havido esse acréscimo da dívida, houve redução do covenant (indicador financeiro) “Dívida Total / EBITDA Ajustado”, de 2,27 vezes, em 2017, para 1,99 vezes, em 2018. Esse nível de endividamento é inferior ao limite contratual de 3,65 vezes, que está presente em algumas emissões de debêntures da Companhia (15ª, 17ª, 19ª e 20ª). Este covenant também está presente no Eurobônus 2020, no AB Loan e no Empréstimo Sindicalizado (Deutsche Bank US\$ 150.000.000).

As emissões mais recentes de debêntures (21ª e 22ª Emissões) utilizam o covenant “Dívida Líquida Ajustada / EBITDA”, 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 à prática de mercado, que utiliza majoritariamente o indicador de dívida líquida. O covenant “Dívida Líquida Ajustada / EBITDA” no encerramento do exercício de 2018 foi de 1,52 vezes.

A Sabesp não utiliza instrumento de proteção cambial. O endividamento em moeda estrangeira é de muito baixo custo, tem fluxo diluído de pagamento e longo prazo de vencimento, permitindo que a Companhia mitigue e compense os efeitos decorrentes da variação cambial.

A Companhia tem acesso adequado aos mercados de crédito, nacional e internacional, mantendo sólidos relacionamentos com bancos públicos, em especial o Banco de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e a Caixa Econômica Federal, além de agências multilaterais, como BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), BIRD (Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento) e JICA (*Japan International Cooperation Agency*). Assim, beneficia-se de um perfil de amortização de dívida alongado, a custos de financiamento compatíveis com seu ciclo de investimentos, particularmente aqueles concedidos por bancos oficiais domésticos e organismos multilaterais de crédito.

Os ratings atribuídos à Sabesp mantiveram-se estáveis ao longo do ano de 2018. Dentre as principais agências de classificação de risco, somente a S&P revisou a nota de crédito. Desta forma, o rating nacional de longo prazo que era brAA-, ao final de 2017, passou para brAAA, em 2018, enquanto o rating em escala global passou de BB para BB-, refletindo o rebaixamento da nota de crédito em moeda estrangeira do Brasil pela S&P de BB para BB-. Os ratings da Companhia ao final de 2018 são apresentados a seguir:

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

Adicionalmente, em fevereiro de 2019 foi liquidada a parcela final da 15ª Emissão de debêntures da Sabesp e, em março, realizado o resgate antecipado total do saldo de R\$ 250 milhões da 20ª emissão de debêntures.

Captação de Recursos

Em 2018, a Companhia contratou um montante de R\$ 1,4 bilhão, utilizados para recompor o caixa, refinar compromissos financeiros e financiar seu plano de investimentos. Em fevereiro de 2018, a Sabesp realizou sua 22ª Emissão de Debêntures, no valor total de R\$ 750 milhões, dividido em três séries. A primeira série, no montante de R\$ 100 milhões, com vencimento em 3 anos, amortização única e remuneração de CDI + 0,58% a.a., a segunda série, no valor de R\$ 400 milhões, com vencimento em 5 anos, amortização em duas parcelas anuais e remuneração de CDI + 0,90% a.a., e a terceira série, de R\$ 250 milhões, com vencimento em 7 anos, amortização em duas parcelas anuais e remuneração de IPCA + 6,00% a.a. Os recursos foram utilizados para o refinanciamento de compromissos financeiros vencidos em 2018 e à recomposição de caixa.

Em dezembro de 2018, a Companhia firmou com a Caixa Econômica Federal contratos de financiamento que totalizaram R\$ 652,2 milhões. Estas contratações foram objeto de seleção do Ministério das Cidades – Programa Avançar Cidades. Os recursos são oriundos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e serão destinados para obras e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em municípios localizados, principalmente, nas Regiões Metropolitanas de São Paulo e Campinas. O prazo total é de até 24 anos, com carência de até 4 anos e juros indexados à TR mais 6% ao ano, acrescidos de taxa de administração de 1,4% ao ano e taxa de risco de 0,5% ao ano²⁰.

Mercado de Ações

Em 2018, o índice IBOVESPA fechou em alta de 15,0%, impulsionado pela expectativa político-econômica, enquanto as ações da Sabesp fecharam o ano a R\$ 31,50, uma desvalorização de 5,5% quando comparado aos R\$ 34,33 registrados ao final de 2017. O processo de capitalização da Companhia foi paralisado e a divulgação pela ARSESP do Índice de Reposicionamento Tarifário da Sabesp de 3,5070% foi considerado aquém do estimado para a Companhia. Nesse contexto, o contrato com o município de Guarulhos, assinado em 12 de dezembro de 2018, não foi suficiente para superar o desapontamento do mercado nos meses anteriores.

Os ADRs fecharam com queda de 21,2%, cotados a US\$ 8,02, impactados pelos eventos do mercado brasileiro e devido à desvalorização de 17,1% do Real frente ao Dólar em 2018. Neste mesmo ano, as bolsas internacionais encerraram em queda por diversos fatores, sendo o mercado norte americano: Dow Jones -5,6%, Nasdaq -3,9% e S&P 500 -6,2%. As ações da Companhia participaram de 100% dos pregões da B3 e o volume financeiro anual negociado foi de R\$ 12,3 bilhões, uma redução de 2,4% em relação a 2017. Na bolsa de valores de Nova York, o ano foi encerrado com 125,3 milhões de ADRs em negociação e volume financeiro anual de US\$ 3,9 bilhões, 11,4% inferior a 2017. O valor patrimonial das ações encerrou o ano em R\$ 28,59, um aumento de 11,5% em comparação a 2017. Em 2018, a Sabesp seguiu integrando os principais índices da B3 e continuou a ser acompanhada pelas principais instituições financeiras do mercado.

²⁰ Mais informações sobre as fontes de financiamento da Companhia estão disponíveis na Nota Explicativa 17 das Demonstrações financeiras 2018. Disponível em <https://bit.ly/2urUz2z>

Tarifas e Regulação

Em maio de 2018 a ARSESP divulgou o resultado da Etapa Final da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp, que implicou em um índice de reposicionamento tarifário de 3,5070% nas tarifas. Em face desse resultado que foi considerado abaixo da expectativa, a Sabesp protocolou junto a ARSESP um pedido de reconsideração e um pedido de esclarecimentos e revisão.

O pedido de reconsideração consiste em um recurso administrativo dirigido ao Presidente da ARSESP, solicitando rever a decisão regulatória consubstanciada na Deliberação ARSESP nº 794/2018 e objetiva aplicar o devido ajuste compensatório na receita, custo de energia elétrica e investimentos aferidos no primeiro ciclo. Já o pedido de esclarecimentos e revisão solicita: i) explicitação dos motivos que levaram à redução significativa nas projeções finais do OPEX para o período de 2017 a 2020; ii) revisão dos cálculos do Fator X; iii) revisão dos cálculos do ajuste compensatório pelo atraso na aplicação da 2ª Revisão Tarifária Ordinária; e iv) revisão do cálculo do cálculo do componente financeiro referente a fundos municipais.

Em resposta, em fevereiro de 2019 a ARSESP deliberou pelo não acolhimento do referido pedido de reconsideração (recurso administrativo). Com relação ao pedido de esclarecimentos e revisão, a ARSESP procedeu à correção do Fator X e do ajuste compensatório pelo atraso da aplicação da 2ª RTO, o que implicará em índice de 0,8408%, a ser aplicado em maio de 2019, juntamente com o reajuste tarifário anual.

Com o objetivo de proporcionar confiabilidade, clareza e segurança à tomada de decisão no processo regulatório referente à Agenda Regulatória ARSESP 2019-2020, em novembro de 2018, a ARSESP abriu a Consulta Pública nº 09/2018, cujo resultado foi divulgado em janeiro de 2019. Um dos temas da Agenda 2019-2020 são os critérios regulatórios para reconhecimento nas tarifas dos repasses aos fundos municipais de saneamento básico com previsão de conclusão no primeiro semestre de 2019. Para essa discussão a ARSESP abriu a Consulta Pública nº 02/2019.

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.

Adicionalmente, em 2018, a Companhia elaborou sua política de distribuição de dividendos, a qual acrescenta que o pagamento do dividendo mínimo obrigatório será mantido até que seja atingida a universalização dos serviços de saneamento básico na área operada. A política também prevê que os dividendos poderão ser pagos na forma de juros sobre o capital próprio. Neste caso, o imposto de renda incidente sobre o valor a ser pago ao acionista será considerado dividendo adicional.

Em 2018, a Sabesp disponibilizou o crédito dos dividendos, na forma de juros sobre capital próprio no montante de R\$ 703,9 milhões, relativos ao ano de 2017, correspondentes a cerca de R\$ 1,0298 por ação ordinária, pay-out de 27,94% e dividend yield de 3,0%. Referente ao ano de 2018, o Conselho de Administração deliberou sobre a proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio no montante de R\$ 792,2 milhões, correspondendo a R\$1,15900 por ação ordinária, pay-out de 27,94% e dividend yield de 3,68%, com início do pagamento previsto para 28 de junho de 2019.

GESTÃO AMBIENTAL, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA EM BENEFÍCIO DA SUSTENTABILIDADE

O saneamento básico tem a sustentabilidade na sua essência, com impactos positivos sobre a saúde pública, a qualidade de vida das pessoas e o desenvolvimento socioeconômico da área atendida. Na Sabesp, a gestão ambiental é assistida por um conjunto de procedimentos que integram as questões ambientais às diretrizes empresariais. Além disso, a busca por inovação e incremento tecnológico compõe uma das linhas estratégicas da Companhia, incentivando a pesquisa, concepção, adoção e disseminação de novas soluções sustentáveis que agreguem tecnologia e eficiência aos serviços de água e esgoto

Com o entendimento de que a gestão ambiental requer envolvimento e compromisso das áreas operacionais para se elevar os níveis de eficiência, a Sabesp promoveu, ao longo dos últimos anos, um redirecionamento em sua estratégia de atuação, que por muitos anos teve foco absoluto na implantação das obras e serviços de saneamento. Desta forma, está cada vez mais empenhada na promoção de melhorias em seu parque operacional, visando ao atendimento da legislação ambiental e o desenvolvimento sustentável.

Sustentada por uma Política de Meio Ambiente, a Companhia busca o desenvolvimento integrado das atividades por meio de programas corporativos voltados à operação. Para esta tarefa, em 2007 foi instituída 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 apoiados sobre dois pilares: o da manutenção da conformidade ambiental e o da mudança da cultura ambiental na Sabesp.

Sistema de Gestão Ambiental e Certificação ISO 14001

Em 2018, no âmbito operacional, a Sabesp seguiu com a implantação progressiva do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em ETEs e ETAs. Estruturado em 2009, este programa corporativo se baseia nas principais diretrizes da ISO 14001, tendo como foco o desenvolvimento de ações preventivas e sustentáveis, com aprimoramento da operação e dos processos nas estações de tratamento, além de minimizar riscos de acidentes e geração de passivos ambientais.

Desde 2015, a Sabesp vem trabalhando com um modelo misto, sendo a norma ISO 14001 aplicada a um número limitado de estações certificadas e um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp) para as demais estações, sem objetivos de certificação. O modelo foi desenvolvido visando dinamizar o processo de implementação desse sistema nas diversas unidades de negócio, tendo como princípio fundamental facilitar a incorporação das ferramentas de gestão ambiental na rotina operacional.

Ao longo de 2018, o SGA foi implantado em 94 estações (água e esgoto), sendo mantida a certificação ISO 14001 em outras 35 estações. Ao todo, o SGA está presente em 271 estações de água e esgoto da Sabesp, havendo metas anuais de ampliação do sistema, com perspectivas de implantação em todas as estações em operação até 2024.

Alicerçada na Política de Meio Ambiente, as ações ambientais da Sabesp também estão orientadas para a disseminação da mensagem da sustentabilidade e o conhecimento sobre a utilização correta da estrutura de saneamento instalada. Além disso, conta com o envolvimento da sociedade e parcerias com instituições de ensino, prefeituras e organizações não governamentais para promoção de iniciativas que impulsionem a mobilização pela preservação e respeito ao meio ambiente.

Este é o objetivo do Programa Corporativo de Educação Ambiental (PEA Sabesp), que integra atividades de diversas naturezas como cursos e palestras em escolas, peças teatrais, plantios de árvores, concursos, mutirões de limpeza de praias e rios, soltura de alevinos e visitas monitoradas à ETEs e ETAs. Também são realizadas atividades em datas comemorativas como o Dia Mundial da Água, do Meio Ambiente e da Árvore.

O Programa começa com a preparação de agentes disseminadores, tanto colaboradores da Sabesp quanto membros da sociedade civil, por meio de cursos e atividades de educação ambiental, com o objetivo de formar multiplicadores das boas práticas ambientais e da mensagem sobre a importância do saneamento para a sociedade. Em 2018, o PEA – Sabesp realizou mais de 1,3 mil palestras de educação ambiental e recebeu mais de 1,5 mil visitas monitoradas às instalações, atendendo cerca de 75 mil visitantes.

Nesse sentido, vale destacar iniciativas desenvolvidas em parceria com prefeituras, escolas e entidades locais para a realização de eventos comemorativos ambientais, além de atividades de formação de professores e alunos, visando incentivar a reflexão sobre a preservação dos recursos naturais e a valorização dos serviços de saneamento e seus benefícios.

Destacam-se, em 2018, o projeto “Guardiões do Planeta” e outras iniciativas em Botucatu envolvendo milhares de alunos do ensino fundamental, médio e técnico. Também se destacam a 5ª Conferência Nacional Infantojuvenil pelo Meio Ambiente (que reuniu 1.500 estudantes em Lins), a Gincana pela Economia de Água e Energia Elétrica em Itapetininga, o plantio coletivo de 600 mudas de árvores nas ruas de Santa Cruz do Rio Pardo e o trabalho social e de educação ambiental para a comunidade do entorno da ETE Humaitá, em São Vicente.

Complementarmente, há um programa de capacitação corporativa em meio ambiente voltado para os empregados da Companhia com cursos específicos destinados às áreas operacionais, gerentes e líderes, abordando temas relacionados à gestão de recursos hídricos, legislação ambiental, práticas de gestão ambiental na operação, entre outros. Em 2018 mais de 1,6 mil pessoas foram capacitadas.

Atuação para gestão eficiente dos recursos hídricos

A Sabesp participa e atua nas diversas instâncias do Sistema Nacional de Recursos Hídricos. No Conselho Nacional de Recursos Hídricos – CNRH, instância máxima do Sistema, ocupa assento na plenária do Conselho e em seis de suas câmaras técnicas. No Conselho Estadual de Recursos Hídricos – CRH, tem representação em todas as sete câmaras técnicas.

A Companhia também está presente em todos os 21 Comitês de Bacia Hidrográfica paulistas e nos 4 Comitês Interestaduais com abrangência estadual, priorizando a participação nas câmaras de Planejamento, Saneamento, Educação Ambiental e Cobrança pelo Uso da Água. No total, a Sabesp conta com 159 empregados que atuam como representantes institucionais nesses fóruns.

Em 2018, a Companhia desembolsou R\$ 78,7 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 e Litoral Sul, Pardo, Baixo Pardo e Grande, Sapucaí Mirim e Grande, e Mogi-Guaçu. Também em 2018, os comitês Mantiqueira, Turvo Grande, Médio Paranapanema, Pontal do Paranapanema e Aguapeí/Peixe iniciaram o processo de cobrança. É aguardado para o ano de 2019 o início da cobrança no Litoral Norte, São José dos Dourados e Alto Paranapanema.

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

Com relação às outorgas o parque operacional existente é objeto do Programa Corporativo de Obtenção e Manutenção das Outorgas de Direito de Uso de Recursos Hídricos envolvendo, em especial, as outorgas de captações e de lançamento de efluentes. Quanto aos licenciamentos ambientais, encontram-se em andamento os Programas Corporativos de Obtenção e Manutenção de Licenciamento Ambiental de ETEs, ETAs e Estações Elevatórias de Esgotos (EEEs), cujas licenças são renováveis periodicamente.

Para o licenciamento ambiental de novos empreendimentos, quando necessário, são estabelecidas obrigações de recomposição florestal, a título de compensação ambiental, de forma que a Sabesp está implementando o Programa Corporativo de Regularização de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental. Esse programa contempla o plantio e a manutenção de 1 milhão de mudas de espécies nativas regionais no período de dez anos, para fazer frente às obrigações atuais, bem como às futuras compensações ambientais decorrentes da implantação de novos empreendimentos.

Os trabalhos foram iniciados e estão inseridos no contexto do Programa Nascentes do Governo do Estado de São Paulo, sendo que atualmente foram plantadas e encontram-se em manutenção 416 mil mudas no Sistema Cantareira, no entorno do reservatório Cachoeira e 58 mil mudas no Vale do Paraíba, no município de Igaratá. Já foi contratado o plantio e manutenção de mais 150 mil mudas no reservatório do Cachoeira e mais 110 mil mudas no município de Mirante do Paranapanema.

Dada a necessidade de preservação dos recursos hídricos, a Companhia é proprietária e mantém áreas dentro de unidades de conservação, realizando a recuperação florestal (plantio), além de trabalhos de fiscalização e monitoramento (ver tópico Proteção da biodiversidade, páginas 29 e 30). As áreas também são disponibilizadas para o desenvolvimento de estudos ambientais por universidades e o desenvolvimento de atividades com o envolvimento da sociedade por ONGs e outras instituições.

Desde 1990, a Sabesp possui dois viveiros que já produziram mais de 900 mil mudas nativas, de 170 espécies diferentes, com o objetivo de atender aos projetos de restauração e recomposição de mata ciliar no entorno dos mananciais que abastecem a RMSP. Um deles está instalado na barragem do Jaguari, do Sistema Cantareira, no município de Vargem e outro na ETA Alto Cotia, município de Cotia. Mantém também um viveiro na ETE de Jales, que fornece

anualmente aproximadamente cinco mil mudas das espécies ipê (branco, rosa, roxo e amarelo), calabura, angico, aroeira pimenteira e palmeira.

Mudanças climáticas e gestão de emissões de gases de efeito estufa

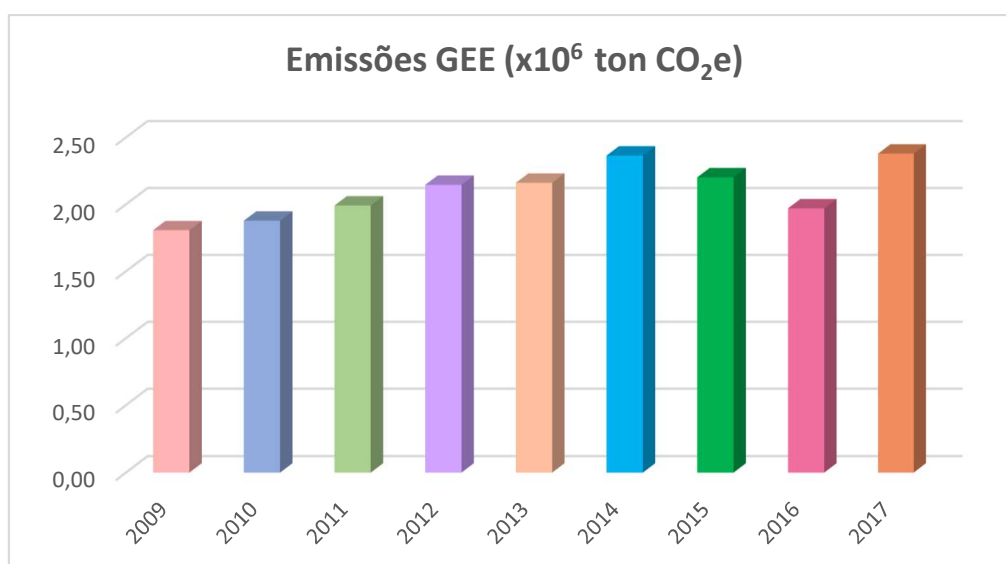
As condições climáticas e os eventos extremos exercem interferência direta sobre as atividades de saneamento. Assim, a capacitação técnica, a quantificação das emissões de gases causadores do efeito estufa e as iniciativas mitigadoras dessas emissões, bem como a adaptação às condições climáticas vigentes estão no foco da gestão ambiental da Sabesp.

Neste sentido, a Sabesp criou o Programa Corporativo de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), que resulta na elaboração de inventários anuais para mensuração das emissões, promoção de atividades de sensibilização acerca das questões climáticas e 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.

305-1; 305-2; 305-3 Em 2018, a Sabesp concluiu seu inventário corporativo de GEE de 2017, totalizando 2.369.715 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e). As emissões correspondentes ao escopo 1 totalizaram 2.130.164 tCO₂e e, ao escopo 2, 215.494 tCO₂e e ao escopo 3, 24.057 tCO₂e. Trata-se da 11ª edição do inventário anual, na qual verifica-se a mesma tendência observada nos anos anteriores, onde as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 89,3% do total. O consumo de energia elétrica é a segunda maior fonte de emissões da Companhia, contribuindo com 9,1% do total. As demais atividades representam aproximadamente 1,6%.

Série histórica de inventários corporativos de emissões de gases de efeito estufa – GEE

103 | 305



Os inventários de emissões de gases de efeito estufa seguem 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). A partir de 2013 o inventário de emissões GEE foi calculado utilizando o Potencial de Aquecimento Global - IPCC, Second Assessment Report.

A Sabesp está atenta 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. Ainda assim, ao longo do tempo são observadas variações nos resultados totais das emissões de GEE inventariadas. Isso ocorre em decorrência de fatores externos tais como alterações no fator de emissão médio nacional de CO₂ do Sistema Integrado Nacional (SIN), utilizado no cálculo dos inventários. Pela natureza da atividade e constante evolução dos serviços em direção à universalização do saneamento, a tendência dos resultados dos inventários de GEE da Sabesp é de crescimento.

Novas tecnologias: eficiência, custo e sustentabilidade 103 | 302

Sob a ótica da inovação, a Sabesp busca iniciativas que miram no desenvolvimento tecnológico, sustentabilidade e maior eficiência econômico-financeira. Um exemplo neste sentido são as melhorias implantadas na Estação Elevatória de Água França Pinto, que garante o abastecimento de água nas regiões da Vila Mariana e Avenida Paulista, na capital paulista. Em parceria com a Enel (antiga AES Eletropaulo) via Chamada Pública, a Sabesp realizou a troca de bombas, painéis e inversores por equipamentos mais modernos e eficientes, buscando reduzir o consumo de energia da planta.

Também em parceria com a Enel por meio de chamada Pública a Sabesp está executando a substituição de dois conjuntos moto bomba da Elevatória Final da ETE ABC com objetivo de reduzir o consumo da planta e otimizar o processo. Uma terceira iniciativa com a participação da Enel está viabilizando a substituição de motores elétricos de baixo rendimento por motores classe premium de alto rendimento. Pelo convênio, a Sabesp é remunerada em 40% do valor total do projeto. Já foram trocados 12 motores de 4 elevatórias de água.

Outro projeto em destaque é a bomba operando como turbina no reservatório Tamboré, no município de Barueri. O projeto aproveita a pressão hidráulica da água nas tubulações para gerar energia, transformando essa pressão em eletricidade com turbinas, com a mesma tecnologia de uma hidrelétrica comum, porém em menor escala. A previsão é gerar em média entre 70 e 90 kWh/ mês. A energia gerada está sendo disponibilizada na rede da concessionária em troca de desconto de valor equivalente da conta paga pela Sabesp.

Merece destaque ainda o projeto piloto do turbogerador no setor de abastecimento de água Mussolini em São Bernardo. O equipamento foi colocado na adutora de água tratada na entrada do reservatório, utilizando a pressão da água para converter a energia mecânica em elétrica. A energia gerada será utilizada na planta para abater em 60% os gastos com energia, sendo o excedente repassado para a concessionária.

302-4 Também em 2018, em parceria com as distribuidoras CPFL Paulista e CPFL Piratininga, a Sabesp participou de projeto voltado à substituição de 79 motores elétricos com data de fabricação inferior a 2009. Através desta ação foi possível obter um aumento da eficiência destes motores, representado pela economia média de 5% da energia consumida.

Seguindo a lógica da diversificação da matriz energética, em 2018 foram iniciados estudos para implementação de usina fotovoltaica em algumas lagoas de tratamento de esgotos da Sabesp. A primeira usina fotovoltaica da Sabesp está em fase de implantação no município de Orindiúva e possui capacidade de geração de 1MW.

A expectativa é gerar cerca de 1.200 MWh/ano nesta usina fotovoltaica que fornecerá créditos de energia elétrica para a compensação de consumo em 376 unidades administrativas e operacionais da Sabesp, distribuídas em 125 municípios do estado de São Paulo. O início previsto para entrada em operação é no segundo semestre de 2019.

Além dessas iniciativas, a Sabesp também contribui na mitigação de emissões de gases de efeito estufa através do Programa de Renovação da Frota Sabesp, ação realizada desde 2011 com foco na substituição de veículos leves, com mais de sete anos de utilização, e de pesados, com mais de 20 anos. Até 2018, foram substituídos 84% dos veículos leves e 73% dos pesados. Aliado a este Programa, a Companhia segue as diretrizes governamentais de utilização de combustível renovável, o etanol, para os veículos com características flex e o Diesel S10 para os veículos pesados.

Somam-se à importância ambiental, os benefícios econômicos e a modernização da gestão proporcionadas pelo Programa de Renovação da Frota, como a redução do consumo de combustíveis fósseis, a economia com manutenção e documentação e a receita obtida com os leilões dos veículos substituídos. Com a manutenção do 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 dentro da faixa de excelência de 95 a 100% de disponibilidade.

Pesquisa e inovação

A Sabesp tem como diretriz o incentivo à pesquisa e à disseminação de novas soluções que incorporem tecnologia e eficiência aos serviços de água e esgoto. Esta atuação é viabilizada a partir de parcerias com instituições de ensino, entidades de fomento à pesquisa e empresas detentoras de tecnologia de ponta. Dessa forma, em 2018 foram investidos cerca de R\$ 10,6 milhões em projetos de PD&I com recursos próprios ou captados junto às entidades de fomento. Nos últimos três anos foram investidos R\$ 33 milhões.

Em 2018 foi criado o Programa Corporativo de “Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação”, que permite diferenciar os recursos financeiros gastos especificamente para esta finalidade dentro da sua estrutura orçamentária. Estes recursos de PD&I são diferenciais nos resultados da Sabesp e indicam sua capacidade de inovação e de pioneirismo e que podem trazer vantagens fiscais, tarifárias e financeiras.

Uma das importantes parcerias, mantidas desde 2009, refere-se ao Acordo de Cooperação entre a Sabesp e a FAPESP, que visa ao financiamento de projetos de pesquisa em Instituições paulistas de Ensino Superior, e já resultou em 17 projetos com universidades, tais como: Universidade de São Paulo – USP, Instituto Tecnológico de Aeronáutica - ITA, Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE e Universidade Estadual Paulista - UNESP. O Acordo prevê o financiamento não reembolsável de R\$ 50 milhões, divididos igualmente entre Sabesp e FAPESP.

Em 2018, foi assinado o segundo Convênio com a Fapesp, o Programa de Pesquisa Inovativa em Pequenas Empresas, cujo foco é o apoio à execução de pesquisa científica e/ou tecnológica em micro, pequenas e médias empresas no Estado de São Paulo.

Através de Contrato de Financiamento assinado em 2015 com a Agência Brasileira de Inovação – FINEP, a Sabesp está viabilizando a implantação de seu “Plano de Inovações Tecnológicas para o Saneamento”. O Plano é composto por quatro projetos: Sistema de produção de água de reúso para uso urbano e industrial; Unidades de biofiltração para controle de odores de estações elevatórias de esgoto, Secador de lodo de ETE por meio de irradiação solar, implantado no município de Franca; e o Sistema de gaseificação por plasma de resíduos sólidos de estações, em implantação na ETE Barueri.

Os acordos de cooperação técnica são outra forma de fomentar o desenvolvimento de tecnologias em temas prioritários, tais como redução de perdas, eficiência energética e

alternativas ao tratamento e destinação do lodo. Nesse sentido, estão em fase de compilação os dados da tecnologia de membranas cerâmicas de ultrafiltração de carbeto de silício para recuperação de águas residuais de estações de tratamento de água, a partir da celebração de um acordo com representante de uma companhia 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 junho de 2018, resultando na publicação de diversas notas técnicas em revista técnica específica do setor.

Em 2018 também foi celebrado um protocolo de intenções com a Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo para o acordo de cooperação técnica com empresa de fibra óptica, para avaliar a viabilidade técnica, econômica e comercial da passagem de fibra ótica de telecomunicações em redes de esgoto. Um outro acordo de cooperação técnica, assinado em 2018 com a Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” foi iniciado projeto de pesquisa 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.

Cabe destaque também a caracterização da água bruta para verificar a matriz da matéria orgânica dissolvida, realizada em oito sistemas produtores de água da RMSP, conduzida através da concepção de projeto que incorpora inteligência artificial, desenvolvida pela Universidade de Akron (EUA), para gerenciar a formação de subprodutos a partir de dados operacionais e de fluorescência.

Além disso, está em processo de formalização um acordo de cooperação técnica com empresa fabricantes de aeradores movidos à energia fotovoltaica. O objetivo é melhorar a eficiência do tratamento de esgotos pelo aumento da remoção de carga orgânica. Serão analisadas a performance do incremento de aeração intermitente em termos técnicos e econômicos, e avaliadas a estrutura flutuante de geração de energia fotovoltaica.

Reduzir, reutilizar e reciclar

Desde 2008, a Sabesp dispõe de um programa de gerenciamento de resíduos sólidos gerados em atividades administrativas - Programa Sabesp 3Rs, com objetivo de organizar e padronizar iniciativas de coleta seletiva. Com isso, foram definidas ações e práticas para minimizar a geração, reutilizar e destinar para reciclagem os resíduos. Ao longo deste tempo foram capacitados mais de dois mil colaboradores e cerca de 2,5 mil toneladas de resíduos recicláveis foram destinadas corretamente.

Em 2018, visando ao fortalecimento da cultura do consumo responsável, no município de Botucatu foram desenvolvidas atividades para a revitalização do Programa Sabesp 3Rs, com base em diagnóstico realizado, bem como na difusão das ações norteadoras do programa. Uma das iniciativas implantadas, relacionada à redução do consumo de materiais administrativos, foi a substituição progressiva das lâmpadas fluorescentes por LED

GERAÇÃO DE VALOR AOS CLIENTES E PROMOÇÃO DA CIDADANIA

A Sabesp entende que responsabilidade social deve ser uma postura adotada dentro e fora da Companhia. Pautada pela ética, tal conduta está presente diariamente na relação de transparência e respeito ao cliente, eficiência nos serviços prestados e valorização da competência de seus empregados. Os grandes investimentos na expansão da infraestrutura de saneamento e o estreitamento de parcerias com a sociedade resultam na promoção da cidadania, com a oferta de saúde e qualidade de vida à população atendida.

Adesões voluntárias e representatividade 102-12; 102-13

Desde 2007 a Sabesp é signatária do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), demonstrando seu comprometimento, numa rede internacional empresarial, com as questões da sustentabilidade do planeta. O Pacto é baseado no respeito aos direitos humanos, às questões trabalhistas, ao meio ambiente, à transparência e no combate à corrupção. A participação da Companhia no Pacto é fundamentada em seu compromisso de incorporar esses princípios à sua estratégia de gestão.

A Companhia apoia e incentiva os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), mais uma iniciativa da ONU, que visa estimular ações para os próximos 15 anos em áreas de importância crucial para a humanidade, o planeta, os países e as empresas. Os ODS estão integrados no Programa de Voluntariado Empresarial, que tem como objetivo realizar ações e incentivar mudanças de comportamento que contribuam de forma mais ampla para o desenvolvimento social da população que está sob sua influência.

Programas e parcerias institucionais

A Sabesp renovou, pelo 15º ano consecutivo o Selo Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq, reforçando a imagem da companhia e sua atuação socialmente responsável, ajudando a disseminar uma cultura de cidadania por meio de iniciativas voltadas para a infância e juventude brasileiras. A renovação do selo reitera o compromisso da empresa em realizar ações em prol de crianças e adolescentes, condicionantes que se destacam nas companhias reconhecidas no Programa Empresa Amiga da Criança.

Além disso, mantém a outorga do Selo Paulista de Diversidade, instituído pelo Governo do Estado de São Paulo, que tem como objetivo estimular as organizações públicas, privadas e da sociedade civil a inserir este assunto na sua gestão de recursos humanos e destacar boas práticas empresariais como ação estratégica pela igualdade de direitos.

A Companhia mantém convênio com a Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais (AME), através dos quais diversas pessoas portadoras de deficiência atuam em nossos postos de atendimento ao público.

O Programa de Voluntariado Empresarial busca gerar transformações em comunidades no qual atua, motivando e gerando o envolvimento do maior número possível de empregados. Além das campanhas, atua em 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. As ações de voluntariado são

coordenadas por um grupo de empregados, com representantes de todas as diretorias, que se interconectam em rede com voluntários.

A Campanha do Agasalho do FUSSESP - Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo, já faz parte do calendário anual da Sabesp como uma das ações corporativas mais integradas e de melhores resultados. Com mais de 1,5 milhões de peças, entre agasalhos, roupas, cobertores e outros itens, o número superou a arrecadação de 2017 e 2016, uma prova da força do voluntariado Sabesp. Entre os 497 beneficiados pela campanha estão entidades assistenciais e religiosas, hospitais, albergues, creches, orfanatos, asilos e centros comunitários, entre outros.

Ao todo foram 223 eventos realizados em três meses de muitas ações beneficentes, como cafés da manhã, desfiles, pedágios, almoços e jantares solidários. Tal mobilização demonstra que, mais do que levar qualidade de vida à população do Estado de São Paulo por meio dos serviços de saneamento, a Sabesp também toma para si o compromisso de se engajar em ações sociais que diminuam as diferenças e que contribuam para tornar o mundo melhor. Desde 2002, ano em que iniciou oficialmente sua participação, a Sabesp já arrecadou mais de 48,2 milhões de peças.

Campanhas institucionais

Outubro Rosa - Outubro é o mês escolhido para conscientizar nossos empregados sobre a importância da prevenção ao câncer de mama. A Sabesp realiza várias ações com o objetivo de conscientização sobre a doença. Este ano mobilizou os empregados para a arrecadação de lenços de cabeça e turbantes, os quais foram doados para o Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (Icesp), contribuindo com a autoestima de mulheres que estão em tratamento da doença.

Novembro Azul - Preocupada com a saúde de seus colaboradores e de seus familiares, a Sabesp lançou mais uma ação de conscientização e prevenção ao câncer de próstata. Toda sexta-feira do mês de novembro, os empregados foram convidados a vestir uma peça ou acessório azul em prol da Campanha Novembro Azul, contribuindo para o movimento mundial que chama atenção para importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer.

Doação de sangue - Já tradicionais na Sabesp, as campanhas de doação de Sangue fazem parte do calendário anual do programa de Qualidade de Vida. Foram mobilizados 177 empregados, contribuindo com 137 bolsas de sangue coletadas entre empregados, estagiários, terceirizados e familiares, que foram destinadas para a doação de sangue aos hemocentros do Hospital Samaritano e do Hospital Sírio-Libanês.

Programas Institucionais voltados para a área social

Programa Aprendiz - Alinhada ao seu objetivo de evolução como empresa, que por vocação é socialmente responsável e em cumprimento à Lei 10.097/2000, a Sabesp, desde 2006, desenvolve o Programa Aprendiz, o qual contribui para a formação da cidadania e a capacitação profissional de jovens de 14 a 22 anos.

O objetivo do programa é contribuir com a formação dos jovens, dando uma oportunidade de inserção no mercado de trabalho, além de oferecer o aprendizado prático, a troca de experiência e a integração entre empregados da Sabesp, estagiários e aprendizes. Como impactos positivos indiretos desse programa, destaca-se uma consistente formação técnico-profissional nos segmentos administrativos, contábeis, financeiros e de recursos humanos. Além disso, os jovens contribuem na renda familiar, pois recebem remuneração e benefícios. Esta iniciativa já abriu oportunidades para 3.792 jovens.

Com contrato de 18 meses entre teoria e treinamento on the job, o programa é desenvolvido em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Senai/SP. Em 2018 foram admitidos 485 jovens aprendizes e como inovação do processo, foi adotado o curso de formação na modalidade EAD – Educação a Distância, para a formação dos aprendizes que atuam em municípios distantes das escolas do SENAI. Este projeto teve importância estratégica, pois atende a distribuição geográfica da empresa, podendo ser ampliado nas próximas turmas.

Apoios e patrocínios

Por meio de apoio financeiro e/ou institucional através da destinação de recursos provenientes de verbas orçamentárias e de incentivos fiscais, a Sabesp participa de ações culturais, sociais, educativas, esportivas e ambientais promovendo o desenvolvimento social em parceria com várias organizações da sociedade civil. São ações e projetos que contribuem para o respeito aos direitos humanos, a promoção da inclusão social, mitigação dos impactos sociais e estímulo ao voluntariado.

Projetos Culturais: É expressiva a participação da Sabesp em projetos culturais, em 2018, cerca de R\$ 15 milhões foram distribuídos em 69 projetos, disseminando a cultura em diferentes linguagens artísticas, como música, cinema, teatro, dança, artes visuais e literatura. A Sabesp acredita que a disseminação da cultura é uma importante fonte para a transformação de vidas e que o acesso à cultura, às artes, à memória e ao conhecimento é condição fundamental para o exercício pleno da cidadania. A cadeia produtiva da cultura também é fonte de oportunidades de geração de trabalho e renda.

Incentivo ao Esporte: A Sabesp também reconhece o poder de transformação do esporte e vem apoiando diversos projetos desportivos, tanto voltados ao alto rendimento como ao esporte como instrumento de educação. Em 2018 foram disponibilizados mais de R\$ 3,5 milhões para patrocinar organizações. Elas oferecem atividades que vão além da prática esportiva, promovendo saúde, educação, cidadania e conhecimento. Esse atendimento não se resume às crianças e aos jovens beneficiados diretamente, mas se estende às famílias e às pessoas do entorno das comunidades, que também são impactadas.

Projetos de Atenção Oncológica: Com o objetivo de contribuir para a melhoria do tratamento do câncer no país, a Sabesp vem apoiando, desde 2015, projetos do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON). Nos últimos 4 anos, a destinação de recursos de cerca de R\$ 13 milhões permitiu a realização da capacitação de profissionais, a ampliação e qualificação dos serviços diagnósticos e cirúrgicos, a utilização de técnicas mais modernas e oferecer atendimento de excelência à pacientes oncológicos.

Projetos em prol do Idoso, da Criança e do Adolescente: O Fundo Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente (FEDCA) é formado com recursos especiais para o atendimento deste público. Os fundos são meios fundamentais de viabilização do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e financiamento da execução das políticas de atendimento à população infanto-juvenil. Em São Paulo, é administrado pelo Condeca-SP.

O Fundo Estadual do Idoso se destina a financiar programas e ações relativas à população idosa, especialmente para assegurar seus direitos sociais e criar condições para promover sua autonomia e participação efetiva na sociedade. A utilização dos recursos destinados ao Fundo é realizada através do Edital de Chamamento Público, o qual permite, de forma mais justa e igualitária, a seleção e financiamento dos melhores projetos.

A Sabesp destinou R\$ 3,7 milhões para cada um desses fundos no exercício de 2018

Incentivos Financeiros	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Incentivo à cultura - Lei Rouanet	9.280	7.341	4.304	396	7.210	8.678	12.001
Incentivo ao audiovisual	4.672	6.908	5.572	1.188	7.252	6.001	3.000
Incentivo ao esporte	2.872	3.379	2.130	396	3.615	3.600	3.700
Incentivo à atenção oncológica	0	0	0	396	3.600	3.600	3.750
Condeca	3.000	3.300	2.100	0	3.600	3.690	3.700
Fundo do Idoso	0	0	0	0	3.600	3.690	3.700
Total	19.824	20.928	14.106	2.376	28.877	29.259	29.851

Gestão da Cadeia de Suprimentos

Para a Sabesp, a gestão da cadeia de suprimentos vai além da aquisição de produtos, materiais e serviços. Ela busca estabelecer parcerias, por meio das quais são compartilhados valores e princípios de atuação.

Nossos procedimentos licitatórios são executados com base no **Regulamento Interno de Licitação e Contratação da Sabesp**, que é o instrumento que especifica os procedimentos a serem adotados no atendimento as normas estabelecidas pela Sabesp.

Nas licitações e contratações são exigidos documentos e premissas que comprovem a qualificação da empresa para a relação comercial. Além disso, o fornecedor é orientado quanto ao atendimento das 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.

102-9 Atualmente, existem 10.463 representantes de empresas com vínculo aprovado/credenciado para participarem nas licitações em todo o Estado de São Paulo. O valor gasto com fornecedores em 2018 foi de aproximadamente R\$ 4,2 bilhões referentes a investimentos e despesas. As principais contratações são referentes à energia elétrica seguida de produtos químicos para tratamento de água e esgoto, serviços técnicos de engenharia (projeto, gerenciamento de obras, execução de obras e operação de serviços de água e esgoto) e serviços de informática/telefonia.

103 | 301 A Sabesp também se utiliza dos Estudos de Serviços Terceirizados do Governo do Estado de São Paulo - Instruções Socioambientais Específicas na definição de suas especificações técnicas. Este estudo estabelece ações ambientais, tais como: uso racional da água e de energia e elétrica, redução de produção de resíduos sólidos etc., quer por meio de treinamento de empregados da contratada, quer por conscientização de todos os envolvidos, quer por meio de ações concretas apontadas especialmente nas Especificações Técnicas e obrigações da Sabesp e da contratada.

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

Além do objetivo de prestar contas sobre o desempenho das áreas de contratações da Sabesp, este 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.

Deste 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; fomento do comércio justo, selecionando fornecedores com o mesmo nível de qualidade e, dentro dessas circunstâncias, a busca pelo menor preço.

Qualificação de Fornecedores - A Sabesp possui processo de qualificação próprio de fornecedores e seus respectivos produtos, para compra de materiais estratégicos. A qualificação de fornecedores abrange vários requisitos, dentre os quais o processo produtivo, desde a matéria prima até o produto final, verificando-se inclusive aspectos relacionados à responsabilidade ambiental, tal como riscos toxicológicos do produto, e responsabilidade social, como o combate ao trabalho forçado e o emprego de mão de obra infantil.

Neste ponto merece destaque o trabalho de qualificação dos fornecedores do ácido fluorsilícico, o conhecido flúor, que é adicionado ao final do tratamento da água, conforme estabelecido na Lei nº 6.050/1974, e em seu decreto regulamentador nº 76.872/1975.

Esse material, que passa por rigoroso controle de qualidade, é 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), sendo 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.

Transparência nos processos - Em seus processos de compras e contratações a Sabesp busca dar a maior publicidade possível ao mercado utilizando procedimentos licitatórios eletrônicos regrados em condições prévias para participação, requisitos para contratações e, nas diretrizes, normas e princípios ditados em seu Regulamento Interno de Licitação e Contratação. Os processos eletrônicos, além de reduzirem custos, oferecem aos fornecedores e à população maior transparência, eficiência e agilidade.

Comprometida em conduzir seus negócios de maneira legal, ética, transparente e profissional, em conformidade com os requisitos gerais das leis anticorrupção, a Companhia estende aos seus fornecedores, que a representam, a obrigação de assimilar, aceitar e executar esses requisitos por meio de declaração em que o fornecedor registra que conduz seus negócios de forma lícita.

Além disso, a participação e a contratação de fornecedores locais em suas regiões de atuação são incentivadas pela Companhia, assim como é assegurado, conforme a legislação vigente, 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, a Sabesp divulga anualmente seu Relatório de Contratações Públicas Sustentáveis, disposto segundo as diretrizes instituídas pelo Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis do Governo do Estado de São Paulo, com as principais ações socioambientais e boas práticas aplicadas a sua cadeia de fornecedores.

103 | 301 Compliance - Os potenciais riscos identificados nos processos de compras e estoques são continuamente monitorados e reavaliados e novos planos de ação são implementados sempre que necessário para atuar diretamente sobre as causas desses riscos. Além disso, a Sabesp conta com sua Política de Suprimentos, com Procedimentos Empresariais, uma Comissão de Editais, colegiado que define regras e padrões para as contratações da empresa, o Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e o Sistema Integrado de Informações (SiiS).

A partir do Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e do Sistema Integrado de Informações (SiiS) 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 - Sabesp faz o seu papel na manutenção dos direitos humanos

Os procedimentos licitatórios na Sabesp 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 e, durante a execução contratual, eventual revelação de infringência à regra, pode acarretar a rescisão contratual. Em outra frente relacionada às medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil, renovamos pelo 15º ano consecutivo o certificado conferido pela Fundação Abrinq.

O processo de qualificação de fornecedores e seus respectivos produtos, avalia também o processo produtivo, desde a matéria prima até o produto final, verificando-se aspectos relacionados à responsabilidade social, quanto ao emprego de mão de obra infantil.

Trabalho forçado

As medidas adotadas pela Sabesp no sentido de eliminar todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo são resultantes do estudo realizado pelo Pacto Nacional sobre as cadeias produtivas de empregadores, que utilizaram mão de obra análoga a de escravo. Ações que envolvem o cadastro de fornecedores e a participação nas licitações e contratações foram encaminhadas, à época, ao Comitê Gestor do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.

Dentre as ações aplicadas destacamos: a) consulta da nossa área de cadastro à "lista suja" do Ministério do Trabalho e Emprego, para verificar se há fornecedores da Sabesp utilizando mão de obra análoga à escrava; b) a 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 e; c) a previsão contratual de que a empresa contratada assumirá a responsabilidade pelo eventual uso de mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva. Para tanto, destacamos que, a utilização de mão-de-obra análoga à Trabalho Forçado ou Compulsório, constitui motivo de rescisão de contrato com a Sabesp.

Relacionamento com os Clientes

O respeito à sociedade e ao cliente, com a oferta de produtos e serviços com qualidade, tarifas adequadas e atendimento eficaz compõe um dos norteadores estratégicos de atuação Sabesp, que aposta no incremento da tecnologia como pilar para o aprimoramento da excelência na prestação dos serviços.

A Sabesp conta com os canais de atendimento tradicionais: telefônico e presencial, por meio de 396 agências instaladas nos municípios operados e 13 unidades de atendimento móvel e 02 Centrais de Atendimento, e, canais de atendimento digitais - Agência Virtual e o Sabesp mobile, onde o cliente pode solicitar, parcelamento de contas em atraso, segunda via de conta

- inclusive de contas pagas, cópia do código de barras para quitar o débito via app bancário, informar pagamento de contas, comunicar falta d'água, solicitar novos pedidos de ligação de água e esgoto, entre outros.

Além dessas opções, vem investindo no uso da tecnologia para dar mais conforto e facilidade à vida do cliente. Em março de 2018 inaugurou a Agência Laboratório de Relacionamento, que foi instalada em sua agência de maior movimento, numa região carente da cidade de São Paulo, na Av M'Boi Mirim. Essa agência tem como objetivo funcionar como laboratório de novas tecnologias, processos, procedimentos e estrutura física. Atualmente, 20% dos atendimentos desta agência já foram convertidos em atendimentos digitais, reduzindo de 14 para 9 postos de atendimento presencial.

Para ampliar o acesso e a inclusão de clientes com deficiência auditiva, os novos contratos de atendimento presencial contam com cláusula onde o fornecedor deve disponibilizar atendimento por libras (Língua Brasileira de Sinais) aos clientes.

Também disponibiliza o contato via Ouvidoria, que é um canal qualificado para atendimento ao cliente, em 2ª instância, para tratar reclamações, sugestões, denúncias, críticas e informações. Em 2018, a Ouvidoria recebeu, de janeiro a novembro, cerca de 81 mil manifestações, uma redução de 20% em relação ao mesmo período de 2017.

102-43; 102-44 Para aprimorar seu atendimento, a Sabesp realiza anualmente uma Pesquisa de Satisfação, considerando as melhores práticas de mercado. Em 2018, foram realizadas 6.216 entrevistas em todo o Estado de São Paulo, o que permite aferir resultados com uma margem de erro de 1,23% e nível de confiança de 95%. O indicador de satisfação geral foi de 81%, o que significa que a cada 10 clientes, 8 declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a Sabesp.

Gestão de Pessoas **103 | 401**

Com o foco em Promover o Desenvolvimento Profissional e Pessoal, a Gestão de Pessoas na Sabesp, está diretamente relacionada à estratégia por meio da “Diretriz de Valorização das Pessoas”. O ano de 2018 foi um ano desafiador para a gestão de pessoas na Sabesp, marcado pelas adaptações à nova Lei Trabalhista, a implementação do E-social e adequações ao Sistema Integrado de Informações Sabesp (SiiS) implantado em abril/2017.

Assim, a Companhia buscou adotar um modelo de gestão mais inovador e flexível de gestão de pessoas. Vários projetos foram desenvolvidos no sentido de integrar e alavancar os esforços em um objetivo principal de potencializar os valores organizacionais aos desafios futuros, buscando o comprometimento com os objetivos e resultados empresariais.

Uma importante inovação implantada em 2018 foi o **App Rede Sabesp**, um aplicativo (mobile) desenvolvido pela Superintendência de Tecnologia da Informação tem o objetivo de garantir o acesso rápido a diversos serviços e também ter uma conexão direta com os programas de gestão de pessoas.

A Sabesp adota o modelo de **Gestão de Pessoas por Competências** que vem sendo aprimorado com o intuito de oferecer uma proposta de valor para os empregados, capaz de aumentar seu comprometimento e engajamento. Seus princípios são: valorização das pessoas, gestão da carreira e aprimoramento de competências. Continuamente são feitas revisões em busca da excelência e de geração de resultados. Os 14.449 empregados são a base para assegurar a excelência operacional e alvo de atenção permanente além dos 956 estagiários e 485 aprendizes.

Do total, 158 postos de trabalho são ocupados por pessoas com deficiência, sendo 37% colaboradores com deficiência física, 9% auditiva e 14% visual. O tempo médio dos empregados na Companhia é de 19,2 anos. Em 2018, a rotatividade foi de 4,5%, as horas extras em relação às horas normais trabalhadas foi de 11,2% e o absenteísmo, de 2,2%. Com relação à licença maternidade, das 46 mulheres que usufruíram do benefício, 57% retornaram ao trabalho²¹.

A **gestão da Carreira** é realizada continuamente, e tem como diretriz o Plano de Cargos e Salários, aprovado em 2012, e que estabelece a estrutura de evolução dos profissionais na respectiva categoria e cargo. Este processo permite ao empregado evoluir e focar no seu desenvolvimento contínuo de forma a atender aos desafios empresariais.

O **Plano de Cargos e Salários** apresenta uma estrutura de três categorias de cargos: Operacional, Técnica e Universitária, que se diferem por características de atividades e pré-requisitos de formação. O modelo é norteado por um regulamento alinhado e aprovado às diretrizes estabelecidas pelos órgãos controladores do Governo do Estado de São Paulo, sendo que qualquer alteração deve ser submetida a aprovação dos mesmos.

Para o pleno exercício de cada cargo, são exigidos requisitos mínimos específicos como: formação escolar, capacidade para lidar com complexidade, registros em órgãos de classe e cursos de aperfeiçoamento.

O processo de **Avaliação de Competências e Desempenho** é conduzido anualmente entre os empregados e os gerentes e, após a aferição do estágio de competências, é estabelecido um Plano Individual de Desenvolvimento, que possibilita o avanço das competências essenciais para que a Sabesp atinja os desafios assumidos.

O processo incluiu também a percepção do **Clima Organizacional**, que propicia a análise do ambiente interno e o monitoramento da satisfação dos empregados, permitindo identificar a motivação dos colaboradores em aspectos como liderança, relacionamento, orgulho, valorização, dentre outros. Em 2018 foi realizado o acompanhamento dos Planos de Ação para melhoria do Clima Organizacional.

Tanto sob o prisma das relações trabalhistas quanto do nível de emprego, a Gestão de Pessoas tem reflexos nas operações e, por conseguinte, nos resultados financeiros da empresa. O nível de emprego remete ao desafio de dimensionar a força de trabalho de maneira eficiente, para atender às necessidades operacionais, evitando tanto excesso de mão de obra (capacidade ociosa), quanto escassez, o que pode acarretar em horas extras em demasia e riscos de reclamações trabalhistas²².

Os indicadores relacionados à Gestão de Pessoas são majoritariamente gerados a partir dos dados dos registros funcionais (oriundos de processos de admissão e folha de pagamento, dentre outros) contidos no Sistema SAP ERP. Tais dados são extraídos do SAP na forma de relatórios, os quais, posteriormente, são processados com a finalidade de apurar indicadores do quadro de pessoal, voltado a tomar decisões estratégicas.

^{29, 30} Mais informações disponíveis no capítulo Informações Quantitativas Detalhadas

Remuneração e Benefícios

A Sabesp adota o modelo de Remuneração por Competências que proporciona a atração, a retenção e o desenvolvimento de profissionais qualificados e comprometidos, oferecendo perspectivas de carreira e de remuneração compatíveis com o mercado. Para tal, a Sabesp adota uma política salarial única que está vinculada ao Plano de Cargos e Salários, que busca manter o equilíbrio interno e externo, que é norteado por pesquisas salariais realizadas anualmente por consultorias externas especializadas.

Benefícios:

Benefícios	
Concedidos pela Empresa	
Vale Refeição e Vale Alimentação	No formato de benefício flexível o crédito mensal no valor de R\$ 1.228,35 que corresponde a R\$ 857,04 de VR e R\$ 371,31 de VA é distribuído nos respectivos benefícios de acordo com os percentuais disponíveis.
Lanche em Horário Extraordinário	Valor de R\$ 35,71 aos que prorrogarem a jornada de trabalho por no mínimo 2 horas
Cesta de Natal	Crédito adicional de R\$ 371,31 a todos os empregados no cartão da Cesta Básica, em cumprimento ao Acordo Coletivo 2018/2019.
Centro de Convivência Infantil – CCI	Creche administrada pela Sabesp com serviço de terceiros, na Ponte Pequena. Capacidade de atendimento para 100 crianças de até cinco anos completos
Garantia no emprego	Garantia no emprego a 98% do efetivo de pessoal em 01/05/2018 (exceto: demissão por justa causa, por iniciativa do empregado, aposentadoria, falecimento, término de contrato e programa de demissão voluntária/incentivada)
Complementação Auxílio-Doença	Pagamento da diferença entre o valor do salário e o valor do benefício pago pelo INSS, ao afastado por doença ou acidente do trabalho, pelo período de até 6 meses
Gratificação de Férias	Valor fixo de R\$ 1.861,51 + 50% da diferença entre o valor fixo e o salário + ATS
Assistência Médica (Fundação Sabesprev)	Plano de Saúde Sabesprev Pleno – contribuição dos empregados de 3,21% sobre a remuneração básica c/repasse da Sabesp. O benefício é estendido aos dependentes sem acréscimo de valor. A Sabesp contribui com 7,4% da Folha Bruta
Previdência Privada	Plano Sabesprev 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.
(Fundação Sabesprev)	Fórmula: Remuneração até R\$ 5.337,80 x 2,9648% e p/acima de R\$ 5.337,80 x 25,1910%.
Legais	
Adicional Noturno	Adicional de 20% do valor da hora noturna, conforme legislação em vigor
Descanso Semanal Remunerado	Remuneração de hora extra prestada nos feriados e DSRs à 100% do valor da hora normal, na impossibilidade de concessão de folga compensatória na semana seguinte
Horas Extras	Pagas com acréscimo de 100% ao valor da hora normal
Adicional de Insalubridade	Pago aos empregados expostos a agentes químicos, físicos e biológicos (esgoto domiciliar, ruído, umidade, cloro e outros). Adicional de 20 e 40% do sal. mínimo
Adicional de Periculosidade	Pago aos empregados expostos a agentes perigosos (combustível inflamável, explosivos, radiação ionizantes e energia elétrica). Adicional de 30% do salário base do empregado
Auxílio Creche e Auxílio Creche Especial	Reembolso de despesa com creche para empregadas com filhos na faixa etária: até 01 ano = R\$ 1.100,03; até 06 anos incompletos = R\$ 367,24 e p/empregados c/filhos portadores de deficiência = R\$ 734,49
Limpeza de Uniforme	Fornecimento mensal de produtos para lavagem e desinfecção de uniformes, aos empregados que trabalham em atividades com riscos de contaminação por agente biológico (esgotos)

Plantão à Distância	Adicional pago na razão de 1/3 do salário hora normal para os empregados que permanecem em regime de sobreaviso
Vale Transporte	Fornecido aos empregados optantes do sistema, sendo que a empresa subvenciona os gastos que excedem a 6% do salário base do empregado, conforme legislação

Previdência Privada: A Sabesp também oferece a opção de participar de uma Previdência Privada, cujo objetivo é complementar a aposentadoria. Na Companhia existem dois planos previdenciários administrados pela Sabesprev: Plano de Benefícios – G1 e Plano de Contribuição Definida - Sabesprev Mais. Desde 2010, o empregado pode optar somente pelo plano previdenciário Sabesprev Mais, já que o Plano de Benefícios (G1) foi suspenso devido as suas características deficitárias. Atualmente, o Plano Previdenciário possui 12.573 empregados optantes, sendo 4.363 do Plano de Benefícios – G1 e 8.510 do Sabesprev Mais, além de mais de 8.000 aposentados/pensionistas atualmente assistidos pelos planos

Outros Benefícios	
Serviço Social	PARE - Atendimento a empregados dependentes químicos: Álcool, Tabaco e Outras Drogas, com tratamentos subsidiados em clínicas especializadas (internação, atendimento ambulatorial com Serviço Social)
Seguro de Vida em Grupo	Por meio da Associação Sabesp, oferece um plano de Seguro de Vida em Grupo que garante indenizações em caso de morte ou invalidez no valor de 20,9 salários base do empregado (sem subsídio da Sabesp)
Cartão Supermercado/Farmácia	Convênios com supermercados e farmácias, com desconto total do valor utilizado em folha de pagamento no mês posterior (sem subsídio da Sabesp)
Piso Salarial Engenheiro	Conforme acordo coletivo (8,5 salários mínimos aplicados na data-base - maio) R\$ 7.964,50 (maio/2018)

Além dos benefícios diretos, a Companhia, por meio da **Universidade Empresarial Sabesp**, oferece subsídios e convênios educacionais para cursos nos mais variados níveis de formação e educação formal em graduação, pós-graduação, ensino técnico de nível médio, idiomas, aperfeiçoamento profissional e educação à distância. Os subsídios são oferecidos exclusivamente aos empregados e os convênios são estendidos aos familiares de todas as idades.

Relacionamento com entidades trabalhistas

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 Sabesp prioriza a negociação como forma de dirimir conflitos, reduzindo substancialmente a ocorrência de movimentos paretistas, os quais podem comprometer a eficiência e o resultado operacional. Da totalidade dos empregados, aproximadamente 70% são sindicalizados.

Os principais sindicatos das diversas categorias profissionais são:

Sindicatos	Representatividade		
	Base Sabesp	Número de sócios	% sócios na base
Sintaema (Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo)	10.708	7.552	70,53
Sintius (Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira)	1.037	795	76,66

SEESP (Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo)	699	195	27,90
SASP (Sindicato dos Advogados de São Paulo)	176	41	23,30
SINTEC (Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado de São Paulo)	347	185	53,31

Obs.: 1500 empregados são representados por sindicatos de suas respectivas categorias profissionais.

As principais entidades representativas são:

Entidades e objetivo	Sócios
Associação Sabesp - desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais	5.978
Associação dos Aposentados e Pensionistas da Sabesp - AAPS - defesa de aposentados e pensionistas e empregados ativos elegíveis a aposentadoria e também a melhoria de sua qualidade de vida	287
Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp/APU - representa empregados de todas as formações, para colaborar e influir na gestão do saneamento, de ampliar os canais de participação na gestão da Companhia e de aperfeiçoar e desenvolvimento de profissionais	409
Associação dos Administradores da Sabesp/ADMSABESP - defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional	138
Associação dos Engenheiros da Sabesp/AESABESP - integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural	1.006
Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp/CECRES - oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis	9.989
Fundação Sabesp de Seguridade Social - Sabesprev - entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciário (12.024) e de assistência médica (13.065)	13.676
Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental/ABES - contribuição para o conhecimento e melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira. Participa em nível nacional e estadual do CONAMA, Conselho Nacional dos Recursos Hídricos - CNRH, CONFEA, Conselhos Estaduais de Meio Ambiente e outros	
Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base/ABDIB - desenvolvimento do mercado brasileiro de infraestrutura e da indústria de base nacional e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional	

Negociação coletiva 102-41

As reivindicações dos empregados são negociadas entre a Sabesp e os Sindicatos sempre respeitando o limite de sua capacidade financeira e as diretrizes legais e governamentais, cobrindo 100% de seu quadro de funcionários. Em maio/2018 ocorreram as Negociações Coletivas para o período 2018/2019, na qual foram assegurados a manutenção dos benefícios e o reajuste salarial de 1,29%.

Participação nos resultados – PPR

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 negociada anualmente com os Sindicatos.

Distribuição do pagamento anual do PPR

Categoria profissional	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)
Operacionais	2.344	2.285	2.755	2.552	3.128	3.534	3.975
Técnicos	3.122	3.054	3.698	3.382	4.082	4.564	5.244
Universitários	5.416	5.262	6.533	5.958	6.995	7.969	8.927
Gerentes	10.849	10.870	13.161	11.435	13.781	15.842	17.884

Média Sabesp	3.585	3.542	4.281	3.904	4.703	5.289	6.041
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

**Valores médio por categoria profissional*

Universidade Empresarial Sabesp

Em novembro de 2001 foi criada a Universidade Empresarial Sabesp - UES. A realização de um projeto que traria um grande valor ao capital humano e ao desenvolvimento do profissional, com o objetivo de enriquecer o conhecimento e as competências dos empregados. De forma estratégica, a Universidade Empresarial surgiu em um momento chave para o futuro do aprendizado, a era digital e da educação à distância.

Acompanhando a necessidade de levar conhecimento a todas as unidades da Sabesp espalhadas por todo o estado de São Paulo, a UES está alinhada ao mercado e conta com a plataforma online, uma importante ferramenta que conecta toda a empresa. O ambiente é multiplataforma, ou seja, os cursos podem ser realizados no desktop e também em dispositivos móveis (smartphone, tablet). Com interface moderna e prática, o novo ambiente de aprendizagem da UES está mais atrativo. Além de possibilitar a gestão e acompanhamento dos cursos realizados pelos empregados, incorpora novos recursos de aprendizagem tais como Rede Social Corporativa, Comunidades de Práticas, Trilhas de Aprendizagem, Dashboard (gráficos) para Gerentes, Fóruns de Discussões, Repositório de Conhecimentos, dentre outros.

Seus principais programas são: Capacitação Técnica; Desenvolvimento de Competências; Formação Educacional (pós-graduação / graduação / técnico-profissionalizante / extensão / certificação / idiomas); Gestão do Conhecimento; Educação à Distância; Responsabilidade Social; Qualidade de Vida Desenvolvimento de Lideranças; Formação de Sucessores Gerenciais. A Identificação das demandas é oriunda do Planejamento Estratégico (Demandas Institucionais) e Avaliação de Competências e Desempenho (Demandas Individuais) e oferece oportunidade de capacitação para Empregados, Estagiários, Aprendizes, Comunidade e Terceiros.

Um processo em que a UES teve presença marcante e de extrema importância foi a implantação do SAP. A disseminação do conhecimento foi crucial para o sucesso na aprendizagem de todos os empregados sobre o sistema.

Outro importante desafio foi preparar a força de trabalho para todas as mudanças implementadas no Código de Conduta e Integridade. Foi elaborada uma **trilha de aprendizagem** que aborda temas como integridade, ética, assédio sexual e moral, diversidade, corrupção, fraude, conflito de interesse e nepotismo, entre outros.

Por meio do ambiente virtual de aprendizagem da Universidade Empresarial Sabesp, os empregados recebem periodicamente os assuntos relacionados em diferentes e modernos formatos, tais como homepage, vídeos, cartilhas digitais, infográficos, whiteboard animation e divulgação de canais de comunicação direta com o empregado. A intenção, ao explorar diferentes recursos tecnológicos, é levar o conhecimento sobre o tema em uma linguagem fácil, atrativa e compreensível a todos.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Média de Horas	48,8	67,0	72,7	33,0	39,9	47,1	68,9
Participações	92.372	128.903	134.986	63.948	87.157	96.761	88.658
Investimento Total (R\$ mil)	8.442	10.669	11.642	4.716	6.202	9.716	16.132
Investimento per capita	563	711	789	332	439	711	1.116

Desenvolvimento de Lideranças e Sucessão Gerencial

Nos últimos anos a Universidade Empresarial Sabesp viabilizou a participação de gerentes e potenciais sucessores em programas de desenvolvimento gerencial e esse continuará sendo um foco de destaque em seu planejamento anual de desenvolvimento.

Programa de Capacitação dos Administradores da Sabesp

A Universidade Empresarial viabilizou o Programa de Capacitação dos Administradores da Sabesp, voltado aos Diretores e Conselheiros, em formato online, com carga horária de 32h, cujo conteúdo programático foi aprovado pela Superintendência de Riscos e Conformidade.

O programa foi idealizado tendo em vista a Lei Federal nº 13.303/16, conhecida como Lei das Estatais, que passou a exigir mudanças significativas na governança e gestão de empresas estatais e de economia mista. Uma das principais mudanças está relacionada à exigência de treinamento anual obrigatório a todos os Administradores sobre legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta, a Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), e demais temas relacionados às atividades da empresa pública ou da sociedade de economia mista.

O Programa de Capacitação dos Administradores da Sabesp foi ministrado pela Fundação Dom Cabral, instituição com comprovada excelência na temática de Governança Corporativa e que já capacitou centenas de administradores de Empresas Estatais em todo Brasil e 300 conselheiros de Estatais Federais (SEST/Ministério do Planejamento).

Programa de Integração

No dia 1º de novembro, data em que é comemorado o aniversário de 45 anos da companhia, cerca de mil novos colaboradores participaram do Programa de Integração dos novos contratados com intuito de aproximá-los ao negócio da empresa e mostrar o compromisso que terão com a sociedade e o meio ambiente.

Entrar para o time de craques da Sabesp não foi tarefa fácil. Mais de 135 mil inscritos disputaram uma oportunidade na empresa, que é a quarta maior do mundo em população atendida. Foram meses intensos de estudo e de muita dedicação. Os novos contratados visam reforçar a estrutura das áreas de operação e gestão conforme os desafios do planejamento estratégico da Sabesp para universalização do saneamento e manutenção da excelência no atendimento aos clientes.

Programa Mais Conhecimento

O Programa Mais Conhecimento tem como objetivo a elevação da escolaridade e qualificação dos empregados, além de promover reconhecimento profissional, por meio da concessão de 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.

O percentual varia de acordo com a disponibilidade orçamentária e com a avaliação do respectivo gerente quanto à aplicabilidade do conhecimento na empresa. Para exames de certificação profissional, o subsídio é de 100%.

Ainda no âmbito do Programa Mais Conhecimento, a Universidade Empresarial viabilizou de maneira corporativa o curso de MBA em Saneamento Ambiental, em parceria com a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP).

O curso tem como objetivo qualificar e aprimorar profissionais que atuem no setor de saneamento e, dentre outros, conta com módulo internacional ministrado pela LSE Enterprise, braço de educação executiva e consultoria da London School of Economics and Political Science (LSE). Devido a relevância para o negócio da Sabesp, o subsídio para esse curso foi fixado em 90%. Foram contemplados 70 profissionais, indicados por suas respectivas diretorias.

No total, em 2018 foram concedidos 701 subsídios educacionais, com investimento em elevação do nível educacional na ordem de R\$ 3,4 milhões. Em outubro foi realizada pesquisa sobre Escolaridade e Formação, que obteve cerca de 2.700 respostas, com o objetivo de identificar os interesses de participação no Programa Mais Conhecimento para o ciclo 2019.

Prêmio Empreendedor Sabesp

Sempre de olho na inovação, no desenvolvimento de projetos, no reconhecimento do trabalho de seus empregados e no incentivo à geração de ideias, a Sabesp implantou o Prêmio Empreendedor Sabesp em 2018. A iniciativa é resultado da consolidação de outras ações isoladas das diretorias: Melhores Práticas, da Diretoria Metropolitana; Excelência e Inovação, da Diretoria de Sistemas Regionais; Inovação Tecnológica, da Diretoria de Tecnologia, Empreendimentos e Meio Ambiente; e Criatividade, da Diretoria de Gestão Corporativa.

Foram efetuadas 1.028 inscrições nas quatro categorias do programa: Projeto, Prática de Gestão e Experiência Técnica de Sucesso e Ideia. Deste total, 54 trabalhos foram classificados para a fase final, sendo que 38 deles foram submetidos a apresentação presencial para a comissão julgadora, etapa que foi organizada em parceria com a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). Os trabalhos da categoria "Ideia", por sua vez, foram avaliados por professores universitários.

Como resultado final, 12 trabalhos foram premiados, considerando as quatro categorias, contemplando 28 empregados. Em 2019, o compromisso do programa é colocar em prática o que foi gerado pelos participantes do prêmio, além do lançamento da 2ª edição, para a qual espera-se ampliar ainda mais a participação dos empregados.

Programa de Endomarketing/Reconhecimento

O Programa de Endomarketing/Reconhecimento, lançado no evento de Gestão de Pessoas no mês de março, foi criado para premiar e valorizar os profissionais que se empenham para entregar o melhor resultado à empresa e, consequentemente, contribuem com o alcance dos objetivos organizacionais. O programa prevê a possibilidade de reconhecimento por Atitudes Pessoais, Práticas de Gestão, Projetos Especiais (apontados pela Diretoria) e Homenagens.

Para início das ações de reconhecimento do programa, os empregados considerados elegíveis na última avaliação de competências e desempenho e que não possuíam sanções disciplinares foram contemplados com 50 pontos, em função de aniversário de empresa (eixo Homenagens). Foram reconhecidos 14.449 empregados. Os pontos foram convertidos em créditos em cartão eletrônico de premiação, os quais podem ser utilizados para viagens, eletrodomésticos, eletrônicos, roupas, entretenimento, jantares, dentre outros.

No segundo semestre, 495 empregados da Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande (RT) foram reconhecidos com 50 pontos em virtude da unidade ter sido a vencedora do Desafio da Campanha do Agasalho. Em 2019 serão lançados novos eixos de reconhecimento com suas respectivas campanhas de endomarketing.

Programa de Capacitação Internacional

O programa de Capacitação Internacional proporciona aos empregados oportunidades de participação em congressos, conferências, fóruns, seminários, feiras e visitas técnicas no exterior. Em um mundo globalizado e conectado, é muito importante que o time Sabesp conheça as inovações perpetuadas por outras culturas, que adapte essas soluções de saneamento para que a companhia possa continuar entregando o melhor serviço para a população.

O Programa é coordenado pela Superintendência de Gestão de Pessoas em parceria com a Superintendência de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação. No ano de 2018 a Sabesp promoveu duas viagens ao exterior para eventos em Portugal e Equador, onde os empregados apresentaram trabalhos técnicos com temas relacionados ao negócio Sabesp e participaram de palestras e visitas técnicas do setor de saneamento.

Programa de Retenção do Conhecimento

O Programa de Retenção do Conhecimento – PRC/2018 objetivo é voltado a oferecer condições para o planejamento de pessoal e atenuar o impacto com a saída dos empregados que possuem conhecimento estratégico adquirido ao longo de sua trajetória profissional na Sabesp.

O objetivo do programa é definir critérios e procedimentos para a concessão de incentivo para o desligamento voluntário de empregados integrantes do quadro permanente da Sabesp e realizar o planejamento escalonado dos inscritos, visando a transmissão de conhecimentos e evitando que as atividades das diversas áreas sofram com descontinuidade.

O programa é destinado a todos os empregados da Sabesp que, na data da inscrição do programa estejam ativos, e na data programada do desligamento, não estejam com estabilidade legal.

Programa Qualidade de Vida

Com a finalidade de intensificar as ações do Programa de Qualidade de Vida – PQV e contribuir com a melhoria do ambiente de trabalho foi realizada pesquisa de interesse com os empregados para participação em iniciativas relacionadas aos eixos do PQV.

O objetivo é viabilizar iniciativas compatíveis com os interesses dos empregados para promover bem-estar e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. A primeira pesquisa foi relacionada ao Eixo Mental, especificamente sobre Escolaridade e Formação. Esta pesquisa ajuda a dimensionar a demanda para o Programa Mais Conhecimento e a participação efetiva no programa dependerá de aprovação orçamentária e de pertinência, com base no Procedimento Empresarial vigente.

Jogos Abertos Sabesp

Pensando na qualidade de vida de seus colaboradores, a Sabesp promoveu a primeira edição dos Jogos Abertos Sabesp. Realizada na cidade de Caraguatatuba, a iniciativa teve como objetivo estimular a prática de esportes e atividades socioculturais entre os 560 atletas que participaram em 17 modalidades como provas e corrida, salto, futebol, basquete, futsal, tênis de mesa, xadrez e outras.

Além das modalidades esportivas, uma das ações que envolveu toda a empresa foi a arrecadação de fraldas geriátricas e infantis, lençol de solteiro, toalha de banho e caixa de leite longa vida. Foram arrecadados 22.704 itens que foram entregues ao Fundo Social de Solidariedade de Caraguatatuba. Mais uma vez os colaboradores da Sabesp mostraram o exemplo de solidariedade e voluntariado.

O evento contou com a parceria do Serviço Social da Indústria de São Paulo (Sesi-SP) responsável pela coordenação e supervisão de todas as partidas realizadas e estava presente em todas as arenas, garantindo a isenção nos resultados.

Diagnóstico da Cultura Organizacional

A Sabesp realizou pesquisa para identificar a Cultura Organizacional atual na empresa atendendo ao Plano de Melhoria de Gestão Sabesp, baseado no Modelo de Excelência de Gestão-MEG, da Fundação Nacional da Qualidade.

O objetivo dessa pesquisa é fortalecer a relação de valor entre empresa e colaboradores; construir ambiente propício para mudanças; oportunizar o alinhamento das práticas de gerenciamento de recursos humanos com as expectativas e necessidades dos colaboradores; e melhorar a percepção de valor em relação às políticas e práticas da empresa.

Seleção Interna

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

Em 2018, foram realizados 2 processos seletivos Internos para as funções de Gerente de Divisão e 6 vagas para a composição do Departamento de Novos Negócios e Expansão de Mercado. 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 favoreça 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 exige 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 Janeiro/18, foi aprovada a realização de Concurso Público para empregados, bem como a contratação de 661 empregados para atuar em diversos cargos e regiões. Para complementar todas as expectativas, em um segundo pleito foi aprovado 341 vagas adicionais, totalizando a contratação de 1002 novos empregados. Este concurso obteve um recorde de inscritos,

totalizando 138.031 inscritos, que relacionados com o número de vagas, possibilitou um grupo de candidatos muito bem preparados e competitivos.

Para atender a todas as unidades da empresa, foi realizado também o Concurso Público para o preenchimento de 956 vagas para estagiários, que teve um total de 6.563 inscritos. Nos últimos anos, foram realizados os seguintes concursos:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Empregados	-	624	-	-	-	-	1.002
Aprendizes	552	-	565	-	565	485	-
Estagiários	-	1.030	747	826	1.026	-	956

Banco de Oportunidades

É um canal de comunicação dinâmico, que identifica e reúne informações dos empregados interessados em transferência, ou seja, mudar de unidade e/ou local de trabalho, conciliando os interesses dos empregados e da empresa.

Para integrar e compartilhar as possibilidades de transferências e mudanças de unidades, o novo 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 terão 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. Até novembro, o sistema possibilitou a efetivação de 94 transferências de empregados entre as diversas diretorias.

Saúde e Segurança

As ações de Saúde e Segurança têm como foco promover junto aos empregados e prestadores de serviços o desenvolvimento da cultura de prevenção, objetivando, com isto, garantir a melhoria das condições de trabalho e da qualidade de vida, alinhado aos fundamentos do Modelo de Excelência de Gestão - MEG. As principais ações desenvolvidas são:

Normatização e Programas

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. Em 2018 todos eles foram revisados e atualizados, melhorando, assim, a sua aplicação e o atendimento pleno à legislação.

Outro instrumento fundamental de gestão é o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) gerado pelo SAP, que abrange os mais de 500 estabelecimentos da Sabesp, identificando os riscos ambientais por Grupos Homogêneos de Exposição - GHE, definindo medidas de controle e ações corretivas, sendo revisados anualmente, conforme estabelece a legislação.

O enquadramento dos empregados nos GHE insalubres e/ou perigosos, atende ao Procedimento de insalubridade e periculosidade, que é revisado periodicamente pelo Serviços

Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT, de maneira a manter as informações sempre atualizadas, e validado pelas Superintendências.

Quanto ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), este 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 permanentemente em consonância com o PPRA.

No sentido de atuar na efetiva prevenção de doenças infecciosas, em 2018 o Programa de vacinação foi intensificado com a aplicação de 11.087 doses de vacina contra gripe para empregados, aprendizes e estagiários, o que corresponde a 75% do efetivo da Companhia. Desde 2017 foi utilizado um aplicativo informatizado para registro e controle de vacinação.

Neste sentido, frente a iminência de um surto de febre amarela, a priori, na região norte do município de São Paulo, provocando a interdição de alguns parques, julgamos necessária uma ação imediata de imunização dos empregados que trabalham em áreas próximas das ocorrências. Foi desenvolvido um aplicativo para acompanhar o estado vacinal da população da Sabesp no estado de São Paulo.

Programa CIPA em Ação

O planejamento estratégico 2015-2018 teve sua continuidade junto às 144 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes - CIPA, com ações prevencionistas, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e redução dos índices de acidentes e doenças do trabalho. Realização de eleições eletrônicas para votação desde 2017, facilitando o processo e seu controle. O treinamento de Formação de Membro da CIPA na Universidade Empresarial Sabesp (UES) foi remodelado para proporcionar agilidade no cumprimento do prazo exigido pela Lei, em formato de vídeo aulas, dividido em 05 módulos, totalizando 20 horas.

As 290 Brigadas de Emergências presentes em todas as unidades da empresa, realizaram ações como reuniões, inspeções e simulados de emergência, de maneira a manter os brigadistas sempre prontos a atender as situações de emergência. 380 Planos de Emergência em vigor, os quais abrangem toda a empresa e estão controlados e disponíveis em sistema, incluindo-se impactos nas comunidades vizinhas. Destacamos o simulado de emergência geral que ocorreu no Complexo Administrativo Ponte Pequena no dia 01 de outubro de 2018, com a participação do Corpo de Bombeiros.

No ano de 2018 a Sabesp realizou uma seleção pública, que resultou na contratação de profissionais do SESMT, em diversas áreas da Sabesp, regularizando o quadro segundo critérios legais e preventivos, o que contribuiu para o melhor atendimento dos empregados quanto às questões relativas à segurança e saúde do trabalho.

Capacitação e Sensibilização

Neste ano, foram computadas 50.943 participações em treinamentos presenciais e virtuais pela UES. Os cursos a distância foram intensificados, considerando a facilidade e a rapidez de acesso dos empregados.

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

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) de 2018, aconteceu em agosto, com o tema "Comportamento seguro: não basta conhecer, tem que praticar", quando ocorreram ações em prol da segurança no trabalho e saúde, totalizando mais de 40 mil participações em toda a empresa.

A 43ª edição da SIPAT teve como objetivo reforçar os cuidados que os empregados devem ter para evitar acidentes no local de trabalho, como também alertá-los para a importância da prevenção em saúde.

Campanhas de Saúde e Segurança

As campanhas ocorrem com informativos, palestras e ações preventivas com temas como: Combate ao mosquito *Aedes aegypti*; Ergonomia; Você no Trânsito - Pilotagem segura para motociclista; Conjuntivite; Gripe e Febre Amarela.

A campanha "Xô Mosquito!", implantada e executada pela Sabesp desde 2016, tem como finalidade erradicar os principais focos/criadouros do mosquito. Com grande apoio das CIPAs e todos os empregados da empresa, os trabalhos realizados já têm dado resultados positivos. As unidades estão ficando mais limpas e seguras diminuindo, inclusive, a presença de outros insetos.

Na Sabesp, as Brigadas contra o *Aedes aegypti* são formadas com 1.448 pessoas, entre cipeiros e designados da CIPA, que são orientados a realizar, semanalmente, uma inspeção geral nas áreas do estabelecimento onde atuam, em busca de possíveis criadouros do mosquito, a fim de eliminá-los. Estas inspeções são registradas no site da Combate Aedes (SIGELU), de maneira que o órgão acompanhe as ações desenvolvidas em todo o Estado na busca do controle da infestação do mosquito.

Controle e Auditoria de Segurança

Inspeções de segurança: Realizadas pelo SESMT e CIPA, com registros informatizados, para melhorar a confiabilidade e intensificar as informações, facilitando os controles gerenciais.

Módulo de Saúde e Segurança do Trabalho

Compõe o SAP-EHS, permite o planejamento, controle e gestão das atividades. Foram implantadas no SAP-EHS ações de acompanhamento e ajustes das rotinas de segurança e medicina do trabalho, buscando a efetiva utilização das transações existentes (gestão dos riscos ambientais, atendimento médicos, ocorrências, inspeções de segurança e entrega de EPI) e emissão dos relatórios legais (PPRA, PCMSO, PPP entre outros).

Principais Indicadores

Indicadores de desempenho de SST	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acidentes (nº)	143	169	160	133	158	180	126
Exames médicos ocupacionais realizados (nº)	12.475	15.456	15.119	16.130	16.313	12.184	13.299
Empregados vacinados contra a gripe (nº)	11.343	12.256	13.037	13.417	16.264	11.586	11.087
Oportunidades em capacitação em SST (nº)	42.033	38.363	37.606	24.662	49.632	28.651	50.943

	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Sabesp																					
Taxa de Frequência	6,20	1,70	5,40	7,23	4,58	6,74	7,65	1,79	6,51	6,68	4,28	5,76	7,47	3,72	6,78	7,53	2,92	6,25	4,97	2,09	4,4
Taxa de Gravidade	209	20	175	1.102	443	982	389	85	334	537	32	445	284	34	238	176	27	134	827	57	673
Doença ocupacional	5	1	6	68	5	73	13	67	80	10	30	40	20	2	22	7	2	9	6	1	7
Absenteísmo (%)	2,0%			3,0%			2,0%			2,0%			1,8%			1,6%			2,2%		
Óbitos	1	0	1	3	0	3	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	0	0	2	0	2
Região 1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)																					
Taxa de Frequência	5,10	2,10	4,70	6,81	4,56	6,54	7,95	2,21	6,75	7,09	1,76	5,98	7,09	2,71	6,19	6,38	4,86	6,08	4,37	2,79	4,05
Taxa de Gravidade	150	25	124	831	447	750	342	105	292	695	39	558	249	16	199	163	50	140	661	82	545
Doença ocupacional	0	0	0	35	3	38	48	11	59	23	10	33	16	2	18	4	1	5	2	1	3
Absenteísmo (%)	3,0%			3,0%			2,0%			2,0%			1,8%			1,6%			2,2%		
Óbitos	1	0	0	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	0	0	1	0	1
Região 2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)																					
Taxa de Frequência	8,60	0,00	7,70	8,11	4,63	7,7	6,71	1,2	5,94	5,9	1,31	5,36	8,31	7,77	8,25	7,75	2,43	6,69	6,28	0,56	5,14
Taxa de Gravidade	335	0	296	1.681	427	1.535	490	0	434	191	2,62	169	362	119	334	145	12	118	1194	0,56	955
Doença ocupacional	5	1	6	32	2	34	2	19	21	7	0	7	4	0	4	3	1	4	4	0	4
Absenteísmo (%)	2,0%			3,0%			2,0%			2,0%			1,8%			1,6%			2,2%		
Óbitos	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Diversidade e igualdade de oportunidades 103 | 405

Todos os segmentos de negócios sofrem, à sua maneira, os impactos da globalização e das mudanças culturais e demográficas das sociedades. Para muitas empresas, a adoção da diversidade na força de trabalho, além de ser um compromisso ético, tem se mostrado um caminho para a competitividade.

O trabalho em diversidade da Sabesp evidencia o combate ao preconceito e à discriminação, valorizando as diferenças como estratégia para o desenvolvimento empresarial e social. Praticar diversidade implica mudar comportamentos e requer um compromisso expresso de seus dirigentes para que o valor seja assumido pelo conjunto da empresa. A Sabesp explicita em seu código de conduta e integridade, valores e condutas relativas à diversidade, direitos humanos e respeito às pessoas.

As pessoas vivem no ambiente de trabalho grande parte de seu tempo e nele estabelecem relações profissionais, interpessoais e institucionais de grande relevância. Ao estimular a diversidade e atuar contra a discriminação a empresa está fortalecendo o respeito mútuo entre as pessoas, o reconhecimento de suas particularidades e o estímulo à sua criatividade e cooperação.

Na Sabesp a inclusão faz parte do compromisso ético de promover a diversidade, respeitar as diferenças e reduzir as desigualdades sociais. Entendemos que a empresa inclusiva reforça o espírito de equipe de seus colaboradores, fortalecem a sinergia em torno dos objetivos comuns, expressa seus valores coletivamente e melhora o clima organizacional.

Além disso, acreditamos que os valores e o comportamento que a empresa adota repercute nas suas relações com clientes, fornecedores e com a comunidade. A prática do pluralismo e da não-discriminação tem elevado potencial de multiplicação junto a esses parceiros, refletindo-se de forma positiva no relacionamento com clientes e fornecedores.

A Sabesp, na condição de sociedade de economia mista, integrante da administração pública indireta, é constitucionalmente obrigada a contratar mediante a realização de concurso público. As contratações ocorrem para cargos previstos no Plano de Cargos e Salário, o qual não apresenta distinções de remunerações por gênero. É possível aos empregados avançarem na carreira com base em “referências salariais”, as quais também não possuem distinção de gênero. Nesse sentido, constata-se que a Sabesp pratica igualdade de remuneração entre homens e mulheres²³.

²³ Mais informações disponíveis no capítulo Informações Quantitativas Detalhadas

No geral, em 2018 as médias salariais da companhia foram de R\$ 5.338,91 para homens e R\$ 6.352,40 para mulheres. A média é decorrente da grande quantidade de homens concentrada na categoria operacional, reduzindo a média salarial para o grupo masculino.

Legado setorial e a igualdade de oportunidades

A Sabesp não estabelece remunerações distintas por gênero. As variações salariais percebidas dentro das categorias ocorrem por razões diversas, tais como a concentração do gênero masculino em determinados cargos, o tempo de companhia, dentre outras. A categoria operacional, composta por 96% de homens, apresenta maior variação salarial entre os gêneros podendo ser explicada pela diferença entre a média de tempo de companhia, sendo 17 anos para homens e 9 anos para mulheres.

Na categoria universitária, segunda maior variação, a diferença está relacionada ao fato de que o cargo de engenheiro, 32% da categoria e majoritariamente composto por homens (81%), possui remuneração inicial e média maiores do que a de outros cargos da categoria universitária. A categoria Técnica apresentou uma pequena variação entre os salários médios e possui médias de tempo de companhia ligeiramente maior para homens (21 anos, frente a 18 anos para mulheres).

Desde 2014, a Sabesp adota uma Política Salarial única para todo o Estado de São Paulo, sendo que a remuneração dos empregados é composta de salário-base, participação nos resultados, gratificação de função e benefícios. O Plano de Cargos e Salários (PCS) vigente, aprovado pela Comissão de Política Salarial, não traz distinções de gênero, de tal maneira que as gratificações por função são iguais para homens e mulheres, bem como o salário-base, para ocupantes de mesmo cargo e referência.

O compromisso assumido com uma gestão sustentável e responsável, a Sabesp tem como um de seus principais desafios o desenvolvimento contínuo de seus profissionais. Neste sentido, a Avaliação de Competências e Desempenho é uma das práticas de gestão de pessoas adotadas de forma alinhada à estratégia corporativa. Esse importante instrumento gerencial, utilizado desde 2002, tem a finalidade de identificar o grau de conhecimentos e o desenvolvimento das competências necessárias à execução de estratégias empresariais e a obtenção de melhores resultados. Seus princípios são: valorização das pessoas; gestão da carreira; e aprimoramento de competências.

O processo de avaliação é conduzido anualmente, entre os empregados e os gerentes, no qual as competências são definidas e avaliadas. Com isso, espera-se a clareza dos objetivos, bem como a ampliação da contribuição de cada um para a gestão de negócio. Após a aferição do estágio de competências, é estabelecido um Plano Individual de Desenvolvimento – PID, que possibilita, avanços e a conquista de um novo patamar das competências essenciais para que a empresa atinja os desafios assumidos.

Plano de Carreira, Salários e Empregos

Este processo permite ao empregado evoluir e focar no seu desenvolvimento contínuo de forma a atender aos desafios empresariais. O Plano de Cargos e Salários, implantado em novembro de 2012, apresenta uma estrutura de três categorias de cargos: Operacional, Técnica e Universitária, que se diferem por características de atividades e pré-requisitos de formação. Para cada categoria são estabelecidas duas tabelas salariais, considerando a complexidade e classificação, para melhor adequar a remuneração comprovadamente diferenciada, e assim permitir a contratação em início de carreira com salários mais adequados ao mercado.

O modelo é norteado por um regulamento alinhado e aprovado às diretrizes estabelecidas pelos órgãos controladores do Governo do Estado de São Paulo, sendo que qualquer alteração deve ser submetida a aprovação dos mesmos. Para o pleno exercício de cada cargo, são exigidos requisitos mínimos específicos como: formação escolar, capacidade para lidar com complexidade, registros em órgãos de classe e cursos de aperfeiçoamento. Após a Avaliação de Competências e Desempenho, realizada anualmente, os gerentes definem as movimentações dos empregados na carreira. Nos últimos anos, os ciclos de Avaliação têm proporcionado os seguintes resultados:

2012	Implantação e enquadramento de 14.658 empregados no novo PCS
2012-2013	Avaliação e Movimentação de 5.340 empregados (2% folha)
2013-2014	Avaliação e Movimentação de 3.640 empregados (1% folha)
2015	Avaliação e Vantagem Pessoal aos elegíveis (1% folha)
2016	Avaliação e Movimentação de 4.530 (1% folha)
2017	Avaliação e Movimentação de 6.085 (1,7% folha)
2018	Avaliação e Movimentação de 4.212 (1% folha)

E novembro de 2018, foi realizado o 6º (sexto) ciclo de Avaliação, e em fevereiro de 2019, estão previstas as movimentações Alinhado à Avaliação, o Plano de Cargos e Salários da Sabesp é considerado peça fundamental na gestão de pessoas, pois garante a flexibilidade de gestão e a atratividade em relação ao mercado de trabalho, favorecendo a retenção de talentos.

O atual PCS, implantado em novembro de 2012, está sendo aprimorado em parceria com a Mercer Brasil, considerando os principais aspectos e as sugestões dos Diretores, dos Gerentes, empregados e entidades representativas dos empregados. A implementação dos pontos de melhoria está prevista para 2019, e assim espera-se estabelecer um novo patamar do Plano, que possibilite o pleno avanço e o crescimento contínuo de cada profissional.

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. No ano de 2018 foram implementadas ações de melhoria do processo e de sistemas de informação, com o objeto 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. Os resultados esperados são a redução dos custos com ações trabalhistas, redução do número de demandas, racionalização das atividades dos advogados com foco na área preventiva e consultiva com vistas a melhoria da imagem da Companhia.

INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DETALHADAS

Indicadores sociais internos

102-8 Porte da organização

Número de empregados (colaboradores) por nível funcional	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gerentes	485	117	602	485	114	599	493	119	612	474	117	591	478	120	598	475	126	601	485	139	624
Universitários	1.733	973	2.706	1.735	983	2.718	1.702	957	2.659	1.607	902	2.509	1.627	902	2.529	1.537	837	2.374	1.681	869	2.550
Técnicos	4.499	1.768	6.267	4.434	1.754	6.188	4.358	1.714	6.072	4.143	1.667	5.810	4.196	1.670	5.866	4.073	1.611	5.684	4.223	1.656	5.879
Operacionais	5.284	160	5.444	5.314	196	5.510	5.223	187	5.410	5.132	181	5.313	4.960	184	5.144	4.835	178	5.013	5.202	194	5.396
Sub-total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Estagiários	443	445	888	443	481	924	446	496	942	447	412	859	360	330	690	463	447	910	340	316	656
Aprendizes	362	198	560	317	174	491	359	200	559	327	183	510	265	165	430	332	208	540	259	215	474
Total	12.806	3.661	16.467	12.728	3.702	16.430	12.581	3.673	16.254	12.130	3.462	15.592	11.886	3.371	15.257	11.715	3.407	15.122	12.190	3.389	15.579

Número de empregados (colaboradores) por tipo de emprego	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Meio-período	1.224	261	1.485	1.337	302	1.639	1.326	296	1.622	1.301	294	1.595	1.302	300	1.602	1.277	292	1.569	1.305	303	1.608
Jornada integral	10.777	2.757	13.534	10.631	2.745	13.376	10.450	2.681	13.131	10.055	2.573	12.628	9.959	2.576	12.535	9.643	2.460	12.103	10.286	2.555	12.841
Total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449

Força total de trabalho, por gênero	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Contratados			0			0			0			0			0	0	0	0	0	0	0
Total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449

Força total de trabalho, por região e gênero	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores																					
Região 1	8.777	2.569	11.346	8.790	2.605	11.395	8.638	2.542	11.180	8.369	2.463	10.832	8.322	2.478	10.800	8.050	2.365	10.415	8.592	2.459	11.051
Região 2	3.224	449	3.673	3.178	442	3.620	3.138	435	3.573	2.987	404	3.391	2.939	398	3.337	2.870	387	3.257	2.999	399	3.398
Sub-total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Contratados																					
Região 1			0			0			0			0			0			0			0
Região 2			0			0			0			0			0			0			0
Sub-total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449

A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio. Não foram apresentados dados sobre terceiros, pois o sistema SAP ainda está em fase de implantação, não sendo possível a extração dessas informações.

401-1 Taxas de novas contratações e rotatividade

Rotatividade, por:	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gênero																					
	5,50%	4,40%	5,30%	3,60%	3,60%	3,60%	1,90%	2,60%	2,00%	3,78%	4,05%	3,84%	3,00%	3,68%	3,14%	1,56%	2,33%	1,72%	4,66%	4,16%	4,56%
Faixa etária																					
20 a 40 anos	5,10%	5,60%	5,20%	3,90%	5,20%	4,20%	2,20%	3,30%	2,50%	2,40%	2,50%	2,43%	9,20%	8,12%	8,93%	0,90%	0,65%	0,83%	17,95%	12,32%	16,50%
41 a 55 anos	3,00%	2,60%	3,00%	2,10%	2,20%	2,10%	0,80%	1,70%	1,00%	2,14%	2,80%	2,27%	1,10%	1,11%	1,10%	0,41%	1,13%	0,55%	1,69%	1,02%	1,56%
Acima de 55 anos	15,30%	10,80%	14,70%	8,30%	6,10%	8,00%	4,40%	4,60%	4,50%	9,52%	11,51%	9,83%	2,21%	5,16%	2,66%	4,81%	8,58%	5,41%	1,67%	2,52%	1,81%
Região																					
RMSP	5,40%	4,00%	5,10%	4,10%	3,30%	3,90%	1,40%	1,20%	1,40%	4,69%	4,36%	4,61%	3,61%	4,27%	3,78%	5,69%	0,86%	2,05%	5,05%	4,13%	4,83%
Interior e litoral	5,60%	5,30%	5,60%	3,10%	4,40%	3,30%	2,40%	5,60%	2,80%	2,75%	3,37%	2,84%	2,30%	2,33%	2,30%	7,12%	0,28%	1,27%	4,21%	4,22%	4,22%
Total da empresa	5,50%	4,40%	5,30%	3,60%	3,60%	3,60%	1,90%	2,60%	2,00%	3,78%	4,05%	3,84%	3,00%	3,68%	3,14%	1,56%	2,33%	1,72%	4,66%	4,16%	4,56%

Empregados admitidos	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Total	697	218	915	405	131	536	19	7	26	237	63	300	477	128	605	13	5	18	850	169	1.019
% admitidos	5,80%	7,20%	6,10%	3,40%	4,30%	3,60%	0,20%	0,20%	0,20%	2,01%	2,12%	2,03%	4,20%	4,46%	4,25%	0,12%	0,17%	0,13%	7,78%	6,14%	7,45%

Composição dos órgãos de governança 405-1

Remuneração média por categoria funcional		2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gênero																						
Conselho de administração e fiscal		14	1	15	11	2	13	13	2	15	14	1	15	11	1	12	13	0	13	13	1	14
Comitê de Auditoria		3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Total		17	1	18	14	2	16	16	2	18	17	1	18	14	1	15	16	0	16	16	1	17
Faixa etária																						
20 a 40 anos		0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	4	0	4
41 a 55 anos		6	0	6	1	1	2	2	1	3	0	1	1	1	1	2	1	0	1	2	1	3
Acima de 55 anos		11	1	12	12	1	13	14	1	15	16	0	16	12	12	13	0	13	10	0	10	
Total		17	1	18	14	2	16	16	2	18	17	1	18	14	1	15	16	0	16	16	1	17

405-1 Composição do corpo de colaboradores
Por gênero

Número de empregados (colaboradores), por:	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gênero	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Faixa etária																					
19 a 40 anos	3.313	1.029	4.342	3.100	989	4.089	2.685	880	3.565	2.316	776	3.092	2.284	774	3.058	1.997	694	2.691	2.375	761	3.136
41 a 55 anos	6.749	1.678	8.427	6.649	1.677	8.326	6.565	1.641	8.206	6.435	1.616	8.051	6.275	1.589	7.864	6.079	1.523	7.602	5.999	1.484	7.483
Acima de 55 anos	1.920	308	2.228	2.209	377	2.586	2.526	456	2.982	2.605	475	3.080	2.702	513	3.215	2.844	535	3.379	3.217	613	3.830
Total	11.982	3.015	14.997	11.958	3.043	15.001	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Tempo de serviço																					
Até 03 anos	2.028	571	2.599	2.068	610	2.678	1.358	461	1.819	975	293	1.268	835	240	1.075	481	128	609	1.261	274	1.535
04 a 10 anos	764	194	958	546	91	637	950	188	1.138	1.312	338	1.650	1.803	493	2.296	2.064	583	2.647	2.023	578	2.601
11 a 20 anos	5.262	1.301	6.563	4.889	1.183	6.072	4.957	1.166	6.123	4.435	1.065	5.500	4.251	1.004	5.255	3.809	902	4.711	2.795	699	3.494
Acima de 20 anos	3.947	952	4.899	4.465	1.163	5.628	4.511	1.162	5.673	4.634	1.171	5.805	4.372	1.139	5.511	4.566	1.139	5.705	5.512	1.307	6.819
Total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Tempo médio	17,0	16,3	16,9	17,4	16,7	17,3	18,0	18,0	18,0	18,9	18,2	18,8	18,9	18,3	18,8	19,7	18,9	19,5	19,3	18,8	19,2
Escolaridade																					
Fundamental	2.198	101	2.299	1.712	58	1.770	1.589	52	1.641	1.595	53	1.648	1.375	43	1.418	1.299	38	1.337	1.175	33	1.208
Médio	6.164	1.121	7.285	6.462	1.125	7.587	6.346	1.073	7.419	6.079	1.053	7.132	6.104	1.043	7.147	5.963	999	6.962	6.369	935	7.304
Superior	3.639	1.796	5.435	3.794	1.864	5.658	3.841	1.852	5.693	3.682	1.761	5.443	3.782	1.790	5.572	3.658	1.715	5.373	4.047	1.890	5.937
Total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449

Por etnia

Número de empregados (colaboradores), por:	2012			2013			2014			2015			2016			2017			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Etnia																					
Branca	9.889	2.540	12.429	9.790	2.545	12.335	9.637	2.491	12.128	9.225	2.387	11.612	9.072	2.374	11.446	8.791	2.269	11.060	9.298	2.351	11.649
Negros e Pardos	1.870	357	2.227	1.928	379	2.307	1.893	368	2.261	1.899	364	2.263	1.950	380	2.330	1.936	368	2.304	2.083	381	2.464
Amarela	202	116	318	209	118	327	206	113	319	187	111	298	194	117	311	183	115	298	200	125	325
Indígena	7	0	7	7	0	7	7	0	7	11	0	11	11	0	11	10	0	10	10	0	10
Não declarada	33	5	38	34	5	39	33	5	38	34	5	39	34	5	39	0	0	0	0	1	1
Total	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.776	2.977	14.753	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449
Etnia e categoria funcional																					
Gerentes																					
Branca	450	111	561	451	108	559	455	111	566	436	110	546	437	112	549	435	115	550	444	126	570
Negros e Pardos	17	4	21	16	4	20	19	4	23	22	4	26	23	4	27	24	5	29	25	6	31
Amarela	18	2	20	18	2	20	19	4	23	16	3	19	17	4	21	16	6	22	16	6	22
Indígena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não declarada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1
Sub-total	485	117	602	485	114	599	493	119	612	474	117	591	478	120	598	475	126	601	485	139	624
Universitários																					
Branca	1.493	827	2.320	1.487	832	2.319	1.459	810	2.269	1.372	756	2.128	1.388	751	2.139	1.315	697	2.012	1.430	721	2.151
Negros e Pardos	139	86	225	143	89	232	141	89	230	140	88	228	140	91	231	133	84	217	156	84	240
Amarela	96	60	156	100	62	162	97	58	155	90	58	148	94	60	154	88	56	144	94	64	158
Indígena	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Não declarada	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	0	0	0	0	0	0
Sub-total	1.733	973	2.706	1.735	983	2.718	1.702	957	2.659	1.607	902	2.509	1.627	902	2.529	1.537	837	2.374	1.681	869	2.550
Técnicos																					
Branca	3.750	1.485	5.235	3.683	1.472	5.155	3.622	1.439	5.061	3.438	1.396	4.834	3.444	1.383	4.827	3.334	1.331	4.665	3.439	1.365	4.804
Negros e Pardos	671	227	898	671	226	897	658	221	879	634	218	852	679	231	910	678	228	906	718	237	955
Amarela	65	52	117	67	52	119	66	50	116	58	49	107	60	52	112	58	52	110	63	54	117
Indígena	3	0	3	3	0	3	6	0	6	4	0	4	4	0	4	3	0	3	3	0	3
Não declarada	10	4	14	10	4	14	9	4	13	9	4	13	9	4	13	0	0	0	0	0	0
Sub-total	4.499	1.768	6.267	4.434	1.754	6.188	4.361	1.714	6.075	4.143	1.667	5.810	4.196	1.670	5.866	4.073	1.611	5.684	4.223	1.656	5.879
Operacionais																					
Branca	4.196	117	4.313	4.169	133	4.302	4.101	131	4.232	3.979	125	4.104	3.803	128	3.931	3.707	126	3.833	3.985	139	4.124
Negros e Pardos	1.043	40	1.083	1.098	60	1.158	1.075	54	1.129	1.103	54	1.157	1.108	54	1.162	1.101	51	1.152	1.184	54	1.238
Amarela	23	2	25	24	2	26	24	1	25	23	1	24	23	1	24	21	1	22	27	1	28
Indígena	3	0	3	3	0	3	3	0	3	6	0	6	6	0	6	6	0	6	6	0	6
Não declarada	19	1	20	20	1	21	20	1	21	21	1	22	20	1	21	0	0	0			0
Sub-total	5.284	160	5.444	5.314	196	5.510	5.223	187	5.410	5.132	181	5.313	4.960	184	5.144	4.835	178	5.013	5.202	194	5.396
TOTAL DA EMPRESA	12.001	3.018	15.019	11.968	3.047	15.015	11.779	2.977	14.756	11.356	2.867	14.223	11.261	2.876	14.137	10.920	2.752	13.672	11.591	2.858	14.449

405-2 Razão matemática da remuneração de homens e mulheres

Remuneração média por categoria funcional	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gerentes							
Mulheres	R\$ 15.322,93	R\$ 16.405,46	R\$ 17.448,40	R\$ 19.293,39	R\$ 21.405,12	R\$ 21.776,60	R\$ 22.437,68
Homens	R\$ 15.132,87	R\$ 16.384,11	R\$ 17.258,49	R\$ 18.929,10	R\$ 20.754,51	R\$ 21.534,48	R\$ 21.700,75
Proporção	98,76%	99,87%	98,91%	98,11%	96,96%	98,89%	96,72%
Universitários							
Mulheres	R\$ 5.975,50	R\$ 6.604,14	R\$ 7.139,08	R\$ 7.754,62	R\$ 8.417,96	R\$ 8.808,09	R\$ 9.017,59
Homens	R\$ 6.656,69	R\$ 7.343,49	R\$ 7.959,60	R\$ 8.671,79	R\$ 9.490,58	R\$ 9.882,30	R\$ 10.033,75
Proporção	111,40%	111,20%	111,49%	111,83%	112,74%	112,20%	111,27%
Técnicos							
Mulheres	R\$ 2.981,45	R\$ 3.308,83	R\$ 3.600,74	R\$ 3.986,11	R\$ 4.342,96	R\$ 4.578,46	R\$ 4.728,61
Homens	R\$ 3.200,83	R\$ 3.520,58	R\$ 3.816,94	R\$ 4.220,85	R\$ 4.593,65	R\$ 4.812,45	R\$ 4.909,86
Proporção	107,36%	106,40%	106,00%	105,89%	105,77%	105,11%	103,83%
Operacionais							
Mulheres	R\$ 1.446,49	R\$ 1.558,42	R\$ 1.715,81	R\$ 1.945,70	R\$ 2.167,32	R\$ 2.311,10	R\$ 2.423,38
Homens	R\$ 2.029,62	R\$ 2.236,25	R\$ 2.467,29	R\$ 2.749,06	R\$ 3.026,56	R\$ 3.201,22	R\$ 3.226,21
Proporção	140,31%	143,50%	143,80%	141,29%	139,65%	138,51%	133,13%

202-1 Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes

Variação entre o salário mais baixo e o salário mínimo	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018					
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres				
Região 1																		
Menor salário pago pela empresa	R\$	1.321,00	R\$	1.427,00	R\$	1.501,00	R\$	1.625,00	R\$	1.788,00	R\$	1.854,54	R\$	1.854,54	R\$	1.878,46	R\$	1.878,46
Salário Mínimo determinado por legislação ou sindicato	R\$	622,00	R\$	678,00	R\$	724,00	R\$	788,00	R\$	880,00	R\$	937,00	R\$	937,00	R\$	954,00	R\$	954,00
Relação percentual	212,4%		210,5%		207,3%		206,2%		203,2%		197,9%		197,9%		196,9%		196,9%	
Região 2																		
Menor salário pago pela empresa	R\$	1.101,00	R\$	1.189,00	R\$	1.376,00	R\$	1.625,00	R\$	1.788,00	R\$	1.854,54	R\$	1.854,54	R\$	1.878,46	R\$	1.878,46
Salário Mínimo determinado por legislação ou sindicato	R\$	622,00	R\$	678,00	R\$	724,00	R\$	788,00	R\$	880,00	R\$	937,00	R\$	937,00	R\$	954,00	R\$	954,00
Relação percentual	177,0%		175,4%		190,1%		206,2%		203,2%		197,9%		197,9%		196,9%		196,9%	

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS ²⁴

Membro do Conselho de Governadores do Conselho Mundial da Água - grupo das organizações comerciais, eleita durante o 8º encontro da assembleia geral do conselho, realizado na França.

Troféu Transparência Anefac-Fipecafi-Serasa 2018 – categoria Empresas de Capital Aberto com Receita Líquida acima de R\$ 5 bilhões, concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras e Serasa Experian, pela classificação das demonstrações financeiras entre as dez mais transparentes do Brasil.

Prêmio Datacenter Dynamics Global Awards – campeã na categoria "Datacenter Operations Team of the Year – Enterprise, concedido pela DatacenterDynamics.

Finalista na premiação Global Water Awards - categoria “Water Company of the Year” (Empresa de Água do Ano), concedido pela Global Water Intelligence, pela contribuição significativa da empresa para o desenvolvimento internacional do setor de água.

Prêmio Valor 1000, categoria "água e saneamento", concedido pelo Jornal Valor Econômico.

Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2018, categoria 'serviços públicos', concedido pelo Grupo Padrão à Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais.

Prêmio Smart Customer 2018, Services, Telecom & Utilities 2018 – primeiro lugar na categoria Responsabilidade Social, concedido pela Smart Customer à Divisão de Atendimento Telefônico da Diretoria Metropolitana.

Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento 2018, concedido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental a diversas unidades da Companhia, com destaque para o prêmio **Nível IV - Troféu Quíron Rubi** à Diretoria Metropolitana.

Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão 2018, concedido pelo Instituto Paulista de Qualidade da Gestão a diversas unidades da Companhia.

Prêmio “Boas práticas e experiências em água e saneamento mais exitosas nas Américas”, concedido pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento e parceiros, pelo Programa "Cinturão Verde Metropolitano".

Manutenção da Acreditação ISO 17.025, conferida pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, aos laboratórios de microbiologia, inorgânica, orgânica e de materiais de tratamento.

1º lugar no Novo Ranking de Saneamento 2018 do Instituto Trata Brasil, que reconheceu Franca como o melhor município brasileiro em saneamento pelo sexto ano, entre as 20 melhores cidades. Outras cidades contempladas, atendidas pela Sabesp, foram: São José dos Campos (7ª posição), Taubaté (8ª), Santos (12ª).

²⁴ A lista completa dos prêmios e reconhecimentos recebidos em 2018 está disponível em <https://bit.ly/2TqjrBC>

201-1 Indicadores econômicos

Componente	2018	2017	2016	2015	2014
A - Valor Econômico Direto Gerado	17.642.692	15.819.518	15.404.121	12.900.211	12.369.246
Receitas (a)	17.642.692	15.819.518	15.404.121	12.900.211	12.369.246
B- Valor Econômico Distribuído	12.900.340	12.380.333	12.893.010	9.307.381	10.037.631
Custos operacionais (b)	6.545.164	6.495.739	7.114.963	6.104.882	5.902.839
Salários e benefícios de empregados (c)	2.680.512	2.613.041	2.180.531	1.507.964	2.132.245
Pagamentos para provedores de capital (d)	1.385.597	1.256.522	1.421.057	885.243	842.286
Pagamentos para governos (e)	2.260.599	1.954.688	2.140.495	798.063	1.128.159
Investimentos na comunidade (f)	28.468	60.342	35.964	11.229	32.102
Valor Econômico Acumulado (A-B)	4.742.352	3.439.185	2.511.111	3.592.830	2.331.615

Notas:

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

(b) 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 taxa de empregados).

(d) Pagamento para provedores de capital – Composto por Juros sobre Capital Próprio/Dividendos Adicionais Propostos, despesas financeiras pagas como juros, multas e outras despesas financeiras (exclui imposto de renda sobre remessa ao exterior), variações monetárias e variações cambiais pagas. 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), imposto de renda sobre remessa ao exterior 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.

Balanço Social Anual / 2018

Empresa: COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

1 - Base de Cálculo	2018 Valor (Mil reais)			2017 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	16.085.093			14.608.192		
Resultado operacional (RO)	5.176.655			3.961.668		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.638.152			2.773.327		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre
Alimentação	193.966	7,35%	1,21%	186.177	6,71%	1,27%
Encargos sociais compulsórios	247.632	9,39%	1,54%	232.307	8,38%	1,59%
Previdência privada	38.569	1,46%	0,24%	68.083	2,45%	0,47%
Saúde	278.659	10,56%	1,73%	181.645	6,55%	1,24%
Segurança e saúde no trabalho	13.580	0,51%	0,08%	9.154	0,33%	0,06%
Educação	3.451	0,13%	0,02%	1.684	0,06%	0,01%
Cultura	328	0,01%	0,00%	396	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	13.883	0,53%	0,09%	8.687	0,31%	0,06%
Creches ou auxílio-creche	2.065	0,08%	0,01%	2.263	0,08%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	100.671	3,82%	0,63%	85.923	3,10%	0,59%
Outros	4.546	0,17%	0,03%	1.731	0,06%	0,01%
Total - Indicadores sociais internos	897.350	34,01%	5,58%	778.050	28,05%	5,33%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre
Educação	0	0,00%	0,00%	298	0,01%	0,00%
Cultura	25.437	0,49%	0,16%	31.208	0,79%	0,21%
Saúde e saneamento	3.750	0,07%	0,02%	7.502	0,19%	0,05%
Esporte	3.700	0,07%	0,02%	7.578	0,19%	0,05%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	7.400	0,14%	0,05%	13.756	0,35%	0,09%
Total das contribuições para a sociedade	40.287	0,78%	0,25%	60.342	1,52%	0,41%
Tributos (excluídos encargos sociais)	2.545.759	49,18%	15,83%	2.328.625	58,78%	15,94%
Total - Indicadores sociais externos	2.586.046	49,96%	16,08%	2.388.967	60,30%	16,35%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	nd	nd	nd	7.348	0,19%	0,05%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	nd	nd	nd	12.531	0,32%	0,09%
Total dos investimentos em meio ambiente	nd	nd	nd	19.879	0,50%	0,14%
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 () cumpre de 51a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(X) não possui metas () cumpre de 51a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2018			2017		
Nº de empregados(as) ao final do período	14.449			13.672		
Nº de admissões durante o período	1.019			18		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	5.815			nd		
Nº de estagiários(as)	956			910		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	9.362			8.839		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.858			2.752		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	22,28%			20,97%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.464			2.304		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	4,97%			4,83%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais (inclui empregados e parferia com a AME)	269			192		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2018			Metas 2019		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	16,9			nd		
Número total de acidentes de trabalho	126			117		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(a)
Os pradrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(X) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(a)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(a)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 36.819	no Procon 1879	na Justiça JEC/Conc 336	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 98,06%	no Procon 90,31%	na Justiça 77,98%	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2018: 10.231.289			Em 2017: 8.757.598		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	26,1% governo 23,8% colaboradores(as) 6,6% acionistas 22,4% terceiros 21,1% retido			26,6% go verno 27,4% colaboradores(as) 6,8% acionistas 17,3% terceiros 21,9 % retido		
7 - Outras Informações						
"A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio."						
"Dada a relação direta das atividades de meio ambiente com as atividades fim da Companhia, não é possível segregar, especificamente, os gastos com meio ambiente do total de despesas operacionais e investimentos da Companhia. Desta forma, a partir de 2018 a Sabesp deixará de reportar o indicador de investimentos de meio ambiente, sendo os dados relatados até 2017, parciais e referentes aos programas corporativos de gestão ambiental e de uso racional da água, entre outras iniciativas locais."						
"Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de crianças e adolescente e não está envolvida com corrupção".						
"Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente."						

SOBRE O RELATÓRIO

102-51; 102-52 A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp publica voluntariamente, pelo décimo segundo ano consecutivo, seu Relatório de Sustentabilidade, que contém informações sobre suas operações e as iniciativas empreendidas para garantir o desenvolvimento sustentável da companhia, de forma a responder às principais demandas e expectativas de seus stakeholders.

102-54 Assim como nas edições anteriores, esta publicação segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – organização internacional de referência para elaboração de relatórios de sustentabilidade, com adoção da versão GRI Standards, opção de acordo Essencial. Os indicadores estão referenciados ao longo do texto e também podem ser consultados no Sumário de Conteúdo da GRI.

102-10; 102-50; 102-53; 102-56 O conteúdo – definido com base no processo de revisão da materialidade (veja item a seguir) – contempla as iniciativas da sede administrativa e a atuação da Companhia em todos os municípios em que está presente no exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. O relatório não foi submetido a verificação externa e não houve mudanças significativas ocorridas no período pelo relatório em relação aos anos anteriores.

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo desta publicação, ou para enviar sugestões e comentários, entre em contato pelo e-mail sustentabilidade@sabesp.com.br

Priorização de temas 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-46

O adequado levantamento dos temas materiais da Sabesp é essencial para a preservação da capacidade de geração de valor sustentável pela empresa e para concretizar sua contribuição com práticas modernas, justas e competitivas em seu setor de atuação.

Em um processo contínuo de aperfeiçoamento da gestão e da comunicação de sustentabilidade, em 2018 a Sabesp revisou sua matriz de materialidade, resultando em uma atualização dos seus temas materiais (mais relevantes). O processo foi realizado com base no resultado do levantamento da matriz elaborado em 2017 – que pode ser consultado no site da Companhia²⁵ – com o complemento das visões dos investidores e da mídia.

Ambos pontos de vistas foram analisados e considerados na revisão da priorização dos temas apresentados em 2017, o que resultou em nova lista de temas materiais, materiais que embasou a composição deste relatório.

Temas materiais 102-47

Os temas materiais selecionados, por ordem de priorização, foram:

1. Promoção da universalização do acesso à água e esgoto
2. Desenvolvimento das comunidades locais
3. Crise hídrica
4. Transparência e engajamento com públicos de interesse
5. Governança corporativa e transparência
6. Gestão de efluentes e resíduos
7. Desafios de crescimento e expansão dos negócios
8. Melhoria da ecoeficiência das operações

²⁵ <https://bit.ly/2FU4GFz>

9. Transparência nas relações com entidades regulatórias
10. Perdas de água na distribuição

102-48; 102-49 Os limites de cada tema listado acima, dentro e fora da companhia, foram abordados nos capítulos correspondentes do relatório, assim como quaisquer informações ou reformulações necessárias publicadas em relatórios anteriores.

SUMÁRIO GRI 102-55

Conteúdos padrões Divulgações gerais				
Perfil organizacional				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	9		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	9		
	102-3 Localização da sede	São Paulo/SP		
	102-4 Localização das operações	9		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	17		
	102-6 Mercados atendidos	9		
	102-7 Porte da organização	9		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	86	6	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	66		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	94		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	15, 16		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	63		
	102-13 Participação em associações	63		
Estratégia				
GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	5, 6		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	5,6		

Ética e integridade				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	9, 19, 21	10	16
Governança				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	13		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	13		5, 16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	13		16
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	13		5, 16
Engajamento de stakeholders				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	94, 95		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	73	3	8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	94, 95		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	94, 95		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	94, 95		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	9		

	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	94, 95		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	94, 95		
	102-48 Reformulações de informações	95		
	102-49 Mudanças no relatório	95		
	102-50 Período do relatório	96		
	102-51 Data do relatório mais recente	94		
	102-52 Ciclo do relatório	94		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	94		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	94		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	96		
	102-56 Asseguração externa	94		
Tópicos materiais				
Desempenho econômico				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	47	7	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47	7	1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	47		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	92		2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climática	15	7	13
	201-4 Ajuda financeira recebida do governo	Não recebe		
Presença no mercado				

GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	69,70	6	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	69,70	6	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	70		
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Variação da proporção do salário inicial mais baixo comparado ao salário mínimo local	91	6	1, 5, 8
Impactos econômicos indiretos				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	22, 37, 56		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	22, 37, 56		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	22, 37, 56		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	38, 44		2, 5, 7, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	38, 44		1, 2, 3, 8, 10, 17
Combate à corrupção				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	13, 14, 15	10	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	13, 14, 15	10	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	13, 14, 15	10	

GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	13	10	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Não disponível	10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	15	10	16
Concorrência desleal				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	48		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	48		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	48		
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não disponível		16
Materiais				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	66, 67	7, 8	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	66, 67	7, 8	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	66, 67		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	10	7, 8	8, 12
	301-2 Materiais usados provenientes de reciclagem	10	8	8, 12
Energia				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	60	7, 8, 9	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	60	7, 8, 9	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	60		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	10	7, 8	7, 8, 12, 13
	302-3 Intensidade energética	10	8	7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	10, 45, 60	8, 9	7, 8, 12, 13
	302-5 Redução da necessidade de energia de produtos e serviços	10, 11	8, 9	7, 8, 12, 13
Água				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	22	7, 8	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	22	7, 8	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	22		
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	11	7, 8	6
	303-3 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	11	8	6, 8, 12
Biodiversidade				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	30	8	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	30	8	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	30		

GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegida	30	8	6, 14, 15
Emissões				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	59	7, 8	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	59	7, 8	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	59		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	11, 59	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	11, 59	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	11, 59	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	---	8	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	---	8	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	---		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-3 Vazamentos significativos	Não se aplica	8	3, 6, 12, 14, 15
Emprego				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	63	6	8

	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	63	6	8
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	63		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	86	6	5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	63	6	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	63	6	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	63		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	87	6	5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	89	6	5, 8, 10
Comunidades locais				
GRI Standard	Divulgação	Página	Princípios do Pacto Global da ONU	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	57	1	
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	57	1	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	57		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	57	1	1

Princípios do Pacto Global da ONU:

1. Respeitar e proteger os direitos humanos
2. Impedir violações dos direitos humanos
3. Apoiar a liberdade de associação de trabalho
4. Abolir o trabalho forçado
5. Abolir o trabalho infantil
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho
7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
8. Promover a responsabilidade ambiental
9. Encorajar tecnologias que não agredam o meio ambiente
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS):

1. Acabar com a pobreza
2. Acabar com a fome
3. Assegurar saúde e bem-estar
4. Assegurar a educação de qualidade
5. Alcançar a igualdade de gênero
6. Assegurar a água para todos
7. Garantir energia sustentável
8. Promover crescimento econômico
9. Promover indústrias inclusivas e sustentáveis
10. Reduzir a desigualdade entre os pares
11. 1Construir cidades inclusivas
12. Promover consumo sustentável
13. Combater mudanças climáticas
14. Usar de modo sustentável os oceanos
15. Promover ecossistemas terrestres
16. Promover cidades pacíficas
17. Fortalecer parcerias globais

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Relatório de Sustentabilidade 2018 - Sugestões/comentários: sustentabilidade@sabesp.com.br

REDES SOCIAIS

[youtube.com.br/user/saneamentosabesp](https://www.youtube.com/user/saneamentosabesp)
[flickr.com/sabesp](https://www.flickr.com/photos/sabesp/)
[facebook.com/oficialsabesp](https://www.facebook.com/oficialsabesp)
twitter.com/ciasabesp

ATENDIMENTO

Agência Virtual: sua agência de atendimento na internet. 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: Aplicativo 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: consulte nossos atendentes e tire suas dúvidas sobre os serviços. De segunda a sexta-feira, das 8 horas às 21 horas, e aos sábados, das 8 horas às 17 horas.
sabesp.com.br • Opção: atendimento online

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

195 (ligação gratuita) - Para emergências, como 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 8 horas às 17 horas.

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

OUVIDORIA

0800-0550565 (ligação gratuita) - Com o número do protocolo em mãos, os usuários podem registrar reclamações quanto a atendimento de serviços já solicitados. Além disso, é possível enviar críticas, denúncias ou elogios. De segunda a sexta-feira, das 8 horas às 18 horas.
sabesp.com.br • Opção: ouvidoria.