



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



Captação da
Interligação
Jaguari-Atibainha
em Igaratá
(fev/2018)



Conselho de Administração

Benedito Pinto Ferreira Braga Junior - Presidente
Francisco Luiz Sibut Gomide
Francisco Vidal Luna
Jerônimo Antunes
Jerson Kelman
Lucas Navarro Prado
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

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

Redação / Edição Aloisio Hildebrand e Priscila Costa da Silva

Relatores Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, André Carillo, Francisca Adalgisa Silva, João Paulo Nocetti Tonello, Paula Márcia Sapia Furukawa, Priscila Costa da Silva, Regina Cavalcanti de Albuquerque, Roseli Chistoni, Silvia Anette Kneip e Wady Roberto Bom

Grupo de trabalho Adriano Stringhini, Alex Orellana, Aloisio Hildebrand, Ana Lúcia Fonseca Rodrigues Szabjubok, André Carillo, André Luis Góis Rodrigues, Ângela Beatriz Airoidi, Carlos Eduardo Rodrigues, Carlos Eduardo Hashish, Cristina Gonçalves Tabosa Alves, Cristina Midori Honda, Fabiana Rorato Prado, Francisca Adalgisa Silva, Gisele Nunes Cunha Abreu, Guaraci Loureiro Sarzedas, Hélio Rubens G. Figueiredo, Henrique Brito Garcia, Irineu S. Yamashiro, João Paulo Nocetti Tonello, Juliana Gualda Scomparim Fartes, Kelly Marques Pinto, Lidia Harumi Endo, Manoel Francisco Schlindwein, Marcello G. Deliza, Marcelo Miyagui, Márcio de Freitas Junior, Marco Seidenberg, Marcello X. Veiga, Maria da Conceição Gouveia, Maria Regina F. Campos, Mario de Arruda Sampaio, Maycon Rogerio Abreu, Murilo Cesar Simão, Nilton João dos Santos, Paula Márcia Sapia Furukawa, Priscila Costa da Silva, Regina Cavalcanti de Albuquerque, Rodolfo Lopes Protti, Roseli Chistoni, Silvia Anette Kneip, Sylvania de Oliveira Chagas, Valéria Monte Alegre Angeli, Wanderley da Silva Paganini, Wady Roberto Bom, William Ramalho Sousa

Auditoria das Demonstrações Financeiras KPMG Auditores Independentes

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	06
MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE.....	08
QUARTA MAIOR DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA.....	10
Painel de indicadores	11
MISSÃO, VISÃO E VALORES ÉTICOS.....	13
GESTÃO MODERNA, ÉTICA E TRANSPARENTE.....	14
Remuneração dos administradores.....	14
Integridade e transparência.....	15
Código de Ética e Conduta e Canal de Denúncia.....	16
Controles Internos.....	17
Gestão de Riscos.....	17
Audidores Externos.....	17
Modelo de Negócios.....	18
Estratégia e Visão de Futuro.....	18
Balanco de metas.....	19
SEGURANÇA HÍDRICA PARA O PRESENTE E O FUTURO.....	21
A metrópole e o desafio para o abastecimento.....	21
Outorga do Cantareira: 2017 – 2027	24
Programa Metropolitano de Água	24
A água cada vez mais distante.....	27
Proteção da biodiversidade: os mananciais e seus cinturões verdes.....	28
Água no litoral e interior do Estado.....	30
O combate às perdas de água.....	31
Água Legal: expansão para áreas irregulares.....	33
Uso racional, conscientização e reuso.....	33
Água de qualidade como prioridade.....	34
SAÚDE, QUALIDADE DE VIDA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS.....	35
Os desafios da metrópole.....	35
Tratamento de esgotos não-domésticos.....	37
Recuperação de rios e mananciais urbanos.....	37
Compartilhando benefícios e responsabilidades.....	38
A caminho da universalização no interior.....	39
Rios limpos: fonte de renda e abastecimento.....	40
Saneamento no litoral paulista.....	41
Mais acesso para a baixa renda.....	42
Unidos pelo bem coletivo.....	43
A conscientização começa dentro de casa.....	44

RESULTADOS REVERTIDOS EM GANHOS PARA A SOCIEDADE	45
Desempenho Econômico-Financeiro.....	46
Investimentos.....	50
Endividamento.....	50
Captação de Recursos.....	52
Mercado de Ações.....	52
Tarifas e Regulação.....	53
Transações com Partes Relacionadas.....	53
Avanços nas negociações dos débitos dos municípios permissionários.....	54
Dividendos.....	54
GESTÃO AMBIENTAL, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA EM BENEFÍCIO DA SUSTENTABILIDADE	55
Sistema de Gestão Ambiental e Certificação ISO 14001.....	55
Formando multiplicadores para a proteção do meio ambiente.....	56
Em defesa da gestão eficiente dos recursos hídricos.....	56
Mudanças climáticas e gestão de emissões de gases de efeito estufa.....	58
Novas tecnologias: eficiência, custo e sustentabilidade.....	58
Pesquisa e inovação.....	60
Destinação de resíduos.....	61
RELAÇÃO NORTEADA PELA CONFIANÇA, RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA CIDADANIA	63
Adesões voluntárias e representatividade.....	63
Programas e parcerias institucionais.....	64
Apoios e patrocínios.....	65
Gestão da cadeia de suprimentos.....	66
Relacionamento com os Clientes.....	68
Relacionamento com o poder concedente.....	69
Gestão de Pessoas.....	69
Relacionamento com entidades trabalhistas.....	70
Capacitação de lideranças - Universidade Empresarial Sabesp.....	72
Remuneração e Benefícios.....	72
Seleções Internas / Externas.....	75
Segurança e Saúde do Trabalho.....	76
Diversidade e igualdade de oportunidades.....	77
Participação nos resultados – PPR.....	79
Qualidade de Vida.....	80
PREMIAÇÕES 2017	81
INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DETALHADAS	82
BALANÇO SOCIAL	88
SOBRE O RELATÓRIO	89
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS / CANAIS	99

HORA DE BUSCAR NOVOS DESAFIOS

G4-1; G4-2 Com a conclusão da interligação Jaguari-Atibainha e do Sistema Produtor São Lourenço, além do início das obras da transferência do Itapanhaú, a Sabesp e o Governo do Estado de São Paulo fecham um ciclo de pesados investimentos na segurança hídrica. Um ciclo que foi acelerado devido à severa seca que São Paulo enfrentou em 2014/15 e que obrigou que as atenções e esforços fossem mais concentrados na área de captação, reservação, tratamento e distribuição de água.

A proposta foi cumprida com absoluto sucesso e hoje São Paulo conta com outro nível de segurança hídrica, com obras de redundância e possibilidades variadas de oferecer água aos seus habitantes. Podemos trazer água de bacias diferentes, com regimes de chuva variados, e, contando com as áreas interligadas de sistemas de abastecimento, garantir o fornecimento contínuo mesmo em períodos de estiagem severa. Para se ter uma ideia, estamos buscando água nas bacias do Alto Tietê, Piracicaba-Capivari-Jundiá (PCJ), Paraíba do Sul, Itapanhaú e Ribeira do Iguape.

Outro ponto importante são as obras dentro do conceito da redundância. A transposição do Jaguari-Atibainha e a interligação Rio Grande-Taiaçupeba são sistemas de bombas e tubulações que permitem levar água de mananciais relativamente distantes para aqueles que eventualmente estejam com nível mais baixo devido à falta de chuvas. Não serão usados o tempo todo, mas apenas quando se fizer necessário, sendo uma espécie de seguro para o sistema integrado. O Jaguari-Atibainha também pode fazer o caminho contrário e levar água do Cantareira ao Jaguari, ajudando o Vale do Paraíba e até o Estado do Rio de Janeiro.

Já está a caminho também a obra de reversão das águas do rio Itapanhaú, fazendo uso do seu afluente Sertãozinho, que também será um reforço para o abastecimento da Grande São Paulo. Vai trazer água da região da Serra do Mar para o Sistema Alto Tietê, com captação apenas quando for necessário. Com o objetivo mais urgente da segurança hídrica atingido com sucesso, agora cabe a todos nós traçarmos outras prioridades para o futuro e temos grandes desafios pela frente. São desafios como a universalização do saneamento, a recuperação dos rios Tietê e Pinheiros e a redução de perdas de água.

Não são objetivos fáceis, mas são absolutamente necessários. Um passo importante no nível civilizatório que o Estado de São Paulo pretende atingir, mantendo a sua posição de ente mais desenvolvido da federação. Tendo o abastecimento de água atingido número próximo de 100% em todo o Estado, o próximo passo será chegar a esse nível com a coleta e, por fim, o tratamento dos esgotos. Os investimentos são altíssimos e a Sabesp está preparada para isso, sabendo do seu papel. Se o abastecimento de água significa o nível básico da vida e a possibilidade de desenvolvimento econômico e social, o saneamento representa saúde e qualidade de vida, o cuidado com o ser humano e com o meio ambiente.

Dessa forma, o Governo do Estado de São Paulo continuará trabalhando para chegar também a índices próximos de 100% na coleta e no tratamento de esgoto. Para isso, precisa do apoio da sociedade e das outras esferas de governo. É fundamental, por exemplo, que os municípios tenham políticas de habitação que preservem áreas de mananciais e que obriguem empreendedores a entregarem imóveis com as ligações de esgoto prontas e regulares. E que o Governo Federal use seus órgãos de financiamento para programas habitacionais que resgatem moradores de áreas irregulares e lhes deem dignidade, com a estrutura e o conforto que necessitam.

E é preciso que aqueles proprietários de imóveis classificados como factíveis, isto é, que têm rede de esgoto passando na sua rua, efetivem a ligação para que a coleta seja feita. É uma obrigação para com a própria saúde e também com a de toda a comunidade. E os municípios aqui ainda têm mais um papel, que é o de fiscalizar estes moradores.

Por último, mas não menos importante, dois grandes desafios: recuperar nossos rios, principalmente o Tietê e o Pinheiros, e reduzir as perdas de água. Em relação aos rios, ações citadas acima como a ampliação da coleta e tratamento de esgoto e a regularização das áreas habitacionais são passos fundamentais. Além disso, é preciso ainda que as prefeituras providenciam o correto recolhimento e destinação do lixo. E, é claro, que o cidadão também jogue o lixo no local correto.

No quesito perdas, o combate aos gatos e fraudes, que corresponde a um terço do total, já é feito com muito sucesso pela Sabesp em parceria com a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo. E a redução dos vazamentos têm recebido grandes investimentos na troca de tubulações e instalação de válvulas de redução de pressão, com o apoio financeiro e tecnológico da JICA (*Japan International Cooperation Agency*).

Ou seja, dado um passo importante, vemos que temos muito ainda o que avançar pela frente. O que nos anima e nos dá forças para acelerar essa jornada é olhar tudo o que foi feito e ter a certeza de que estamos no caminho certo.

Benedito Braga – Presidente do Conselho de Administração

FAZER MAIS E MELHOR PELO SANEAMENTO PAULISTA

G4-1; G4-2 – A Sabesp é a concessionária que mais investe em saneamento no Brasil. Os aportes médios dos últimos anos representam cerca de 30%¹ de tudo o que se destina ao saneamento no país. Em 2017 não foi diferente. Mantivemos elevado patamar de investimentos que totalizaram R\$3,4 bilhões para a expansão da infraestrutura dos serviços de coleta e tratamento de esgotos, abastecimento, aperfeiçoamento de processos e melhorias tecnológicas aplicadas às operações e à gestão. O reflexo deste trabalho está no bom desempenho de nossas ações, que registraram valorização de cerca de 20%.

Mesmo em um ano de normalidade hídrica, com volumes satisfatórios estocados nos mananciais que atendem a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), continuamos mobilizados pela ampliação da segurança hídrica de uma das maiores concentrações urbanas do mundo. Dessa forma, avançamos com determinação na construção das duas grandes obras: o Sistema Produtor São Lourenço e a interligação Jaguari – Atibainha.

Paralelamente, seguimos firmes nas tratativas para a construção do sistema que fará a transferência das águas do rio Itapanhaú, na vertente atlântica, para o Sistema Alto Tietê, com expectativa de iniciar as obras no primeiro semestre de 2018.

Este conjunto de intervenções somado às ações empreendidas durante os anos de crise hídrica nos dão tranquilidade para enfrentar com segurança situações semelhantes daqui para frente. Neste cenário, importante destacar o novo padrão consolidado de consumo de água, outro aspecto determinante para a manutenção da segurança hídrica. Mais consciente, a população manteve em 2017 o nível per capita/dia de 2016 e 23% menor que o registrado antes de deflagrada a crise.

Ainda sobre abastecimento, foi notável o progresso do Programa Água Legal, que em 2017 instalou redes e conectou mais de 74 mil famílias de áreas irregulares à rede da Sabesp. Esta iniciativa, cuja meta é atender 160 mil imóveis na RMSP, tem dois nobres objetivos: oferecer mais saúde e qualidade de vida a moradores em situação de vulnerabilidade social e mitigar perdas de litros e litros de água que permanentemente escoam das “macarronadas” de tubos precariamente instalados e expostos à contaminação.

Em outra frente, retomamos a velocidade das obras de expansão da infraestrutura de coleta e tratamento de esgoto na área operada. Executamos 221,8 mil ligações de esgoto, refletindo, dentro desse número, a louvável atuação da Sabesp e parcerias no trabalho de convencimento daqueles que tem a estrutura de coleta disponibilizada, mas irresponsavelmente insistem em não se conectar às redes.

A expansão da capacidade de tratamento da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Barueri, uma das maiores plantas da América Latina, inaugurou uma nova fase do saneamento na RMSP, com a disponibilização do atendimento a mais 1,6 milhão de pessoas, em benefício de toda a metrópole. Ressalta-se, neste contexto, a retomada do Programa Se Liga na Rede e as realizações do Córrego Limpo. No interior, entregamos 11 ETES, posicionando os municípios muito próximos à meta de universalização do atendimento, com reflexos na melhoria da qualidade de importantes rios paulistas.

¹ Dados consolidados com base em levantamento do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, edições 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016.

No âmbito interno, importante capítulo no processo contínuo de modernização da gestão foi marcado com a operacionalização do Sistema Integrado de Informações Sabesp (SiiS). Além da melhoria da performance e agilidade em nossos processos, estamos ganhando com a padronização dos dados e a maior segurança e confiabilidade das informações empresariais para tomada de decisão. Como no período de superação da crise, testemunhamos forte engajamento e comprometimento de toda a equipe diante da complexidade da mudança.

Mantivemos o ritmo no trabalho de adaptação às exigências da Lei das Estatais e de aperfeiçoamento dos processos de *compliance* e gestão de riscos. Da mesma forma, caminhamos com vigor na implantação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), que permitirá a difusão das melhores práticas e tecnologias em toda a Companhia. Como exemplo está o uso de programa para hierarquização de investimentos em acordo com as prioridades do atendimento, a começar pela qualidade da água e segurança hídrica seguido do combate às perdas e a expansão da coleta e tratamento do esgoto.

Dentre uma série de outras melhorias processuais e tecnológicas, estão inseridas neste pacote a disseminação de avanços direcionados à eficiência das operações com a automação e a autossuficiência energética das estações, a exemplo de projetos já em testes em algumas de nossas unidades.

Trata-se de uma atuação norteada pela excelência na prestação dos serviços que rendeu à Sabesp, em 2017, o Nível IV Plus, grau máximo do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). Além disso, a clareza e confiabilidade dos dados reportados nas demonstrações financeiras garantiram à Sabesp o Troféu Destaque do consagrado prêmio Transparência Anefac, na categoria de companhias com receita líquida acima de R\$5 bilhões.

São reconhecimentos de uma trajetória comprometida com resultados e posicionada nos mais altos níveis de governança corporativa do mercado de capitais. Em São Paulo, no segmento B3 (Brasil, Bolsa e Balcão), e na Bolsa de Nova York (NYSE), onde estivemos em 2017 para celebrar os 15 anos de listagem, na forma de ADR nível III.

Demos um importante passo com a aprovação legislativa de uma possível reestruturação societária da Sabesp, abrindo caminho para fazermos mais e melhor pelo saneamento paulista. Fazer mais com a ampliação de investimentos rumo à universalização da área operada e possível incorporação de novos municípios. E melhor com o maior incremento de eficiência e inovação, permitindo avançar com mais celeridade e qualidade na prestação dos serviços.

Em síntese, seguimos em permanente busca por iniciativas que contribuam para a redução de custos, eficiência e aperfeiçoamento dos serviços, tendo o cliente e o meio ambiente como os maiores beneficiados. Sem perder de vista a sustentabilidade econômica da Companhia.

Jerson Kelman – Diretor-Presidente da Sabesp

QUARTA MAIOR DO MUNDO EM POPULAÇÃO ATENDIDA

G4-3; G4-4; G4-6; G4-8; G4-9; G4-17 - A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é atualmente responsável pelo fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de 368 municípios do Estado de São Paulo, incluindo os municípios de Santa Branca e Pereiras, cuja operação iniciou-se em 2017.

A Sabesp presta serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto para clientes residenciais, comerciais, públicos e industriais; além de fornecer água por atacado para cinco municípios da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), sendo quatro deles também beneficiados pelo serviço de tratamento de esgoto. É considerada a quarta maior empresa de saneamento do mundo em população atendida²: são 27,9 milhões de pessoas abastecidas com água (24,7 milhões atendidas diretamente mais três milhões residentes nos municípios atendidos no atacado) e 21,6 milhões de pessoas com coleta de esgoto.

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

Além disso, a Companhia tem participação nas empresas Aquapolo Ambiental, o maior empreendimento para a produção de água de reúso industrial na América do Sul (quinto maior do mundo), na Attend Ambiental, que atua no segmento de esgotos não domésticos, e na Paulista Geradora de Energia S.A. (ainda em fase pré-operacional), no segmento de energia elétrica. A Sabesp também oferece serviços de consultoria sobre uso racional da água, planejamento e gestão comercial, financeira e operacional no Panamá³.

A Sabesp encerrou 2017 com um quadro de 13.672 empregados, distribuídos entre sua sede, unidades administrativas e 17 unidades de negócio, que operam 74,4 mil km de redes de distribuição de água e 51 mil km de redes de coleta, emissários e interceptores de esgoto; 240 estações de tratamento de água (ETAs) e 557 estações de tratamento de esgoto (ETEs).

Em 2017, investiu R\$ 3,4 bilhões para potencializar suas ações na efetivação de sua visão de futuro de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente. A receita líquida gerada em 2017 foi de R\$ 14,6 bilhões e o lucro de R\$ 2,5 bilhões. Os ativos totalizaram R\$ 39,5 bilhões e o valor de mercado era de R\$ 23,5 bilhões em 31 de dezembro.

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

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

³ Mais informações sobre a participação da Companhia nestas empresas estão disponíveis na Nota Explicativa 12 das Demonstrações Financeiras.

PAINEL DE INDICADORES

Indicadores	Unidade	2017	2016	2015	2014	2013
Atendimento						
Índice de atendimento em água		Tende à universalização ⁽¹⁾				
Índice de cobertura em água	%	Tende à universalização ⁽¹⁾				
Índice de atendimento em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	83	82	83	82	-
Índice de cobertura em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	90	89	90	89	-
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto ⁽³⁾	%	75	74	72	71	-
População residente atendida com abastecimento de água ⁽⁴⁾	mil habitantes	24.905	24.669	24.429	24.226	-
População residente atendida com coleta de esgoto ⁽⁴⁾	mil habitantes	21.577	21.277	20.932	20.672	-
Percepção positiva de satisfação do cliente ⁽⁵⁾	%	85	82	75	80	89
OPERACIONAIS						
Ligações de água	milhares	8.863	8.654	8.420	8.210	7.888
Ligações de esgoto	milhares	7.302	7.091	6.861	6.660	6.340
Economias de água ⁽³⁾	milhares	12.278	12.000	11.686	11.375	10.910
Economias de esgoto ⁽³⁾	milhares	10.414	10.123	9.797	9.496	9.024
Extensão de rede de água ⁽⁶⁾	km	74.396	73.015	71.705	70.800	69.619
Extensão de rede de esgoto ⁽⁶⁾	km	50.991	50.097	48.774	47.992	47.103
ETA - Estações de tratamento de água	un	240	237	235	235	232
Poços	un	1.110	1.093	1.085	1.055	1.083
ETE - Estações de tratamento de esgoto	un	557	548	539	524	509
Perdas de água - faturamento ⁽⁷⁾	%	20,1	20,8	16,4	21,3	24,4
Perdas de água – relativas à micromedição ⁽⁸⁾	%	30,7	31,8	28,5	29,8	31,2
Perdas de água por ligação ⁽⁹⁾	litros por ligação por dia	302	308	258	319	372
Índice de hidrometração ⁽¹⁰⁾	%	99,97	99,97	99,97	99,97	99,97
Volume produzido de água	milhões de m ³	2.783	2.696	2.466	2.840	3.053
Volume micromedido de água no varejo	milhões de m ³	1.524	1.465	1.399	1.573	1.629
Volume faturado de água no atacado	milhões de m ³	245	227	216	247	299
Volume faturado de água no varejo	milhões de m ³	1.818	1.763	1.698	1.812	1.835
Volume faturado de esgoto	milhões de m ³	1.606	1.552	1.481	1.562	1.579
Número de empregados ⁽¹¹⁾	un	13.672	14.137	14.223	14.753	15.015
Produtividade operacional	ligações/ empregado	1.182	1.114	1.074	1.008	948
FINANCEIROS						
Receita bruta	R\$ milhões	15.374,6	14.855,1	12.283,5	11.823,4	11.984,8
Receita líquida	R\$ milhões	14.608,2	14.098,2	11.711,6	11.213,2	11.315,6
EBITDA Ajustado ⁽¹²⁾	R\$ milhões	5.269,3	4.571,5	3.974,3	2.918,7	4.006,6
Margem do EBITDA Ajustada	% da receita líquida	36,1	32,4	33,9	26,0	35,4
Margem do EBITDA Ajustada sem receita e custo de construção	% da receita líquida	45,4	43,3	46,6	34,4	44,6
Resultado operacional ⁽¹³⁾	R\$ milhões	3.961,7	3.429,6	3.044,0	1.910,7	3.138,8
Margem operacional ⁽¹³⁾	% da receita líquida	27,1	24,3	26,0	17,0	27,7
Resultado (lucro/prejuízo líquido)	R\$ milhões	2.519,3	2.947,1	536,3	903,0	1.923,6
Margem líquida	% da receita líquida	17,2	20,9	4,6	8,1	17,0
Dívida líquida por EBITDA Ajustado ⁽¹⁴⁾	Múltiplo	1,9	2,2	2,9	3,1	1,9
Dívida líquida sobre patrimônio líquido ⁽¹⁴⁾	%	56,1	65,4	83,7	68,1	59,3
Investimento ⁽¹⁵⁾	R\$ milhões	3.387,9	3.877,7	3.481,8	3.210,6	2.716,0
AMBIENTAIS						
G4-EN1 – Produtos químicos usados no tratamento de água e esgotos	t	271.396	261.326	279.200	273.418	268.960
G4-EN2 - Percentual de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos provenientes de reciclagem ⁽¹⁶⁾	%	3,49	3,45	3,06	3,56	3,97
G4-EN3 - Consumo total de eletricidade ⁽¹⁷⁾	Terajoules (TJ)	8.341	7.895	7.726	8.613	8.309
G4-EN5 - Consumo de eletricidade/m ³ de água produzida	kWh/m ³	0,68	0,67	0,72	0,71	0,63
G4-EN5- Consumo de eletricidade/m ³ de esgoto tratado	kWh/m ³	0,46	0,43	0,47	0,43	0,42
G4-EN6 – Redução do Consumo de Energia para água produzida – J	%	-4,3	-2,0	12,4	-3,2%	-
G4-EN6 – Redução do Consumo de Energia para esgoto tratado – J	%	-13,4	-3,0	-0,7	-2,4%	-
G4-EN7- Reduções nos requisitos de energia/m ³ de água produzida - kWh/m ³	%	-1,5	6,7	-1,4	-12,4	-
G4-EN7- Reduções nos requisitos de energia/m ³ de esgoto tratado - kWh/m ³	%	-7	7,7	-9,3	-4,2	-
G4-EN8 - Total de retirada da água – Superficial	Milhões m ³	2.602	2.539	2.397	2.674	-
G4-EN8 - Total de retirada da água – Subterrânea	Milhões m ³	172	168	168	166	-
G4-EN10 - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs ⁽¹⁸⁾	%	2,8	3	1,73	0,8	0,5
G4-EN10 - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs ⁽¹⁸⁾	%	84,6	84,3%	76,59	87,4	95,5
Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa ⁽¹⁹⁾	t CO2 e	N/D	1.979.677	2.204.464	2.359.114	2.154.407
G4-EN15 - Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	t CO2 e	N/D	1.771.135	1.909.847	2.018.912	1.912.750
G4-EN16 - Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	t CO2 e	N/D	178.724	267.117	322.006	221.212
G4-EN17 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	t CO2 e	N/D	29.818	27.500	18.197	20.445
G4-EN22 - Volume de água de reuso fornecida ⁽²⁰⁾	mil m ³	1579,18	1.683,64	1.851,8	1.214,9	1.679,70

G4-EN22 - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso ⁽²⁰⁾	%	0,35	0,4	0,52	0,27	0,35
G4-EN22 - Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada ⁽²⁰⁾	%	36,02	32,19	35,67	28,50	35,42
G4-EN31 - Total de investimentos e gastos em proteção ambiental ⁽²¹⁾	R\$ milhões	19,9	21,2	18,4	29,8	32,5
Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ⁽²²⁾	Unidades	177	129	95	95	95
Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 ⁽²²⁾	Unidades	35	35	35	51	50
Nº de pessoas em visitas monitoradas de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais	Pessoas	65.266	71.122	77.580	58.018	64.000
Mudas plantadas voluntariamente	Unidades	11.358	9.500	12.214	20.702	19.081
Quantidade de recicláveis coletada no Sabesp 3Rs	T	140	177	268	310	381
Consumo médio de álcool combustível	litros/veículo	2.470	3143	2827	2861	2.747
Consumo de álcool sobre combustível total	%	57	62	57	53	54
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental da Sabesp ⁽⁵⁾	%	64	57	60	63	69
SOCIAIS						
Valor investido em programas sociais internos	R\$ milhões	778	411	664	617	594
Valor investido em programas sociais e ambientais externos	% da receita líquida	72	39	16	47	63
Taxa de frequência de acidentes com afastamento	acidentes por milhão de horas trabalhadas	6,2	6,7	5,7	6,5	6,7
Percepção pública positiva da responsabilidade social da Sabesp	%	68	63	64	66	70
Reclamações ranqueadas no Procon	Unidade	64	41	86	78	61
Posição no ranking do Procon ⁽²³⁾	Posição	47	-	43	-	-

- (1) Cobertura 98% ou mais. Atendimento 95% ou mais.
- (2) Por razões metodológicas, contempla uma margem de variação de mais ou menos 2 pontos percentuais.
- (3) Economia é o termo utilizado para o prédio ou subdivisão de um prédio, com ocupações comprovadamente independentes entre si, que utilizam coletivamente uma única ligação de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos
- (4) Os dados de população deste Painel de Indicadores consideram a "Projeção da População e dos Domicílios para os Municípios do Estado de São Paulo: 2010-2050", elaborada pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. O dado referente a 2013 não foi recalculado.
- (5) Pesquisa realizada em 2017 pela Sabesp Consulting do Brasil – Consultoria & Inteligência em Negócios Governamentais (6.312 entrevistas em toda a base operada com 1,23 % de margem de erro e intervalo de confiança de 95%).
- (6) Inclui adutoras, coletores-tronco, interceptores e emissários.
- (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 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.
- (8) Inclui perdas reais (ou físicas) e aparentes (ou não físicas). O percentual de perda de água representa o quociente resultante entre o (i) Volume Perdido 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.
- (9) 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.
- (10) Ligações com hidrômetro / Ligações Totais.
- (11) Número de empregados próprios. Não inclui os cedidos a outros órgãos. Em 2016, passou a desconsiderar os empregados aposentados por invalidez.
- (12) O EBITDA Ajustado corresponde ao lucro líquido antes: (i) das despesas de depreciação e amortização; (ii) do imposto de renda e contribuição social (tributos federais sobre a renda); (iii) do resultado financeiro e (iv) outras despesas operacionais líquidas.
- (13) Não inclui receitas e despesas financeiras.
- (14) Dívida líquida compreende a dívida, deduzindo caixa e equivalentes de caixa.
- (15) Não inclui compromissos financeiros assumidos nos contratos de programa (R\$65 milhões, R\$116 milhões, R\$177 milhões, R\$ 6 milhões e R\$ 121 milhões, em 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017, respectivamente)
- (16) Refere-se à quantidade do produto químico "ácido fluossilícico" em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos
- (17) Do consumo total de energia elétrica, 80,4% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 18,5% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 1,1% no processo administrativo.
- (18) Refere-se às estações de tratamento de água da Diretoria Metropolitana
- (19) O inventário de 2016 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 89% do total. A energia elétrica contribui com 9% e as demais atividades representam aproximadamente 2%. O inventário anual de GEE referente a 2017 está em elaboração ao longo de 2018. A emissão de biomassa em 2016 foi de 73.872 tCO2e. O potencial de aquecimento global adotado para o CH4 é 21 e para o N2O é 310 (valores do Global Warming Potential (GWP) do segundo relatório do IPCC, Second Assessment Report – SAR).
- (20) Referem-se às ETEs Barueri, Jesus Netto, Parque Novo Mundo e São Miguel, que têm instalações para produção de água de reuso. Água fornecida corresponde à venda. A capacidade é a nominal das instalações. Os valores de 2017 não consideram o volume de efluentes tratados e fornecidos ao Aquapolo Ambiental que foi de 13,3 milhões de metros cúbicos.
- (21) 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.
- (22) Desde 2015 a Sabesp vem trabalhando com um modelo misto para implantação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em ETEs e ETAs, sendo a norma ISO 14001 aplicada ao escopo certificado, e para as demais estações, utiliza um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp). Diante desse realinhamento estratégico houve em 2015 uma redução do escopo certificado 14001.
- (23) Quando não informado, significa que a Sabesp não esteve entre as 50 empresas mais reclamadas do ranking do Procon.

G4-56

MISSÃO

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



VISÃO

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

VALORES ÉTICOS

Respeito à sociedade e ao cliente

Respeito ao meio ambiente

Respeito às pessoas

Integridade

Competência

Cidadania

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Segurança Hídrica

Excelência na Prestação dos Serviços

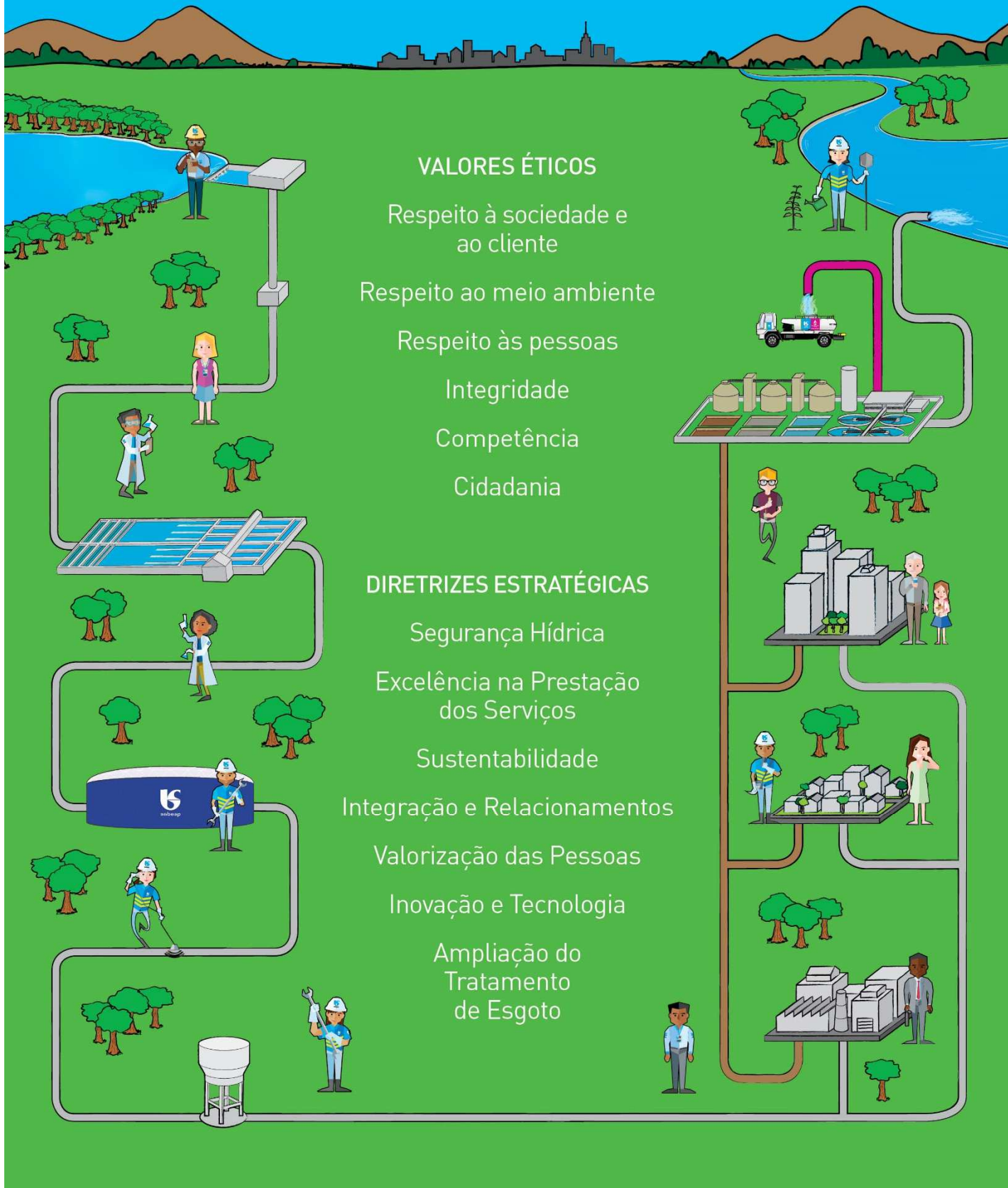
Sustentabilidade

Integração e Relacionamentos

Valorização das Pessoas

Inovação e Tecnologia

Ampliação do Tratamento de Esgoto



GESTÃO MODERNA, ÉTICA E TRANSPARENTE

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

A clareza e a confiabilidade dos dados reportados nas demonstrações financeiras, por exemplo, garantiram à Sabesp o Troféu Transparência de destaque entre as dez companhias premiadas na categoria de companhias com receita líquida acima de R\$ 5 bilhões, em 2017.

A premiação é realizada há 21 anos por iniciativa da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac) em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras (Fipecafi) e Serasa Experian, sendo que a Sabesp esteve entre as melhores companhias do ano em 17 edições do prêmio.

Também promovido pela Anefac, o Prêmio Profissional do Ano foi concedido ao diretor Econômico-Financeiro e de Relação com Investidores da Sabesp, Rui de Britto Álvares Affonso. A premiação é realizada como forma de reconhecimento aos executivos que mais se destacaram em suas áreas de atuação. A escolha dos profissionais contemplados é feita com base na indicação dos 1,6 mil associados e confirmada pelo comitê avaliador do órgão.

Apesar de já dispor de uma estrutura de Governança consolidada, novos padrões de transparência e boa governança, tais como a Lei Federal 13.303/16 e o Decreto Estadual 62.349/16, foram editados, levando à necessidade de adaptações, cujo prazo de implementação é junho de 2018.

Além disso, uma nova versão do Regulamento de Listagem do Novo Mercado da B3 entrou em vigor no início de 2018, exigindo a revisão de documentos institucionais e de práticas de divulgação de informações. O prazo final para adaptação a esta nova regra é abril de 2021.

Ao longo de 2017, a Companhia se dedicou ao desenvolvimento das referidas medidas adaptativas, que consistem principalmente na alteração do Estatuto Social e do Código de Ética, adaptação da estrutura de governança, a implantação de um sistema de avaliação de administradores, criação de políticas, entre elas a política de transações entre partes relacionadas, e a elaboração de um Regulamento Interno de Licitações.

A atual estrutura de governança corporativa da Sabesp, com suas funções e responsabilidades, pode ser verificada no site da Companhia⁴, seção Governança Corporativa. **G4-34, G4-38, G4-39, G4-40**

Remuneração dos administradores

Em 2017, 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\$ 556 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.

⁴ Estrutura de governança corporativa Sabesp. Disponível em <https://bit.ly/2DN7Bdi>

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.

Integridade e transparência DMA - Combate à Corrupção

O Programa de Integridade da Sabesp foi criado em 2015 e segue as recomendações da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes (UNODC), do Banco Mundial.

O programa abrange dois cenários distintos, corrupção ativa e corrupção passiva, e em 2017, passou por nova reestruturação para alinhamento às recomendações da Controladoria Geral da União (CGU), dividindo-se em cinco pilares: Comprometimento e apoio da alta direção, Instância responsável, Análise de perfil e riscos, Regras e Instrumentos e Monitoramento contínuo.

Atualmente, o Programa consiste em um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, monitoramento e incentivo à denúncia de irregularidades, e na aplicação efetiva do Código de Ética e Conduta e das políticas e diretrizes que tenham por objetivo prevenir fraudes e corrupção.

Como parte do Programa, a Sabesp conta com uma Política Institucional de Conformidade aprovada pelo Conselho de Administração que estabelece diretrizes, princípios e competências que orientam seus administradores e colaboradores a atuarem pela companhia de forma a zelarem pelo cumprimento de leis, regulamentações e instrumentos organizacionais, preservando os ativos, a imagem, a integridade e demais valores éticos da empresa. A Política de Conformidade é divulgada internamente por meio do portal corporativo da Companhia. **G4-SO4**

Em 2017, levando-se em consideração o perfil de risco e governança corporativa da Companhia, foram consolidadas 59 ações como práticas de conformidade. Comparativamente ao ano anterior, verificou-se um crescimento na aderência dessas práticas de 13%. **G4-SO3**

Dentre essas ações, destaca-se a adoção de medidas de integridade entre seus fornecedores e prestadores de serviço, prevendo a obrigatoriedade do cumprimento de normas éticas e a vedação de práticas de fraude e corrupção em seus contratos.

A Sabesp vem tomando uma série de medidas que, aderentes às ações de governança corporativa, incrementam seus processos de forma a agir sempre com transparência e se tornar referência em modelos de eficiência em gestão pública, tal como o Portal da Transparência⁵, implementado em 2017, que traz de forma clara e atualizada informações como as Políticas Institucionais, os contratos com o poder concedente e contratos com fornecedores, principais programas e projetos desenvolvidos.

A postura de ampla publicização de informações também se reflete nos resultados de atendimento das solicitações feitas pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Os 267 pedidos registrados foram todos respondidos em um prazo médio de 13 dias úteis, sete dias abaixo do prazo permitido pela lei, que é de 20 dias.

A companhia programou para o próximo ano a aplicação de treinamentos sobre medidas anticorrupção e aperfeiçoamento nas ferramentas de verificação preventiva (*Due diligence*) dos fornecedores e prestadores de serviço.

⁵ Portal da Transparência Sabesp. Disponível em <https://bit.ly/1BkRH5B>

A Sabesp está empenhada com o aprimoramento de seus processos para combater a corrupção em seu ambiente de negócios e manifesta seu compromisso público com a ética, também por meio de sua adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos, integrante do Grupo de Trabalho Anticorrupção do Pacto Global da ONU e da Comissão de Anticorrupção e *Compliance* da OAB/SP Pinheiros.

Código de Ética e Conduta e Canal de Denúncia

O Código de Ética e Conduta da Sabesp, elaborado de forma colaborativa, foi lançado em 2006, atualizado em 2014 e é aplicado a toda a organização. Ele estabelece as bases para que seus dirigentes e empregados atuem de forma integrada e coerente na condução de suas relações e negócios com diferentes públicos: clientes, acionistas, investidores, fornecedores, parceiros, terceiros, governo, comunidade e sociedade em geral. O documento⁶ norteia a atuação da Sabesp no combate a todas as formas de fraude, corrupção e atos lesivos à administração pública, em especial as previstas nas leis anticorrupção nacional e estrangeiras.

O Comitê de Ética e Conduta é o responsável por estimular o comprometimento de empregados com o Código e por zelar por sua constante pertinência, atualização e adequação, bem como por orientar e sugerir ações necessárias para divulgação e disseminação de seus preceitos em todos os níveis da Companhia.

As denúncias sobre ocorrências de fraude, corrupção, atos ilícitos, transgressões ao Código, ou sobre outras questões que possam acarretar prejuízos aos princípios e interesses da Sabesp, suas subsidiárias e acionistas, podem ser realizadas por qualquer parte interessada por meio dos canais disponibilizados pela Companhia:

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

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

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

Em 2017, foram registradas 144 ocorrências, das quais 71% foram apuradas e 29% estão sob investigação, uma diminuição de 6,5% em relação a 2016. Do total, 5% estavam relacionadas a comportamento inapropriado, assédio, discriminação, perseguição e tratamento injusto. **G4-SO5**

Para o total de denúncias consideradas procedentes, foram aplicadas penalidades a 43 empregados (entre próprios e terceirizados): 18 advertências, 7 suspensões e 18 demissões. Os resultados das averiguações das denúncias são encaminhados ao Comitê de Auditoria.

⁶ Código de Ética e Conduta. Disponível em <https://bit.ly/2pxxF7P>

Controles Internos

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

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

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

Os testes dos controles internos são realizados pela Superintendência de Auditoria, unidade que se reporta hierarquicamente ao Diretor-Presidente e funcionalmente ao Comitê de Auditoria e que detém, desde 2016, o certificado QA *Quality Assessment*, concedido pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), braço do *The Institute of Internal Auditors* (IIA).

Além de atender à seção 404 da lei *Sarbanes-Oxley* (SOX), o processo de avaliação dos controles internos está aderente à Lei 13.303, de 30 de junho de 2016.

A revisão realizada sobre a eficácia do ambiente de controles internos de 2016 não identificou qualquer deficiência considerada material, assim como já havia ocorrido em anos anteriores. Os testes relativos ao exercício 2017 serão concluídos em abril de 2018.

Gestão de Riscos

A Sabesp conta com uma Superintendência de Gestão de Riscos e Conformidade, que se reporta hierarquicamente ao Diretor-Presidente e funcionalmente ao Comitê de Auditoria. O processo de gestão de riscos obedece a padrões internacionais e normas técnicas brasileiras, especificamente o 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, com abrangência a toda organização.

G4-14, G4-EC2 A Companhia mantém um mapa de riscos e acompanha tendências globais e nacionais a fim de antever cenários que possam afetar adversamente suas operações, e assim garantir que seus objetivos sejam atingidos. Os riscos identificados são mensurados periodicamente quanto ao seu impacto e probabilidade de ocorrência, e avaliados detalhadamente pelos níveis hierárquicos competentes para definição de ações mitigatórias exigidas para cada situação. A descrição dos fatores de riscos pode ser encontrada no item 4 do Formulário de Referência⁷, disponível no site de Relações com Investidores da Companhia, seção Informações Financeiras e Operacionais.

Auditores Externos

A Sabesp respeita os princípios que preservam a independência do auditor externo quanto a não auditar seu próprio trabalho, não exercer funções gerenciais e não advogar pelo seu cliente. A KPMG Auditores Independentes é o auditor independente da Companhia desde a revisão das informações trimestrais – ITR – de 30 de junho de 2016. Em 2017, a Companhia pagou R\$ 2,9 milhões pelos serviços

⁷ Formulário de Referência. Disponível em: <http://bit.ly/2FXM86s>

de auditoria de demonstrações financeiras, revisão das informações trimestrais e projetos de financiamentos, entre outros.

A Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes prestou, em 2017, serviços pontuais de auditoria externa no montante de R\$ 136 mil, relativos à reemissão de parecer sobre exercícios anteriores, por ela auditados. Dentre as sociedades coligadas da Sabesp, a KPMG Auditores Independentes audita as empresas Águas de Castilho S.A. e Águas de Andradina S.A. Os auditores não prestaram, durante o período de atuação na Companhia, outros serviços que ultrapasassem 5% dos honorários pagos pelos serviços de auditoria externa.

Modelo de Negócios

G4-7 - A Sabesp é uma sociedade anônima de capital aberto e economia mista fundada no Brasil em 1973, por força da Lei Estadual 119/73 com o objetivo de planejar, executar e operar os serviços públicos de saneamento básico no Estado de São Paulo.

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

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

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

O restante das ações é negociado em bolsas de valores no Brasil e no exterior. Ao final de 2017, 29,7% das ações eram negociadas no Brasil, e os 20,0% restantes eram negociados nos Estados Unidos, na forma de ADR nível III (*American Depositary Receipts*).

Em 15 de setembro de 2017 foi promulgada a Lei Estadual 16.525 que permitiu ao Governo do Estado de São Paulo constituir uma sociedade por ações que poderá exercer o controle acionário da Sabesp, mas mantendo o Governo do Estado com a maioria do capital votante dessa sociedade controladora.

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

Para mais informações, consulte o capítulo “Resultados Revertidos em Ganhos para a Sociedade” deste relatório.

Estratégia e visão de futuro

G4-56 A missão da Sabesp se traduz em fornecer serviços de água e esgoto, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente; sendo a visão da Companhia ser uma referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.

A definição das estratégias e diretrizes da Sabesp considera como insumos o processo de levantamento de cenários e de riscos e oportunidades. 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 do Formulário de Referência⁸.

As principais linhas de ação da Sabesp na busca de sua visão de futuro são:

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 e atendimento em abastecimento de água, juntamente com altos níveis de qualidade e disponibilidade, executando 783 mil ligações de água entre 2018 e 2022. A Companhia pretende também elevar a cobertura e o atendimento em coleta de esgoto e o índice de cobertura, realizando aproximadamente 1,1 milhão de novas ligações no mesmo período.

Aprimorar a gestão da Companhia através da operação SiiS (Sistema Integrado de Informações Sabesp), sistema de ERP (*Enterprise Resource Planning*), implantado em abril de 2017, e de sistema de CRM (*Customer Relationship Management*), visando substituir os atuais sistemas de informações comercial. Paralelamente, foi desenvolvido durante 2017 o Projeto Modelo de Gestão Sabesp, que consiste da realização da Autoavaliação Assistida com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade.

A finalização do projeto está prevista para o primeiro semestre de 2018 e fornecerá as bases para o aprimoramento do modelo de gestão da Companhia. A contribuição destes projetos será o fortalecimento da gestão, maior suporte na tomada de decisões, aumento da eficiência dos processos internos e das operações e maior produtividade.

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 2017, a Sabesp investiu aproximadamente R\$10,7 milhões em projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação, com recursos próprios e captados junto a entidades de fomento ou ainda financiados por parceiros. Ainda como forma de incentivar a busca por soluções sustentáveis e inovadoras para otimizar os investimentos e melhorar a eficiência operacional do saneamento na Baixada Santista ou em áreas informais, a Sabesp lançou, no início de 2018, o Prêmio Engenheiro Saturnino de Brito. Iniciativa aberta a todos os empregados vai reconhecer os melhores e mais inovadores projetos de engenharia sanitária propostos para estas regiões.

Balanco de Metas

As metas propostas pela Companhia para 2017 foram alcançadas, com destaque para a execução de 207,3 mil novas ligações de água, que superou em 12% a meta estabelecida e, as 221,8 mil novas ligações de esgoto, representado 11% a mais de ligações do que era esperado para o período.

⁸ Formulário de Referência Sabesp. Disponível em <https://bit.ly/2lKN6l2>

A meta de 31,7% para as perdas relativas à micromedição de água foi superada, com realização de 30,7%. Em 2017, buscando um alinhamento com os meios técnicos, tal como a *International Water Association* (IWA), a Sabesp passou a utilizar como indicador para projeção de metas o Índice de Perdas por Ligação por dia (IPDt), sendo este também adotado pela Arsesp para o estabelecimento das metas regulatórias de perdas.

As realizações de 2017 e as projeções para os próximos anos encontram-se na tabela a seguir.

Realizações 2017 e Metas 2018-2022

	Realizado	Metas					
	2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Atendimento com Abastecimento de Água	Tende à universalização ⁽¹⁾	Tende à Universalização ⁽¹⁾					
Atendimento Coleta de Esgoto (%)	83%	83%	84%	85%	86%	87%	88%
Cobertura com Abastecimento de Água	Tende à universalização ⁽¹⁾	Tende à Universalização ⁽¹⁾					
Cobertura com Coleta de Esgoto (%)	90%	90%	91%	91%	92%	93%	93%
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgotos (%) ⁽²⁾	75%	75%	76%	77%	80%	83%	83%
Novas Ligações de Água (mil)	207,3	185	168	160	155	150	150
Novas Ligações de Esgoto (mil)	221,8	200	200	225	236	245	210
IPDt (L/lig.dia)	302	303	293	283	273	260	258

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

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

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

SEGURANÇA HÍDRICA PARA O PRESENTE E FUTURO

De pequenas localidades, com populações menores que dois mil habitantes, às maiores concentrações urbanas do planeta, como a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), a Sabesp é a concessionária responsável pelo abastecimento de 368 municípios paulistas. Para cumprir esta tarefa, conta com uma infraestrutura de 240 ETAs que, juntas, permitem a produção de 119 m³/s de água tratada que chega às torneiras de 27,9 milhões de pessoas (incluindo atendidos por atacado) por meio de 74,4 mil km de redes e adutoras, 8,9 milhões de conexões em 12,3 milhões de economias.

Embora universalizado, o serviço de abastecimento exige permanente acompanhamento do crescimento demográfico e geográfico das cidades, o que demandou, em 2017, investimentos de R\$2,2 bilhões. Este trabalho está alicerçado em diferentes programas concebidos de acordo com as características diversas das regiões atendidas: Programa Metropolitano de Água (PMA), na RMSP, e programas Água no Litoral e Água no Interior. Em todas as regiões está presente o Programa Corporativo de Redução de Perdas para combater vazamentos e fraudes nas tubulações.

A metrópole e o desafio para o abastecimento **DMA Água**

A RMSP é a maior aglomeração urbana da América Latina e está entre as seis maiores metrópoles do planeta. Com densidade demográfica de 2,6 mil habitantes por km², é quatorze vezes mais populosa do que a média estadual, de 181 habitantes por km². Maior polo de riqueza nacional, tem um PIB correspondente a aproximadamente 18% do PIB nacional e mais da metade do PIB paulista⁹.

Dos 39 municípios que integram a RMSP, 34 são atendidos diretamente e outros cinco são abastecidos de forma indireta com o fornecimento de água no regime de atacado. Nesta região estão concentradas 20,8 milhões de pessoas, correspondendo a 47% dos habitantes do Estado de São Paulo.

A soma de fatores como atividade econômica, alta densidade populacional, ocupação desordenada e irregular do solo e localização geográfica (na cabeceira da bacia do Alto Tietê) resultam em baixíssima disponibilidade hídrica, em situação que pode ser comparada às realidades vivenciadas em regiões desérticas. A média anual de 160 a 200 mil litros per capital representa um décimo do valor indicado como crítico (“pobre”) pela Organização das Nações Unidas (ONU) – que vai de 1,5 milhão a 2,5 milhões de litros por habitante/ano.

Neste ambiente de permanente escassez, fenômenos climáticos extremos como o ocorrido no biênio 2014-2015, com a mais severa estiagem que se tem notícia na RMSP, tornam ainda mais desafiadora a tarefa de manter a segurança hídrica e a população atendida. Contudo, o colapso do abastecimento foi evitado em razão de uma soma positiva de esforços, a começar pelas obras emergenciais implementadas desde os primeiros sinais da crise que fortaleceram a infraestrutura e deram mais resiliência aos diferentes sistemas de abastecimento.

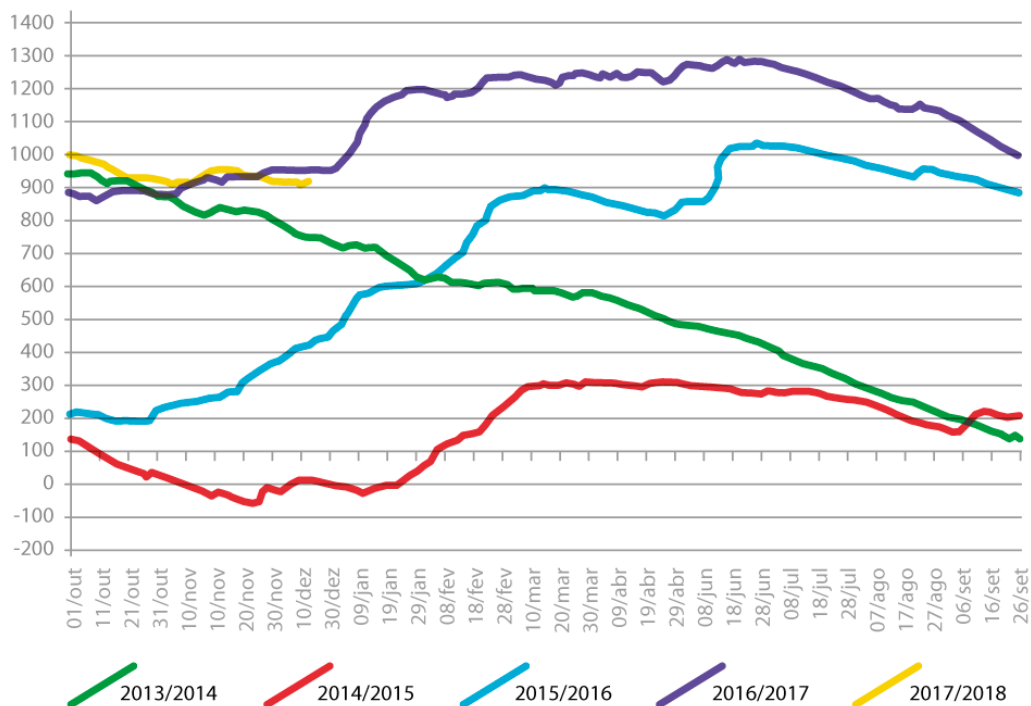
O retorno das chuvas em condições próximas à normalidade e a mudança de hábitos da população, que compreendeu a criticidade do momento e passou a economizar água, também foram fatores fundamentais para a superação da crise¹⁰. Superado o período mais seco (2014-2015), o ano de 2017 manteve com a tendência iniciada em 2016 de recuperação dos principais sistemas que abastecem a RMSP. A contribuição natural (afluência) para os mananciais foi 71% da média histórica (tabela), resultante de uma pluviometria 90% da média histórica, com menor precipitação no segundo semestre, quando registrou 75% da chuva esperada. Ainda assim, em 31 de dezembro de 2017 o volume global

⁹Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano SA (Emplasa), 2015. Disponível em <https://bit.ly/2AoITjT>

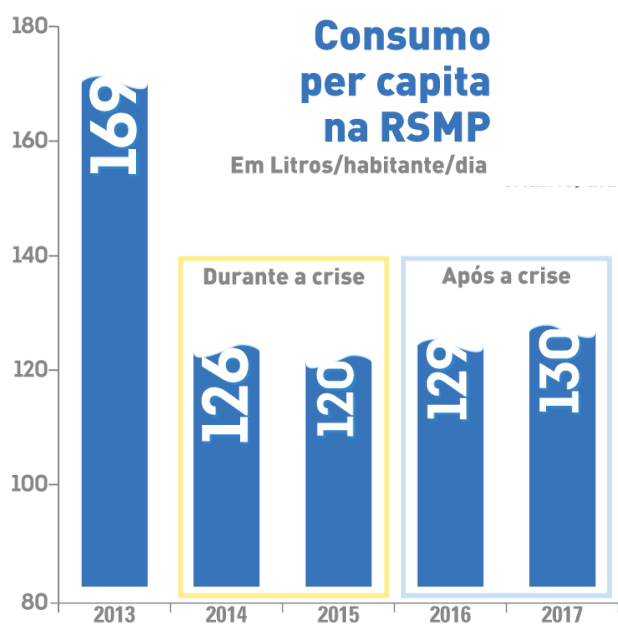
¹⁰ Ver Relatório de Sustentabilidade Sabesp - edições 2015 e 2016. Disponível em <https://bit.ly/2FU4GFz>

dos mananciais registrava acumulado de 916,8 milhões de m³, nível ligeiramente abaixo do registrado na mesma data de 2016 (diferença de 35,6 milhões de m³ ou 1,5%). Mas 8,1 pontos percentuais maior que o volume total de dezembro de 2013, período imediatamente anterior à crise hídrica (gráfico).

Volume Útil Disponível nos Mananciais da RMSP (volume em hm³)



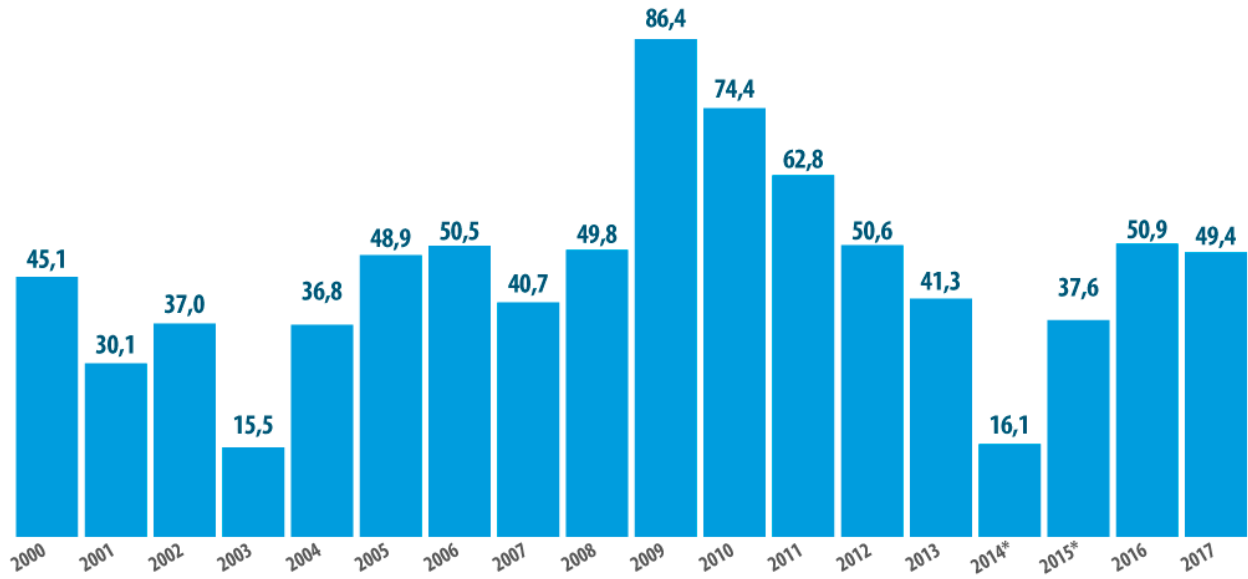
O volume armazenado em 2017 representa 49,4% da capacidade total do conjunto de mananciais, que é de 1,8 bilhão de m³



A manutenção do volume estocado diante de afluência e chuvas abaixo da média histórica, pode ser explicada, no rol de consumidores residenciais, pela conscientização de parte da população, em especial os consumidores residenciais, com a incorporação de hábitos racionais de consumo e adquiridos ao longo da crise hídrica.

Dessa forma, o consumo per capita em 2017 foi de 130 litros habitante/dia, mantendo patamar de 2016 e 23% menor que os 169 litros habitante/dia registrados em 2013, antes da prolongada estiagem. Esse comportamento se reflete, em parte, na queda da produção média diária de água tratada em 2017 para abastecer a RMSP foi de 60,6 m³/s, 12% menor que os 69,1 m³/s médios produzidos em 2013, imediatamente anterior à deflagração da crise hídrica.

Nível Total dos Mananciais (em %)



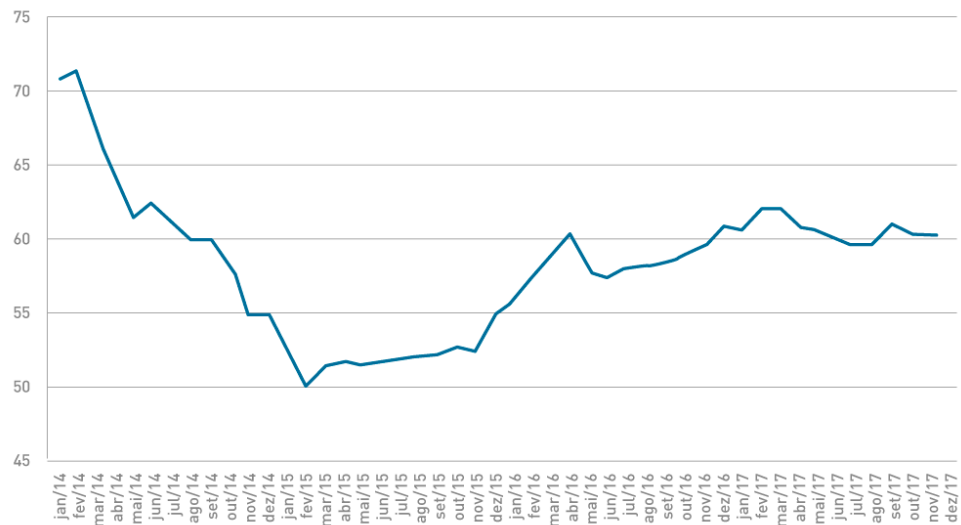
Sistema	Qn	2016	2017
Cantareira	33,00	21,97	25,05
Guarapiranga	16,00	13,94	13,33
Alto Tietê	15,00	11,73	11,83
Rio Grande	4,00	4,87	4,48
Alto Cotia	1,50	1,24	1,24
Baixo Cotia	0,90	0,89	0,78
Rib. Estiva	0,10	0,08	0,08
Total	75,50	58,49	60,65

Gestão eficiente: As transferências entre sistemas incrementadas com as obras realizadas durante a crise hídrica possibilitaram o acúmulo de 119,8 milhões de m³ nos mananciais da RMSP em 2017. Sem elas, a reservação total estaria 6,5 pontos percentuais mais baixa, em 42,9%.

(m³/s)

Produção Total de Água do Sist. Integrado (m³/s)

Em 2017, média diária produzida de água tratada na RMSP foi 12% menor que 2013, ano anterior à deflagração da crise. Há quatro anos, picos médios diários chegavam a 71,4 m³/s, o que demonstra a consolidação de hábitos racionais de consumo.





Lançado em 2017, o aplicativo Sabesp Mananciais RMSP fornece ao usuário dados do nível percentual das represas e o comparativo mês a mês nos últimos cinco anos. Pode ser baixado gratuitamente nas versões para Android e iOS e também permite consultar a pluviometria e as características dos sistemas produtores da metrópole.

Outorga do Cantareira: 2017 – 2027

A outorga do Sistema Cantareira foi postergada duas vezes em razão das incertezas trazidas pela crise hídrica. Com o retorno da normalidade, as regras foram finalmente estabelecidas por uma Resolução Conjunta entre o Departamento de Águas e Energia Elétrica de São Paulo (DAEE) e a Agência Nacional de Águas (ANA).

Divulgadas em 29 de maio de 2017, as novas regras são válidas por dez anos e definem a operação por diferentes faixas de vazão retirada do Sistema de acordo com o volume útil acumulado, sendo o máximo de 33 m³/s, quando o Cantareira estiver com estoque igual ou maior que 60% de sua capacidade. O documento também condiciona a outorga a melhorias operacionais a serem apresentadas pela Companhia.

Houve ainda a inclusão do reservatório Paiva Castro no volume equivalente do PCJ (Bacia do Piracicaba, Capivari e Jundiá), além de novas regras de descargas dos reservatórios do sistema, que permitem maior flexibilidade para atender às demandas dos municípios dependentes da bacia, considerando pluviometria e afluências diárias dos rios contribuintes. Esta avaliação determina qual a vazão a ser descarregada nas barragens.¹¹

Programa Metropolitano de Água

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, têm a capacidade nominal de produção de 75,8 m³/s de água e compõem o Sistema Integrado Metropolitano (SIM). Esses sistemas produtores são interligados por adutoras de grande porte que integram o Sistema Adutor Metropolitano (SAM), responsável pelo transporte da água tratada até os reservatórios setoriais e, destes pontos, distribuída aos 5,4 milhões de pontos de consumo na Grande São Paulo.

¹¹ Outorga Cantareira ANA/DAEE-2017. Disponível em <https://bit.ly/2FWFw9h>

SISTEMA METROPOLITANO DE ABASTECIMENTO



São Lourenço
início da operação:
abr/2018



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

Interligação Jaguari-Atibainha
início da operação:
mar/2018



Interligação Rio Itapanháú
(em aprovação)



Rio Claro



Baixo Cotia

Alto Cotia



Capivari



Rio Grande



Ribeirão da Estiva



A atuação em regiões de baixa disponibilidade hídrica, sujeitas a incertezas climáticas e densamente povoadas como a RMSP, demandam grandes esforços para garantir segurança do abastecimento. O trabalho é feito a partir de permanentes campanhas pelo uso racional, muito planejamento e elevados investimentos para captação, transporte, tratamento, reservação e combate às perdas de água nas redes.

As ações emergenciais executadas no biênio 2014-2015 para fortalecer o sistema integrado se desdobraram em três frentes: 1) aumento da capacidade de aporte de água bruta nos reservatórios (7,3 m³/s); 2) aumento da capacidade de tratamento de água (2,5 m³/s) e 3) maior integração entre os Sistemas Produtores com a ampliação da capacidade de transferência de água tratada em cerca de 6m³/s. Estas intervenções permitiram que outros Sistemas Produtores socorressem os Sistemas Cantareira e Alto Tietê, os mais afetados pela crise¹².

A implantação deste conjunto de ações emergenciais só foi possível pela existência de uma estrutura robusta, que há mais de duas décadas vem sendo fortalecida pelo **Programa Metropolitano de Água (PMA)**, que demandou investimentos de cerca de R\$ 460 milhões no PMA em 2017¹³.

Iniciado em meados da década de 90 com foco na maior oferta de água bruta, aumento das estruturas de reservação, renovação e ampliação da capacidade de transporte (adução) e produção de água tratada, o PMA veio solucionar a falta de infraestrutura que infligia uma situação de rodízio a mais de cinco milhões de pessoas na RMSP. Com este trabalho, a cobertura do atendimento aos consumidores subiu de 70% para 100% no ano 2000, e a capacidade de produção de água na RMSP foi ampliada de 57,2 m³/s para 75,8 m³/s, um aumento de 32,5% na capacidade de produção de água, acompanhando o crescimento da população.

Embora fundamentais para a superação da crise hídrica, o conjunto de obras emergenciais realizadas no biênio 2014-2015 e a consequente recuperação dos estoques dos mananciais com o retorno das chuvas não garantem um futuro de completa previsibilidade.

Diante da maior probabilidade de ocorrência de novos eventos climáticos extremos, a Sabesp avançou na execução de duas grandes obras estruturantes de segurança hídrica, previstas nos Planos Diretores de Aproveitamento dos Recursos Hídricos para a Macrometrópole Paulista (Secretaria de Recursos Hídricos e DAEE) e no de Abastecimento de Água da RMSP - PDAA (Sabesp). O Sistema Produtor São Lourenço teve sua execução acelerada e foi antecipada a implantação da Interligação Jaguari – Atibainha. Além disso, seguem as tratativas para iniciar a obra de transposição do Itapanhaú, na vertente atlântica, para o Sistema Alto Tietê.

Com a nova curva de risco trazida pela crise, o planejamento de longo prazo da Sabesp também necessitou ser reposicionado estrategicamente. Dessa forma, a Companhia antecipou a atualização do Plano Diretor de Abastecimento de Água (PDAA) da RMSP, com horizonte até 2045. Essas atualizações acontecem, em média, a cada dez anos, buscando ajustes decorrentes do crescimento populacional, do comportamento de consumo e rearranjo da distribuição da população no território.

Em fase de conclusão ao final de 2017, a revisão do PDAA considerou estudos e projeções das disponibilidades hídricas dos sistemas produtores baseados em séries mensais históricas de vazões afluentes e pluviometrias, incluindo o biênio da crise: 2014-2015. 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, disponibilidades dos mananciais, capacidades de tratamento e transporte de água tratada. Isso possibilita a análise da integração entre

¹² Ver Relatório de Sustentabilidade Sabesp - edições 2015 e 2016. Disponível em <https://bit.ly/2FU4GFz>

¹³ Investimentos reportados neste capítulo, por projeto ou programa, são apresentados no regime de caixa.

os sistemas produtores, visando o equilíbrio entre as disponibilidades de água bruta, de água tratada e consumo na RMSP.

Desta forma, são projetados cenários que permitem avaliar a necessidade de aumento das capacidades frente a uma eventual repetição da crise hídrica ocorrida. 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.

A água cada vez mais distante

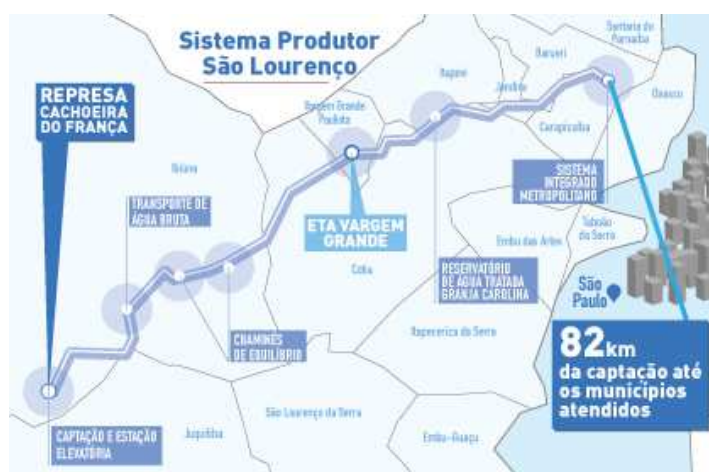
A disponibilidade natural da bacia hidrográfica do Alto Tietê, onde se insere 70% do território e 99,5% da população da RMSP, é incapaz de atender as necessidades de água dessa população. Hoje a demanda é duas vezes superior à vazão natural da bacia de 31 m³/s (com 95% de garantia)¹⁴. Tal restrição obriga a Companhia a buscar água em mananciais cada vez mais distantes e impõe a necessidade de combater perdas de água nas tubulações e a incentivar ações de consumo racional.

Construído há mais de quatro décadas para possibilitar a reversão de água da Bacia dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá para a RMSP (inserida na Bacia do Alto Tietê), o Sistema Cantareira já prenunciava que a necessidade de “importar” água de distâncias cada vez maiores era uma realidade a ser enfrentada.

A busca por fontes fora da Bacia do Alto Tietê é o ponto comum entre as três recentes grandes obras estruturantes da Sabesp: Sistema Produtor São Lourenço, interligação das represas Atibainha – Jaguari e a reversão do Itapanhaú, que ampliam o aporte de água bruta e tratada na RMSP.

Com sua construção iniciada em abril de 2014, o Sistema Produtor São Lourenço está dimensionado para aportar até 6,4 m³/s de água pronta para o consumo no SIM, sendo considerada a maior obra de segurança hídrica executada recentemente do país. Tem capacidade para atender até dois milhões de pessoas dos municípios de Barueri, Carapicuíba, Cotia, Itapevi, Jandira, Santana de Parnaíba e Vargem Grande Paulista.

No final de 2017, o Sistema estava com mais de 90% de sua estrutura construída e sua inauguração estava prevista para abril de 2018. Até chegar à região oeste da Grande São Paulo, a água percorre uma distância de 82 km, desde a captação na represa Cachoeira do França, no rio Juquiá, em Ibiúna, região do Vale do Ribeira. No caminho, a água é tratada na ETA de Vargem Grande Paulista e o sistema conta ainda com reservatórios capazes de armazenar 125 milhões de litros.



A longo prazo, a expectativa é atender futuras demandas da região oeste, área com as maiores taxas de crescimento populacional da RMSP. Contudo, como o sistema de abastecimento de água da Sabesp

¹⁴ Relatório de Situação dos Recursos Hídricos – 2016. UGRHI 06 - FABHAT - item 3 - Figura 3 - pág. 14

em toda a RMSP é integrado, o acréscimo na oferta irá beneficiar, indiretamente, toda a população atendida na metrópole. A obra, um investimento de R\$ 2,2 bilhões, gerou cerca de 5 mil empregos na região e foi viabilizada por uma Parceria Público-Privada (PPP) entre a Sabesp e consórcio privado.

A Interligação Jaguari–Atibainha é outra das principais intervenções da Sabesp para ampliar a segurança hídrica tanto aos atendidos na RMSP e Bacia do PCJ quanto aos usuários da Bacia do Paraíba do Sul, Vale do Paraíba e Rio de Janeiro.

Inaugurada em março de 2018, a interligação de 19,6 km de extensão (13,2 Km de adutora e 6,4 km de túnel adutor) permite transferências de vazão média de 5,13 m³/s e máxima de 8,5 m³/s de água bruta da represa Jaguari, na Bacia do Paraíba do Sul, para a Atibainha, uma das represas que compõem o Sistema Cantareira (Bacia do PCJ).

No sentido contrário (Atibainha–Jaguari), possibilita a reversão de até 12,2 m³/s, garantindo assim que o Sistema Cantareira sirva de caixa d'água para abastecer a população da bacia do Paraíba do Sul em períodos de maior necessidade. Isso significa que, quando o rio Paraíba estiver em situação de normalidade, com grande parte suas águas desaguando no Atlântico em território fluminense, parte desta vazão poderá ser estocada no Sistema Cantareira, aumentando a reserva e segurança hídrica aos atendidos por ambas as bacias.



Terceira grande obra do conjunto de intervenções estruturantes para a segurança hídrica na RMSP, o bombeamento das águas do Itapanhaú beneficiará diretamente cerca de 4,5 milhões de moradores que são abastecidos pelo Sistema Alto Tietê e, indiretamente, via sistema integrado, 21 milhões de pessoas da Grande São Paulo.

Em 2017, foi finalizado o processo licitatório que definiu o consórcio que fará o empreendimento, com capacidade de bombear em média 2 m³/s (máximo de 2,5 m³/s) do ribeirão Sertãozinho, rio formador do Itapanhaú, até o reservatório Biritiba-Mirim, integrante do Sistema Alto Tietê. O investimento será de R\$ 91,7 milhões e o início das obras está previsto para primeiro semestre de 2018.

Proteção da biodiversidade: os mananciais e seus cinturões verdes DMA Biodiversidade

Em complemento à expansão da infraestrutura hídrica, a preservação e recuperação da biodiversidade das áreas do entorno dos mananciais são iniciativas fundamentais para manter a disponibilidade e qualidade da água que abastece a população. Ao mesmo tempo, beneficiam a sociedade com a proteção ambiental das raras reservas verdes de uma região já tão degradada como a

A recomposição de matas ciliares e vegetação das bacias formadoras dos mananciais evita o assoreamento e auxilia na recarga do corpo hídrico.

Grande São Paulo. Neste sentido, a Sabesp monitora e preserva mais de 44 mil hectares sendo 9 mil hectares de espelho d'água e 35 mil hectares de área no entorno desses mananciais. Desses, 94% (33 mil hectares) são áreas protegidas cobertas vegetalmente, extensão equivalente a 210 parques Ibirapuera, que se encontram nas reservas: Morro Grande, no Sistema Alto Cotia, Parque Estadual da Serra do Mar no Sistema Rio Claro, Área de Proteção Ambiental Capivari-Monos, parte do Sistema Guarapiranga e no Sistema Cantareira. Essas reservas representam 1,4% do remanescente de Mata Atlântica do Estado de São Paulo.

Além desta iniciativa de proteção e conservação, a Sabesp ainda atua na preservação e recuperação do entorno das represas Jaguari-Jacaré, Cachoeira, Atibainha e Paiva Castro, todas incluídas na Área de Proteção Ambiental do Cantareira. Um total de 213 mil mudas de espécies nativas foi plantada ao longo de 2017 nesta região. Paralelamente ao plantio, é necessário o monitoramento para garantir o sucesso da recuperação.

O trabalho de preservação deste cinturão verde que protege os maiores “produtores de água” da metrópole ganhou reforço em 2016 com o lançamento do **Programa Nascentes**, por meio de uma parceria entre Sabesp e Governo do Estado de São Paulo. A atuação ocorre nas bacias hidrográficas do Alto Tietê, Paraíba do Sul e Piracicaba-Capivari-Jundiá (PCJ) e tem como meta inicial a recuperação das matas ciliares com 6,3 milhões de mudas de espécies nativas, em uma área de 4,4 hectares ao longo dos cursos d'água.

O projeto tem cinco plantios em desenvolvimento, nas cidades de Joanópolis, Piracaia, Jacaré/Igaratá, Salesópolis e Cajati, somando 246,31 hectares com mais de 410 mil mudas já plantadas. O objetivo final do projeto é a restauração de cerca de 20 mil hectares de matas ciliares e proteção de 6 mil km de cursos d'água. Essas ações são fundamentais para a manutenção da qualidade da água. Até o final de 2017, a Sabesp havia plantado 263 mil mudas previstas para o Programa nas margens do Taiacubeba, reservatório pertencente ao Sistema Produtor Alto Tietê.

Para cumprir parte dos projetos de reflorestamento, a Sabesp mantém, desde 1990, **dois viveiros florestais** destinados à produção de mudas de espécies nativas na RMS. Em 2017, foi desenvolvido um modelo de parceria e feita uma chamada pública para selecionar parceiro para revitalização e continuidade da produção de mudas, através do estabelecimento de um Instrumento de Cooperação Técnica. Como resultado, no início de 2018, os viveiros passaram a ser geridos pela ONG Mata Ciliar.

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

Para a tarefa, a Sabesp desenvolveu, em parceria com a Fundação de Pesquisas Agrícolas e Florestais da Unesp, dois barcos que tem braços robóticos que conseguem coletar grandes objetos que estão submersos no manancial além de remover plantas aquáticas que em excesso prejudicam a captação da água e seu uso para lazer. Em 2017, foi assinado um novo acordo de cooperação do programa. São retirados desde sofás, recipientes plásticos, televisores e carcaças de veículos até os mais variados tipos de dejetos que contaminam a água e causam transtornos às operações de captação da água. A PMSP, parceira nesse Programa, destina esses dejetos a um aterro sanitário.

Somou-se a essa iniciativa o desenvolvimento e instalação de uma outra barreira flutuante de proteção da tomada de água da Guarapiranga, resultando na diminuição no número de paradas na

produção de água por obstrução ocasionadas pelas plantas aquáticas e demais resíduos. De 19 paradas em 2016, para apenas 3 em 2017. Durante o ano foram coletados mensalmente, em média, 1,4 mil metros cúbicos de dejetos e macrófitas, o equivalente a aproximadamente 45 caminhões de lixo.

Água no litoral e interior do Estado

O investimento realizado para abastecimento de água no interior e litoral em 2017 foi de R\$ 408,5 milhões. No litoral, as altas temperaturas no verão e o elevado número de turistas tornam a região a segunda área de maior complexidade para o abastecimento depois da RMSP. Na Baixada Santista, por exemplo, além dos 1,8 milhão de moradores, a Sabesp precisa atender plenamente os turistas que fazem a população duplicar na alta temporada.

Na baixada, com um sistema integrado que, em menores proporções, assemelha-se ao conceito do sistema integrado da RMSP. Com flexibilidade e capacidade de reservação, é possível redistribuir a água de uma região para outra de maior demanda, equilibrando o abastecimento de acordo com as necessidades de consumo da população. Isso é feito com a captação da água feita em 31 rios, sendo levada às 13 ETAs que, juntas, têm capacidade para tratar 11 m³/s. Tratada, a água é distribuída aos nove municípios da região. Em 2017, o foco principal foi a implantação das ETAs Peruíbe e Guaraú, ambas em Peruíbe, que irão ampliar a disponibilidade em 295 l/s para o município.

No Litoral Norte, foram executadas melhorias operacionais nos sistemas, com destaque para a entrada em operação parcial da ETA Maranduba, em Ubatuba, e a perfuração de três poços (dois em São Sebastião e um em Ubatuba). Também em Ubatuba, foi aumentada a capacidade de reservação do sistema da Praia Vermelha do Sul com a instalação de seis reservatórios.

No interior, para aumentar a disponibilidade hídrica de algumas regiões foi iniciada em 2017 a perfuração de 26 poços profundos em 23 municípios, tanto na sede quanto em áreas afastadas, sendo necessária a finalização de obras complementares para colocá-los em operação. Um destaque é o poço de 1.620 metros de profundidade perfurado em Fernandópolis para aproveitamento do Aquífero Guarani.

As obras seguem em 2018 com instalação de adutora, reservatório, casa de dosagem química, montagem eletromecânica e sistema de resfriamento, já que a água sai a uma temperatura de 58°C. Além de ampliar a segurança hídrica, os poços são necessários para atendimento de novas estruturas instaladas, a exemplo daqueles construídos em Florínea, Paulo de Faria e Guareí para abastecimento de penitenciárias recentemente construídas. Além disso, em 2017, no interior e litoral foram trocados aproximadamente 42 mil ramais e 175 mil hidrômetros, fortalecendo o combate à perda de água nas redes.

Outro avanço a ser destacado é referente à ajustes na estrutura administrativa. Isso porque, no interior, os municípios atendidos estão distribuídos entre dez Unidades de Negócio (UNs) inseridas nas bacias hidrográficas do Estado (incluindo Baixada Santista e Litoral Norte). Alguns municípios, contudo, ficam a longas distancias das sedes das UNs, onde estão as superintendências, chegando, em um dos casos, a mais de 320 km de distância. O que exige um grande esforço logístico e incremento de custos operacionais para a manutenção dos serviços.

Diante disso, em 2017 foi dado início a uma série de movimentações, com a realocação de subordinação de 48 municípios a outras UNs com sedes mais próximas, favorecendo a economia de recursos financeiros, e sobretudo, proporcionando ganhos de eficiência técnica e administrativa, além de alavancar as condições de melhoria na prestação dos serviços.

Água: ostentação não combina com verão!

Para conscientizar a população sobre a economia de água, no verão de 2017 a Sabesp lançou o clipe "Água Ostentação". Com um conhecido ritmo brasileiro – o *funk*, a música censura situações do cotidiano em que há desperdício e incentiva o uso consciente. Foram cerca de 6 mil inserções entre rádio e televisão, sobretudo no litoral, onde também foram distribuídos panfletos e equipamentos economizadores para torneiras. O clipe também foi divulgado na internet, atingindo quase seis milhões de visualizações no Youtube. Ao longo de 2017, a Sabesp fez campanhas sobre as obras de segurança hídrica e ações de valorização da água, explicando o longo caminho que ela percorre até chegar às torneiras. Foram veiculadas em televisão, rádio, mídia impressa e internet, além das redes sociais da Sabesp. A carreta "Somos Água", lançada em 2016, continuou seu roteiro de visitas. Esteve em 27 cidades, entre capital e interior, mostrando o ciclo da água, do esgoto, hidrômetros e novas tecnologias a cerca de 22 mil pessoas.

O combate às perdas de água

Os esforços para redução das perdas de água na rede de distribuição são complementares às ações de ampliação da infraestrutura de segurança hídrica e contribuem para postergar a necessidade da busca de novas fontes a distâncias cada vez maiores. As perdas estão diretamente ligadas às condições da infraestrutura instalada e à eficiência operacional e comercial dos sistemas de abastecimento.

Ações de combate às perdas reais (ou físicas)

- *Gerenciamento de pressões, mantendo-as estáveis e no menor nível possível, desde que suficiente para garantir o abastecimento contínuo aos clientes;*
- *Varredura atrás de vazamentos não visíveis com base em alterações identificadas com a gestão das vazões mínimas noturnas em Distritos de Medição e Controle (DMCs), agilizando localização e eliminação dos vazamentos, principalmente os não visíveis;*
- *Melhoria da condição da infraestrutura com substituição dos ramais e trechos de redes com maior incidência de vazamentos, devido ao envelhecimento, fadiga ou as falhas na execução*
- *Agilidade e qualidade nos reparos de vazamentos e trocas de ramais*

Tecnicamente, as perdas de água são divididas em perdas reais (ou físicas) e as perdas aparentes (ou não físicas), sendo que a soma dos dois tipos é chamada de perdas totais.

As perdas reais correspondem aos volumes que não são consumidos, por serem perdidos em vazamentos no percurso feito pela água, desde as estações de tratamento até os pontos de entrega aos clientes. Esses vazamentos ocorrem, principalmente, devido ao envelhecimento das tubulações e às elevadas pressões. Já as perdas aparentes correspondem aos volumes de água que são consumidos, mas não são contabilizados pela Companhia, principalmente devido a fraudes (os chamados "gatos"), irregularidades e submedição dos hidrômetros, que no Brasil é agravada pela existência das caixas de água domiciliares.

Outro fato relevante em relação às perdas de água em sistemas de abastecimento é que não existe "perda zero", ou seja, todo e qualquer sistema de abastecimento no mundo convive com as perdas de água, pois é impraticável eliminá-las, mesmo nos sistemas de países com escassez de água, (ou seja, com alta prioridade de reduzir as perdas) e com abundância de recursos financeiros (ou seja, com possibilidade de fazer grandes investimentos para sua redução).

O combate às perdas de água é um desafio permanente. Se nada for feito, tendem a aumentar naturalmente. Isto porque as tubulações, equipamentos e hidrômetros envelhecem, sofrendo um

desgaste natural com o tempo. E as fraudes e irregularidades nas ligações tendem a aumentar. Assim, é necessário um nível mínimo de esforços e aplicação de recursos para não permitir que as perdas aumentem. E esforço e recursos adicionais para que possam ser reduzidas.

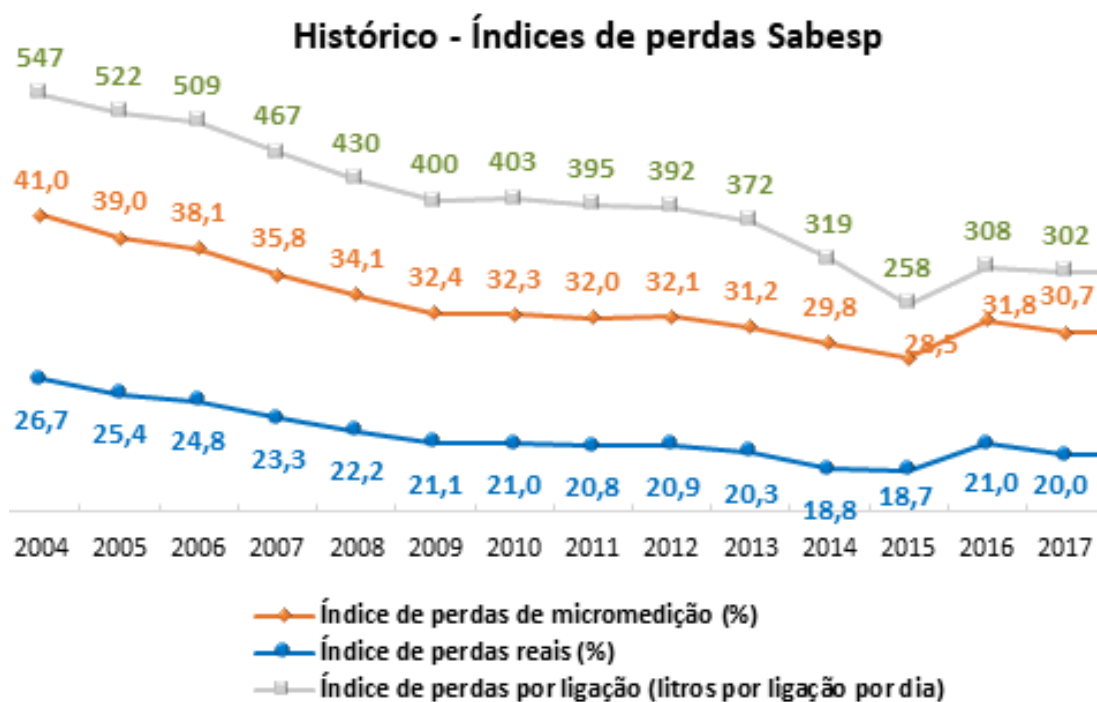
Há anos a Sabesp investe em ações de combate às perdas. Consciente de sua responsabilidade com relação à escassez dos recursos hídricos e com foco na busca de maior eficiência operacional, a Companhia intensificou estes esforços por meio da implantação do **Programa Corporativo de Redução de Perdas**, que teve início em 2009, e em 2012 passou a ser executado com a parceria financeira e tecnológica da JICA (*Japan International Cooperation Agency*).

Dessa forma, o índice de perdas totais tem caído gradativamente, de 41% em 2004 para 30,7% em 2017 (gráfico). A perda diária de litros por ligação, considerado o índice mais adequado para medição das perdas¹⁵ ficou, em 2017, em 302 litros/ligação/dia, 44,8% menor que o resultado de 2004, quando o indicador registrou 547 litros/ligação/dia.

O Programa prevê investimento de R\$ 6,3 bilhões, em valores correntes (período 2009-2020), a fim de alcançar a meta de 29% para o índice de perdas relativo à micromedição, que corresponde a um índice de 273 litros/ligação/dia e um nível de perdas reais (ou físicas) em torno de 18,9% - comparável aos melhores sistemas de abastecimento do mundo.

Ações contra perdas aparentes (ou não físicas)

- Substituição de equipamentos sujeitos à submedição por desgaste ou à inadequação do seu dimensionamento ao perfil de consumo do cliente
- Análise periódica das variações de consumos e averiguação de potenciais fraudes por meio de inspeções em campo e regularização das fraudes constatadas;
- Atualização permanente do cadastro comercial e agilidade no cadastramento das novas ligações.



¹⁵ O que são Perdas de água 2018. Disponível em <https://bit.ly/2FYdiLe>

Água Legal: expansão para áreas irregulares DMA Comunidades Locais

Com o sucesso do projeto piloto realizado no final de 2015 em Taboão da Serra em uma parceria com dioceses da área metropolitana de São Paulo, a Sabesp lançou oficialmente em março de 2017 o **Programa Água Legal**. Com a meta levar a estrutura de abastecimento a habitantes de áreas irregulares, o programa beneficiou 274 mil pessoas.

São cerca de 74 mil famílias, que tiveram suas ligações clandestinas, os famosos “gatos”, trocados por hidrômetros da Sabesp e passaram a receber água de qualidade em suas torneiras. A meta é instalar ligações oficiais em 160 mil imóveis na RMSP, atendendo 600 mil moradores. O investimento total será de R\$ 162 milhões até o final de 2018.

Além de beneficiar as famílias com mais condições de saúde, o programa oferece condições de cidadania com a formalização de um comprovante de endereço. Permite, assim, a matrícula das crianças em creches e a obtenção de serviços que demandam este tipo de documento.

A iniciativa contribui ainda com a diminuição da perda de água, que antes escapava pelas rachaduras das “macarronadas”, conjunto de canos precariamente instalados ao longo das vielas. Somente com as conexões realizadas em 2017, três bilhões de litros de água deixaram de ser desperdiçados. Os clientes residenciais conectados são automaticamente incluídos na tarifa social que hoje é de R\$ 8,19 para imóveis que consumem até 10 m³ mensais, 34% da tarifa normal.

A iniciativa tem como base um modelo inovador de licitação, o contrato de performance, que transfere ao parceiro privado os custos com investimento e infraestrutura. A contratada instala as redes, ligações, caixas de medição e hidrômetros, mas só recebe da Sabesp quando os moradores se conectam – passando então a evitar a perda de água tratada. Quanto maior o número de domicílios ligados, mais alto é o volume de água recuperado.

Outro destaque neste modelo é a contratação de moradores das próprias comunidades pelas empresas que executam os serviços de implantação de redes, ligação de água e preenchimento do cadastro dos novos clientes. Para entrar nessas comunidades, a Sabesp negocia autorizações individuais com as prefeituras, já que uma lei federal impede a instalação de sistema de saneamento em áreas sem infraestrutura urbana, sendo vetadas áreas de proteção ambiental e terrenos particulares.

Uso racional, conscientização e reúso

Como o combate às perdas, o desenvolvimento de ações direcionadas ao uso consciente da água integram as diretrizes de gestão sustentável da Sabesp há mais de duas décadas. Desde 1996, a Sabesp promove readequações estruturais em prédios públicos para reduzir perdas de água por meio do Programa de Uso Racional da Água (PURA), já implantado em 8.914 mil imóveis em todo o Estado.

Após a adesão, prédios da administração pública (municipal, estadual ou federal), a exemplo de escolas, hospitais, penitenciárias e creches, passam a receber intervenções para a redução do desperdício. As principais são: 1) Pesquisa e correção de vazamentos em ramal predial, reservatórios e pontos de consumo; 2) Remanejamento de ramal predial (se necessário); 3) Troca de equipamentos hidrosanitários por outros de baixo consumo; e 4) Campanha educacional com formação de multiplicadores e gestão do consumo de água por telemedicação.

Paralelamente, a Sabesp tem buscado desenvolver ações e tecnologias com vistas a ampliar o reúso de efluentes gerados a partir do tratamento de esgotos para uso industrial outras aplicações não

potáveis. Esta é uma forma de poupar a água destinada ao uso humano que iria ser utilizada para outras finalidades.

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

Inaugurado em 2012, o Aquapolo Ambiental, parceria da Sabesp com a BRK Ambiental, é considerado o maior empreendimento para a produção de água de reúso industrial na América do Sul, e o quinto maior do mundo. Com capacidade para fornecer atualmente 650 l/s, com previsão de expansão para 1m³/s, a planta atende ao Polo Petroquímico de Capuava, no ABC paulista e a outras três grandes indústrias na região.

O volume de 418 l/s fornecido em 2017 é equivalente ao consumo de água potável de aproximadamente 210 mil moradores – uma cidade do porte de Cotia. Além do Aquapolo, a Sabesp produz 131 milhões de litros de água de reúso por mês nas ETEs Barueri, Parque Novo Mundo, São Miguel Paulista e Jesus Neto, destinados, principalmente, à limpeza urbana como a lavagem de ruas e a irrigação de parques e jardins.

Água de qualidade como prioridade

A qualidade da água distribuída segue os parâmetros exigidos pela portaria 2914/11 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para o consumo humano. Nas ETAs, a água é tratada, tornando-se potável. O controle das condições de potabilidade é feito desde a captação, passando pelo tratamento até a distribuição, totalizando 90 tipos de testes. Mensalmente, são mais de 60 mil análises que incluem parâmetros de turbidez, cor, cloro, coliformes e termotolerantes.

Para isso, a Sabesp possui, 16 laboratórios de controle sanitário instalados nas RMSP, interior e litoral. A maioria dos laboratórios é acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). Relatórios de Qualidade da água são enviados mensalmente ao SISÁgua, sistema de armazenamento de dados do Ministério da Saúde. Esses relatórios ficam disponíveis para todos as Vigilâncias Sanitárias dos respectivos municípios onde a Sabesp atua.

Os clientes ficam sabendo dos resultados na própria conta, que traz um resumo dos parâmetros avaliados. Além disso, a Sabesp conta com uma equipe de degustadores: especialistas formados por químicos, biólogos e técnicos responsáveis para análise de variáveis no sabor, aroma e densidade do líquido. A degustação, utilizada pela Sabesp desde 1996, passou a ser exigida pelo Ministério da Saúde em 2011. Os resultados são encaminhados para as ETAs a fim de nortear o tratamento da água e eventuais ajustes preventivos ou corretivos.

SAÚDE, QUALIDADE DE VIDA E RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

Tanto a UNICEF quanto a Organização Mundial da Saúde¹⁶ afirmam em seus estudos que a quase totalidade dos casos de diarreia e mortes decorrentes deste tipo de contaminação no mundo estão relacionados à falta de acesso à água de qualidade e ao saneamento precário ou inexistente. Sem a expansão da infraestrutura de saneamento não há como avançar no processo civilizatório.

Mais que reduzir a mortalidade infantil e internações por doenças de veiculação hídrica, o saneamento básico favorece a despoluição dos rios, a geração de empregos, o melhor desempenho na educação, e a valorização turística e imobiliária. Configura-se, assim, como dos setores de maior potencial para a indução do desenvolvimento socioeconômico e da sustentabilidade ambiental da região atendida.

Divulgada em 2017, uma pesquisa realizada pelo Instituto Trata Brasil em parceria com a Sabesp¹⁷ mostra que a universalização do saneamento em 20 anos traria ao país benefícios econômicos e sociais da ordem de R\$ 537 bilhões. O montante seria resultado da redução dos custos com internações hospitalares, diminuição de tempo de afastamento dos trabalhadores por doenças de veiculação hídrica, melhora do rendimento educacional e geração de empregos.

Segundo a pesquisa, os investimentos feitos na RMSP, região operada pela Sabesp, geraram 25 mil empregos em obras entre os anos de 2004 e 2014, além de outras 11 mil vagas para a operação dos sistemas de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto.

De maneira geral, o Estado mais populoso do País tem apresentado há anos uma progressão contínua nos principais indicadores de atendimento. Neste cenário, os números da Sabesp são ainda mais expressivos. São Paulo abriga dez das 20 melhores cidades em saneamento do país com mais de 300 mil habitantes, segundo o Trata Brasil¹⁸. Seis delas são operadas pela Sabesp.

Em 2017, as ações para expansão da coleta e tratamento de esgotos demandaram investimentos de R\$1,2 bilhão e registraram resultados significativos. Ao longo do ano, novas ETEs entraram em operação e foram executadas 221,8 mil conexões. Na média dos 368 municípios operados, a Sabesp registra índices de 90% para cobertura com coleta de esgoto, 83% para atendimento com coleta e 75% das economias conectadas ao tratamento de esgoto.

Os desafios da metrópole DMA Efluentes e resíduos

Crescimento acelerado e desordenado, ocupações irregulares, descarga clandestina de esgotos residenciais e industriais, degradação ambiental de áreas de preservação, fiscalização deficitária do poder executivo e elevada concentração populacional fazem da RMSP uma área de alta complexidade para expansão do atendimento sanitário. A dimensão dos problemas e desafios de atuar em um dos maiores aglomerados urbanos do mundo é proporcional às iniciativas de grande porte desenvolvidas pela Sabesp, a exemplo do Projeto Tietê, o maior programa de saneamento ambiental do país.

¹⁶ Why children are still dying and what can be done. ONU/OMS 2009. Disponível em: <https://uni.cf/2pz9SEp>

¹⁵ Benefícios da Expansão do Saneamento no Brasil - Instituto Trata Brasil 2017. Pgs 51 e 53. Disponível em <https://bit.ly/2Git7vu>

¹⁶ Ranking do Saneamento – Instituto Trata Brasil 2017. Pg 81. Disponível em <https://bit.ly/2sf6cHW>

Iniciado em 1992, o **Projeto Tietê** busca contribuir para a revitalização progressiva do rio Tietê e seus afluentes, e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade de vida da população, por meio da ampliação e otimização do sistema de coleta, transporte e tratamento de esgotos na RMSP. Desde o seu início até hoje, foram obtidos importantes avanços na ampliação da infraestrutura sanitária com intervenções em 29 municípios metropolitanos.

Ao longo desses 25 anos, foram instalados aproximadamente 4.400 km de coletores tronco, interceptores e redes coletoras de esgoto, tubulações enterradas com a função de coletar o esgoto gerado e transportá-lo até as estações de tratamento. O volume de esgoto tratado saltou de 4m³/s para os atuais 18,3m³/s, o que equivale ao esgoto gerado por aproximadamente 10 milhões de pessoas – contingente semelhante ao da população da Suécia. Nessas duas décadas e meia a Sabesp já investiu US\$ 2,8 bilhões, sendo R\$ 411 milhões em 2017¹⁹, expandindo a coleta de esgoto de 70% para 87% e o tratamento dos esgotos coletados de 24% para 70%.

Em 2017, o destaque do Projeto Tietê, atualmente em sua terceira etapa, foi a conclusão da primeira fase das obras de ampliação da ETE Barueri, uma das maiores ETEs da América Lationa. A capacidade da ETE foi de 9,5 m³/s para 12m³/s, passando a tratar o esgoto de mais 1,6 milhão de pessoas. Com isto, a capacidade instalada do sistema de tratamento da RMSP passou para 20,5 m³/s.

Com investimentos da ordem de US\$ 2 bilhões, a terceira etapa, ora em andamento com 64% das obras concluídas, complementa as ações empreendidas na primeira e segunda etapas, realizadas entre os anos de 1992 e 2010. E possibilitará um novo salto nos níveis de coleta e tratamento de esgoto, cujo resultado esperado equivalente ao esgoto gerado por população de mais de 5 milhões de pessoas.

Em 2017, além da ETE Barueri, também avançaram obras de construção de coletores tronco nas regiões norte, oeste e leste da RMSP, além do lançamento de processos de licitação para instalação de grandes tubulações e de estações de bombeamento que vão beneficiar as zonas leste, norte e oeste da capital, além das cidades de Barueri, Cotia, Itaquaquecetuba, Osasco e Suzano.



Para seguir com as ações de ampliação e otimização dos sistemas de esgotamento na RMSP, contribuindo para a recuperação progressiva do rio Tietê, foi estruturada a quarta etapa do Projeto.

¹⁹ Investimentos por projeto ou programa reportados neste capítulo não são valores contábeis.

Algumas ações, consideradas prioritárias, foram antecipadas e encontram-se em fase de execução de obras, com destaque para a construção do interceptor de esgotos ITi-7, com 7,5 km de extensão sob a marginal Tietê e que contempla ainda a instalação de coletores-tronco na região do Vale do Anhangabaú e do interceptor Tamanduateí (ITa.1-J). Quando pronto, o sistema transportará o esgoto para a ETE Barueri. Com a obra serão beneficiados bairros da região central e sul da capital, locais de grande verticalização com tubulações coletoras operando próximas do limite.

Todas as intervenções previstas e realizadas neste programa refletem positivamente nos rios que cruzam a região metropolitana, a exemplo do Tietê, cujo resultado é visível no interior do Estado com a diminuição progressiva e significativa da mancha de poluição ao longo de 25 anos.

Em 2017 essa redução atingiu 400 km desde que começou a ser medida por iniciativa da ONG SOS Mata Atlântica, no início da década de 90, mesma época em que foi iniciado o Projeto Tietê. No início, a mancha de poluição avançava em 530 km, no trajeto de Mogi das Cruzes (RMSP) até Barra Bonita, no interior. Em 2017, a mancha de poluição chegava a 130 km de extensão, entre Itaquaquetuba, na RMSP, e Cabreúva, no interior, segundo monitoramento da SOS. Isso significa um recuo de 75,5% na mancha de poluição do rio Tietê²⁰.

Entretanto, é importante ressaltar que para a efetiva revitalização do mais extenso rio paulista, incluindo o trecho metropolitano, é preponderante a atuação de todos os atores sociais envolvidos, com ações complementares ao saneamento, tais como regularização e urbanização fundiária, destinação correta de resíduos sólidos, limpeza urbana e a ampliação da conscientização ambiental.

Tratamento de esgotos não-domésticos

Nascida de uma parceria da Sabesp com a Estre Ambiental, a **Attend Ambiental** atua, desde de 2014, no tratamento de esgotos não domésticos da RMSP e está instalada ao lado da ETE Barueri. A empresa oferece o pré-tratamento dos esgotos, conforme obriga a legislação ambiental, tornando vantajosa a terceirização deste processo. Em 2017, a empresa tratou 1,94 milhão de m³ de esgotos não domésticos, posteriormente encaminhado para tratamento convencional na ETE Barueri. Esse volume é 3 % superior ao recebido no ano de 2016, em função da ampliação da carteira de clientes, bem como devido ao aumento de chuvas, que impacta no volume do chorume proveniente de aterros sanitários.

Recuperação de rios e mananciais urbanos

Além da expansão da infraestrutura de saneamento na Grande São Paulo e interior, a despoluição do rio Tietê e a melhoria dos mananciais da RMSP são também reflexos das ações realizadas desde 2007 em seus afluentes urbanos por meio do **Programa Córrego Limpo**. Em 2017, os córregos Uberaba, contribuinte do Pinheiros, e o Parque M'Boi Mirim, afluente da represa Guarapiranga, foram saneados. Com isso, está se evitando o lançamento de 135 l/s de esgoto em benefício de aproximadamente 270 mil moradores da região dos córregos. Também foi realizada a entrega parcial do córrego Pacaembu.

Em dez anos, o Programa já despoluiu 151 córregos, beneficiando cerca de 2,5 milhões de pessoas. O investimento da Sabesp superou R\$ 250 milhões, sendo R\$ 8 milhões em 2017²¹. No Córrego Limpo, a Sabesp é responsável por diagnosticar despejos clandestinos de esgotos, executar prolongamento de redes, coletores e ligações de esgoto, monitorar a qualidade de água dos córregos despoluídos e realizar a manutenção e adequação das redes existentes quando detectada as anomalias. Por sua vez, a prefeitura atua na desocupação de áreas irregulares, faz o cadastramento de famílias em programas de moradia e multa imóveis que não estejam ligados às redes.

Compartilhando benefícios e responsabilidades DMA -Comunidades Locais

²⁰ Levantamento SOS Mata Atlântica. Publicado em 22/09/2017. Disponível em <https://bit.ly/2IK1cTR>

²¹ Valor não-contábil

No Programa Córrego Limpo, a manutenção da qualidade do corpo hídrico depende da conscientização da comunidade local, denunciando o descarte de lixo e entulhos e despejos clandestinos de esgoto. Esta consciência é construída a partir de encontros de representantes da Sabesp com moradores e organizações sociais das bacias dos córregos beneficiados. Nessas ocasiões, são escolhidos os representantes e definida a agenda de prioridades locais, além de funcionar como um espaço de debate sobre questões socioambientais de interesse comum. O trabalho utiliza técnicas de abordagem social baseada em metodologia de **Governança Colaborativa** construída pela Sabesp em parceria com a Cebrap (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento). Ao longo de 2017, foram realizados 65 encontros com comunidades na RMSP. Estima-se que a população impactada alcance o número de aproximadamente 691 mil habitantes das bacias dos 33 córregos onde este trabalho é desenvolvido.

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

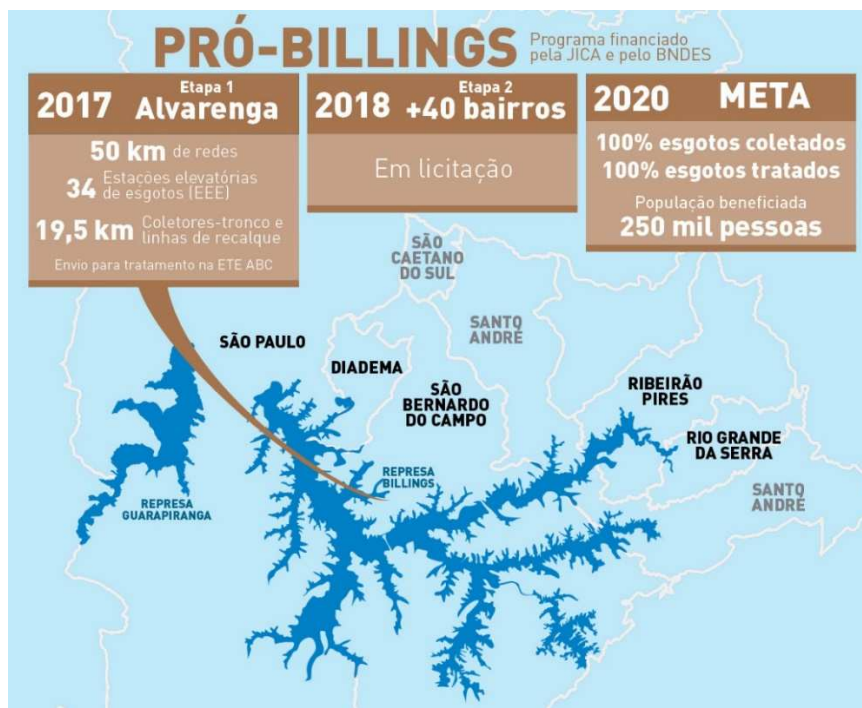
Em complemento à expansão da infraestrutura hídrica, a preservação e recuperação ambiental do entorno dos mananciais são iniciativas fundamentais para manter a disponibilidade e qualidade da água que abastece a população. Trata-se de um trabalho complexo, que exige participação do poder público por meio de políticas habitacionais eficientes, evitando a expansão da “cidade informal”, sobretudo em áreas de proteção ambiental, encostas, fundos de vale, córregos e várzeas.

Neste sentido, Sabesp e prefeitura da capital se uniram para a criação do **Programa Mananciais**, visando à recuperação das bacias de duas das principais “caixas d’água” da RMSP, as represas Billings e Guarapiranga. Iniciado em 2009, o programa estabelece diferentes responsabilidades. Enquanto a prefeitura e o Estado são responsáveis pelo reassentamento de famílias ou regularização fundiária e urbanização das áreas já consolidadas, a Sabesp cuida da implantação de redes de água e de coleta de esgoto e cuida da limpeza das represas. Em 2017, foram investidos R\$ 20 milhões²² no Programa.

Desde 2011, as ações na bacia da represa Billings têm o reforço do **Programa Pró-Billings**, que beneficia diretamente a represa e cerca de 250 mil moradores de São Bernardo do Campo com a ampliação da coleta de esgoto e encaminhamento para tratamento na ETE ABC. Já foram assentados ligações secundárias e parte do Coletor-Tronco Couros, principal tubulação que levará o esgoto para a ETE ABC, na divisa de São Paulo com São Caetano do Sul.

Após paralisação em função da crise hídrica, o Programa foi retomado com a contratação de obra para a região do bairro Alvarenga em 2017. Neste primeiro pacote, denominado "Áreas A-F", iniciado em janeiro de 2018, estão sendo instaladas 34 estações elevatórias para bombeamento de esgoto, 50 km de redes coletoras, 19,9 km de coletores-tronco e linhas de recalque, além de cerca de seis mil ligações domiciliares.

²² Valor não-contábil.



Um outro pacote, denominado "Alvarenga-Lavras", está com a licitação em andamento e tem obras previstas para iniciarem ainda em 2018, visando atender a mais 40 bairros do município, e contempla mais cinco estações elevatórias, 37 km de redes coletoras, 11 km de coletores-tronco e linhas de recalque, e aproximadamente seis mil ligações domiciliares. O investimento total, que segue até 2020, é de US\$ 123 milhões, com recursos das Sabesp e financiamentos JICA (*Japan International Cooperation Agency*) e BNDES.

A caminho da universalização no interior

No interior do Estado, a Sabesp é a concessionária responsável por 314 municípios, totalizando 7,2 milhões de pessoas. Nesse universo, são vivenciadas as mais distintas realidades – de pequenos distritos e municípios como Borá, considerada a segunda menor cidade do país, a grandes concentrações urbanas e industriais, a exemplo de São José dos Campos, o sétimo município mais populoso do Estado, com 630 mil habitantes.

Dentro dos permanentes esforços da Companhia **para universalizar a coleta e tratamento de esgoto no interior**, nos últimos sete anos foram entregues 98 ETEs, média de 14 por ano. Somente em 2017, as intervenções para a universalização no interior resultaram, entre outras ações, na entrega de 11 ETEs (sedes e distritos) nos municípios de Sarapuí, Miracatu (2), Presidente Prudente, Agudos, Alumínio, Anhembi, Botucatu, São Roque, Nova Canaã Paulista e Onda Verde. Há ainda 13 estações em obras, com previsão de entrega para 2018.

Das pequenas localidades aos grandes municípios atendidos, o resultado deste trabalho é visível nos córregos urbanos piscosos e nos baixos registros de internações decorrentes de contaminação por veiculação hídrica. Um exemplo é São José dos Campos que, com mais de 600 mil habitantes, está posicionada entre as cidades de grande porte com os melhores índices de atendimento do país.

Em evento realizado em julho de 2017, dirigentes da Sabesp e alunos da rede municipal promoveram a soltura de seis mil peixes no córrego do Vidoca, afluente do Paraíba do Sul que cruza área urbana densamente povoada do município. O ato marcou a universalização do saneamento no município. A conquista foi

possibilitada com a entrega, em 2016, da ETE Pararangaba, que integra um pacote de mais de R\$ 280 milhões investidos nos últimos sete anos em São José dos Campos.

Segundo município em população no Vale do Paraíba, com mais de 300 mil habitantes, Taubaté registra a menor taxa de internações por Doenças Relacionadas ao Saneamento Ambiental Inadequado (DRSAI) do país²³, segundo o Ranking da Universalização do Saneamento da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), divulgado no início de 2018²⁴.

Franca, na região Nordeste do Estado, é outro exemplo destacado em rankings setoriais. Em 2017 aparece pelo quarto ano seguido em primeiro lugar no relatório do Instituto Trata Brasil. Quando a Sabesp assumiu os serviços, em 1977, o abastecimento não era regular e atingia apenas 70% dos imóveis. Metade da população não tinha coleta e não havia tratamento do esgoto coletado.

Assim como Taubaté, São José dos Campos, Franca, Santos, Presidente Prudente, Botucatu e outros municípios atendidos pela Sabesp que figuram com destaque nos rankings setoriais, há mais de duas centenas de cidades operadas em semelhantes condições de excelência nos indicadores que não aparecem nos levantamentos. Isso ocorre porque tais estudos consideram apenas municípios de maior porte, a exemplo dos dois estudos citados neste tópico, que se debruçam apenas sobre as cidades mais populosas do país diante das 5.570 existentes. A maior parte das cidades atendidas pela Sabesp no interior paulista têm menos de 100 mil habitantes, ficando fora do escopo das avaliações.

Rios limpos: fonte de renda e abastecimento

As cidades de São José dos Campos e Taubaté fazem parte da Região Metropolitana do Vale do Paraíba, onde a Sabesp opera em 24 dos 35 municípios. Investimentos realizados pela Sabesp em anos recentes refletem diretamente na melhoria da qualidade das águas do rio Paraíba do Sul e afluentes.

Fonte de renda de muitas famílias e de abastecimento da 12ª região metropolitana mais populosa do país (2,2 milhões de habitantes, Seade), o Paraíba é também o principal fornecedor de água ao Estado do Rio de Janeiro. E, em 2018, passou também a contribuir para a segurança hídrica da RMSP, com a conclusão da interligação das represas Jaguari e Atibainha, esta última pertencente ao Sistema Cantareira (ver capítulo *Segurança Hídrica para o Presente e Futuro*).

O mais recente Relatório de Qualidade das Águas Interiores da Cetesb, de 2016, classificou a água do Paraíba como ótima ou boa em 90% dos pontos analisados. A experiência do Vale do Paraíba simboliza as transformações recentes ocorridas em todas as regiões do Estado, que tiveram seus rios beneficiados pela expansão da infraestrutura sanitária, refletindo, em grande parte, na melhoria das águas do rio Tietê, o mais extenso do Estado.

Com investimento de R\$ 44,6 milhões, em agosto de 2017 foram entregues as obras de coleta e da ETE do município de São Roque, na bacia do Médio Tietê. Junto aos benefícios trazidos aos 88 mil moradores, o sistema passou a contribuir para melhoria dos ribeirões Guaçu e Mombaça, ambos afluentes diretos do Tietê, além dos córregos Aracaí, Carambeí e Marmeleiro, que cortam a área central da cidade.

O Jundiá, que banha uma das áreas mais industrializadas do Estado, já foi um dos rios mais poluídos de São Paulo no começo dos anos 1980. Com a entrega de novas estruturas de saneamento na região – ETE Campo Limpo e Várzea, em 2013, e ETE Itupeva, em 2014 – suas águas passaram a ser aproveitadas

²³ O conceito do DRSAI foi criado pela Fundação Nacional da Saúde e considera “doenças típicas de ambientes precários onde não há saneamento básico, ou quando existe, é inadequado”.

²⁴ Ranking Abes da Universalização do Saneamento – 2018. Página 8. Disponível em <https://bit.ly/2udaQv4>

para o abastecimento, após tratamento convencional, de 250 mil pessoas dos municípios de Itupeva e Indaiatuba, este último não atendido pela Sabesp. Neste sentido, em março de 2017, a Sabesp inaugurou nova estação de captação no Jundiá para atendimento de 117 mil habitantes de Várzea Paulista. Todas estas cidades estão situadas na região de menor disponibilidade hídrica do Estado, com apenas 104 m³ por habitante por ano.

A melhoria progressiva das águas do Jundiá foi novamente reconhecida com a ampliação, no final de 2016, do reenquadramento do rio de classe 4 para classe 3, em trecho entre o córrego Pinheirinho, em Várzea Paulista, e a foz no Tietê, em Salto, com mais de 60 km de extensão. Quanto menor a classe da bacia, melhor é a qualidade da água. O mesmo ocorreu com o Ribeirão Lavapés, em Botucatu, que teve trecho reenquadrado de classe 4 para 3.

A situação se repete na região do Vale do Ribeira, onde a Sabesp realizou 15 obras de coleta e tratamento de esgotos com valor superior a R\$ 70 milhões nos últimos sete anos. E na bacia do Paranapanema, nos 48 municípios atendidos pela Sabesp nesta região, as obras permitiram que o índice médio de coleta de esgoto saltasse de 88%, em 2011, para os atuais 95%. O Paranapanema, rio que separa os Estados de São Paulo e do Paraná, possui uma das melhores classificações em qualidade da água do país.

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

Para coibir tais situações, é imprescindível que a sociedade esteja consciente sobre a destinação correta do lixo e faça a conexão das residências à rede de esgoto corretamente. E o poder executivo local cuide eficientemente da limpeza das cidades e, com ajuda do poder judiciário, fiscalize e combata irregularidades.

O renascimento do rio Jundiá

Depois de mais de três décadas, o rio Jundiá voltou a abrigar o peixe que inspirou seu nome: o jundiá. A espécie se tornou um símbolo da recuperação do rio de 123 km de extensão, que nasce em Mairiporã, na Serra da Cantareira, e deságua no Tietê, em Salto. Em celebração ao renascimento do rio, em 2017, a Sabesp deixou em exposição por seis meses um aquário repleto de jundiás no hall de entrada do Aquário de São Paulo, antes da bilheteria, com acesso gratuito aos visitantes.

Saneamento no litoral paulista

Maior programa de saneamento ambiental da costa brasileira, o Onda Limpa completou 10 anos com importantes avanços na saúde pública e na qualidade de vida dos moradores da Baixada Santista. Desde o início do programa, em 2007, a cobertura com coleta de esgoto saltou de 53% para 77%, além do tratamento de 100% do esgoto coletado.

Iniciadas em 2007, as obras já demandaram elevados investimentos entre projetos e obras de expansão de redes e ligações de esgoto, coletores-tronco, estações elevatórias e de tratamento. Na primeira fase, concluída em 2013, os nove municípios da Baixada foram beneficiados com sete ETES, duas Estações de Precondicionamento de Esgoto (EPCs), 4,5 km de emissários submarinos e instalados 915 km de redes e coletores, além de 84.138 conexões de esgoto.

A partir de 2013, iniciou-se uma nova fase do Programa, chamada de Obras Complementares, cujo objetivo foi a ampliação da área de atendimento com coleta e afastamento de esgotos sanitários nos municípios de Bertoga, Cubatão, Guarujá, Praia Grande, Mongaguá e Itanhaém. Foram investidos R\$ 350 milhões na implantação de 257 km de redes coletoras, 27 estações elevatórias e 26 mil ligações domiciliares de esgotos.

A fase de Obras Complementares se encerrou em 2017, ano em que foram investidos R\$71 milhões²⁵, possibilitando a inauguração das ampliações do sistema de esgotamento sanitário de Praia Grande, Mongaguá e Itanhaém. Cerca de 56 mil pessoas, entre população fixa e flutuante, foram beneficiadas. Além do Programa Onda Limpa, foram investidos R\$ 10,5 milhões em obras de esgotamento sanitário, possibilitando a execução de duas mil ligações domiciliares.

A próxima etapa do Programa Onda Limpa está sendo planejada para o período entre 2019 e 2030, quando os investimentos devem chegar a R\$1,8 bilhão. Serão executadas cerca de 670 km de redes coletoras, 56 mil ligações domiciliares, duas estações de condicionamento e ampliação e melhoria de 11 ETEs.

No Litoral Norte, 71% da área formal é coberta com rede de esgoto e 100% do esgoto coletado é tratado. Há 10 anos, quando o Onda Limpa foi iniciado, a coleta de esgoto era de apenas 36%. Ilhabela, por exemplo, contava com apenas 4% de cobertura em 2010 e, atualmente, este índice é de 52%. Vale ressaltar que a companhia trata 100% do esgoto que coleta nas quatro cidades da região. Em 2017 foram realizadas melhorias operacionais nas ETEs com a instalação de aeradores e sistema de telemetria, resultado na melhor qualidade do esgoto tratado.

Engajamento que gera resultado DMA Comunidades Locais

Ao entrar com o sistema de coleta de esgoto em uma nova área, sobretudo em regiões de baixa renda, a Sabesp realiza um **diagnóstico social** para aferir as condições das famílias: situação de emprego, renda, padrão das moradias, faixas etárias, escolaridade, dentre outros aspectos. As informações contribuem para o planejamento e estruturação do projeto e permitem a seleção de famílias beneficiárias de programas como o Se Liga na Rede (descrito no tópico abaixo) e a tarifa social. A aproximação da comunidade por meio de visitas individuais e palestras socioeducativas em espaços comunitários abre relevante canal de diálogo com moradores e incentivam engajamento de lideranças locais, que disseminam informações sobre a importância de se realizar a conexão residencial, o uso correto das redes coletoras e os consequentes benefícios trazidos às pessoas e ao meio-ambiente. A Sabesp também leva ao bairro um posto móvel de atendimento onde disponibiliza informações, tira dúvidas e registra os pedidos de ligação de esgoto. O trabalho tem impactado positivamente no aumento de pedidos de ligações e utilização correta da estrutura sanitária. As informações cadastradas também são disponibilizadas às prefeituras para subsidiar o planejamento de políticas e sociais em outras áreas do atendimento público. Em 2017, cerca de quatro mil famílias de bairros de Tremembé, Iguape, Lavrinhas e Baixada Santista receberam a visita de empregados da Sabesp.

Mais acesso para a baixa renda

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

²⁵ Valor não-contábil.

Sabesp (20%). Até 2017, foram realizadas adequações intradomiciliares e conexões em 23,5 mil residências.

Nos bairros a serem beneficiados, as casas são visitadas por uma Agente Se Liga – geralmente uma moradora da localidade contratada pela Sabesp para apresentar a iniciativa e explicar as vantagens da ligação de esgoto. A concessão da tarifa social integra as ações sociais direcionadas à oferta de acesso às famílias de baixa renda (até três salários-mínimos mensais). Em 2017, 390 mil domicílios pagavam o valor simbólico de cerca de R\$16 para utilização dos serviços de água e esgoto (até 10 m³), com significativos ganhos na qualidade de vida a essas famílias.

Unidos pelo bem coletivo

Os benefícios socioambientais trazidos pelo saneamento básico são possibilitados pela correta utilização das estruturas disponibilizadas. Quem não conecta o imóvel à rede coletora, mesmo tendo a tubulação na porta, provoca prejuízo à coletividade. O esgoto clandestinamente desviado para a galeria pluvial é a causa do mal cheiro de bocas de lobo, da poluição de rios e córregos e do risco contaminação das pessoas.

A ligação de esgoto é obrigatória para quem reside em área urbana e tem imóvel em rua que dispõe de coletores, cabendo à prefeitura fiscalizar. Em 2017, a Sabesp registrou cerca de 170 mil imóveis com conexões irregulares e regularizou mais de 22 mil casos. Embora alto, este número, que era de 235 mil em 2015, vem sendo reduzido ano a ano por meio de parcerias com prefeituras e Poder Judiciário (tabela).

Na RMSP, o mutirão de conciliação realizado anualmente em parceria com o Tribunal de Justiça tem refletido na queda dos casos irregulares. O TJ contribuiu com o envio de cartas-convites aos donos de imóveis não conectados aos coletores de esgoto, chamando-os para a Semana Nacional da Conciliação. Em 2017, 138 proprietários fizeram acordo.

No interior e litoral, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) são disponibilizados à Sabesp para negociações. Este tipo de parceria vem rendendo bons resultados. De 2015 a 2017 cerca de 48 mil casos foram regularizados na RMSP. Outro bom exemplo vem do município de Campos do Jordão, onde, em junho de 2017, a prefeitura publicou um edital dando 120 dias para todos os 915 imóveis irregulares se conectem à rede da Sabesp.

Ligações factíveis (milhares)



RMSP

2015 = 167.646

2016 = 134.803

2017 = 120.727

Interior/Litoral

2015 = 67.165

2016 = 58.930

2017 = 50.345

A conscientização começa dentro de casa

Para reduzir o impacto da poluição nas águas e no solo causado pelo descarte inadequado do óleo de fritura e alertar sobre os danos causados às tubulações de esgoto, há dez anos a Sabesp criou **Programa de Reciclagem do Óleo de Fritura (PROL)**. O óleo coletado em escritórios regionais, agências comerciais ou estabelecimentos parceiros é enviado para empresas de reciclagem e transformado em biodiesel, tinta, lubrificante, glicerina, detergente, sabão, e outros derivados.

Em 2017, foram coletados cerca de 500 mil litros de óleo. O descarte de embalagens plásticas, cigarro, cotonetes e outros objetos no vaso sanitário também entopem as tubulações e podem causar o refluxo de esgoto para dentro das residências.

RESULTADOS REVERTIDOS EM GANHOS PARA A SOCIEDADE

DMA Gestão Econômico-financeira Passada a grave crise hídrica registrada no biênio 2014-2015, quando a Sabesp precisou conviver com receitas reduzidas e, conseqüentemente, uma série de investimentos em tratamento de esgoto teve seus perfis alongados para dar espaço à antecipação de projetos de segurança hídrica, em 2017 a Companhia continuou progredindo na recuperação das métricas financeiras do período pré-crise.

A Sabesp vem atendendo às demandas da sociedade por melhores condições de saneamento com uma significativa elevação de investimentos. Entre 2011 e 2016, investiu aproximadamente R\$3 bilhões ao ano, o que corresponde a aproximadamente 30% do investimento feito em saneamento no Brasil no período. No entanto, a demanda ainda é grande, em especial para coleta e tratamento de esgoto.

Para vencer o desafio de mobilizar recursos para investimento, a Companhia tem aliado os recursos próprios, oriundos das tarifas cobradas pela prestação e serviços, com recursos de terceiros obtidos por meio de endividamento. No entanto, atualmente as possibilidades de obtenção de recursos para financiar com eficiência os investimentos necessários à universalização dos serviços são limitados.

Um dos limitadores é interno - o nível atual de endividamento da Companhia, que embora prudente, não comporta qualquer aumento significativo – e outro é externo, a situação fiscal do país, que reduziu a disponibilidade de recursos provenientes de financiamentos nacionais de longo prazo junto a agências públicas, tais como BNDES e a Caixa Econômica Federal.

Diante destas circunstâncias e da contínua demanda da sociedade, em 15 de setembro de 2017 foi promulgada a Lei Estadual 16.525 que autorizou o Governo do Estado de São Paulo a constituir uma sociedade por ações que exercerá o controle acionário da Sabesp, mas mantendo o Governo do Estado com a maioria do capital votante da sociedade controladora.

A empresa, ainda a ser criada pelo governo do Estado, é uma alternativa para alavancar os investimentos da Companhia no curto prazo, sem prejuízo de sua sustentabilidade econômico-financeira, e auxiliará na implementação de políticas públicas voltadas ao saneamento básico.

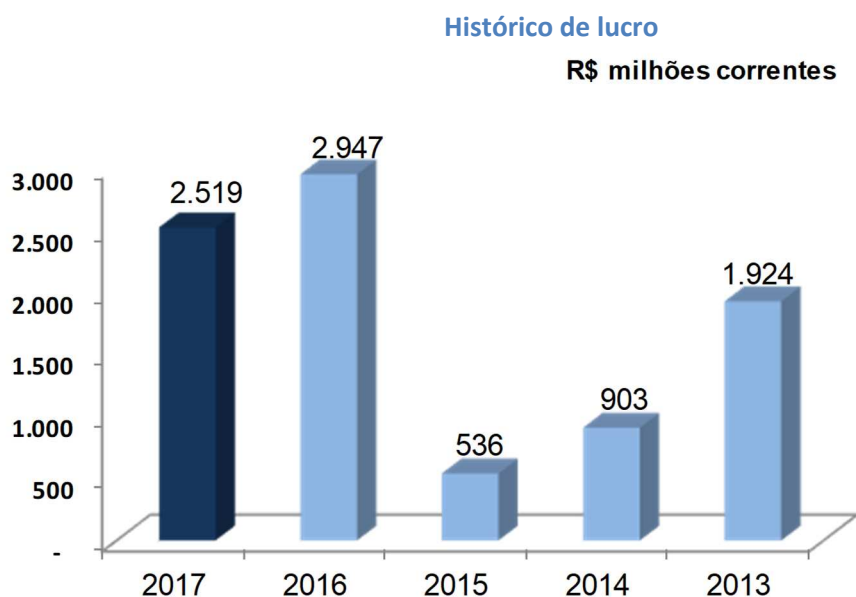
Essa nova empresa poderá admitir acionistas privados com um perfil de investimento de longo prazo e interesse no setor de infraestrutura e, desde que seja preservado o controle estatal, poderá emitir novas ações a serem adquiridas por investidores privados e cujo destino será o investimento no saneamento básico.

O modelo proposto permitirá a manutenção dos contratos de programas da Sabesp, sem alterar o relacionamento e condições de negociação entre a Sabesp e os municípios, manterá o acesso a financiamentos por organismos multilaterais, além de respeitar os direitos dos acionistas minoritários da Sabesp.

A Sabesp acredita que com a reorganização societária e a boa gestão econômico-financeira, poderá cumprir, de forma mais rápida e ainda melhor, sua missão de "prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente" bem como alcançar sua visão de "ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente".

Desempenho Econômico-Financeiro

Em 2017, a Companhia alcançou um lucro líquido de R\$ 2,5 bilhões, ante um lucro de R\$ 2,9 bilhões registrado em 2016.



A receita operacional líquida (que inclui a receita de construção) totalizou R\$ 14,6 bilhões, um acréscimo de 3,6% em relação ao ano anterior.



A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de saneamento (sem receita de construção), totalizou R\$ 12,2 bilhões em 2017, um acréscimo de R\$ 1,1 bilhão, ou 9,9%, quando comparada aos R\$ 11,1 bilhões registrados em 2016.

A variação positiva em 2017 é explicada principalmente pelo (i) reajuste tarifário de 8,4% desde maio de 2016, (ii) reposicionamento tarifário de 7,9% desde novembro de 2017, (iii) aumento de 4,3% no volume faturado total, (iv) concessão de bônus em 2016 no montante de R\$ 187,4 milhões no contexto do Programa de Incentivo à Redução no Consumo de Água, finalizado em abril de 2016; e (v) pelo menor

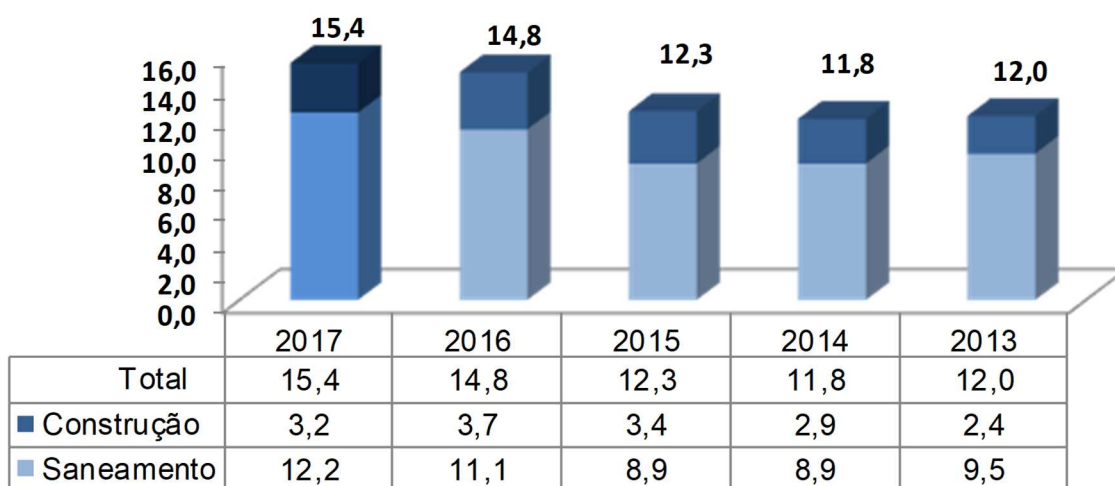
reconhecimento de perdas estimadas com receita de venda no atacado em 2017, no montante de R\$ 125,1 milhões, devido ao recebimento ocorrido no período, principalmente do município de Guarulhos.

Na comparação com 2016, cabe lembrar também que o aumento foi atenuado pelos R\$ 224,7 milhões registrados em 2016, referentes à aplicação da Tarifa de Contingência, encerrada em abril daquele ano.

A receita de construção diminuiu R\$ 582,0 milhões, ou 15,6%, quando comparada a 2016. A variação deve-se, sobretudo, ao menor investimento efetuado no período.

Histórico de receita operacional bruta

R\$ bilhões correntes



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

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2017	2016	%	2017	2016	%	2017	2016	%
Residencial	1.580,9	1.527,6	3,5	1.346,5	1.294,0	4,1	2.927,4	2.821,6	3,7
Comercial	166,1	162,9	2,0	159,3	155,0	2,8	325,4	317,9	2,4
Industrial	31,4	31,6	(0,6)	37,5	38,3	(2,1)	68,9	69,9	(1,4)
Pública	40,8	40,8	-	36,3	35,9	1,1	77,1	76,7	0,5
Total varejo	1.819,2	1.762,9	3,2	1.579,6	1.523,2	3,7	3.398,8	3.286,1	3,4
Atacado ⁽²⁾	256,7	227,4	12,9	37,6	29,0	29,7	294,3	256,4	14,8
Total	2.075,9	1.990,3	4,3	1.617,2	1.552,2	4,2	3.693,1	3.542,5	4,3

(1) Não auditado

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

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

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2017	2016	%	2017	2016	%	2017	2016	%
Metropolitana	1.175,8	1.136,7	3,4	1.024,1	987,8	3,7	2.199,9	2.124,5	3,5
Sistemas Regionais ⁽²⁾	643,4	626,2	2,7	555,5	535,4	3,8	1.198,9	1.161,6	3,2
Total varejo	1.819,2	1.762,9	3,2	1.579,6	1.523,2	3,7	3.398,8	3.286,1	3,4
Atacado ⁽³⁾	256,7	227,4	12,9	37,6	29,0	29,7	294,3	256,4	14,8
Total	2.075,9	1.990,3	4,3	1.617,2	1.552,2	4,2	3.693,1	3.542,5	4,3

(1) Não auditado

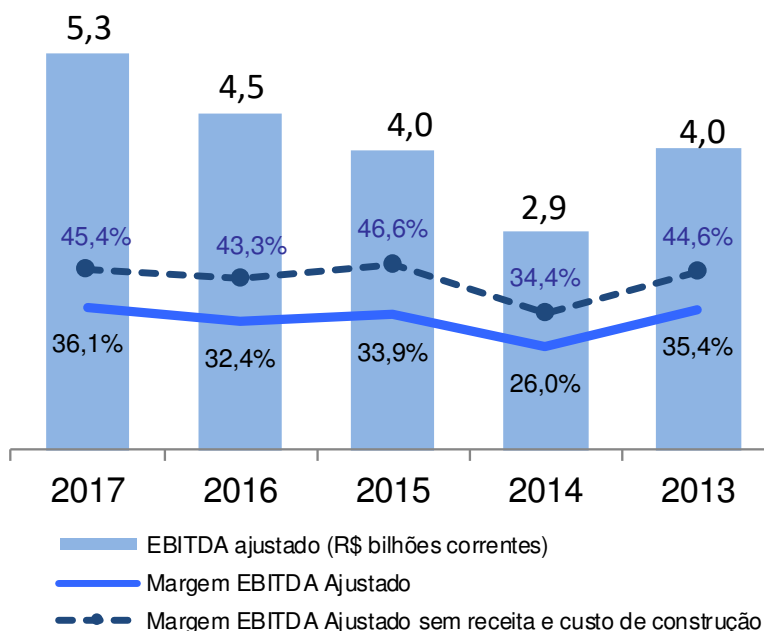
(2) Composto pelas regiões do litoral e interior

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

Em 2017, os custos, despesas administrativas e comerciais e custos de construção tiveram um decréscimo de 0,3% (R\$ 31,4 milhões). Desconsiderando os efeitos do custo de construção, o acréscimo foi de 7,7 % (R\$ 539,5 milhões). A participação dos custos e despesas na receita líquida foi de 72,9% em 2017, ante os 75,7% apresentados em 2016. Para mais informações sobre a composição e as variações dos custos e despesas, veja o Press Release de resultados, disponível no website da Companhia em www.sabesp.com.br/investidores, item Informações Financeiras e Operacionais do menu superior.

O EBITDA ajustado registrou um aumento de 15,3%, passando de R\$ 4.571,5 milhões em 2016 para R\$5.269,3 milhões em 2017, e a margem EBITDA ajustada atingiu 36,1%, enquanto no exercício anterior foi de 32,4%. Desconsiderando os efeitos da receita e do custo de construção, a margem EBITDA ajustada resulta em 45,4% em 2017 (43,3 % em 2016).

Histórico do EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



Reconciliação do EBITDA Ajustado²⁶ (Medições não contábeis) (R\$ milhões)

	2017	2016	2015	2014	2013
Lucro líquido	2.519,3	2.947,1	536,3	903,0	1.923,6
Resultado financeiro	458,1	(699,4)	2.456,5	635,9	483,2
Depreciação e amortização	1.301,9	1.146,6	1.074,1	1.004,5	871,1
Imposto de renda e contribuição social	984,3	1.181,9	51,2	371,8	732,0
Outras receitas/despesas operacionais líquidas ²⁷	5,7	(4,7)	(143,8)	3,5	(3,3)
EBITDA Ajustado	5.269,3	4.571,5	3.974,3	2.918,7	4.006,6
Margem EBITDA Ajustado	36,1	32,4	33,9	26,0	35,4
Receita de construção	(3.150,9)	(3.732,9)	(3.336,7)	(2.918,0)	(2.444,8)
Custo de Construção	3.080,5	3.651,4	3.263,8	2.885,5	2.394,5
EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	5.198,9	4.490,0	3.901,4	2.886,2	3.956,3
Margem EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	45,4	43,3	46,6	34,4	44,6

²⁶ O EBITDA Ajustado ("EBITDA Ajustado") corresponde ao lucro líquido antes: (i) das despesas de depreciação e amortização; (ii) do imposto de renda e contribuição social; (iii) do resultado financeiro e (iv) outras 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, 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.

²⁷ Outras receitas/despesas operacionais líquidas, referem-se principalmente as baixas de ativo imobilizado, perdas estimadas 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

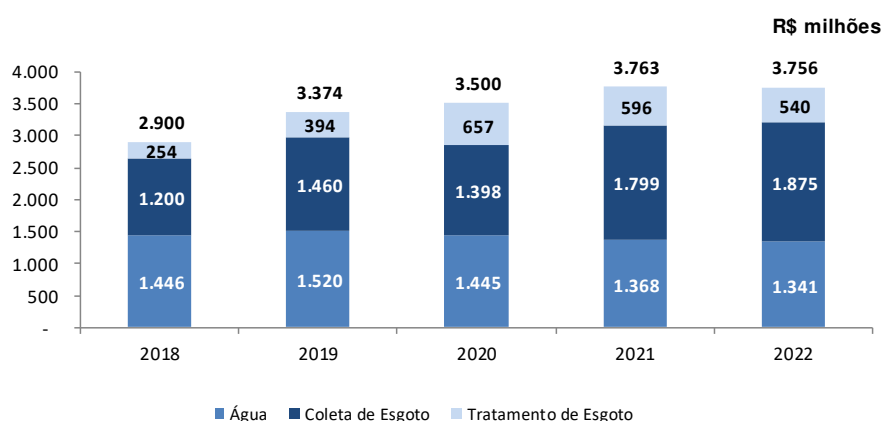
Em 2017, o montante investido pela Companhia totalizou R\$ 3,4 bilhões, incluindo R\$ 866 milhões referente à PPP São Lourenço, resultado ainda da priorização de investimento em infraestrutura de abastecimento de água e segurança hídrica.

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

	R\$ milhões correntes		
	Água	Esgoto	Total
Região Metropolitana de São Paulo	1.816,9	769,5	2.586,4
Sistemas Regionais (interior e litoral)	408,5	393,0	801,5
Total	2.225,4	1.162,5	3.387,9

Obs.: Não inclui os compromissos assumidos com os contratos de programa (R\$ 121 milhões).

Para o período de 2018 a 2022, a Companhia planeja investir diretamente cerca de R\$ 17,3 bilhões, sendo R\$ 7,1 bilhões em água e R\$ 10,2 bilhões em coleta e tratamento de esgoto:



Neste período, como pode ser visto, a prioridade na alocação de recursos será para o segmento de esgoto.

Endividamento

Em 2017, a dívida total manteve-se estável em aproximadamente R\$ 12,1 bilhões. A Companhia amortizou R\$ 1,2 bilhões em dívidas no ano, enquanto as captações totalizaram R\$ 1,0 bilhão.

A gestão ativa da dívida permitiu a redução do nível de endividamento relativo da Sabesp, como demonstra o índice “Dívida Total Ajustada / EBITDA Ajustado”. Este indicador, presente em emissões de debêntures da Companhia (15ª, 17ª e 20ª Emissões), ficou praticamente estável, ao nível de 2,27 vezes, como demonstrado no gráfico a seguir. Isso significa que a Sabesp retornou aos níveis de endividamento de 2013, ano anterior à crise hídrica, bem como manteve esse índice inferior ao referencial de 2,5 vezes, nível histórico que a Companhia utiliza como orientador para referido indicador financeiro.

Em junho de 2017, a Companhia efetivou a amortização total do saldo de sua 19ª Emissão de Debêntures. Já no mês de julho, ocorreu nova emissão de Debêntures (21ª Emissão).

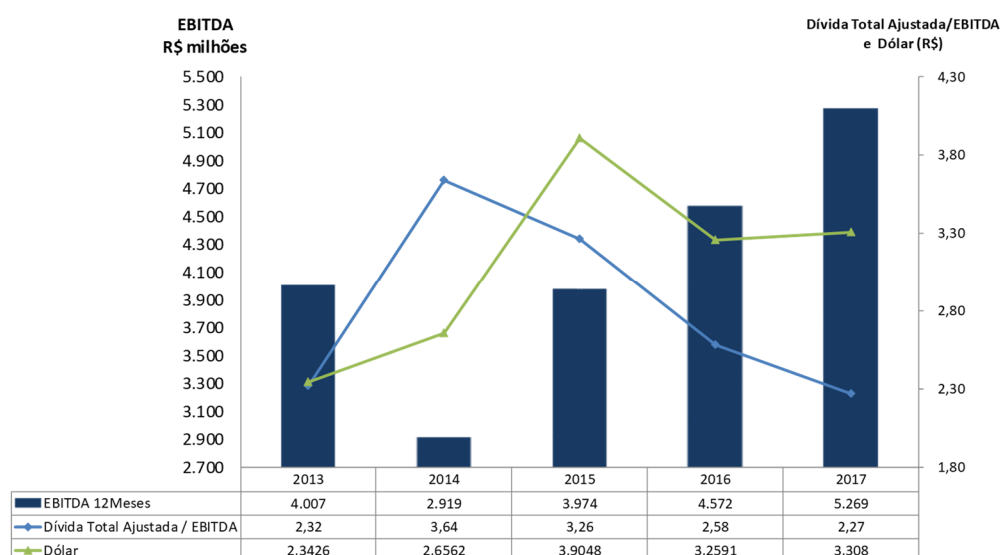
O endividamento em moeda estrangeira da Companhia manteve-se em nível similar ao do ano anterior, próximo a R\$ 5,7 bilhões, equivalente a 46,7% da dívida total. De forma análoga, a taxa de

câmbio real/dólar apresentou menor volatilidade, encerrando o ano de 2017 cotada a R\$ 3,3080, contra uma cotação de R\$ 3,2591 ao término de 2016, o que representou uma desvalorização do real de 1,50%.

Vale destacar que a Sabesp não utiliza instrumentos de hedge, sendo que o fluxo diluído de pagamento e longo prazo de vencimentos das dívidas em moeda estrangeira permitem a mitigação do risco de variação cambial, ao mesmo tempo em que captura os benefícios do baixo custo dessa dívida.

É importante destacar ainda que, em sua 21ª Emissão de Debêntures, a Companhia iniciou a migração de seu indicador financeiro de alavancagem (*covenant*) mencionado acima para o índice “Dívida Líquida Ajustada / EBITDA”, com um limite de 3,5 vezes. A diferença em relação ao *covenant* anterior decorre da dedução, da dívida total, do valor relativo ao caixa da Companhia no momento da medição. Essa mudança busca alinhar o indicador à prática de mercado, que utiliza majoritariamente o indicador de dívida líquida.

Até o vencimento das emissões mais antigas, que contemplam o indicador de dívida total, a Companhia conviverá com os dois indicadores. Este novo indicador vem apresentado o seguinte comportamento nos últimos anos:



Com relação à classificação de risco de crédito, apesar da evolução favorável dos indicadores de endividamento, nem todas as agências de avaliação vem refletindo isso na nota de crédito da Companhia, uma vez que essa avaliação continuou a ser afetada negativamente pela classificação de risco do Brasil, bem como pela nota de risco do Governo do Estado, acionista majoritário da Sabesp. Enquanto a Fitch Ratings elevou a nota da Companhia em moeda nacional em maio de 2017, a S&P rebaixou a classificação em escala global em janeiro de 2018, em função do rebaixamento da nota do país.

Atualmente, a Companhia possui as seguintes classificações de risco (*rating* de crédito):

	Fitch	Moody's	S&P
Escala Nacional	AA (bra)	AA2.br	brAA-
Escala Global	BB	Ba2	BB-

A Sabesp se beneficia de um perfil de amortização de dívida alongado, a custos de financiamento compatíveis com seu ciclo de investimentos, particularmente aqueles concedidos por bancos oficiais domésticos e organismos multilaterais de crédito.

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

No tocante aos empréstimos de terceiros, na condição de empresa controlada pelo Estado, a Companhia está sujeita a regras e limites impostos ao sistema financeiro nacional, relacionados ao contingenciamento do crédito ao setor público.

Captação de Recursos

Em 2017, a Companhia contratou um montante de R\$ 648 milhões, utilizados para recompor o caixa, refinar compromissos financeiros e financiar seu plano de investimentos.

Parte dos recursos, relativos à 21ª emissão de debêntures, no valor de R\$500 milhões já foram desembolsados em 2017, distribuída em duas séries. A primeira com vencimento em junho de 2020, remunerada a CDI mais taxa de juros de 0,6% ao ano e a segunda a vencer em junho de 2022, remunerada a CDI mais taxa de juros de 0,9%, ambas com pagamentos semestrais de juros.

A Companhia também firmou contrato de financiamento no valor de R\$ 148 milhões, destinado a execução de obras para o aproveitamento das águas do rio Itapanhaú para abastecimento da Região Metropolitana de São Paulo, a ser desembolsado ao longo da execução do projeto. Esta contratação foi selecionada em caráter extraordinário no âmbito do Processo de Seleção do Ministério das Cidades, tendo como agente financeiro a Caixa Econômica Federal e recursos do Fundo de Garantia Tempo de Serviço (FGTS). As condições contratuais são: Juros de 6,00% a.a., Taxa de Risco de 0,50% a.a. e Taxa de Administração de 1,40% a.a., indexados pela TR – Taxa Referencial. O prazo de carência é de 22 meses e a amortização é de 240 meses.

Adicionalmente, a Companhia realizou no início de 2018, a 22ª Emissão de Debêntures no valor de R\$ 750 milhões, em três séries. A primeira, no montante de R\$ 100 milhões, com vencimento em 3 anos e remuneração de CDI + 0,58% a.a., a segunda, no valor de R\$ 400 milhões, com vencimento em 5 anos e remuneração de CDI + 0,90% a.a., e a terceira, de R\$ 250 milhões, com vencimento em 7 anos e remuneração de IPCA + 6,00% a.a..

Mais informações sobre as fontes de financiamento da Companhia estão disponíveis na Nota Explicativa 16 das Demonstrações financeiras.

Mercado de Ações

Em 2017 as ações encerraram o ano cotadas a R\$ 34,33, um aumento de 19,24% em comparação ao fechamento do ano anterior. No mesmo período, o IBOVSPA valorizou 26,86%. Os principais eventos que influenciaram o desempenho dos papéis da Sabesp foram a normalidade da condição hídrica, a estabilidade do real frente ao dólar, os processos de revisão tarifária e de possível capitalização da Companhia, bem como a aprovação da cobrança da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização instituída pela Arsesp.

Os ADRs, fecharam o ano com valorização de 20,39%, cotados a US\$ 10,45, enquanto o índice Dow Jones registrou alta de 25,1% e o S&P 500, de 19,4%.

As ações da Companhia participaram de 100% dos pregões da B3 e o volume financeiro anual negociado foi de R\$ 12,6 bilhões, uma redução de 3% em relação a 2016. No mercado americano, a Companhia fechou o ano com 136,8 milhões de ADRs em circulação, e volume financeiro anual de US\$ 4,4 bilhões, 2% inferior ao ano anterior. O valor patrimonial das ações encerrou o ano em R\$ 25,62, um aumento de 13,6% em comparação a 2016. Em 2017, a Sabesp seguiu integrando os principais índices da B3 e continuou a ser acompanhada pelas principais instituições financeiras do mercado.

Tarifas e Regulação

A segunda revisão tarifária ordinária da Sabesp era esperada para abril de 2017, no entanto, devido a atrasos na contratação de uma empresa de consultoria para assessorar a ARSESP (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do estado de São Paulo) neste processo e à necessidade de informações complementares sobre a Sabesp, a Agência decidiu alterar o cronograma e dividir o processo em duas etapas.

A primeira etapa (preliminar) foi concluída em outubro de 2017, com a publicação da Nota Técnica Final 004/2017, que fixou a base de remuneração regulatória da primeira etapa em R\$40,3 bilhões, aumentou o custo médio ponderado de capital regulatório (WACC) de 8,06% para 8,11% e definiu o PO preliminar em R\$3,6386/m³ (preços de abril de 2017), o que resultou em um reposicionamento tarifário de 7,8888% às contas emitidas a partir de 10 de novembro/17.

A segunda etapa (final) da revisão tarifária iniciou-se em janeiro de 2018 com a publicação da Deliberação Arsesp 780/2018, que fixou o cronograma da etapa final. Nesta etapa, destacamos que a Agência passa a considerar a possibilidade de incluir na tarifa média, a parcela relacionada às transferências para fundos municipais, como o repasse ao Fundo Municipal de Saneamento Ambiental e Infraestrutura de São Paulo. Em março de 2018, a Agência divulgou a Nota Técnica Preliminar 0004/2018. A proposta encontra-se em Consulta Pública e Audiência Pública no período de 27/03/2018 a 17/04/2018. O resultado final da Revisão Tarifária está previsto para 10 de maio de 2018, conforme Deliberação 788/18. Os detalhes sobre o processo de revisão tarifária e as Deliberações publicadas pela Arsesp estão disponíveis no site de Relações com Investidores da Companhia.

Adicionalmente, em 10 de novembro de 2017, a Sabesp também passou a cobrar dos clientes residentes nos municípios regulados pela Arsesp, a Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização de 0,5% prevista na Deliberação 406/2013 emitida pelo órgão. Essa taxa foi inicialmente instituída pela Lei Complementar Estadual 1.025/2007 e já era paga pela Sabesp à ARSESP, mas sem repasse ao consumidor.

Transações com Partes Relacionadas

Em outubro de 2017, a Sabesp e a Empresa Metropolitana de Águas e Energia – EMAE, firmaram o 1º Aditivo ao Instrumento Particular de Transação e Outras Avenças, que excluiu a condição suspensiva relativa à necessidade de aprovação do Instrumento pela assembleia geral de acionistas da EMAE, encerrando os litígios envolvendo o uso das represas Guarapiranga e Billings. Para mais informações sobre a transação, consulte a Nota Explicativa 10 (b).

Avanços nas negociações dos débitos dos municípios permissionários

A Sabesp fornece água por atacado para cinco municípios da RMSP: São Caetano, Mogi das Cruzes, Guarulhos, Mauá e Santo André, sendo que os municípios de Mauá e Santo André continuam

registrando histórico relevante de inadimplência. Desde 2015, a Sabesp tem intensificado o esforço para reestabelecer as relações comerciais com os municípios inadimplentes, de forma a recuperar o montante devido e garantir a regularidade do fluxo futuro de pagamentos.

As negociações com Mauá não evoluíram e o Protocolo de Intenções, firmado em 2015, foi encerrado em 2016. As negociações com Guarulhos e Santo André, que também estavam interrompidas em 2016, foram retomadas em abril e maio de 2017, respectivamente, com a formalização de novos Protocolos de Intenções.

Com relação ao município de Guarulhos, a Sabesp e o Serviço Autônomo de Água e Esgotos (SAAE) do Município manifestaram a intenção de firmar (i) um acordo judicial para o parcelamento da dívida do município com a Sabesp, e (ii) um acordo de interdependência, para regradar o fornecimento de água no atacado pela Sabesp. O acordo judicial irá prever o pagamento da dívida em 480 parcelas mensais, com juros de 0,5% ao mês e correção monetária pelo índice IPCA, e mais um desconto de 30% sobre R\$ 2,9 bilhões de dívidas do município de Guarulhos, vinculado à inadimplência ao longo do prazo de parcelamento.

O contrato para o fornecimento de água por atacado irá prever a constituição de garantia de pagamento à Sabesp pela alienação fiduciária de recebíveis do SAAE, com segregação automática dos valores devidos à Sabesp pelo banco centralizador da arrecadação do SAAE, e uma redução de 20% sobre o valor mensal faturado pelos serviços de abastecimento de água em atacado, como resultado do estabelecimento da garantia e do pagamento automático.

A efetivação dos acordos acima descritos depende de aprovação prévia do Conselho de Administração da Sabesp, assim como de outras aprovações a serem determinadas por cada parte e obtidas antes da assinatura de qualquer documento vinculante. Desde 2017, o município passou a efetuar pagamentos entre 80% e 100% das faturas.

Com o município de Santo André, a Companhia assinou um protocolo de intenção em maio e, desde então, estão em elaboração estudos e avaliações voltados para o reequilíbrio das relações comerciais e o equacionamento das dívidas do município com a Sabesp. Adicionalmente, em outubro, o inquérito administrativo instaurado pelo Conselho de Defesa Econômica (CADE) a pedido do Serviço Municipal de Saneamento Ambiental de Santo André (SEMASA), e ao qual foi apensada solicitação semelhante do município de Guarulhos, foi arquivado devido à insubsistência de indícios de infração à ordem econômica supostamente praticada pela Sabesp no fornecimento de água no atacado.

Dividendos

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, as ações ordinárias têm direito ao dividendo mínimo obrigatório, correspondente a 25% do lucro líquido do exercício, obtido depois das deduções determinadas ou admitidas em lei e que pode ser pago sob a forma de juros sobre capital próprio. Em 2017, a Sabesp disponibilizou o crédito dos dividendos, na forma de juros sobre capital próprio no montante de R\$ 823,5 milhões, relativos ao ano de 2016, correspondentes a cerca de R\$ 1,2048 por ação ordinária e *dividend yield* de 4,2%.

Referente ao ano de 2017, o Conselho de Administração deliberou sobre a proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio no montante de R\$ 703,9 milhões, correspondendo a R\$1,0298 por ação ordinária e *dividend yield* de 3,0 %, com início do pagamento previsto para 26 de junho de 2018.

GESTÃO AMBIENTAL, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA EM BENEFÍCIO DA SUSTENTABILIDADE

O saneamento básico tem a sustentabilidade na sua essência já que a recuperação e gestão eficiente do principal recurso natural existente tem impacto positivo sobre a saúde pública, a qualidade de vida das pessoas e o desenvolvimento socioeconômico da área atendida. Na Sabesp, esta atuação é assistida por um conjunto de procedimentos que integram a gestão ambiental às diretrizes empresariais. Além disso, a busca por inovação e incremento tecnológico compõe uma das linhas estratégicas da Companhia, incentivando a pesquisa, concepção, adoção e disseminação de novas soluções que agreguem tecnologia e eficiência aos serviços de água e esgoto.

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

Sustentada por uma Política de Meio Ambiente, a Companhia busca o desenvolvimento integrado das atividades por meio de programas corporativos voltados à operação. Para esta tarefa, em 2007 foi instituída uma área corporativa ambiental, em nível de superintendência, além de Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs) nas Unidades de Negócio da Companhia, onde atuam como agentes operacionais da gestão ambiental. Esses programas são disseminados por toda a área operada por meio dos NGAs, garantindo a uniformidade de procedimentos e informações e apoiados sobre dois pilares: o da conformidade ambiental e o da mudança da cultura ambiental na Sabesp.

G4-EN31 - Em 2017, os investimentos aplicados nos programas corporativos de gestão ambiental, bem como ao Programa de Uso Racional da Água (Pura), dentre outras iniciativas relatadas neste relatório, somam R\$ 19,9 milhões. 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.

Neste contexto, destacam-se os investimentos em coleta e tratamento de esgoto, 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, água de reuso, combate às perdas de água nas tubulações, ações de educação ambiental, capacitação em meio ambiente, dentre outras iniciativas.

Sistema de Gestão Ambiental e Certificação ISO 14001

Em 2017, no âmbito operacional, a Sabesp seguiu com a implantação progressiva do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em ETEs e ETAs. Estruturado em 2009, este programa corporativo se baseia nas principais diretrizes da ISO 14001, tendo como foco a mitigação de riscos de acidentes e da geração de passivos ambientais, além de estimular o desenvolvimento de ações preventivas e sustentáveis, com aprimoramento da eficiência da operação e dos processos nas estações de tratamento.

Desde 2015, a Sabesp vem trabalhando com um modelo misto, sendo a norma ISO 14001 aplicada a um escopo limitado de estações certificadas, e para as demais estações, utiliza um modelo próprio de gestão ambiental (denominado SGA-Sabesp), sem objetivos de certificação.

O SGA-SABESP foi desenvolvido visando agilizar o processo de implementação desse sistema nas diversas unidades de negócio, tendo como princípio fundamental facilitar a incorporação das ferramentas de gestão ambiental na rotina operacional, fortalecendo o processo de mudança de cultura em desenvolvimento na Companhia.

Ao longo de 2017, o SGA foi implantado em 48 estações, sendo mantida a certificação ISO 14001 em outras 35 estações. O SGA está presente em 177 estações da Sabesp, havendo perspectivas de implantação em todas as estações até 2024

Formando multiplicadores para a proteção do meio ambiente

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

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

O Programa começa com a preparação de agentes disseminadores, tanto colaboradores da Sabesp quanto membros da sociedade civil, por meio de cursos de educação ambiental, com o objetivo de formar multiplicadores das boas práticas ambientais e da mensagem sobre a importância do saneamento para a sociedade. Em 2017, o PEA – Sabesp realizou 1.195 palestras de educação ambiental e recebeu 1.477 visitas monitoradas às instalações, atendendo cerca de 65.266 visitantes.

Complementarmente, há um programa de capacitação corporativa em meio ambiente com cursos específicos voltados às áreas operacionais, gerentes e líderes, abordando temas relacionados à gestão de recursos hídricos, legislação ambiental, práticas de gestão ambiental na operação, entre outros, que em 2017 somaram mais de 1.700 pessoas capacitadas.

Voltados prioritariamente à educação ambiental, a Sabesp também mantém um espaço virtual, o www.clubinhosabesp.com.br, que traz jogos, personagens e dicas de economia para incentivar crianças e jovens de seis a treze anos a cuidar da água.

Em defesa da gestão eficiente dos recursos hídricos

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

A SABESP também atua em todos os 21 Comitês de Bacia Hidrográfica do Estado de São Paulo e nos 4 Comitês Interestaduais com abrangência no Estado de São Paulo, priorizando a atuação nas câmaras

de Planejamento, Saneamento, Educação Ambiental e Cobrança pelo Uso da Água. No total, são 159 representantes institucionais, empregados da Companhia que atuam de forma coordenada.

Em 2017, a Companhia desembolsou R\$ 60,8 milhões para o pagamento pelo uso dos recursos hídricos de rios de domínio federal e estadual, nas bacias hidrográficas do rio Paraíba do Sul, Piracicaba, Capivari e Jundiaí, Sorocaba e Médio Tietê, Baixada Santista, Alto e Baixo Tietê, Tietê Batalha, Tietê Jacaré, Ribeira de Iguape e Litoral Sul, Pardo, Baixo Pardo e Grande, Sapucaí Mirim e Grande, e Mogi-Guaçu. É aguardado para o ano de 2018 o início da cobrança nas demais bacias do Estado.

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

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

Ainda em linha com a temática da proteção dos recursos hídricos, além de reservas em áreas protegidas, 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 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). Nesse sentido, destaca-se que 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 corporativo que contempla o plantio e a manutenção de um milhão de mudas de espécies nativas regionais 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 já foram plantadas e encontram-se em manutenção 213 mil mudas, no Sistema Cantareira, no entorno do Reservatório Cachoeira. Já foram contratados os serviços de plantio e manutenção de outras 168 mil mudas que deverão ser plantadas nos municípios de Igaratá e Mirante do Paranapanema.

Também se encontra em fase de contratação, o plantio e a manutenção de mais 350 mil mudas, ampliando ainda mais a cobertura florestal do Sistema Cantareira, responsável pelo abastecimento de cerca de nove milhões de pessoas.

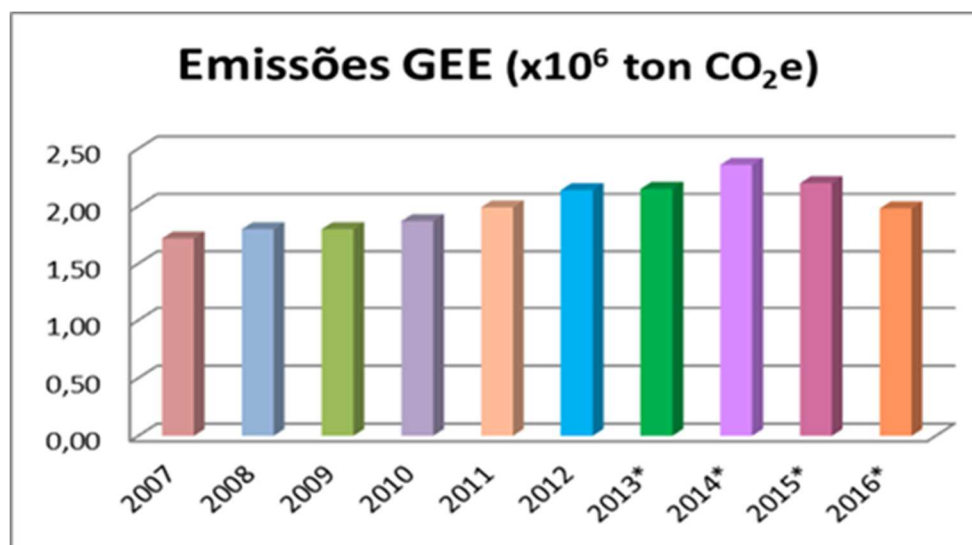
Mudanças climáticas e gestão de emissões de gases de efeito estufa

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

Um trabalho neste sentido é o Programa Corporativo de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), que resulta na elaboração de inventários anuais para mensuração das emissões e a promoção de atividades de sensibilização acerca das questões climáticas. As iniciativas estão alinhadas às responsabilidades estabelecidas nas diretrizes e exigências da Política Estadual de Mudanças Climáticas (PEMC).

G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17 Em 2017, a Sabesp concluiu seu inventário corporativo de GEE de 2016, totalizando 1.979.677 tCO₂e. As emissões correspondentes ao escopo 1 totalizaram 1.771.135 tCO₂e, ao escopo 2, 178.724 tCO₂e e ao escopo 3, 29.818 tCO₂e. Trata-se da 10ª edição do inventário anual, na qual verifica-se a mesma tendência observada nos anos anteriores, onde as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 89% do total. O consumo de energia elétrica é a segunda maior fonte de emissões da Companhia, contribuindo com 9% do total. As demais atividades representam aproximadamente 2%.

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



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

Novas tecnologias: eficiência, custo e sustentabilidade DMA Energia

Sob a ótica da inovação, as Sabesp contam com iniciativas que miram no desenvolvimento da tecnologia, tendo em vista o incremento da eficiência operacional, a redução de custos e o menor impacto ambiental.

Um exemplo neste sentido são as melhorias implantadas na Estação Elevatória de Água França Pinto que garante o abastecimento de água nas regiões da Vila Mariana e Avenida Paulista, na capital paulista. Em parceria com a AES Eletropaulo, a Sabesp está promovendo a troca por equipamentos com mais eficiência energética, buscando reduzir o consumo de energia da planta.

Além disso, Sabesp e AES Eletropaulo também iniciaram uma ação para substituir motores elétricos. As duas concessionárias identificam os motores que deixaram de ter um rendimento válido, realizam o descarte e trocam por novos motores de altíssimo rendimento, garantindo assim maior confiabilidade da estação e redução no consumo de energia. A empresa paga pelo novo motor, apresenta a nota fiscal para a concessionária e ela reembolsa uma porcentagem previamente acordada do valor. A Sabesp prevê para o início de 2018 a troca de 12 motores elétricos antigos de baixo rendimento por motores classe Premium de alto rendimento.

Outro projeto em destaque, em fase piloto no reservatório Tamboré, município de Barueri, vai utilizar a passagem de água tratada na tubulação para gerar energia elétrica. A “mini-hidrelétrica” tem previsão de gerar mais de 64 mil kWh/mês, o suficiente para suprir o consumo mensal de energia de aproximadamente 1.500 pessoas. A energia será utilizada na iluminação e nos painéis elétricos do reservatório e para o bombeamento de água para as casas da região. O excedente será disponibilizado a AES Eletropaulo em troca de desconto de valor equivalente da conta paga pela Sabesp.

Iniciada em 2017 nos bairros paulistanos de Vila Prudente e Butantã, iniciativa da Companhia promove a instalação nas tubulações de pequenas turbinas que se recarregam com o fluxo de água. Autosuficientes, esses equipamentos alimentam o sistema de telemetria que monitora a performance das válvulas redutoras de pressão (VRPs), permitindo um acompanhamento mais eficaz à medida em que permitem o envio de sinais com maior frequência. Dessa forma, ajudam as VRPs a desempenhar melhor controle da pressão, mitigando as perdas de água. Além disso, o novo sistema gera um ganho ambiental, já que substitui as baterias dos medidores que precisam ser descartadas com o fim de sua vida útil.

G4-ENG6 Na ETE de São João da Boa Vista, uma iniciativa de destaque diz respeito ao estudo realizado com aeradores mecânicos para lagoas de tratamento de esgotos com profundidades superiores a quatro metros. Como resultado, foram identificadas alternativas capazes de gerar redução de demanda e economia estimada de energia em 40%, o que também contribui para a redução das emissões de gases de efeito estufa decorrentes do consumo de energia elétrica da Companhia. A contratação deverá ocorrer em 2018.

Aliada aos princípios da sustentabilidade, com reflexos positivos na redução de custos e das emissões de gases de efeito estufa, parte da frota da ETE de Franca será abastecida pelo biometano gerado a partir da purificação do biogás resultante do tratamento do esgoto. A tecnologia é fruto do acordo de cooperação técnica com Instituto Fraunhofer, da Alemanha e tem um custo total de R\$ 7,3 milhões. A previsão de início dos testes com o abastecimento de veículos com este combustível é abril de 2018.

Além dessas iniciativas, a Sabesp também contribui na mitigação de emissões de gases de efeito estufa através do Programa de Renovação da Frota Sabesp, ação realizada desde 2011 com o foco na substituição de veículos leves com mais de 7 anos de utilização e de pesados com mais de 20 anos. Até 2017, foram substituídos 1.446 veículos leves e 461 pesados, representando respectivamente 74% e 72% do total. Aliado a este 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.

Pesquisa e inovação

DMA Impactos Econômicos Indiretos - As ações desenvolvidas pela Companhia são baseadas em diretrizes estratégicas “Inovação e Tecnologia” e busca incentivar a criação, adoção e disseminação de novas soluções que agreguem tecnologia e eficiência aos serviços de água e esgoto e, muitas vezes atuando em conjunto com instituições de ensino, entidades de fomento à pesquisa e empresas detentoras de tecnologia de ponta.

G4-EC7 Estruturada com uma Superintendência voltada ao desenvolvimento tecnológico, a Companhia investiu em 2017 cerca de R\$ 10,7 milhões em projetos com recursos próprios ou captados junto a entidades de fomento ou ainda financiados parcial ou totalmente por parceiros. Foram R\$ 37 milhões investidos nos últimos três anos.

Uma das importantes parcerias resultou no acordo de Cooperação entre a Sabesp e a FAPESP, destinado a financiar projetos em Instituições paulistas de Ensino Superior e Pesquisa. Entre as instituições parceiras de pesquisa estão: Universidade de São Paulo – USP, Instituto Tecnológico de Aeronáutica- ITA, Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais – INPE e Universidade Estadual Paulista - UNESP.

O Acordo prevê o financiamento não reembolsável de R\$ 50 milhões, divididos igualmente entre Sabesp e FAPESP. 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 os projetos em estudo, o destaque é o desenvolvimento de um correlacionador de sinais nacional otimizado para a localização e detecção de vazamentos em dutos de água subterrâneos da Companhia, juntamente com dispositivos efetivos para treinamento de equipes de detecção de vazamentos em elaboração com pesquisadores da UNESP.

G4-EN6 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 reúso 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 ETES.

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 foi celebrado um acordo com uma representante da companhia dinamarquesa Liqtech em 2016, para avaliação da tecnologia de membranas cerâmicas de ultrafiltração de carbetto de silício para recuperação de águas residuais de estações de tratamento de água. Os testes em diversas ETAs foram executados em 2017, para verificação da viabilidade técnica e econômica do material.

Também em 2017, foi firmado o Termo de Compromisso com a Universidade Federal de Minas Gerais, através do seu Departamento de Engenharia Sanitária e Ambiental DESA/UFMG visando dar

continuidade ao projeto “Avaliação do potencial de aproveitamento energético do biogás gerado em reatores anaeróbios aplicados ao tratamento de esgoto doméstico no Brasil” na Estação de Tratamento de Esgoto de Várzea Paulista. As medições e avaliações da produção de biogás estão em curso.

Ainda em 2017 assinamos um Memorando de Entendimento com a ino3W Ltd. (*ino3W community water system*) com o propósito específico de troca de conhecimentos e experiência entre as partes, visando eventual parceria para o desenvolvimento tecnológico. Esta parceria visa o compartilhamento de informações de tecnologias inovadoras, com a participação de grandes empresas de saneamento do mundo, possibilitando o intercâmbio de conhecimento, validação de tecnologias, desenvolvimento e implementação de inovações e posterior colocação no mercado.

Na ETE Parque Novo Mundo, na capital paulista, está em desenvolvimento um estudo para a substituição do atual parque de sopradores por máquinas que consomem 23% menos energia e aumente a produção de ar, objetivando atender as previsões de maior demanda de tratamento e a qualidade final do esgoto tratado. A contratação também deverá ocorrer em 2018. **G4-EN6**

A geração fotovoltaica é outra alternativa considerada. Nesse sentido, encontra-se em fase inicial um estudo 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. Este projeto, em fase de estruturação do pacote técnico, será contratado em 2018.

Destinação de resíduos

G4-EN6 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 da Sabesp na busca de soluções economicamente viáveis e ambientalmente sustentáveis.

Na ETE Barueri, maior planta de tratamento de esgotos da América Latina e que responde por mais da metade de todo o volume de esgoto tratado pela Companhia na RMSP, está em curso a implantação de um sistema piloto de tratamento térmico do lodo utilizando a tecnologia do plasma. Nesse processo o lodo é submetido a altas temperaturas (em torno de 1500 °C) e ao final do sistema é gerado um resíduo vítreo inerte com redução drástica do volume inicial e com possibilidade de reaproveitamento na construção civil. Dessa forma este projeto também visa reduzir a disposição de resíduos em aterro sanitário, conseqüentemente diminuindo a necessidade de transporte de lodo.

Também em Barueri, o projeto intitulado *Waste to Energy Barueri*, que promove a disposição ambientalmente adequada e um melhor aproveitamento energético dos subprodutos do tratamento de esgotos, deve ser licitado até o final de 2018. O contrato terá duração de trinta anos e o processo consiste no tratamento térmico do lodo e também o aproveitamento energético do biogás e, se possível, do lodo. O potencial energético será utilizado para o próprio processo de tratamento do lodo e para a operação da própria ETE, a maior da América do Sul.

Assim, este projeto contribuirá para a sustentabilidade de todo o processo de tratamento de esgoto, buscando uma redução dos custos operacionais e também reduzindo a quantidade de lodo disposta em aterro. Em plantas do interior e litoral, estão em desenvolvimento iniciativas de secagem de lodo por meio de irradiação solar, no qual a redução do volume do lodo gerado reduz o número de viagens do transporte do lodo ao aterro sanitário, refletindo na redução do consumo de combustível veicular e emissões de gases de efeito estufa.

Em alguns casos, o processo está associado 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.

Além disso, nas áreas administrativas, a Sabesp implementou o Programa Sabesp 3Rs com objetivo de estruturar o gerenciamento de resíduos sólidos gerados, bem como organizar e padronizar uma série de iniciativas de coleta seletiva. Com isso, foram definidas ações e práticas para minimizar a geração, reutilizar e destinar para reciclagem os resíduos.

O Programa prevê ainda a capacitação de empregados para que atuem como multiplicadores em suas áreas de trabalho e atividades externas, assim como o treinamento dos terceirizados para uma melhor qualificação na prestação dos serviços. Desde o início do programa, em 2008, já foram capacitadas mais de 2.200 pessoas, entre empregados e terceirizados, além da coleta de mais de 2.100 toneladas de resíduos.

RELAÇÃO NORTEADA PELA CONFIANÇA, RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA CIDADANIA

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

Adesões voluntárias e representatividade

G4-15; G4-16 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.

Em 2017 a Sabesp promoveu o diálogo com a Rede Brasil do Pacto Global com o objetivo compartilhar experiências e demonstrar como as ações e projetos da Sabesp podem estar alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Além disso, foi implantada a Plataforma de Mobilização Social para favorecer a sensibilização e o engajamento dos empregados, divulgação e gestão dos projetos.

Por outro lado, 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 da 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.

Kelman também tem assento no conselho da Associação Brasileira da 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) e na Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (ANPEI).

Programas e parcerias institucionais

A Sabesp renovou, pelo 14º ano consecutivo o Selo Empresa Amiga da Criança da Fundação Abrinq, reforçando a imagem da companhia e sua atuação socialmente responsável, ajudando a disseminar uma cultura de cidadania por meio de iniciativas voltadas para a infância e juventude brasileiras. A renovação do selo reitera o compromisso da empresa em realizar ações em prol de crianças e adolescentes, condicionantes que se destacam nas companhias reconhecidas no Programa Empresa Amiga da Criança.

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 5.500 pessoas entre crianças, jovens e adultos da Região Metropolitana de São Paulo.

Além disso, 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.

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

Programa Voluntariado Empresarial - 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 2017 parcerias com as comunidades do entorno, ONGs, 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.

A Campanha do Agasalho do FUSSESP - Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo, já faz parte do calendário da Sabesp como uma das ações corporativas mais integradas e de melhores resultados. É uma ocasião em que a solidariedade se incorpora à cultura da empresa.

Historicamente, a Sabesp é uma das maiores contribuintes de peças de agasalho do Governo do Estado. Desde 2002, ano em que foi iniciada oficialmente a participação, já foram arrecadadas e doadas mais de 46,7 milhões de peças, que promoveram bem-estar social e levaram melhor qualidade de vida

à população. No ano de 2017, foram arrecadadas 1,4 milhão de peças, que beneficiaram mais de 18 mil famílias e 195 entidades assistenciais.

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

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. O objetivo do programa é contribuir com a formação dos jovens, dando uma oportunidade de inserção no mercado de trabalho, além de oferecer o aprendizado prático, a troca de experiência e a integração entre empregados da Sabesp, estagiários e aprendizes atuais, os estudantes terão a oportunidade de atuar em uma das maiores companhias de saneamento do mundo.

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.

Apoios e patrocínios

Por meio de apoio financeiro e/ou institucional com recursos provenientes de verbas orçamentárias e de incentivos fiscais a Sabesp participa de ações culturais, sociais, educativas, esportivas e ambientais promovendo o desenvolvimento social em parceria com várias organizações da sociedade civil. Em 2017, foi destinado mais de R\$ 34 milhões para ações e projetos que contribuem para o respeito aos direitos humanos, a promoção da inclusão social, mitigação dos impactos sociais e estímulo ao voluntariado.

Projetos Culturais - É expressiva a participação da Sabesp em projetos culturais, só em 2017, mais de R\$ 15 milhões foram distribuídos em 50 projetos, disseminando a cultura em diferentes linguagens artísticas, como música, cinema, teatro, dança, artes visuais e literatura. A Sabesp acredita que a disseminação da cultura é uma importante fonte para a transformação de vidas e que o acesso à cultura, às artes, à memória e ao conhecimento é condição fundamental para o exercício pleno da cidadania. A cadeia produtiva da cultura também é fonte de oportunidades de geração de trabalho e renda.

Incentivo ao Esporte - A Sabesp também reconhece o poder de transformação do esporte e vem apoiando diversos projetos desportivos, tanto voltados ao alto rendimento como ao esporte como instrumento de educação. Em 2017 foram disponibilizados cerca de R\$ 4 milhões para patrocinar organizações. Elas oferecem atividades que vão além da prática esportiva, promovendo saúde, educação, cidadania e conhecimento. Esse atendimento não se resume às crianças e aos jovens beneficiados diretamente, mas se estende às famílias e às pessoas do entorno das comunidades, que também são impactadas.

Projetos de Atenção Oncológica - Com o objetivo de contribuir para a melhoria do tratamento do câncer no país, a Sabesp vem apoiando, desde 2015, projetos do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON). Nos últimos três anos, a destinação de recursos de mais de R\$ 7,5 milhões permitiu a realização da capacitação de profissionais, a ampliação e qualificação dos serviços diagnósticos e cirúrgicos, a utilização de técnicas mais modernas e oferecer atendimento de excelência à pacientes oncológicos.

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

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

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

Gestão da cadeia de suprimentos

Para a Companhia, a gestão da cadeia de suprimentos vai além da aquisição de produtos, materiais e serviços. Ela busca estabelecer parcerias, por meio das quais são compartilhados valores e princípios de atuação. A cada contrato assinado, o novo fornecedor é orientado para a adequação às leis trabalhistas, tributárias e ambientais. Também são exigidos documentos e premissas que qualifiquem a empresa para a relação comercial.

G4-12 Atualmente, aproximadamente 7.840 fornecedores ativos fazem parte da cadeia em todo o Estado de São Paulo. O valor gasto com fornecedores em 2017 foi de R\$ 3.397.746.509,30\$, referentes a investimentos e despesas.

A contratação de fornecedores respeita as exigências Trabalhistas, de Segurança do Trabalho e de Meio Ambiente, estendendo o compromisso à empresa contratada, que fica responsável por eventuais atos ou fatos irregulares praticados pela subcontratada e/ou terceirizada em nome próprio, de seus empregados e prepostos.

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

Além disso, busca dar a maior publicidade possível ao mercado sobre seu processo de compras e contratações, utilizando procedimentos licitatórios eletrônicos, pautados em condições prévias para participação, estabelecendo requisitos para contratações e diretrizes que combatem o conluio entre concorrentes. Os processos eletrônicos, além de reduzirem custos, oferecem aos fornecedores e à população maior transparência, eficiência e agilidade.

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

Além disso, a participação e a contratação de fornecedores locais em suas regiões de atuação são incentivadas pela Companhia, assim como é assegurado, conforme a legislação vigente, tratamento diferenciado a microempresas e empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas.

Em atendimento ao Decreto Estadual nº 53.336/08, que instituiu o Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis, a Sabesp apresenta seu Relatório de Contratações Públicas Sustentáveis, disposto segundo as diretrizes instituídas pelo Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis do Governo do Estado de São Paulo, com as principais ações socioambientais e boas práticas aplicadas a sua cadeia de fornecedores.

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.

Todos os editais contemplam 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.

Além do objetivo de prestar contas sobre o desempenho das áreas de contratações da Sabesp, este instrumento oferece informações importantes sobre as boas práticas de fornecedores e sua conscientização e ações para o desenvolvimento sustentável. São também avaliados os riscos toxicológicos dos produtos utilizados, de forma 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: 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.

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

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

Os potenciais riscos identificados nos processos de compras e estoques são continuamente monitorados e reavaliados e novos planos de ação são implementados sempre que necessário para

atuar diretamente sobre as causas desses riscos. Além disso, a Sabesp conta com sua Política de Suprimentos, Procedimentos Empresariais, Comitê de Editais que define regras e padrões para as contratações da empresa, Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e Sistema Integrado de Informações (SiiS). **DMA Materiais**

A partir do Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e do Sistema Integrado de Informações (SiiS) é possível obter informações gerenciais e operacionais, que podem ser agrupadas, analisadas e monitoradas de acordo com as necessidades de gestão da Companhia. A Sabesp conta também com autoridades funcionais em seus processos de atuação, determinando regras, procedimentos e padrões para suas atividades. Além disso, devem ser atendidos os requisitos da Lei *Sarbanes Oxley*, Lei Anti-Corrupção, Lei de Licitações, Código de Ética, Comitê de Auditoria, etc.

Relacionamento com os Clientes

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

Dessa forma, a Sabesp conta com os canais de atendimento tradicionais (telefônico e presencial, por meio de 404 agências instaladas no conjunto de municípios operados e 13 unidades de atendimento móvel) e a agência virtual, onde o cliente pode solicitar, via website da Companhia, novos pedidos de ligação de água e esgoto, segunda via de conta, consertos, comunicar falta d'água, vazamento de esgoto, além de dicas e informações relacionadas ao consumo consciente da água.

Além dessas opções, vem ampliando o uso da tecnologia para dar mais conforto e facilidade à vida do cliente. Em janeiro de 2017, passou a disponibilizar o Sabesp Mobile, aplicativo permite fazer o parcelamento de contas em atraso, segunda via de conta, cópia do código de barras para quitar o débito via app bancário, comunicar falta d'água, entre outros serviços.

Para facilitar o acesso e a inclusão de clientes com deficiência auditiva, em setembro de 2017 foi implantado um sistema piloto na agência da Penha, que permite que os atendentes iniciem uma chamada de vídeo com intérpretes qualificados e fluentes em Libras (Língua Brasileira de Sinais) de uma Central de Tradução Simultânea e, assim, sejam auxiliados para dar todo o suporte necessário ao cliente.

Também disponibiliza o contato via Ouvidoria, que é um canal qualificado para atendimento ao cliente, em 2ª instância, para tratar reclamações, sugestões, denúncias, críticas e informações. Em 2017, a Ouvidoria recebeu cerca de 110 mil manifestações, uma redução de 20,9% em relação à 2016.

G4-PR5 Para aprimorar seu atendimento, a Sabesp realiza anualmente uma Pesquisa de Satisfação, considerando as melhores práticas de mercado. Em 2017 foram realizadas 6.240 entrevistas em todo o Estado de São Paulo, o que permite aferir resultados com uma margem de erro de 1,24% e nível de confiança de 95%. O indicador de satisfação geral foi de 85%, o que significa que a cada 10 clientes, 8 declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a Sabesp.

Relacionamento com o poder concedente

O Marco Regulatório do Saneamento (Lei Federal 11.445/07), associado às demais leis que regulamentam o setor, introduziu uma nova forma de relacionamento entre os municípios e o prestador de serviço: o contrato de programa. Atendendo ao que estabelece a legislação, a Sabesp já celebrou 287 contratos nessa modalidade, sendo 266 Contratos de Programa na Diretoria de Sistemas Regionais e 21

na Diretoria Metropolitana. Apenas em 2017, foram assinados 6 novos contratos, sendo 5 renovações com municípios já operados pela Sabesp e a assunção do Município de Pereiras.

A Sabesp trabalha para manter e ampliar seu mercado de atuação, buscando a sustentabilidade econômico-financeira e socioambiental da Empresa e assegurando a continuidade do negócio. A alta capilaridade, com operações em todas as regiões do Estado, representa, de um lado, uma vantagem competitiva para o negócio em função do grande volume de contratos e, de outro, um desafio no que se refere às formas de gestão e de relacionamento com os representantes do poder concedente, em razão das particularidades de cada localidade e dos gestores municipais.

Gestão de Pessoas **DMA Emprego**

O ano de 2017 foi um ano desafiador para a gestão de pessoas na Sabesp. Além das adaptações ao E-social, à nova Lei Trabalhista e da capacitação dos empregados para utilização do Sistema Integrado de Informações Sabesp (SiIS) implantado em abril, a Companhia passou a adotar esse ano um modelo de gestão mais inovador e flexível de gestão de pessoas. Vários projetos foram desenvolvidos no sentido de integrar e alavancar os esforços em um objetivo principal de potencializar os valores organizacionais aos desafios futuros.

G4-10 Ao final de 2017, a Sabesp contava com 13.672 empregados, 910 estagiários e 540 aprendizes. Além do plano de cargos, carreira e remuneração, de ações que garantem um ambiente de trabalho seguro e saudável a todos e da estratégia de valorização e aprimoramento do capital intelectual, a Empresa vem investindo em medidas para assegurar cada vez mais a igualdade de oportunidades.

Do total, 81 postos de trabalho eram ocupados por pessoas com deficiência, sendo 72% colaboradores com deficiência física, 12% auditiva e 16% visual. O tempo médio dos empregados na Companhia é de 19,5 anos. Em 2017, a rotatividade foi de 1,7% (3,8% em 2016), as horas extras em relação às horas normais trabalhadas foi de 10,6% e o absenteísmo, de 1,6%. Com relação à licença maternidade, das 55 mulheres que usufruíram do benefício, 61,8% retornaram ao trabalho²⁸.

A Sabesp seleciona e recruta seus empregados, estagiários e aprendizes por meio de concurso público. Em 2017, realizou concurso público para o preenchimento de 485 vagas para jovens aprendizes e divulgou no início de 2018 processo seletivo para 661 vagas para diversos cargos. A companhia também realiza processo de seleção interna para identificar os profissionais com perfil para as vagas gerenciais disponíveis. Em 2017, 05 cargos foram preenchidos por meio de seleção interna.

A Gestão de Pessoas se relaciona diretamente à estratégia da Sabesp por meio da Diretriz Estratégica de Valorização das Pessoas, que norteia, dentre outros o Objetivo Estratégico de Promover o Desenvolvimento Profissional e Pessoal. Trata-se de incrementar e incentivar o desenvolvimento profissional e pessoal, proporcionando acesso contínuo a conhecimentos operacionais, tecnológicos e gerenciais aplicáveis ao negócio, contribuindo para o desafio de atender cerca de 27,9 milhões de pessoas no Estado de São Paulo, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.

A Sabesp adota o modelo de **Gestão de Pessoas por Competências** que vem sendo aprimorado com o intuito de oferecer uma proposta de valor para os empregados, capaz de aumentar seu comprometimento e engajamento. Seus princípios são: valorização das pessoas, gestão da carreira e aprimoramento de competências. Continuamente são feitas revisões em busca da excelência e de geração de resultados.

²⁸ Mais informações disponíveis no capítulo Informações Quantitativas Detalhadas

O processo de avaliação é conduzido anualmente entre os empregados e os gerentes e, após a aferição do estágio de competências, é estabelecido um Plano Individual de Desenvolvimento, que possibilita o avanço das competências essenciais para que a Sabesp atinja os desafios assumidos. Em 2017, foi realizado o 5º ciclo de avaliação, que resultou em mais de seis mil movimentações. O processo incluiu também a **Pesquisa de Clima Organizacional**, que propicia a análise do ambiente interno e o monitoramento da satisfação dos empregados, permitindo identificar a motivação dos colaboradores em aspectos como liderança, relacionamento, orgulho, valorização, dentre outros.

Em 2017 a pesquisa foi aplicada em toda a organização, com retorno de 79,8% dos empregados, o maior índice de participação em Pesquisa de Clima Organizacional na Sabesp. O índice de aprovação da Companhia foi de 81,7%. Os resultados obtidos na pesquisa serão utilizados para elaboração de plano de melhoria com o objetivo de mitigar os aspectos críticos identificados pelos empregados.

Adicionalmente, o processo de **Avaliação de Competências e Desempenho**, realizado anualmente, envolvendo todos os empregados também fornece subsídios para avaliação da gestão, provendo dados de competências e desempenho dos empregados e lideranças, bem como percepção do ambiente de trabalho.

Tanto sob o prisma das relações trabalhistas quanto do nível de emprego, a Gestão de Pessoas tem reflexos nas operações e, por conseguinte, nos resultados financeiros da empresa. O nível de emprego remete ao desafio de dimensionar a força de trabalho de maneira eficiente, para atender às necessidades operacionais, evitando tanto excesso de mão de obra (capacidade ociosa), quanto escassez, o que pode acarretar em horas extras em demasia e riscos de reclamações trabalhistas²⁹.

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

Vale ressaltar que além dos dados do SAP, a depender da finalidade, também são extraídos dados de outros sistemas relacionados à Gestão de Pessoas, tais como a plataforma de gerenciamento de cursos à distância e sistema de gerenciamento de ações de responsabilidade social, etc.

Relacionamento com entidades trabalhistas

G4-11 A Sabesp historicamente mantém bom relacionamento com entidades representativas (sindicais e associativas), procurando atender às principais reivindicações dos empregados, sempre respeitando o limite de sua capacidade financeira e das diretrizes legais e governamentais.

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

Os principais sindicatos das diversas categorias profissionais são:

²⁹ Mais informações disponíveis no capítulo Informações Quantitativas Detalhadas

Sindicatos	Representatividade		
	Base Sabesp	Número de sócios	% sócios na base
Sintaema (Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo)	10.137	7.787	76,82
Sintius (Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira)	978	782	79,95
SEESP (Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo)	652	605	92,79
SASP (Sindicato dos Advogados de São Paulo)	159	43	27,04
SINTEC (Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado de São Paulo)	310	182	58,71

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

As principais entidades representativas são:

Entidades e objetivo	Sócios
Associação Sabesp - desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais	6.083
Associação dos Aposentados e Pensionistas da Sabesp - AAPS - defesa de aposentados e pensionistas e empregados ativos elegíveis a aposentadoria e também a melhoria de sua qualidade de vida	189
Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp/APU - representa empregados de todas as formações, para colaborar e influir na gestão do saneamento, de ampliar os canais de participação na gestão da Companhia e de aperfeiçoar e desenvolvimento de profissionais	407
Associação dos Administradores da Sabesp/ADMSABESP – defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional	144
Associação dos Engenheiros da Sabesp/AESABESP - integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural	1.057
Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp/CECRES – oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis	9.767
Fundação Sabesp de Seguridade Social – Sabesprev – entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciário (12.024) e de assistência médica (13.065)	13.065
Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental/ABES – contribuição para o conhecimento e melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira. Participa em nível nacional e estadual do CONAMA, Conselho Nacional dos Recursos Hídricos – CNRH, CONFEA, Conselhos Estaduais de Meio Ambiente e outros	
Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base/ABDIB - desenvolvimento do mercado brasileiro de infraestrutura e da indústria de base nacional e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional	

Negociação coletiva

As reivindicações dos empregados são negociadas entre a Sabesp e os Sindicatos sempre respeitando o limite de sua capacidade financeira e as diretrizes legais e governamentais. Em maio/2017 ocorreram

as Negociações Coletivas para o período 2017/2018, na qual foram assegurados a manutenção dos benefícios e o reajuste salarial de 3,71%.

Remuneração e Benefícios

Alinhado à Avaliação, o **Plano de Cargos e Salários** é considerado peça fundamental na gestão de pessoas, pois garante flexibilidade, atratividade e retenção de talentos.

A Sabesp adota uma Política Salarial única para todo o Estado de São Paulo, sendo que a remuneração dos empregados é composta de salário-base, participação nos resultados, gratificação de função e benefícios e não faz distinção de gênero para ocupantes de mesmo cargo e referência. A proporção entre o menor salário pago na Companhia e o salário-mínimo é de 1,98 vezes. Atualmente, o plano está em revisão.

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

Além dos benefícios exigidos por lei, a Sabesp adota uma política de benefícios que visa atender à demanda dos empregados, e inclui: vale refeição e vale alimentação, lanche em horário extraordinários, cesta de natal, garantia no emprego, Centro de Convivência Infantil, auxílio-creche, complementação auxílio-doença, gratificação de férias, assistência médica e previdência privada. Com relação à assistência Médica, em 2017, a Sabesp contratou a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE, para remodelar a prestação de serviços médicos da Sabesprev, resultando em proposta submetida e discutida em diferentes fóruns, compostos pelas partes interessadas no tema, incluindo agência reguladora de planos de saúde. Tal proposta deve garantir a manutenção e sustentabilidade dos planos de saúde para os próximos anos.

Capacitação de lideranças

Para atender a necessidade de levar conhecimento a todas as unidades da Sabesp, espalhadas por todo o Estado de São Paulo, a Universidade Empresarial Sabesp UES está constantemente alinhada ao mercado e conta com uma importante ferramenta que conecta toda a empresa: a plataforma online com cursos oferecidos para os mais diversos setores do conhecimento, utilizando ferramentas audiovisuais diferenciadas com o *whiteboard animation*, gamificação, estudos de caso, filmes e exercícios com situações práticas para enriquecer ainda mais a didática. São 17 anos de dedicação ao conhecimento.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Média de Horas	48,8	67,0	72,7	33,0	39,9	
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	

A Universidade Empresarial Sabesp concluiu em dezembro/17 a terceira turma do MBA em Gestão Empresarial com a participação de 40 empregados, sendo 14 gerentes e 26 potenciais sucessores de

todas as Diretorias. O curso é parte integrante dos programas Excelência e Sucessão Gerencial da Sabesp.

O MBA foi realizado em parceria com a Fundação Instituto de Administração-FIA para atender à necessidade dos executivos de desenvolver uma visão estratégica diante de situações adversas, utilizando métodos e instrumentos modernos para a tomada de decisões do mundo corporativo.

Nos últimos anos a Universidade Empresarial Sabesp viabilizou a participação de cerca de 570 profissionais entre gerentes e potenciais sucessores em programas de desenvolvimento gerencial e esse continuará sendo um foco de destaque em seu planejamento anual. Desenvolvimento

Mais conhecimento, mais oportunidades

Com a finalidade de impulsionar o desenvolvimento profissional e pessoal dos empregados, foi lançado em maio de 2017 o Programa Mais Conhecimento, que ampliou as oportunidades de concessão de subsídios educacionais, com a finalidade principal de elevar o patamar de escolaridade dos empregados, além de promover a capacitação técnica e o reconhecimento profissional.

Os grandes destaques do programa são a extensão de curso técnico-profissionalizante aos empregados de categoria operacional, a extensão da pós-graduação para empregados de categoria técnico/administrativa e o subsídio à graduação para todas as categorias de cargos, inclusive para aqueles empregados que já possuem graduação, permitindo ampliação do seu conhecimento, alinhado sempre aos objetivos da empresa. O programa também pretende estimular a participação de empregados em cursos de mestrado e doutorado (pós-graduação stricto sensu).

O percentual de subsídio também foi ampliado, chegando a 80%, ficando a critério de cada unidade de negócio e superintendência a definição do percentual a ser aplicado a cada concessão de subsídio, levando em consideração o orçamento disponível, a avaliação do respectivo gerente quanto ao desempenho do candidato e a aplicabilidade do conhecimento na empresa.

Como resultado desse programa, somente no segundo semestre, foram investidos quase 600 mil reais, em um total de 267 subsídios concedidos. Para 2018 a abertura para que as unidades façam novas indicações.

Programa de Capacitação Internacional

Esta iniciativa objetivou a excelência empresarial por meio do desenvolvimento dos seus empregados além das fronteiras brasileiras. Rumo à universalização dos serviços de saneamento, a Sabesp busca continuamente incorporar práticas e tecnologias de ponta existentes no cenário global ao seu negócio. Alinhada às diretrizes estratégicas da companhia, a Sabesp vem promovendo continuamente a capacitação do seu capital humano para elevar a eficácia e produtividade dos empregados e ter um time cada vez mais competitivo.

Nesse sentido, o Programa de Capacitação Internacional foi a mais nova iniciativa da Universidade Empresarial Sabesp com o objetivo de elevar o conhecimento dos empregados por meio de participações em congressos, conferências, fóruns, seminários, feiras e visitas técnicas no exterior. O programa gera oportunidades não só de temas relacionados diretamente às atividades essenciais ao negócio, mas também de assuntos ligados às atividades de apoio, liderança e de gestão empresarial.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) é um importante parceiro do projeto. Por meio do programa de bolsa de estudos no exterior, a instituição viabiliza o ressarcimento parcial dos

valores investidos pela Sabesp. No retorno da viagem os participantes têm o compromisso de repassar o conhecimento adquirido, elaborando relatório técnico para entrega ao Senai e ao Governo do Estado, preparando estudo aplicado de soluções para recomendação às unidades da empresa, bem como proposta de projetos de inovação, produzindo vídeo aulas para a Universidade Empresarial Sabesp e apresentações em reunião de diretoria.

Além da relevância dos conhecimentos para o sucesso do negócio e para o desenvolvimento técnico-profissional, o programa proporciona a valorização e o reconhecimento dos empregados, que adquirem vivência pessoal e experiências singulares para sua carreira.

Neste ano foram oferecidas oportunidades de desenvolvimento em quatro países diferentes: Estados Unidos, Alemanha, Holanda e França, totalizando a participação de 23 empregados indicados pelas respectivas diretorias. As indicações levaram em consideração a afinidade das atribuições, a autonomia e competência para articulação e representação da empresa, a capacidade de repassar o conhecimento adquirido, além do potencial em identificar oportunidades e propor projetos e inovações para colocá-los em prática.

Disseminação e Capacitação referente à Reforma Trabalhista e ao E-Social

Em 2017 um assunto de muita repercussão foi a Reforma Trabalhista. A Companhia promoveu palestra para os gerentes esclarecendo as principais alterações ocorridas na CLT e as possibilidades que a Reforma oferecia. Publicou também um e-book sobre o tema, acessível a todos os empregados pela intranet e criou um e-mail para onde qualquer colaborador podia enviar suas dúvidas que eram num prazo de 48 horas respondidas.

Outro tema importante que demandou grande empenho da área de Recursos Humanos foi a preparação da Sabesp para a implantação do e-Social, plataforma do governo federal que centralizará todas as informações pessoais e trabalhistas dos empregados a partir de 2018.

A Superintendência de Recursos Humanos colocou uma equipe atuando de forma integral para implantação do projeto, que dentre outras ações realizou a qualificação cadastral e o saneamento de dados de todos os empregados.

Capacitação Virtual Siis

A Superintendência de Recursos Humanos tem participado ativamente dos Projetos Institucionais, na integração e no alinhamento destes movimentos envolvendo todos os empregados. Entre eles está o Projeto SIIS. Para o Projeto SIIS foram realizadas cerca de 800 turmas presenciais e desenvolvidos e implementados mais de 100 cursos em formato EAD disponibilizados na Universidade Empresarial Sabesp, que resultou em mais de 80.000 participações em treinamentos presenciais e virtuais, sendo considerado o maior treinamento já realizado na empresa.

Programa Sucessão Gerencial

A implantação do Programa de Sucessão Gerencial em 2010 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.

A identificação dos profissionais, diferentes tipos de avaliação, a capacitação e orientação de carreira foram articulados de forma a propiciar as melhores condições para que as pessoas e a empresa pudessem estruturar suas decisões sobre o futuro.

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. Em 2017 foi oferecido subsídio para cursos de idiomas, incrementando assim o currículo nas línguas inglesa e espanhola.

Atualmente integram o Programa institucional 157 profissionais da categoria universitária, com diferentes formações e experiências profissionais. Destes, 43 foram designados para assumir posições gerenciais nas Diretorias, representando 27% do total de profissionais do programa.

Seleções Internas

O Processo de Seleção Interna é um instrumento de grande importância na Diretriz Estratégica de Valorização de Pessoas. Permite o aproveitamento do capital humano dos empregados, proporcionando a estes uma maior motivação, reconhecimento e desenvolvimento profissional. Para garantir lisura e transparência na realização dos processos seletivos, a Superintendência de Recursos Humanos realizou a contratação de consultorias especializadas que utilizaram ferramentas reconhecidas no mercado e metodologias específicas para avaliação das atribuições necessárias aos cargos.

As etapas dos processos são compostas por Avaliações de pré-requisitos, experiência profissional, conhecimentos gerais e/ou específicos, personalidade, perfil e competências (dinâmicas de grupo e prova situacional) e entrevista técnica com o requisitante. O processo de seleção interna, além de ser aberto e democrático, é uma grande oportunidade dos empregados participantes avaliar seus conhecimentos e identificar oportunidades de desenvolvimento. Em 2017, cinco cargos foram preenchidos por essa modalidade.

Como resultado positivo desses processos salientamos que vários empregados que participaram desses processos seletivos foram promovidos em outras vagas que foram disponibilizadas ao longo do período o que reforça o investimento nos talentos internos da companhia.

Seleção Externa - Concurso Público

A Sabesp realiza o processo de recrutamento e seleção por meio de concurso público para empregados, estagiários e aprendizes, de forma a atender a legislação específica, garantindo a contratação de profissionais qualificados e preparados para atuar em diversas posições da empresa.

Em 2017, a Sabesp realizou concurso público para o preenchimento de 485 vagas para jovens aprendizes, com contratação prevista para fevereiro de 2018. O programa é destinado a estudantes do Ensino Médio, cursando 1º ou 2º ano em 2017, distribuídas na RMSP – Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral e o contrato tem a duração máxima de 18 (dezoito) meses.

O Programa tem o objetivo de possibilitar aos Jovens, de 14 a 22 anos, uma oportunidade de inserção no mercado de trabalho, de acordo com a legislação vigente. O período de formação profissional compreende a fase escolar, na qual o Jovem receberá qualificação técnico-profissional no SENAI-SP, responsável pelo curso, e a fase de práticas profissionais será realizada na SABESP.

Para atender as demandas da empresa, está previsto para 2018 um novo concurso para estagiários.

Concursos Realizados	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Empregados	-	624	-	-	-	-
Aprendizes	552		565	-	565	485
Estagiários	-	1.030	748	826	-	-

Segurança e Saúde do 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, alinhado aos fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão – MEG. As principais ações desenvolvidas são:

Procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho: estabelecem política, diretrizes e regras específicas para atividades de riscos tanto da Sabesp quanto dos prestadores de serviços, sendo revisados anualmente ou sempre que necessário, melhorando, assim, a sua aplicação e atendimento à legislação.

Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): gerados por um sistema informatizado, para cada um dos mais de 500 estabelecimentos da Sabesp, identificando os riscos ambientais por Grupos Homogêneos de Exposição – GHE, definindo medidas de controle, ações corretivas, treinamentos obrigatórios, uniforme e equipamentos de proteção individual e coletiva, sendo revisados anualmente, conforme critério legal.

Procedimento de insalubridade e periculosidade: o enquadramento dos empregados nos GHE insalubres e perigosos é revisado periodicamente pelo SESMT, de maneira a manter as informações sempre atualizadas, sendo 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. Para a efetiva prevenção de doenças infecciosas, a Sabesp aplicou em 2017, 11.586 doses de vacina contra gripe para empregados, aprendizes e estagiários, 75% do quadro de pessoal e cerca de 1.500 doses de vacina contra a febre tifoide para todos os empregados com potencial de exposição ao esgoto. Relativo ao ressurgimento da febre amarela silvestre no estado de São Paulo, foi produzida campanha incentivando a vacinação e vacinados os empregados que realizam atividades em regiões de risco.

Programa CIPA em Ação: o planejamento estratégico 2015-2018 teve sua continuidade junto às 142 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPA, com 1.448 cipeiros, em ações preventivas, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho e redução dos índices de acidentes e doenças do trabalho. Foi realizada eleição eletrônica para votação da nova gestão, facilitando o controle do processo. 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 ditas por esta legislação.

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

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

Capacitação e sensibilização: a Universidade Empresarial Sabesp - UES promove treinamentos presenciais e virtuais de saúde e segurança do trabalho, contribuindo para a melhoria da capacitação profissional dos empregados. Os cursos a distância foram intensificados, considerando a facilidade e a

rapidez de acesso dos empregados. A SIPAT Interativa, realizada em toda a Sabesp, contabilizou um total de 26.732 participações de empregados, aprendizes e estagiários, por meio de eventos virtuais e presenciais. Também são aplicados informativos de prevenção, o Minuto da Prevenção, organizados pelas CIPA, SESMT e encarregados sobre assuntos específicos, alertas de segurança e saúde e outros assuntos.

Campanhas de Saúde e Segurança: ocorrem por meio de informativos, palestras e ações preventivas com temas como: 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.

Mitigação do Passivo Trabalhista

A área jurídica trabalhista faz parte da Superintendência de Recursos Humanos com o objetivo de atuar de forma preventiva na gestão e conseqüentemente na redução dos processos trabalhistas relacionados a empregados, ex-empregados e terceirizados.

Após o recebimento da notificação, é feito cadastro no sistema jurídico - SISJUR, gerando uma pasta bem como é distribuída para um advogado responsável, considerando a natureza e o objeto principal, bem como é analisada são levantadas informações acerca das matérias em discussão na demanda. Nos casos que envolvam empregados de empresas prestadoras de serviços, identifica-se a empresa e o contrato administrativo.

Os casos são discutidos com toda a equipe e as partes interessadas da Sabesp, as melhores estratégias de defesa. Há matérias que demandam provas periciais e/ou provas testemunhais, com a designação de audiência. Com a publicação da sentença, se desfavorável, há o pedido de verba recursal para interposição do recurso competente. Caso necessário a interposição de recurso para instâncias superiores, é analisado pelo advogado, caso não seja necessário, é feita cota de não interposição de recurso e enviado à gerência para deliberação. Sendo que nos assuntos de maior relevância envolvidas são esgotadas as instâncias recursais.

Diversidade e igualdade de oportunidades **DMA Diversidade**

O aspecto Diversidade é um tema em voga nas principais empresas do país e do mundo, que buscam inserir esse conceito em sua cultura corporativa. A não observância do tema pode acarretar em prejuízos à imagem da organização perante a sociedade, bem como pode significar desvantagem competitiva na atração, desenvolvimento e retenção de talentos, impactando os negócios e os resultados financeiros. Nesse sentido, a Sabesp adota tratamento respeitoso e isonômico aos seus empregados, sem discriminação de raça, gênero ou orientação sexual, além de reservas de vagas a portadores de necessidades especiais em concursos públicos, conforme legislação aplicável³⁰.

Vale ressaltar que a temática também se relaciona com a Diretriz Estratégica de Sustentabilidade, por tratar-se do aspecto social que perfaz o tripé da sustentabilidade. O principal instrumento para o fortalecimento da diversidade na Sabesp é o Código de Ética e Conduta. Composto por valores, princípios éticos de ação e condutas, o Código expressa os valores organizacionais que estão estabelecidos em enunciados que orientam as decisões, comportamentos e atitudes de todos os

³⁰ - ³⁰ Mais informações disponíveis no capítulo Informações Quantitativas Detalhadas

empregados e dirigentes da empresa e os diversos grupos com os quais a Sabesp se relaciona. Ele considera, sobretudo a legislação vigente, a ética empresarial e pessoal e contribui na resolução de eventuais dilemas ou conflitos.

A Sabesp, na condição de sociedade de economia mista, integrante da administração pública indireta, é constitucionalmente obrigada a contratar mediante a realização de concurso público. As contratações ocorrem para cargos previstos no Plano de Cargos e Salário, o qual não apresenta distinções de remunerações por gênero. É possível aos empregados avançarem na carreira com base em “referências salariais”, as quais também não possuem distinção de gênero. Nesse sentido, constata-se que a Sabesp pratica igualdade de remuneração entre homens e mulheres³¹.

No geral, em 2017 as médias salariais da companhia foram de R\$5.540 para homens e R\$6.506 para mulheres. A média é decorrente da grande quantidade de homens concentrada na categoria operacional, reduzindo a média salarial para o grupo masculino.

Legado setorial e a igualdade de oportunidades

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

Na categoria universitária, segunda maior variação, a diferença está relacionada ao fato de que o cargo de engenheiro, 32% da categoria e majoritariamente composto por homens (80%), possui remuneração inicial e média maiores do que a de outros cargos da categoria universitária. A categoria Técnica apresentou uma pequena variação entre os salários médios e possui médias de tempo de companhia ligeiramente maior para homens (21 anos, frente a 18 anos para mulheres).

Desde 2014, a Sabesp adota uma Política Salarial única para todo o Estado de São Paulo, sendo que a remuneração dos empregados é composta de salário-base, participação nos resultados, gratificação de função e benefícios. O Plano de Cargos e Salários (PCS) vigente, aprovado pela Comissão de Política Salarial, não traz distinções de gênero, de tal maneira que as gratificações por função são iguais para homens e mulheres, bem como o salário-base, para ocupantes de mesmo cargo e referência **DMA**
Presença no Mercado, G4-EC5

O compromisso assumido com uma gestão sustentável e responsável, a Sabesp tem como um de seus principais desafios o desenvolvimento contínuo de seus profissionais. Neste sentido, a Avaliação de Competências e Desempenho é uma das práticas de gestão de pessoas adotadas de forma alinhada à estratégia corporativa.

Esse importante instrumento gerencial, utilizado desde 2002, tem a finalidade de identificar o grau de conhecimentos e o desenvolvimento das competências necessárias à execução de estratégias empresariais e a obtenção de melhores resultados. Seus princípios são: valorização das pessoas; gestão da carreira; e aprimoramento de competências.

O processo de avaliação é conduzido anualmente, entre os empregados e os gerentes, no qual as competências são definidas e avaliadas. Com isso, espera-se a clareza dos objetivos, bem como a ampliação da contribuição de cada um para a gestão de negócio.

Após a aferição do estágio de competências, é estabelecido um Plano Individual de Desenvolvimento – PID, que possibilita, avanços e a conquista de um novo patamar das competências essenciais para que a empresa atinja os desafios assumidos.

Nos últimos anos, os ciclos de Avaliação têm proporcionado os seguintes resultados:

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

Especificamente em novembro de 2017, foi realizado o 5º (quinto) ciclo de Avaliação, e em fevereiro de 2018, estão previstas as movimentações com recurso de 1,7% da folha destinados a reconhecer o desempenho diferenciado de seus empregados.

Alinhado à Avaliação, o Plano de Cargos e Salários da Sabesp é considerado peça fundamental na gestão de pessoas, pois garante a flexibilidade de gestão e a atratividade em relação ao mercado de trabalho, favorecendo a retenção de talentos.

O atual PCS, implantado em novembro de 2012, está sendo aprimorado em parceria com a Mercer Brasil, considerando os principais aspectos e as sugestões dos Diretores, dos Gerentes, empregados e entidades representativas dos empregados. A implementação dos pontos de melhoria está prevista para o segundo semestre de 2018, e assim espera-se estabelecer um novo patamar do Plano, que possibilite o pleno avanço e o crescimento contínuo de cada profissional.

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 anual do PPR*

Categoria profissional	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)	(R\$)
Operacionais	2.344	2.285	2.755	2.552	3.128	3.534
Técnicos	3.122	3.054	3.698	3.382	4.082	4.564
Universitários	5.416	5.262	6.533	5.958	6.995	7.969
Gerentes	10.849	10.870	13.161	11.435	13.781	15.842
Média Sabesp	3.585	3.542	4.281	3.904	4.703	5.289

**Valores médio por categoria profissional*

Qualidade de Vida

Estimular a disseminação da cultura e compromisso com a qualidade de vida por toda a organização é um desafio para a Sabesp. Para isso 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.

O Programa Qualidade de Vida está sendo reestruturado com o objetivo de promover a adoção de um estilo de vida mais saudável entre os empregados, por meio de ações que busquem a qualidade de vida, proporcionando bem-estar e satisfação pessoal.

Trabalho Infantil - Sabesp faz o seu papel na manutenção dos direitos humanos

Os procedimentos licitatórios na Sabesp determinam como condição de Habilitação que o licitante declare sua situação regular perante o Ministério do Trabalho com relação à proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesesseis 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 14º 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.

Trabalho forçado

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

a) 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.

PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2017

- **Troféu Transparência Anefac 2017 – Categoria Empresas de Capital Aberto com Receita Líquida acima de R\$ 5 bilhões**, concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac). Além de figurar novamente entre as dez melhores empresas em transparência contábil, a Sabesp também foi eleita a empresa destaque, como a mais transparente do país em informações financeiras.
- **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 “As 100 + inovadoras no uso de TI”**, vencedora na categoria ‘utilities’ e sexta colocada entre as cem mais nesta premiação concedida pela IT Mídia e *PricewaterhouseCoopers* (PwC).
- **Prêmio Estadão Empresas Mais 2017**, Troféu Prata, segunda colocada na categoria “Utilidades de Serviços Públicos”, uma realização do Grupo Estadão. A Sabesp (primeira de saneamento a ser reconhecida na categoria) ocupa a 46ª posição no ranking geral entre as 1.500 companhias com melhor desempenho financeiro.
- **Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2017**, concedido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes):
 - **Nível II** – Troféu Ouro: Unidade de Gerenciamento Regional Billings
 - **Nível III** – Troféu Platina: Unidade de Gerenciamento Regional Interlagos
 - **Nível IV** – Troféu Diamante: Diretoria Metropolitana
 - **Nível IV Plus** – Troféu Rubi: Unidade de Negócio Leste e Unidade de Negócio Oeste
- **Inovação da Gestão em Saneamento (IGS)** – Medalha: Unidades de Negócio Norte e Oeste e Superintendência de Assuntos Regulatórios
- **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, hexacampeã na premiação (2011, 2012, 2014, 2015, 2016 e 2017).

INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS DETALHADAS

Indicadores sociais internos

Porte da organização G4-10

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

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

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

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

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

Taxas de novas contratações e rotatividade **G4-LA1**

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

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

Composição dos órgãos de governança **G4-LA12**

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

Composição do corpo de colaboradores G4-LA12

Por gênero

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

Por etnia

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

Razão matemática da remuneração de homens e mulheres **G4-LA13**

Proporção da remuneração média por categoria funcional (mulheres/homens)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gerentes	98,76%	99,87%	98,91%	98,11%	96,96%	98,89%
Universitários	111,40%	111,20%	111,49%	111,83%	112,74%	112,20%
Técnicos	107,36%	106,40%	106,00%	105,89%	105,77%	105,11%
Operacionais	140,31%	143,50%	143,80%	141,29%	139,65%	138,51%

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

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

Não há diferenças de salário mínimo entre unidades operacionais, ou gênero.

G4-EC1 Indicadores econômicos

Componente	2017	2016	2015	2014	2013
A - Valor Econômico Direto Gerado	15.819.518	15.404.121	12.900.211	12.369.246	12.436.533
Receitas (a)	15.819.518	15.404.121	12.900.211	12.369.246	12.436.533
B- Valor Econômico Distribuído	12.380.333	12.893.011	9.307.382	10.037.632	9.737.238
Custos operacionais (b)	6.495.739	7.114.963	6.104.882	5.902.839	5.172.151
Salários e benefícios de empregados (c)	2.613.041	2.180.531	1.507.964	2.132.245	1.932.739
Pagamentos para provedores de capital (d)	1.256.522	1.421.057	885.243	842.286	1.063.581
Pagamentos para governos (e)	1.954.688	2.140.495	798.063	1.128.159	1.521.437
Investimentos na comunidade (f)	60.342	35.964	11.229	32.102	47.330
Valor Econômico Acumulado (A-B)	3.439.185	2.511.110	3.592.830	2.331.614	2.699.295

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

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

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

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

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

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

BALANÇO SOCIAL

G4-EC1

1 - Base de Cálculo	2017 Valor (Mil reais)			2016 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	14.608.192			14.098.207		
Resultado operacional (RO)	3.961.668			3.429.607		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.773.327			2.199.352		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	186.177	6,71%	1,27%	167.698	7,62%	1,19%
Encargos sociais compulsórios	232.307	8,38%	1,59%	192.713	8,76%	1,37%
Previdência privada	68.083	2,45%	0,47%	-198.873	-9,04%	-1,41%
Saúde	181.645	6,55%	1,24%	155.689	7,08%	1,10%
Segurança e saúde no trabalho	9.154	0,33%	0,06%	11.133	0,51%	0,08%
Educação	1.684	0,06%	0,01%	2.445	0,11%	0,02%
Cultura	396	0,01%	0,00%	476	0,02%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	8.687	0,31%	0,06%	4.661	0,21%	0,03%
Creches ou auxílio-creche	2.263	0,08%	0,02%	2.284	0,10%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	85.923	3,10%	0,59%	68.379	3,11%	0,49%
Outros	1.731	0,06%	0,01%	4.799	0,22%	0,03%
Total - Indicadores sociais internos	778.050	28,05%	5,33%	411.404	18,71%	2,92%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	298	0,01%	0,00%	61	0,00%	0,00%
Cultura	31.208	0,79%	0,21%	16.186	0,47%	0,11%
Saúde e saneamento	7.502	0,19%	0,05%	1.191	0,03%	0,01%
Esporte	7.578	0,19%	0,05%	3.764	0,11%	0,03%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	13.756	0,35%	0,09%	14.762	0,43%	0,10%
Total das contribuições para a sociedade	60.342	1,52%	0,41%	35.964	1,05%	0,26%
Tributos (excluídos encargos sociais)	2.328.625	58,78%	15,94%	2.569.052	74,91%	18,22%
Total - Indicadores sociais externos	2.388.967	60,30%	16,35%	2.605.016	75,96%	18,48%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	7.348	0,19%	0,05%	17.470	0,51%	0,12%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	12.531	0,32%	0,09%	3.704	0,11%	0,03%
Total dos investimentos em meio ambiente	19.879	0,50%	0,14%	21.174	0,62%	0,15%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficiência 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	2017			2016		
Nº de empregados(as) ao final do período	13.672			14.137		
Nº de admissões durante o período	18			605		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	nd			6.418		
Nº de estagiários(as)	910			690		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	8.839			8.710		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.752			2.876		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	20,97%			20,07%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.304			2.330		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	4,83%			4,81%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais (inclui empregados e parcerias com a AME)	192			194		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2017			2018		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	16,8			nd		
Número total de acidentes de trabalho	180			120		
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 envolve	() seguirá as normas da OIT	(X) incentiva 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	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolve	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 42.131	no Procon 1.628	na Justiça JEC/Conc 480	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 98,54%	no Procon 89,8%	na Justiça 76,48%	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2017: 8.757.598			Em 2016: 7.984.170		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	26,6% governo 27,4% colaboradores(as) 6,8% acionistas 17,3% terceiros 21,9% retido			31,5% governo 24,8% colaboradores(as) 8,8% acionistas 6,7% terceiros 28,1% retido		
7 - Outras Informações	<p>* A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio. Não foram apresentados dados sobre terceiros, pois o sistema SAP ainda está em fase de implantação, não sendo possível a extração dessas informações.</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

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp publica voluntariamente, pelo décimo primeiro ano consecutivo, seu Relatório de Sustentabilidade, que contém informações sobre suas operações e as iniciativas empreendidas para garantir o desenvolvimento sustentável da companhia, de forma a responder às principais demandas e expectativas de seus stakeholders. [G4-29, G4-30](#)

Assim como nas edições anteriores, esta publicação segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) – organização internacional de referência para elaboração de relatórios de sustentabilidade –, com adoção da versão G4, opção de acordo Essencial. Os indicadores estão referenciados ao longo do texto e também podem ser consultados no Sumário de Conteúdo da GRI G4. [G4-32](#)

O conteúdo – definido com base no processo de revisão da materialidade (veja item a seguir) – contempla as iniciativas da sede administrativa e a atuação da empresa em todos os municípios em que está presente no exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. O relatório não foi submetido a verificação externa e não houve mudanças significativas ocorridas no período pelo relatório em relação aos anos anteriores. [G4-13, G4-28, G4-32, G4-33](#)

Em caso de dúvidas sobre o conteúdo desta publicação, ou para enviar sugestões e comentários, entre em contato pelo e-mail sustentabilidade@sabesp.com.br. [G4-31](#)

Priorização de temas

[G4-18, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27](#) - O adequado entendimento dos temas materiais da Sabesp é essencial para a preservação da capacidade de geração de valor sustentável pela empresa e para efetivar sua contribuição com práticas modernas, justas e competitivas no setor de saneamento básico.

Em um processo contínuo de aperfeiçoamento da gestão e da comunicação da sustentabilidade, em 2017 a Sabesp refez o processo de definição de sua matriz de materialidade, resultando em uma revisão dos seus temas materiais. O processo consistiu em etapas sequenciais orientadas por padrões e metodologias de referência mundial.

A primeira etapa consistiu na seleção de temas materiais para o setor de saneamento básico e foi realizada com base em publicações especializadas e em benchmarking do setor. A etapa realizada a seguir foi a priorização dos temas e contou com a participação de agentes internos e externos à Sabesp. O objetivo desta etapa é selecionar os assuntos de maior relevância para a empresa através da correlação dos temas previamente levantados com o que é apontado nas diversas atividades de engajamento propostas. As atividades realizadas foram:

- Consulta pública - realizada através de pesquisa online com *stakeholders*, realizada ao final de 2017, e disponibilizada no site e nas redes sociais da Sabesp. Os *stakeholders* foram selecionados a partir de processos de determinação da materialidade anteriores, além de selecionados os grupos com relação direta com a Sabesp. Foram recebidas 840 respostas válidas dos seguintes grupos de interesse:

Colaborador / Empregado	768
Fornecedor	23
Especialista do setor	15
Outros	11
Cliente	8
Terceiro setor / Associações	4
Investidor	4
Órgão regulador	4
Líder comunitário	2
Poder concedente	1
Analista de mercado	0
TOTAL	840

- Entrevistas com gestores – realizadas de forma individual com superintendentes das principais áreas da Sabesp, seguindo uma pauta de pré-determinada com questões específicas para cada área
- Análise de publicações internas e externas – leitura e análise de reportagens e notícias de meios de comunicação em massa e dos informes mensais internos “Sabesp Informa”
- Vídeos corporativos – visualização de vídeos corporativos de engajamento com a população para identificação dos destaques desse relacionamento

Todas essas diferentes atividades resultaram em um compilado de aspectos relevantes para os diversos stakeholders da Sabesp. Este compilado foi consolidado e ponderado com base em metodologia específica e depois validado e aprovado pela alta gestão da empresa, resultando na lista de temas materiais que embasaram a composição deste relatório.

Temas materiais

G4-19 Os temas materiais selecionados, por ordem de priorização, foram:

1. Promoção da universalização do acesso à água e esgoto
2. Desenvolvimento das comunidades locais
3. Gestão de efluentes e resíduos
4. Governança corporativa e transparência
5. Transparência e engajamento com públicos de interesse
6. Melhoria da ecoeficiência das operações
7. Crise hídrica
8. Perdas na distribuição
9. Gestão da relação com os clientes
10. Estratégia climática

Os limites de cada tema listado acima, dentro e fora da companhia, foram abordados nos capítulos correspondentes do relatório, assim como quaisquer informações ou reformulações necessárias publicadas em relatórios anteriores. **G4-20, G4-21, G4-22, G4-23**

SUMÁRIO GRI

CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS			
Conteúdos padrões gerais	Página/ resposta	Correlação com os Princípios do Pacto Global da ONU	Correlação com os ODS
Estratégia e análise			
G4-1 Declaração do decisor mais graduado da organização (p. ex.: seu diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	6, 8	-	-
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades: enfocar os principais impactos da organização sobre a sustentabilidade e seus efeitos para stakeholders.	6, 8	-	-
Perfil organizacional			
G4-3 Nome da organização	10	-	-
G4-4 Principais marcas, produtos e serviços	10	-	-
G4-5 Localização da sede da organização	São Paulo/SP	-	-
G4-6 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório	10	-	-
G4-7 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	18	-	-
G4-8 Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	10	-	-
G4-9 Porte da organização	10	-	-
G4-10 Número total de empregados	69, 84	6	8
G4-11 Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	72	3	8
G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	66	-	-
G4-13 Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	89	-	-
G4-14 Se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	17	-	-

G4-15 Lista das cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de carácter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	63	-	-
G4-16 Lista da participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	63	-	-
Aspectos materiais identificados e limites			
G4-17 Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização	89	-	-
G4-18 Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos	89	-	-
G4-19 Lista de todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	90	-	-
G4-20 Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização	90	-	-
G4-21 Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização	90	-	-
G4-22 Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	90	-	-
G4-23 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto	90	-	-
Engajamento de stakeholders	89	-	-
G4-24 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	89	-	-
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	89	-	-
G4-26 Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	89	-	-
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	89	-	-
Perfil do relatório			

G4-28 Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	89	-	-	
G4-29 Data do relatório anterior mais recente (se houver)	89	-	-	
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc)	89	-	-	
G4-31 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	89	-	-	
G4-32 Opção “de acordo” escolhida pela organização	89	-	-	
G4-33 Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	89	-	-	
Estrutura da governança				
G4-34 Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	14	-	-	
G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	14			
G4-39 Relato sobre se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo	14			
G4-40 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança	14			
Ética e integridade				
G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	13, 18	10	16	
CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
Categoria Econômica				
Aspectos materiais	DMA s e indicadores	Página/ resposta	Correlação com os Princípios do Pacto Global da ONU	Correlação com os ODS
Desempenho econômico	G4-DMA Forma de gestão	45	7	-
	G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	87	-	2, 5, 7, 8, 9
	G4-EC2 Implicações financeiras e outros	17	7	13

	riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas			
Presença no mercado	G4-DMA Forma de gestão	78	6	-
	G4-EC5 Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	78, 86	6	1, 5, 8
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA Forma de gestão	60	-	-
	G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	60	-	2, 5, 7, 9, 11
	G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	Não há mensuração dos impactos econômicos gerados	-	1, 2, 3, 8, 10, 17
Categoria Ambiental				
Aspectos materiais	DMAs e indicadores	Página/ resposta	Correlação com os Princípios do Pacto Global da ONU	Correlação com os ODS
Materiais	G4-DMA Forma de gestão	67, 68	7, 8	-
	G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume	11	7, 8	8, 12
	G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	11	8	8, 12
Energia	G4-DMA Forma de gestão	58, 59, 60	7, 8, 9	-
	G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	11	7, 8	7, 8, 12, 13
	G4-EN5 Intensidade energética	11	8	7, 8, 12, 13

	G4-EN6 Redução do consumo de energia	11, 58, 59, 60	8, 9	7, 8, 12, 13
	G4-EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	58, 59, 60	8, 9	7, 8, 12, 13
Água	G4-DMA Forma de gestão	21	7, 8	-
	G4-EN8 Total de retirada de água por fonte	11	7, 8	6
	G4-EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	11	8	6, 8, 12
Biodiversidade	G4-DMA Forma de gestão	28	8	-
	G4-EN11 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	29	8	6, 14, 15
Emissões	G4-DMA Forma de gestão	58	7, 8	-
	G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	11, 58	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	11,58	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	11,58	7, 8	3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos	G4-DMA Forma de gestão	35	8	6, 15
Geral	G4-DMA Forma de gestão	56	7, 8, 9	-
	G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	11, 56	7, 8, 9	7, 9, 12, 13, 14, 15, 17
Categoria social – práticas trabalhistas e trabalho decente				
Aspectos materiais	DMAs e indicadores	Página/ resposta	Correlação com os Princípios do Pacto	Correlação com os ODS

			Global da ONU	
Emprego	G4-DMA Forma de gestão	70	6	8
	G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	71, 84	6	5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA Forma de gestão	78	6	5, 8, 16
	G4-LA12 Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	78, 84, 87	6	5, 8
Igualdade de remuneração	G4-DMA Forma de gestão		6	5, 8, 10, 16
	G4-LA13 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes		6	5, 8, 10
Categoria social – sociedade				
Aspectos materiais	DMAs e indicadores	Página/ resposta	Correlação com os Princípios do Pacto Global da ONU	Correlação com os ODS
Comunidades Locais	G4-DMA Forma de gestão	33, 38, 42	1	1
	G4-SO1 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Devido à natureza pulverizada da atuação da Sabesp, não é possível apresentar o valor total de operações em que são	1	-

		implementados programas de engajamento com a comunidade.		
Combate à corrupção	G4-DMA Forma de gestão	15	10	16
	G4-SO3 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	15	10	16
	G4-SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	15	10	16
	G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	16	10	16
Políticas públicas	G4-DMA Forma de gestão	Desde 1997 – com a publicação da Lei nº 9.504, chamada Lei das Eleições –, as concessionárias de serviço público estão entre as fontes vedadas de contribuição, listadas no artigo 24. No entanto, a decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) em 2015, ao julgar inconstitucionais as doações de empresas a partidos políticos, contribuiu para que o tema fosse comunicado com muito mais clareza à sociedade.	10	16
	G4-SO6 Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado	A Sabesp não efetua doações para partidos	10	16

	por país e destinatário/beneficiário	políticos ou políticos individualmente		
Categoria social – responsabilidade pelo produto				
Aspectos materiais	DMA's e indicadores	Página/ resposta	Correlação com os Princípios do Pacto Global da ONU	Correlação com os ODS
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA Forma de gestão	69	-	-
	G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	69	-	-

Princípios do Pacto Global da ONU:

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

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS):

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

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Relatório de Sustentabilidade 2017 - Sugestões/comentários: sustentabilidade@sabesp.com.br

REDES SOCIAIS

youtube.com.br/user/saneamentosabesp
flickr.com/sabesp
facebook.com/oficialsabesp
twitter.com/ciasabesp

ATENDIMENTO

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

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

Atendimento online: consulte nossos atendentes e tire suas dúvidas sobre os serviços. De segunda a sexta-feira, das 8 horas às 21 horas, e aos sábados, das 8 horas às 17 horas.
sabesp.com.br • Opção: atendimento online

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

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

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

SERVIÇOS COMERCIAIS

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

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

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

OUIDORIA

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