

RELATÓRIO DE  
**SUSTENTABILIDADE**



## Conselho de Administração

Benedito Pinto Ferreira Braga Junior - Presidente  
Francisco Vidal Luna  
Jerônimo Antunes  
Jerson Kelman  
Luis Eduardo Assis  
Reinaldo Guerreiro

## Diretoria

### **Jerson Kelman**

Diretor-Presidente

### **Edison Airoidi**

Diretoria de Tecnologia,  
Empreendimentos e Meio Ambiente

### **Luiz Paulo de Almeida Neto**

Diretor de Sistemas Regionais

### **Manuelito Pereira Magalhães Junior**

Diretor de Gestão Corporativa

### **Paulo Massato Yoshimoto**

Diretor Metropolitano

### **Rui de Britto Álvares Affonso**

Diretor Econômico Financeiro e  
de Relações com Investidores

### Expediente

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

**Redação / Edição** Aloisio Hildebrand e Priscila Costa da Silva

**Relatores** Alessandra Mortada Castro, Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, João Paulo Nocetti Tonello, Paula Márcia Sapia Furukawa, Priscila Costa da Silva, Roseli Chistoni, Valéria D'Amico, Wady Roberto Bon.

**Grupo de trabalho** Adriano Stringhini, Alessandra Mortada Castro, Aloisio Hildebrand, Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, Ângela Beatriz Airoidi, Carlos Eduardo Rodrigues, Carlos Eduardo Hashish, Cristina Gonçalves Tabosa Alves, Elizabeth Ayres Gdikian, Elísio Jacques Castro, Francisca Adalgisa Silva, Guaraci Loureiro Sarzedas, Hélio Rubens G. Figueiredo, Irineu S. Yamashiro, João Paulo Nocetti Tonello, Juliana Gualda Scomparim Fartes, Kelly Marques Pinto, Marcelo Miyagui, Márcio de Freitas Junior, Maria da Conceição Gouveia, Marcello X. Veiga, Maria Regina F. Campos, Maycon Rogerio Abreu, Murilo Cesar Simão, Paula Márcia Sapia Furukawa, Priscila Costa da Silva, Regina Cavalcanti de Albuquerque, Rodolfo Lopes Protti, Roseli Chistoni, Silvia Anette Kneip, Silvania de Oliveira Chagas, Valéria D'Amico, Valéria Monte Alegre Angeli, Wanderley da Silva Paganini, Wady Roberto Bon.

**Auditoria das Demonstrações Financeiras** KPMG Auditores Independentes

# ÍNDICE

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	05
MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE .....	07
PERFIL: QUARTA MAIOR DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA.....	10
PAINEL DE INDICADORES .....	12
GOVERNANÇA CORPORATIVA: GESTÃO MODERNA, ÉTICA E INTEGRIDADE.....	14
ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO .....	17
ÁGUA: INFRAESTRUTURA E PLANEJAMENTO PARA O FUTURO DO ABASTECIMENTO.....	20
ESGOTO: EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS.....	37
RESULTADOS TRADUZIDOS EM AVANÇOS NO ATENDIMENTO DA POPULAÇÃO.....	46
SANEAMENTO E MEIO AMBIENTE: RELAÇÃO ORIENTADA PELA SUSTENTABILIDADE.....	55
RESPEITO AO CLIENTE E ÀS FUTURAS GERAÇÕES.....	68
PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2016.....	94
BALANÇO SOCIAL.....	95
<i>Sobre o relatório /Matriz de materialidade.....</i>	96
<i>Localização dos indicadores GRI.....</i>	98
<i>Localização dos princípios do Pacto Global.....</i>	100
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	101

---

A publicação deste Relatório de Sustentabilidade cumpre obrigatoriedade trazida pelo artigo 8º da Lei das Estatais (13.303)

## MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

# SEGURANÇA HÍDRICA E COMPROMETIMENTO COM OS AVANÇOS DO SANEAMENTO<sup>1</sup>

**G4-1** O enfrentamento e a pronta recuperação da mais grave crise hídrica da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), vivenciada no biênio 2014-2015, demonstrou a elevada resiliência da Sabesp. Em 2016, diante de uma situação de pleno restabelecimento, pudemos retomar a trajetória de investimentos em obras de saneamento anteriormente assumidas, mas desaceleradas temporariamente pela situação de contingência.

De um total de R\$3,9 bilhões investidos em 2016, R\$1,2 bilhão foi destinado à expansão da infraestrutura de coleta e tratamento de esgotos na área operada. Foram executadas 236,6 mil novas ligações de esgoto em todo o Estado de São Paulo. No interior, foram entregues sete ETEs, e outras 17 estações estão em construção.

Na RMSP, dentro do Projeto Tietê, avançamos na ampliação da capacidade de tratamento da ETE Barueri e, no litoral, mantivemos a rota do Programa Onda Limpa, maior intervenção de saneamento da costa brasileira, que deve ganhar maior velocidade ao longo de 2017.

Trata-se de elevado patamar de investimento que deve ser mantido pelos próximos anos e posiciona a Sabesp como a companhia que mais investe no País dentre as concessionárias estaduais de saneamento. Levantamento divulgado em 2016 pelo Ministério das Cidades coloca a Sabesp como responsável por 38% dos recursos empregados em saneamento básico dentre as companhias estaduais brasileiras de 2011 a 2015<sup>2</sup>.

Expandir a infraestrutura de saneamento significa reduzir a mortalidade infantil, as internações por doenças de veiculação hídrica, a despoluição dos rios, proporcionar mais empregos e valorizar os setores do turismo e imobiliário. Ou seja, saneamento é sinônimo de prosperidade e desenvolvimento.

No entanto, é mandatório frisar que a completa despoluição do meio ambiente depende ainda da participação efetiva do poder público municipal e sociedade ao destinar corretamente os lixos urbanos, promover a limpeza das cidades e a conexão correta do esgoto à rede de coletora.

Neste sentido, um grande passo foi dado em 2016 com a decisão da Sabesp de, sob amparo legal, fazer a conexão de água somente com a execução da conexão da rede de esgoto. Além de combater a poluição, a medida visa ao bem-estar coletivo, fazendo justiça com grande parte da sociedade que, tendo disponibilizada a rede coletora, conectam adequadamente e destinam corretamente o esgoto.

---

<sup>2</sup> Dados consolidados com base no levantamentos do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, edições 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015.

A normalização do cenário no abastecimento ao longo de 2016 na RMSP não refletiu, contudo, na desaceleração dos esforços para execução das intervenções que garantirão a segurança hídrica para as próximas décadas.

Seguimos firmes com as obras do Sistema Produtor São Lourenço, em execução desde abril de 2014 – que acrescentará até 6 m<sup>3</sup>/s na RMSP; e a interligação do Cantareira com o Paraíba do Sul, obra foi iniciada em fevereiro de 2016, que permitirá a troca de até 8,5 m<sup>3</sup>/s entre as duas bacias, ampliando a capacidade de armazenamento de ambas. Avançamos também no processo de implantação da reversão das águas da bacia do Itapanhaú para o Sistema Alto Tietê.

Em 2016 foi intenso o combate às perdas físicas e comerciais de água com a troca de redes, ramais, hidrômetros (investimentos de R\$505 milhões) e cooperação com a Polícia na repressão às fraudes.

O aprimoramento da eficiência nas operações e na qualidade dos serviços prestados implica em uma política efetiva de valorização e capacitação dos colaboradores, desenvolvimento de lideranças e modernização tecnológica dos processos. Dessa forma, o ano de 2016 foi também um período de grandes avanços internos, nos processos e gestão corporativa, assim como na gestão de riscos e conformidade da Companhia.

Passada a árida travessia, a experiência da crise nos ensina que o enfrentamento de uma situação crítica se torna viável quando existe conscientização social, planejamento, transparência, elevados investimentos, inovação tecnológica e capacidade técnica para empreender. A pronta superação da crise demonstra que a Sabesp soube aproveitar a crise como oportunidade para inovar e implementar soluções sustentáveis de longo prazo. Estamos no caminho certo.

**Benedito Braga** – Presidente do Conselho de Administração

## MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

# SUPERAÇÃO DA CRISE HÍDRICA, LEGADOS E O APRIMORAMENTO DA GESTÃO

**G4-1** O ano de 2016 foi marcado pela superação da mais grave crise hídrica registrada na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). Vivemos hoje um cenário de normalidade com a franca recuperação dos mananciais que atendem a metrópole. Os volumes totais de água estocados do início de 2017 já superam os índices de 2013, antes de deflagrada a severa seca.

O restabelecimento da normalidade foi possível graças conjunção positiva de três fatores: as obras emergenciais e estruturais implementadas desde os primeiros sinais da crise, o que evitou o colapso no abastecimento, o retorno das condições próximas à normalidade do regime de chuvas e a mudança de hábitos da população, que compreendeu a criticidade do momento e passou a economizar água. Mesmo com o aumento da disponibilidade hídrica ao longo de 2016, a média de consumo da RMSP foi 15% menor do que a registrada em 2013, antes da crise.

Da severa crise enfrentada ficaram legados importantes. Temos hoje um sistema de abastecimento mais robusto e resiliente, que terá capacidade de enfrentar secas tão extremas quanto à ocorrida em 2014-2015 quando três grandes obras entrarem em operação: Sistema Produtor São Lourenço, Interligação da Bacia do Paraíba do Sul com o Sistema Cantareira e reversão da Bacia do Itapanhaú para o Alto Tietê.

Um exemplo do legado operacional está no êxito da experiência de captação das reserva técnica do Sistema Cantareira com as bombas flutuantes, hoje emprestadas ao Ministério de Integração Nacional para acelerar a chegada de água do rio São Francisco aos estados da Paraíba e Pernambuco, regiões à beira de um colapso no abastecimento.

A aguerrida mobilização de nossos profissionais induziu significativo aprimoramento tecnológico e qualitativo nas operações. No aspecto institucional, vivenciamos um movimento de estreita aproximação entre os entes do setor no sentido do aprimoramento do marco institucional: operadores, reguladores, especialistas e gestores dos recursos hídricos.

A crise também incentivou amplo debate social sobre a necessidade de uma revisão de conceitos de consumo e valoração da água e do saneamento, o que nos conduz agora, em 2017, a uma mais qualificada interação com a agência reguladora (ARSESP) no processo de revisão e reestruturação tarifária.

Tanto o regulador quanto o regulado têm a obrigação de esclarecer à sociedade sobre a maneira como é feito o cálculo tarifário. Muitos formadores de opinião e pessoas do povo ainda supõem erroneamente que a sociedade paga pela prestação de um serviço universalizado em que todo o esgoto é devidamente coletado e tratado. Mas recebe um serviço que ainda não atingiu a universalização, notadamente em áreas de urbanização caótica, devido às deficiências da Companhia.

Na realidade, não é assim: o cálculo tarifário é feito levando em consideração os investimentos e custos operacionais efetivamente realizados e não os que deveriam ter sido feitos para prestar um serviço, por exemplo, de padrão europeu. A Sabesp tem plena

capacidade técnica de avançar celeremente em direção à universalização em toda a sua área de atuação. Tanto é assim que quase todas as cidades do interior, com menor complexidade urbana, já atingiram o atendimento integral. Isto é, todos os imóveis urbanos são conectados à rede de água e à de esgoto e o esgoto coletado é corretamente tratado antes de lançamento em algum curso de água.

O município de Franca, por exemplo, tem sido ano após ano classificada pelo Instituto Trata Brasil em primeiro lugar na qualidade de prestação de serviços dentre todas as cidades do país. E em muitas localidades já se nota notável melhoria na qualidade das águas dos rios, fruto do tratamento dos esgotos. É o caso, por exemplo, no rio Jundiá e do trecho paulista do rio Paraíba do Sul. Ou seja, não há limite técnico para avançarmos mais celeremente em direção a um padrão civilizatório mais elevado no saneamento.

São dois os verdadeiros desafios. Primeiro, compatibilizar o ritmo dos investimentos com a capacidade e a disposição a pagar da sociedade. Como a Sabesp não recebe recursos fiscais a fundo perdido, os investimentos necessários para a universalização provêm exclusivamente dos lucros retidos ou de empréstimos, os quais, por óbvio, têm que ser pagos. De uma maneira simplificada, o lucro de um ano é a fonte de recursos para os investimentos nos anos subsequentes.

Por isso é muito importante a política de distribuição de dividendos dos acionistas da Sabesp: nos anos recentes o lucro tem sido aplicado em investimentos, respeitado o limite legal. Isso beneficia a população, na forma de melhores serviços, e os acionistas, na forma de aumento patrimonial. Ou seja, ao contrário do que pensam aqueles que supõe erroneamente que empresas estatais não deveriam ter lucro, o ótimo resultado de 2016, de R\$ 2,9 bilhões, é uma boa notícia para todos, e não apenas para os acionistas.

O segundo desafio consiste em alinhar as ações da Companhia com as administrações municipais e o Ministério Público de forma a se obter soluções compatíveis com a difícil tarefa de propiciar serviços de saneamento para assentamentos irregulares já consolidados.

Também não devemos limitar a velocidade de investimentos à capacidade de pagamento dos mais pobres. Se de um lado temos que proteger economicamente essa parcela população por meio da tarifa social, de outro temos que envidar esforços para aumentar a disposição a pagar da parcela da sociedade que tem condições para isso. É preciso convencer a classe média e alta que podemos como sociedade fazer mais e melhor. E a melhor maneira de alcançar esse objetivo é aumentar continuamente a produtividade da Companhia para melhorar a qualidade do serviço de forma perceptível pelos consumidores.

Com a situação normalizada e as estruturas e operações fortalecidas, no ano de 2016 foi possível redirecionar os esforços para o aprimoramento da eficiência da gestão interna. Retomamos com vigor as etapas de implantação do Sistema Integrado de Informações Sabesp – SiiS, tendo em vista a operacionalização da plataforma SAP em abril de 2017. No planejamento estratégico, concluímos a revisão das metas para os próximos cinco anos (2017 – 2021).

Demos os primeiros passos na expansão do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) para toda a Companhia, com o propósito de difundir as melhores práticas por meio da troca de experiências e parcerias, inclusive internacionais, a exemplo do estabelecimento de cooperações técnicas e do projeto *Waste to Energy* da ETE Barueri. Outro destaque foi o avanço de práticas de gestão de riscos e conformidade.

Nos debruçamos sobre as adaptações necessárias para adequações às exigências da Lei das Estatais, de junho de 2016, e avançamos na construção de parâmetros técnicos para a hierarquização de investimentos, confrontando nossos limitados recursos com as urgências do saneamento. As prioridades seguem o seguinte ordenamento: 1) qualidade da água, 2) segurança hídrica, incluindo o combate às perdas e 3) coleta e tratamento de esgotos.

O combate às perdas de água e a oferta de saúde à moradores de áreas irregulares, onde a Sabesp está legalmente impedida de atuar, são outras tarefas em que estamos conseguindo avançar por meio de parcerias com o Poder Judiciário. Há planejamento, parte em execução, para eliminação de um total de 160 mil ligações clandestinas. Precária e insalubre, essa “macarronada” de tubos espalhados pelas vielas resultam em grande volume de água perdido com vazamentos e consumos sem limites, além de impactar diretamente na saúde pública da comunidade.

Olhar a crise pelo retrovisor, como ela é vista agora, não significa remover o risco da escassez hídrica da agenda de prioridades. Em síntese, a fase agora é de aperfeiçoamento dos ensinamentos aprendidos com o momento vivido, sempre com o olhar direcionado para o futuro do abastecimento, sem tirar de vista a expansão do saneamento e a gestão eficiente e sustentável dos recursos hídricos.

**Jerson Kelman**, Diretor-Presidente

## PERFIL

# QUARTA MAIOR COMPANHIA DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA

**G4-3/4/5/6/7/8/9/12/13** Em 2016, a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp, completou 43 anos de operação de serviços de água e esgoto no Estado de São Paulo, Brasil, sempre buscando se adequar às necessidades das diversas regiões em que atua e preservar o interesse coletivo que justificou sua criação.

A Companhia, sediada na capital do Estado de São Paulo, é uma sociedade anônima de capital aberto e economia mista. O Governo do Estado de São Paulo detém 50,3% do capital social e o restante é negociado em bolsas de valores no Brasil e no exterior. Em 31 de dezembro de 2016, 30,3% das ações eram negociadas na BM&FBovespa, em São Paulo, sob o código SBSP3, e os 19,4% restantes eram negociados nos Estados Unidos, na NYSE de Nova York, sob o código SBS. Na BM&FBovespa, as ações da Companhia continuam integrando os principais índices.

As atribuições de controle, fiscalização e regulação, inclusive tarifária, das operações da Sabesp, em sua maioria, são exercidas pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp.

No início de 2017, com o início das operações no município de Santa Branca, a Sabesp passou a atender 367 municípios do Estado de São Paulo, prestando serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto para clientes residenciais, comerciais, públicos e industriais. Além disso, fornece água por atacado para cinco municípios da região metropolitana de São Paulo (RMSP), sendo quatro deles também beneficiados pelo serviço de tratamento de esgotos.

Em 2016, a Companhia atendeu com água cerca de 27,7 milhões de pessoas (24,7 milhões diretamente e 3,0 milhões residentes nos cinco municípios atendidos no atacado), o que representa cerca de 66% da população urbana do Estado. O serviço de coleta de esgoto abrange 21,2 milhões de pessoas.

De acordo com o *Arup in Depth Water Yearbook 2014-2015*, a Sabesp é a maior empresa de saneamento na América e a quarta maior do mundo em população atendida.

Em 2016, a Companhia manteve a tendência de universalização de atendimento em água já observada em anos anteriores, alcançando a marca de 8,7 milhões de ligações de água. Com relação aos serviços de esgoto, as 7,1 milhões de ligações se traduzem em um índice de atendimento em coleta de esgoto de 87% e um índice de tratamento de 79% dos de esgotos coletados.

A receita líquida gerada em 2016 foi de R\$ 14,1 bilhões, e o lucro de R\$2,9 bilhões superou o patamar registrado no ano anterior à crise hídrica, em valores correntes. Os ativos totalizaram R\$ 36,7 bilhões e o valor de mercado era de R\$ 19,7 bilhões em 31 de dezembro de 2016.

Ainda dentro de sua área de atuação e mercado, a Companhia segue como sócia nas empresas Águas de Castilho S.A., Águas de Andradina S.A. e Saneaqua Mairinque S.A., empresas prestadoras de serviços de água e esgotos, e na empresa SESAMM – Serviços de Saneamento de Mogi Mirim S.A. atua como responsável pela modernização, implementação e gestão do sistema de tratamento de esgotos. No segmento de esgotos não domésticos, a Companhia é sócia na empresa Attend Ambiental.

Em sinergia com a importância de planejamento para exploração do recurso hídrico, a Sabesp segue promovendo a utilização de água de reuso para uso menos nobre a partir de produção, fornecimento e comercialização de água de reuso obtida do tratamento de esgotos de algumas de suas estações, e também como sócia na Aquapolo Ambiental.

No segmento de energia elétrica, a Sabesp participa na empresa Paulista Geradora de Energia S.A, cujo início de operação foi reprogramado para o segundo semestre de 2018.

Em 2016, a Sabesp aportou R\$ 818,0 mil em suas investidas, o montante corresponde ao percentual de sua participação nas empresas: Saneaqua Mairinque S/A (R\$ 150,0 mil), Águas de Andradina S/A (R\$ 607,0 mil), Águas de Castilho S/A (R\$ 61,0 mil).

Em sua missão de "prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente", a Sabesp, atua em consonância com os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e com as políticas ambientais e socioeconômicas do Governo do Estado de São Paulo.

Dessa forma, a Companhia adota uma postura de oferecer serviços e estabelecer relações com a sociedade e com seus fornecedores com planejamento e responsabilidade econômica, social e ambiental.

## PAINEL DE INDICADORES

Indicadores	Unidade	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Atendimento</b>						
Índice de atendimento em água		Tende à universalização <sup>(1)</sup>				
Índice de atendimento em coleta de esgoto	%	87	86	85	84	83
Índice de tratamento dos esgotos coletados <sup>(2)</sup>	%	79	78	77	78	77
População residente atendida com abastecimento de água <sup>(3)</sup>	mil habitantes	24.689	24.446	24.193	-	-
População residente atendida com coleta de esgoto <sup>(3)</sup>	mil habitantes	21.207	20.957	20.637	-	-
Percepção positiva de satisfação do cliente <sup>(4)</sup>	%	82	75	80	89	89
<b>OPERACIONAIS</b>						
Ligações de água	milhares	8.654	8.420	8.210	7.888	7.679
Ligações de esgoto	milhares	7.091	6.861	6.660	6.340	6.128
Extensão de rede de água <sup>(5)</sup>	km	73.015	71.705	70.800	69.619	67.647
Extensão de rede de esgoto <sup>(5)</sup>	km	50.097	48.774	47.992	47.103	45.778
ETA - Estações de tratamento de água	un	237	235	235	232	214
Poços	un	1.093	1.085	1.055	1.083	1.079
ETE - Estações de tratamento de esgoto	un	548	539	524	509	502
Perdas de água - faturamento <sup>(6)</sup>	%	20,8	16,4	21,3	24,4	25,7
Perdas de água – relativas à micromedição <sup>(7)</sup>	%	31,8	28,5	29,8	31,2	32,1
Perdas de água por ligação <sup>(8)</sup>	litros por ligação por dia	308	258	319	372	392
Índice de hidromedidação <sup>(9)</sup>	%	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97
Volume produzido de água	milhões de m <sup>3</sup>	2.696	2.466	2.840	3.053	3.059
Volume micromedido de água no varejo	milhões de m <sup>3</sup>	1.465	1.399	1.573	1.629	1.601
Volume faturado de água no atacado	milhões de m <sup>3</sup>	227	216	247	299	298
Volume faturado de água no varejo	milhões de m <sup>3</sup>	1.763	1.698	1.812	1.835	1.796
Volume faturado de esgoto	milhões de m <sup>3</sup>	1.552	1.481	1.562	1.579	1.535
Número de empregados <sup>(10)</sup>	un	14.137	14.223	14.753	15.015	15.019
Produtividade operacional	ligações/ empregado	1.114	1.074	1.008	948	919
<b>FINANCEIROS</b>						
Receita bruta	R\$ milhões	14.855,1	12.283,5	11.823,4	11.984,8	11.391,2
Receita líquida	R\$ milhões	14.098,2	11.711,6	11.213,2	11.315,6	10.737,6
EBITDA Ajustado <sup>(11)</sup>	R\$ milhões	4.571,5	3.974,3	2.918,7	4.006,6	3.605,0
Margem do EBITDA Ajustada	% da receita líquida	32,4	33,9	26,0	35,4	33,6
Margem do EBITDA Ajustada sem receita e custo de construção	% da receita líquida	43,3	46,6	34,4	44,6	43,0
Resultado operacional <sup>(12)</sup>	R\$ milhões	3.429,6	3.044,0	1.910,7	3.138,8	2.843,3
Margem operacional <sup>(12)</sup>	% da receita líquida	24,3	26,0	17,0	27,7	26,5
Resultado (lucro/prejuízo líquido)	R\$ milhões	2.947,1	536,3	903,0	1.923,6	1.911,9
Margem líquida	% da receita líquida	20,9	4,6	8,1	17,0	17,8
Dívida líquida por EBITDA Ajustado <sup>(13)</sup>	Múltiplo	2,2	2,9	3,1	1,9	1,9
Dívida líquida sobre patrimônio líquido <sup>(13)</sup>	%	65,4	83,7	68,1	59,3	61,8
Investimento <sup>(14)</sup>	R\$ milhões	3.877,7	3.481,8	3.210,6	2.716,0	2.535,6
<b>AMBIENTAIS</b>						
<b>G4-EN1</b> – Produtos químicos usados no tratamento de água e esgotos	Kg	261.326.36 2,00	279.199.6 98	273.417.8 51	268.959.8 27	232.386.09 1
<b>G4-EN2</b> - Percentual de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos provenientes de reciclagem <sup>(15)</sup>	%	3,45	3,06	3,56	3,97	4,54
<b>G4-EN3</b> - Consumo total de eletricidade <sup>(16)</sup>	Terajoules (TJ)	7.895	7.726	8.613	8.309	8.552
<b>G4-EN5</b> - Consumo de eletricidade/m <sup>3</sup> de água produzida	kWh/m <sup>3</sup>	0,67	0,72	0,71	0,63	0,65
<b>G4-EN5</b> - Consumo de eletricidade/m <sup>3</sup> de esgoto tratado	kWh/m <sup>3</sup>	0,43	0,47	0,43	0,42	0,42
<b>G4-EN6</b> – Redução do Consumo de Energia para água produzida – J	%	-2,0	12,4	-3,2%	-	-
<b>G4-EN6</b> – Redução do Consumo de Energia para esgoto tratado – J	%	-3,0	-0,7	-2,4%	-	-
<b>G4-EN7</b> - Reduções nos requisitos de energia/m <sup>3</sup> de água produzida - kWh/m <sup>3</sup>	%	6,7	-1,4	-12,4	-	-
<b>G4-EN7</b> - Reduções nos requisitos de energia/m <sup>3</sup> de esgoto tratado - kWh/m <sup>3</sup>	%	7,7	-9,3	-4,2	-	-
<b>G4-EN8</b> - Total de retirada da água – Superficial	Milhões m <sup>3</sup>	2.539	2.397	2.674	-	-
<b>G4-EN8</b> - Total de retirada da água – Subterrânea	Milhões m <sup>3</sup>	168	168	166	-	-
<b>G4-EN10</b> - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs <sup>(17)</sup>	%	3	1,73	0,8	0,5	2,3
<b>G4-EN10</b> - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs <sup>(17)</sup>	%	84,3%	76,59	87,4	95,5	96,8
Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa <sup>(18)</sup>	t CO <sub>2</sub> e		2.204.464	2.359.114	2.154.407	2.141.111
<b>G4-EN15</b> - Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	t CO <sub>2</sub> e		1.909.847	2.018.912	1.912.750	-
<b>G4-EN16</b> - Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	t CO <sub>2</sub> e		267.117	322.006	221.212	-
<b>G4-EN17</b> - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	t CO <sub>2</sub> e		27.500	18.197	20.445	-
<b>G4-EN22</b> - Volume de água de reuso fornecida <sup>(19)</sup>	mil m <sup>3</sup>	1.683,64	1.851,8	1.214,9	1.679,70	1.645,79
<b>G4-EN22</b> - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso <sup>(19)</sup>	%	0,4	0,52	0,27	0,35	0,35

<b>G4-EN22</b> - Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada <sup>(19)</sup>	%	32,19	35,67	28,50	35,42	34,74
<b>G4-EN31</b> - Total de investimentos e gastos em proteção ambiental <sup>(20)</sup>	R\$ milhões	21,2	18,4	29,8	32,5	27,7
Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) <sup>(21)</sup>	Unidades	129	95	95	95	65
Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 <sup>(21)</sup>	Unidades	35	35	51	50	50
Nº de pessoas em visitas monitoradas de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais	Pessoas	71.122	77.580	58.018	64.000	56.456
Mudas plantadas voluntariamente	Unidades	9.500	12.214	20.702	19.081	30.034
Quantidade de recicláveis coletada no Sabesp 3Rs	T	177	268	310	381	372
Consumo médio de álcool combustível	litros/ veículo	3143	2827	2861	2.747	2.532
Consumo de álcool sobre combustível total	%	62	57	53	54	50
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental da Sabesp <sup>(4)</sup>	%	57	60	63	69	65
<b>SOCIAIS</b>						
Valor investido em programas sociais internos	R\$ milhões	411	664	617	594	522
Valor investido em programas sociais e ambientais externos	% da receita líquida	39	16	47	63	58
Taxa de frequência de acidentes com afastamento	acidentes por milhão de horas trabalhadas	6,7	5,7	6,5	6,7	5,5
Percepção pública positiva da responsabilidade social da Sabesp	%	63	64	66	70	64
Reclamações ranqueadas no Procon	Unidade	41	86	78	61	93
Posição no ranking do Procon <sup>(22)</sup>	Posição	-	43	-	-	-

- (1) 99% ou mais.
- (2) Por razões metodológicas, contempla uma margem de variação de mais ou menos 2 pontos percentuais.
- (3) Em 2016 os dados de população deste Painel de Indicadores passam a considerar 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 e a nova metodologia de apuração dos indicadores de atendimento e cobertura apresentados no capítulo "Estratégia e Visão de Futuro". Para 2012 e 2013 os dados não foram recalculados.
- (4) Pesquisa realizada em 2016 pela Praxian Consultoria Ltda. (5.928 entrevistas em toda a base operada com 1,3% de margem de erro e intervalo de confiança de 95%).
- (5) Inclui adutoras, coletores-tronco, interceptores e emissários. Atualização cadastral em dezembro de 2016.
- (6) 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.
- (7) 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.
- (8) 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.
- (9) Ligações com hidrômetro / Ligações Totais.
- (10) Número de empregados próprios. Não inclui os cedidos a outros órgãos. Em 2016, passou a desconsiderar os empregados aposentados por invalidez.
- (11) 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. Não inclui receitas e despesas financeiras.
- (12) Dívida líquida compreende a dívida, deduzindo caixa e equivalentes de caixa.
- (13) Não inclui compromissos financeiros assumidos nos contratos de programa (R\$155 milhões, R\$65 milhões, R\$116 milhões, R\$177 milhões e R\$ 6 milhões, em 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016, respectivamente)
- (14) Refere-se à quantidade do produto químico "ácido fluossilícico" em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos
- (15) Do consumo total de energia elétrica, 81,5% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 17,3% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 1,2% no processo administrativo.
- (16) Refere-se às estações de tratamento de água da Diretoria Metropolitana
- (17) O inventário de 2015 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 87% do total. A energia elétrica contribui com 12% e as demais atividades representam aproximadamente 1%. O inventário anual de GEE referente a 2016 está em elaboração ao longo de 2017.
- (18) 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 vendida. A capacidade é a nominal das instalações. Os valores de 2016 não consideram o volume de efluentes tratados e fornecidos ao Aquapolo Ambiental que foi de 13,1 milhões de metros cúbicos.
- (19) Foram considerados os investimentos e gastos com proteção ambiental, diretamente associados ao desenvolvimento e implementação dos principais programas corporativos de gestão ambiental, bem como ao Programa de Uso Racional da Água – Pura, dentre outras iniciativas ambientais de âmbito local realizadas pelas Unidades de Negócio da Companhia. Demais investimentos e gastos associados à proteção ambiental estão contemplados no valor total de despesas operacionais e investimentos informados neste relatório, dada a relação direta das atividades de meio ambiente com a atividade fim da Companhia.
- (20) 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.
- (22) Quando não informado, significa que a Sabesp não esteve entre as 50 empresas mais reclamadas do ranking do Procon.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

# GESTÃO MODERNA, ÉTICA E INTEGRIDADE

**G4-34/56** Para as empresas de controle estatal, o ano de 2016 foi especialmente marcado pelo impacto das primeiras discussões para adaptação à Lei nº 13.303/16 (Lei das Estatais) e Decreto Estadual nº 62.349/16. Criada para gerar mais segurança jurídica e aumentar a atuação dos órgãos de controle, a Lei prevê alterações nas atuais regras de gestão, incluindo a regulamentação de licitações e contratos, e torna obrigatória a adoção de práticas de governança corporativa.

Como sociedade anônima listada no Novo Mercado da BM&FBovespa e ações negociadas na Bolsa de Valores de Nova York desde 2002, a Sabesp tem a seu favor o fato de já dispor de uma estrutura de Governança Corporativa consolidada, o que agiliza sua adaptação à nova norma.

Ao longo do ano de 2016, a Companhia promoveu encontros para estudo e debate sobre as medidas adaptativas necessárias para o cumprimento legal. As principais medidas consistem na alteração do Estatuto Social, adaptação da estrutura de governança, tal como a instalação de um Comitê de Indicação Estatutário, a avaliação de administradores e a criação de política de transações com partes relacionadas, bem como a elaboração de um Regulamento Interno de Licitações.

Dentre as inovações trazidas pela Lei das Estatais e pelo seu regulamento, algumas dizem respeito ao **Código de Ética e Conduta**. A Sabesp tem em seu Código de Ética e Conduta, lançado em 2003 e atualizado em 2014, seu principal referencial de princípios e valores, aplicado a toda a organização, incluindo-se o Conselho de Administração, conforme a nova sistemática da lei, e que estabelece as bases para o relacionamento da Companhia com seus diversos públicos. Disponível em [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br).

O Comitê de Ética e Conduta zela pela pertinência, atualização, disseminação e aplicação do Código. Um importante mecanismo para essa atuação é o Canal de Denúncia Interno, que centraliza todas as denúncias recebidas por meio da Ouvidoria, Serviço de Atendimento ao Cliente, e-mail, telefone, caixa postal, carta e pessoalmente à Superintendência de Auditoria, que é a unidade gestora do Canal.

Em 2016, foram registradas 154 ocorrências, das quais 65% foram apuradas e 35% estão sob investigação. Do total, 17% estavam relacionadas a comportamento inapropriado, assédio, discriminação, perseguição e tratamento injusto. Para o total de denúncias consideradas procedentes, foram aplicadas penalidades a 64 empregados próprios e terceirizados: 6 advertências, 7 suspensões e 51 demissões. Os resultados das averiguações das denúncias são encaminhados ao Comitê de Auditoria e ao Comitê de Ética e Conduta.

A Lei das Estatais também torna obrigatória a instalação de um **Comitê de Auditoria** Estatutário, composto por maioria independente. O Comitê de Auditoria da Sabesp está instalado há 10 anos, composto por 3 conselheiros de administração independentes, que se reúnem quinzenalmente. Para saber mais sobre a estrutura de Governança Corporativa da Sabesp acesse [www.sabesp.com.br/investidores](http://www.sabesp.com.br/investidores), seção “Governança Corporativa”.

## Combate à Corrupção

A Sabesp criou seu programa de Integridade em 2015, inicialmente com o objetivo de implementar o conjunto de medidas anticorrupção, em especial aquelas que visam à prevenção, detecção e remediação dos atos lesivos contra a administração pública em conformidade com a Lei nº. 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e Lei Anticorrupção americana FCPA – *Foreign Corrupt Practices Act*.

Em 2016, o Programa de Integridade foi recomposto para garantir a aderência a Lei 13.303/2016, e atualmente consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, monitoramento e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos.

Atualmente, o Programa está estruturado em sete pilares: Comprometimento da Alta Administração; Estruturação Funcional; Valores e Conduta e Canal de Denúncia; Relação com Terceiros; Governança e Controles Internos; Gestão de Riscos; Treinamento e Comunicação.

Ainda em 2016, as políticas institucionais de Auditoria Interna e de Conformidade foram reformuladas, tendo como referência o modelo de “três linhas de defesa no gerenciamento eficaz de riscos e controles”, recomendado pelo *The Institute of Internal Auditors – IIA*.

A Política Institucional de Conformidade, além de estabelecer diretrizes, princípios e competências e disseminar o Programa em todos os níveis da Companhia, tem por objetivo consolidar o modelo de três linhas de defesa na estrutura de controle interno e assegurar, para a área funcional de conformidade criada em 2016, atuação independente no desenvolvimento de suas atribuições.

Adicionalmente às práticas internas, a Sabesp integra a Comissão de Anticorrupção e *Compliance* da OAB/SP Pinheiros e os Grupos de Trabalho de Anticorrupção do Pacto Global da ONU e o de Integridade do Instituto Ethos, tendo inclusive sediado, em 2016, um encontro de especialistas em ações anticorrupção para debater medidas de controle e formas de trabalho conjunto.

No âmbito do Governo Estadual, a Sabesp participa das ações desenvolvidas pela Corregedoria Geral da Administração e coordena um Grupo de trabalho composto pelas empresas de economia mista das Secretarias de Estado de Saneamento e Recursos Hídricos e de Energia e Mineração, que tem por objetivo estabelecer cooperação mútua para planejar, desenvolver e implantar programas de *Compliance* no Estado de São Paulo.

**G4-SO3** Durante o ano, o Programa mapeou 112 ações como práticas de conformidade, priorizadas da análise de riscos de corrupção e fraude corporativas e das novas exigências legais. Na apreciação dessas ações, foi verificado, em relação à avaliação de 2015, um crescimento na aderência de 20%.

## Controles internos

A avaliação dos controles internos é realizada de forma estruturada e sistemática desde 2005, tendo como referência os parâmetros do Committee of Sponsoring Organizations

of the Treadway Commission (COSO) de 2013 e do Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT).

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, que são testados pela Superintendência de Auditoria, unidade independente da Companhia, 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.

A revisão realizada pela Administração sobre a eficácia do ambiente de controles internos de 2016 não identificou qualquer deficiência considerada material, assim como já havia ocorrido em anos anteriores.

### Auditoria Externa

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. A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes atuou como auditora da Sabesp desde a revisão das informações trimestrais - ITR - de 30 de setembro de 2012 até a revisão das informações trimestrais - ITR - de 31 de março de 2016. Nesse período, auditou demonstrações financeiras, revisou as informações trimestrais e projetos de financiamento.

A KPMG Auditores Independentes atua como auditora da Sabesp desde a revisão das informações trimestrais - ITR - de 30 de junho de 2016. Nesse período, auditou as demonstrações financeiras e revisou as informações trimestrais. Em 2016, a Companhia pagou R\$ 2,0 milhões por esses serviços, dos quais 93,0% corresponde à auditoria de demonstrações financeiras. Dentre as sociedades coligadas da Sabesp, a KPMG Auditores Independentes audita as empresas Águas de Castilho S.A. e Águas de Andradina S.A. Durante seu período de atuação na Companhia, a Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes auditou a SESAMM – Serviços de Saneamento de Mogi Mirim S.A. Os auditores não prestaram, durante o período de atuação na Companhia, serviços não relacionados a auditoria externa.

### Remuneração dos Administradores

**G4-51** Em 2016, a remuneração dos conselheiros de administração, conselheiros fiscais e diretores, em valores brutos, incluindo benefícios e encargos legais, foi de aproximadamente R\$ 4,4 milhões. Nesse montante, está incluso cerca de R\$ 494,2 mil referente à remuneração variável dos diretores, cabendo lembrar que a remuneração variável não é permitida aos conselheiros de administração e conselheiros fiscais, conforme previsto no Decreto Estadual 58.265/12 e ratificado pela Assembleia de Acionistas de abril de 2013.

De acordo com a legislação societária brasileira, a remuneração dos conselheiros de administração, conselheiros fiscais e diretores é estabelecida, de forma agregada, pela Assembleia de Acionistas. Na Sabesp, a política de remuneração dos conselheiros e diretores é estabelecida de acordo com as diretrizes do governo de São Paulo, sempre sujeita à aprovação em Assembleia de Acionistas.

## PLANEJAMENTO

# ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

**G4-2** Para a Sabesp, sustentabilidade não é mera retórica, é um pré-requisito para a existência do negócio. É a tradução do resultado nas áreas social, ambiental e econômica da atuação da Companhia. Isso acontece com a distribuição universalizada de água de qualidade e a ampliação da coleta e do tratamento do volume de esgotos coletados, aumentando a qualidade de vida e a saúde da população, além do desenvolvimento e de um meio ambiente mais saudável.

Na esfera econômica, a solidez do negócio em ambiente regulado se reflete em lucro que viabiliza mais investimentos em saneamento e o consequente desenvolvimento econômico das regiões atendidas.

A Companhia tem seu principal mercado presente na RMSP, que com mais de 21 milhões de habitantes, representa quase a metade da população paulista e uma das maiores aglomerações urbanas do mundo. Localizada na nascente da bacia do Alto Tietê, a RMSP tem uma oferta per capita de água comparável a regiões semiáridas.

A definição das estratégias e diretrizes da Sabesp considera como insumos o processo de levantamento de cenários e de riscos e oportunidades. Orientado por padrões internacionais e normas técnicas brasileiras, especificamente o modelo do COSO - ERM - The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” e a ABNT NBR ISO 31.000 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes, o processo de gestão de riscos na Sabesp se divide em quatro categorias, sendo o estratégico, financeiro, operacional e de conformidade. Os principais riscos da Companhia estão descritos no item 4.1 do Formulário de Referência.

Para atingir a visão de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente, a Sabesp age de acordo com suas diretrizes estratégicas. São elas: segurança hídrica, excelência na prestação dos serviços, sustentabilidade, integração e relacionamentos, inovação e tecnologia, valorização das pessoas e ampliação do tratamento de esgoto. A atuação futura da Sabesp, guiada por estas diretrizes, contempla como principais linhas de ação:

**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 e assegurar qualidade na gestão dos serviços e produtos disponibilizados. O objetivo é manter a universalização da cobertura em abastecimento de água, juntamente com altos níveis de qualidade e disponibilidade, executando 815 mil ligações de água até 2021. A Companhia pretende também elevar o atendimento em coleta de esgoto e o índice de cobertura, realizando aproximadamente 1,2 milhões de novas ligações no período até 2021.

**Aprimorar a gestão da Companhia** através da implantação de sistemas de ERP (*Enterprise Resource Planning*), com previsão de entrada em operação neste ano, e CRM (*Customer Relationship Management*), visando substituir os atuais sistemas de informações de gestão e comercial. Além disso, foi iniciado no final de 2016 o projeto de aprimoramento do modelo de gestão da Companhia com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade. Estes projetos têm como benefícios esperados o

fortalecimento da gestão, maior suporte na tomada de decisões, aumento da eficiência dos processos internos e das operações e maior produtividade.

**Promover o crescimento da Sabesp com equilíbrio econômico-financeiro de forma ambientalmente correta e socialmente justa.** Aplicando os princípios de crescimento financeiro e sustentabilidade ao negócio, definindo metas e responsabilidades. A valoração econômica da água por meio de uma reestruturação do modelo de cálculo tarifário é uma meta a ser perseguida.

**Incentivar a criação, adoção e difusão de soluções com foco na geração de valor,** buscando aprimorar a gestão de ativos e a eficiência energética, bem como continuamente reduzir as perdas de água e despesas de operação. Isto é feito por meio de investimento em projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico, além de automação, integração de planejamento e otimização de processos. Em 2016, a Sabesp investiu aproximadamente R\$ 11,9 milhões em projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação, com recursos próprios e captados junto a entidades de fomento ou ainda financiados por parceiros. Para saber mais, veja o capítulo “Expansão da Infraestrutura e Recuperação dos Recursos Hídricos”.

**Estimular o crescimento profissional por meio de oportunidades e reconhecimento,** elevando a satisfação e o bem estar, buscando o comprometimento e a produtividade no trabalho. Motivar, reter e atrair as pessoas proporcionando oportunidades para o desenvolvimento profissional e pessoal, acesso contínuo a conhecimentos operacionais, tecnológicos e gerenciais aplicáveis ao negócio.

## Balanço de Metas

O ano de 2016 ainda refletiu o realinhamento de investimentos necessários para enfrentamento da crise hídrica com a priorização de ações para minimização de seus efeitos. O índice de tratamento dos esgotos coletados atingiu a marca de 79%, frente ao compromisso de 86%. Embora inferior à meta estabelecida, a realização é superior ao índice registrado em 2015 (78%), e aponta para a tendência de ampliação da prestação do serviço. O índice de atendimento em coleta de esgoto alcançou 87%, ligeiramente abaixo da meta de 88% para o período, mantendo-se o avanço no atendimento em esgoto em relação ao ano anterior (86%).

O ritmo de execução de novas ligações de esgoto foi mantido, com a execução de 236,6 mil novas ligações, patamar muito próximo à meta proposta (242 mil ligações), e que aponta para a retomada da trajetória planejada, já que ultrapassa em dez mil unidades as ligações realizadas em 2015. A meta de 177 mil novas ligações de água para 2016 foi superada, com a realização de 200,2 mil novas ligações no período.

Com relação ao índice de perdas, o término da crise hídrica, que até o final do ano de 2015 impôs a gestão das pressões nas redes de distribuição de água, provocou o aumento dos indicadores ao longo de 2016. É esperado que esse aumento continue se apresentando nos próximos meses, pois os indicadores são calculados a partir da média móvel anual dos volumes.

Em 2016, a Companhia avançou no seu planejamento estratégico, concluindo a revisão de suas metas para os próximos cinco anos. Neste processo, o indicador de tratamento de esgotos coletados adotado até dezembro de 2016 e que considerava o volume tratado em relação ao volume de esgoto coletado, foi substituído pelo “Índice de Economias Conectadas

ao Tratamento de Esgotos”, que representa a conexão de unidades consumidoras ao tratamento de esgotos.

Adicionalmente, a partir deste ano, a Sabesp passa a divulgar indicadores de cobertura e atendimento, considerando as áreas de concessão dos serviços ou áreas atendíveis. A área atendível é a área urbanizada definida em comum acordo com as Prefeituras para a prestação dos serviços. O índice de cobertura representa a disponibilização do serviço com redes públicas de água ou esgoto e, o índice de atendimento representa a conexão do imóvel à rede pública.

O índice de cobertura é calculado pela relação entre as residências conectadas à rede pública de abastecimento ou coleta de esgoto, somadas às residências com rede disponível e ainda não conectadas, denominadas factíveis, e as residências totais existentes na área de prestação dos serviços contratualizada com as Prefeituras Municipais (área atendível). Dentro deste universo, o índice de atendimento é calculado pela razão entre as residências ligadas às redes e as residências totais da área atendível.

As principais mudanças em relação aos indicadores apresentados pela Sabesp até 2016 são a definição da área considerada como denominador da fórmula de cálculo passando de área urbana, definida pelas municipalidades, para área atendível e a introdução do indicador de cobertura. Além disso, a Companhia passa a utilizar a mais recente projeção de população e de domicílios elaborada pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade que considera o período 2010-2050.

A seguir são apresentadas as realizações de 2016, considerando o novo conjunto de indicadores e as metas para o período 2017-2021, a serem suportadas pelos investimentos de R\$ 13,9 bilhões. Para mais detalhes sobre os investimentos previstos veja o capítulo de Gestão Econômico-Financeira, página 47.

### Realizações 2016 e Metas para o período 2017-2021

	Realizado	Metas					
	2016	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Atendimento Com Abastecimento de Água (%) <sup>(1)</sup>	Tende à universalização	-	Tende à Universalização				
Atendimento com Coleta de Esgoto (%)	82	-	83	84	85	86	87
Cobertura com Abastecimento de Água (%) <sup>(2)</sup>	Tende à universalização	-	Tende à Universalização				
Cobertura com Coleta de Esgoto (%)	89	-	90	91	91	92	93
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgotos (%)	74	-	75	76	77	80	83
Novas Ligações de Água (mil)	200,2	172	185	168	164	155	143
Novas Ligações de Esgoto (mil)	236,6	242	200	226	235	240	234
Índice de Perdas Relativas à Micromedição de Água (%)	31,8	28,4	31,7	31,3	30,6	29,9	29,3

(1) 95% ou mais

(2) O valor realizado em 2016, apresentado nesta tabela, foi calculado de acordo com a nova metodologia e difere do valor apresentado no Painel de Indicadores.

(3) 98% ou mais

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

## SEGURANÇA HÍDRICA

# INFRAESTRUTURA E PLANEJAMENTO PARA O FUTURO DO ABASTECIMENTO

A Sabesp é a concessionária responsável pelo abastecimento de água de 367 municípios paulistas, um universo de 27,7 milhões de clientes, cerca de 64% da população total do Estado (sendo 24,7 milhões atendidos diretamente e três milhões de pessoas residentes nos municípios que recebem água no atacado). O acesso à água disponibilizado por meio de 73.015 quilômetros de redes e adutoras, além de 8,654 milhões de ligações.

Embora universalizado, a expansão do serviço exige permanente acompanhamento do crescimento demográfico e geográfico das cidades, o que demandou, em 2016, a realização de 200 mil novas ligações. Trata-se de um trabalho direcionado à constante ampliação da infraestrutura de abastecimento, com investimentos em captação, transporte (adução), tratamento, reservação e troca ou revitalização de redes de distribuição.

Isso se dá com a estruturação de programas direcionados às três regiões atendidas: Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), Litoral e Interior. Com isso, na última década, a capacidade global de produção de água tratada foi ampliada em 14%, atingindo 118 m<sup>3</sup>/s no final de 2016.

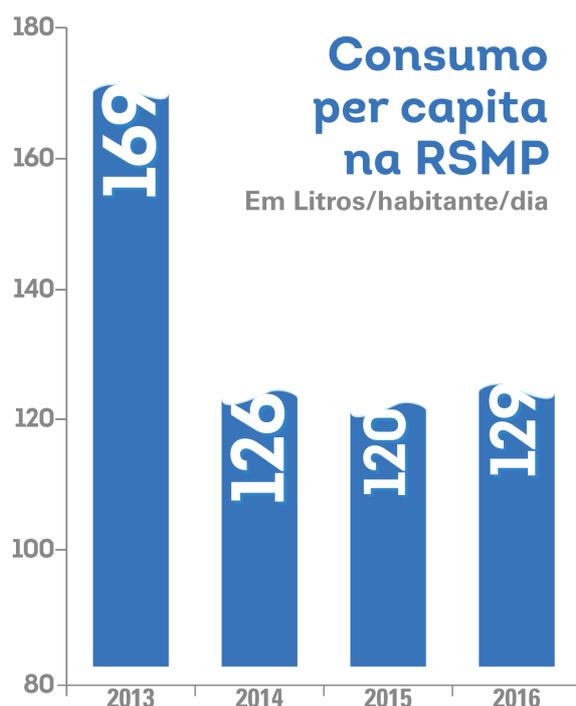
Paralelamente, em regiões como a RMSP e o Litoral Paulista, onde é alta a incidência de áreas irregulares nas quais a Companhia está legalmente impedida de atuar, a realização de acordos com o poder judiciário e o executivo municipal têm permitido o avanço na disponibilização do acesso ao abastecimento e à cidadania a centenas de famílias.

### Região Metropolitana de São Paulo

Após dois anos de enfrentamento da mais grave crise hídrica registrada na RMSP, o ano de 2016 foi marcado por um período de recuperação dos principais sistemas que abastecem os 39 municípios da metrópole, sendo 34 atendidos diretamente e outros cinco abastecidos de forma indireta com a venda de água tratada em regime de atacado. A RMSP concentra 67% da população total atendida pela Companhia.

Ainda que a contribuição natural (afluência) para os mananciais tenha sido 88% da média histórica (tabela) ao longo de 2016, a incorporação de hábitos racionais de consumo adquiridos por parte da população durante a crise hídrica contribuiu significativamente para a menor retirada de água dos mananciais, ampliando os estoques.

O consumo per capita em 2016 foi de 129 litros habitante/dia, patamar 24% menor que a média de 169 litros habitante/dia registrada em 2013, antes de deflagrada a crise hídrica. Outro fator de provável influência na diminuição do consumo pode estar relacionado à retração econômica brasileira pelo segundo ano consecutivo, impactando os setores da indústria e comércio.



Com isso, a produção média mensal em 2016 para a RMSP ficou em 58,5 m<sup>3</sup>/s. Ou seja: 15% menor se comparada aos 69,1 m<sup>3</sup>/s médios produzidos em 2013. Nos anos de enfrentamento da crise, as médias produzidas foram de 52,0 m<sup>3</sup>/s em 2015 e 62,2 m<sup>3</sup>/s em 2014.

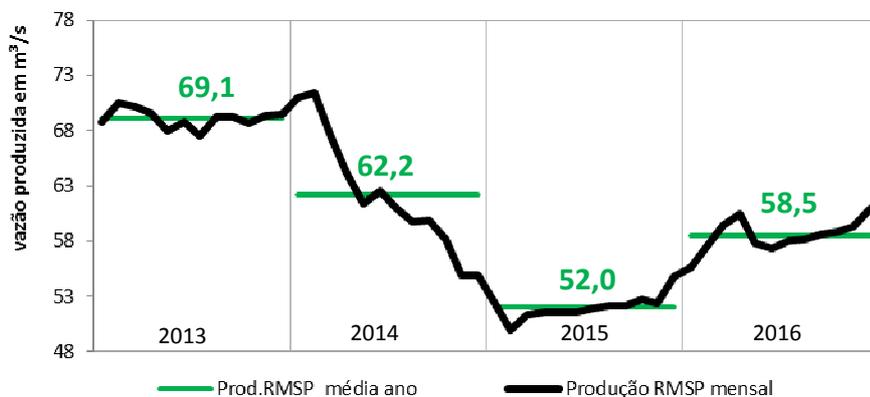
#### Afluência aos principais sistemas de abastecimento da RMSP

Afluência Jan-Dez (m <sup>3</sup> /s)							
	M	Cantareira	Guarapiranga	Alto Tietê	Alto Cotia	Rio Grande	Rio Claro
Méd.Hist	83,4	43,5	12,1	19,9	1,1	5,8	1,0
Ano 2016	73,5	36,9	15,0	14,5	1,2	5,2	0,7
Var.%	88,2%	84,8%	124,4%	73,0%	108,3%	90,4%	68,1%

Nos primeiros meses de 2016, em virtude da melhora dos reservatórios, a Companhia solicitou à agência reguladora (ARSESP) o cancelamento do Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água e da Tarifa de Contingência. A ARSESP deferiu o pedido da Companhia em 31 de março de 2016 e o Programa de Bônus e da Tarifa de Contingência deixaram de vigorar desde 1º de maio de 2016. Mesmo com o fim dos estímulos econômicos, a população continuou a economizar.

Diante do cenário de recuperação dos mananciais, em 31 de dezembro de 2016, o índice global de armazenamento dos sistemas produtores atingiu 1.238,6 trilhão de litros, considerando o volume da reserva técnica. Isso representa 62,2%, ou 77,6% da capacidade total do sistema se somada as reservas técnicas.

Em janeiro de 2017, com aumento das chuvas, o conjunto de mananciais atingiu 1,451 trilhão de litros, considerando as reservas técnicas. Dessa forma, o estoque somado de todas as represas - sem contar as reservas técnicas, ultrapassava o volume total de 2013, período imediatamente anterior à crise hídrica (gráfico).



***Média de produção de água tratada em 2016 foi 15% menor em relação a 2013, anterior à crise***

O reflexo dessa melhoria nas condições dos mananciais também pode ser observado na ampliação da autorização da vazão captada do Sistema Cantareira que, desde o início da crise, passou a ser concedida pela Agência Nacional de Águas (ANA) ANA e Departamento de Águas e Energia do Estado de São Paulo (DAEE), com base no comportamento das chuvas, afluência de água, nível dos mananciais e solicitações feitas pela Companhia.

Com o viés de melhora nos estoques de água desde o final de 2015, em fevereiro de 2016, a Companhia recebeu autorização dos órgãos para extrair 23 m³/s do Sistema Cantareira, um aumento significativo quando comparado aos 13,5 m³/s que estava autorizada a retirar durante a maioria dos meses de 2015. De setembro a novembro de 2016, a Companhia teve ampliada sua autorização para captar até 25 m³/s e, em dezembro de 2016, nova definição permitiu a extração de até 31 m³/s até maio de 2017, volume ainda abaixo do permitido antes de fevereiro de 2014, quando podia extrair o limite de 33 m³/s.

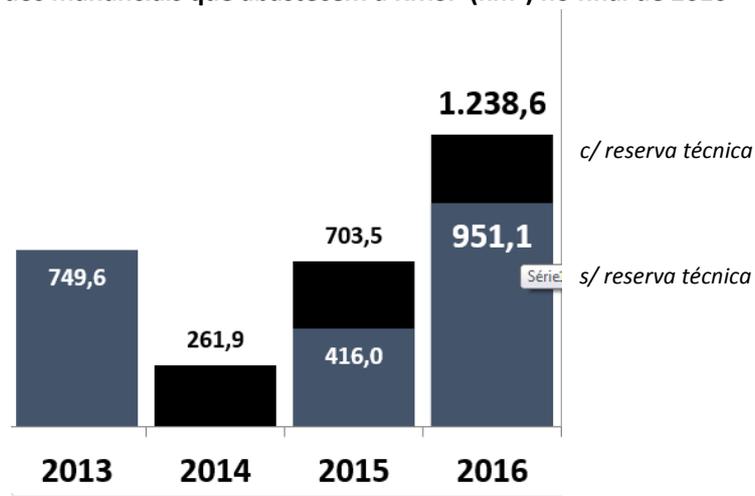
### **Outorga do Sistema Cantareira**

A captação de água do Sistema Cantareira é outorgada à Sabesp pela ANA e pelo DAEE. A outorga vigente, renovada em 2004 por dez anos, venceria em agosto de 2014. No entanto, em função dos eventos climáticos extremos observados na área abrangida pelo Sistema Cantareira, foi prorrogada até o final de outubro de 2015 e, posteriormente, até maio de 2017, com regras especiais e específicas de retirada de água adequadas ao enfrentamento da escassez hídrica registrada nesse período.

No dia 20 de fevereiro de 2017, a ANA e o DAEE divulgaram o documento base para a discussão da negociação da outorga que vigorará para os próximos dez anos. Essa proposta será objeto de consultas e audiências públicas no mês de março, tendo como base a definição de volumes de água que poderão ser captados para abastecimento da RMSP.

### Volume total dos mananciais que abastecem a RMSP (hm<sup>3</sup>) no final de 2016

A capacidade total de armazenamento do Sistema Integrado é de 1.869,4 hm<sup>3</sup>



O evento climático extremo ocorrido no biênio 2014-2015 trouxe a necessidade de mecanismos de controle da retirada de água de acordo com o volume armazenado. Essa proposta estabelece que retirada de água para abastecer a RMSP deve obedecer cinco faixas:

- (i) se o volume armazenado de água for maior que 60%, poderão ser retirados até 33m<sup>3</sup>/s;
- (ii) se o volume for menor que 60% e igual ou maior que 40%, a retirada é de até 31m<sup>3</sup>/s;
- (iii) se o volume for menor que 40% e igual ou maior que 30%, a retirada é de até 27m<sup>3</sup>/s,
- (iv) se o volume armazenado for menor que 30% e igual ou maior que 20%, o limite é de 23m<sup>3</sup>/s;
- (v) se o volume armazenado for menor que 20%, a retirada limite é de até 15,5 m<sup>3</sup>/s.

A recuperação dos mananciais com o retorno das chuvas não é garantia de um futuro de total previsibilidade diante da possibilidade de novos eventos climáticos extremos em uma região complexa para o abastecimento. Para isso, a Sabesp segue com o planejamento, execução de obras e o aperfeiçoamento de programas tendo em vista a ampliação da segurança hídrica na RMSP.

#### A RMSP e os desafios do abastecimento

A crise hídrica de 2014/2015 veio agravar a já desafiadora tarefa de abastecer uma região de baixíssima disponibilidade hídrica que, mesmo em tempos de normalidade climática, apresenta oferta per capita com níveis inferiores aos registrados em zonas semiáridas, como o nordeste brasileiro. Isso é decorrente de uma conjunção de fatores.

Além de estar localizada em região de nascente da bacia do Alto Tietê, a RMSP apresenta uma das maiores densidades demográficas do planeta – mais de 21 milhões de pessoas (69% do total de clientes da Sabesp). Há décadas, a região sofre com a ocupação intensa e desordenada do solo, incluindo áreas de proteção ambiental, onde estão os principais mananciais, situação que compromete ainda mais a quantidade e qualidade da já baixa oferta hídrica.

Diante deste cenário de complexidade para o abastecimento urbano, há mais de quatro décadas, a Sabesp passou a “importar” água de fora da bacia do Alto Tietê por meio da construção do Sistema Cantareira, localizado ao norte da RMSP.

Principal fonte de abastecimento da RMSP, o Sistema Cantareira tem quatro de suas seis represas inseridas na bacia do Piracicaba (PCJ). Outras duas (Paiva Castro e Águas Claras) estão localizadas na bacia do Alto Tietê. Essas represas são interligadas por um complexo sistema de túneis e canais localizados ao longo dos municípios de São Paulo, Mairiporã, Nazaré Paulista, Piracaia, Vargem e Joanópolis, estes dois últimos na divisa com Minas Gerais, a aproximadamente 100 quilômetros da Capital Paulista.

Na RMSP, além do Sistema Cantareira, a Sabesp possui outros sete sistemas produtores de água – Alto Cotia, Baixo Cotia, Guarapiranga, Rio Grande, Rio Claro, Alto Tietê e Ribeirão da Estiva. Juntos, em situação de normalidade climática, têm a capacidade nominal de produção de 75,8 m<sup>3</sup>/s de água e compõem o Sistema Integrado de Abastecimento de Água Metropolitano (SIM).

Esses sistemas produtores são interligados por adutoras de grande porte que compõem o Sistema Adutor Metropolitano (SAM), responsável pelo transporte da água tratada até os reservatórios setoriais e, destes pontos, distribuída às cerca de 21 milhões de pessoas na Grande São Paulo.

**G4-EC2** A criticidade do cenário de 2014 demandou a intensificação da integração e transferência de água entre os sistemas produtores via SAM, deflagrando um esforço conjunto das equipes operacionais para a execução de obras pontuais que permitissem a inversões de fluxos em socorro ao Sistema Cantareira. Dessa forma, a robusta infraestrutura já instalada, resultado dos investimentos estruturantes realizados no período 1995-2014 por meio do Programa Metropolitano de Água - PMA, e o conjunto de obras e ações emergenciais propiciaram, ao longo de 2014 e 2015, a transferência de vazões entre os sistemas produtores em mais de 10m<sup>3</sup>/s<sup>1</sup>.

Em outubro de 2016, dando sequência ao pacote de obras antecipadas em razão da crise, foi inaugurada a estrutura de 1,2 quilômetro para transferência de até 4 m<sup>3</sup>/s de água do Rio Pequeno para o Rio Grande (ambos pertencente à represa Billings). A intervenção custou cerca de R\$ 20 milhões em reforço à integração e segurança do sistema metropolitano, dando retaguarda estrutural de transferência dos mesmos 4 m<sup>3</sup>/s do braço do Rio Grande para Sistema Alto Tietê, em operação desde meados de 2015.

A obra também fortaleceu a segurança na região do ABC, já que permite o transporte de parte da água bruta até a ETA Rio Grande, que é responsável pelo abastecimento de parte do ABC e, em 2016, foi certificada com a ISO 14001 pelo *Bureau Veritas Certification*, órgão certificador reconhecido internacionalmente.

# SISTEMA METROPOLITANO DE ABASTECIMENTO



São Lourenço  
(em obras)



Guarapiranga



Cantareira



Alto Tietê

- Áreas de atuação dos Sistemas**
- Cantareira
  - Guarapiranga
  - Alto Tietê
  - Rio Grande
  - Rio Claro
  - Alto Cotia
  - Capivari
  - São Lourenço (projeção)
  - Baixo Cotia / (intersec. Cantareira)
  - Ribeirão da Estiva / (intersec. Rio Claro)
  - Sistemas Isolados
- Áreas de intersecção de sistemas**
- Cantareira / Guarapiranga
  - Cantareira / Alto Tietê
  - Alto Cotia / Guarapiranga
  - R. Claro / A. Tietê / Cantareira
  - Rio Grande / Rio Claro
  - Rio Grande / Guarapiranga
  - Guarapiranga / R. Claro / Alto Tietê / Cantareira



Baixo Cotia



Interligação Jaguari-Atibainha  
(em obras)



Interligação Rio Itapanhaú  
(em aprovação)



Rio Claro



Alto Cotia



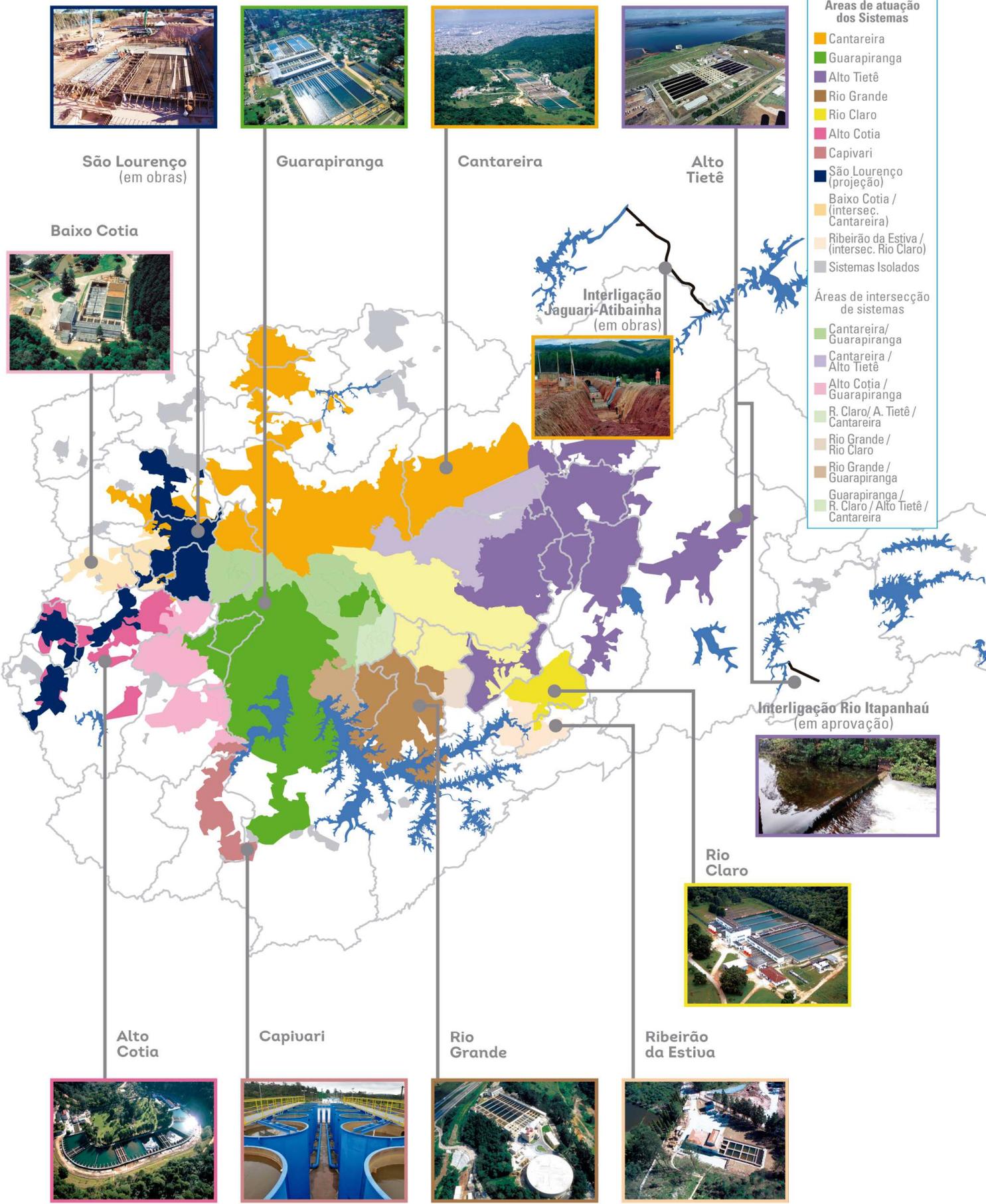
Capivari



Rio Grande



Ribeirão da Estiva



Este conjunto de obras e ações ampliaram significativamente a infraestrutura de abastecimento para o enfrentamento de possíveis adversidades climáticas. Com a conclusão de outras três grandes obras, Sistema Produtor São Lourenço, interligação das represas Atibainha – Jaguari e a reversão do Itapanhaú, a RMSP terá capacidade de atravessar com segurança, cenários semelhantes ao vivenciado em 2014-2015.

Desde o episódio da recente seca, o novo cenário de risco imposto pela severidade da crise demandou o reposicionamento estratégico da Companhia, tendo em vista o fortalecimento da segurança hídrica da metrópole. Dessa forma, o planejamento de longo prazo realizado pela Sabesp passou a considerar os efeitos das mudanças climáticas, buscando o aumento da garantia da segurança hídrica.

Ao longo de 2016, a Companhia se debruçou sobre a elaboração da Revisão e Atualização do Plano Diretor de Abastecimento de Água da RMSP, com horizonte até 2045. Essas revisões e atualizações acontecem, em média, a cada cinco anos, buscando ajustes decorrentes do crescimento populacional, do rearranjo da distribuição dessa população no território e do comportamento de consumo da população.

Para este novo planejamento, ainda em elaboração, os estudos e projeções das disponibilidades hídricas dos sistemas produtores baseados em séries mensais históricas de vazões naturais do período de janeiro de 1930 a dezembro 2015 (incluindo, portanto, o biênio da crise: 2014-2015), permite aferir o comportamento conjunto dos sistemas produtores em diferentes cenários de risco.

Neste processo de planejamento do Sistema Integrado de Abastecimento da RMSP, é utilizada avançada tecnologia de software de modelagem hidráulica, associada às projeções das demandas, às disponibilidades hídricas dos mananciais, às capacidades de tratamento e de transporte de água tratada e às experiências e conhecimento adquiridos na operação dos sistemas de abastecimento. Isso possibilita a análise da integração entre os sistemas produtores por meio do SAM, viabilizada pela transferência de água tratada entre as áreas de influência dos sistemas, visando o equilíbrio entre as disponibilidades de água bruta e de água tratada de cada sistema produtor.

Dessa forma, são projetados cenários que permitem avaliar a capacidade de integração e de flexibilidade operacional no SIM e as necessidades de ampliação das unidades envolvidas, com propostas de aumento das capacidades de transferência do SAM para melhoria do sistema frente a uma repetição da crise hídrica ocorrida.

Ainda em relação ao SAM, é possível identificar, por exemplo, por quanto tempo uma adutora ou um reservatório regional conseguirá atender a uma região em expansão. Pode-se também avaliar qual a melhor posição para instalar uma estação de bombeamento e verificar se uma nova interligação de sistemas não é mais eficiente e sustentável que o gasto com bombas e energia elétrica de sua operação. É possível ainda avaliar qual será o efeito da entrada de um novo sistema produtor no SIM e o reflexo na integração com os outros sistemas.

### Mais água a caminho

Como ocorre com o Sistema Cantareira, a busca de água em distâncias cada vez maiores, em bacias vizinhas à bacia do Alto Tietê, é uma realidade a ser enfrentada na RMSP.

O mesmo acontece com a implantação de três grandes obras estruturantes: Sistema Produtor São Lourenço, interligação das represas Atibainha – Jaguari e a reversão do Itapanhaú. A ampliação promovida com as obras em execução e previstas possibilitará o aporte de até 13 m<sup>3</sup>/s de água bruta e 6 m<sup>3</sup>/s de água tratada RMSP<sup>3</sup>.

Iniciado em abril de 2014, o **Sistema Produtor São Lourenço** encerrou 2016 com mais de metade da obra já executada e um total de 3.700 empregos gerados, entre diretos e indiretos. A previsão é que entre em operação no primeiro semestre de 2018. Quando as bombas forem acionadas na represa Cachoeira do França, no rio Juquiá, em Ibiúna, região do Vale do Ribeira, a água percorrerá uma distância de 83 quilômetros até chegar à Capital paulista.



Após tratamento na ETA Vargem Grande Paulista e armazenamento em reservatórios com capacidade para 125 milhões de litros d'água, o novo sistema produtor terá capacidade para aportar até 6 m<sup>3</sup>/s de água pronta para o consumo para até dois milhões de pessoas de bairros da zona Oeste da Capital e os municípios de Barueri, Carapicuíba, Cotia, Itapevi, Jandira e Vargem Grande Paulista. Contudo, como o sistema de abastecimento de água da Sabesp em toda a RMSP é integrado, o acréscimo na oferta irá beneficiar, indiretamente, toda a população atendida na metrópole.

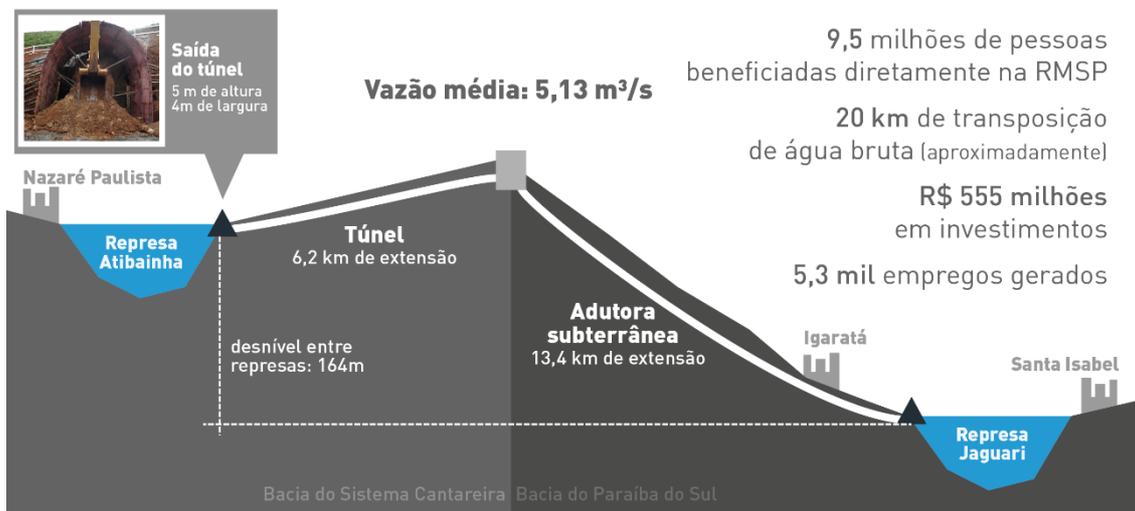
A **interligação das represas Jaguari – Atibainha**, que conectará a bacia do Paraíba do Sul ao sistema Cantareira, possibilitando a transferência de vazão média de 5,13 m<sup>3</sup>/s de água bruta, é outra obra estratégica para o aumento da segurança hídrica na RMSP. Iniciada em fevereiro de 2016, a obra gerou mais de 5,3 mil empregos, entre diretos e indiretos. A operação assistida deve ser iniciada no segundo semestre de 2017. O investimento total é de R\$ 555 milhões, valor 33% menor do que o previsto inicialmente como referência para a licitação (R\$ 830 milhões).

A um custo estimado em R\$ 170 milhões, a transposição das águas de excelente qualidade da bacia do rio Itapanhaú, na Serra do Mar possibilitará a reversão média de 2 m<sup>3</sup>/s

<sup>3</sup> Não considera novos aportes de água bruta ao Sistema Integrado Metropolitano (SIM).

do ribeirão Sertãozinho (formador do Itapanhaú) para o reservatório de Biritiba, pertencente ao Sistema Produtor Alto Tietê (SPAT).

### Interligação entre o Sistema Cantareira e a Bacia do Paraíba do Sul



**Interligação irá beneficiar diretamente cerca de nove milhões de pessoas da RMSP abastecidas pelo Sistema Cantareira. Indiretamente, trará segurança a 21 milhões de pessoas pelo sistema integrado.**

Em 2016, a Sabesp conseguiu avançar com a aprovação de licenças ambientais e, no final do ano, a Companhia aguardava o enquadramento do projeto no PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) pelo ministério do Planejamento do Governo Federal. Assim que enquadrado, será feita a licitação para contratação de empresa para executar a obra. A previsão é que a obra seja iniciada no final do 1º semestre de 2017, com conclusão prevista para o 1º semestre de 2018.

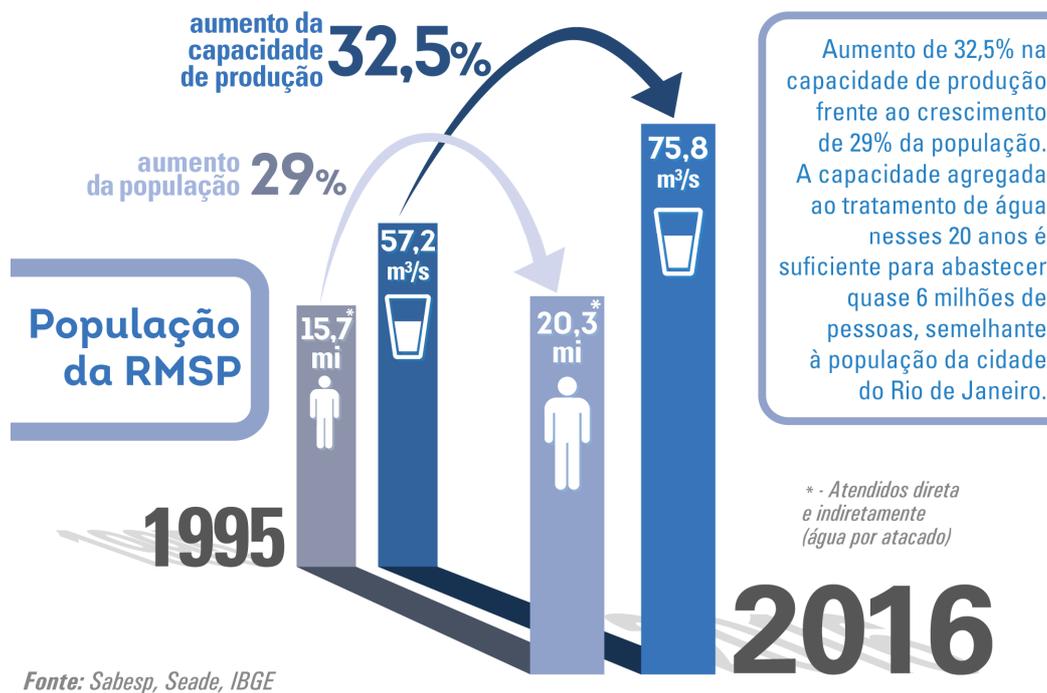
### Programa Metropolitano de Água

As três grandes obras relatadas acima chegam para complementar as intervenções empreendidas durante a crise de 2014-2015 e dão sequência a um trabalho de fortalecimento da infraestrutura hídrica da metrópole iniciado em meados dos da década de 90. Naquela época, as falhas de abastecimento afetavam muitas áreas da RMSP, onde aproximadamente cinco milhões de pessoas ainda enfrentavam o rodízio nas torneiras em decorrência de gargalos estruturais.

A situação foi superada com as obras do Programa Metropolitano de Água (PMA), executado pela Companhia, que promoveu o aumento de reservação, novas adutoras e estações elevatórias. Grandes avanços já puderam ser sentidos desde 1998, quando o rodízio foi extinto. E hoje todas as áreas regularizadas da Grande São Paulo são regularmente atendidas. Um dos destaques do PMA foi a parceria público-privada (PPP) Alto Tietê, que, em 2011, ampliou a produção de água desse sistema em 5 m<sup>3</sup>/s. Além disso, permitiu a expansão da capacidade de tratamento dos sistemas Guarapiranga, Rio Grande, Alto e Baixo Cotia.

Com o replanejamento e antecipação na execução de obras visando ao enfrentamento da crise hídrica, os investimentos no PMA cresceram ainda mais. O programa demandou investimento de R\$410 milhões em 2016, além dos valores investidos pela PPP São Lourenço. O programa é financiado com recursos próprios, da Caixa Econômica Federal e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social.

Nas últimas décadas, a capacidade de tratamento de água tem crescido em ritmo superior ao da demanda na RMSP. Entre 1995 e 2016, enquanto o conjunto da população urbana aumentou cerca de 29% (de 15,7 milhões em 1995 para 20,3 milhões em 2016), a capacidade de produção de água cresceu 32,5% (de 57,2 m<sup>3</sup>/s para os atuais cerca de 75,8 m<sup>3</sup>/s).



### Recuperação dos mananciais urbanos

Para assegurar a disponibilidade de água potável para a população, as ações estruturais para a ampliação da segurança do abastecimento são complementadas por iniciativas com foco na preservação das fontes de recursos hídricos. Desde 2009 a Sabesp, em parceria com a prefeitura da Capital, desenvolve o **Programa Mananciais**, que tem como foco a recuperação de duas das principais represas da Grande São Paulo: Billings e Guarapiranga.

As ações têm recursos da União, Estado de São Paulo, Sabesp, Município e Banco Mundial. Com isso, está sendo possível ampliar a infraestrutura de coleta de esgoto e promover melhorias nos loteamentos precários e conjuntos habitacionais instaladas em áreas das sub-bacias dos dois mananciais.

Em 2016, o montante investido foi de R\$ 39 milhões, quando foi dada continuidade, dentre outras ações, à implantação do sistema de esgotamento sanitário em Itapeverica da Serra, além de serviços de recuperação da faixa de área de preservação permanente; manejo da fauna e limpeza da área de inundação da represa Taiacupeba.

O **Pró-Billings** é outro programa que está expandindo o sistema de esgotamento sanitário com a instalação de coletores-tronco, estações elevatórias, redes e ligações domiciliares que irão transportar os esgotos de parte dos habitantes da bacia da Billings para tratamento na ETE ABC. As intervenções totais deste Programa somam US\$ 123 milhões, de recursos Sabesp e financiamentos JICA (*Japan International Cooperation Agency*) e BNDES.

Desde 2011, quando o projeto começou, já foram assentadas ligações secundárias e parte do Coletor-Tronco Couros, principal tubulação que levará o esgoto para a Estação de Tratamento de Esgotos ABC, na divisa de São Paulo com São Caetano do Sul.

Em função da crise hídrica, o programa pouco avançou em 2016, devendo ganhar fôlego em 2017 com a retomada das obras. O lote a ser licitado no primeiro semestre de 2017 inclui a construção de 34 Estações Elevatórias de Esgotos (EEE), 60 quilômetros de tubulações para coleta e afastamento dos dejetos e 7,5 mil ligações domiciliares em bairros como Jardim Laura, Las Palmas, Pinheirinho, Los Angeles, Represa e Imigrantes, em São Bernardo. A previsão é que as obras sejam concluídas em quatro anos.

Uma terceira iniciativa dentro das ações pela recuperação dos mananciais metropolitanos surgiu com a implantação do **Programa Nossa Guarapiranga**, no final de 2011. O Programa atua na melhoria da qualidade das águas da represa com a retirada de lixo e macrófitas, plantas aquáticas que obstruem a captação de água.

Desde a sua implantação foram retirados do manancial cerca de 15,1 mil m<sup>3</sup> de lixo, dos quais 221 m<sup>3</sup> em 2016. Com relação às macrófitas, foram retiradas entre 2012 e 2016 cerca de 109 mil m<sup>3</sup>, sendo 28 mil m<sup>3</sup> em 2016 o que favoreceu a despoluição das águas e os múltiplos usos da represa, que, além de manancial de abastecimento público é utilizada para lazer, pesca e a para prática de esportes náuticos. Foram construídas duas embarcações especialmente para essa tarefa e estão sendo utilizadas ecobarreiras na foz dos principais afluentes da represa.

## Água no litoral

Depois da RMSP, a Região Metropolitana da Baixada Santista (RMBS) é a de maior complexidade para o abastecimento. Além de picos de temperatura, durante o verão a região recebe uma grande quantidade de turista, sobrecarregando o sistema de abastecimento.

A ampliação da segurança para atendimento em períodos de alta demanda tem como base o sistema integrado de abastecimento, possibilitando o avanço no atendimento de algumas regiões com a transferência de água de uma cidade para outra. Dessa forma, a estrutura permite equilibrar o abastecimento de acordo com as necessidades de consumo das populações fixa e flutuante de aproximadamente três milhões de pessoas.

Em 2016, a Companhia investiu um total de R\$ 25 milhões na região. Com isso, dentre outras ações, o sistema integrado foi reforçado com a entrada em operação do o Centro de Reservação de Água Tratada Melvi, localizado em Praia Grande, que passou de 20 milhões de litros reservados para 45 milhões de litros. A estrutura faz parte do sistema produtor Mambu – Branco (inaugurado em 2013, em Itanhaém) e beneficia moradores e turistas da Praia Grande e São Vicente. Indiretamente, por compor o sistema integrado, aumenta a segurança hídrica dos nove municípios da RMBS.

Ao longo de 2016, foram assentados nas nove cidades novos 75 km de redes de distribuição de água (distância maior que a de Santos a São Paulo) e realizadas mais de 15 mil inspeções prediais preventivas. A Companhia também executou 2,2 mil inspeções de caça às fraudes ao sistema de abastecimento, resultado em 1,1 mil irregularidades eliminadas. Foram recuperados 200 milhões de litros de água, que antes não chegavam às torneiras dos consumidores.

Também em 2016 foram iniciadas as obras de ampliação de duas ETAs no município de Peruíbe. A ETA-Guaraú tem capacidade nominal de 25 L/s. Seu início de operação está previsto para junho de 2018. A outra é a ETA Peruíbe, com capacidade nominal de 270 L/s, investimento previsto de R\$ 13,5 milhões e entrada em operação prevista para em janeiro de 2019.

No **litoral Norte**, em 2016 foram promovidas ampliações de reservatórios (aumento de 6,5 milhões de litros reservados), remanejamento de quase 12 km de redes de água, desassoreamento das captações além de interligações entre sistemas. Foram beneficiados os municípios de Ilhabela, Caraguatatuba, São Sebastião e Ubatuba. Para combater o desperdício da região, a companhia realizou a substituição de 3.434 hidrômetros e vistoriou mais 4.023 prédios entre residências e unidades empresariais em busca de irregularidades.



Em 2016, a reservação de água no litoral foi ampliada em 31,5 milhões de litros, capacidade 8,5% maior que 2015. É volume suficiente para atender mais de 150 mil pessoas em um dia inteiro a uma média de 200 litros de água por pessoa/dia. O equivalente às populações de São Sebastião e Peruíbe.

#### Abastecimento no interior do Estado

A Sabesp é responsável pelo atendimento em 329 municípios no interior do Estado, todos com o abastecimento universalizado. Em 2016, com o abastecimento regularizado na maior parte das áreas atendidas, as ações realizadas tiveram como meta equacionar situações pontuais.

No total, a Companhia investiu, em 2016, R\$53 milhões em obras de abastecimento hídrico no interior. Na região do PCJ, foi finalizada a obra de ampliação da ETA Paulínia, com implantação de uma unidade compacta com capacidade de 400 L/s. Na vizinha Hortolândia, entraram em operação dois reservatórios com capacidade de armazenamento de 5 milhões de litros de água cada.

Na região Centro-Oeste do Estado, o município de Torrinha foi beneficiado com a entrega do Poço de Guarani, com profundidade de 420 metros e vazão estimada em 150 mil litros por hora, além de casa de química, adutora de água bruta, reservatório e revitalização da rede de distribuição existente. Em Cananéia, no Vale do Ribeira, foi construída nova captação de água bruta e reservatório.

### Combate às perdas de água

**G4-EN27** Os grandes investimentos e ações para ampliação da segurança hídrica, incluindo a busca de água em distâncias cada vez maiores, seriam esforços em vão se a Companhia não se empenhasse em reduzir as perdas de água em sua rede de distribuição.

No Brasil, de cada cem litros produzidos, apenas 63,3 chegam ao consumidor final, segundo dados do SNIS 2015. Em São Paulo, este índice de perdas totais tem caído gradativamente na média das cidades operadas pela Sabesp ao longo dos últimos anos – de 41% em 2004 para 31,8% em 2016 (gráfico).

Prioridade perseguida há mais de duas décadas, este trabalho ganhou impulso em 2009 com a implantação do Programa Corporativo de Redução de Perdas executado com a parceria tecnológica da JICA. Nesses oito anos em vigor, já foram investidos R\$ 3,3 bilhões (valores correntes) no programa, sendo R\$ 505 milhões somente em 2016.

Embora os 31,8% de perdas totais apuradas em 2016 esteja em patamar semelhante ao de 2012<sup>4</sup>, o avanço nesta tarefa é notado quando observado que o índice de 2016 de 20,8% de perdas físicas da Sabesp (vazamentos) é semelhante ao de Barcelona (19%) e menor que o observado em Chicago (24%) e Londres (28%).

As perdas totais são a soma das chamadas perdas físicas (vazamentos) com as perdas aparentes ou comerciais, que responde pela diferença de 10% e são resultantes de água consumida por meio de “gatos”, fraudes ou medição imprecisa dos hidrômetros, mas não ressarcida financeiramente à Companhia.

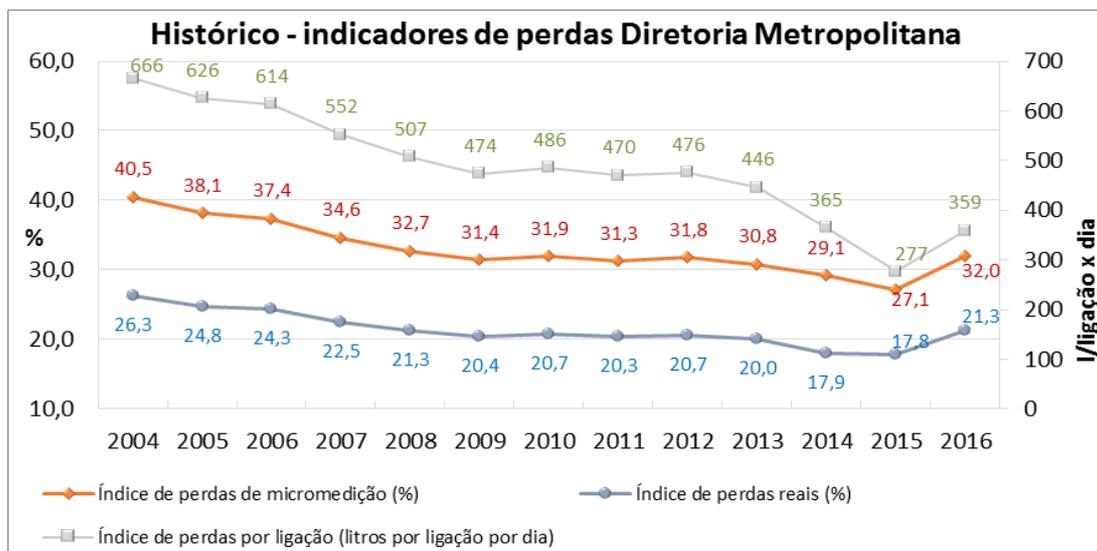
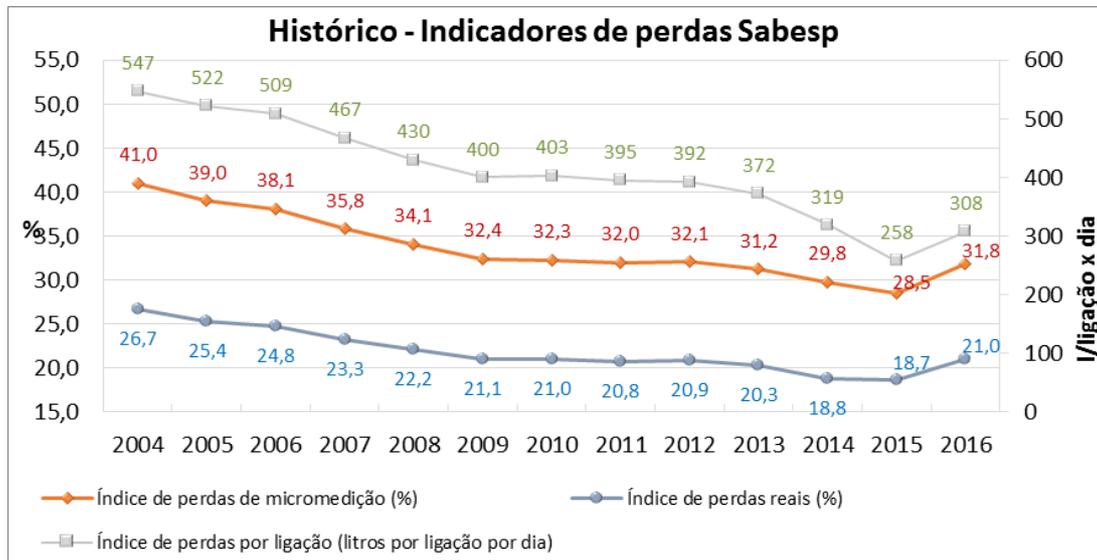
Nessas outras cidades citadas, as perdas aparentes são praticamente inexistentes. Também, é importante destacar que, como esse índice de perdas é um percentual da produção, ele é afetado pelo consumo e sofre distorções. Desde o início do Programa, o índice foi reduzido de 34,1%, em 2008, para 31,8% em 2016, o que corresponde a uma redução de 3,6m<sup>3</sup>/s na vazão de perdas totais.

Com parte do financiamento já contraído junto ao BNDES e à própria JICA, a meta de investimento é de R\$ 6,3 bilhões entre 2009 e 2020, quando se objetiva alcançar índice de

---

<sup>4</sup> É importante destacar que a diminuição da pressão da água nas redes foi medida fundamental para o enfrentamento da crise hídrica e respondeu por boa parte da redução de perdas no biênio 2014-2015. Em 2016, com a melhoria dos mananciais, a pressão nas redes foi normalizada com o objetivo de garantir o abastecimento da população. Tal ajuste refletiu no retorno dos índices a patamares semelhantes ao período anterior à deflagração da crise.

19,4% (meta em revisão) de perdas reais (físicas) na área operada, patamar semelhante ao do Reino Unido.



**Desde 2009, foram investidos R\$ 3,3 bilhões para a troca de equipamentos, tubulações, hidrômetros, instalação de válvulas redutoras de pressão, reparo de vazamentos e a execução de pesquisa de vazamentos não visíveis**

#### Mobilização contra o furto de água

Em 2016, a Sabesp flagrou 26 mil casos de furto de água nas RMSP e região Bragantina, que correspondem aproximadamente ao desvio de 3,8 bilhões de litros, volume suficiente para abastecer cerca de 380 mil pessoas durante um mês. Em relação à 2013, ano anterior ao início da crise hídrica, o número de Boletins de Ocorrência por furto de água registrados em 2016 teve crescimento de 477%.

O aumento deve-se em grande parte ao início das operações conjuntas entre a companhia e a Secretaria de Segurança Pública desde 2014 e também à contribuição constante da população, que reportou uma média de 59 mil denúncias de fraudes por ano no período.

Foram intensificadas as vistorias em imóveis com suspeita de irregularidade na ligação de água. Em 2016, as 70 equipes caça-fraude da companhia de saneamento efetuaram 239 mil vistorias, cerca de 660 por dia. O valor recuperado nas fraudes identificadas ultrapassou R\$ 35 milhões.

Do total de fraudes identificadas, 22 mil casos foram registrados em residências, 2,6 mil em estabelecimentos comerciais e outros mil em imóveis de uso misto e indústrias. A violação de hidrômetro (54%) e as ligações clandestinas (41%) foram os principais tipos de irregularidade. Vale ressaltar, no entanto, que as fraudes em comércios geram um desvio muito maior de água por causa do tipo de consumo. As operações têm parceria com a Secretaria Estadual da Segurança Pública.

Em 2016, a Sabesp realizou 35 operações conjuntas com a Polícia Civil, acionada em casos nos quais o fraudador impede a fiscalização e também para prender os agentes fraudadores que vendem a adulteração na ligação de água para moradores, comerciantes e indústrias. Foram abertos 552 boletins de ocorrência.

#### Expansão do acesso em área informal

**G4-EC8** – A Sabesp vem atuando na expansão do abastecimento em áreas informais. Embora legalmente impedida de atender comunidades com estas características, a celebração de acordos com a participação do município e do poder judiciário têm viabilizado o acesso às redes de água a regiões da Grande São Paulo. São áreas onde a população se abastece pelos chamados “gatos”, instalações precárias e insalubres que além de gerar altos índices de perdas com vazamentos e consumos sem limites, impactando diretamente na saúde pública daquela comunidade. O objetivo é garantir água de qualidade para cerca de 400 mil pessoas, aproximadamente 160 mil imóveis.

Além de melhorar as condições de saúde à população de baixa renda, esse trabalho impacta positivamente as condições sociais dessa população, já que as famílias beneficiadas passam a ter comprovante de endereço, documento comumente solicitado para matricular crianças na escola e para concessão de créditos bancários e no comércio em geral. Outro impacto indireto dessa ação é na redução de perdas por vazamentos, à medida que as ligações clandestinas feitas com mangueiras instaladas de forma precária são substituídas pela rede da Sabesp.

Os novos clientes são incluídos na tarifa social para consumo de até 10 m<sup>3</sup> mensais. Iniciado no final de 2015, já foram beneficiadas 110 mil pessoas nas regiões da Billings, Guarapiranga, Interlagos, Itaquera, São Miguel Paulista, Pirituba, Santana e Santo Amaro, sendo aproximadamente 32 mil novas conexões ao longo de 2016. A iniciativa tem base em modelo inovador de licitação, o contrato de performance. A empresa vencedora implanta as redes, ligações, caixas de medição e hidrômetros, mas só é remunerada pelo volume de água que deixa de ser perdido.

## Uso racional, conscientização e reuso

As ações voltadas à sustentabilidade incorporam medidas direcionadas ao uso eficiente e responsável da água, ampliando a mensagem de conscientização sobre a finitude dos recursos hídricos. A crise hídrica de 2014-2015 veio reforçar a importância dessas iniciativas. Um dos destaques dentro do rol de ações é o **Programa de Uso Racional da Água – PURA**, que promove readequações estruturais em prédios públicos para que reduzam as perdas e reforcem a necessidade do consumo consciente.

Os edifícios ganham válvulas redutoras, arejadores de saída d'água, novas boias e sensores de volume de água, novas tubulações e reservatórios para captação e reaproveitamento da água da chuva. Paralelamente, são realizadas campanhas educativas, com orientações práticas a empregados ou alunos, em caso de colégios do Estado. A atuação da Sabesp é feita por meio de parceria com entidades públicas, estaduais e municipais. Na esfera estadual, atua junto ao Programa de Melhoria do Gasto Público do Governo do Estado, coordenado pela Secretaria de Governo, para identificação de imóveis com consumo de água elevado e problemas na estrutura de abastecimento.

Iniciado em 1996, em 2016 o programa tinha sido implantado em 6.399 imóveis em todo o Estado, incluindo escolas estaduais, penitenciárias e hospitais. No ano de 2016, 1.912 prédios públicos foram beneficiados. Entre 2010 e 2016, 627 escolas estaduais foram atendidas pelo PURA, o que garantiu a economia de mais de 110 mil metros cúbicos de água por mês, alcançando mais de 700 mil alunos. Em 2017, o programa tem a meta de beneficiar mais 380 escolas.

**G4-EN27** Adotada pelos mais avançados sistemas mundiais, a tecnologia de reúso dos efluentes tratados em ETEs, está entre as mais eficientes iniciativas para o consumo sustentável da água, resultando em grande economia de água bruta que deixa de ser retirada dos mananciais e maior disponibilidade de água tratada para o abastecimento da população.

O Aquapolo Ambiental, projeto implantado e operado desde o final de 2012 por meio de uma parceria entre a Sabesp e a Odebrecht Ambiental é o maior empreendimento para a produção de água de reúso industrial na América do Sul e quinto maior do mundo. A planta trata o efluente gerado na ETE ABC. Aproximadamente 1 milhão de m<sup>3</sup> por mês são destinados às empresas do Polo Petroquímico de Capuava, na região do ABC Paulista e utilizados nas torres de resfriamento e geração de vapor, caldeiras, dentre outros usos industriais. No ano de 2016 três novos consumidores industriais (Bridgestone, Paranapanema e Arconic-Alcoa) foram interligados à adutora que abastece o Polo Petroquímico.

A expectativa é que o Aquapolo alcance o pico de sua produção de 1 m<sup>3</sup>/s nos próximos anos. Paralelamente, a Sabesp produz água de reúso nas ETEs Barueri, Jesus Neto, Parque Novo Mundo e São Miguel para fornecimento para uso urbano, como na lavagem de ruas, pátios, monumentos, desobstrução de redes de esgotos, entre outros. Em 2016, nessas quatro ETEs, foram fornecidos aproximadamente 1,7 milhões de m<sup>3</sup>.

Em relação às permanentes campanhas de conscientização pelo uso consciente da água, durante o ano de 2016 a Sabesp veiculou peças publicitárias em TV, rádio, jornal e internet, incluindo as redes sociais da Companhia. Divulgada em todo o Estado, a campanha teve a valorização da água como temática principal, explicando o longo caminho que ela percorre até chegar na casa dos clientes.

Além disso, desde o segundo semestre de 2016 o projeto itinerante “Somos Água”, instalado dentro de uma carreta, está percorrendo a RMSP e várias cidades do interior. Por meio de um grande painel é demonstrado todo o percurso da água, detalhando os processos do tratamento da água e dos esgotos. Depois, os visitantes seguem a um pequeno laboratório, onde conhecem o ciclo da água e sua evaporação, a formação de nuvens, a chuva e o encaminhamento para rios, lagos e represas.

Há ainda jogos interativos que simulam as caças às fraudes, desafiando o visitante a conectar corretamente ligações subterrâneas de água, águas pluviais e esgotos. Um par de óculos de realidade virtual também permite uma visita aos mananciais da Sabesp, fazer a limpeza de uma caixa d’água, entre outras simulações. Ao todo a carreta visitou 29 cidades e recebeu mais de 580.000 pessoas, entre as quais alunos, pais e professores de 186 escolas públicas e privadas

### Qualidade da água

A garantia de que a água distribuída à população segue rigorosos padrões de segurança e potabilidade é feita por 16 laboratórios de controle de qualidade, sendo 14 deles acreditados na ISO 17.025 pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Instalados em diferentes regiões do Estado, realizam, em média, 64 mil análises captadas desde a origem até os pontos de consumo e incluem parâmetros básicos de controle, como turbidez, cor, cloro, coliformes e termotolerantes.

Os resultados são encaminhados para as vigilâncias sanitárias dos municípios atendidos e impressas nas contas dos clientes, seguindo o Decreto federal nº 5.440/05. Os clientes recebem, anualmente, um relatório com a consolidação das análises. Estes Esses mesmos resultados também são encaminhados mensalmente, de forma eletrônica, para o Ministério da Saúde. Os clientes recebem, anualmente, um relatório com a consolidação das análises. A proveniência, quantidade e resultados das amostras também ficam disponibilizados de forma agrupada no site da Sabesp.

Em 2016, o processo de análise de qualidade avançou tecnologicamente com o início da implantação do raio-X para detecção de metais como arsênio, cádmio, cromo, chumbo, prata, mercúrio e selênio em coagulantes e demais produtos utilizados no tratamento de água, eliminando riscos de contaminação. O ensaio para identificação desses metais está previsto na Portaria nº 2.914 do Ministério da Saúde, e já é realizado pela Sabesp com a utilização de outra metodologia.

A nova tecnologia, contudo, representa um avanço importante. Chamada de espectrometria de fluorescência de raios-X por reflexão total (TXRF, na sigla em inglês), permite maior versatilidade, permitido e facilidade no preparo da amostra e maior sensibilidade do equipamento na identificação de inconformidades.

## ESGOTAMENTO SANITÁRIO

# EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

São Paulo é o Estado brasileiro com menor percentual de pessoas em situação inadequada de abastecimento de água e esgotamento sanitário<sup>5</sup>. Tal condição, em grande parte, é resultado da atuação da Sabesp em 367 municípios paulistas (57% do total de 645 municípios), onde a soma média de investimentos em infraestrutura se mantém, nos últimos anos, a aproximadamente um terço de tudo o que se investe em saneamento em todo o país.

Dados do balanço divulgado em fevereiro de 2016 pelo Ministério das Cidades, apontam que Sabesp responde por 38% dos recursos empregados em saneamento dentre as companhias estaduais brasileiras, no período de 2011 a 2015.

No Diagnóstico divulgado em fevereiro de 2016 pelo Ministério das Cidades, a Sabesp responde por 38% dos recursos empregados em saneamento dentre as companhias estaduais brasileiras de 2011 a 2015. No consolidado de todo o investimento realizado neste mesmo período no País, a Sabesp responde por 28%<sup>6</sup>.

Após o biênio 2014-2015, quando os esforços e investimentos foram concentrados no enfrentamento da crise hídrica, em 2016 o ritmo de andamento das obras de expansão da coleta, afastamento e tratamento na área operada foi retomado. Ao final de 2016, a estrutura de coleta e tratamento da Companhia somava 50.097 quilômetros de redes e 548 ETEs instaladas em todo o Estado de São Paulo. Ao longo do ano, dos R\$ 3,9 bilhões investidos pela Companhia, R\$1,2 bilhão foi alocado na expansão da infraestrutura de coleta e tratamento de esgoto.

Em 2016, os índices médios no total de municípios operados registrados foram de 87% de coleta e 79% de tratamento do volume de esgotos coletados. Embora não sejam ideais e há muito a ser feito, tais índices apresentam significativo avanço em relação a realidade do saneamento básico de grande parte do país em que apenas 58% do esgoto urbano gerado é coletado e, do volume coletado, 74% recebe o devido tratamento. Em números absolutos, segundo o Ministério das Cidades, aproximadamente 100 milhões de brasileiros não têm coleta de esgotos.

### Região Metropolitana de São Paulo (RMSP)

Em razão das suas grandes dimensões e complexos desafios para as operações em saneamento, conforme panorama trazido na página 24, a RMSP demanda esforços concentrados para a revitalização progressiva do rio Tietê e a melhoria da qualidade de vida da população metropolitana. Esse é o desafio do Projeto Tietê, o maior programa de saneamento ambiental do país, com intervenções em 34 municípios da Grande São Paulo visando à ampliação e otimização do sistema de coleta, transporte e tratamento de esgotos.

<sup>5</sup> Atlas da Vulnerabilidade Social nos Municípios Brasileiros (2015). Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)

<sup>6</sup> “Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos”, com base em dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, ano 2015.

Iniciado em 1992, quando o atendimento em coleta era de 70% e apenas 24% do esgoto coletado recebia tratamento, o Projeto Tietê encontra-se em sua terceira etapa, que atingiu a meta de 87% de coleta de esgotos. Paralelamente, busca ampliar o índice de tratamento do esgoto coletado de 68% para 84% na RMSP.

Desde o seu início até hoje, foram obtidos importantes avanços na ampliação da infraestrutura sanitária da Grande São Paulo. Foram executados, aproximadamente, 910 quilômetros de coletores-tronco e interceptores de esgotos, além de 3.140 quilômetros de redes coletoras, totalizando mais de 4 mil quilômetros de tubulações enterradas com a função de coletar o esgoto gerado e transportá-lo às estações de tratamento.

Além da ampliação da infraestrutura de coleta e transporte de esgotos, a capacidade de tratamento foi mais que duplicada. Como resultado, ao longo desses 25 anos, o volume de esgoto tratado na RMSP saltou de 4 m<sup>3</sup>/s para 16 m<sup>3</sup>/s (aumento de mais de 300%). Essa diferença equivale ao esgoto gerado por 8,5 milhões de pessoas.

Nesta terceira etapa, o investimento total previsto é de US\$2 bilhões, com recursos próprios e financiamentos do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e Caixa Econômica Federal.

Em 2016, dentre as ações empreendidas ao longo do ano, merecem destaque as obras de ampliação da capacidade de tratamento da ETE Barueri. O empreendimento tem financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, com apoio do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES, e é considerado um dos principais desta etapa do Projeto Tietê.

Atualmente a capacidade nominal de tratamento da ETE Barueri é de 9,5 m<sup>3</sup>/s. Haverá um salto de capacidade para 11 m<sup>3</sup>/s já no primeiro trimestre de 2017, chegando a 16 m<sup>3</sup>/s até o final do mesmo ano. Outro destaque dentro do programa no ano de 2016 foi a conclusão do interceptor IPI.8, consolidando o sistema de interceptação do rio Pinheiros, um dos principais afluentes do rio Tietê.

Atualmente, está em estruturação a quarta etapa do Projeto Tietê, que tem como meta universalizar o sistema de esgotamento sanitário da RMSP, e contempla obras de grande complexidade na região central da capital paulista e a expansão de redes e coletores-tronco para áreas regularizadas mais periféricas e carentes da região metropolitana. Em 2016, a execução do Projeto Tietê abrangeu ações da terceira etapa, bem como a antecipação de ações prioritárias da quarta etapa, que resultaram em aproximadamente R\$342 milhões de investimento.

Embora as ações do Projeto Tietê ainda não sejam perceptíveis no trecho que cruza a área metropolitana, os avanços podem ser mensurados com significativo recuo da mancha poluidora a partir do interior. Maior rio do Estado em extensão, o Tietê percorre 1.100 quilômetros e banha 62 municípios desde Salesópolis até a divisa com o Mato Grosso do Sul, onde deságua no rio Paraná.

Segundo os últimos dados do monitoramento da água realizado pela Fundação SOS Mata Atlântica, coletados de agosto de 2015 a julho de 2016<sup>7</sup>, o Tietê apresenta condição boa

---

<sup>7</sup> Relatório técnico - 25 Anos de Mobilização O retrato da qualidade da água e a evolução dos indicadores de impacto do Projeto Tietê, divulgado em setembro de 2016. [www.sosma.org.br](http://www.sosma.org.br)

e regular em extensão de 439 quilômetros, que é soma do primeiro trecho, que vai da nascente, em Salesópolis, até o município de Itaquaquecetuba, com o segundo trecho, que vai do município de Salto à Barra Bonita, no Médio Tietê. Entre eles, há 137 quilômetros de rio ainda em condições péssima e ruim, justamente onde está localizada uma das maiores concentrações urbanas do mundo, a RMSP.

No ano de 2014 foi registrado o maior recuo da mancha, limitando-se a 71 quilômetros de extensão. Com a crise hídrica, a vazão do rio despencou, ampliando a concentração da carga poluente. Com isso, as medições de 2015 verificaram ampliação da mancha de 71 para 154,7 quilômetros. O último monitoramento, divulgado em 2016, já demonstra a volta da tendência de recuo, que foi de 17,7 quilômetros (11,5%) em relação a 2015 (de 154,7 para 137 quilômetros).

Com a expansão da infraestrutura de saneamento empregadas desde o início do Projeto Tietê, em 1993, a mancha recuou 393 quilômetros, dos iniciais 530 quilômetros de trecho morto do rio, de Mogi das Cruzes até o reservatório de Barra Bonita, para os atuais 137 quilômetros, concentrados na RMSP.

É necessário lembrar que o processo de despoluição do Rio Tietê não depende apenas das ações da Sabesp como também das prefeituras de municípios da bacia do Alto Tietê, com a expansão do saneamento, a fiscalização do despejo clandestino, incluindo os efluentes industriais, e a regularização fundiária de áreas ocupadas para que as companhias de saneamento possam atuar, expandindo a coleta de esgotos.

Além disso, os dados da última pesquisa tiveram início em meados de 2015, ano em que a Companhia enfrentava os efeitos da crise hídrica, tendo sido obrigada aumentar os investimentos em infraestrutura de produção de água, desacelerando o ritmo de execução das obras de esgotamento sanitário.

### Revitalização de rios urbanos

A melhoria do Tietê também é beneficiada com ações direcionadas à despoluição dos corpos d'água contribuintes por meio do **Programa Córrego Limpo**, realizado desde 2007 em parceria com a Prefeitura de São Paulo. Pelo programa, a Sabesp é responsável pela varredura contra despejos clandestinos de esgotos, prolongamento de redes coletoras e ligações de esgoto, além do monitoramento e manutenção das redes existentes. Enquanto isso, a Prefeitura faz a limpeza dos córregos e verifica as condições da rede de microdrenagem (bocas-de-lobo e galerias).

O executivo municipal também atua na desocupação de habitações irregulares de fundos de vale e margens dos córregos, promovendo o reassentamento dessas famílias em locais mais adequados. Paralelamente, fiscaliza ligações irregulares de esgotos, notifica e multa imóveis que não estiverem corretamente ligados à rede coletora.

Em operação desde 2007, foram despoluídos 149 córregos e mais de 2,2 milhões de pessoas foram beneficiadas. Aproximadamente 1.500 l/s de esgoto foram tirados dos corpos d'água beneficiados pelo programa. Com investimento total de R\$ 240 milhões (valores corrigidos pelo IPCA-E), na última gestão municipal o programa ficou paralisado. Ainda assim, em 2016, a Sabesp destinou R\$4,8 milhões para zeladoria e monitoramento de córregos já despoluídos.

Em 2016, no processo de revisão contratual com o Município de São Paulo, foi incluída cláusula de obrigatoriedade de adesão ao programa. Consequentemente, no início de 2017, a Sabesp recebeu cerca de 100 representantes de diversos órgãos do executivo municipal, dentre eles vários prefeitos regionais, para a retomada do planejamento do programa para os próximos anos. Valores a serem investidos e córregos a serem revitalizados serão definidos no 1º semestre de 2017.

A boa experiência de São Paulo resultou na expansão do programa para municípios vizinhos. Os córregos Ressaca e Guaçu, em Embu das Artes, o João Gerbelli, em São Bernardo do Campo e o Anita Garibaldi, em Ribeirão Pires, foram revitalizados.

### Envolvimento da comunidade

Atuação integrada de órgãos públicos é essencial para o programa avançar. Mas apenas isso não basta. É preciso que a população, sobretudo as comunidades que vivem próximas aos córregos, esteja consciente do importante papel que cumprem ao não jogar lixo nos córregos nem nas ruas, conectar-se adequadamente à rede de esgoto, utilizar corretamente os aparelhos hidráulicos e sanitários, além de denunciar o descarte irregular de entulhos nas redondezas.

Essa aproximação é feita por meio de um trabalho de “Governança Colaborativa”, metodologia de abordagem social desenvolvida em parceria com a Cebap (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento). Ao longo de 2016, foram realizados 24 encontros com as comunidades e organizações sociais da região de diferentes córregos em que se definem representantes locais, objetivos e prioridades, além de ser um espaço de debate sobre questões socioambientais de interesse comum. Estima-se que a população impactada alcance o número de aproximadamente 600 mil habitantes das bacias dos 29 córregos onde a Companhia desenvolve este trabalho.

### Unidos pelo bem coletivo

Em 2016, uma parceria da Sabesp com o Tribunal de Justiça de São Paulo resultou na interrupção de mais de 29,2 milhões de litros de esgoto que eram jogados mensalmente no rio Tietê. Esse era o volume de efluente que 78 imóveis lançavam irregularmente porque não tinham se conectado à rede coletora, mesmo tendo a estrutura à disposição.

A lista de imóveis na capital e na Grande São Paulo que se comprometeram a fazer a conexão conta com igreja, padaria, condomínios e residências, entre outros. Eles correspondem a 25% dos clientes que foram convocados pelo Tribunal de Justiça para participar da Semana Nacional da Conciliação, realizada em novembro de 2016, e acertar a pendência com a Sabesp. Foram selecionados porque geram muito esgoto – acima de 50 mil litros por mês.

Sabesp e o Tribunal de Justiça notificaram 318 imóveis que não estão conectados e que têm alto volume produzido de esgoto na RMSP. Eles geram 72,8 milhões de litros de esgoto por mês. Como apenas 78 deles firmaram acordo para parar de poluir, 240 grandes clientes continuam jogando 43,6 milhões de litros de esgoto no Tietê.

A companhia encaminhou ao Ministério Público a lista desses clientes para serem acionados judicialmente. Se forem considerados todos os clientes, inclusive os de menor

volume produzido de esgoto por mês, a RMSP possui cerca de 160 mil imóveis jogando sua sujeira nos rios quando poderiam enviar seus rejeitos para tratamento, bastando fazer a ligação à rede coletora na rua. Desses 160 mil clientes, 65 mil estão na capital paulista.

Além disso, amparada na Lei do Saneamento (11.445/07), a Sabesp, desde fevereiro de 2016, só executa novas ligações de água para os clientes que também conectarem seus imóveis à tubulação de esgoto. A condicionante vale para todos os tipos de clientes – residencial, comercial, industrial – e é aplicada a quem: 1) pede ligação nova de água, 2) solicita religação (imóvel vago, demolição, unificação) e 3) muda o local da conexão atual, como no caso de uma reforma na garagem.

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

#### Tratamento de efluentes

Nascida de uma parceria da Sabesp com a Estre Ambiental, a Attend Ambiental tem atuação no tratamento de esgotos não domésticos. Operando desde o final de 2014, a Attend está instalada ao lado da ETE Barueri e recebe de efluentes industriais da RMSP. Como a legislação ambiental obriga que as indústrias façam um pré-tratamento dos efluentes antes de enviar esta carga poluidora para tratamento convencional nas ETEs, a Attend oferece este serviço, tornando-se opção vantajosa de terceirização deste processo. Em 2016, a empresa processou 1,87 milhão de m<sup>3</sup> de esgotos não domésticos, que posteriormente é encaminhado para tratamento na ETE Barueri. Devido à chegada de novos clientes, o volume aumentou 75% em relação aos 1.066 milhão de m<sup>3</sup> tratado em 2015. O projeto arquitetônico da planta, caracterizada pela funcionalidade sustentável, foi premiado em Londres pela *International Property Awards*, na categoria *Public Service Architecture*.

#### Expansão no interior

O município de Franca, atendido pela Sabesp, pelo quarto ano consecutivo ocupa a liderança no ranking das 100 maiores cidades com o melhor serviço de saneamento básico do país. O levantamento feito pelo instituto Trata Brasil tem como base dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS, que inclui ainda os municípios de São José dos Campos e Santos entre os cinco melhores atendidos. Tais posições refletem o empenho e investimentos da Sabesp na melhor qualidade do atendimento e expansão do acesso à água tratada, coleta e tratamento de esgotos também no interior e litoral do Estado. No interior, a Companhia caminha para atingir a universalização no atendimento em coleta e tratamento de esgotos.

São José dos Campos, classificado como o 3º melhor atendido do país, é exemplo de destaque da excelência do trabalho da Companhia. Em 2016, o município atingiu a universalização no atendimento com a inauguração do sistema Pararangaba, com capacidade de tratar 404 L/s e custo total de R\$ 107,8 milhões. A ETE já havia sido concluída em 2015, mas passou a operar integralmente com a conclusão de todo o sistema – 37 quilômetros de coletores-tronco, 26 quilômetros de redes de esgotos, 1.726 ligações domiciliares e oito estações elevatórias (unidades de bombeamento). Com isso, a cidade, ao lado de Curitiba e

Uberlândia, passou a se posicionar dentre as três melhores saneada do país com mais de 600 mil pessoas. São José dos Campos tem 690 mil habitantes.

No total, em 2016, a Sabesp investiu R\$120 milhões em obras no interior do Estado, incluindo litoral, além do Programa Onda Limpa. Neste montante está a conclusão de dez ETEs em nove municípios: Miracatu (duas unidades), Santópolis do Aguapeí (renovação de ativo), Presidente Prudente, Águas de São Pedro, São Roque, Barra do Chapéu, Eldorado, Ribeira e São João das Duas Pontes. Quatro dessas ETEs estão em sedes municipais e as outras seis unidades em bairros afastados. Além dessas, outras 17 ETEs estão em construção, considerando que duas delas estão classificadas como renovação de ativos.

### Recuperação de rios e córregos paulistas

Esse conjunto de ações no interior, somado aos avanços realizados na região metropolitana e litoral paulista, colaboram diretamente para melhoria da qualidade dos principais rios paulistas, além de muitos córregos utilizados pelas comunidades.

O novo sistema de esgotamento sanitário de São José dos Campos, por exemplo, contribui diretamente para a preservação de importantes cursos d'água, como os córregos Alambari, Pararangaba e Botujuru, com reflexos também na qualidade da água do Paraíba do Sul, um dos principais mananciais do país, que abastece os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, totalizando 15 milhões de pessoas.

Situação semelhante é encontrada no rio Jundiá, na região de Itupeva, município operado pela Sabesp. Com a aplicação de recursos em saneamento, o rio, que integra a Bacia Hidrográfica do Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ), foi promovido da classe referente à qualidade de água, saindo de 4 para 3.

O reenquadramento desse importante afluente do Rio Tietê foi aprovado pelo Conselho Estadual de Recursos Hídricos do Estado de São Paulo, sendo que o trecho analisado engloba o perímetro entre a foz do Ribeirão São José, em Itupeva até o Córrego Barnabé, em Indaiatuba. O resultado vem, em parte, da implantação de duas ETEs: Itupeva e Campo Limpo Paulista/Várzea Paulista, por meio de investimento de mais de R\$ 200 milhões.

Em relação às obras concluídas em 2016, estas ETEs refletem diretamente na melhoria da qualidade da água de diferentes corpos d'água por todo o Estado, a exemplo dos rios Aguapeí, Catas Altas, São Lourenço, Ribeira do Iguape, Ribeira e ribeirão Araquá, além dos córregos Duas Pontes, Da Onça e Do Carmo.

### Onda Limpa

Maior programa de saneamento ambiental da costa brasileira, o Onda Limpa teve início em 2007, e já elevou o índice médio de cobertura de esgotos na Região Metropolitana da Baixada Santista (RMBS) de 53% para 75%. Até o final de 2016, as obras já demandaram investimentos de R\$ 1,84 bilhão, incluindo projetos, gerenciamento e obras de expansão. Em 2016, foram investidos R\$102 milhões.

Desde que iniciado, os nove municípios da Baixada já foram beneficiados com 1.203 quilômetros de redes (rede coletora, linha de recalque, interceptor e emissário terrestre), 50

quilômetros de coletores – tronco, 110 estações elevatórias, sete ETEs, duas estações de pré-condicionamento de esgotos - EPCs e 4,5 quilômetros de emissários submarinos. Ao longo de nove anos, foram executadas 102 mil ligações à rede de coleta, de um total de 123 mil ligações previstas para o total do programa. Em 2016, 8.272 economias, entre imóveis residenciais, comerciais, públicos e industriais foram conectados à rede.

Além da melhoria nas condições de saúde, as obras feitas pela Sabesp trazem benefícios para a balneabilidade das mais de 80 praias da região, com incentivo à atividade econômica, ao turismo e à geração de empregos e renda.

Ainda como reflexo da priorização de investimentos em segurança hídrica na RMSP para o enfrentamento da crise hídrica de 2014-2015, em 2016 foram investidos R\$ 86,9 milhões na RMBS, com tendência de retomada, em 2017, do ritmo de investimentos semelhante ao período anterior à crise. Além de recursos próprios, o programa tem financiamento da JICA (agência japonesa de fomento) e do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

A segunda etapa do Programa Onda Limpa está sendo planejada para o período entre 2022 e 2030. A Companhia estima investimentos de aproximadamente R\$ 1,8 bilhão, para ampliar e implementar sistemas de coleta e tratamento de esgoto e realizar 57 mil novas ligações. O objetivo da segunda etapa é prestar cobertura total dos serviços de esgoto na região metropolitana da Baixada Santista.

Em 2016, no Litoral Norte, merecem destaque a conclusão das obras de implantação de redes coletoras de esgotos em Ubatuba e São Sebastião, além da entrega da ETE Paúba, no mesmo município. Desde que iniciado, o programa já resultou na elevação do índice de cobertura de 53% para 69%. Tudo o que é coletado recebe tratamento.

Para o resultado efetivo da expansão da infraestrutura de saneamento, no entanto, é necessário que a população se conscientize e faça a conexão das residências às redes coletoras disponibilizadas pela Sabesp. Também é papel do município fiscalizar as irregularidades. Por se tratar de região com muitas residências de veraneio, muitos proprietários não realizam as adaptações sanitárias necessárias e continuam a despejar o esgoto inadequadamente, resultado na permanente poluição do ambiente urbano.

### Destinação de resíduos

A destinação final dos resíduos sólidos provenientes dos sistemas de tratamento de água e esgoto tem sido uma das áreas de maior concentração de estudos e pesquisas, tendo em vista a busca de soluções economicamente viáveis e ambientalmente sustentáveis. Em 2016, a Sabesp publicou edital de chamada pública para atrair parceiros com propostas de geração de energia elétrica a partir do aproveitamento do lodo e biogás gerados na ETE Barueri.

Maior planta de tratamento de esgotos da América Latina, a ETE responde por mais da metade de todo o volume de esgoto tratado pela Companhia na RMSP (São Paulo, Jandira, Itapevi, Barueri, Carapicuíba, Osasco, Taboão da Serra e partes de Cotia e Embu)

Intitulado *Waste to Energy* Barueri, o projeto está na fase de consulta pública, devendo ser licitado no primeiro semestre de 2017. O contrato terá duração de trinta anos. Por meio da secagem 500 toneladas de lodo são reduzidas a 140 toneladas, que dão forma a pellets (blocos cilíndricos) e são utilizados como fonte de combustível para geração de energia térmica (biogás).

A energia gerada volta para o ciclo, sendo utilizada para a secagem do lodo e também para a operação da própria ETE. Além de se tornar parcialmente sustentável em energia elétrica, outra vantagem está na diminuição dos gastos com o transporte e com os aterros onde são dispostos os lodos das ETEs. O pioneirismo da ideia já rendeu o reconhecimento com o prêmio 100 Mais influentes da Energia 2016, categoria Sustentabilidade, concedido pelo Grupo Mídia, por meio da revista Full Energy.

Para o interior e litoral existem iniciativas para implantação de sistemas de secagem termosolar do lodo, associados em alguns casos à implantação de sistemas de compostagem, utilizando, por exemplo, restos de podas de árvores e cascas de eucalipto, com a aplicação desse composto gerado na agricultura. Esse processo diminui a emissão de gases de efeito estufa e diminui a dependência de aterros sanitários, com consequente diminuição de gastos para a disposição de resíduos, além de ser uma alternativa ambientalmente sustentável.

#### Pesquisa e inovação tecnológica em água e esgoto

**G4-EC7** As iniciativas empreendidas para a destinação correta de resíduos resultam da atuação estratégica da Sabesp junto à academia, entidades de fomento à pesquisa e empresas de ponta. O objetivo é a busca de soluções inovadoras que agreguem tecnologia e eficiência aos serviços de água e esgoto e, consequentemente, sustentabilidade socioeconômica e ambiental à Companhia e regiões atendidas.

Com uma área exclusivamente voltada ao desenvolvimento tecnológico, nos últimos três anos, a Sabesp investiu aproximadamente R\$ 37,3 milhões em pesquisa, inovação e desenvolvimento, sendo R\$ 11,9 milhões em 2016.

Os recursos destinados aos projetos são próprios, captados junto a entidades de fomento ou ainda financiados parcial ou totalmente pelos parceiros. Um exemplo é o acordo de Cooperação entre a Sabesp e FAPESP e destinado a financiar projetos em Instituições paulistas de Ensino Superior e Pesquisa.

Este Acordo prevê o financiamento não reembolsável de R\$ 50 milhões, divididos igualmente entre Sabesp e FAPESP. Iniciada em 2009, a parceria já rendeu 17 projetos, nove deles concluídos, com investimento de R\$ 5,2 milhões, e outros oito projetos foram aprovados e tiveram seus Termos de Convênio assinados em 2015. Para estes, são previstos investimentos de R\$ 7 milhões e prazo de execução de 42 meses.

Dentre projetos em estudo, um destaque é a viabilização da utilização do lodo de ETA como material de cobertura de aterro sanitário e sua aplicação direta em aterros de solo compactado. Isso permitirá a disposição do lodo na natureza, preservando o solo a partir da substituição parcial pelo lodo condicionado de ETA.

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”.

Com previsão de implantação de 30 meses ao custo de R\$ 60 milhões, o Plano é composto por quatro projetos: Sistema de produção de água de reuso para uso urbano e industrial, em implantação na RMSP; Unidades de biofiltração para controle de odores de estações elevatórias de esgoto, a ser implantado também na RMSP, Secador de Lodo de ETE por Meio de Irradiação Solar, em implantação no município de Franca, e o Sistema de gaseificação por plasma de resíduos sólidos de estações de tratamento de esgoto sanitário.

Também avançou o projeto celebrado com o Instituto Fraunhofer, da Alemanha, para utilização de biometano gerado na ETE de Franca como combustível limpo para abastecimento da frota de veículos. Os equipamentos chegaram da Alemanha e a ETE está sendo adaptada para sua instalação (ver mais no capítulo: Relação Orientada pela Sustentabilidade)

Os acordos de cooperação técnica são outra forma de fomentar o desenvolvimento de tecnologias em temas prioritários para a Sabesp, como redução de perdas, eficiência energética e alternativas ao tratamento e destinação do lodo.

Nesse sentido, em 2016, a Sabesp foi celebrada um acordo representante da companhia dinamarquesa Liqtech para avaliação da tecnologia de membranas cerâmicas de ultrafiltração de carbetto de silício para recuperação de águas residuais de estações de tratamento de água. A viabilidade técnica e econômica do material deve ser testada em 2017 em diversas ETAs.

Também em 2016, a Sabesp realizou um protocolo de Intenções com o governo da Dinamarca com o objetivo de desenvolver projetos conjuntos de eficiência energética em estações de tratamento de esgotos e combate às perdas de água na rede de distribuição.

## GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

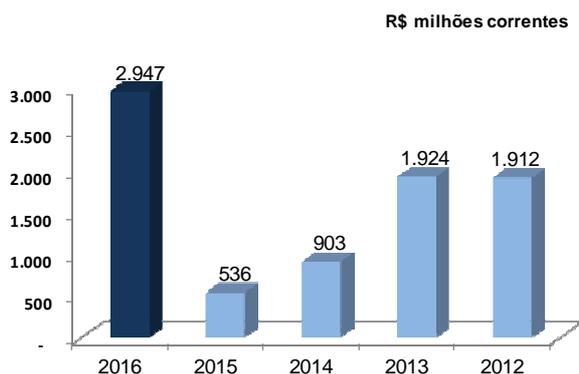
# RESULTADOS TRADUZIDOS EM AVANÇOS NO ATENDIMENTO DA POPULAÇÃO

Após superar a pior seca em mais de 80 anos, sobretudo na RMSP onde está localizado seu maior sistema produtor, o Sistema Cantareira, a Sabesp descontinuou as medidas tomadas para amenizar os impactos da crise hídrica, entre as quais o Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água e a Tarifa de Contingência, o que propiciou uma recuperação das receitas e melhora dos resultados financeiros.

### Desempenho Econômico-Financeiro

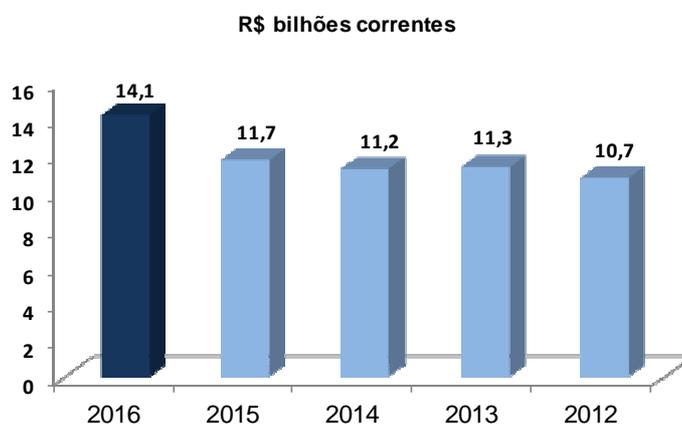
Em 2016, a Companhia obteve um lucro líquido de R\$ 2,9 bilhões, ante um lucro de R\$ 536,3 milhões apresentado em 2015.

#### Histórico de lucro



A receita operacional líquida totalizou R\$ 14,1 bilhões, um acréscimo de 20,4% em relação ao ano anterior.

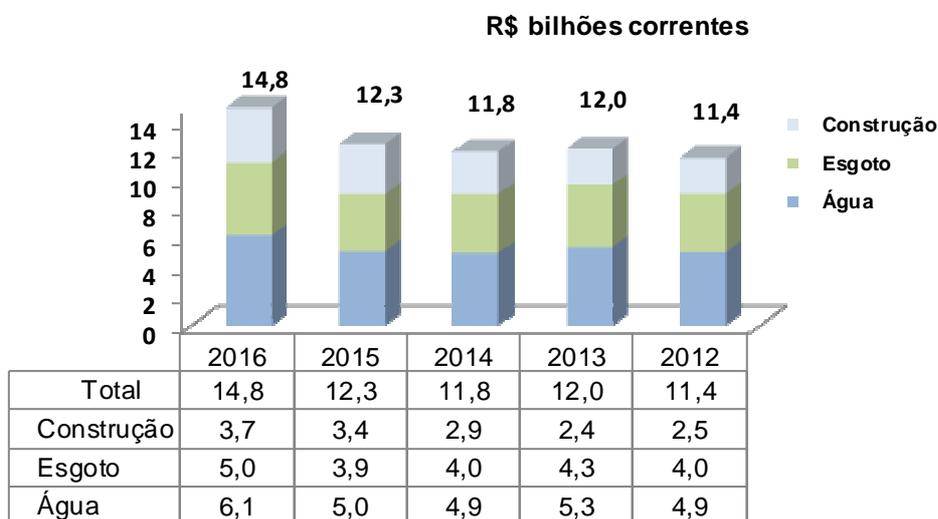
#### Histórico de receita operacional líquida



A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de água e esgoto apresentou um acréscimo de R\$ 2,2 bilhões ou 24,3%, quando comparado a 2015, o que é explicado principalmente: (i) pelo reajuste tarifário de 15,2% (7,8% de reajuste tarifário ordinário e 6,9% de revisão tarifária extraordinária) desde junho de 2015; (ii) reajuste tarifário de 8,4% desde maio de 2016; (iii) aumento de 4,4% no volume faturado total; e (iv) e menor concessão de bônus em 2016, cujo montante foi de R\$ 187,4 milhões (R\$ 926,1 milhões em 2015), no contexto do Programa de Incentivo à Redução no Consumo de Água, finalizado em abril de 2016.

O aumento ocasionado pelos fatores descritos acima foi atenuado pelo encerramento da aplicação da Tarifa de Contingência em abril de 2016, cujo montante foi de R\$ 224,7 milhões em 2016 (R\$ 499,7 milhões em 2015).

### Histórico de receita operacional bruta



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

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2016	2015	%	2016	2015	%	2016	2015	%
Residencial	1.527,6	1.465,0	4,3	1.294,0	1.232,1	5,0	2.821,6	2.697,1	4,6
Comercial	162,9	160,0	1,8	155,0	151,9	2,0	317,9	311,9	1,9
Industrial	31,6	32,6	(3,1)	38,3	38,9	(1,5)	69,9	71,5	(2,2)
Pública	40,8	40,6	0,5	35,9	33,4	7,5	76,7	74,0	3,6
<b>Total varejo</b>	<b>1.762,9</b>	<b>1.698,2</b>	<b>3,8</b>	<b>1.523,2</b>	<b>1.456,3</b>	<b>4,6</b>	<b>3.286,1</b>	<b>3.154,5</b>	<b>4,2</b>
Atacado <sup>(2)</sup>	227,4	215,5	5,5	29,0	24,4	18,9	256,4	239,9	6,9
<b>Total</b>	<b>1.990,3</b>	<b>1.913,7</b>	<b>4,0</b>	<b>1.552,2</b>	<b>1.480,7</b>	<b>4,8</b>	<b>3.542,5</b>	<b>3.394,4</b>	<b>4,4</b>

(1) Não auditado

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

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

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2016	2015	%	2016	2015	%	2016	2015	%
Metropolitana	1.136,7	1.084,3	4,8	987,8	939,1	5,2	2.124,5	2.023,4	5,0
Sistemas Regionais <sup>(2)</sup>	626,2	613,9	2,0	535,4	517,2	3,5	1.161,6	1.131,1	2,7
<b>Total varejo</b>	<b>1.765,9</b>	<b>1.698,2</b>	<b>3,8</b>	<b>1.523,2</b>	<b>1.456,3</b>	<b>4,6</b>	<b>3.286,1</b>	<b>3.154,5</b>	<b>4,2</b>
Atacado <sup>(3)</sup>	227,4	215,5	5,5	29,0	24,4	18,9	256,4	239,9	6,9
<b>Total</b>	<b>1.990,3</b>	<b>1.913,7</b>	<b>4,0</b>	<b>1.552,2</b>	<b>1.480,7</b>	<b>4,8</b>	<b>3.542,5</b>	<b>3.394,4</b>	<b>4,4</b>

(1) Não auditado

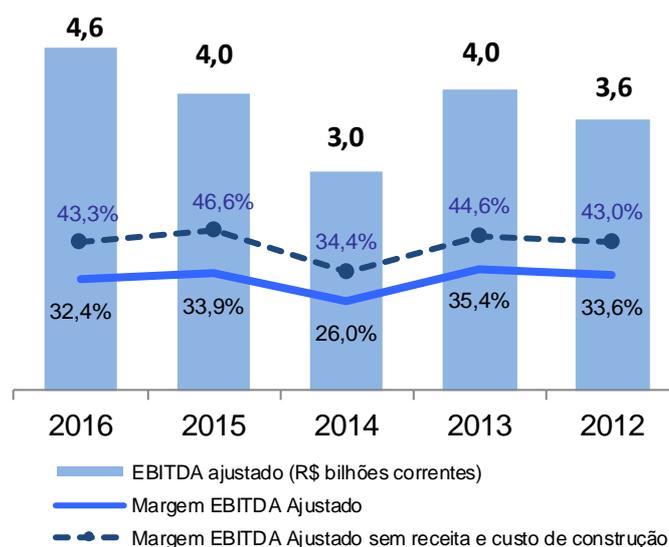
(2) Composto pelas regiões do litoral e interior

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

Em 2016, os custos dos produtos e serviços prestados, despesas administrativas, comerciais e de construção tiveram um acréscimo de 21,1% (R\$ 1,9 bilhão). Desconsiderando os efeitos do custo de construção, o acréscimo foi de 26,6 %. A participação dos custos e despesas na receita líquida passou para 75,7 % em 2016, ante os 75,3% apresentados em 2015. Para outras informações sobre a composição e as variações dos custos e despesas, veja o Press Release de resultados, disponível no website da Companhia em [www.sabesp.com.br/investidores](http://www.sabesp.com.br/investidores), item Informações Financeiras e Operacionais do menu superior.

O EBITDA ajustado registrou um aumento de 15,0 %, passando de R\$ 3.974,3 milhões em 2015 para R\$ 4.571,5 milhões em 2016, e a margem EBITDA ajustada atingiu 32,4%, enquanto no exercício anterior foi de 33,9%. Desconsiderando os efeitos da receita e do custo de construção a margem EBITDA ajustada resulta em 43,3 % em 2016 (46,6 % em 2015).

### Histórico do EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



Reconciliação do EBITDA Ajustado<sup>8</sup> (Medições não contábeis)

R\$ milhões

	2016	2015	2014	2013	2012
Lucro líquido	2.947,1	536,3	903,0	1.923,6	1.911,9
Resultado financeiro	(699,4)	2.456,5	635,9	483,2	295,7
Depreciação e amortização	1.146,6	1.074,1	1.004,5	871,1	738,5
Imposto de renda e contribuição social	1.181,9	51,2	371,8	732,0	635,7
Outras receitas/despesas operacionais líquidas <sup>9</sup>	(4,7)	(143,8)	3,5	(3,3)	23,2
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>4.571,5</b>	<b>3.974,3</b>	<b>2.918,7</b>	<b>4.006,6</b>	<b>3.605,0</b>
Margem EBITDA Ajustado	32,4	33,9	26,0	35,4	33,6
Receita de construção	(3.732,9)	(3.336,7)	(2.918,0)	(2.444,8)	(2.464,5)
Custo de Construção	3.651,4	3.263,8	2.885,5	2.394,5	2.414,4
<b>EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção</b>	<b>4.490,0</b>	<b>3.901,4</b>	<b>2.856,2</b>	<b>3.956,3</b>	<b>3.554,9</b>
Margem EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	43,3	46,6	34,4	44,6	43,0

<sup>8</sup> 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 (tributos federais sobre a renda); (iii) do resultado financeiro e (iv) outras despesas operacionais, líquidas. O EBITDA Ajustado não é uma medida de desempenho financeiro segundo as práticas contábeis adotadas no Brasil, IFRS - International Financial Reporting Standard ou USGAAP (princípios contábeis geralmente aceitos nos Estados Unidos), 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 (tributos federais sobre a renda), da depreciação e amortização, e das outras despesas operacionais líquidas. O EBITDA Ajustado não é um indicador de desempenho financeiro reconhecido pelo Método da Legislação Societária e não deve ser considerado individualmente ou como uma alternativa ao lucro líquido como indicador do desempenho operacional, como alternativa aos fluxos de caixa operacionais ou como indicador de liquidez. 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.

<sup>9</sup> Outras receitas/despesas operacionais líquidas, referem-se principalmente as baixas de ativo imobilizado, provisão para perda com ativos intangíveis, perda com projetos economicamente inviáveis, deduzidos das receitas com venda de ativo imobilizado, vendas de editais, indenizações e ressarcimento de despesas, multas e cauções, locação de imóveis, água de reuso, projetos e serviços do Pura e Aqualog.

## Investimentos

Em 2016, o investimento realizado no montante de R\$ 3,9 bilhões, incluindo R\$ 1,3 bilhão referente à PPP São Lourenço, ainda refletiu a priorização da infraestrutura de abastecimento de água.

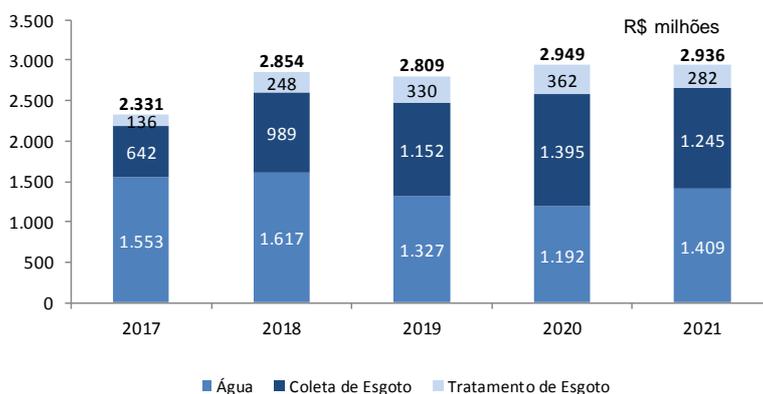
O quadro a seguir detalha o investimento realizado, segregado em água, esgoto e região:

R\$ milhões correntes

	Água	Esgoto	Total
<b>Região Metropolitana de São Paulo</b>	<b>2.373,5</b>	<b>819,4</b>	<b>3.192,9</b>
<b>Sistemas Regionais (interior e litoral)</b>	<b>270,1</b>	<b>414,7</b>	<b>684,8</b>
<b>Total</b>	<b>2.643,6</b>	<b>1.234,1</b>	<b>3.877,7</b>

*Obs.: Não inclui os compromissos assumidos com os contratos de programa (R\$ 6 milhões).*

Para o período de 2017 a 2021, a Companhia prevê investir diretamente cerca de R\$ 13,9 bilhões, sendo R\$ 7,1 bilhões em água e R\$ 6,8 bilhões em coleta e tratamento de esgoto<sup>10</sup>:



## Endividamento

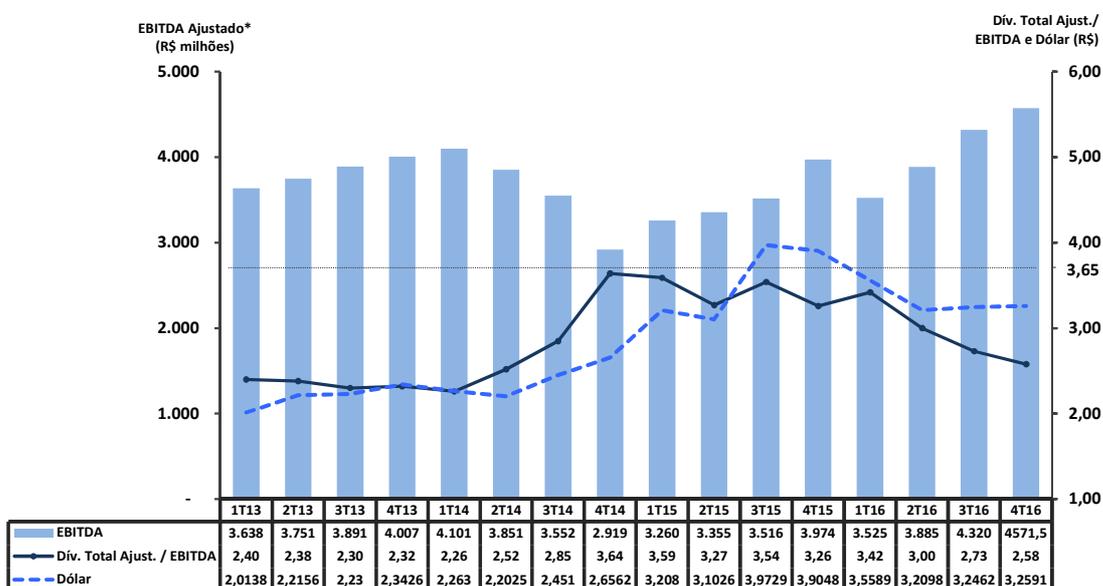
Ao longo de 2016, à medida que a Companhia foi se recuperando dos efeitos da crise hídrica, isso foi se refletindo em suas métricas de endividamento. Contribuiu também para essa melhora a evolução da conjuntura macroeconômica do país, em especial a menor volatilidade da taxa de câmbio e a valorização do real frente às moedas estrangeiras.

A gestão ativa da dívida praticada pela Companhia manteve sua orientação conservadora, prudente e responsável, de não ampliar seu nível de endividamento relativo, bem como manter seu nível de dívida em moeda estrangeira (% sobre o total da dívida) na média dos anos anteriores, fundamental para sustentar o baixo custo do capital de terceiros e administrar os efeitos da variação cambial sobre a dívida.

<sup>10</sup> Para mais informações sobre os projetos de investimento e obras emergenciais para o enfrentamento da crise hídrica, consulte os capítulos “Infraestrutura e Planejamento para o Futuro do Abastecimento”, “Expansão da Infraestrutura e Recuperação dos Recursos Hídricos”.

A taxa de câmbio real/dólar, que encerrou 2015 cotado a R\$ 3,9048 por dólar, terminou o ano de 2016 em R\$ 3,2591. Como o endividamento nominal em moeda estrangeira manteve-se em linha aos anos anteriores, essa valorização do real se traduziu na diminuição do valor em reais da dívida em moeda estrangeira.

Em relação à dívida total, uma vez que não ocorreu um aumento substancial no endividamento da Companhia, já que novas captações destinaram-se basicamente ao refinanciamento de operações vencidas no período, verificou-se uma melhora nas métricas de dívida, em especial no indicador financeiro (covenant) “Dívida Total Ajustada / EBITDA Ajustado”, que encerrou o ano de 2015 em 3,26 vezes, mas que, em função tanto da redução nominal da dívida quanto da gradual recuperação do EBITDA, terminou o ano de 2016 em 2,58 vezes, muito próximo dos níveis históricos da Companhia, em torno de 2,5 vezes.



Em 2016, a Companhia amortizou R\$ 1.535,3 milhões de dívida e encerrou o ano com endividamento total de aproximadamente R\$ 12,0 bilhões, contra R\$ 13,1 bilhões ao final de 2015, o que representa uma redução nominal de 8,07%. A dívida em moeda estrangeira, que totalizava 50,4% da dívida total em 2015, representava 47,3% ao final de 2016.

Embora a Sabesp tenha que conviver com os reflexos da oscilação do câmbio em suas demonstrações financeiras, a Companhia não utiliza instrumentos de hedge, uma vez que a maior parte da dívida em moeda estrangeira está contratada junto a agências oficiais de governos nacionais e estrangeiros, além de organismos multilaterais, com custos bastante reduzidos, prazos longos de vencimento e fluxo diluído de amortizações.

A gestão que a Sabesp vem adotando permitiu que a Companhia apresentasse um desempenho econômico-financeiro robusto nos anos anteriores à crise hídrica, tendo sido fundamental para absorver os seus efeitos nos anos de 2014 e 2015. Ao longo de 2016, como explicitado acima, foi gradativamente recuperando suas métricas de crédito, apresentando uma sólida estrutura econômico-financeira, que lhe permitiu manter elevados investimentos, mesmo em tempos de crise.

Apesar dessa melhora econômica da Companhia, sua classificação de risco de crédito ainda não captou essa evolução, em função de três fatores: (i) rebaixamento do risco de crédito do Brasil no início de 2016, que gerou o imediato rebaixamento da nota de crédito das empresas brasileiras, dentre elas a nota da Sabesp; (ii) o fato de que a melhora nos indicadores de crédito da Companhia vem ocorrendo de forma gradativa a partir do primeiro semestre de 2016; e (iii) a não ocorrência de revisões anuais de crédito ao longo de segundo semestre de 2016. As notas de crédito da Companhia estão descritas abaixo, incluindo o rebaixamento ocorrido em fevereiro de 2016 na nota de crédito da agência Standard & Poor's, em função da queda da nota do país:

<b>Agência de classificação</b>	<b>Escala Nacional</b>	<b>Escala Global</b>
Standard & Poor's	brA+	BB
FitchRatings	AA- (bra)	BB
Moody's	Aa2.br	Ba2

### **Captação de Recursos**

Em outubro de 2016, a Companhia contratou empréstimo externo no valor de US\$ 150 milhões, correspondente a R\$ 469 milhões, pelo prazo de 3 anos, com taxa de juros correspondente a Libor de 3 meses acrescida de 4,50% ao ano. Os juros relativos a este empréstimo serão pagos trimestralmente e a amortização ocorrerá em parcelas semestrais a partir do 18º mês.

Os recursos captados no referido empréstimo foram utilizados na quitação do Eurobônus 2016, no valor de US\$ 140 milhões, e outras dívidas com vencimento em 2016.

Em 2016, não houve a contratação de novas dívidas para financiamentos de investimentos. Mais informações sobre empréstimos e financiamentos estão disponíveis na Nota Explicativa 16 das Demonstrações Financeiras.

### **Contrato com o Município de São Paulo**

Em dezembro foi concluída a Primeira Revisão Quadrienal do Contrato com São Paulo, que alterou o Plano de Metas de Atendimento e Qualidade dos Serviços, o Plano de Investimentos e o Plano de Compatibilização de Investimentos. No entanto, a recuperação, por meio de tarifa, do repasse ao Fundo Municipal de Saneamento Ambiental e Infraestrutura, autorizado pela Deliberação Arsesp 407/2013, não foi abordado, mantendo-se portanto a suspensão aprovada pela Deliberação Arsesp 413/13, e mantida pela Deliberação 488/14. Para saber mais sobre o repasse veja Nota Explicativa 14 (d) (v) das Demonstrações Financeiras.

### **Relacionamento com Municípios Atendidos por Atacado**

A Sabesp fornece água por atacado para cinco municípios da RMSP: São Caetano, Mogi das Cruzes, Guarulhos, Mauá e Santo André. Os municípios de Guarulhos, Mauá e Santo André registram um histórico relevante de inadimplência. Em 2017, salvo Guarulhos, que efetuou o pagamento integral da fatura de consumo de janeiro de 2017, os demais municípios mantiveram o comportamento de inadimplência.

Entre meados de 2015 e início de 2016 a Sabesp celebrou Protocolos de Intenções com os três municípios para elaborar estudos e avaliações visando o equacionamento das relações comerciais e dívidas existentes, mas todos os Protocolos foram encerrados sem êxito nos trabalhos em meados de 2016.

Em 2016 a Sabesp incluiu as autarquias municipais inadimplentes no Cadastro Único de Devedores de São Paulo (CADIN Estadual) e todos os valores não pagos são cobrados judicialmente. A Companhia tem tido êxito nas ações judiciais, sendo que alguns precatórios já se encontram em fase de pagamento. Para mais informações sobre as contas a receber dos municípios atendidos no atacado, veja Nota Explicativa 9 das Demonstrações Financeiras.

Adicionalmente, a pedido do Serviço Municipal de Saneamento Ambiental de Santo André (SEMASA), o Conselho de Defesa Econômica (CADE) instaurou inquérito administrativo para investigar suposta infração à ordem econômica por parte da Sabesp no fornecimento de água no atacado. Posteriormente, o município de Guarulhos adotou medida semelhante, sendo sua solicitação apensada ao mesmo inquérito. Não houve até o momento a abertura de processo administrativo.

### Transações com Partes Relacionadas

O ano também foi marcado pela assinatura de um acordo com a Empresa Metropolitana de Águas e Energia – EMAE, que visa ao encerramento definitivo de litígios envolvendo o uso das represas Guarapiranga e Billings. A eficácia da transação ainda está sujeita à condição suspensiva da aprovação dos órgãos societários competentes da EMAE, uma vez que já foi aprovado pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Para mais informações sobre a transação, consulte a Nota Explicativa 10 (c).

### Mercado de Ações

O comportamento das ações em 2016 refletiu as expectativas dos investidores principalmente quanto à recuperação dos reservatórios da Região Metropolitana de São Paulo e o encerramento do Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água. Tais eventos influenciaram positivamente as ações da Companhia que, ao final de 2016, alcançaram o valor de R\$ 28,79, com valorização 53,5% em relação a 2015, resultado acima do Ibovespa que registrou alta de 38,9%.

Os ADRs, fecharam o ano com valorização de 90,7%, cotados a US\$ 8,68. No mesmo período, o índice Dow Jones registrou alta de 13,4% e o S&P 500, de 9,5%. Com esse desempenho, o valor de mercado da Companhia apresentou uma expressiva recuperação, passando de R\$ 12,9 bilhões em 2015 para R\$ 19,7 bilhões em 2016. Em 31 de dezembro de 2016, o valor patrimonial da Companhia era de aproximadamente R\$ 22,56 por ação.

As ações da Sabesp participaram de 100% dos pregões da BM&FBovespa e o volume financeiro anual negociado mais que dobrou em relação a 2015, alcançando a marca de R\$ 13,0 bilhões. No mercado americano, a Companhia fechou o ano com 132,4 milhões de ADRs em circulação, e volume financeiro anual de US\$ 4,5 bilhões, 50% superior ao ano anterior.

Em 2016, a Sabesp continuou a ser acompanhada pelas principais instituições financeiras do mercado.

## Dividendos

**G4-EC1** 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. Em 2016, a Sabesp creditou dividendos, na forma de juros sobre capital próprio no montante de R\$ 149,9 milhões, relativos ao ano de 2015, correspondentes a cerca de R\$0,2193 por ação ordinária e *dividend yield* de 1,2% .

Referente ao ano de 2016, o Conselho de Administração aprovou a proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio no montante de R\$ 823,5 milhões, correspondendo a R\$ 1,2048 por ação ordinária e *dividend yield* de 4,2 %, a ser pago em 27 de junho de 2017.

**SANEAMENTO E MEIO AMBIENTE****RELAÇÃO ORIENTADA PELA SUSTENTABILIDADE**

A gestão ambiental da Sabesp, pautada nas diretrizes propostas em sua Política de Meio Ambiente, é inerente à prestação de serviços de saneamento e essência do negócio. Visando alcançar um novo patamar de excelência operacional, o planejamento da gestão ambiental corporativa da Sabesp tem como uma de suas premissas a implantação de uma cultura de prevenção e de melhores práticas ambientais, visando à melhoria contínua do desempenho ambiental da Companhia.

Na direção de consolidar a cultura ambiental, a Companhia prioriza a disseminação interna e externa dos conhecimentos e experiências relacionados às boas práticas ambientais. São ações presentes nos programas corporativos de gestão ambiental que contam com envolvimento dos colaboradores, da comunidade e parcerias com organizações não governamentais.

**G4-EN31** Em 2016, foram destinados cerca de R\$ 21 milhões em investimentos e gastos com meio ambiente, diretamente associados ao desenvolvimento e implementação dos principais programas corporativos de gestão ambiental, bem como ao Programa de Uso Racional da Água – Pura, dentre outras iniciativas ambientais de âmbito local realizadas pelas Unidades de Negócio da Companhia.

Demais investimentos e gastos associados à proteção ambiental estão contemplados no valor total de despesas operacionais e investimentos informados neste relatório, dada a relação direta das atividades de meio ambiente com a atividade fim da Companhia. Como exemplo, destacam-se os investimentos em esgotos, monitoramento de efluentes, pagamento pelo uso da água de corpos d'água de domínio federal e estadual, manutenção de reservas em áreas protegidas, manutenção de viveiros florestais, iniciativas de reuso de efluentes, ações de educação ambiental, capacitação em meio ambiente, entre outras iniciativas.

**Sistema de Gestão Ambiental e Certificação ISO 14001**

A Sabesp tem priorizado, como parte da sua estratégia de implementação da Política de Meio Ambiente, a continuidade do Programa Corporativo para a implantação progressiva de um Sistema de Gestão Ambiental – SGA nas Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) e Estações de Tratamento de Água (ETAs), o qual foi estruturado em 2009.

O SGA está presente atualmente em 129 estações, sendo que 35 destas estão certificadas na ISO 14001. Há perspectivas de implantar o SGA em todas estações até 2024, podendo o escopo de certificação 14001 ser ampliado conforme a estratégia das Unidades de Negócio, escopo este que é avaliado anualmente por meio de auditorias externas.

Esse programa tem impulsionado e fortalecido o processo de mudança de cultura na Companhia, que insere a gestão ambiental nas diretrizes empresariais. Tem ainda como objetivo o aprimoramento da gestão operacional, visando à minimização de riscos, acidentes e geração de passivos ambientais, além de estimular o desenvolvimento de ações preventivas e sustentáveis, com consequente melhoria do desempenho ambiental.

Desde 2015, a Sabesp vem trabalhando no SGA com um modelo misto, sendo a norma ISO 14001 aplicada ao escopo certificado, e para as demais estações, utiliza um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp), com foco em aspectos ambientais mais relevantes para a operação de ETAs e ETEs.

### **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, o estabelecimento de ações para a mitigação dessas emissões, bem como a adaptação às condições climáticas vigentes estão na pauta da Companhia, constituindo um conjunto de iniciativas voltadas para a melhoria de seu desempenho ambiental e operacional.

A elaboração de inventários anuais para mensurar as emissões de gases de efeito estufa - GEE, a promoção de atividades de sensibilização acerca das questões climáticas e o estímulo à adoção de medidas e práticas ambientalmente mais eficientes visando à gestão das emissões de gases de efeito estufa são ações em desenvolvimento na Companhia no âmbito do Programa Corporativo de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE. A iniciativa está alinhada às responsabilidades estabelecidas nas diretrizes e exigências da Política Estadual de Mudanças Climáticas (PEMC).

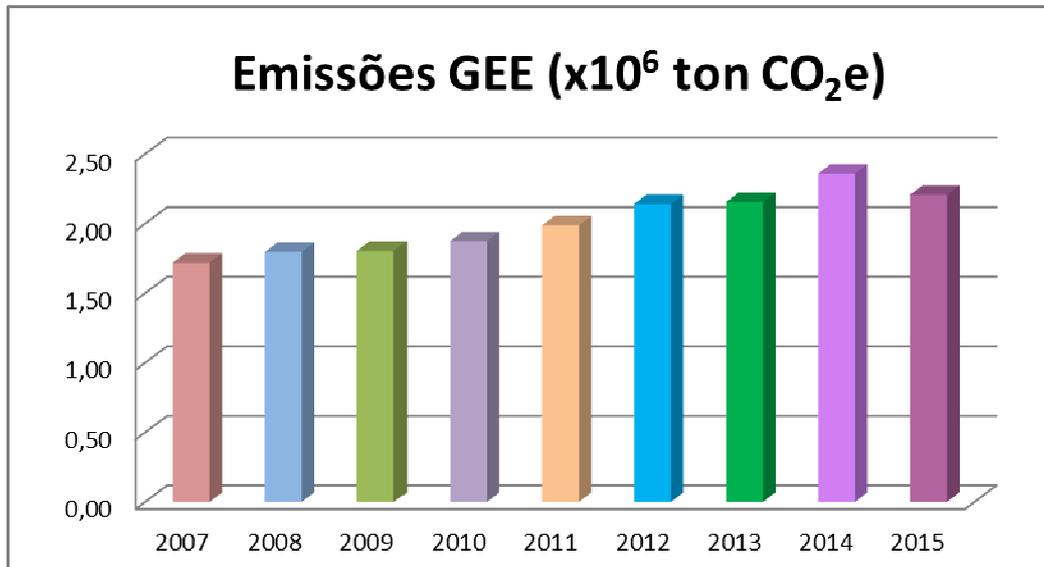
Em 2016, a Sabesp concluiu o inventário corporativo de GEE de 2015, totalizando 2.204.464 tCO<sub>2</sub>e. Trata-se da 9ª edição do inventário, na qual verifica-se a mesma tendência observada nos inventários anteriores, sendo as atividades de coleta e tratamento de esgoto as maiores fontes de emissões de GEE, responsável por aproximadamente 87% do total.

A energia elétrica contribui com 12% e as demais atividades representam aproximadamente 1%. Elaborado desde 2007, o documento segue os princípios e requisitos da norma NBR ISO 14.064:2007 Parte 1, e do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Alinhados às oportunidades de redução de emissões de gases de efeito estufa decorrente do consumo de energia da Companhia, da identificação de oportunidades de eficiência energética e de aprimoramento operacional, encontram-se em desenvolvimento estudos de eficiência energética em diversas unidades operacionais da Companhia..

Uma delas, na ETE São João da Boa Vista, foram realizados, por mais de dois anos, estudos de eficiência com aeradores mecânicos, para lagoas de tratamento de esgotos com profundidades superiores a 4 metros. Como resultado, foram identificadas alternativas capazes de gerar redução de demanda e economia estimada de energia da ordem de 40%.

## Evolução das Emissões de Gases de Efeito na Sabesp, de 2007 a 2015



Outra iniciativa foi desenvolvida em 2016 na ETE Parque Novo Mundo, buscando novas tecnologias para substituir o atual parque de sopradores existente. Neste estudo constatou-se que é possível trocar o atual sistema de produção de ar por um parque de máquinas com alta eficiência energética e que ao mesmo tempo possibilitarão um aumento de produção do ar, visando atender as previsões de aumento de demanda de tratamento.

Os novos equipamentos propostos - "estado da arte" em sopradores - proporcionarão um maior controle do processo de tratamento nos tanques de aeração, contribuindo com o processo de melhoria contínua do efluente, bem como como uma expectativa de redução do consumo energético em 23%.

A geração fotovoltaica também vem sendo estudada como alternativa para a Companhia. No ano de 2016, houve a modificação da legislação do setor de energia elétrica, criando viabilidade da aplicação da energia fotovoltaica para geração distribuída em algumas localidades. Nesse sentido, encontra-se em desenvolvimento um estudo, em fase inicial, para implantação de usinas geradoras de energia fotovoltaica em algumas lagoas de tratamento de esgotos, possibilitando uma economia estimada entre 10% a 20% do consumo de energia elétrica.

Também encontra-se em desenvolvimento um estudo para geração de energia hídrica em adutoras, aproveitando a energia cinética da água. O projeto está em andamento em duas estações elevatórias de água, com redução estimada de 25% da energia utilizada.

Ainda em relação às estações elevatórias de água, encontra-se em desenvolvimento, na estação elevatória de água Vila Romana, projeto preliminar contemplado no programa de P&D da COMGÁS, no qual está prevista a substituição dos motores elétricos utilizados para o acionamento de bombas de recalque por motores a gás natural.

Essa configuração poderá permitir economia de energia superior a 50% em horário de ponta e 10% fora do horário de ponta. Além disso, apresenta-se como um sistema mais simples e mais confiável de bombeamento, uma vez que elimina uma série de componentes, tais como: cabine primária, transformador, painéis de segurança e controle.

Seguindo a direção da busca por melhorias contínuas em eficiência energética, em 2016, formalizamos um protocolo de Intenções com a *Danish Water Forum*, ou DWF, no qual um dos objetivos é a cooperação tecnológica internacional em projetos de eficiência energética em estações de tratamento de esgotos.

Destaca-se também que, em 2016, 4,33% do consumo de energia elétrica da Sabesp, em GWh, foi de energia incentivada. Trata-se de uma iniciativa do governo brasileiro para incentivar a produção de energia de fontes renováveis, de modo que a aquisição específica dessa modalidade contribui para a ampliação da matriz energética de fontes mais limpas em âmbito nacional, bem como para a redução das emissões de gases de efeito estufa.

De acordo com a regulamentação vigente, as fontes incentivadas são empreendimentos de geração de energia renovável com potência instalada não superior a 30 MW, como centrais geradoras eólicas, termelétricas a biomassa e usinas de fonte solar, além de pequenas centrais hidrelétricas (PCHs) e empreendimentos hidroelétricos com potência igual ou inferior a 1 MW (CGH).

O uso do biogás como fonte energética também vem sendo explorado pela Companhia como alternativa para otimização de processos, aliada aos princípios da sustentabilidade, com reflexos positivos na redução de emissões de gases de efeito estufa. Trata-se do acordo de cooperação técnica, com valor total de cerca de R\$ 7,3 milhões, firmado entre a Sabesp e o Instituto Fraunhofer, da Alemanha, que tem por objetivo a obtenção de combustível veicular, o biometano, para uso na frota veicular da Companhia, a partir do biogás gerado na unidade de tratamento de esgotos de Franca.

O retorno estimado é da ordem de R\$ 235 mil por ano obtidos pela redução do consumo de combustíveis tradicionais. Os equipamentos importados foram recebidos no final de 2016. O término das obras, as instalações dos equipamentos e o início dos testes de tecnologia estão previstos para o ano de 2017.

Atualmente é a única iniciativa no Brasil, na qual o gás gerado no processo de tratamento do esgoto será transformado em combustível para veículos com essa tecnologia. Em reconhecimento ao compromisso firmado com o meio ambiente através deste projeto, a Sabesp recebeu em 2016 o Prêmio Ética nos Negócios, na categoria Sustentabilidade.

Também na ETE de Franca, destaca-se o projeto de secagem de lodo por meio de irradiação solar, no qual a redução do volume do lodo gerado promove reduções no número de viagens do transporte do lodo ao aterro sanitário, promovendo assim a consequente redução do consumo de combustível veicular e de emissões de gases de efeito estufa.

Contribuímos na mitigação de emissões de gases de efeito estufa – GEE, também com o Programa de Renovação da Frota Sabesp, ação continuada desde 2011 com o foco de substituição de veículos leves com mais de 7 anos de utilização e os pesados com mais de 20 anos. Já substituídos 1.446 veículos leves e 461 pesados, representando respectivamente 74% e 72% do total, o programa tem contribuído assim com as reduções das emissões de GEE. Aliado deste programa, a Sabesp 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.

### Gestão de Recursos Hídricos e proteção de mananciais

A participação da Sabesp nas diversas instâncias do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos se dá por meio da atuação de 158 de seus empregados, de diversas unidades da Companhia, coordenados corporativamente.

O Conselho Nacional de Recursos Hídricos – CNHR, instância máxima do Sistema, conta com a atuação da Sabesp na plenária do Conselho e em três de suas câmaras técnicas. A Sabesp também tem representação no Plenário e em câmaras técnicas dos quatro comitês federais com abrangência no Estado de São Paulo. No Sistema Estadual, a Companhia participa e atua nas sete câmaras técnicas do Conselho Estadual de Recursos Hídricos e tem assento no Plenário dos 21 comitês de bacias hidrográficas estaduais e em câmaras técnicas.

Até o momento, a prioridade para a participação da Sabesp, além da Plenária, é nas Câmaras Técnicas de Planejamento, de Saneamento e de Cobrança pelo Uso da Água, estando representada em todas elas. Em continuidade, e considerando a importância do tema Educação Ambiental na gestão dos recursos hídricos, a Sabesp vai incluir no rol de Câmaras Técnicas prioritárias e estratégicas a Câmara de Educação Ambiental. A Companhia já atua em várias dessas câmaras, e pretende expandir sua representação atual para ocupar assento em todas as câmaras de educação ambiental existentes, ou que venham a ser implementadas pelos comitês de bacia, uma vez que nem todos os comitês têm a câmara implantada.

Mantendo essa ótica do aprimoramento da gestão dos recursos hídricos, a Sabesp acompanha a implantação progressiva da cobrança pelo uso da água. Esse é outro importante instrumento das Políticas Nacional e Estadual de Recursos Hídricos, objetivando a conscientização para o uso racional da água pelo seu valor econômico inerente, e o provimento de parte dos recursos financeiros necessários às ações planejadas pelos Comitês de Bacias Hidrográficas para a recuperação e preservação dos recursos hídricos.

Em 2016, a Companhia desembolsou cerca de R\$43 milhões para o pagamento pelo uso dos recursos hídricos de rios de domínio federal e estadual, nas bacias hidrográficas do rio Paraíba do Sul, dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá, dos rios Sorocaba e Médio Tietê, dos rios da Baixada Santista, do Alto Tietê, do Baixo Tietê, do Tietê Batalha, do Tietê Jacaré e do Ribeira de Iguape e Litoral Sul. É aguardado para o ano de 2017 o início da cobrança nas demais bacias hidrográficas do Estado de São Paulo.

Outro ponto de debate em que Companhia atua tem foco no enquadramento dos corpos hídricos através do qual a bacia estabelece um pacto por metas de qualidade da água associada aos seus usos preponderantes, caracterizando um instrumento de gestão e planejamento diretamente relacionado ao negócio. Dentre os demais assuntos no âmbito do Sistema de Gerenciamento de Recursos Hídricos com participação dos representantes da Sabesp nos Comitês, destaca-se a elaboração das minutas de leis específicas de proteção aos mananciais de abastecimento.

Em valorização à necessidade de preservação dos recursos hídricos, a Companhia é proprietária e mantém áreas dentro de unidades de conservação, realizando trabalhos de

fiscalização e monitoramento. As áreas também são disponibilizadas a universidades e ONGs para estudos socioambientais.

#### G4-EN11 Reservas dentro de áreas protegidas

Reserva do Morro Grande (município de Cotia)	Reserva do Rio Claro (municípios de Salesópolis e Bertiooga)	Fazenda Capivari (município de São Paulo)	Reserva São Francisco (município de São Sebastião)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área: 10.700 ha</li> <li>• Perímetro: 70 km</li> <li>• Represas: Graça e Pedro Beicht</li> <li>• Bacia hidrográfica do reservatório Pedro Beicht</li> <li>• Sistema Produtor Alto Cotia</li> <li>• Lei n.1949/79 - Reserva Florestal do M. Grande.</li> <li>• tombada pelo Condephaat em 1981.</li> <li>• Unesco (1994) declara Reserva da Biosfera do Cinturão Verde de São Paulo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área: 16.200 ha</li> <li>• Bacia hidrográfica do Reservatório Ribeirão do Campo, Guaratuba e Poço Preto</li> <li>• Sistema Produtor Rio Claro</li> <li>• inserida no Parque Estadual da Serra do Mar (Decreto nº 10.251/77) e declarada Reserva da Biosfera da Mata Atlântica pela UNESCO em 1994.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área: 2.900 ha</li> <li>• Perímetro: 12km</li> <li>• Inserida na Área de Preservação Ambiental-APA – Capivari-Monos.</li> <li>• Sistema produtor Guarapiranga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área: 2.580.971,00 m<sup>2</sup></li> <li>• Perímetro: aproximadamente 7.144,40 m<sup>2</sup></li> <li>• Córrego: São Francisco</li> <li>• Sistema Produtor São Francisco</li> <li>• Inserida no Parque Estadual da Serra do Mar (Decreto nº 10.251/77) e declarada Reserva da Biosfera da Mata Atlântica pela UNESCO em 1994.</li> </ul>

Além de reservas, desde 1990 a Sabesp mantém dois viveiros florestais destinados à produção de mudas de espécies nativas com o objetivo de atender aos projetos de restauração e recomposição de mata ciliar no entorno dos mananciais que abastecem a Região Metropolitana de São Paulo (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 mudas das espécies ipê, embaúba, mogno, cedro, gerivá, palmeira, goiabeira, azedinha e moringa, entre outras, utilizadas para reflorestamento.

Em relação às outorgas e licenciamentos ambientais, o parque operacional existente é objeto dos Programas Corporativos de Obtenção e Manutenção das Outorgas de Direito de

Uso de Recursos Hídricos e de Licenciamento Ambiental de ETEs, ETAs e Estações Elevatórias de Esgotos (EEEs).

O desenvolvimento de atividades relacionadas à execução de obras e intervenções passa por um processo de obtenção de autorizações e de licenças ambientais, conforme a legislação vigente. Em decorrência desses processos, a Sabesp assume compromissos de compensação ambiental.

Para fazer frente às atuais e futuras obrigações, a Sabesp desenvolveu e está implementando um programa que contempla o plantio e a manutenção de 1 milhão de mudas no período de dez anos.

Os trabalhos já foram iniciados e estão inseridos no contexto do Programa Nascentes do Governo do Estado de São Paulo, sendo que atualmente encontra-se em curso o plantio e a manutenção de 213 mil mudas na Região Metropolitana de São Paulo, com a perspectiva de contratação imediata de mais 110 mil mudas no interior de São Paulo. Está prevista também a contratação do plantio e manutenção de mais 300 mil mudas a curto e médio prazo, integradas ao Programa Nascentes. O dispêndio total para este programa é de R\$ 40 milhões.

Com isso, espera-se não só a melhoria na gestão e cumprimento dos compromissos, como também um maior benefício ambiental decorrente dos esforços coordenados entre a Sabesp e o Governo do Estado através do Programa Nascentes.

#### **Programa de Educação Ambiental – PEA Sabesp**

Na medida em que aumentam os índices de atendimento dos serviços de água e esgotos, e considerando-se também a ampliação da percepção global em relação às questões ambientais, elevam-se também as necessidades de interação com a população, considerando-se que a participação social está cada vez mais presente no cotidiano das empresas de saneamento.

Nesse contexto, a educação ambiental se apresenta como um instrumento necessário para a efetividade das ações de saneamento ao possibilitar a sensibilização acerca da importância das ligações domiciliares aos sistemas de esgotamento sanitário, do uso adequado dos equipamentos de saneamento disponibilizados, do uso racional da água, do conceito dos 3Rs em resíduos sólidos, e orientações voltadas para evitar as equivocadas conexões de água de chuva na rede coletora de esgotos, entre outros.

Além dos avanços e soluções tecnológicas para atender às demandas ambientais que se apresentam, é indispensável ao saneamento o envolvimento de toda a população, ou seja, não basta a execução de obras e o domínio da tecnologia. Para que se possa usufruir das vantagens que o meio ambiente equilibrado e sadio pode proporcionar, é preciso manter o investimento na educação, a base capaz de sustentar as transformações e avanços necessários à evolução da coletividade.

O Programa de Educação Ambiental – PEA Sabesp visa a conscientização ambiental e a mobilização social com a inserção de uma nova visão acerca da importância dos equipamentos e serviços de saneamento para a saúde do meio ambiente e da sociedade.

Tais ações promovem:

- Aumento da percepção de valor dos serviços de saneamento prestados, em relação ao tratamento e distribuição de água e de coleta e tratamento de esgotos.
- Desenvolvimento de ações relacionadas a hábitos de higiene e saúde preventiva.
- Formação de agentes e educadores ambientais locais empenhados na preservação ambiental.

Na Sabesp, as atividades de Educação Sanitária e Ambiental são desenvolvidas há mais de 40 anos por empregados de vários níveis organizacionais, de diferentes formações e lotados em distintas áreas funcionais e operacionais da Companhia. Para tanto, o PEA Sabesp dispõe de orientações corporativas dotadas de procedimento empresarial, metodologia e mecanismos para o planejamento e gestão das centenas de ações e projetos de Educação Ambiental em voga na Companhia.

Em 2016, no âmbito do PEA Sabesp, foram realizadas 2.268 palestras em escolas, comunidades e empresas, atendendo um público em torno de 382 mil pessoas, em especial jovens entre 15 e 29 anos de idade. Também, foram realizadas 1,6 mil visitas monitoradas às instalações da Sabesp, atendendo cerca de 71 mil visitantes, público composto principalmente por alunos da rede de ensino.

Nesse sentido, merece destaque o Projeto “Aprendendo a Aprender”, desenvolvido em parceria com a Universidade de Jales - Unijales, instituições de ensino estaduais e municipais, e organizações do município de Jales. O projeto está localizado na ETE de Jales e conta com uma área de 100 hectares, onde já foram plantadas 140 mil mudas de árvores frutíferas e nativas que possibilitam grandes benefícios ambientais. No espaço existe ainda uma sala de educação ambiental, casa ecológica, jardim temático, jardim dos aromas, lago para pesca, horta orgânica, trilhas ecológicas e um viveiro de mudas, que produz anualmente cerca de 8.000 mudas. Em 2016, o projeto recebeu 1.623 alunos.

No município de Lins, a Sabesp mantém parceria com a prefeitura municipal por intermédio do Horto Florestal local, onde são desenvolvidas atividades de educação ambiental com alunos de escolas particulares e públicas, tais como o projeto de reflorestamento “Bosques Urbanos” e o teatro de fantoches “Sabesp salvando o rio da Cidade”, realizadas nas instalações do Centro de Educação Ambiental e no Jardim Temático. Em 2016, o Centro de Educação Ambiental recebeu cerca de 2.100 visitas de alunos.

A Sabesp também prossegue com o projeto Horta nas Escolas, com alunos das redes de ensino estadual e municipal. A finalidade das atividades é estimular as crianças a terem hábitos alimentares mais saudáveis, ao mesmo tempo em que promove contato com a natureza, enfatizando a importância da água para o cultivo dos alimentos. A produção ocorre na própria escola que desempenha a importante função de motivar alunos e professores, tanto em relação aos tratamentos culturais da horta, como da adoção de hábitos alimentares, seguros e sustentáveis. Os pais dos alunos ficam entusiasmados com o resultado da ação, pois além de acompanhar o desenvolvimento das hortaliças, após o seu plantio, os alunos fazem a colheita, higienizam o alimento e provam a refeição preparada por eles. As cidades de Lins, Monte Alto, Cândido Rodrigues e Santa Ernestina cultivaram mais de vinte hortas nas escolas locais.

Outro projeto a ser destacado é o Jardim Sensorial, que tem por objetivo proporcionar maior aproximação e valorização da natureza, por meio de um circuito que visa o estímulo aos

sentidos humanos. Monte Alto foi um dos municípios pioneiros nesta ação. No município de Lins, existem nove iniciativas integrantes deste projeto, envolvendo diversas entidades e parcerias com as prefeituras. O município também é sede do projeto Pequenos Cientistas, que tem como objetivo incentivar, entre crianças da pré-escola e do Ensino Fundamental, a discussão acerca dos fenômenos da natureza, por meio de experiências simples em laboratórios de Física, Química e Biologia.

Em Nazaré Paulista, por meio de parceria com a Diretoria de Ensino, Corpo de Bombeiros e entidades locais, foi desenvolvido o Programa de Formação de Educadores, dirigido à capacitação de diretores, coordenadores de ensino e professores das redes municipal e estadual do município. Com o objetivo de fomentar a conservação e valorização dos mananciais, bem como a minimização de riscos à vida no entorno das represas, integraram este programa palestras, visitas técnicas e ações educativas, voltadas à interface entre lazer, educação ambiental e cidadania.

Por meio da formação de multiplicadores capazes de produzir um conjunto de ações e projetos integrados, a partir de uma atuação em rede, propiciada pela infraestrutura de ensino local, a iniciativa visa estabelecer um padrão de atuação capaz de contribuir para processos de educação ambiental e de participação social na gestão compartilhada do entorno das represas do Sistema Cantareira, com ganhos para a população e para a Sabesp. Também visa fornecer subsídios para que os profissionais que atuam diretamente junto ao público escolar promovam uma compreensão crítica sobre o papel de cada um na gestão do meio ambiente e na conservação e uso adequado dos recursos naturais, sobretudo os hídricos.

Também merece destaque projeto direcionado à mudança de comportamento quanto às práticas de descarte e destinação de resíduos. Trata-se de uma iniciativa que tem por objetivo promover a sensibilização e a introdução de boas práticas de redução, reutilização e reciclagem de resíduos gerados em atividades administrativas, criando uma interface entre os programas corporativos PEA Sabesp e Sabesp 3Rs.

A atividade é desenvolvida na região que inclui bairros da parte norte da RMSP e 13 municípios do entorno, entre os quais Bragança Paulista, Franco da Rocha, Mairiporã e Socorro. Nesta ação, foram elaborados materiais didáticos exclusivos, voltados aos objetivos do planejamento tático e operacional local, tais como vídeos e cartilhas ilustradas, elaborados com a participação dos empregados, utilizados em reuniões dos empregados com o corpo gerencial e disponibilizados no portal eletrônico geral da unidade, para acesso e consulta de todas as equipes. Desde seu início, em 2016, o projeto possibilitou a destinação ambientalmente adequada de mais de 4 toneladas de resíduos recicláveis.

Nos municípios de Juquitiba, São Lourenço da Serra e setor sul de Ibiúna, em 2016 foi desenvolvido um programa especial de educação ambiental, tendo por objetivos principais sensibilizar a população sobre os benefícios advindos da proteção do patrimônio ambiental, levar a ampliação de conhecimentos no que se refere à gestão dos recursos naturais da região, e estimular, por meio de metodologias participativas, a atuação de multiplicadores na temática de meio ambiente. Esta iniciativa, realizada em parceria com entidades locais, contou com atividades como visitas técnicas monitoradas ao Parque Estadual do Jurupará, à usina hidrelétrica de Cachoeira do França e às estações de tratamento de água da Sabesp em Ibiúna e Juquitiba.

Também foram desenvolvidas atividades de capacitação dirigidas a professores e alunos de 32 escolas dos municípios envolvidos, por meio do Curso “Capacitação em Educação

Ambiental dos Grupos Sociais da Área de Manancial do Empreendimento Sistema Produtor São Lourenço”, alinhado às diretrizes da Educação Ambiental propostas pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, à legislação vigente e às particularidades socioambientais da região.

As datas comemorativas relacionadas à temática ambiental, tais como o Dia Mundial da Água, do Meio Ambiente, da Árvore e de Limpeza de Rios e Praias, também são motivo para grandes mobilizações na Companhia. São realizadas parcerias com prefeituras, escolas, entidades ligadas ao meio ambiente, entre outros, para a realização de palestras, visitas, distribuição e plantio de mudas de árvores, teatros e concursos, mutirões de limpeza de rios e praias, entre outras atividades, que têm como objetivo principal sensibilizar e ampliar a conscientização dos participantes para a importância da preservação ambiental para a manutenção da vida no planeta.

No município de Franca, por exemplo, em 2016, ocorreu mais uma edição da Cavalgada Ecológica, como parte das atividades do Programa Verde Vida. Ao longo do rio Canoas, principal manancial que abastece Franca, esta ação conta com grande mobilização dos moradores da região no Dia Mundial da Água. Com o apoio da Sabesp e parcerias com entidades e associações locais, a iniciativa tem por objetivo promover a sensibilização para a importância da preservação dos recursos naturais e está inserida no Programa Verde Vida, que já promoveu o plantio de mais de 100.000 mudas de árvores nativas nas matas ciliares. Em 2016 foram plantadas 1500 mudas no município de Franca e 500 mudas no município de Mococa. Também em Franca, a Sabesp mantém o programa Minha Cidade Tem Sabesp, no qual apenas em 2016, foram atendidas mais de 15.980 pessoas.

Um outro exemplo ocorreu no município de Registro, onde a Sabesp, em parceria com a prefeitura e entidades locais, apoiou a organização do “ 2º Ecociclismo”. A iniciativa, que contou com um trajeto de 22 km, foi organizada com o objetivo de destacar a importância da preservação ambiental, em comemoração à Semana do Meio Ambiente. O evento teve a participação de 152 pessoas, inscritas mediante a doação de 1 kg de alimento, posteriormente doado para instituições locais de apoio a jovens e idosos.

Na barragem dos rios Jaguari-Jacarei, do Sistema Cantareira, foi realizada em 2016 a terceira edição da Corrida Ecomanciais Sabesp, com a participação de 722 pessoas, dentre os quais empregados da Sabesp, atletas de elite e público em geral. Esta iniciativa integra o projeto de conservação e valorização dos mananciais e tem por objetivo sensibilizar os participantes para a preservação desse importante manancial de abastecimento, por meio do incentivo à prática esportiva, e conseqüentemente promovendo o bem estar e a saúde.

No evento foram destacados vários aspectos relacionados aos recursos hídricos, chamando a responsabilidade de todos para hábitos de preservação ambiental e de consumo racional da água, que garantam a sustentabilidade hídrica não somente desta geração, mas também das futuras. Os resíduos gerados pelos participantes da prova foram destinados a locais que realizam a reciclagem desse material. Os participantes, tiveram a possibilidade de conhecer e contemplar as duas maiores represas, de um dos maiores sistemas produtores de água do mundo.

Nos municípios de Tremembé e Alvinlândia e na comunidade Barra do Ribeira, em Iguape, onde também foram implementadas obras de saneamento visando a melhoria no sistema de tratamento de esgotos e a expansão do tratamento e de redes coletoras, o trabalho da educação ambiental se fez presente por meio de ações alinhadas às necessidades

locais, visando a promoção da correta utilização e a valorização do patrimônio e da infraestrutura instalada. Foram realizadas atividades como palestras e oficinas didáticas, visando transmitir conceitos sobre a importância da preservação do meio ambiente para a saúde da sociedade, bem como conceitos práticos de como as pessoas podem colaborar nessa direção, com ações que promovam o uso racional da água, a correta destinação de resíduos, as ligações de esgotos à rede coletora disponibilizada, a separação da água de chuva das redes de esgotos, entre outras. Além de reuniões e palestras, também foram realizadas atividades dirigidas como plantio de árvores e oficinas de contação de histórias, envolvendo a rede pública de educação, moradores locais e agentes comunitários de saúde.

A Sabesp também participa de ações de conscientização e de arrecadação de óleo de fritura em parceria com prefeituras, secretarias municipais de meio ambiente, entidades locais e escolas. Trata-se do Programa de Reciclagem do Óleo de Fritura - PROL - programa sustentável que tem como objetivo minimizar os impactos ambientais do descarte incorreto de óleo de fritura no solo e nas águas, por meio de sensibilização acerca da importância da correta destinação do óleo culinário utilizado em atividades domésticas e comerciais, evitando descartes inadequados que podem vir a trazer prejuízos às instalações de saneamento e ao meio ambiente, evitando a contaminação dos mananciais.

O programa, que em 2016 promoveu a coleta de cerca de 300.000 L de óleo de fritura, conta com a participação de técnicos da empresa, e em especial, na região metropolitana, das equipes de Responsabilidade Socioambiental e da Participação Comunitária. Os objetivos específicos desta atividade são: a redução das obstruções na rede coletora de esgotos; a contribuição para a geração de emprego e de renda de forma sustentável, bem como a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

A prática foi inicialmente implantada em 2008 na região Centro da RMSP. Na região Leste o programa adotou como estratégia a implantação em agências de atendimento. Na Sul, há pontos de coleta nos municípios de Rio Grande da Serra, São Bernardo do Campo, Embu das Artes, entre outros. Na região Oeste, o programa está implantado em todos os endereços da Sabesp da região, além da parceria com grandes empresas, shoppings, e em mais de 20 restaurantes, na Cidade Universitária, Campus Butantã, para reutilizar as sobras de óleo de cozinha, transformando-as em combustível mais limpo (biodiesel).

Com relação à parceria com o município de Osasco, há o Bairro Ecológico com o objetivo de melhorar a eficiência do sistema de esgotamento, otimizando a infraestrutura instalada e empreendendo as ações necessárias para a universalização dos serviços de saneamento. Outro projeto é uma parceria com a Prefeitura de Itapevi que criou a Lei Municipal nº 2.210/2013, regulamentando o descarte de óleo comestível e seus resíduos no meio ambiente e obrigando os restaurantes e lanchonetes a descartarem corretamente o óleo utilizado. Nesta parceria a Sabesp forneceu os coletores e faz a gestão da coleta em conjunto com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

No município de Santos, por exemplo, no âmbito do PROL, também são realizadas palestras de conscientização, incluídas nas grades curriculares de cursos de higiene e manipulação de alimentos ministrados junto a comércios do ramo alimentício. Também merecem destaque as iniciativas desenvolvidas na região do Vale do Paraíba, nas quais, entre os municípios de Taubaté, Lagoinha, São Luiz do Paraitinga e Pindamonhangaba, a Sabesp arrecadou cerca de 180.000 litros de óleo culinário usado, evitando assim seu descarte inadequado no meio ambiente.

## Boas práticas ambientais em áreas administrativas

A Sabesp implementou o Programa Sabesp 3Rs visando a adequada destinação dos resíduos sólidos gerados em atividades administrativas. O programa foi concebido com objetivo de estruturar o gerenciamento desses resíduos, bem como organizar e padronizar uma série de iniciativas de coleta seletiva que já eram realizadas em diferentes unidades da Companhia.

Por meio da aplicação do conceito de gerenciamento de resíduos 3Rs, foram definidas ações e práticas para minimizar a geração de resíduos, priorizando a redução do consumo, a reutilização dos materiais e a reciclagem, determinando ainda, a destinação final ambientalmente responsável dos resíduos sólidos gerados em atividades administrativas. O programa prevê ainda a capacitação de empregados e prestadores de serviços terceirizados de limpeza para que atuem como multiplicadores em suas áreas de trabalho e atividades externas.

A aplicação do conceito 3Rs - Reduzir, Reutilizar e Reciclar - estimulou o desenvolvimento de diversos projetos na Companhia. Um exemplo é a economia, nos últimos quatro anos, de mais de 400 mil folhas de papel sulfite e outros recursos de impressão, por meio da implementação de formulários eletrônicos para as avaliações de reação e de eficácia aplicadas aos treinamentos, seminários e outros eventos de capacitação e desenvolvimento dos empregados. A ação, inicialmente adotada no âmbito da Diretoria Metropolitana, tem como principal objetivo promover economia no uso de papel, eliminando a circulação de documentação em meio físico e implementando aprovações eletrônicas.

Outro exemplo é o desenvolvimento de um plano de ação, inicialmente implantado na sede da empresa, a aquisição de lâmpadas LED para substituição gradual conforme necessidade de manutenção. Dessa forma, cada lâmpada queimada é substituída por LED, gerando maior eficiência da iluminação e menor consumo de energia elétrica.

A Sabesp, em seus processos de qualificação relacionados a materiais considerados estratégicos, e conforme as necessidades e padrão de qualidade exigido pela Companhia, busca fornecedores que tenham responsabilidade social e compromisso com o meio ambiente e seu entorno. Avalia o cumprimento da legislação ambiental local através das licenças de instalação e operação emitidas pelos órgãos ambientais. Além disto, avaliam-se também os riscos toxicológicos do produto, conforme legislação em vigor, de forma que se garanta segurança de uso tanto na estação de tratamento de água, como para o consumidor final.

Deste processo ainda fazem parte as seguintes análises: indicador de desenvolvimento tecnológico; 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.

Nesse contexto, 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 15.784/2014 e deve atender os parâmetros estabelecidos pela Portaria nº 2.914/2011 do 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.

Todos os editais contemplam a legislação e normas ambientais. Os instrumentos contratuais da Sabesp, por sua vez, 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.

A Sabesp também 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.

## RESPONSABILIDADE SOCIAL

# RESPEITO AO CLIENTE E ÀS FUTURAS GERAÇÕES

A Sabesp entende que responsabilidade socioambiental não pode ser apenas um conceito. Deve ser uma postura adotada diariamente, dentro e fora da Companhia, para que a sociedade se desenvolva de forma sustentável, reduzindo os impactos ambientais e promovendo a igualdade social.

**G4-EC8** Tendo a água, matéria-prima da vida, como principal negócio, a Sabesp está intrinsecamente ligada ao compromisso com a sustentabilidade. As ações vão muito além dos serviços de tratamento e abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos. Buscam também a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento das comunidades onde atua.

O caminho para o desenvolvimento sustentável percorrido pela Companhia passa por programas de educação e preservação ambiental, desenvolvimento e responsabilidade e social. O compromisso com a sustentabilidade está integrado às mais diversas atividades e assimiladas nos processos e projetos corporativos, a começar pela disseminação de informações sobre o consumo consciente da água.

### Adesões voluntárias e programas institucionais

**G4-15** Na área social, destacamos a manutenção de adesões voluntárias a movimentos e pactos globais de cidadania.

A Sabesp é signatária do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas - ONU que reúne empresas, trabalhadores e sociedade civil para promover o crescimento sustentável e a cidadania. A Sabesp alinha suas atividades aos princípios de direitos humanos, do trabalho, de proteção ambiental e ao combate à corrupção.

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 em nosso 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.

A Sabesp renovou, pelo 13º ano consecutivo, o certificado conferido pela Fundação Abrinq – *Save the Children*. A renovação tem um significado especial, pois ser reconhecida como uma Empresa Amiga da Criança é fazer parte de uma rede de empresas comprometidas com a situação da infância brasileira, o que ratifica sua missão e valores, fortalecendo ainda mais sua posição como empresa socialmente responsável. Abraçar essa causa e partilhar com todos a importância da criança e do adolescente para o futuro é motivo de orgulho para a Sabesp.

A Sabesp é co-mantenedora do Instituto Criança Cidadã (ICC), voltado à formação de jovens oriundos de famílias em situações de dificuldade econômica e social, provendo educação, cultura e assistência para cerca de 7.500 pessoas entre crianças, jovens e adultos da Região Metropolitana de São Paulo.

A Sabesp mantém a outorga do Selo Paulista de Diversidade, instituído pelo Governo do Estado, 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.

Desde 2012, a Sabesp faz parte do Programa São Paulo em Busca de Crianças e Adolescentes Desaparecidos, lançado pelo governo paulista. O programa é divulgado nas contas de água, agências de atendimento e holerites dos empregados. A Companhia também é parceira do Instituto Ethos e 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.

Consciente da importância do trabalho voluntário e dos benefícios de sua realização para a sociedade, a Sabesp, por meio de seu Programa Voluntariado Empresarial, inspira boas práticas e leva mais dignidade aos envolvidos, realiza campanhas que resultam anualmente na arrecadação de alimentos, roupas, produtos de higiene, livros e revistas, entre outros.

Além das campanhas, atua em diversas ações de inclusão social, aprendizagem e assistência às crianças, idosos e portadores de necessidades especiais. Também estão mantidas em 2016 parcerias com as comunidades do entorno, ONG's, Governo do Estado, prefeituras, 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.

Em 2016, destaca-se a Campanha do Agasalho do Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural do Estado de São Paulo - FUSSESP, que já faz parte do calendário da Sabesp como uma das ações corporativas mais integradas e de melhores resultados. A participação é sempre um motivo de satisfação para todos os envolvidos e aumenta a cada ano, com melhores resultados. Sob a temática "Roupa boa a gente doa", todos se empenharam na arrecadação de peças com qualidade que, em 2016, alcançou a soma de 1.360 mil peças arrecadadas, beneficiando 257 entidades. .

### Programas Institucionais voltados para a Área Social

**Clubinho Sabesp:** Com jogos e personagens, o site [www.clubinhosabesp.com.br](http://www.clubinhosabesp.com.br) incentiva a aproximação de crianças e jovens, de seis a treze anos. Este espaço virtual é direcionado prioritariamente à educação ambiental, com foco em "Aprenda a cuidar da nossa água com as dicas de economia da Turminha do Clubinho Sabesp".

**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. Com contrato de 18 meses entre teoria e treinamento *on the job*, o programa desenvolvido em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Senai/SP, prepara os jovens para o mercado de trabalho, proporcionando uma aprendizagem que permite projetar uma carreira profissional e um futuro melhor.

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. Por outro lado, este programa é também uma oportunidade de estimular os empregados a atuarem no papel de tutores, uma função que contribui para o exercício da cidadania. Esta iniciativa já abriu oportunidades para 3.307 jovens, dos quais 429 integraram o quadro de colaboradores em 2016.

Todas essas iniciativas estão de acordo com **Código de Ética e Conduta**, cujos valores são: respeito à sociedade e ao cliente, ao meio ambiente, às pessoas, integridade, competência e cidadania. Para garantir que estes princípios sejam respeitados, dispomos de um Comitê de Ética, um canal de denúncias interno e de um procedimento corporativo de apuração de responsabilidades. Também mantemos aberto canal de recebimento de denúncias externas, por meio da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cliente.

### Participação em associações

**G4-16** A atuação da Sabesp em entidades setoriais tem o objetivo de ampliar o relacionamento com os representantes do saneamento e fortalecer o diálogo sobre temas que incentivem a criação de políticas públicas votadas à expansão do atendimento do saneamento básico e da gestão eficiente e sustentável dos recursos hídricos em âmbito regional e nacional. Concomitantemente, a Sabesp se utiliza desses espaços para difusão e aquisição de conhecimento, tendo em vista a incorporação ou compartilhamento de avanços tecnológicos aplicados às operações do saneamento básico.

Com base nesses aspectos, participa, na pessoa de seus dirigentes e executivos, de reuniões, encontros e fóruns de importantes entidades, com assento em algumas das mais representativas entidades do setor. Nesse sentido, a presidência da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental é ocupada pelo Superintendente da Unidade de Negócio Sul da Região Metropolitana Roberval Tavares de Souza.

Na mesma entidade, a Companhia conta com executivos na diretoria da sua seção paulista (ABES-SP), câmaras técnicas, além de ocupar cinco das nove presidências regionais instaladas no Estado de São Paulo. O diretor-presidente Jerson Kelman também ocupa a vice-presidência Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais, entidade em que a Sabesp também tem participação de seus executivos nas seguintes Câmaras Técnicas: Jurídica, Contabilidade, Comunicação, Controle de Qualidade da Água, Recursos Hídricos e Meio Ambiente e Regulação.

Jerson Kelman também tem assento no conselho da Associação Brasileira de Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib) e no Conselho Superior de Infraestrutura da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp). Adicionalmente, no campo da difusão científica e tecnológica, a Sabesp possui representantes nos colegiados das seguintes entidades: Associação Brasileira de Editores Científicos (ABEC), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (ANPEI) e na Rede Metrológica do Estado de São Paulo (REMESP).

### Comunidades locais

**G4-SO1** O Programa de Participação Comunitária foi criado para atender prioritariamente aos núcleos ou clientes de baixa renda por meio de práticas de responsabilidade social, abrangendo combate às perdas, articulação comunitária e sensibilização para as questões ambientais, 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 e alinhamento da atuação da Companhia às necessidades locais. Realizada há 18 anos, a iniciativa possibilita um forte trabalho de conscientização e mudança de comportamento relacionado ao uso racional da água, além de possibilitar melhorias nos serviços prestados na região metropolitana de São Paulo.

#### Quadro resumo Programa de Participação Comunitária

<b>Núcleos de Baixa Renda</b>	
<b>Unidade</b>	<b>TOTAL</b>
Quantidade Visitas técnicas	19.015
Cadastros e Levantamentos Efetuados	14.195
Material Caixas UMA fornecidos	5.016
Nº Ligações água regularizadas	7.038
Nº Ligações esgoto	1.930
Nº Pessoas Beneficiadas	64.551
<b>Relações com a comunidade</b>	
<b>Unidade</b>	<b>TOTAL</b>
Visitas às lideranças	1.219
Atendimento/serviços realizados	7.529
Número de reuniões com a comunidade	418
Pessoas presentes nas reuniões	11.273
Índice de Satisfação da Comunidade	88
<b>Responsabilidade Socioambiental</b>	
<b>Unidade</b>	<b>TOTAL</b>
Número de palestras	446
Número de pessoas beneficiadas	37.608
Número de eventos (Curso Pesquisa de vazamento/Conscientização Ambiental/PURA/Trilha da água/Visitas á Nascente Rio Tietê)	246
<b>3R's</b> - Kgs de recicláveis destinados corretamente	46.944
<b>PROL</b> - total de litros de óleo de fritura coletado	76.188
<b>Programa Córrego Limpo</b> (Palestras/visitas/eventos/levantamentos)	24
Quantidade de córregos com Governança Colaborativa	34
Orientações em escolas	117
Água de Reúso Produzida litros/seg	180
<b>Ações Institucionais - TA</b>	
<b>Unidade</b>	<b>TOTAL</b>
Nº Visitas ETAS/ETES/Laboratórios e demais dependências da Sabesp	227
Nº Pessoas atendidas nos eventos acima	15.859
Nº de Palestras, cursos, apresentações, mobilização social - (Dia Mundial da Água, Dia do Meio Ambiente)	228
Nº Pessoas atendidas nos eventos acima	225.877

## Apoios e patrocínios

**Incentivo à cultura por meio da Lei Rouanet:** A Sabesp patrocina diversos projetos nas áreas de literatura, artes plásticas, música, dança, teatro, circo, cinema e preservação de patrimônios culturais. Desde 2004, quando a Companhia aderiu ao programa de Fomento ao Cinema Paulista, mais de 150 filmes receberam patrocínio. A Sabesp é a empresa que mais investe em cinema no Estado de São Paulo e uma das três maiores incentivadoras do setor em todo o país.

**Incentivo ao esporte:** O patrocínio ao esporte por meio de incentivo fiscal foi iniciado em 2008, um ano após a implementação da lei que regulamenta essa prática. A Sabesp vem apoiando diversos projetos, tanto voltados ao alto rendimento como ao esporte como instrumento de educação. No último exercício, com o apoio ao projeto de iniciação ao basquete infantil, com enfoque educacional e de inclusão social, cerca de 4.800 estudantes, de aproximadamente 80 escolas públicas, foram beneficiados com aulas de iniciação ao basquetebol no contra turno escolar.

### Incentivos financeiros (em R\$)

Incentivos	2012	2013	2014	2015	2016
Incentivo à cultura- Lei Rouanet	9.280	7.341	4.304	396	7.210
Incentivo ao audiovisual	4.672	6.908	5.572	1.188	7.252
Incentivo ao esporte	2.872	3.379	2.130	396	3.615
Incentivo à atenção oncológica	0	0	0	396	3.600
Condeca	3.000	3.300	2.100	0	3.600
<b>Total</b>	<b>19.831</b>	<b>20.928</b>	<b>14.106</b>	<b>2.376</b>	<b>25.277</b>

## Gestão de Pessoas

Para garantir a efetividade da gestão de pessoas, as organizações precisam questionar a forma pela qual estão gerindo seu capital humano, a coerência com a sua estratégia e como isso reverte em benefício para a organização e para a sociedade. A Sabesp vem direcionando seus esforços para o modelo de Gestão de Pessoas por Competências, investindo no desenvolvimento das capacidades críticas para o negócio.

Desde sua adoção, o atual modelo de gestão de pessoas vem sendo aprimorado com o intuito de oferecer à Sabesp uma proposta de valor para os empregados, capaz de aumentar seu comprometimento e engajamento com os objetivos e a estratégia da organização. Continuamente são feitas revisões em busca da excelência e de geração de resultados.

Neste campo, dá-se particular destaque aos processos integrados que incorporam a educação continuada, a gestão de carreiras, a qualidade de vida, a gestão do clima e dos serviços de RH.

A premissa sempre presente nas ações é de incorporar na cultura empresarial abordagens avançadas de gestão de pessoas coerentes com a natureza do nosso modelo organizacional. Acredita-se que a estreita integração entre a visão de futuro da Sabesp e as competências humanas e de liderança dela decorrentes é condição indispensável para o seu sucesso.

## Relações do Trabalho

A Sabesp procura atender às principais reivindicações dos empregados, sempre respeitando o limite de sua capacidade financeira e das diretrizes legais e governamentais. Neste sentido, as Negociações Coletivas para o período de 2016/2017 com as principais entidades sindicais representativas dos empregados ocorreram em maio de 2016 e resultaram em Acordo Coletivo, com o reajuste salarial de 10,03%, o que impediu movimentos paredistas.

## Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

**G4-11** Da totalidade dos empregados, aproximadamente 70% são sindicalizados espontaneamente, sendo que a representação do sindicatos na Companhia é na proporção de um dirigente sindical para cada 405 empregados. Os principais sindicatos das diversas categorias profissionais são:

Sindicatos	Representatividade		
	Base Sabesp	Sócios	% Sócios na base
<b>Sintaema</b> - Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo	10.471	7.933	75,76
<b>Sintius</b> - Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira	1.004	847	84,36
<b>SEESP</b> - Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo	711	664	93,38
<b>SASP</b> - Sindicato dos Advogados de São Paulo	161	47	29,19
<b>SINTEC</b> - Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado S. P.	298	165	55,36
<b>Outros</b>	1.561	17	0,01

## Entidades Representativas

A Sabesp mantém um relacionamento ininterrupto e amistoso com as entidades representativas e associativas dos empregados na busca de melhorias, soluções e avanços na gestão da Companhia, bem como a qualificação e qualidade de vida dos empregados. As principais entidades e associações são:

Entidade e Objetivo	Sócios
<b>Associação Sabesp</b> - desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais	6.684
<b>Associação dos Aposentados e Pensionistas da Sabesp - AAPS</b> - defesa de aposentados e pensionistas e empregados ativos elegíveis a aposentadoria e também a melhoria de sua qualidade de vida	197
<b>Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp/APU</b> - 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	469
<b>Associação dos Administradores da Sabesp/ADMSABESP</b> – defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional	152
<b>Associação dos Engenheiros da Sabesp/AESABESP</b> - integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural	1.102

<b>Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp/CECRES</b> – oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis	10.263
<b>Fundação Sabesp de Seguridade Social – Sabesprev</b> – entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciário (12.573) e de assistência médica (13.508)	13.508
<b>Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental/ABES</b> – 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	
<b>Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base/ABDIB</b> - desenvolvimento do mercado brasileiro de infraestrutura e da indústria de base nacional e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional	

## Quadro de Pessoal

**G4-10** A Superintendência de Recursos Humanos é a responsável pela gestão do quadro de pessoal de toda a Companhia, aprovado pelo Governo do Estado de São Paulo. Em 2016, a Sabesp contou com um efetivo de 14.137 empregados, 690 estagiários e 430 aprendizes. Seu quadro de pessoal caracteriza-se por ser:

- 80% Gênero Masculino
- 81% Brancos
- Média de 47,7 anos de Idade,
- Média de 18,8 anos de Tempo de Empresa
- 77,88% das Categorias Técnica e Operacional

## Renovação do Quadro de Pessoal

No período de 2012 a 2016 houve uma redução de 374 empregados, resultante de 2.756 desligamentos e 2.382 admissões, sendo 226 referentes à incorporação de Diadema.

Destacamos que do montante de desligamentos, 246 (8,9%) referem-se ao cumprimento do TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) acordado com o Ministério Público que teve o compromisso de realizar desligamentos escalonados dos aposentados ativos, assegurando a transmissão dos conhecimentos entre os empregados. A partir de janeiro de 2016, foram desconsiderados do quadro de efetivo os empregados aposentados por invalidez.

A taxa de retorno das 67 mulheres que usufruíram licença maternidade em 2016 foi de 76% e a rotatividade, de 4,5%.

## Inclusão social

A Sabesp atende a legislação pertinente quanto ao direito de reserva das vagas, oferecidas nos processos seletivos públicos para pessoas com deficiência. Em 2016, tivemos 83 postos de trabalho ocupados nestas condições, sendo 74% colaboradores com deficiência física, 12% auditiva e 14% visual.

Também temos convênio com associações, por meio das quais 111 pessoas com deficiência atuam em nossos postos de atendimento ao público, atividade para a qual recebem mais de 108 horas de treinamento prévio.

## Prestadores de Serviços

A Sabesp não trabalha com profissionais terceirizados, contratando empresas especializadas para a prestação de serviços conforme demandas específicas. O número estimado de empregados prestadores de serviços é de 6.418. De 2012 a 2014, o número manteve-se estável, tendo uma significativa redução a partir de 2015.

	2012	2013	2014	2015	2016
Prestadores de Serviço	7.372	7.108	7.478	6.345	6.418

## Seleção Externa – Concurso Público

O processo de recrutamento e seleção de empregados, estagiários e aprendizes é realizado somente por meio de concurso público, garantindo, assim, profissionais competentes, qualificados, motivados e alinhados aos objetivos empresariais. Nos últimos anos foram realizados os seguintes concursos:

	2012	2013	2014	2015	2016
Empregados	-	624	-	-	-
Aprendizes	552		565	-	565
Estagiários	-	1.030	748	826	-

## Empregados

Outro fator determinante para a Gestão do Quadro de pessoal foi o veto do Governador de Estado, em 02/09/2015, da admissão e contratação de pessoal, bem como o aproveitamento de remanescentes de concursos públicos com prazo de validade em vigor, no âmbito da administração pública direta e das autarquias, conforme Decreto Estadual Nº 61.466.

As 624 vagas do Concurso Público nº 01/2013 foram preenchidas até o final do mês de maio de 2016, com banco de candidatos habilitados.

## Estagiários e Aprendizes

Periodicamente é realizado Concurso Público para a contratação de estagiários e aprendizes para exercerem atividades voltadas à aprendizagem e qualificação, visando à inserção dos mesmos no mercado de trabalho. Os programas são estabelecidos por prazo determinado e apresentam as seguintes características:

	Estagiário	Aprendiz
Escolaridade	Ensino Médio Regular, ou Ensino Médio Técnico, ou Ensino Superior	Ensino Médio
Contrato	2 anos	18 meses
Carga Horária	30 hs semanais: 6 hs diárias	4 horas diárias (SENAI e SABESP)
Bolsa Auxílio	Médio Regular: R\$ 967,55 Técnico: R\$ 1.069,40, Superior: R\$ 1.273,07	1 Salário Mínimo vigente

Benefícios

Assistência Médica, Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Contra Acidentes

Assistência Médica, Vale Refeição, Vale Transporte e Seguro Contra Acidentes

### Seleção Interna e Banco de Oportunidades

A Seleção Interna é um meio de identificar o profissional com perfil mais adequado à vaga disponível, além de motivar e oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional. A seleção é extensiva aos cargos de liderança, via Programa de Sucessão e Carreira. Além disso, dispõe de um Banco de Oportunidades, acessível a todos os empregados, que recebe manifestações de interesse por transferências e outras oportunidades profissionais na companhia.

### Remuneração e Carreira

A Remuneração dos empregados é composta de Salário base, Gratificação de Função, bem como todos os Benefícios concedidos.

### Política Salarial

A política salarial na Sabesp adota uma única tabela para toda a companhia desde 2014, pois anteriormente considerava duas tabelas salariais regionalizadas, que eram diferenciadas entre si em 20%. Essa equiparação foi realizada por força da negociação coletiva 2014-2015, em duas etapas, iniciada em maio/2014 e concluída em maio/2015. Periodicamente, consultorias especializadas são contratadas para realizar pesquisas salariais, sendo que as melhorias/adequações quanto à remuneração devem ser aprovadas pelos órgãos controladores, para posterior implementação na companhia.

### Participação nos Resultados – PPR

O Programa de Participação nos Resultados (PPR) é um instrumento estratégico utilizado anualmente para estimular os esforços dos empregados aderentes aos objetivos organizacionais. Segue as diretrizes gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 10.101/2000 e pelo Decreto Estadual nº 59.598/2013, sendo negociada anualmente com os Sindicatos.

#### Distribuição do pagamento médio anual do PPR

<b>Categoria profissional</b>	<b>2012 Média* (R\$)</b>	<b>2013 Média* (R\$)</b>	<b>2014 Média* (R\$)</b>	<b>2015 Média* (R\$)</b>	<b>2016 Média* (R\$)</b>
Operacionais	2.344	2.285	2.755	2.552	3.128
Técnicos	3.122	3.054	3.698	3.382	4.082
Universitários	5.416	5.262	6.533	5.958	6.995
Gerentes	10.849	10.870	13.161	11.435	13.781
Média Sabesp	3.585	3.542	4.281	3.904	4.703

## Benefícios e Serviço Social

A Sabesp adota uma política de benefícios que atende à demanda dos empregados.

Benefícios Concedidos	
Vale Refeição e Vale Alimentação	No formato de benefício flexível, o crédito mensal no valor de R\$ 1.051,72, que corresponde a 784,32 de VR e 267,40 de VA, é distribuído nos respectivos benefícios de acordo com os percentuais disponíveis
Lanche em Horário Extraordinário	Valor de R\$ 32,68 aos que prorrogarem a jornada de trabalho por no mínimo 3 horas
Cesta de Natal	Crédito adicional de R\$ 267,40 a todos os empregados no cartão da Cesta Básica, em cumprimento ao Acordo Coletivo 2016
Centro de Convivência Infantil – CCI	Creches administradas pela Sabesp com serviço de terceiros, na Lapa e 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 01/05/2016 (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\$ 1.717,07 + 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 (Fundação Sabesprev)	Plano Sabesprev Mais (CD): salários até R\$ 4.618,00, contribuição de 0,5% ou 1%. Acima desse valor, paga-se um adicional de até 8% sobre a diferença. Plano de Benefício Básico (BD) – Suspensas adesões e está vinculado à remuneração. Fórmula: Remuneração até R\$ 4.618,00 x 1,2396% e p/acima de R\$ 4.618,00 x 10,5520% - R\$ 430,05
<b>Legais</b>	
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\$ 994,98; até 06 anos incompletos = R\$ 332,17 e p/empregados c/filhos portadores de deficiência = R\$ 664,35
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 Companhia subvenciona os gastos que excedem a 6% do salário base do empregado, conforme legislação

- **Vale transporte:** Com o objetivo de otimizar processos e reduzir custos está prevista para 2017 a terceirização desses serviços. Com a mudança, estima-se uma redução de até 35% nos custos fixos sobre o valor total das despesas relativas ao benefício.
- **Assistência Médica:** Nas negociações coletivas de 2015 foi acordada no Tribunal Regional do Trabalho (TRT) a criação de uma comissão específica para estudar questões relativas ao Plano de Saúde. Esta comissão tem discutido melhorias no Plano Pleno (ativos) e criação de plano único para ativos e aposentados, que terá a atribuição de acompanhar, avaliar e opinar sobre as condições gerais dos planos de assistência médica e das políticas de saúde oferecidos aos empregados, ex-empregados e seus agregados, bem como eventuais alterações ou remodelagem dos Planos.
- **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 20.926 empregados optantes, sendo 11.443 do Plano de Benefícios – G1 e 9.453 do Sabesprev Mais.

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) Auxílio Financeiro em caráter excepcional: Auxílio Medicamento, doações e empréstimos
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) Maio 2016 = R\$ 7.480,00

Além dos benefícios diretos, a Companhia, por meio da Universidade Empresarial Sabesp, oferece subsídios para cursos nos mais variados níveis de formação e educação formal, sendo que os convênios são estendidos aos familiares de todas as idades. Esses subsídios envolvem pós-graduação, Ensino técnico de nível médio, Idiomas, Aperfeiçoamento profissional, Educação a Distância e Convênio Educacional.

### Estrutura de Cargos

Os cargos estão distribuídos em três categorias, de acordo com as características das atividades desenvolvidas e formação escolar exigida.

Categorias	Cargos	Características
Operacional	Agente de Saneamento Ambiental; Motorista Operador de Equipamentos Automotivos;	Ofícios e atividades que exigem o emprego de destreza manual ou força muscular, cujo requisito básico é formação escolar de Ensino Fundamental.

	Oficial de manutenção	
Técnica	Atendente a Clientes; Técnico de Segurança do Trabalho; Técnico em Enfermagem do Trabalho; Técnico em Gestão; Controlador de Sistemas de Saneamento; Técnico em Sistemas de Saneamento	Atividades técnicas das áreas fim, gestão ou apoio administrativo. Tem como requisito básico a formação escolar de Ensino Médio ou Técnico, de acordo com a área de atuação.
Universitária	Advogado, Analista de Gestão; Analista de Sistemas de Saneamento; Biólogo; Enfermeiro do Trabalho; Médico do Trabalho; Químico; Tecnólogo; Engenheiro; Engenheiro de Segurança do Trabalho	Exercício de atividades complexas como elaboração e análise de relatórios e projetos, e distingue-se pela formação escolar de nível universitário.

Para o pleno exercício de cada cargo são exigidos requisitos mínimos específicos, como formação escolar, capacidade para lidar com atividades mais complexas e cursos de aperfeiçoamento.

### **Funções Gratificadas**

Com o objetivo de garantir os resultados de cada área, a Sabesp dispõe de um corpo gerencial e de liderança/supervisão que viabilizam, acompanham e administram os recursos materiais, financeiros e humanos necessários ao atingimento de metas estabelecidas.

As funções gratificadas são denominadas Gerencial ou de Liderança/Supervisão, e exercidas por empregados das três categorias de cargos, de acordo com o perfil, a experiência e a complexidade da função.

As funções gerenciais são definidas com base na estrutura hierárquica e exercidas por empregados da categoria universitária. As funções de liderança/supervisão atuam diretamente na relação entre a gerência da unidade e as equipes. Na categoria operacional são denominados Líderes; na Técnica, Encarregados; e na Universitária, Supervisores, sendo que para cada função é estabelecido um valor específico.

### **Carreira em Y**

É adotada para os profissionais da categoria universitária, permitindo ao empregado continuar se especializando em sua área de atuação, com remuneração equivalente à carreira gerencial.

Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores

	2012			2013			2014			2015			2016		
	Homens	Mulheres	Total												
<b>Organismos de Governança</b>															
Conselho de Administração e Fiscal	14	1	15	2	11	13	13	2	15	14	1	15	11	1	12
Comitê de Auditoria	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3
<b>Gerente</b>															
Não Comissionado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comissionado	485	117	602	485	114	599	493	119	612	474	117	591	478	120	598
<b>Categoria</b>															
Gerentes	485	117	602	485	114	599	493	119	612	474	117	591	478	120	598
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
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
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
<b>Subtotal</b>	<b>12.001</b>	<b>3.018</b>	<b>15.019</b>	<b>11.968</b>	<b>3.047</b>	<b>15.015</b>	<b>11.776</b>	<b>2.977</b>	<b>14.753</b>	<b>11.356</b>	<b>2.867</b>	<b>14.223</b>	<b>11.261</b>	<b>2.876</b>	<b>14.137</b>
Estagiários	443	445	888	443	481	924	446	496	942	447	412	859	360	330	690
Aprendizes	362	198	560	317	174	491	359	200	559	327	183	510	265	165	430
<b>Total</b>	<b>12.806</b>	<b>3.661</b>	<b>16.467</b>	<b>12.728</b>	<b>3.702</b>	<b>16.430</b>	<b>12.581</b>	<b>3.673</b>	<b>16.254</b>	<b>12.130</b>	<b>3.462</b>	<b>15.592</b>	<b>11.886</b>	<b>3.371</b>	<b>15.257</b>
<b>Idade</b>															
Até 17 anos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 a 30 anos	743	327	1.070	708	314	1.022	576	242	818	497	197	694	576	226	802
31 a 40 anos	2.589	705	3.294	2.402	679	3.081	2.109	638	2747	1.819	579	2.398	1.708	548	2.256
41 a 50 anos	4.498	1.137	5.635	4.429	1.129	5.558	4.310	1.080	5390	4.222	1.075	5.297	4.092	1.085	5.127
Acima 50 anos	4.171	849	5.020	4.429	925	5.354	4.781	1017	5798	4.818	1016	5.834	4.885	1067	5.952
Idade Média	45,9	43,9	45,5	46,5	44,5	46,1	47	45	47	48,0	46,1	47,6	46,2	48,1	47,7
<b>Tempo Serviço</b>															
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
04 a 10 anos	764	194	958	546	91	637	950	188	1.138	1.312	338	1.650	1.803	493	2.296
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
Acima 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
Tempo médio	17	16,3	16,9	17,4	16,7	17,3	18	18	18	18,9	18,2	18,8	18,9	18,3	18,8
<b>Escolaridade</b>															
Fundamental	2.198	101	2.299	1.712	58	1.770	1.589	52	1.641	1.595	58	1.648	1.375	43	1.418
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
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
<b>Jornada</b>															
Parcial	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
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

- (1) 1.931 profissionais possuem especialização no nível de pós-graduação/MBA, e, destes, 9,4% são mestres e/ou doutores
- (2) Trabalham em áreas operacionais e de atendimento ao público.

### Quantidade de empregados por região

Região	2012			2013			2014			2015			2016		
	Homens	Mulheres	Total												
1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)	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
2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)	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
<b>Total</b>	<b>12.001</b>	<b>3.018</b>	<b>15.019</b>	<b>11.968</b>	<b>3.047</b>	<b>15.015</b>	<b>11.776</b>	<b>2.977</b>	<b>14.753</b>	<b>11.356</b>	<b>2.867</b>	<b>14.223</b>	<b>11.261</b>	<b>2.876</b>	<b>14.137</b>

**Nota 1:** As contratações na Sabesp são realizadas por meio de concursos públicos, conforme estabelecido na Constituição Federal de 1988, nos quais são discriminados cargos, pré-requisitos, região, vagas e salário. Atualmente, 78% dos nossos gerentes trabalham na Região 1 e 22% na Região 2.

**Nota 2:** **G4-EC8** A Sabesp não contrata diretamente terceirizados. Efetua contratos de serviços em que os terceiros são alocados conforme a necessidade. Dispõe nessas condições de aproximadamente 6,4 mil profissionais os quais não estão registrados em banco de dados da Sabesp.

## Distribuição de empregados por gênero e etnia

	Homens						Mulheres						Total					
	2012	2013	2014	2015	2016	%	2012	2013	2014	2015	2016	%	2012	2013	2014	2015	2016	%
Branca	9.889	9.790	9.657	9.225	9.072	81%	2.540	2.545	2.491	2.367	2.374	83%	12.429	12.335	12.128	11.612	11.446	81%
Negros e Pardos	1.870	1.928	1.893	1.899	1.950	17%	357	379	368	364	380	13%	2.227	2.307	2.261	2.263	2.330	16%
Amarela	202	209	206	187	194	2%	116	118	113	111	117	4%	318	327	319	298	311	2%
Indígena	7	7	7	11	11	0%	0	0	0	0	0	0%	7	7	7	11	11	0%
Não declarado	33	34	33	34	34	0%	5	5	5	5	5	0%	38	39	38	39	39	0%
<b>Total</b>	<b>12.001</b>	<b>11.968</b>	<b>11.776</b>	<b>11.356</b>	<b>11.261</b>	<b>100%</b>	<b>3.018</b>	<b>3.047</b>	<b>2.977</b>	<b>2.867</b>	<b>2.876</b>	<b>100%</b>	<b>15.019</b>	<b>15.015</b>	<b>14.753</b>	<b>14.223</b>	<b>14.137</b>	<b>100%</b>

## Distribuição de empregados por categoria de cargo, gênero e etnia

Ano	Gerentes										Universitários									
	Homem					Mulher					Homem					Mulher				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Branca	450	451	455	436	437	111	108	111	110	112	1.493	1.487	1.459	1.372	1.388	827	832	810	756	751
Negros e Pardos	17	16	19	22	23	4	4	4	4	4	139	143	141	140	140	86	89	89	88	91
Amarela	18	18	19	16	17	2	2	4	3	4	96	100	97	90	94	60	62	58	58	60
Indígena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Não declarados	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>485</b>	<b>493</b>	<b>474</b>	<b>478</b>	<b>117</b>	<b>114</b>	<b>119</b>	<b>117</b>	<b>120</b>	<b>1.733</b>	<b>1.735</b>	<b>1.702</b>	<b>1.607</b>	<b>1.627</b>	<b>973</b>	<b>983</b>	<b>957</b>	<b>902</b>	<b>902</b>

Ano	Técnicos										Operacionais									
	Homem					Mulher					Homem					Mulher				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Branca	3.730	3.683	3.622	3.438	3.444	1.423	1.472	1.439	1.396	1.383	4.196	4.169	4.101	3.979	3.808	117	133	131	123	128
Negros e Pardos	671	671	638	634	679	227	226	221	218	231	1.043	1.098	1.073	1.103	1.108	40	60	54	54	54
Amarela	63	67	66	58	60	32	32	30	49	32	23	24	24	23	23	2	2	1	1	1
Indígena	3	3	6	4	4	0	0	0	0	0	3	3	3	6	6	0	0	0	0	0
Não declarados	10	10	9	9	9	4	4	4	4	4	19	20	20	21	20	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>4.499</b>	<b>4.434</b>	<b>4.361</b>	<b>4.143</b>	<b>4.196</b>	<b>1.768</b>	<b>1.754</b>	<b>1.714</b>	<b>1.667</b>	<b>1.670</b>	<b>5.284</b>	<b>5.314</b>	<b>5.223</b>	<b>5.132</b>	<b>4.960</b>	<b>160</b>	<b>196</b>	<b>187</b>	<b>181</b>	<b>184</b>

Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes

Geral (em R\$)	2012	2013	2014	2015	2016
Salário Base Inicial	1.100	1.189	1.376	1.625	1.788
Salário Médio	3.828	4.173	4.559	4.974	5.479
Salário mínimo	622	678	724	788	880
Proporção (%)	1,77	1,75	1,90	2,06	2,03

Salário Médio	2012	2013	2014	2015	2016
Operacional	2.012	2.212	2.443	2.722	2.996
Técnica	3.139	3.461	3.757	4.153	4.522
Universitária	6.412	7.076	7.742	8.342	9.108
Gerente	15.170	16.388	17.295	19.001	20.885
Média	3.828	4.173	4.559	4.974	5.479

Proporção entre o menor salário e o salário-mínimo - Geral (em R\$)

	2012	2013	2014	2015	2016
Menor Salário*	1.101	1.189	1.376	1.625	1.788
Salário Mínimo	622	678	724	788	880
Proporção	1,77	1,75	1,90	2,06	2,03

**\*Menor salário inicial, pago a Agente de Saneamento Ambiental I**

Não existe diferença de salário-base entre homens e mulheres

**G4-EC5** Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao Salário mínimo local em unidades operacionais importantes

	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Menor Salário</b>					
Região 1	1.321	1.427	1.501	1.625	1.788
Região 2	1.101	1.189	1.376	1.625	1.788
Salário Mínimo	622	678	724	788	880
<b>Proporção</b>					
Região 1	2,12	2,1	2,07	2,06	2,03
Região 2	1,77	1,75	1,9	2,06	2,03
<b>Obs.: Não existe diferença de salário-base entre homens e mulheres</b>					

### Avaliação de Competências e Desempenho

Na Sabesp, o crescimento profissional ocorre a partir de Avaliações de Competências e Desempenho realizadas anualmente e direcionadas a 100% dos empregados. Utilizado desde 2002, esse instrumento tem a finalidade de identificar o grau de conhecimento e o desenvolvimento das competências necessárias à execução de estratégias empresariais e a obtenção dos resultados estabelecidos. Seus princípios são: valorização das pessoas; gestão da carreira; e aprimoramento de competências.

O processo de avaliação é conduzido por meio de diálogo entre o empregado e seu gerente e as competências a serem avaliadas são definidas e constantemente reavaliadas, considerando as demandas e desafios empresariais. Com isso, espera-se a ampliação da contribuição para a gestão de negócio; o subsídio aos gerentes com instrumentos de gestão de pessoas, o fornecimento de informações para a tomada de decisão; o reconhecimento do capital humano; o estímulo à competitividade nos profissionais, bem como o atendimento aos avanços empresariais.

A partir de 2012, o Sistema de Avaliação foi estruturado de forma objetiva e no formato de radares. Em cada etapa, os empregados e gerentes definem as notas de acordo com o conceito de cada item avaliado. A cada ciclo é possível avançar na carreira em uma, duas ou até três referências salariais, que correspondem a 5%, 10% ou 15% de aumento salarial, respectivamente. De acordo com o estágio de competências aferido na Avaliação de Competências e Desempenho, o gerente estabelece com o empregado um Plano Individual de Desenvolvimento – PID, o que possibilita, a cada ciclo, conquistar um novo patamar de desenvolvimento das competências essenciais alinhada aos desafios assumidos com toda a sociedade.

Para o IV Ciclo de Avaliação ocorrido em novembro/2016, 1% da folha foi destinado às promoções e aplicado aos empregados elegíveis a ser definida em fevereiro de 2017 após entendimentos com a Comissão de Política Salarial. Nesta avaliação também foi identificado o clima organizacional e as dimensões que apresentaram menor índice foram Reconhecimento/Valorização e Comunicação que receberão propostas de ações de melhoria em 2017.

<b>2012</b>	Implantação e enquadramento de 14.658 empregados no novo PCS
<b>2012-2013</b>	Avaliação e Movimentação de 5.340 empregados (2% folha)
<b>2013-2014</b>	Avaliação e Movimentação de 3.640 empregados (1% folha)
<b>2015</b>	Avaliação e Vantagem Pessoal ao elegíveis (1% folha)
<b>2016</b>	Avaliação e Movimentação de 4.530 (1% folha)

## Universidade Empresarial Sabesp

A criação da Universidade Empresarial Sabesp-UES, no final de 2000, é um antecedente histórico da política de fortalecimento do nível dos profissionais e da ampliação da oferta a eles de possibilidades de desenvolvimento na carreira.

Os programas desenvolvidos pela UES são estabelecidos em conformidade com as diretrizes e demandas sinalizadas pelo planejamento estratégico organizacional em três vertentes: competências essenciais ao negócio, capacitação técnica, cultura e estratégia organizacional. Tem como pilares as premissas de Educação Corporativa, Gestão do Conhecimento e Responsabilidade Socioambiental.

Para viabilização dos seus programas, a UES vale-se de uma arquitetura de aprendizado que mescla métodos presenciais com autodesenvolvimento, práticas de compartilhamento do conhecimento e educação à distância. Por meio das diferentes metodologias de ensino são promovidos o aprendizado formal e o aprendizado informal, este último contribuindo com a retenção e o compartilhamento do conhecimento relevante para a Sabesp. Em 2016, a Universidade Empresarial Sabesp proporcionou cursos e programas estratégicos relacionados a Sustentabilidade, Governança Corporativa, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Segurança e Saúde do Trabalho e às competências essenciais ao negócio; com um investimento de Investimento de R\$ 6.202 milhões

### Desenvolvimento de Lideranças e Programa de Sucessão Gerencial

A Sabesp, coerente com sua estratégia corporativa e prospectiva em relação a cenários futuros, definiu em seu Plano Estratégico, entre as diretrizes empresariais, a de valorizar as pessoas como um diferencial competitivo para a disponibilização sustentável e responsável dos serviços de água e esgoto, o desenvolvimento e difusão de soluções, em busca da visão de tornar a Sabesp uma referência mundial em saneamento.

A evolução para um novo patamar de conquistas requer dos nossos líderes uma clara compreensão do contexto de transformação do mundo de hoje. Exige, ainda, capacitação para aproveitar oportunidades de reinvenção, lidar insistentemente com a dualidade da gestão pública sob a égide dos resultados, e agir com base nos princípios e valores da cultura organizacional que garantem a sustentabilidade e o estabelecimento de relações produtivas com os vários atores do processo.

A reflexão sobre essas demandas levou a Sabesp a investir em programas voltados especialmente ao desenvolvimento da sua liderança, promovendo o aperfeiçoamento dos gerentes que hoje estão no comando e ao mesmo tempo iniciando a preparação de potenciais sucessores para eles.

Com o estabelecendo parcerias com renomadas instituições de ensino e consultorias especializadas, a UES iniciou em 2012 uma frente de qualificação dos quadros de comando: o **Programa Excelência Gerencial**, cujo objetivo é a ampliação da visão integrada da gestão, voltada ao desenvolvimento do corpo gerencial com base nas competências de liderança primordiais para a transformação da Sabesp dos próximos tempos.

A implantação do **Programa de Sucessão Gerencial** foi uma iniciativa pioneira na Sabesp, uma vez que Introduziu nas práticas culturais de gestão de pessoas um modelo alinhado aos modernos conceitos de planejamento e gestão do processo sucessório.

O diferencial do Programa é a estrutura do processo baseada em modelo de assessment e formação dos potenciais sucessores, em um ciclo de atividades diversificadas e integradas. Assim, a identificação dos profissionais, diferentes tipos de avaliação, a capacitação e orientação de carreira foram articuladas de forma a propiciar as melhores condições para que as pessoas e a Companhia pudessem estruturar suas decisões sobre o futuro.

#### Resultados do Programa de Desenvolvimento de Lideranças – 2010 a 2016

Atividades	Programa Excelência Gerencial PEG	Programa Sucessão Gerencial	Total de participantes	Horas per capita
Curso Excelência Gerencial (FUNDAP)	415	73	488	174 h
MBA Gestão Empresarial (FIA e BSP)	94	110	204	360 h
Coaching (FIA/FUNDAP)	92	156	248	20 h
Idiomas (Cel Lep, Alumni, Berlitz...)	200	130	330	Até 600 h
Módulo Internacional (Un. Catalunya/ Babson College)	-	51	51	40 h
Avaliação de Perfil (FIA/FUNDAP)	415	157	572	6h

#### Resultados Gerais Alcançados em Capacitação e Desenvolvimento

Em 2016, o atual contexto de restrições orçamentárias impactou fortemente nos indicadores de capacitação e desenvolvimento. Para fazer frente à crise hídrica, a UES priorizou estritamente os treinamentos relacionados à atividade fim, cursos obrigatórios de Saúde e Segurança do Trabalho e Desenvolvimento de Lideranças. Para as demais áreas, houve orientação para viabilização de treinamentos por métodos virtuais, com apoio da tecnologia, além da utilização de estratégias para repasse interno de conhecimento.

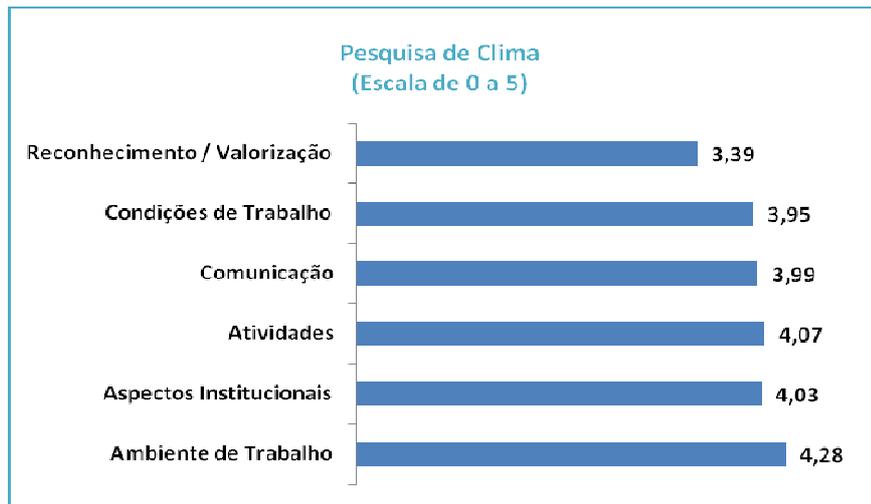
Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional

Categoria	Média hs 2012			Média hs 2013			Média hs 2014			Média hs 2016		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gerentes	50,4	58,6	52	86,3	94,9	87,9	58,4	72,3	61,1	208,8	167,8	193,0
Universitários	61,3	82,7	69	96,6	106,4	100,1	91,1	98,5	93,8	90,1	102,3	95,9
Técnicos	44,2	61,2	49	58,5	60,3	59	60,5	66,6	62,2	26,1	38,6	28,6
Operacionais	29,7	37	29,9	44,6	58,7	45,1	37,2	55,5	37,9	20,7	26,2	20,9
Aprendiz	77,5	75,6	76,8	114,3	153,9	128,4	449,9	460,6	453,7	31,1	33,9	31,9
Estagiários	77,1	83,8	80,5	109,3	102,5	105,8	64,1	62,5	63,3	59,3	60,2	59,6
<b>Total</b>	<b>42,9</b>	<b>69,4</b>	<b>48,8</b>	<b>62,2</b>	<b>83,6</b>	<b>67</b>	<b>66,2</b>	<b>94,9</b>	<b>72,7</b>	<b>36</b>	<b>53,6</b>	<b>39,9</b>

Participações	2012	2013	2014	2015	2016
Participações	92.372	128.903	134.986	63.948	87.157
Investimento Total (R\$ mil)	8.442	10.669	11.642	4.716	6.202
Investimento per capita	510	646	708	330	406

## Gestão do Clima Organizacional

A gestão do clima organizacional propicia a análise do ambiente interno e o monitoramento da satisfação dos empregados, permitindo a melhoria de práticas e processos. Construir um clima de engajamento e avançar nas práticas de gestão de pessoas é um desafio constante das empresas. Em 2016, a Sabesp se utilizou dos resultados da percepção do clima identificada na Avaliação por Competências e Desempenho, cujo resultado foi:



## Saúde e Segurança no Trabalho

As ações de Saúde e Segurança buscam 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. As principais ações desenvolvidas são:

### Normatização e Programas

**Procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho:** Estabelecem política, diretrizes e regras específicas para atividades de riscos e dos prestadores de serviços. Foram revisados e atualizados em 2016, melhorando, assim, a sua aplicação e atendimento à legislação.

**Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA):** Gerado por um sistema informatizado, 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.

**Procedimento de insalubridade e periculosidade:** O enquadramento dos empregados nos GHE insalubres e perigoso é revisado periodicamente pelo SESMT, de maneira a manter as informações sempre atualizadas, e validado pelas Superintendências.

**Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO):** Permite traçar um perfil de saúde de todos os empregados, aprendizes e estagiários e subsidia os programas de saúde e qualidade de vida, além do atendimento dos aspectos legais.

O Programa de Vacinação, para a efetiva prevenção de doenças infecciosas, aplicou em 2016 16.264 doses de vacina contra gripe para empregados, aprendizes e estagiários e 1.872 doses de vacina contra a febre tifoide para todos os empregados com potencial de exposição ao esgoto.

**Programa CIPA em Ação:** O planejamento estratégico 2015-2018 teve sua continuidade junto às 144 Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA em ações preventivas, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e redução dos índices de acidentes e doenças do trabalho.

**Brigadas de Emergências:** As 290 brigadas, presentes em todas as unidades da Sabesp, realizaram ações como reuniões, inspeções e simulados de emergência, de maneira a manter os brigadistas sempre prontos a atender as situações de emergência.

### **Capacitação e Sensibilização:**

Tivemos **20.789** participações em treinamentos presenciais e virtuais pela UES. Os cursos a distância foram intensificados, considerando a facilidade e a rapidez de acesso dos empregados.

**Minuto da Prevenção:** Prática de discussões rápidas, organizadas pela CIPA, SESMT e encarregados, com os empregados, sobre assuntos específicos. Em 2016 houve 45.326 participações e foram disponibilizados novos temas para o Minuto da Prevenção Virtual, veiculado pela UES, com transmissão pela TV Corporativa.

**Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT:** Aproveitando o clima olímpico, a inovação deste ano ficou por conta da Olimpíada Sipat 2016, que dividiu as ações desenvolvidas na SIPAT em modalidades, que premiaram os empregados em categorias de Medalhas de Ouro, Prata e Bronze. As atividades virtuais foram intensificadas, o que permitiu uma grande adesão e diminuiu a movimentação de empregados.

Houve uma divisão de modalidades, que apresentou números como: 8.016 ações presenciais, 759 frases enviadas para o Concurso de Slogan para a SIPAT 2016, 37 vídeo-aula com conhecimento interno, assistidos por 11.666 pessoas, e 25 fotos para o Concurso Imagem para Papel de Parede, que recebeu 254 votos.

**Campanhas de Saúde e Segurança:** Ocorrem por meio de informativos, palestras e ações preventivas com temas de: Combate ao mosquito *Aedes aegypti*, Ergonomia, Você no Trânsito – Pilotagem segura para motociclista, Conjuntivite, Gripe, entre outros.

As ações contra o mosquito *Aedes aegypti* foram intensificadas com a Campanha Xô Mosquito, que desenvolveu atividades como o Dia D, com inspeções semanais realizadas pelas CIPAs em toda a companhia, a criação de imagens promocionais divulgadas como papel de parede nos micros computadores, entre outras. Com a entrada em vigência do Decreto nº 62.130, de 29 de julho de 2016, que cria a “Brigada contra o *Aedes aegypti*”, as CIPAs assumem as responsabilidades ditadas por esta legislação.

## Controle e Auditoria de Segurança

- **Inspecções de segurança:** Realizadas pelo SESMT e CIPA, com registros informatizados, para melhorar a confiabilidade e intensificar as informações, facilitando os controles gerenciais. Em 2016 foram realizadas 4.916 inspecções de segurança.
- **Módulo de Saúde e Segurança do Trabalho:** Compõe o Sistema Informatizado de Recursos Humanos, permite o planejamento, controle e gestão das atividades.

### Principais Indicadores

Indicadores de desempenho de SST	2012	2013	2014	2015	2016
Acidentes (nº)	143	169	160	133	158
Taxa de Frequência	5,5	6,74	6,51	5,76	6,78
Taxa de Gravidade	147	982	334	445	238
Exames médicos ocupacionais realizados (nº)	12.475	15.456	15.119	16.130	16.313
Empregados vacinados contra a gripe (nº)	11.343	12.256	13.037	13.417	16.264
Oportunidades em capacitação em SST (nº)	42.033	38.363	37.606	24.662	49.632
Participações no Minuto da Prevenção (nº)	39.967	39.338	36.860	47.553	45.326
Inspecções realizadas pelo SESMT e CIPA (nº)	3.916	4.271	3.582	4.135	4.916
Investimentos (R\$ milhões)	11,8	11,9	10,3	9,9	11,7
Investimento em Prevenção per capita (R\$)	799	799	695	692	825

Tais informações serão utilizadas para adequação dos programas a serem desenvolvidos no próximo ano.

Os profissionais que atuam nos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT demonstram sua efetiva participação assessorando os gerentes em cada Unidade de Negócio no cumprimento e no fomento da cultura prevencionista da saúde e da segurança. Contamos, ainda, com o empenho e o comprometimento dos 3.874 profissionais que atuam como cipeiros brigadistas, sendo 1.444 em 144 CIPAS e 2.430 brigadistas. A atuação desses quadros faz a diferença para o resultado obtido.

Do total de empregados, cerca de 25% trabalham em comitês formais de segurança e saúde e se envolvem em atividades como sistematização, monitoramento e programas específicos. Corporativamente, nos últimos anos, a Sabesp tem aprimorado os programas de prevenção de Saúde e Segurança no Trabalho para garantir e melhorar as condições de exercício profissional, agregando e integrando qualidade de vida.

Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.

Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.

	2012			2013			2014			2015			2016		
	Homens	Mulheres	Total												
<b>Sabesp</b>															
Taxa de Frequência	6,32	1,72	5,5	7,23	4,58	6,74	7,65	1,79	6,51	6,68	4,28	5,76	7,47	3,72	6,78
Taxa de Gravidade	175	20	147	1.102	443	982	389	85	334	537	32	445	284	34	238
Doença ocupacional	64	15	79	68	5	73	13	67	80	10	30	40	20	2	22
Absenteísmo (%)	2%			3%			2%			2%			1,8%		
Óbitos	1	0	1	3	0	3	1	0	1	2	0	2	2	0	2
<b>Região 1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)</b>															
Taxa de Frequência	5,17	4,76	4,6	6,81	4,56	6,54	7,95	2,21	6,75	7,09	1,76	5,98	7,09	2,71	6,19
Taxa de Gravidade	133	25	112	831	447	750	342	105	292	695	39	558	249	16	199
Doença ocupacional	34	12	46	35	3	38	48	11	59	23	10	33	16	2	18
Absenteísmo (%)	3%			3%			2%			2%			1,8%		
Óbitos	1	0	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2	0	2
<b>Região 2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)</b>															
Taxa de Frequência	8,79	4,53	7,78	8,11	4,63	7,7	6,71	1,2	5,94	5,9	1,31	5,36	8,31	7,77	8,25
Taxa de Gravidade	264	0	234	1.681	427	1.535	490	0	434	191	2,62	169	362	119	334
Doença ocupacional	30	3	33	32	2	34	2	19	21	7	0	7	4	0	4
Absenteísmo (%)	2%			3%			2%			2%			1,8%		
Óbitos	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2

**Definições:** *Taxa de frequência:* Número de acidentes do trabalho com lesão e com afastamento por milhões de horas/homem trabalhadas, por ano.  
*Taxa de gravidade:* Dias perdidos mais dias debitados de acidentes do trabalho por milhões de horas/homem trabalhadas, por ano.  
*Doença ocupacional:* Quantidade de empregados afastados por doença produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho. Os valores de 2011 a 2013 estão acrescidos dos casos de conversão de doença comum em doença ocupacional, pelo INSS, em função de nexos técnico epidemiológico definido por este órgão.  
*Absenteísmo:* Percentual que mede a diminuição da carga total de horas trabalhadas em razão de ausências de trabalho.

## Qualidade de Vida

O Programa de Qualidade de Vida da Sabesp foi construído de forma a abranger ações integradas e sintonizadas com os principais aspectos que influenciam a qualidade de vida das pessoas e plenas condições de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

Seu principal objetivo é “Construir um ambiente de trabalho com produtividade, qualidade de vida e bem estar, contribuindo para a diminuição do absenteísmo e da melhoria do clima organizacional”.

Diversas ações são realizadas com o objetivo de promover mudanças de comportamento, estilo de vida e despertar a preocupação com a saúde: Campanha de Doação de Sangue, Outubro Rosa e Novembro Azul que são campanhas de conscientização e prevenção ao câncer de mama e próstata. A exemplo do que ocorreu em todo o mundo, vários locais da Sabesp foram iluminados com as respectivas cores, e nas sextas-feiras de outubro os empregados se vestiram de rosa e em novembro, de azul. Foram realizadas também ações como palestras informativas, exibição de vídeos e depoimentos sobre a importância da prevenção e diagnóstico precoce.

## Indicadores Estratégicos

Todas as informações referentes a gestão de pessoas são geradas de forma centralizada e disponibilizadas a todos os gerentes de forma a subsidiar a gestão estratégica da Companhia. Com relação ao Efetivo de Pessoal, este indicador tem apresentado uma redução contínua e gradual, principalmente pelo fato de ter ocorrido um aumento no número de desligamentos, o que tem sido superior às Admissões.

	2012	2013	2014	2015	2016
Efetivo de Pessoal	15.019	15.015	14.753	14.223	14.137

Esta relação fez com que no último ano o índice de Rotatividade tenha sido de 3,8% e o percentual de desligamentos sobre o efetivo tenha sido de 5,4%.

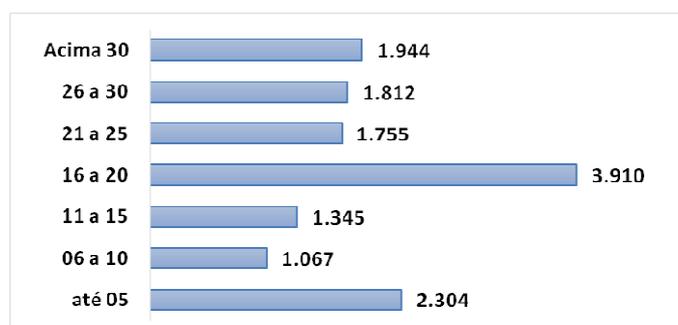
### Renovação do Quadro de Pessoal

Retenção de Pessoas	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Admissões	723	915	536	26	300	605
Desligamentos	1.148	791	545	300	832	288
Admissões / Efetivo (%)	4,8	6,1	3,6	0,2	0,5	4,3
Desligamentos / Efetivo (%)	7,7	5,2	3,6	2,1	5,4	2,0
Desligamentos Voluntário/Efetivo (%)	1,3	1,1	1,1	0,9	0,5	0,7
Desligamentos Involuntário/Efetivo (%)	6,4	4,1	2,5	1,2	5,1	1,3

### Perfil dos Empregados

Perfil dos Empregados	Qtde	%	Média (anos)	
			Idade	Tempo Empresa
Gerentes	598	4%	50,0	24,1
Universitários	2.529	18%	49,2	21,6
Técnicos	5.866	41%	47,0	19,2
Operacionais	5.144	36%	47,5	16,3
<b>Total</b>	<b>14.137</b>	<b>100%</b>	<b>47,7</b>	<b>18,8</b>

Quanto ao tempo médio de empresa, o efetivo apresenta uma prevalência de profissionais com 16 a 20 anos, seguido de um aumento dos empregados com até 5 anos.



A Empresa adota desde 2014 uma Política Salarial única para todo o Estado de São Paulo, sendo que a proporção entre o menor salário pago e o salário-mínimo é de 2,0 não existindo diferença de salário base para homens e mulheres.

Geral (em R\$)	2012	2013	2014	2015	2016
Salário Base Inicial	1.100	1.189	1.376	1.625	1.788
Salário Médio	3.828	4.173	4.559	4.974	5.479
Salário mínimo	622	678	724	788	880
Proporção Mínimo X Inicial (%)	1,8	1,8	1,9	2,1	2,0
Benefícios (R\$ mil ano)	255.236	285.832	307.550	331.077	379.783
Benefícios / Efetivo (R\$ mil ano)	16,9	19,0	20,7	23,5	26,9

A relação das Horas Extras e as horas normais trabalhadas tem sido decrescente (13,2%), bem como o absenteísmo que apresentou pequena redução.

	2012	2013	2014	2015	2016
Horas Extras / Horas Normais Trabalhadas (%)	15,2	15,4	16,5	14,9	13,2
Absenteísmo (média ano – ativos %)	2,5	2,6	2,2	2	1,8

Considerando-se todas as práticas de gestão de pessoas adotadas, verifica-se que o indicador de produtividade, ou seja, a relação do número de ligações por empregado, tem apresentado uma curva crescente e contínua nos últimos anos.

	2012	2013	2014	2015	2016
Produtividade	919	948	1.009	1.074	1.108

Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região

Rotatividade	2012			2013			2014			2015			2016		
	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%
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%
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%
Acima de 55	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%
Região															
RMS	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%
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%
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%
Empregados Admitidos	697	218	915	405	131	536	19	7	26	237	63	300	477	128	605
% 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%

1 - Entre as admissões ocorridas em 2015 estão consideradas as 226 incorporações da EAED (ex-Saned)

2 - O índice de rotatividade a partir de jan/15 considera a fórmula de mercado: ((ADM +DEM)/2)/(EMPREGADOS PERÍODO ANTERIOR)

3 - A partir de janeiro de 2016 foram desconsiderados do quadro de efetivo da empresa os empregados aposentados por invalidez.

## Avaliação de fornecedores

Os processos de compras realizados pela Companhia são amplamente divulgados no nosso portal de licitações eletrônicas, disponível em nosso site na internet, garantindo aos fornecedores iguais condições de participação. A relação com nossos fornecedores se pauta pela ética, transparência e critérios socioambientais, motivo pelo qual incentivamos as empresas com as quais mantemos relações comerciais a aderir a práticas de gestão e redução de emissões de gases de efeito estufa. Somos a primeira empresa pública a implantar um processo de compras eletrônicas no país. Além de reduzir custos, o sistema oferece a seus fornecedores e à população maior transparência, eficiência e agilidade.

O sistema online de compras eletrônicas da Sabesp segue oferecendo aos fornecedores as mesmas condições de concorrência e participação, independentemente do local onde estejam instalados, além de significativa redução de custos, desperdício e obsolescência.

Em relação às leis trabalhistas, cabe ressaltar que todas as exigências para a comprovação do cumprimento das obrigações pelos fornecedores, trazidas pela lei de licitações, são aplicadas em nossos processos de contratação de obras, serviços e materiais e equipamentos.

Durante a execução contratual o fornecedor, a cada apresentação da Nota Fiscal Fatura, deve fazer prova do recolhimento mensal dos Encargos Sociais, na forma da lei. O instrumento de contratação possui exigências Trabalhistas, de Segurança do Trabalho e de Meio Ambiente. A Sabesp contratada também se compromete a formar parcerias (subcontratadas ou terceirizadas) somente com empresas em situação regular previdenciária e trabalhista, bem como tributária em sede municipal, estadual ou federal, ficando exclusivamente a Contratada responsável por eventuais atos ou fatos irregulares praticados pela subcontratada e/ou terceirizada em nome próprio, de seus empregados e prepostos.

Com relação à responsabilidade ambiental, a Sabesp avalia o cumprimento da legislação ambiental local de seus fornecedores e os riscos toxicológicos do produto a ser fornecido, de forma a garantir a segurança de uso tanto na estação de tratamento de água, como para o consumidor final. A Sabesp ainda avalia o processo produtivo do fornecedor desde a matéria prima até o produto final, aspectos relacionados à responsabilidade social, especialmente quanto ao emprego de mão de obra infantil, seu desenvolvimento tecnológico, fomento do comércio justo (seleção de fornecedores com o mesmo nível de qualidade) e, dentro desse contexto, busca o menor preço.

As Diretrizes Normativas de Qualificação da Sabesp são reavaliadas e publicadas trimestralmente, visando o desenvolvimento de novos fornecedores. Adicionalmente, a Sabesp estimula o desenvolvimento da micro e pequena empresa, promovendo a participação e a contratação de fornecedores locais em suas regiões de atuação. Outras informações sobre nossos processos licitatórios estão disponíveis no [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)

### **Trabalho Infantil**

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 13º ano consecutivo o certificado conferido pela Fundação Abrinq.

A Companhia possui processo de qualificação próprio de fornecedores e seus respectivos produtos, para compra de materiais estratégicos, tais como produtos químicos. Além disso, na qualificação de fornecedores são avaliados vários requisitos, dentre os quais 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.

(<sup>2</sup>) Lei 8.666/93 – art. 27 inc. V - cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal. (Incluído pela Lei nº 9.854, de 1999)

## **Trabalho forçado ou análogo ao escravo**

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) 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 para a rescisão de contrato(s), com a Sabesp.

## **Relacionamento com os Clientes**

Consciente da importância e do impacto ambiental e social de suas ações de relacionamento com os clientes, a Sabesp vem investindo em projetos de autonomia, acessibilidade, redução de insumos e inclusão digital e social. A Agência virtual Sabesp é acessível a pessoas com deficiência visual total ou parcial, ou seja, o atendimento virtual é compatível e adaptável aos softwares específicos utilizados por clientes com esta necessidade. Estes clientes podem ainda solicitar que suas contas sejam enviadas em Braille. Estas ações possibilitam a inclusão e autonomia dos clientes. É a Sabesp agindo com responsabilidade social.

Em 2016, foi disponibilizado na Agência Virtual Sabesp, o serviço de parcelamento das Contas, que tem alta demanda nas agências presenciais. A disponibilização deste serviço se traduz em comodidade para o cliente com a eliminação do tempo e recursos de deslocamento até uma agência presencial, além de facilitar que os clientes honrem suas dívidas e mantenham o abastecimento regular do imóvel, além de reduzir os recursos utilizados no atendimento presencial. Hoje mais de 80% dos serviços acatados nas agências presenciais estão disponíveis também na Agência Virtual Sabesp.

Possuir uma conta de consumo do seu imóvel com o nome impresso, é traduzido pelo próprio cliente como uma amostra de cidadania, pensando nisso e na melhoria das ações de relacionamento, a Sabesp vem investindo em melhorar a qualidade das informações cadastrais dos clientes. Em dezembro de 2016, 93% das contas contavam com o nome do titular.

## **Ouvidoria / Procon**

A Ouvidoria é um canal qualificado de relacionamento com os clientes para tratar reclamações, sugestões, denúncias, críticas e informações, em que tramitaram mais de 139 mil manifestações em 2016. Este total remete ao patamar de manifestações de antes da crise hídrica, indicativo de volta à normalidade.

Como resultado de trabalho intenso e continuamente aprimorado na prestação de serviço de qualidade aos clientes, a Sabesp novamente não consta na lista das 50 empresas com mais reclamações no Estado de São Paulo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP). Em 2016, a companhia teve registradas somente 41 reclamações fundamentadas, uma queda de 52% em relação a 2015. Entre as cinco empresas prestadoras de serviços essenciais mais reclamadas, a companhia de saneamento também ficou fora do ranking.

### **Pesquisa de satisfação**

A Sabesp realiza anualmente uma ampla pesquisa de satisfação junto a seus clientes e a partir dos resultados aferidos é possível aprimorar o atendimento e os serviços prestados aos clientes. Em 2016, foram realizadas 5.928 entrevistas em todo o Estado de São Paulo, o que permite aferir resultados com uma margem de erro de 1,3% e nível de confiança de 95%. O indicador de satisfação geral foi de 82%, o que significa que a cada 10 clientes, 8 declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a Sabesp.

Nesta mesma pesquisa 57% dos clientes concordaram com a afirmação “A Sabesp é uma empresa que se preocupa com a preservação do meio ambiente, dos rios, dos mananciais de água e da vegetação.”. E outros 63% concordaram que “Sabesp é uma empresa que se preocupa com a melhoria das condições de vida das pessoas e com o bem estar social.” Estes resultados demonstram que a missão da Sabesp é percebida pelos clientes.

## PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2016

- **Troféu Transparência Anefac 2016 – Categoria Empresas de Capital Aberto** concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac), pela forma transparente e idônea com que apresentou suas demonstrações financeiras
- **Certificado QA Quality Assessment**, concedido pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), braço do The Institute of Internal Auditors (IIA), à Superintendência de Auditoria
- **Certificado Empresa Amiga da Justiça**, criado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo com o objetivo de incentivar organizações a agregar práticas que contribuam com a melhoria no atendimento a seus clientes e consequentemente a reduzirem o número de litígios judiciais
- **Prêmio “Os 100 mais Influentes da Energia” - categoria sustentabilidade**, concedido pelo Grupo Mídia, através da revista Full Energy, pelo projeto Waste to Energy Barueri, que tem como objetivo transformar o lodo e o biogás proveniente do tratamento de esgotos em matéria-prima para a produção de energia elétrica
- **Prêmio Ética nos Negócios, categoria Sustentabilidade**, concedido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios ao projeto "Beneficiamento de Biogás Gerado em ETEs para Utilização Veicular (case Franca)"
- **Prêmio “As 100+ Inovadores no Uso de TI”**, elaborado pela IT Midia (consultoria da PwC). O estudo é reconhecido pelo mercado como o mais importante balizador de aplicação da tecnologia com foco na inovação empresarial, apontando as empresas que utilizam a TI como elemento estratégico
- **Prêmio “Melhores & Maiores”**, categoria **Infraestrutura**, concedido pela Revista Exame, que coloca a companhia na liderança do setor e na lista das principais empresas do país
- **Prêmio "Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas"**, do Centro de Estudos da Comunicação e da revista Negócios da Comunicação, por manter um bom relacionamento com a imprensa
- **Prêmio Valor 1000, da categoria "água e saneamento"**, concedido pela 8ª vez pelo Jornal Valor Econômico. A Sabesp é uma das organizações que mais venceram.
- **Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ)**, concedido pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), para a Unidade de Negócio Sul, nível classe mundial
- **1º Lugar no Ranking do Saneamento para as 100 Maiores Cidades do Brasil**, concedido pelo Instituto Trata Brasil à cidade de Franca, por deter os melhores índices nos principais indicadores de saneamento básico
- **Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, categoria 'serviços públicos'**, concedido pela Revista Consumidor Moderno à Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais
- **Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2016**, concedido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes)
- **Prêmio Datacenter Dynamics Awards – Melhor Projeto de Datacenter na categoria ‘Enterprise’**, concedido pelo DatacenterDynamics (DCD), pelo projeto de inovações de TI no saneamento básico 2016

## BALANÇO SOCIAL ANUAL 2016

1 - Base de Cálculo	2016 Valor (Mil reais)			2015 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	14.098.207			11.711.569		
Resultado operacional (RO)	3.429.607			3.043.991		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.199.352			2.193.908		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	167.698	7,62%	1,19%	149.836	6,83%	1,28%
Encargos sociais compulsórios	192.713	8,76%	1,37%	183.295	8,35%	1,57%
Previdência privada	-198.873	-9,04%	-1,41%	110.181	5,02%	0,94%
Saúde	155.689	7,08%	1,10%	143.424	6,54%	1,22%
Segurança e saúde no trabalho	11.133	0,51%	0,08%	11.597	0,53%	0,10%
Educação	2.445	0,11%	0,02%	1.335	0,06%	0,01%
Cultura	476	0,02%	0,00%	375	0,02%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	4.661	0,21%	0,03%	4.402	0,20%	0,04%
Creches ou auxílio-creche	2.284	0,10%	0,02%	2.124	0,10%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	68.379	3,11%	0,49%	54.727	2,49%	0,47%
Outros	4.799	0,22%	0,03%	3.231	0,15%	0,03%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>411.404</b>	<b>18,71%</b>	<b>2,92%</b>	<b>664.527</b>	<b>30,29%</b>	<b>5,67%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	61	0,00%	0,00%	118	0,00%	0,00%
Cultura	16.186	0,47%	0,11%	6.571	0,22%	0,06%
Saúde e saneamento	1.191	0,03%	0,01%	81	0,00%	0,00%
Esporte	3.764	0,11%	0,03%	450	0,01%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	14.762	0,43%	0,10%	4.009	0,13%	0,03%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>35.964</b>	<b>1,05%</b>	<b>0,26%</b>	<b>11.229</b>	<b>0,37%</b>	<b>0,10%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	2.569.052	74,91%	18,22%	1.103.828	36,26%	9,43%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>2.605.016</b>	<b>75,96%</b>	<b>18,48%</b>	<b>1.115.057</b>	<b>36,63%</b>	<b>9,52%</b>
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	17.470	0,51%	0,12%	13.580	0,45%	0,12%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	3.704	0,11%	0,03%	4.833	0,16%	0,04%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>21.174</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,15%</b>	<b>18.413</b>	<b>0,60%</b>	<b>0,16%</b>
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 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%			(X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2016		2015			
Nº de empregados(as) ao final do período	14.137		14.223			
Nº de admissões durante o período	605		300			
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	6.418		6.343			
Nº de estagiários(as)	690		859			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	8.710		8.649			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.876		2.867			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	20,07%		19,80%			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.330		2.263			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	4,81%		4,40%			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais (inclui empregados e parcerias com a AME)	194		180			
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2016		2017			
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	16,8		nd			
Número total de acidentes de trabalho	158		126			
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências	( ) todos(as) empregados(as)	( ) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	( ) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolverá	( ) segue as normas da OIT	(X) incentivar e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	( ) não são 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	( ) apoia	(X) organiza e incentiva	( ) não se envolverá	( ) apoiará	(X) organizará e incentivar
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 50.873	no Procon 2.125	na Justiça JEC/Conc 578	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 99,45%	no Procon 91,05%	na Justiça 78,03%	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2016: 7.984.170</b>			<b>Em 2015: 7.108.524</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	31,5% governo 8,8% acionistas	24,8% colaboradores(as) 6,7% terceiros	28,1% retido	16,0% governo 18% acionistas	28,5% colaborado res(as) 47,9 % terceiros	5,8% retido
7 - Outras Informações	<p>* O Nº de empregados(as) terceirizados(as) é estimado considerando a mão de obra alocada aos contratos de serviço, pois a Sabesp não contrata terceiros diretamente.</p> <p>"Foram considerados os investimentos e gastos com proteção ambiental, diretamente associados ao desenvolvimento e implementação dos principais programas corporativos de gestão ambiental, bem como ao Programa de Uso Racional da Água – Pura, dentre outras iniciativas ambientais de âmbito local realizadas pelas Unidades de Negócio da Companhia. Demais investimentos e gastos associados à proteção ambiental estão contemplados no valor total de despesas operacionais e investimentos informados neste relatório, dada a relação direta das atividades de meio ambiente com a atividade fim da Companhia"</p> <p>"Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção".</p> <p>"Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente."</p>					

## SOBRE O RELATÓRIO

G4-17/18/19/20/21/22/23/24/25/26/27/28/29/30/32

O objetivo desse relatório é divulgar as ações e os resultados da Companhia no ano coberto pelo relatório de forma a responder as principais demandas e expectativas dos *stakeholders* da Sabesp, em aderência aos princípios GRI-G4 para definição e relato de conteúdo.

Pelo décimo ano, a Sabesp publica seu Relatório de Sustentabilidade anual, sendo essa a sexta edição publicada simultaneamente ao Relatório de Administração da Companhia. O relatório se refere ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016, apresentando dados do desempenho econômico, social e ambiental da Companhia, abrangendo todos os municípios em que atua.

Os dados foram coletados e disponibilizados pelas diferentes diretorias que gerenciam as atividades relacionadas aos aspectos e indicadores respondidos, atualizando e esclarecendo o desempenho da Companhia desde seu último relato, publicado em 28 de março de 2016. Os resultados da participação da Companhia nas sociedades investidas foram avaliados por equivalência patrimonial e divulgados nas demonstrações financeiras de 2016.

Esse relatório apresenta conteúdo padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade. Os indicadores abordados em cada aspectos estão destacados ao longo do texto, e o índice remissivo está nas páginas finais da publicação. O relatório não foi submetido à verificação externa.

### **Aspectos Materiais Identificados e Engajamento de *Stakeholders***

Um desafio comum à definição das informações a serem incluídas no relatório e à construção da matriz de materialidade em toda organização que se engaja com os *stakeholders* é a consideração de múltiplos agentes, com múltiplas perspectivas, e que se engajam em níveis distintos. Partindo do último relatório publicado, em 28 de março de 2016, a Sabesp optou por revisar a matriz de materialidade, com a colaboração de uma consultoria especializada independente, já que a última revisão datava de 2014.

Para 2016, a revisão da matriz de materialidade utilizou um leque mais abrangente de estratégias, em sinergia com a versão G4 do GRI, que considerou:

- A visão da Companhia em 2015 – como a Sabesp publica Relatório de Sustentabilidade anualmente, partiu-se da premissa que existe hierarquização de temas materiais na perspectiva da Companhia, externada em seu Relatório de Sustentabilidade de 2015, sendo a perspectiva histórica dos temas materiais já comunicados considerados tópicos relevantes para o processo de revisão atual.
- A visão do público externo da Companhia – análise de informações sobre a Companhia publicadas em meios de comunicação diversos e análise detalhada de *benchmarking* setorial.
- Consulta pública – extraída de pesquisa com os *stakeholders* realizada no início de 2017, disponibilizada on-line no site e redes sociais da Sabesp, para validar os temas já identificados e possibilitar a identificação de outros temas. A pesquisa teve 633 respostas válidas, dos seguintes públicos:

Analista de Mercado	4
Colaborador / Funcionário	425
Consumidor	18
Especialista do Setor	54
Fornecedor	67
Grupos minoritários	3
Investidor	10
Líder Comunitário	7
Órgão Regulador	2
Poder Concedente	14
Professor/Pesquisador	5
Setor Privado	2
Sociedade Civil	2
Terceiro setor / Associações	20
<b>Total Geral</b>	<b>633</b>

A agregação final dos temas materiais resultou na atual matriz de materialidade, construída com base na média da posição de cada tema material para cada uma das vertentes analisadas e considerando os principais aspectos e preocupações levantados por meio do engajamento explicitado acima. Os temas materiais identificados pela matriz foram ratificados por altos decisores internos da Companhia.

### Matriz de materialidade

Relevância na Matriz	Tema Material	Aspecto GRI associado
1	Água	Água
2	Perdas/ Desperdício/ Leakage	Produtos e Serviços
3	Efluentes e Resíduos	Efluentes e Resíduos
4	Escassez/ Crise hídrica/ Segurança hídrica	Desempenho Econômico
5	Educação do Usuário	Geral (Ambiental) Comunidades locais (Social)
6	Universalização do Acesso (Água e Esgoto)	Impactos Econômicos Indiretos
7	Biodiversidade/ Meio Ambiente/ Recursos Naturais	Biodiversidade
8	Produtos e Serviços	Produtos e Serviços
9	Combate à corrupção	Combate à corrupção
10	Inovações Tecnológicas	Impactos Econômicos Indiretos
11	Satisfação	Rotulagem de Produtos e Serviços
12	Energia	Energia

Os limites de cada aspecto listado acima dentro e fora da Companhia foram abordados no contexto do relatório, nos capítulos que respondem ao aspecto, assim como quaisquer informações ou reformulações necessárias publicadas em relatórios anteriores.

## LOCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE GRI

**G4-32/33** Este relatório apresenta conteúdos Padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade. A localização dos indicadores abordados estão identificada nas tabelas a seguir.

Conteúdos Padrão Gerais	Página
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>	
G4-1	5, 7
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	
G4-3	10
G4-4	10
G4-5	10
G4-6	10
G4-7	10
G4-8	10
G4-9	10
G4-10	75
G4-11	73
G4-13	Não houve mudanças significativas a serem relatadas
G4-15	68
G4-16	70
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>	
G4-17	98
G4-18	98
G4-19	98
G4-22	98
G4-23	98
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	
G4-24	98
G4-25	98
G4-26	98
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>	
G4-28	98

G4-29	98
G4-30	98
G4-31	101
G4-32	98
G4-33	98
<b>GOVERNANÇA</b>	
G4-34	14
G4-51	16
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>	
G4-56	14

Conteúdos Padrão Gerais	Página
<b>CATEGORIA ECONÔMICA</b>	
Desempenho Econômico	
G4-EC1 – Valor econômico direto gerado e distribuído	54
G4-EC2 – Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	24
Impactos Econômicos Indiretos	
G4-EC8 – Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	34, 68, 80
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>	
Energia	
G4-EN3- Consumo total de eletricidade	12
G4-EN5 -- Consumo de eletricidade/m <sup>3</sup> para o produto água e produto esgoto	12
G4-EN6 -- Redução do Consumo de Energia para produto água e produto esgoto	12
G4-EN7- Reduções nos requisitos de energia/m <sup>3</sup> para o produto água e esgoto	12
Água	
G4-EN8 - Total de retirada da água – Fontes Superficiais e Subterrâneas	12
G4-EN10 - - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs	12
G4-EN10 - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs	12
Biodiversidade	
G4-EN11 - Reservas dentro de áreas protegidas	60
Efluentes e Resíduos	
G4-EN22- Volume de água de reuso fornecida	12
G4-EN22 - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso	12
G4-EN22- Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada	13
Produtos e Serviços	
G4-EN27- Uso Racional da Água	32, 35
G4-EN27- Reuso de Efluentes	35
Geral	
G4-EN31- Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	13,55
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>	
<b>Sociedade</b>	
Comunidades Locais	
G4-SO1 - Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e	70

desenvolvimento local	
Combate à Corrupção	
G4-SO3 – Número total e percentual de operações submetidas à avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	15
Políticas Públicas	
G4-SO6 - Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	A Sabesp não adota essa prática
Rotulagem de produtos e serviços	
G4-PR5 – Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	93

### Localização dos princípios do Pacto Global

Princípios	Páginas
1 - Respeitar e proteger os Direitos Humanos	68, 91,92
2 - Impedir violações de Direitos Humanos	92
3 - Apoiar a liberdade de associação de trabalho	73
4 - Abolir o trabalho forçado	92
5 - Abolir o trabalho infantil	91
6 - Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho	79, 92
7 - Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	29
8 - Promover a responsabilidade ambiental	13, 91
9 - Encorajar tecnologias que não agridam o meio ambiente	35, 44, 57
10 - Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina	15

## INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

**G4-31** Relatório de Sustentabilidade 2016 - Sugestões/comentários:  
[sustentabilidade@sabesp.com.br](mailto: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](https://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](http://sabesp.com.br) • Opção: atendimento online

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

### CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

### SERVIÇOS COMERCIAIS

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](http://sabesp.com.br) • Opção: ouvidoria.