

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



 **sabesp**

Conselho de Administração

Mario Engler Pinto Júnior - Presidente

Benedito Braga

Claudia Polto da Cunha

Eduardo de Freitas Teixeira

Francisco Luiz Sibut Gomide

Francisco Vidal Luna

Leonardo Augusto de Andrade Barbosa *(desde dezembro de 2021)*

Lucas Navarro Prado *(até janeiro de 2021)*

Luis Eduardo Alves de Assis *(desde janeiro de 2021)*

Reinaldo Guerreiro *(até novembro de 2021)*

Wilson Newton de Mello Neto

Walter Luis Bernardes Albertoni

Diretoria

Benedito Braga

Diretor-Presidente

Adriano Candido Stringhini

Diretor de Gestão Corporativa

Oswaldo Garcia *(desde julho de 2021)*

Diretor Econômico-Financeiro e de

Relações com Investidores

Rui de Britto Álvares Affonso *(até junho de 2021)*

Diretor Econômico-Financeiro e de

Relações com Investidores

Monica Porto

Diretora de Sistemas Regionais

Alceu Segamarchi Junior

Diretoria de Tecnologia,

Empreendimentos e Meio Ambiente

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
Mario Engler Pinto Junior	6
MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE	
Benedito Braga	7
SOBRE O RELATÓRIO.....	10
NOSSAS AÇÕES E OS OBJETIVOS DA ONU	13
O NOSSO NEGÓCIO E ONDE OPERAMOS	15
SABESP EM NÚMEROS	17
NOSSA ATUAÇÃO ESG - DESTAQUES 2021.....	18
ESTRATÉGIA EMPRESARIAL.....	19
PAINEL DE INDICADORES	24
CONTEXTO SETORIAL: A BUSCA POR EFICIÊNCIA NO NOVO AMBIENTE REGULADO....	27
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2021.....	31
ENFRENTAMENTO À COVID-19	33
COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO DE NOSSOS CLIENTES.....	35
ATUANDO EM BENEFÍCIO DAS COMUNIDADES	40
SEGURANÇA HÍDRICA EM UM AMBIENTE DE ESCASSES E INCERTEZAS CLIMÁTICAS ...	47
GESTÃO DA EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA	61
MAIS QUALIDADE DE VIDA E A RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS	65
GESTÃO AMBIENTAL INTEGRADA À OPERAÇÃO	71
E INOVAÇÃO.....	77
GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	82
GERENCIANDO RISCOS, IMPACTOS E OPORTUNIDADES	96

NOSSA FORÇA DE TRABALHO.....	104
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	130
GESTÃO ECONOMICO-FINANCEIRA	136
BALANÇO SOCIAL ANUAL 2021	147
CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	148
ANEXOS	150
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI STANDARDS	156
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS.....	162



Cuidamos da água, transformamos vidas

Somos protagonistas da mudança e da transformação com a oferta de serviços que proporcionam mais oportunidades e dignidade para se viver. Seguimos empenhados, dia após dia, para cuidar da água em todo seu ciclo, promovendo a sustentabilidade nas dimensões social, econômica e ambiental com uma atuação que agregue valor ao negócio e beneficie diretamente as pessoas e o meio ambiente.

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 102-14



Novas ondas de contágio pela COVID-19, pressão inflacionária sobre custos e despesas, queda do mercado de ações local e fortes impactos provocados pela crise hídrica marcaram o ano de 2021.

Mesmo nesse ambiente que impôs enormes desafios para todos, a Sabesp demonstrou a solidez do negócio com a manutenção de níveis históricos de investimentos e consideráveis avanços na promoção da segurança hídrica e rumo à universalização dos serviços.

Com isso, a Sabesp se manteve na liderança dentre as companhias brasileiras de saneamento que mais investem, reforçando o lugar destaque que o tema ocupa na agenda de prioridades do governo do Estado de São Paulo. Segundo dados do SNIS¹, nosso aporte anual é o equivalente a um terço de todo o investimento feito no setor no País, reafirmando nosso relevante papel de agentes promotores do desenvolvimento econômico, social e ambiental em território paulista.

A manutenção dos elevados aportes nos programas estruturantes exigiu uma gestão direcionada a contenção de custos e despesas. Fomos ao mercado para a captação de R\$ 2,4 bilhões e, buscando menor exposição à variação cambial, mantivemos diretriz definida no ano anterior pela alavancagem segura sem exposição ao endividamento em moeda estrangeira. Gradualmente, ao longo de 2021, retomamos os níveis de receita e resultado operacional, aumentando nossa capacidade de investir.

Tais ações nos deram fôlego para seguir com a expansão dos benefícios sociais, econômicos e ambientais resultantes de nossa atuação, sempre direcionada a inovação e ganho de eficiência construtiva e operacional. Neste sentido, o excelente resultado obtido no Programa Novo Rio Pinheiros nos mostra a acertada escolha pelo modelo contratual de performance, que remunera por resultado.

Neste caso em específico, a remuneração, que prevê o pagamento de bônus pela ultrapassagem de metas, está relacionada ao número de imóveis ligados à coleta de esgoto e o aumento da qualidade dos corpos hídricos que desaguam no rio Pinheiros.

Em nossa avaliação, deve-se a este modelo a antecipação da conclusão de várias metas com resultados já visíveis em muitos afluentes, onde pode se observar a presença de peixes. O modelo deve inspirar e orientar a concepção de outros programas de saneamento de bacias hidrográficas urbanas.

¹ Dados consolidados com base em levantamento do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, edições de 2011 a 2020).

Em relação às incertezas climáticas e à manutenção da segurança no abastecimento de nossos clientes, a Sabesp segue atenta à expansão da infraestrutura hídrica em todas as regiões onde atuamos. A redução de perdas é outra iniciativa prioritária que demandou, somente em 2021, investimento de aproximadamente R\$1 bilhão.

Em dezembro, fomos premiados com Pró-Ética 2020-2021, concedido pela controladoria Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto Ethos pelo comprometimento com temas relacionados ao *compliance* e a integridade no ambiente de trabalho. Também, ao longo do ano, tivemos nossos rating elevados a AAA(bra) por três das maiores agências de classificação de risco. E vários municípios onde operamos foram listados dentre os mais bem atendidos em saneamento por importantes rankings setoriais.

Tais reconhecimentos, conquistados em um ano de tantas turbulências, são importantes indicativos de que devemos nos manter nessa mesma trajetória, sempre comprometidos com resultados e posicionados nos mais altos níveis de governança corporativa. Neste contexto, o que mais nos honra é saber toda a confiança depositada é resultante da promoção de benefício diretos à sociedade.

Assim, seguimos na busca de mais competitividade com uma gestão de excelência, que prioriza a eficiência operacional e o atendimento a nossos clientes, a integridade nas relações com nossos públicos, a valorização do capital humano e o bem-estar social promovido com o cumprimento de nossa missão.

Nos dois últimos anos, os efeitos negativos trazidos pela COVID-19 marcaram um dos períodos mais tristes de nossa história. Por outro lado, reforçaram o caráter essencial do acesso à água de qualidade nas torneiras e da infraestrutura sanitária para a saúde e qualidade de vida das pessoas e do meio ambiente. Para a Sabesp, grandes números significam vidas transformadas. Não há motivação mais forte do que essa para seguirmos em frente!

Mario Engler Pinto Junior

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

GRI 102-14



Em 2021 vivemos um período tão desafiador quanto foi 2020. A grande vantagem, contudo, veio do legado das profundas adaptações corporativas promovidas no primeiro ano da pandemia.

Com grande parte dos empregados já ambientada ao trabalho remoto e a atenção ao cumprimento de rígidos protocolos de saúde por aqueles que continuaram na linha de frente na manutenção de nossas obras e operações, pudemos continuar avançando.

Vacinados e mobilizados para mais um ano de adversidades, mantivemo-nos firmes em nosso nobre propósito de impactar positivamente nos locais onde atuamos, contribuindo ainda para mitigar os efeitos sociais e econômicos negativos trazidos pela pandemia.

Neste aspecto, expandimos os benefícios das tarifas subsidiadas – categorias Social e Vulnerável, para quase 300 mil famílias, totalizando 868 mil famílias beneficiadas. Com o Programa Água Legal, substituímos estruturas precárias de 15 mil famílias residentes em áreas irregulares por redes seguras e água de qualidade. Aos setores do comércio e serviços, bastante castigados pelos efeitos da pandemia, facilitamos a renegociação dos débitos.

Em maior escala, a grande contribuição para a retomada vem da manutenção de elevado patamar de investimento para o fortalecimento da infraestrutura de abastecimento. No total, ao longo de 2021, investimos R\$ 5,0 bilhões no conjunto de 375 municípios atendidos, que concentram 68% da população do Estado.

Desse montante, cerca de R\$2,0 bilhões foram destinados à infraestrutura de abastecimento de água para fazer frente ao grande desafio de manter o abastecimento com água de qualidade e acompanhar o crescimento da área operada.

Os esforços também foram direcionados à ampliação da segurança hídrica frente às ameaças climáticas a que estamos sujeitos, inclusive no ano de 2021, quando enfrentamos uma severa estiagem. Apesar do impacto na baixa recarga de importantes reservatórios, conseguimos assegurar a permanência no abastecimento.

É importante destacar que, além dos investimentos em infraestrutura, tal condição é possibilitada pelo avanço adaptativo deixado pelo legado da crise de 2014-2015 com ganho de resiliência de infraestrutura hídrica, hoje mais robusta e integrada.

Outra contribuição fundamental vem participação dos consumidores, que incorporaram hábitos racionais e estão mais conscientes da necessidade de economizar água. Em 2021, o volume de água tratada na Região Metropolitana de São Paulo se manteve 10% abaixo da média registrada antes da crise de 2014-2015.

Com cerca de R\$3,0 bilhões investidos em esgoto, seguimos com nossos programas estruturantes para expansão da coleta e tratamento. No litoral, onde todo o esgoto coletado já recebe tratamento, seguimos com as estruturas de coleta do Programa Onda Limpa. No interior, onde o atendimento está quase universalizado, o foco é no atendimento de em bairros afastados das sedes municipais (sistemas isolados).

Na Grande São Paulo, somente nos últimos três anos, na esteira da vigorosa retomada dos investimentos em esgoto após a superação da crise hídrica de 2014-2015, já incorporamos 2,4 milhões de pessoas ao ciclo completo do saneamento pelo Projeto Tietê. Dentro do Projeto Tietê, a significativa evolução do Programa Novo Rio Pinheiros foi um dos grandes destaques.

Ao final de 2021, atingimos a marca de 516 mil imóveis com esgoto levados para tratamento, o equivalente a uma população de 1,5 milhão de pessoas. A iniciativa conjuga os méritos de trazer vida a um dos principais rios da metrópole e mais qualidade de vida a muitas comunidades em situação de vulnerabilidade.

Com o olhar atento às mudanças trazidas pelo Novo Marco do Saneamento Básico, cumprimos a exigência de encaminhar tempestivamente para análise da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arseps), a nossa comprovação de capacidade econômico-financeira.

De acordo com o decreto federal nº 10.710/2021, esta ação é necessária para manter a prestação dos serviços na área operada com atendimento às metas de universalização de água e de coleta e tratamento de esgoto até 2033. Para isso, planejamos investir cerca de R\$ 24 bilhões somente nos próximos cinco anos.

Também em 2021, estreitamos as relações com a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), contribuindo para o processo de construção da Norma de Referência que definirá indicadores de eficiência para o setor. Corporativamente, continuamos aprimorando os mecanismos de integridade e conformidade para mitigar riscos e prevenir fraudes e corrupção.

Sempre em busca de maior satisfação de nossos clientes e retorno aos acionistas, seguimos comprometidos com a melhoria tecnológica de processos e serviços. Estamos cientes que o permanente ganho de eficiência operacional é resultado de mais automação, diversificação da fonte energética e projetos direcionados à economia circular.

Os desafios impostos em 2021 foram superados. Com o enfraquecimento dos contágios pelo novo Coronavírus, conseguimos vislumbrar um horizonte de retorno à normalidade. E assim seguimos avançando em nossa missão transformadora de atuar pela qualidade de vida das pessoas e respeito ao meio ambiente.

Benedito Braga

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-50|102-51|102-52|102-54

Este é o 15º Relatório de Sustentabilidade da Sabesp. Publicado anualmente, neste documento apresentamos nosso modelo de negócio, nossa estratégia de sustentabilidade e o desempenho financeiro, social e ambiental no período entre primeiro de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

Por meio deste relatório, reafirmamos o compromisso com a transparência e com o diálogo aberto com todos os públicos impactados pela nossa atuação.

- Em linha com as melhores práticas de sustentabilidade, adotamos as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), em sua versão GRI Standards, a mais recente e utilizada no mundo todo para o reporte de informações ESG (ambientais, sociais e de governança, na sigla em inglês).
- A partir dos temas prioritários de nosso negócio, selecionamos indicadores GRI para mostrar nossa gestão e desempenho em sustentabilidade, sinalizados na abertura dos capítulos com a sigla GRI.

No Índice de Conteúdo GRI encontrado a partir da página 156 deste relatório é possível conhecer o enunciado dos indicadores respondidos e as páginas em que estão inseridos. Este relatório não é submetido à verificação externa.

Dúvidas ou informações adicionais sobre este relatório podem ser solicitadas pelo e-mail: sustentabilidade@sabesp.com.br

Temas prioritários para a sustentabilidade

GR 102-44|102-46|102-47|102-49

Em 2021, realizamos a revisão dos tópicos e temas prioritários para a sustentabilidade da Companhia. A iniciativa foi feita com base no estudo de materialidade conduzido para o Relatório de 2020 com o objetivo de identificar a necessidade de adaptação para o novo ciclo de reporte.

Para isso, realizamos um levantamento dos tópicos mais abordados em uma série de documentos que resumem as principais tendências de nosso setor e trazem os temas de maior interesse de nossos públicos de relacionamento, incluindo:

- Agências regulatórias: foram analisadas as agendas da Agência Nacional de Águas (ANA) e da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Artesp).
- Investidores: consideramos as versões mais recentes dos questionários e critérios dos principais mecanismos de mercado com visão ESG, como Vigeo Eiris, ISE B3, *Dow Jones Sustainability Indexes*, MSCI e FTSE Russell.

Conheça o processo de materialidade realizado em 2020, que serviu de base para a nossa revisão dos temas prioritários, na página 8 do Relatório de Sustentabilidade 2020

- Pares: levamos em conta os principais temas abordados nos relatórios de sustentabilidade das empresas do setor de saneamento básico com destaque na gestão ESG.
- Cenário estratégico: consideramos os temas abordados em documentos internos como: Fatos Relevantes e Comunicados ao Mercado, publicados no site de Relações com Investidores, notícias publicadas na área de Imprensa do site comercial da Sabesp, relatórios de *clipping* enviados pela Assessoria de Imprensa, conferência de resultados, apresentações realizadas aos investidores e comunicados internos enviados aos colaboradores da Companhia.

Como resultado, identificamos um tema material e sete aspectos que ainda não eram considerados em nossa matriz de materialidade. O tema e os aspectos foram, portanto, incluídos na nova materialidade e são apresentados a seguir:

TEMAS	ASPECTOS CONTEMPLADOS
Atuação frente à pandemia da Covid-19	Responsabilidade social e segurança dos empregados
Novo Marco Legal do Saneamento Básico	Desafios, oportunidades e novos modelos de negócios
Gestão Econômico-Financeira	Gestão econômico-financeira
Acesso à água e saneamento básico	Qualidade da água
	Universalização do acesso à água e ao sistema de esgoto
Mudanças climáticas	Mitigação dos riscos decorrentes das mudanças climáticas, incluindo ações de adaptação e resiliência para a segurança hídrica
	Combate às perdas de água
	Uso racional da água
	Gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa
Inovação	Tecnologias verdes e economia circular
Impactos ambientais	Gestão de efluentes
	Gestão de resíduos
	Impacto na biodiversidade
	Gestão do uso de energia
Gestão de pessoas	Saúde, segurança, bem-estar e qualidade de vida dos empregados
	Boas práticas trabalhistas na operação
	Diversidade, igualdade e não discriminação
	Treinamento e Desenvolvimento
	Atração de Talentos
	Clima organizacional e engajamento dos empregados
Ética e governança	Boas práticas de governança
	Estruturação e boas práticas de gestão de riscos
	Ética e conformidade
	Segurança da informação / proteção de dados
Clientes	Relacionamento com clientes
Comunidades locais	Engajamento das comunidades locais

**Em destaque, novos temas e aspectos que surgiram em 2021.*

Engajamento com partes interessadas

GRI 102-45

A definição de temas materiais presentes neste relatório espelha o processo de estreitamento do relacionamento junto aos nossos públicos de interesse, que entendemos serem organizações, pessoas ou entidades que afeta ou é afetada pelas nossas atividades, compartilhando valores, benefícios e responsabilidades.

Neste processo, buscamos estabelecer um relacionamento transparente e permanente com os públicos de interesse por meio de canais de comunicação e relacionamento. A frequência e o modo de abordagem variam a depender do perfil de cada público.

A identificação das partes interessadas no negócio é um processo integrante do Modelo de Gestão Sabesp que vem sendo aperfeiçoado, objetivando o aumento do aprendizado organizacional. Neste sentido, em 2019, realizamos um ciclo de revisão para mapeamento dos principais públicos relacionados ao negócio.

No processo, a Companhia partiu da identificação dos principais fornecedores e insumos, dos processos da cadeia de valor, dos respectivos produtos e clientes, segmentos de mercado, da abrangência de atuação, comunidades impactadas, força de trabalho, controladores, além da análise de documentos internos, entradas do Planejamento Estratégico e estudos resultantes de pesquisas.

Com base nesse material e na realização de pesquisa qualitativa e quantitativa com gestores das Superintendências e Unidades de Negócio de toda a Companhia foi possível lançar um olhar sobre as principais partes interessadas, hierarquizando-as com base no Interesse, Impacto e Influência que cada público exerce sobre a Companhia.

O processo resultou na priorização de 17 partes interessadas, o que possibilita a Companhia realizar o mapeamento de oportunidades junto aos diversos grupos de forma a orientar sua atuação. Conheça mais sobre a forma e frequência em que se dá o relacionamento com nossos diferentes públicos na página 150 deste relatório.

Compromisso com o desenvolvimento sustentável

GRI 102-12

Como signatários do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que estimula a comunidade empresarial a adotar políticas corporativas de responsabilidade social e sustentabilidade, temos avançado na adoção de princípios relacionados aos direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Princípios do Pacto Global

 1	 2	 3	 4	 5
RESPEITAR e apoiar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.	ASSEGUARAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.	APOIAR a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.	ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.	ERRADICAR todas as formas de trabalho infantil da cadeia produtiva.
 6	 7	 8	 9	 10
ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.	ASSUMIR práticas que adotem uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.	DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover maior responsabilidade ambiental.	INCENTIVAR o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.	COMBATER a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno.

Nossas ações e os objetivos da ONU

Nossas atividades e a forma de atuar também contribuem para o alcance de metas estabelecidas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda da ONU com objetivo de engajar organizações de todo o mundo em temas como erradicação da pobreza, combate às mudanças climáticas e preservação dos recursos naturais.

Para melhor conhecermos os impactos de nossa atuação nos ODS, em 2021 finalizamos um diagnóstico qualitativo que buscou correlacionar nossos macroprocessos e programas socioambientais aos indicadores dos 17 ODS, com orientação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Esta correlação possibilitou identificar os indicadores prioritários e secundários de maior relevância para o negócio, sendo que a maior contribuição é feita ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento, seguido, em nível de relevância de impacto, do ODS 12 (padrões de produção e de consumo sustentáveis) e ODS 11 (cidades inclusivas e sustentáveis).

Os benefícios da atuação da Sabesp também impactam positivamente em vários outros objetivos, conforme pode ser observado na tabela abaixo. A indicação também é feita ao longo do relatório nos textos iniciais dos capítulos e por meio dos ícones dos ODSs relacionados a cada tema que tenha contribuições relevantes para as metas colocadas pela Organização das Nações Unidas.

Por meio de parcerias com instituições no setor público e privado, entidades e organizações da sociedade civil e do engajamento direto com a população, buscamos fortalecer a nossa governança visando elaborar e executar programas, ações e iniciativas que nos auxiliem a avançar nas metas dos ODS.



A seguir, elencamos o conjunto de ações que nos ajudaram a avançar na agenda de compromissos com o desenvolvimento sustentável. Ao longo do relatório, convidamos o leitor a conhecer em detalhe os objetivos e metas de cada ação, além dos resultados obtidos em 2021.

ODS	Metas impactadas	Atividades /práticas/programas desenvolvidos
	6.1 6.2 6.3 6.4 6.6 6.b	Programas de expansão da coleta e tratamento de esgotos rumo à universalização do atendimento na Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral Expansão do acesso à água e esgoto em áreas irregulares – vulneráveis Fortalecimento da segurança/resiliência hídrica na Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral redução de perdas de água na área operada Benefícios sociais do saneamento básico.
	12.2 12.4 12.5 12.8	Universalização do atendimento na área operada Tratamento de esgoto não doméstico iniciativas em economia circular cadeia e seleção de fornecedores atuação junto às comunidades educação ambiental.
	11.1 11.5 11.6	Expansão do acesso à água e esgoto em áreas irregulares – vulneráveis limpeza de rios e córregos e melhor qualidade de vidas.

Demais ODSs e respectivas metas impactadas positivamente com a atuação da Sabesp:

						
1.2 1.4 Contribuição da expansão do acesso aos serviços em áreas vulneráveis Ações em benefício de comunidades carentes.	4.4 4.7 Contribuição do saneamento para a saúde e desenvolvimento o pessoal e escolar.	5.1 5.2 Contribuição do saneamento para a saúde, desenvolvimento e segurança de mulheres e meninas.	7.2 7.3 Potencial de contribuição dos processos de tratamento para expansão de matrizes renováveis de energia.	9.1 9.4 Impacto da infraestrutura de saneamento no desenvolvimento econômico, bem-estar humano e preservação do meio-ambiente.	13.1 13.3 Incremento de resiliência, capacidade de adaptação e conscientização o sobre mudança climática.	15.1 15.2 Conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres (florestas) e de água doce.

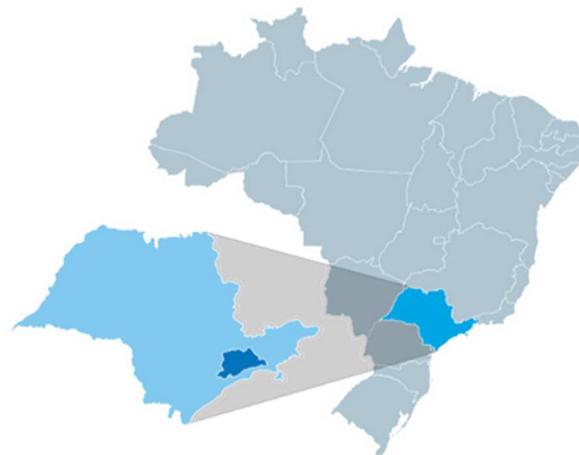
					
3.3 Qualidade da água em combate às doenças de veiculação hídrica.	8.3 Expansão da infraestrutura de saneamento como base para o crescimento econômico.	10.2 Acesso a serviços que impactam na promoção da inclusão social, econômica e política de todos.	14.1 Expansão da infraestrutura de coleta e tratamento no litoral paulista.	16.7 Relação da ampliação do acesso ao saneamento com a promoção da inclusão social e do desenvolvimento sustentável.	17 Desenvolvimento de parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes para implementação de projetos.

O NOSSO NEGÓCIO

GRI 102-1|102-2|102-3|102-4|102-5|102-6|102-7|102-16|102-45

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp, é uma sociedade anônima de economia mista e capital aberto, controlada pelo Estado de São Paulo, que atua na prestação de serviços de saneamento ambiental.

No final de 2021, estávamos presentes em 375 municípios do Estado de São Paulo. Para outros dois municípios, São Caetano do Sul (SP) e Mogi das Cruzes (SP), fornecemos água tratada por atacado e serviços de tratamento de esgoto. Dessa forma, contamos com uma base total de 28,4 milhões de clientes, sendo 27,8 milhões de pessoas atendidas diretamente e aproximadamente 600 mil no regime de atacado.



Atualmente, somos a empresa que mais investe em saneamento do Brasil, responsável por cerca de 33% do investimento realizado em serviços de água e esgoto no país (média SNIS 2011-2020).

Atuamos ainda como sócios minoritários em outras quatro empresas prestadoras de serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos. Também temos sociedade nas empresas Aquapolo Ambiental (água de reuso), Attend Ambiental (tratamento de efluentes não domésticos) e Paulista Geradora de Energia (esta última em fase pré-operacional). Mais informações sobre essas empresas estão disponíveis na Nota Explicativa 12 das Demonstrações Financeiras <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/submetidas-a-cvm/>

Além da prestação de serviços de água, esgoto e energia, estamos habilitados para exercer atividades nos mercados de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

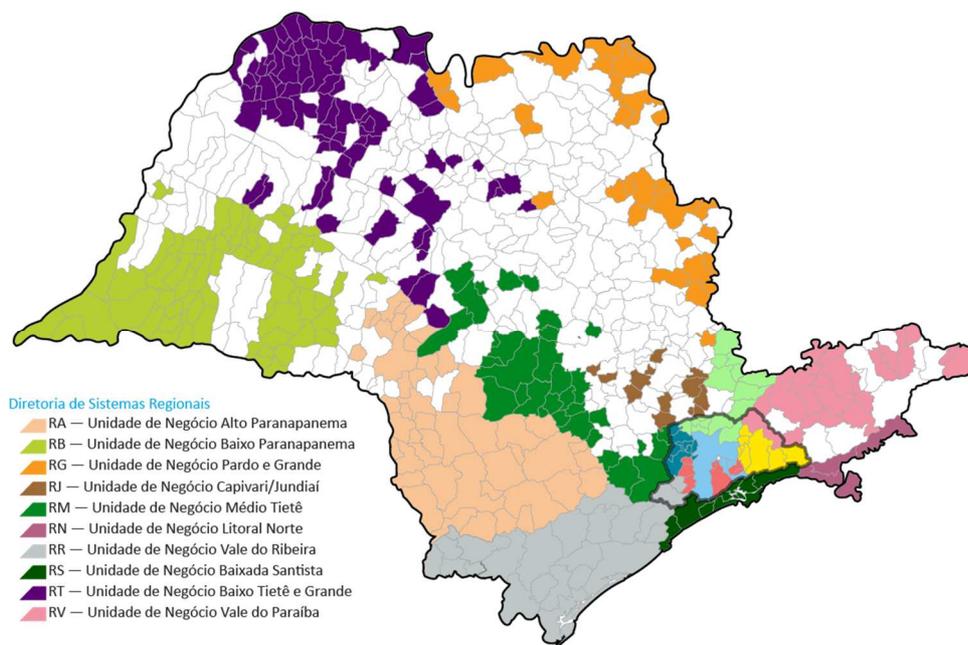
Somos uma Sociedade anônima de economia mista e capital aberto, e temos ações listadas no Novo Mercado da B3 (São Paulo, Brasil), sob o código SBSP3, e na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), na forma de *American Depositary Receipts* (ADR Nível III), sob o código SBS. O valor de mercado da Sabesp, ao final de 2021, era de aproximadamente R\$ 27,5 bilhões.

Nossos serviços são regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arseps) e estamos sujeitos também às normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

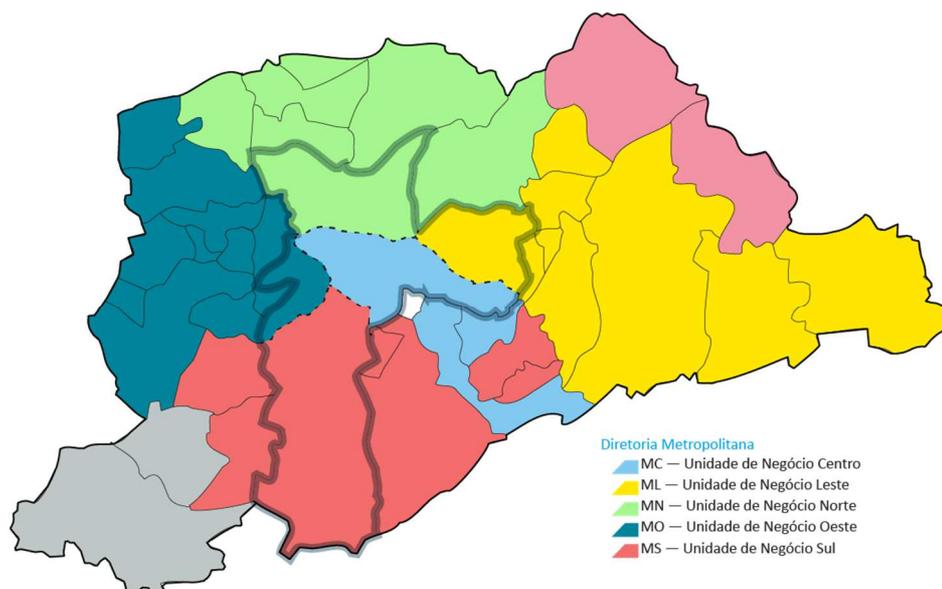
Onde operamos

GRI 102-4 | 102-6

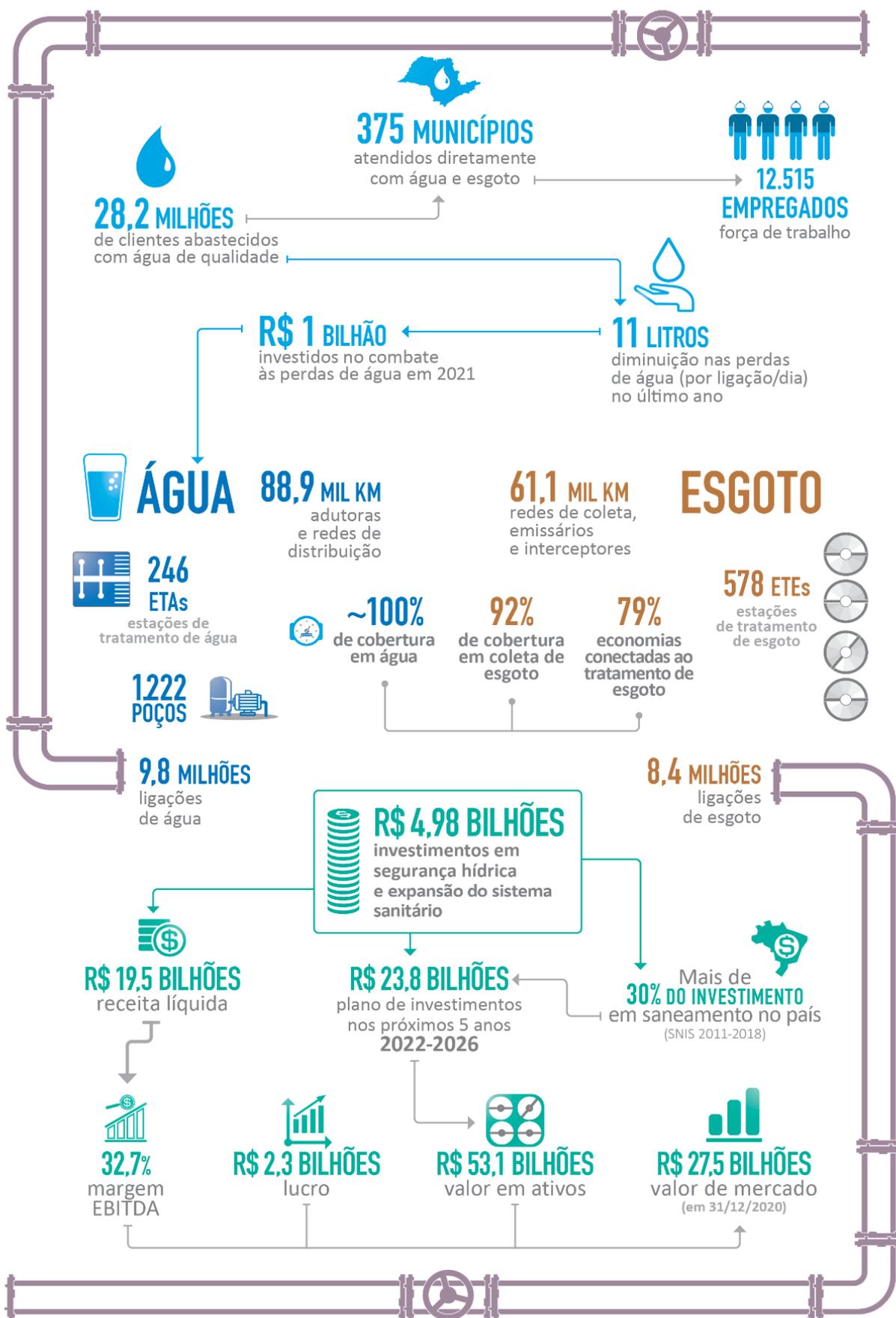
Estamos presentes em todas as regiões do Estado de São Paulo. No interior e litoral, nossas operações estão divididas em dez superintendências, também chamadas de Unidades de Negócio (UNs), inseridas nas respectivas bacias hidrográficas paulistas, conforme apontado em cores no mapa abaixo.



Na Região Metropolitana de São Paulo (bacia do Alto Tietê), pela grande quantidade de clientes e complexidade operacional, as operações estão subdivididas em cinco regiões: centro, sul, leste, oeste e norte, sendo que esta última também incorpora os municípios da região Bragantina.



SABESP EM NÚMEROS



NOSSA ATUAÇÃO ESG – DESTAQUES 2021

Os princípios Ambientais, Sociais e de Governança (das siglas ESG, em inglês) compõem a essência da prestação de serviços de saneamento ambiental, refletem a maneira como atuamos e fundamentam nossa Missão, Visão e Valores e estratégias de gestão. Abaixo, alguns destaques de nossa atuação ESG em 2021 e seus impactos traduzidos na evolução consolidada do negócio e em benefícios promovidos para a sociedade e o meio ambiente.



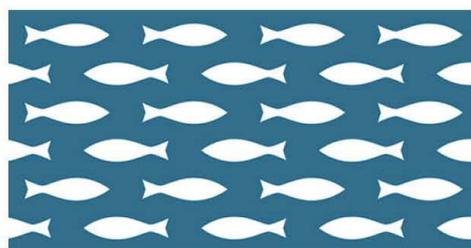
COP26 – Em parceria com a UNFCCC, estivemos na Conferência Mundial do Clima apresentando ações de adaptação às mudanças climáticas no painel Escassez de água e resiliência: parceria para identificar soluções

ÁGUA LEGAL – Levamos mais condições de saúde a mais



15 mil famílias que deixaram de ser abastecidas de maneira precária e insalubre. No total, 160 mil famílias já foram beneficiadas pelo programa, que recebeu o prêmio da Rede Brasil do Pacto Global da ONU como iniciativa de impacto no ODS 6.

NOVO PINHEIROS – Avançamos na despoluição de um dos principais rios metropolitanos com conexão de 516 mil imóveis ao tratamento de esgoto. Além de levar qualidade devida a regiões de alta vulnerabilidade, o resultado já pode ser observado com a presença de peixes em córregos e trechos do Rio Pinheiros.



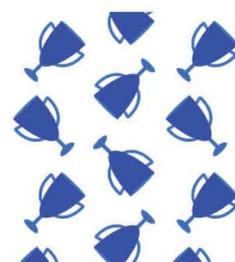
GOVERNANÇA ÉTICA – Sabesp é reconhecida novamente pela CGU como empresa comprometida com a integridade e prevenção à fraudes e corrupção.



UNIDOS PELA AMAZÔNIA – Parceria entre Sabesp e Fundação Amazônia Sustentável (FAS) realizada em 2021 possibilita doações a populações ribeirinhas e indígenas da Amazônia, mobilizando a sociedade na conservação da floresta.



CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS – Sabesp mais bem classificada. Fitch: de AA(bra) para AAA(bra), na escala nacional, e de BB para BB+, na escala global. Moody's: de Aa2.br na escala nacional para AAA.br.



NA LIDERANÇA – por mais um ano consecutivo, vários municípios onde operamos estão posicionados dentre os melhores atendidos do País em rankings de saneamento básico.

PAVIMENTO DE RECICLAGEM – inaugurado o Centro Ecológico de Reciclagem de Pavimentos, que gera massa asfáltica a partir de rejeitos da construção civil e ganhou o Selo Verde do Instituto Chico Mendes pela promoção da sustentabilidade ambiental.



TARIFA SUBSIDIADA – Em 2021, mais de 320 mil famílias em situação de maior carência social passaram integrar as categorias de tarifa subsidiada, totalizando 868 mil famílias beneficiadas pela Companhia.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Em consonância com os princípios do desenvolvimento sustentável e alinhada às políticas ambientais e socioeconômicas de seu acionista controlador, a Sabesp busca a universalização dos serviços de saneamento básico na área onde opera por meio de relevantes programas públicos de promoção da qualidade de vida e preservação do meio ambiente. Essa atuação é pautada pela nossa visão de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.

A garantia da disponibilidade hídrica é foco constante de atenção na área de atuação, assim como o avanço na implantação de estruturas de coleta e tratamento de esgoto, com viabilidade técnica e econômica. Ainda dentro de nossa estratégia, estamos em busca de crescimento com equilíbrio econômico-financeiro de forma ambientalmente correta e socialmente justa, aplicando os princípios da solidez financeira e sustentabilidade ao negócio.



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

Respeito à sociedade e ao cliente; respeito às pessoas e ao meio ambiente, integridade, competência e cidadania.

Diretrizes Estratégicas Empresariais

- **Segurança Hídrica:** Garantir a disponibilidade de água para sua área de atuação.
- **Excelência na Prestação dos Serviços:** Assegurar qualidade na gestão dos serviços e produtos disponibilizados.
- **Sustentabilidade:** Promover o crescimento da Sabesp com equilíbrio econômico-financeiro de forma ambientalmente correta e socialmente justa.
- **Integração e Relacionamentos:** Ser proativo no relacionamento com as partes interessadas, promovendo integração, governabilidade e autonomia na gestão.

- **Inovação e Tecnologia:** Estimular a criação, adoção e difusão de soluções com foco na geração de valor.
- **Valorização das Pessoas:** Estimular o crescimento profissional por meio de oportunidades e reconhecimento, elevando a satisfação e o bem-estar, buscando o comprometimento e a produtividade no trabalho.
- **Ampliação do Tratamento de Esgoto:** Avançar na implantação de estruturas de coleta e tratamento de esgoto, com viabilidade técnica e econômica, contribuindo para a universalização.

Mapa estratégico

Perspetiva	Objetivos Estratégicos		
Sustentabilidade	Garantir a Disponibilidade Hídrica	Gerar Impacto Socioambiental Positivo	Gerar Lucro
Clientes e Sociedade	Satisfazer o Cliente	Manter e Conquistar Mercados e Novos Negócios	Fortalecer a Imagem da Sabesp
Processos	Assegurar a Qualidade dos Serviços		Aperfeiçoar Processos
Pessoas e Inovação	Promover o Desenvolvimento Profissional e Pessoal		Implantar Novas Tecnologias

Promover o Desenvolvimento Profissional e Pessoal: Incrementar e incentivar o desenvolvimento profissional e pessoal, proporcionando acesso contínuo a conhecimentos operacionais, tecnológicos e gerenciais aplicáveis ao negócio.

Implantar Novas Tecnologias: Ampliar e incentivar um ambiente favorável à busca e implantação de novas tecnologias com foco no negócio.

Assegurar a Qualidade dos Serviços: Assegurar a melhoria contínua dos produtos e serviços, para tornar a Sabesp mais eficiente e proporcionar vantagens competitivas.

Aperfeiçoar Processos: Desenvolver e melhorar continuamente os processos da Sabesp, com a utilização eficiente e eficaz dos recursos.

Satisfazer o Cliente: Servir o cliente, buscando antecipar suas expectativas e necessidades, com qualidade e valor.

Fortalecer a Imagem da Sabesp: Reforçar a imagem da Sabesp intensificando relacionamentos éticos e transparentes com as partes interessadas e aprimorar a comunicação interna e externa.

Manter e Conquistar Mercados e Novos Negócios: Ampliar a base de municípios operados, assim como incentivar e implementar novos negócios que agreguem valor à Sabesp.

Garantir a Disponibilidade Hídrica: Assegurar a disponibilidade hídrica para sua área de atuação, bem como promover uma utilização racional e integrada dos recursos hídricos.

Gerar Impacto Socioambiental Positivo: Atuar como empresa cidadã para fortalecer o bem-estar da comunidade, a integridade e a preservação do meio ambiente.

Gerar Lucro: Assegurar resultado financeiro positivo de forma a garantir os investimentos para a prestação de serviços, assim como propiciar remuneração adequada e justa para os acionistas.

Cadeia de valor

Como suporte à estratégia, a Sabesp tem seus processos organizados em sua Cadeia de Valor, composta por 12 macroprocessos responsáveis por entregar os resultados esperados.

Macroprocessos			
Negócio	Relacionamento com Clientes e Mercados	Gestão de Ativos	Operação dos Sistemas de Água e de Esgotos
Gestão e Suporte	Governança Corporativa	Estratégia de Negócio	Regulação
	Pessoas	Comunicação Integrada	Econômico-Financeiro
	Gestão Ambiental	Desenvolvimento Social	Suprimentos

Como propostas de valor resultantes das entregas realizadas por essa cadeia, a Sabesp destaca:

- Desenvolvimento da sociedade;
- Saúde, qualidade de vida e do meio ambiente;
- Confiança na qualidade e na disponibilidade da água e dos serviços.

Novas orientações, indicadores e metas, frutos do novo marco do saneamento, a serem implementados pela reguladora nacional e aplicados por nossa agência reguladora estadual ensejarão ajustes em nossa estratégia.

Plano de investimentos

Para cumprir a sua missão e executar seu plano de negócios, a Companhia mantém um programa de investimentos que se destina a melhorar e expandir seus sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto, além de aumentar e proteger os recursos hídricos.

Nosso programa de investimentos compreende quatro metas específicas com relação aos municípios atendidos:

- (i) Continuar a aumentar a segurança do abastecimento de água e atender ao aumento da demanda por água tratada;
- (ii) Ampliar o percentual de domicílios ligados à rede de esgoto;
- (iii) Aumentar o tratamento do esgoto coletado; e
- (iv) Melhorar a eficiência operacional e reduzir as perdas de água.

Para o período de 2022 a 2026, a Companhia planeja investir cerca de R\$ 23,8 bilhões, sendo R\$ 9,9 bilhões em água e R\$ 13,9 bilhões em coleta e tratamento de esgoto:

	2022	2023	2024	2025	2026	2022-2026
Água	2.209	2.026	1.853	1.926	1.869	9.883
Esgoto	1.869	1.989	2.005	2.534	2.235	10.632
Outros	616	558	668	624	864	3.330
Total	4.694	4.573	4.526	5.084	4.968	23.845

Valores constantes a preço de dezembro de 2021

Metas: desempenho e projeções

O desempenho operacional da Companhia é acompanhado, principalmente, por indicadores de atendimento e cobertura dos serviços, número de ligações de água e esgoto, número de economias conectadas ao tratamento de esgotos e pelo índice de perdas, medido em litros/ligação/dia. As projeções baseiam-se no Plano de Investimento, delineados pela Administração considerando, principalmente:

- Condições macroeconômicas nacionais e internacionais, taxas de inflação e taxas de juros;
- Disponibilidade de recursos nacionais e internacionais para financiamento do setor de saneamento básico e captações via mercado de capitais;
- Crescimento populacional;
- Obtenção de licenças ambientais necessárias; e
- Condições climáticas.

O quadro a seguir apresenta o desempenho em 2021 e a projeção da trajetória esperada até 2026:

	Realizado		Metas				
	2021	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Atendimento com Abastecimento de Água (%) ¹	95	95	95	95	95	96	96
Atendimento com Coleta de Esgoto (%) ¹	85	85	86	87	88	88	89
Cobertura com Abastecimento de Água (%) ¹	98	98	98	98	98	99	99
Cobertura com Coleta de Esgoto (%) ¹	92	92	93	93	94	95	95
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgotos (%) ^{1,2}	79	77	82	84	86	87	90
Novas Ligações de Água (mil)	178,9	192	192	200	200	200	190
Novas Ligações de Esgoto (mil)	225,5	246	220	240	240	240	240
IPDt (litros/ligação/dia) ⁽³⁾	252	268	250	248	247	245	244

(1) 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.

(3) Em janeiro de 2021 o município de Guarulhos passou a compor o cálculo do índice. O município de Santo André passará a compor o cálculo do índice a partir de janeiro de 2022.

As projeções levam em conta a perspectiva sobre os negócios e os resultados operacionais e financeiros. Como tais, são baseadas exclusivamente nas expectativas da Administração sobre o futuro dos negócios e variáveis externas à Companhia e, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio, estando fora do controle da Administração

PAINEL DE INDICADORES

Indicadores	Unidade	2021	2020	2019	2018	2017
ATENDIMENTO						
Índice de atendimento em água	%	Tende à universalização ^(1,2)				
Índice de cobertura em água	%	Tende à universalização ^(1,2)				
Índice de atendimento em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	85	85	84	83	83
Índice de cobertura em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	92	92	91	90	90
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto ⁽³⁾	%	79	76	78	76	75
População residente atendida com abastecimento de água ⁽⁴⁾	milhões de habitantes	27,8	27,5	27,1	25,1	24,9
População residente atendida com coleta de esgoto ⁽⁴⁾	milhões de habitantes	24,6	24,3	23,8	21,8	21,6
Percepção positiva de satisfação do cliente ⁽⁵⁾	%	85	86	86	81	85
OPERACIONAIS						
Ligações de água ⁽⁶⁾	milhares	9.840	10.088	9.933	9.053	8.863
Ligações de esgoto ⁽⁶⁾	milhares	8.418	8.518	8.326	7.495	7.302
Extensão de rede de água ⁽⁷⁾	km	88.904	87.568	81.324	75.519	74.396
Extensão de rede de esgoto ⁽⁷⁾	km	61.122	59.660	55.983	51.788	50.991
ETA - Estações de tratamento de água	un	246	251	253	244	240
Poços	un	1.222	1.169	1.144	1.114	1.110
ETE - Estações de tratamento de esgoto	un	578	572	569	565	557
Perdas de água - faturamento ⁽⁸⁾	%	16,1	16,9	18,6	19,5	20,1
Perdas de água – relativas à micromedição ⁽⁹⁾	%	27,9	27,0	29,0	30,1	30,7
Perdas de água por ligação ⁽¹⁰⁾	litros por ligação por dia	252	263	285	293	302
Volume produzido de água	milhões de m ³	2.865	2.907	2.873	2.800	2.783
Volume micromedido de água no varejo	milhões de m ³	1.707	1.758	1.593	1.545	1.524
Volume faturado de água no atacado ⁽¹¹⁾	milhões de m ³	50	50	83	263	257
Volume faturado de água no varejo ⁽¹²⁾	milhões de m ³	2.103	2.034	1.963	1.845	1.819
Volume faturado de esgoto	milhões de m ³	1.872	1.840	1.767	1.641	1.617
Número de empregados ⁽¹³⁾	un	12.515	12.806	13.945	14.449	13.672
Produtividade operacional	ligações/ empregado	1.459	1.453	1.309	1.145	1.182
FINANCEIROS						
Receita bruta	R\$ milhões	20.680,9	18.874,4	19.080,6	17.056,3	15.374,6
Receita líquida	R\$ milhões	19.491,1	17.797,5	17.983,7	16.085,1	14.608,2
EBITDA Ajustado ⁽¹⁴⁾	R\$ milhões	6.372,7	6.421,8	7.510,5	6.540,6	5.269,3
Margem do EBITDA Ajustada	% da receita líquida	32,7	36,1	41,8	40,7	36,1
Margem do EBITDA Ajustada sem receita e custo de construção	% da receita líquida	41,5	45,0	49,5	48,8	45,4
Resultado operacional ⁽¹⁵⁾	R\$ milhões	4.097,6	4.492,4	5.711,6	5.176,7	3.961,7
Margem operacional ⁽¹⁵⁾	% da receita líquida	21,0	25,2	31,8	32,1	27,1
Resultado (lucro/prejuízo líquido)	R\$ milhões	2.305,9	973,3	3.367,5	2.835,1	2.519,3
Margem líquida	% da receita líquida	11,8	5,5	18,7	17,6	17,2
Dívida líquida por EBITDA Ajustado ⁽¹⁶⁾	Múltiplo	2,29	2,09	1,46	1,55	1,86
Dívida líquida sobre patrimônio líquido ⁽¹⁶⁾	%	58,4	59,0	50,8	51,8	56,1
Investimento ⁽¹⁷⁾	R\$ milhões	4.983,0	4.380,0	5.068,0	4.177,4	3.387,9

AMBIENTAIS						
301-1 – Produtos químicos usados no tratamento de água e esgotos	T	306.626	256.688	293.039	245.197	271.396
301-2 - Percentual de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos provenientes de reciclagem ⁽¹⁸⁾	%	3,42	4,08	3,00	3,78	3,49
302-1 - Consumo total de eletricidade ⁽¹⁹⁾	Terajoules (TJ)	10219	9.680	9.123	8.940	8.341
302-3 - Consumo de eletricidade/m ³ de água produzida	kWh/m ³	0,83	0,76	0,72	0,73	0,68
302-3 - Consumo de eletricidade/m ³ de esgoto tratado	kWh/m ³	0,44	0,43	0,47	0,45	0,46
302-4 – Redução do Consumo de Energia para água produzida – J	%	6,7	-6,5	-0,84	-8,5	-4,3

302-4 – Redução do Consumo de Energia para esgoto tratado – J	%	-0,7	-5,1	-4,28	-2,3	-13,4
302-5- Reduções nos requisitos de energia/m ³ de água produzida - kWh/m ³	%	8,4	-5,2	0,73	-7,8	-1,5
302-5- Reduções nos requisitos de energia/m ³ de esgoto tratado - kWh/m ³	%	2,6	7,1	-3,33	1,7	-7,0
303-1 - Total de retirada da água – Superficial	Milhões m ³	2725	2.760	2.705	2.630	2.602
303-1 - Total de retirada da água – Subterrânea	Milhões m ³	174	173	175	176	172
303-3 303-5 - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs ⁽²⁰⁾	%	0,9	1,2	2,7	2,7%	2,8
303-3 - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs ⁽²⁰⁾	%	67,3	65,3	77,4	86,3%	84,6
Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa ⁽²¹⁾	t CO ₂ e	N/D	2.574.565	2.326.272	2.223.172	2.369.715
305-1 - Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	t CO ₂ e	N/D	2.384.788	2.116.867	2.021.759	2.130.164
305-2 - Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	t CO ₂ e	N/D	167.061	192.315	180.802	215.494
305-3 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	t CO ₂ e	N/D	22.715	17.091	20.610	24.057
303-3 - Volume de água de reuso fornecida ⁽²²⁾	mil m ³	1351,63	1.354	1.369	1.462	1.579
303-3 - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso ⁽²²⁾	%	0,99	0,60	0,76	0,43	0,35
303-3 - Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada ⁽²²⁾	%	27,3	27,6	32,40	38,3	36,02
Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ⁽²³⁾	Unidades	558	530	390	271	177
Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 ⁽²³⁾	Unidades	36	36	35	35	35
Nº de pessoas em visitas monitoradas de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais ⁽²⁴⁾	Pessoas	451	924	62.384	75.078	65.266
Mudas plantadas voluntariamente	Unidades	16.265	18.050	24.568	6.138	11.358
Quantidade de recicláveis coletada no Sabesp 3Rs ⁽²⁵⁾	T	70	147	274	224	140
Consumo médio de álcool combustível	litros/veículo	2292	2.362	2.820	2226	2.470
Consumo de álcool sobre combustível total	%	57,04	57	58	58	57
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental da Sabesp ⁽⁵⁾	%	74	70	69	69	64

- (1) Cobertura 98% ou mais. Atendimento 95% ou mais.
- (2) Por razões metodológicas, contempla uma margem de variação de mais ou menos dois pontos percentuais.
- (3) Economia é o termo utilizado para o prédio ou subdivisão de um prédio, com ocupações comprovadamente independentes entre si, que utilizam coletivamente uma única ligação de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos.
- (4) Os dados de população deste Painel de Indicadores consideram a "Projeção da População e dos Domicílios para os Municípios do Estado de São Paulo: 2010-2050", elaborada pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados.
- (5) Pesquisa realizada no ano de 2021, pelo instituto GMR Inteligência de Mercado, com 14.174 entrevistas em toda base de municípios operados, com margem de erro de 1% e intervalo de confiança de 95%.
- (6) Ligações e Economias ativas e inativas.
- (7) Inclui adutoras, coletores-tronco, interceptores e emissários.
- (8) Calculada pela divisão do Volume Perdido em relação ao Faturamento no ano pelo Volume Produzido no ano. O Volume Perdido não considera a água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água, para combate a incêndios e água fornecida em áreas de ocupação irregular. Assim como, a água fornecida para uso dos municípios permissionários. O município de Guarulhos passou a compor o cálculo do índice em janeiro de 2021. O município de Santo André passará a compor o índice em janeiro de 2022.
- (9) Calculada pela divisão do Volume Perdido, em relação à Micromedição, no ano pelo Volume Produzido no ano. O Volume Perdido não considera a água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água, para combate a incêndios e água fornecida em áreas de ocupação irregular. Assim como, a água fornecida para uso dos municípios permissionários. O município de Guarulhos passou a compor o cálculo do índice em janeiro de 2021. O município de Santo André passará a compor o índice em janeiro de 2022.
- (10) Calculada pela divisão do Volume Perdido, em relação à Micromedição, no ano pela quantidade média no ano de ligações ativas de água, dividida pelo número de dias do ano. O Volume Perdido não considera a água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água, para combate a incêndios e água fornecida para uso dos municípios permissionários. O município de Guarulhos passou a compor o cálculo do índice em janeiro de 2021. O município de Santo André passará a compor o índice em janeiro de 2022.
- (11) [Não inclui os valores faturados ao município de Santo André a partir de 2019 (67,1 milhões m³ e 53,9 milhões m³ em 2019 e 2020, respectivamente), uma vez que o município passou a ser faturado no varejo em meados de 2019. Não inclui os valores faturados ao município de Mauá em 2020 (29,5 milhões m³), uma vez que o município passou a ser faturado no varejo em meados de 2020. Mais informações no capítulo "Desempenho Econômico-Financeiro" deste relatório.]
- (12) [Inclui os valores faturados ao município de Santo André a partir de 2020 (53,9 milhões m³). Não inclui os valores faturados ao município de Mauá em 2020 (29,5 milhões m³), o qual passou a ser faturado no varejo em meados de 2020. Mais informações no capítulo "Desempenho Econômico-Financeiro" deste relatório.]
- (13) Número de empregados próprios. Não inclui os cedidos a outros órgãos e aposentados por invalidez.
- (14) 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.
- (15) Não inclui receitas e despesas financeiras.
- (16) Dívida líquida compreende a dívida, deduzindo caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras.
- (17) Não inclui compromissos financeiros assumidos nos contratos de programa (R\$ 121 milhões, R\$ 207 milhões, R\$ 331 milhões e R\$ 58,3 em 2017, 2018, 2019 e 2020, respectivamente). Em 2021 não houve compromissos financeiros referentes a contratos de programa.
- (18) Refere-se à quantidade do produto químico "ácido fluossilícico" em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água.
- (19) Do consumo total de energia elétrica de 2021, 82,30% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 16,85% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 0,85% no processo administrativo.

- (20) Refere-se às estações de tratamento de água da Região Metropolitana de São Paulo. Não inclui dados dos Sistemas Isolados de Guarulhos (SP).
- (21) O inventário de 2020 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 92,2% do total. A energia elétrica contribui com 6,5% e as demais atividades representam aproximadamente 1,3%. O inventário anual de GEE referente a 2021 está em elaboração ao longo de 2022. A emissão de biomassa em 2020 foi de 89.506,99 tCO₂e (provenientes de queima de biogás e queima de combustíveis renováveis provenientes de biomassa vegetal). 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*).
- (22) Referem-se às ETEs Barueri, Jesus Netto, Parque Novo Mundo e São Miguel, que têm instalações para produção de água de reúso. Água fornecida corresponde à vendida. A capacidade é a nominal das instalações. Os valores não consideram o volume de efluentes tratados e fornecidos ao Aquapolo Ambiental, na média de 14,4 milhões de metros cúbicos ao ano.
- (23) Desde 2015 a Sabesp vem trabalhando com um modelo próprio 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 o modelo próprio de gestão ambiental denominado SGA-Sabesp. Diante desse realinhamento estratégico houve, em 2015, uma redução do escopo certificado 14001.
- (24) Em 2020 e 2021, o número de visitantes em unidades operacionais foi menor em relação a anos anteriores em função da pandemia (Covid-19).
- (25) Quantidade impactada pelas restrições impostas pela pandemia (Covid-19).

CONTEXTO SETORIAL: A BUSCA POR EFICIÊNCIA NO NOVO AMBIENTE REGULADO

Em 2021, a Sabesp se mobilizou para promover as adaptações necessárias à atuação no novo ambiente regulatório, trazido pela Lei Federal 14.026/2020 (Novo Marco do Saneamento). Em maio foi publicado o Decreto Federal 10.710/2021 que estabeleceu a metodologia para a comprovação da capacidade econômico-financeira dos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e esgoto.

Em atendimento ao Decreto, no final de dezembro a Companhia entregou para a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp) os documentos que comprovam sua capacidade de manter a prestação dos serviços na área operada e de atender às metas de universalização de água e de 90% de coleta e tratamento de esgoto até 2033.

Após análise, a Arsesp deliberou por reconhecer comprovada a capacidade econômico-financeira da Sabesp para atingimento das metas de universalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário até 2033 para os municípios integrantes da URAE 1 – Sudeste.

O reconhecimento atende tanto a primeira etapa, que abrange os indicadores econômico-financeiros mínimos estabelecidos pelo Decreto Federal nº 10.710/2021, quanto a segunda etapa, que trata dos estudos de viabilidade e o plano de captação de recursos. Contudo, houve ressalva documental para seis municípios que não formalizaram anuência ao termo aditivo para adequação/incorporação das metas contratuais aos respectivos contratos vigentes.

Ainda no contexto do Novo Marco, temos o início da atuação da ANA, que deverá emitir normas de referência para regulação do setor, com o objetivo de equalizar os padrões de exigência para a prestação de serviços em todo o território nacional.

Nesse sentido, a ANA divulgou uma agenda para o período 2021-2023 com os temas que deverão ser objeto de normatização futura, como por exemplo, padrões de qualidade dos serviços, redução e controle de perdas, matriz de riscos, regras para indenização de ativos e modelos de regulação/estrutura tarifária.

A Sabesp participou ativamente das discussões realizadas em rodadas de reuniões ocorridas em abril e maio de 2021 e também enviou suas contribuições à Consulta Pública nº 001/2022 que trata da Proposta de Norma de Referência sobre indicadores.

No documento, ressaltamos as modificações e aprimoramentos necessários aos padrões de referência, indicadores, metas e métricas de cálculo, considerando a exequibilidade e impacto regulatório dos indicadores.

No âmbito Estadual, a Assembleia Legislativa de São Paulo aprovou a Lei nº 17.383/2021, que dividiu o Estado em quatro Unidades Regionais de Serviços de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário – URAEs, exigindo a adesão dos Municípios ao novo

modelo de regionalização dos serviços. A denominada URAE 1 – Sudeste é composta por 370 dos 375 municípios atualmente operados pela Sabesp.

Em dezembro de 2021, foi editado o Decreto Estadual nº 66.289/2021, que regulamenta a referida Lei e dispõe sobre a adesão dos municípios às respectivas URAEs e sobre sua estrutura de governança interfederativa de que trata a lei.

Novos negócios

Em 2021, promovemos a revisão de nossa Política de Novos Negócios, dando direcionamento estratégico à luz do novo cenário competitivo estabelecido com o marco legal do saneamento básico. O novo texto traz diretrizes pensadas para fundamentar o processo decisório para a seleção de iniciativas, busca dos parceiros e opções estratégicas de investimento em Novos Negócios e Expansão de Mercado.

Neste sentido, optaremos por parcerias agreguem qualidade à prestação dos serviços, com maior eficiência operacional e ganho de velocidade rumo à universalização dos serviços. Também estão sendo observadas as oportunidades relacionadas à promoção da economia circular e ESG, como resíduos de ETA/ETE e resíduos sólidos.

Já dentro desta nova configuração, em dezembro de 2021, publicamos o primeiro chamamento público para a realização de estudos, desenvolvimento e implantação de soluções para o aproveitamento de potenciais de geração de energia fotovoltaica em municípios que operamos.

Representatividade e participação

GRI 102-13

A participação da Sabesp em Associações e Organizações Nacionais e Internacionais, sobretudo em reconhecidas entidades do setor de saneamento e gestão estratégica dos recursos hídricos, reforça a postura colaborativa e nosso compromisso pela governança da sustentabilidade, transparência e disposição ao diálogo com todos nossos públicos.

Além das entidades listadas abaixo onde temos representatividade, foi destaque em 2021 a parceria firmada com a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (UNFCCC) para a participação na COP26 (Conferência das Nações Unidas para as Mudanças Climáticas), realizada em Glasgow, na Escócia.

Na ocasião, participamos do painel *“Water Scarcity and resilience: Partnership to identify solutions”* (Escassez de água e resiliência: parceria para identificar soluções), demonstrando os desafios e a gestão estratégica para garantir a segurança hídrica na Região Metropolitana de São Paulo.

Ao longo de 2021 também estivemos envolvidos nos preparativos do próximo Fórum Mundial da Água, a ser realizado em março de 2022 em Dakar, no Senegal. O evento tem como tema a *“Segurança Hídrica para a Paz e o Desenvolvimento”* e é promovido pelo Conselho Mundial da Água (*World Water Council*).

Representam a Sabesp o diretor-presidente, Benedito Braga, que também é presidente honorário do Conselho Mundial da Água, entidade que presidiu por duas gestões consecutivas – de 2013 a 2018, além do diretor de Gestão Corporativa, Adriano Cândido Stringhini, um dos governadores do Conselho, e o superintendente de Planejamento Integrado, Dante Ragazzi Pauli, como suplente.

Entidade	Participação
ABAPI – Associação Brasileira dos Agentes da Propriedade Industrial	Associada
ABAS – Associação Brasileira de Águas Subterrâneas	Associada
ABEC – Associação Brasileira de Editores Científicos	Associada
ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial	Associada
ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental	Associada. Participação em câmaras temáticas e grupos de trabalho; participação estratégica.
ABIOGÁS – Associação Brasileira do Biogás	Associada. Participação em comitês, grupo de trabalho e projetos; atuação estratégica pela interação com produtores de biogás e biometano e geradores de energia elétrica a partir do biogás e com fornecedores de tecnologia para produção e uso benéfico.
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas	Sócia mantenedora. Participação ativa nas Comissões de Estudos. Em 2021, a Sabesp atuou em XX Comissões de Estudos (CEs), componentes de Comitês Técnicos de Normalização, com a participação de XX representantes indicados pelas suas Diretorias, contribuindo para a elaboração e revisão de Normas Técnicas Brasileiras (NBRs), cujos temas são relacionados à sua atuação. Entres eles, ressaltamos o Comitê Brasileiro de Saneamento Básico ABNT/CB-177, estruturado em três Subcomitês e seis Comissões de Estudos dos serviços e produtos de água, esgoto, drenagem e resíduos sólidos. A participação é estratégica pois as especificações técnicas previstas nas NBRs definem e fundamentam a qualidade de nossas contratações, aquisições de materiais, insumos e serviços, o que justifica o nosso interesse direto na qualidade técnica desses documentos. Além disso, as Normas Técnicas Sabesp são importantes referências às elaborações de NBRs da ABNT.
ABRHIDRO - Associação Brasileira de Recursos Hídricos	Associada
ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos	Associada
AESBE – Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento	Participação na plenária e câmaras técnicas e grupos de trabalho; participação estratégica.
ANPEI – Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras	Associada. Participação em comitês e grupos de trabalho/câmaras técnicas.
AWWA – American Water Works Association	Associada

Comitês de Bacia Hidrográficas Estaduais e Interestaduais	Participação da plenária e câmaras técnicas representando o segmento de usuário de recursos hídricos
CNRH – Conselho Nacional dos Recursos Hídricos	Participação na plenária e câmaras técnicas representando a Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento - AESBE
CRH – Conselho Estadual de Recursos Hídricos	Participação representando a Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SIMA).
IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa	Associada
ENRICH – European Network of Research and Innovation Centres and Hubs	Associada
FNQ – Fundação Nacional de Qualidade	Associada
IWA – <i>International Water Association</i>	Associada
WEF – <i>Water Environment Federation</i>	Associada

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2021

Mesmo em um ano de grandes desafios e superações, em 2021, a Sabesp conquistou diversos prêmios e reconhecimentos que atestam a solidez da nossa governança, qualidade dos serviços prestados e eficiência da gestão.

- **Troféu Transparência 2021 (Anefac/Fipecafi)**, categoria Empresa de Capital Aberto com Receita Líquida acima de R\$ 8 bilhões. Em 2021, fomos reconhecidos como a empresa que mais venceu edições da premiação (22 vezes), sendo a primeira colocada no ranking de comemoração de 25 anos, inédito na premiação.
- **Certificação em Quality Assessment**, concedida pelo IIA – *The Institute of Internal Auditors*, pela adoção de altos padrões de qualidade nos trabalhos de Auditoria Interna.
- **Selo de Boa Empresa para Trabalhar**, certificação concedida pela *Great Place to Work* (GPTW), como resultado de índice de favorabilidade de 72% entre os colaboradores na Pesquisa de Clima Organizacional.
- **Selo Bronze de Empresa Amiga da Justiça**, concedido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, por seu compromisso em diminuir a quantidade de ações judiciais, privilegiando acordos alternativos e conciliações fora dos tribunais.
- **Empresa Pré-Ética 2020-2021**, concedido pela Controladoria-Geral da União em parceria com o Instituto Ethos, em reconhecimento ao modelo de governança e de prevenção e combate à corrupção.
- **Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas de 2021**, iniciativa da Plataforma Negócios da Comunicação e do Centro de Estudos da Comunicação (Cecom), que reconheceu a Sabesp como uma empresa que preza pela excelência na comunicação com os jornalistas.
- **Selo Verde Instituto Chico Mendes**, pela implantação do Centro Ecológico de Reciclagem de Pavimentos, na Vila Leopoldina.
- **Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão 2021**, concedido pelo Instituto Paulista de Excelência da Gestão (Ipeg), em diversas categorias: inovação, relacionamento com o cliente, transformação digital, atuação no combate à Covid-19, dentre outras.
- **Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2021**, concedido pelo Comitê Nacional da Qualidade (CNQA) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) nas categorias: As Melhores em Gestão, Eficiência Operacional e Gestão de Ativos no Saneamento.
- **Certificação ISO 14001**, concedida pela Bureau Veritas, mantendo o selo em todas as 36 estações de tratamento de água e esgotos certificadas em anos anteriores.
- **Manutenção da Certificação LEED** no prédio administrativo da ETE Bragança Paulista

- **Ranking do Saneamento 2021, do Instituto Trata Brasil** em parceria com a consultoria GO Associados, que listou cinco municípios atendidos pela Sabesp entre os 20 com os melhores indicadores de saneamento básico no Brasil – Santos (1ª), Franca (4ª), São Paulo (8ª), Suzano (10ª) e Taubaté (19ª).
- **Ranking Abes da Universalização do Saneamento**, estudo da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental. Segundo o levantamento, a Sabesp atende 41 dos 119 municípios com serviços universalizados ou próximos desse patamar.
- **Prêmio Inovainfra**, da Revista O Empreiteiro, em reconhecimento ao Programa de Geração Distribuída de Energia Fotovoltaica em implantação na Companhia.
- **Selo Empresa Amiga da Criança**, conquistado novamente em 2021 pelos compromissos assumidos na defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes, concedido pela Fundação Abrinq.

ENFRENTAMENTO À COVID-19

A urgência do momento vivido durante a pandemia exigiu rápida mobilização de toda a Companhia para a adoção de medidas emergenciais direcionadas à mitigação dos impactos sanitários, sociais e econômicos sofridos em decorrência do agravamento dos contágios.

Seguindo as orientações da Organização Mundial da Saúde, do Ministério da Saúde, bem como àquelas emitidas pelo Governo do Estado de São Paulo, essas iniciativas se tornaram possíveis e bem-sucedidas em razão do forte comprometimento e sensibilização de nosso time de profissionais, técnicos e voluntários, além da união de esforços com outras empresas, entidades e órgãos públicos.

Conjuntamente à atenção redobrada para a manutenção dos serviços essenciais de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos a nossos 28 milhões de clientes, destacaram-se iniciativas como distribuição caixas-d'água, a instalação de lavatórios públicos em locais de grande circulação, distribuição de produtos de higiene e a higienização de vias públicas.

Para mitigar o impacto econômico sofrido, sobretudo, por famílias em situação de vulnerabilidade social, promovemos a isenção de tarifas da categoria social, suspensão de cortes e renegociação de débitos.

Internamente, instituímos o Comitê Executivo de Crise e uma Comissão de Gestão de Pessoas com participação estratégica de profissionais de todas as áreas. As medidas tiveram por objetivo acompanhar de perto, por meio de reuniões semanais, os cenários interno e externo, observando os riscos e impactos dos contágios e a evolução e efetividade das medidas implementadas.

Um dos destaques em relação aos empregados foi a implantação do Protocolo Sanitário Sabesp, que reúne regras de redução de circulação para trabalho seguro, distanciamento social, higiene pessoal e sanitização das instalações da Companhia, além de ações de comunicação e monitoramento. Clique no link para conhecer a íntegra do Protocolo <https://site.sabesp.com.br/site/uploads/file/Folhetos/Protocolo%20Sanit%C3%A1rio%20Sabesp%20julho-2020.pdf>

Em 2021, segundo ano de enfrentamento à pandemia, mantivemo-nos mobilizados para fazer a diferença na área onde atuamos. Como resultado de nosso comprometimento com o bem-estar social, contribuímos com a campanha de vacinação da Secretaria Estadual da Saúde com a doação de *tablets* para uso do sistema de registro dos vacinados.

A ajuda ao setor do comércio e serviços foi outra forma de mitigar os efeitos econômicos trazidos pelo isolamento social a essas categorias de clientes com a suspensão de cortes por falta de pagamento. O benefício vigorou durante cinco meses ao longo de 2021 (fevereiro, a abril, julho e agosto). Também foram abertas renegociações de débitos sem aplicação de multa e juros.

Com o agravamento da pandemia nos primeiros meses de 2021, mantivemos suspensos os atendimentos presenciais nas agências em benefícios dos clientes e funcionários, concentrando esforços para que, assim como em 2020, nossos canais digitais pudessem substituir com eficiência o contato pessoal.

Passado o período mais crítico de contágio, em julho de 2021, as agências foram sendo reabertas gradativamente, de forma segura para clientes e empregados, seguindo protocolos de assepsia e distanciamento. Os empregados em trabalho remoto somente começaram a retornaram ao regime presencial mediante ciclo vacinal completo, conforme especificidade prevista na bula de cada imunizante.

Para manter as equipes informadas sobre medidas preventivas, regras corporativas, sintomas e demais dúvidas relativas à pandemia, mantivemos ativa a Central de Informações de Prevenção à Covid-19 e disponibilizamos o sistema de telemedicina do Hospital Albert Einstein. Com o Programa de Saúde Emocional, disponibilizamos orientações para o bem-estar e psicológico e saúde mental dos nossos times

Complementarmente, mantivemos a distribuição de equipamentos de proteção aos que empregados que mantiveram o regime presencial de trabalho para a manutenção das operações e execução de obras. Para esta categoria foram organizadas escalas de trabalho intercalado, buscando diminuir o contato entre os funcionários.

Para os grupos mais vulneráveis, nos empenhamos na campanha "Inverno Solidário", realizada em parceria com Fundo Social de São Paulo (FUSSP) para a distribuição de 199 mil agasalhos e 69 mil cobertores novos, além de 150 mil cestas básicas e cinco mil cestas de Natal. Também por meio da atuação de nosso voluntariado, promovemos a doação de brinquedos, produtos de higiene, material escolar, ração animal, além da doação de sangue, cadeiras de rodas e muletas.

COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO DE NOSSOS CLIENTES

Os serviços da Sabesp exercem forte impacto na promoção da qualidade de vida das pessoas com o abastecimento de água de qualidade e a coleta e tratamento de esgotos, bandeira do ODS 6, além de impactar os ODSs 1 e 11 no que diz respeito à expansão do acesso a serviços básicos. A efetiva prestação destes serviços demanda a construção de uma relação de confiança e credibilidade, devendo estar sempre alinhada às necessidades e expectativas de nossos clientes. São eles a fonte de sustentação do negócio e principal razão pela qual nos esforçamos dia a dia para o ganho de eficiência e qualidade nos serviços prestados. Além de buscar maior satisfação deste público-alvo e incrementar a imagem e reputação da empresa, tais diretrizes vão ao encontro das exigências legais e regulatórias e fortalecem a parceria junto ao poder concedente, refletindo positivamente em um desempenho empresarial sólido e sustentável.

GRI 103-1|103-2|103-3 - O estreitamento do relacionamento com esse público compõe o alicerce da Visão Institucional da Companhia e permite entendermos mais profundamente os diferentes perfis, comportamentos e necessidades dos usuários de nossos serviços.

A gestão do relacionamento e atendimento ao cliente é feita pela Unidade de Negócio, buscando estabelecer uma comunicação que “fale a língua local” e aproveitando dessa proximidade para a adoção de estratégias operacionais que tragam mais celeridade e efetividade para a resolução das demandas.

Com um olhar compartilhado e mais aproximado das necessidades dos consumidores, procuramos priorizar e incorporar as principais expectativas às nossas decisões estratégicas no sentido de maximizar os benefícios dos serviços oferecidos e promover uma melhor experiência e satisfação de nosso público-alvo.

Para isso, contamos com uma estrutura composta de 407 agências instaladas nos 375 municípios operados, além de canais digitais de atendimento 24 horas. Além da Central de Atendimento telefônico e a Central de Emergência (195), disponibilizamos por meio de nosso website www.sabesp.com.br a Agência Virtual e o hotsite Sabesp Fácil. Outra opção é o aplicativo Sabesp Mobile, oferecido na *Play Store* e *App Store*.

Também disponibilizamos o atendimento móvel com vans que ficam estacionadas em diferentes localidades na busca de facilitar a vida do cliente. A iniciativa permite renegociar contas em atraso, atualizar cadastro, solicitar ligações de água e/ou esgoto e pedir revisão de consumo ou solicitar reparos nas redes.

Nova plataforma comercial

A Sabesp concluiu no final de 2021 a implantação do Net@Suite para *smart utilities*, tecnologia que fornece uma solução modular e inovadora e abrange os diferentes processos de gestão comercial. Ela promove a integração de plataformas complexas, está preparada para atender a necessidades regulatórias e serve de base para a transformação

digital ao permitir a incorporação de novas tecnologias (*Analytics, IA, IoT, Omnichannel, RPA, etc.*) focadas na automação e melhoria contínua de processos, experiência do cliente e gestão de informações analíticas.

Fatura mensal com novo visual

Desde outubro de 2021, a fatura mensal teve seu visual alterado na esteira das melhorias no relacionamento com o cliente trazidas com a implantação da nova plataforma digital Net@Suite.

Na nova conta, a ligação de água passa a ser identificada pelo número de fornecimento inscrito no canto superior esquerdo e logo abaixo há o código para solicitar o cadastramento em débito automático. O cliente agora passou a ser cadastrado por seu CPF ou CNPJ, facilitando, por exemplo, mudanças de titularidade.

Atendimento inclusivo

Para clientes com necessidades especiais disponibilizamos serviços de atendimento adaptados para comunicação em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e canais telefônicos para pessoas com deficiência auditiva e de fala. Pessoas com deficiência visual podem solicitar a emissão de contas em braile. Veja todos os endereços/ números dos canais na página 162 desta publicação – Informações Corporativas.

Ouvidoria

Canal responsável por acatar, avaliar e solucionar insatisfações e dificuldades não resolvidas pelos demais canais. Ao longo do ano, foram recebidas 110,6 mil manifestações por este canal. Destas, 96,6% foram solucionadas, observando-se procedimentos internos, legais e regulatórios.

A Ouvidoria também representa a Sabesp no atendimento às reclamações registradas no site consumidor.gov.br, da Secretaria Nacional do Consumidor, subordinada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública. Também trabalhamos junto ao Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado para atender demandas de clientes com renda de até três salários-mínimos. A atuação contribui para a desjudicialização dos casos, que são solucionados no âmbito administrativo.

Satisfação monitorada

O resultado deste relacionamento é mensurado mensalmente por meio das Pesquisas de Satisfação do Cliente, que fornecem subsídios para implantação de melhorias e inovações na prestação de serviços e nas formas de relacionamento. Em 2021, foram realizadas 14.174 mil entrevistas entre em todos os municípios operados, o que permitiu aferir resultados com uma margem de erro inferior a 1% e nível de confiança de 95%, atingindo nível de satisfação de 85%.

Outro termômetro da satisfação de nosso consumidor é o *dashboard* da Experiência do Cliente. Evolução da antiga Pesquisa Pós-Serviço, a ferramenta mede, de forma rápida, a

percepção dos clientes tanto no atendimento e acatamento de serviços quanto após a realização dos serviços solicitados. Em 2021, registramos aproximadamente 1,5 milhões de respostas que indicaram satisfação de 88% com o acatamento dos serviços e de 73% com a realização dos serviços.

Promoção da ecoeficiência junto aos consumidores

GRI 417-3

A Sabesp promove ações voltadas ao uso eficiente e responsável da água, difundindo a mensagem de conscientização sobre a finitude dos recursos hídricos. As incertezas climáticas recentes reforçam a importância destas iniciativas, que vem contribuindo para a redução per capita média do consumo de água nos últimos anos (ver página 54 – Consumindo com mais consciência)

Uma das principais iniciativas neste sentido são as campanhas publicitárias que falam a linguagem de nossos clientes. Em 2021, lançamos a campanha “Toks para Economizar Água – Abriu, Usou, Fechou”. Inspirada nas tendências das redes sociais, a ação buscou estimular consumidores a produzir conteúdo digital e disseminar mensagens de combate ao desperdício e uso consciente da água.

A Companhia não registrou, no período relatado, nenhuma não conformidade com os regulamentos ou códigos relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

Outro destaque na promoção da ecoeficiência é destinado à categoria de clientes públicos por meio do Programa de Uso Racional da Água (PURA), que atua na readequação da estrutura hidráulica de prédios públicos para reduzir perdas.

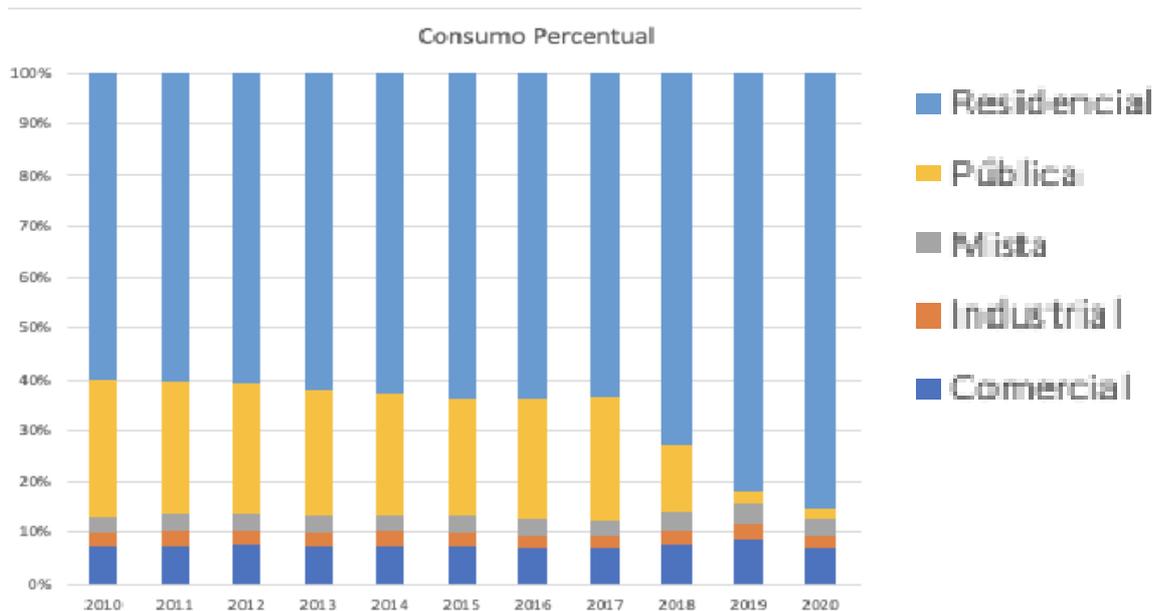
Também são realizadas campanhas educativas, com orientações práticas a funcionários ou alunos, no caso de colégios estaduais. Os imóveis que reduzem o consumo são beneficiados com a redução de 25% no valor da tarifa.

O programa existe desde 1996, sendo efetivado a partir de parceria firmada entre a Sabesp e entidades públicas, estaduais e municipais. Em 25 anos de existência, o programa foi implantado em aproximadamente 11 mil imóveis em todo o Estado.

Estrutura tarifária e categorias de consumidores

A estrutura tarifária da Sabesp constitui-se de um conjunto regras aplicadas ao faturamento da Companhia em que os usuários são classificados nas categorias divididas em residencial, comercial, industrial e pública. A estrutura está fundamentada no Regulamento Tarifário aprovado por meio do Decreto Estadual 41.446/1996, na legislação e normas regulatórias vigentes. Conheça os valores cobrados para serviços de Fornecimento de Água e/ou Coleta de Esgotos em:

http://site.sabesp.com.br/site/uploads/file/tabelas_tarif%C3%A1rias/Comunicado%201-21.pdf



Controle de qualidade da água

GRI 416-1

Garantir a entrega de água de qualidade é o maior bem que podemos oferecer aos nossos clientes e um dos maiores ativos do nosso negócio e requer o acompanhamento cuidadoso durante todo o processo, da captação e tratamento até os pontos de distribuição e consumo.

A qualidade da água tratada e distribuída é fiscalizada pelo Centro de Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo e norteada pelos parâmetros do Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, alterado pelas Portarias GM/MS nº 888/2021 e nº 2.472/2021, que estabelece procedimentos de controle e vigilância da qualidade da água para o consumo humano.

Realizamos o monitoramento da qualidade por meio de coletas de amostras analisadas em nossos laboratórios com frequências semanais ou mensais. Este processo contempla cerca de 85 mil análises mensais que aferem turbidez, cor, cloro, coliformes totais, dentre outros mais de 90 parâmetros que são verificados em nossos 16 laboratórios regionais de controle sanitário, que possuem acreditação ISO 17.025, certificada pelo INMETRO. Também temos laboratórios localizados nas próprias estações.

Os clientes podem conhecer os resultados das análises da água na própria conta, que traz o resumo dos parâmetros básicos avaliados. Nosso laboratório central, localizado na cidade de São Paulo, é responsável pela análise de compostos orgânicos e agrotóxicos, utilizando os métodos de cromatografia gasosa e líquida, bem como a análise de metais pesados por espectrometria de Plasma Acoplado Indutivamente (ICP).

Todos os produtos químicos utilizados para o tratamento da água são analisados e atendem às rigorosas especificações estabelecidas nas recomendações feitas pela Fundação Nacional de Saúde (Funasa), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), *National Standard Foundation (NSF)* e *American Water Works Association (AWWA)*. Esse

controle objetiva evitar a contaminação da água por substâncias tóxicas ou nocivas à saúde humana. Além disso, o flúor também é adicionado na água para ajudar a prevenir cáries na população.

Reforçando o controle de qualidade por análises laboratoriais temos uma equipe de degustadores composta por cerca de 140 especialistas, dentre eles químicos, biólogos e técnicos habilitados para analisar variáveis no sabor, aroma e densidade da água a ser distribuída. 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 e eventuais ajustes preventivos ou corretivos.

Inovação e tecnologia: mais qualidade e eficiência nas operações

Em 2021, avançamos no conceito Saneamento 4.0 com a implantação de projeto piloto para monitoramento da qualidade da água e conformidade operacional com sensores que coletam dados e avaliam parâmetros como volume, pressão, turbidez, cloro, flúor, dentre outros. Os dados são transmitidos para uma plataforma de gestão das informações online, antecipando o solucionamento de eventuais problemas detectados na rede.

O projeto piloto está em implantação na região de Itatiba (SP). Na Região Metropolitana de São Paulo, a Sabesp vem implantando os hidrômetros inteligentes com tecnologia de Internet das Coisas (IoT, em inglês), que permite a grandes consumidores acompanharem o consumo por meio de aplicativo de smartphone, evitando o desperdício e prevenindo vazamentos. A tecnologia já foi instalada em 104 mil clientes.

Unidos pela sustentabilidade da Amazônia

Uma parceria firmada em 2021 entre a Sabesp e a Fundação Amazônia Sustentável (FAS), que atua em apoio às populações ribeirinhas e indígenas, colocam nossos clientes como protagonistas do engajamento pelo desenvolvimento sustentável da Amazônia.

Isso porque, para concretizar a parceria, em fase de estruturação, nossos clientes dos 375 municípios atendidos poderão fazer doações voluntárias por meio da conta de água e esgoto. As contribuições serão repassadas à FAS para promoção de ações que ajudem a manter a floresta em pé e a atuar na melhoria da qualidade de vida das populações ribeirinhas e indígenas da Amazônia. O que se espera do acordo é que as ações planejadas contribuam com a conservação da floresta, evitando o aumento do desmatamento.

Como será a doação - Para participar, o cliente da Sabesp fará a adesão e a opção pelo valor que deseja doar no Sabesp Fácil, que pode ser acessado pelo Aplicativo Sabesp Mobile (Android e iOS) ou pela Agência Virtual (www.sabesp.com.br). Esse valor será inserido na próxima conta com a descrição “Doação”. A Companhia fará a arrecadação e, mensalmente, transferirá os valores para a Fundação para a execução dos projetos, visando à conservação da floresta e conseqüentemente dos recursos hídricos. Todos os meses, a Sabesp publicará em seu site os relatórios de prestação de contas.

ATUANDO EM BENEFÍCIO DAS COMUNIDADES

Além do impacto direto no ODS 6 – Água potável e saneamento por mais desenvolvimento, saúde e mais qualidade de vida – a atuação junto à grupos sociais e regiões em condições de maior vulnerabilidade socioeconômica contribui fundamentalmente para a promoção de cidades e comunidades mais inclusivas e sustentáveis, bandeira do ODS 11. Assim, incentivamos a equidade e justiça social, bem como contribuimos para avanços no combate à pobreza (ODS 1) e na promoção de uma vida saudável para todos, em todas as idades (ODS 3).

GRI 203-1|203-2|413-1 A função transformadora do saneamento é potencializada por iniciativas que ampliam os impactos positivos para grupos sociais mais necessitados e comunidades atendidas, sobretudo aquelas em situação de maior vulnerabilidade. Na Sabesp, esta atuação está presente na totalidade dos municípios onde operamos e reflete valores éticos de respeito às pessoas e fomento da cidadania.

Estruturado por meio de programas, ações e projetos criados para fortalecer o diálogo e o relacionamento entre a Sabesp e as comunidades onde atua, trata-se de trabalho cujas ações são dimensionadas e elaboradas de forma diversa, no âmbito corporativo ou pelas diferentes unidades de negócio. Tais iniciativas estão alinhadas às necessidades específicas de nossos públicos de interesse, além de características regionais e socioeconômicas das áreas a serem beneficiadas.

Junto aos programas de expansão de infraestrutura sanitária, nossos agentes comunitários promovem oficinas, visitas e eventos que buscam incentivar a participação coletiva em benefício de um ambiente urbano mais saudável.

Também realizamos atividades direcionadas à geração de renda nas comunidades, além de ações para crianças e jovens das redes de ensino, fortalecendo a compreensão dos benefícios de nossa atuação e o engajamento a temas socioambientais. Campanhas voluntárias solidárias e projetos patrocinados ou viabilizados por leis de incentivo complementam este trabalho de valorização da solidariedade, da educação, da cidadania, da cultura e da preservação do meio ambiente.

A gestão comunitária em intervenções de maior impacto

GRI 413-2

No caso de grandes obras, a exemplo de empreendimentos que integram o Projeto Tietê e os Programas Novo Rio Pinheiros, na Região Metropolitana de São Paulo, e Onda Limpa, no litoral, o relacionamento com as comunidades é considerado desde a sua concepção, planejamento, projeto até a sua implantação.

O trabalho é desenvolvido por meio de práticas de interação e engajamento com moradores de áreas direta e indiretamente afetadas, tendo como diretriz identificar essas regiões e estabelecer relações de respeito, confiança e transparência.

Para isso, são transmitidas informações sobre o empreendimento, seus respectivos impactos e benefícios, estabelecendo canais que permitam um diálogo amplo e

participativo. Também são feitas campanhas em áreas públicas como feiras livres e escolas, além de visitas de conscientização nas residências beneficiadas com as conexões às redes.

Nas obras, a instalação de placas informativas ajuda no esclarecimento de dúvidas e forma de recepção de reclamações em complemento a meios já bastante difundidos como o 195 e a Ouvidoria. A solução de eventuais queixas é exigência da Sabesp para pagamento das empresas responsáveis pelas obras.

Expansão do acesso às regiões mais vulneráveis GRI 203-1 | 203-2

O estreitamento do relacionamento de nossos agentes comunitários junto aos moradores e lideranças locais permite um melhor diagnóstico da situação socioeconômica das famílias, selecionando aquelas aptas a serem beneficiadas pela tarifa social (veja box ao lado) ou regiões a serem priorizadas para instalação de estruturas de abastecimento de água e coleta de esgotos.

Muitas dessas comunidades estão assentadas irregularmente e o abastecimento é feito de modo precário por tubulações improvisadas e sujeitas a contaminação. Para fazer frente a este problema, criamos o Programa Água Legal. Com ele, promovemos a instalação de sistemas seguros, substituindo os “gatos” por redes e hidrômetros que levam água de qualidade até as torneiras.

Somente em 2021, o Água Legal levou mais condições de saúde a 15 mil famílias (53 mil pessoas) de 110 comunidades da Grande São Paulo. Em quatro anos de existência, cerca de 160 mil famílias (aproximadamente 560 mil pessoas) de 480 núcleos habitacionais tiveram suas ligações clandestinas regularizadas. Até 2025, a meta é realizar um total de 280 mil conexões, beneficiando mais de 1 milhão de pessoas.

Em 2019, o Água Legal foi reconhecido pelo “Cases de Sucesso em Água e Saneamento”, da Rede Brasil do Pacto Global – braço da Organização das Nações Unidas (ONU). A premiação elegeu as melhores iniciativas brasileiras que impactam positivamente no ODS 6 (Água e Saneamento).

Além de mais saúde e qualidade de vida, o programa tem forte atuação no aspecto da sustentabilidade de recursos hídricos, já que contribui para a mitigação de perdas, além de valorizar a cidadania ao possibilitar que os moradores tenham comprovante de endereço, permitindo a matrícula em escolas e aquisição de serviços.

Para avançar com as conexões de esgoto em regiões onde os moradores não têm condições econômicas para fazer a instalação até a rede coletora, criamos o Programa Pró-Conexão, cujo nome-fantasia é Se Liga na Rede.

Tarifas subsidiadas – Atualmente, o benefício é concedido em toda a região atendida a um total de **868.150 mil** famílias de baixa renda, sendo 523.399 da categoria Social (R\$9,05 para o consumo de até 10 mil litros de água por mês) e 344.751 mil para a categoria Vulnerável (R\$6,90 para até 10 mil litros/mês). Em 2021, **294.562** famílias passaram a integrar a lista de beneficiários nas duas categorias. Veja as condições para solicitação do benefício em <http://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaold=772>

De 2012 até 2019, quando encerrada a primeira etapa, o programa beneficiou 29.740 mil famílias – cerca de 104 mil pessoas. Em fevereiro de 2022 o Conselho de Administração aprovou a adesão da Sabesp à segunda etapa do programa. A iniciativa tem a parceria com o Governo do Estado, que contribui com 80% da obra. A Sabesp custeia os 20% restantes.

Pelo Se Liga na Rede, moradores contratados nas próprias comunidades atuam no esclarecimento de moradores sobre benefícios do saneamento e o incentivo à conexão das residências às redes de coleta de esgoto.

O olhar social do Novo Pinheiros

GRI 203-1 | 203-2

O Programa Novo Rio Pinheiros é um caso de sucesso no âmbito das ações em benefício das comunidades mais vulneráveis. Iniciado em 2019, ele reflete a preocupação da Sabesp em aliar as melhorias levadas com a expansão dos serviços de saneamento em regiões carentes à promoção da consciência ambiental.

A atuação de equipes especializadas, que vão a campo realizar ações de educação ambiental, tem o objetivo de formar agentes multiplicadores e promover mudanças comportamentais para que os resultados sejam duradouros.

Neste contexto, já foram implantados 23 Grupos de Governança Colaborativa que institui fóruns locais para definição de uma agenda que mobilize a comunidade e compartilhe responsabilidades pela manutenção dos avanços ambientais conquistados com a expansão do saneamento com a manutenção da limpeza, da preservação das margens e fiscalização do processo de despoluição do córrego.

Com isso, é incentivada, por exemplo, a fiscalização de lançamentos clandestinos de esgoto e o descarte irregular de entulhos nas ruas e cursos d'água recuperados. Trata-se de um trabalho coletivo feito com base no manual construído pela Sabesp a partir da experiência do Programa Córrego Limpo em parceria com o Cebrap (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento).

Ele também traz como base o modelo de atuação do Programa de Participação Comunitária da Sabesp desenvolvido desde o final dos anos 1990, que busca alinhar a atuação da Companhia às expectativas dos moradores e organizações sociais das bacias dos córregos beneficiados.

Saiba mais sobre o Novo Rio Pinheiros e Córrego Limpo, página 67.

Alguns números das iniciativas desenvolvidas no Programa Novo Rio Pinheiros



283
mulheres
contratadas
localmente



630
peessoas
contratadas
localmente



723
ações
ambientais
desenvolvidas



115 toneladas
de material
enviados para
reciclagem



850
litros de óleo
coletados que
deixaram de
contaminar os cursos
d'água



93
áreas de descartes
irregulares
revitalizadas (pontos
viciados)

Reciclagem de Óleo de Fritura

O Programa de Reciclagem de Óleo de Fritura (PROL) existe há mais de uma década para incentivar o descarte adequado deste produto que, se despejado de forma irregular, contamina a água e provoca entupimentos nas instalações internas das residências e obstrução nas redes coletoras. A iniciativa traz o duplo benefício de evitar danos ao meio ambiente provenientes desta fonte poluidora e ainda promove a geração de renda por meio de parcerias com instituições que recolhem e reaproveitam para fabricação de outros produtos como sabão e biodiesel. Em 2021, promovemos a coleta de 190 mil litros de óleo dentro do Programa Novo Rio Pinheiros e demais ações realizadas nos municípios onde operamos.

Programa de Educação Ambiental (PEA)

Criado há 12 anos, o PEA Sabesp tem se consolidado como elemento indissociável da prestação de serviços de saneamento, destacando seus benefícios para melhoria das condições de qualidade ambiental e qualidade de vida. Para o desenvolvimento do programa contamos com o “Guia de Educação Ambiental”, uma publicação que visa orientar de forma simples e acessível as ações de educação sanitária e ambiental da Sabesp.

Para dar suporte ao programa, investimos na formação de multiplicadores em educação sanitária e ambiental, com ênfase na prestação de serviços de saneamento, para atender demandas da própria Sabesp e de interessados no assunto, como escolas, prefeituras, associações de bairros, entre outros.

As ações propostas buscam melhorar a percepção individual e coletiva do valor dos serviços de saneamento sobre temas como a proteção dos mananciais, o uso racional da água, a despoluição hídrica, além do desenvolvimento de ações relacionadas aos hábitos de higiene e saúde preventiva.

Estamos preparados para atender uma média anual de cerca de 130 mil pessoas em palestras e cursos de educação ambiental e cerca de 60 mil pessoas em visitas monitoradas às estações de tratamento. Também oferecemos cursos e palestras em escolas, atividades artísticas, educacionais, plantio de mudas, concursos, mutirões de limpeza de praias e rios, soltura de alevinos e eventos em datas comemorativas ambientais. Parte dessas ações são desenvolvidas em parceria com órgãos públicos locais ou ONGs.

Importante destacar que o distanciamento social imposto pela pandemia da Covid-19 reduziu as oportunidades ou alcance de realização de parte das ações, tendo sido substituídas por atividades on-line.

Algumas práticas do PEA em 2021



Plantio voluntário de mais de dez mil mudas às margens dos rios, praças de dez mil mudas às margens dos rios, praças, ruas e espaços públicos de 20 municípios operados.



Soltura de 33 mil alevinos em municípios do interior de São Paulo.



Atividades em comemoração ao Dia Mundial da Limpeza de Rios e Praias com ações de coleta de lixo de praias e o plantio de mudas nos municípios do litoral norte e em outras regiões da costa paulista.

Sabesp 3Rs

Desde 2008, a Sabesp dispõe de um programa corporativo direcionado à sensibilização e mudança de comportamento de colaboradores e prestadores de serviços com a introdução de boas práticas direcionadas à redução, reutilização e reciclagem de resíduos gerados em atividades administrativas. Ao longo desses anos, foram capacitadas cerca de três mil pessoas. O distanciamento social imposto pela pandemia afetou o andamento das ações do programa em 2020 e 2021.

Em média, anualmente, promovemos a destinação socioambiental adequada, de cerca de 170 toneladas de materiais para reciclagem, impactando positivamente 23 cooperativas de catadores de materiais recicláveis nos últimos sete anos. Nossa perspectiva é também promover o fortalecimento dessas associações, buscando contribuir para a criação de oportunidades de trabalho e a geração de renda.



3 mil empregados capacitados;

170 toneladas de materiais enviados para reciclagem ao ano;

Impacto positivo sobre
23 cooperativas de catadores

A oportunidade do primeiro emprego

GRI 203-2

A inserção de jovens no mercado de trabalho é uma preocupação da Companhia, que mantém o programa Jovem Aprendiz, em parceria com o SENAI para faixa etária de 14 a 22 anos. Com duração de 18 meses, no ciclo 2021-2023, abrimos 495 vagas com reserva para portadores de deficiência e para adolescentes resgatados do trabalho infantil e inscritos na rede de proteção da Superintendência Regional do Trabalho de São Paulo. Para este último ciclo, também adotamos pontuação diferenciada para pretos, pardos e indígenas.

Outra porta de entrada é oferecida pelo programa de Estagiários, que tem duração de dois anos. Em 2021, 165 jovens atuaram em apoio às diferentes áreas da Companhia em jornada diária de seis horas.

Projetos próprios e incentivados

Os apoios e patrocínios também desempenham um papel importante na nossa estratégia de responsabilidade social. Em 2021, houve um aumento de 91,2% em recursos em relação a 2020 com o aporte de R\$ 49,2 milhões em 148 projetos voltados à valorização da cidadania com a promoção de mais cultura, educação, esporte e saúde.

Para a cultura, destinamos R\$ 18,1 milhões para festivais culturais, exposições, livros, manutenção e construção de museus e atividades de preservação da memória, colaborando para a democratização do acesso à cultura com gratuidade e preços acessíveis, ensaios abertos, oficinas e transmissão de atividades pela internet.

A diversidade, abordando dimensões de raça, gênero, deficiência, orientação sexual, nacionalidade e regionalismo, é uma temática que permeia nossos projetos, visando aprimorar o seu debate na sociedade.

Apoiamos, por exemplo, as atividades do Museu da Imigração por meio da Lei Rouanet, promovendo o conhecimento e a reflexão sobre as migrações humanas e projetos para a promoção e valorização da cultura indígena: o 1º Encontro Cultural da Juventude Guarani. O evento trouxe os mais diversos rituais e dinâmicas como palestras, apresentações, exposição e uma produção audiovisual de conscientização - A Arte de Plantar a Água do Povo Guarani - tendo como tema a importância da água e a preservação dos mananciais baseados nas tradições indígenas.

No apoio ao esporte, destacamos o torneio *Brasil Ladies Cup*, dando visibilidade para o futebol feminino, e as cotas especialmente destinadas para meninas em projetos esportivos educativos como o Campos de Paranapiacaba (também de futebol), *Rugby Cidadão* e *Stand Up para Todos*.

A inclusão também é fomentada por meio de ações para acessibilidade de conteúdo como a adoção da linguagem em libras, audiodescrição, legenda descritiva e visitas sensoriais nas atividades culturais e a acessibilidade física em seus espaços.

O patrocínio ao projeto do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD) busca proporcionar serviços de preparação para inserção e reinserção de pessoas com deficiência no emprego formal no Município de Diadema.

Pela própria essência do nosso negócio, é expressiva nossa atuação no patrocínio a projetos ligados à saúde e ao saneamento, totalizando R\$ 14,8 milhões em mais de 40 iniciativas em 2021, compreendendo seminários, congressos, feiras, *webinars*, debates com a participação da sociedade e principalmente ações educativas.

Um destaque foi o patrocínio ao Voz dos Oceanos, expedição promovida pela Família Schurmann, documentando e promovendo a conscientização sobre o problema da invasão do plástico nos oceanos ao redor do mundo.

Nesse mesmo sentido, também patrocinamos o projeto “Córrego Jaguaré: Água Limpa e Lixo Reciclado” com a disponibilização de aplicativo *mobile*, que permite a rastreabilidade da cadeia de reciclagem de resíduos sólidos domésticos, gerando crédito de logística reversa cujo valor é compartilhado com os moradores das comunidades. O projeto foi implantado em cerca de seis comunidades atendidas pelo Programa Novo Rio Pinheiros, abrangendo aproximadamente 4,4 mil domicílios (cerca de 15 mil pessoas) em áreas de alta vulnerabilidade social.

Voluntariado: a força da solidariedade

Instituído há 12 anos, o Programa Voluntariado Empresarial da Sabesp busca gerar valor social positivo ao promover a solidariedade junto a grupos ou comunidades vulneráveis com ações próprias ou em parceria com organizações da sociedade civil. Nesses tempos difíceis de pandemia, este trabalho se tornou ainda mais necessário. Em 2021, a campanha "Inverno Solidário", realizada em parceria com Fundo Social de São Paulo (FUSSP), promoveu a distribuição de 199 mil agasalhos 69 mil cobertores a pessoas hospitalizadas.

Os voluntários também participaram de mais de 300 ações de distribuição de alimentos, brinquedos, produtos de higiene, material escolar, ração, além da doação de sangue, cadeiras de roda e muletas. Moradores de regiões afetadas por incêndios e desastres ambientais receberam mobílias como forma de contribuição para reconstrução de suas vidas. E, ao final de 2021, uma ação em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo possibilitou a doação de 150 mil cestas básicas e cinco mil cestas de Natal.

SEGURANÇA HÍDRICA EM UM AMBIENTE DE ESCASSEZ E INCERTEZAS CLIMÁTICAS

As mudanças climáticas têm colocado desafios para o abastecimento das cidades. Fenômenos extremos – caracterizados por curtos períodos de chuva torrenciais e estiagens duradoras, estão cada vez mais frequentes e pedem medidas efetivas e urgentes. O enfrentamento estratégico às incertezas do clima, bandeira do ODS 13, é a única alternativa diante dos crescentes riscos ao atendimento das populações e à sustentabilidade do nosso negócio. Garante-se, assim, a disponibilidade de água em quantidade e qualidade necessárias para o bem-estar das pessoas (ODS 6), refletindo na mitigação de potenciais conflitos entre usuários e de ameaças ao desenvolvimento socioeconômico das cidades.

GRI 201-2 A Sabesp atua na região de maior concentração populacional do Brasil: o Estado de São Paulo. São 375 municípios diretamente servidos com água tratada, o equivalente a 68% da população urbana do Estado.

As condições impostas pela variabilidade climática, sobretudo pela ocorrência cada vez maior de severas estiagens, tornam desafiadora a tarefa do abastecimento dessas pessoas – que vivem nas cidades do interior, litoral ou Grande São Paulo.

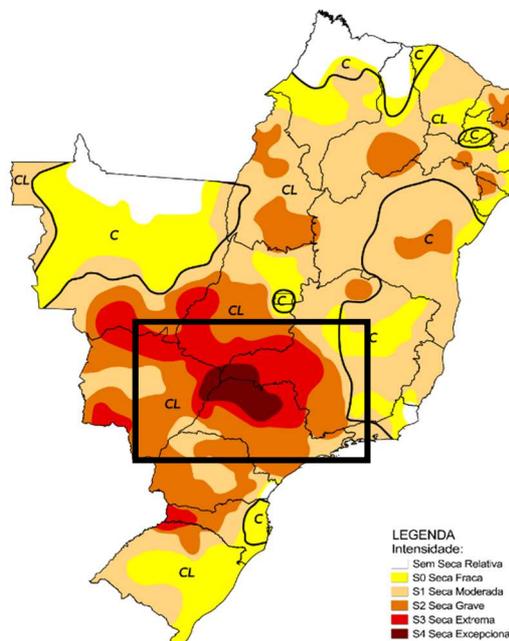
Em 2021, vivenciamos no Brasil o que institutos meteorológicos classificaram como uma das piores secas registradas em um século na região onde estão inseridos os estados da bacia do rio Paraná, dentre eles São Paulo.

Como pode ser observado ao lado no gráfico do Monitor de Secas, serviço de análises climáticas e monitoramento sob a coordenação da Agência Nacional de Águas (ANA), em setembro de 2021, quase todo o território do Estado de São Paulo vivenciou o avanço de secas classificadas como graves (cor laranja) extremas (cor vermelha) e excepcionais (cor vinho).

A situação traz à memória os anos de 2014-2015, quando a região registrou uma das estiagens mais severas da história. Entre essas duas grandes secas tivemos outros anos desafiadores, com chuvas bem abaixo da média histórica.

O planejamento de longo prazo, a maior adaptação às incertezas com o incremento de infraestrutura hídrica, a gestão estratégica de riscos e a atuação pelo uso racional e consciente da água são alguns das principais

Monitor de Secas Setembro/2021



Monitor de Secas, Agência Nacional de Águas (ANA). Situação em setembro de 2021

ações empreendidas pela Sabesp para garantir a permanência do abastecimento das populações atendidas.

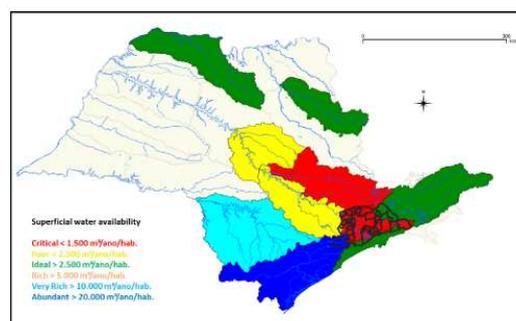
A adaptação aos desafios do clima

Dentro da área de atuação da Sabesp, a Região Metropolitana São Paulo (RMSP), onde somos responsáveis por 35 dos 39 municípios, é, sem dúvida, a de maior complexidade para operar. Além da suscetibilidade às variações climáticas, a RMSP concentra 21 milhões habitantes – cerca de 47% dos habitantes do Estado, uma das maiores aglomerações urbanas do planeta e maior polo econômico da América do Sul.

A elevada concentração populacional somada à localização geográfica (na nascente da bacia hidrográfica do Alto Tietê) são fatores que impactam na baixa disponibilidade hídrica da região, que, assim como a bacia do PCJ, ambas áreas de atuação da Sabesp, apresenta disponibilidade considerada crítica (stress hídrico), oferta comparável ao que é observado no semiárido nordestino (veja gráfico).

Para fazer frente a este cenário na RMSP, a Sabesp tem o Programa Metropolitano de Água (PMA), cujo planejamento estruturante está baseado no Plano Diretor de Abastecimento de Água (PDAA).

O plano considera séries mensais de vazões naturais de entrada de água nos mananciais referenciado em uma série histórica de 91 anos, desde 1930, para a elaboração de projeções de longo prazo sobre oferta e demanda, definindo as intervenções necessárias para o atendimento seguro da população.



Fonte: Adaptado de DAAE. Hidrografia da CPRM (www.cprm.gov.br) Bacias de ANA (www.ana.gov.br) e shapefiles RMSP a partir da página do IBGE (www.ibge.gov.br).

Variáveis como o comportamento do consumo, o crescimento econômico e os avanços demográfico e geográfico da área urbana também contribuem para a modelagem de cenários futuros. Atualizado após a severa crise hídrica de 2014-2015, o PDAA incorporou em suas análises esses novos parâmetros de risco, até então inéditos. Os mananciais passaram por reavaliação e foi adotada vazão com garantia de 98% (antes era de 95%).

A ampliação das margens de segurança – para maior adaptação e resiliência frente à maior probabilidade de ocorrência de eventos climáticos críticos, foi possibilitada com o incremento da infraestrutura hídrica e integração dos sistemas que atendem a grande metrópole.

Um sistema mais integrado e resiliente

GRI 203-1

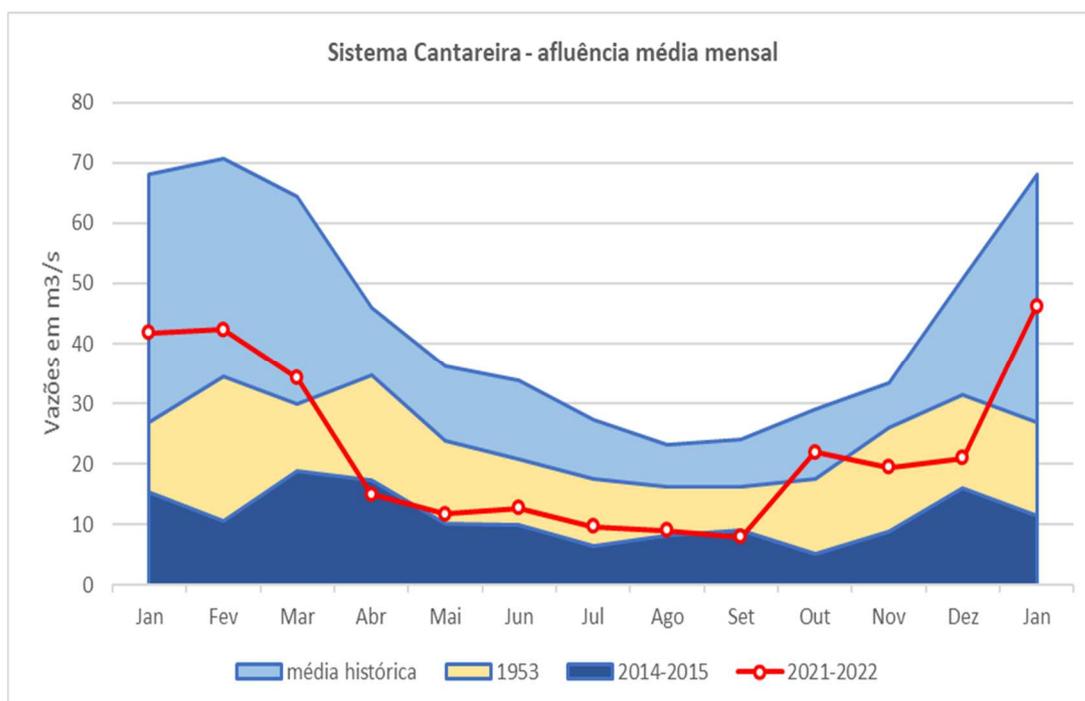
O Sistema Integrado Metropolitano de Abastecimento é composto de uma robusta infraestrutura hídrica de nove Sistemas Produtores onde é feita a captação e o tratamento da água. São eles: Cantareira, Alto Tietê, Guarapiranga, Rio Grande, Rio Claro, São Lourenço, Ribeirão da Estiva, Capivari e Alto Cotia. Além deles, existem os sistemas isolados Cabuçu e Tanque Grande.

Juntos, eles capacidade para tratar 80,8 mil litros por segundo. Como legado da severa crise, o Sistema Metropolitano de Abastecimento teve sua infraestrutura fortalecida. Foram incrementadas novas fontes de água de fora da bacia do Alto Tietê e a capacidade de tratamento e reservação foi ampliada. Também foi expandida a capacidade transferência de água bruta e tratada entre diversos sistemas de abastecimento e regiões atendidas.

Essa nova estrutura permite maior reserva de água e flexibilidade para o atendimento da área urbana, possibilitando que regiões com menor disponibilidade sejam atendidas por outras em situações mais confortáveis. Como resultado, hoje temos menor dependência do Cantareira para o atendimento da metrópole. Maior sistema hídrico da Grande São Paulo, até o final de 2013 ele era responsável pelo abastecimento de 8,6 milhões de pessoas. Em 2021, atendia cerca de 6,2 milhões de habitantes.

A maior resiliência agregada ao sistema integrado permitiu manter a segurança no abastecimento mesmo em um ano de 2021 bastante desafiador, com chuvas abaixo da média histórica e baixa recarga dos principais reservatórios. (Veja abaixo o gráfico do legado 2013-2021).

A situação poderia ter sido catastrófica não fossem as contribuições feitas pelas duas grandes obras estruturantes (Sistema Produtor São Lourenço e transposição Jaguari – Atibainha) que, desde 2018, passaram a “importar” água de outras bacias para a bacia do Alto Tietê, onde está a RMSP. Sem essas duas obras, a baixa recarga registrada no Cantareira (afluência de apenas 49% da média histórica) teria levado o Sistema ao colapso em meados de novembro de 2020.



Entre os meses de abril e setembro de 2021, a recarga de água do Sistema Cantareira (afiluição / linha vermelha) chegou a níveis comparáveis aos registrados em 2014-2015, na mais severa crise hídrica da história da RMSP.

SISTEMA METROPOLITANO DE ABASTECIMENTO

São Lourenço



Guarapiranga



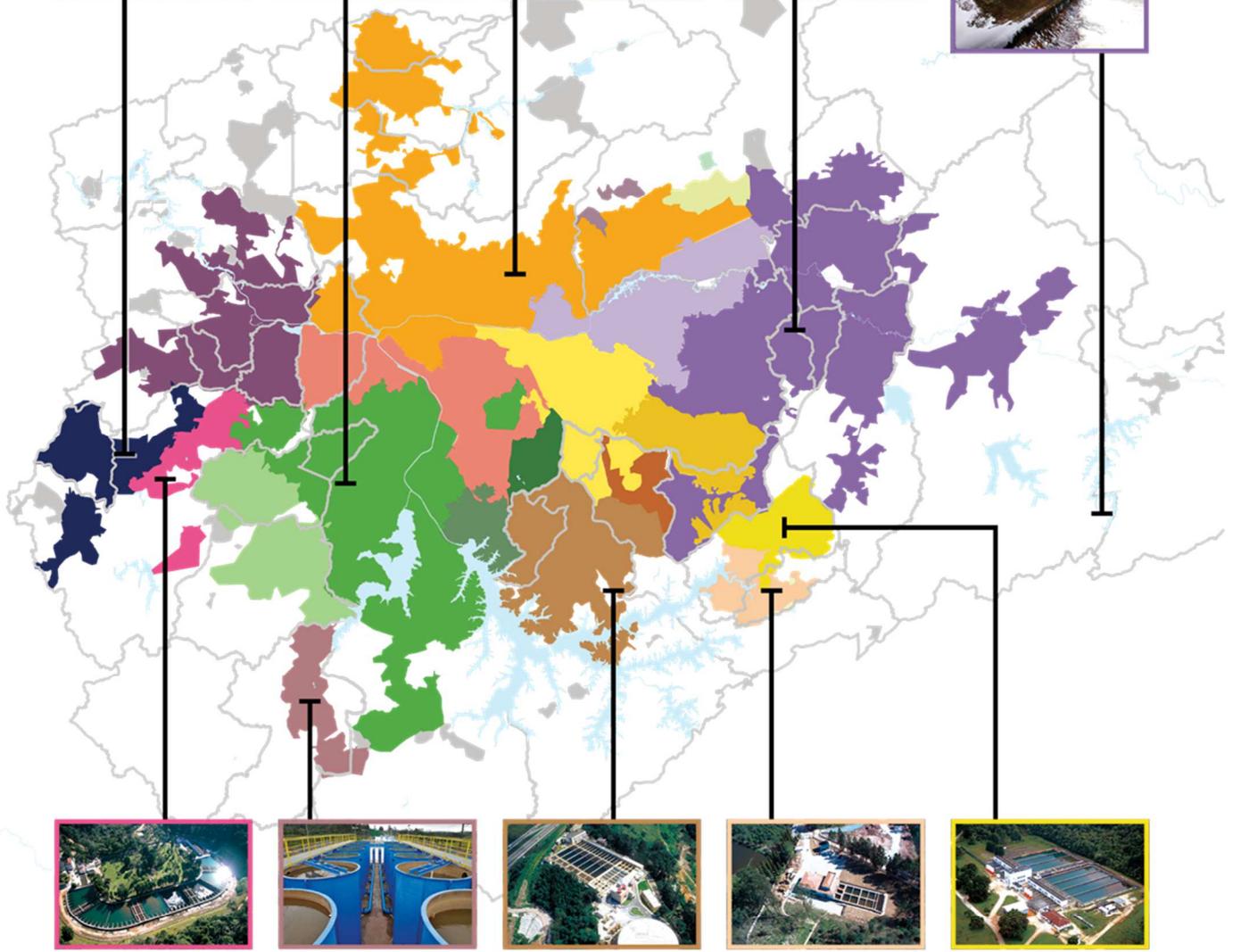
Cantareira



Alto Tietê



Interligação
Rio Itapanhá
(em obras)



Alto Cotia



Capivari



Rio Grande



Ribeirão da Estiva



Rio Claro

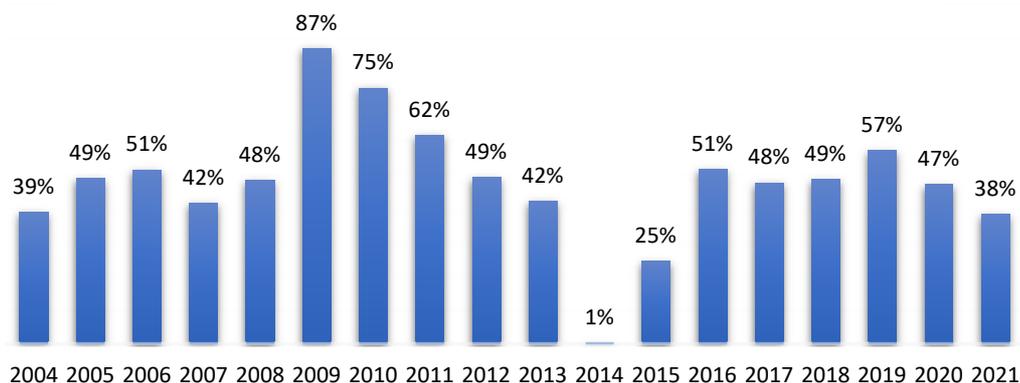
ÁREAS DE ATUAÇÃO DOS SISTEMAS

■ Cantareira
■ Guarapiranga
■ Alto Tietê
■ Rio Grande
■ Alto Cotia
■ São Lourenço (intersec. Alto Cotia)
■ Capivari
■ Rio Claro
■ Ribeirão da Estiva (intersec. Rio Claro)
■ Tanque Grande
■ Cabuçu
■ Sistemas Isolados

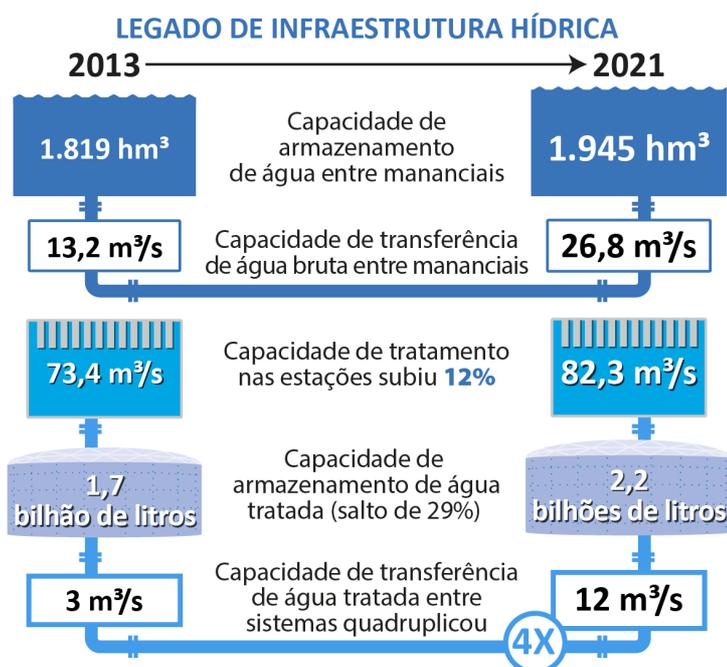
ÁREAS DE INTERSECÇÃO DE SISTEMAS

■ Cantareira/Guarapiranga
■ Cantareira / Alto Tietê
■ Alto Cotia / Guarapiranga
■ Guarapiranga / Rio Grande
■ R. Claro/ A. Tietê / Cantareira
■ Rio Grande / Rio Claro
■ Guarapiranga / R. Claro / Alto Tietê / Cantareira
■ Alto Tietê / Rio Claro
■ Cantareira / São Lourenço
■ Cantareira / Tanque Grande

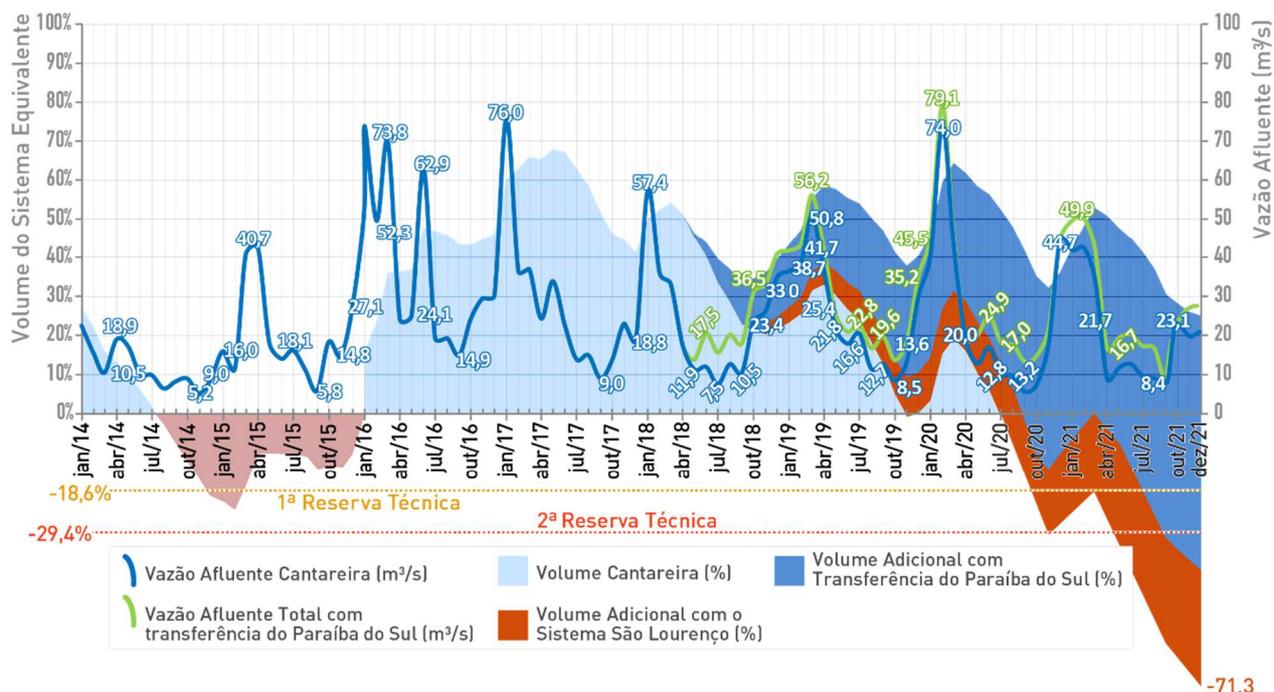
Volume Total Disponível dos Mananciais da RMSP



Ao final de 2021, o volume de 38,2% de armazenamento no conjunto dos mananciais da RMSP foi o mais crítico após os percentuais de registrados na crise de 2014-2015. O percentual foi semelhante ao 2004, quando enfrentamos um ano de severa seca.



O sistema integrado estará ainda mais fortalecido com a entrada em operação da estrutura de reversão de água do Ribeirão Sertãozinho (afluente do Rio Itapanhaú) para a Represa Biritiba Mirim, pertencente ao Sistema Alto Tietê. A expectativa é que a obra, atualmente em andamento, esteja operando em 2022.



Mais segurança hídrica: simulação mostra que, sem os incrementos trazidos pelo Sistema Produtor São Lourenço e pela interligação Jaguari-Atibainha, o nível do Cantareira teria chegado a zero em julho de 2020. Se nada fosse feito, em novembro daquele mesmo ano o reservatório teria entrado em total colapso com o completo esvaziamento.

Monitoramento e gestão permanente dos mananciais

Os planejamentos estratégicos e operacionais buscam atender às necessidades adaptativas que o negócio exige. Dentro da gigantesca estrutura de abastecimento na RMSP, possuímos os Centros de Controle de Operação (CCOs) e de Distribuição (CCD) e o Centro de Controle dos Mananciais Metropolitanos (CCM). Dentro do CCM, uma das principais ferramentas de apoio à gestão dos recursos hídricos é o Sistema de Suporte à Decisão, conhecido como SSD Sabesp.

Desenvolvido em conjunto com o LabSid/USP, ele coleta em tempo real e armazena um enorme volume de dados coletados por meio de sensores das estações telemétricas instaladas em barragens e estruturas de controle de vazão e demais pontos estratégicos para a operação, registrando os níveis das represas, rios e em canais, além de pluviômetros automáticos que medem a precipitação.

A modelagem computacional desses dados (que incluem informações climáticas) permite traçar cenários operacionais diários e modelos hidrológicos de longo prazo.

Para se antecipar a potenciais riscos, a Sabesp também conta com uma Política Institucional e Procedimento Empresarial de Riscos Estratégicos que reúne as principais ameaças inerentes ao negócio – desde aquelas ligadas à gestão até as operacionais, incluindo, dentre outras, as ambientais. A política também determina as responsabilidades e aponta diretrizes para gestão dos diferentes temas críticos (ver página 100).

Atuação estratégica no interior e litoral paulista

GRI 203-1

Fora da RMSP, as demais áreas operadas pela Sabesp apresentam diferentes características para a gestão de recursos hídricos. No interior, a tarefa do abastecimento é menos pressionada em função da existência de diferentes fontes de abastecimento (represas, rios e poços profundos) e menores contingentes populacionais.

Entretanto, não estamos isentos das ameaças climáticas, a exemplo do cenário vivenciado em meados de 2021, quando o Estado registrou estiagem classificada pela ANA (Agência Nacional de Águas) como “excepcional” e “extrema” em quase um terço do território.

Situações como essa ampliam o desafio para a manutenção da segurança nessas regiões, exigindo esforços estratégicos com a intensificação de campanhas pelo uso racional, a redução de perdas nas tubulações, mais armazenamento e a busca por novas fontes de captação de água.

Apesar da gravidade do cenário de 2021, as cidades operadas pela Sabesp em regiões bastante castigadas pela seca conseguiram manter regularidade na oferta de água às populações. A exceção foi o município de Franca, cuja população teve que ser abastecida em sistema de rodízio durante aproximadamente um mês.

Para Franca e outros municípios em situação de maior criticidade, a exemplo de Botucatu e região de Itupeva, estamos implantando infraestrutura de estações de tratamento e represas que devem garantir a segurança hídrica para as próximas décadas.

O mesmo ocorre na região litorânea. Na Baixada Santista, seguimos expandindo a estrutura hídrica com a duplicação do Sistema Mambu-Branco, obra prevista para entrar em operação assistida (fase de testes) no segundo semestre de 2022.

Trata-se de um reforço importante para dar conta do atendimento à população local e o grande contingente de turistas, que sobrecarrega o sistema com elevados picos de consumo em períodos de veraneio.

Por este motivo, depois da RMSP, a Baixada é considerada a segunda região mais complexa para o abastecimento de sua população. A água que abastece seus nove municípios é captada em rios localizados na Serra do Mar.

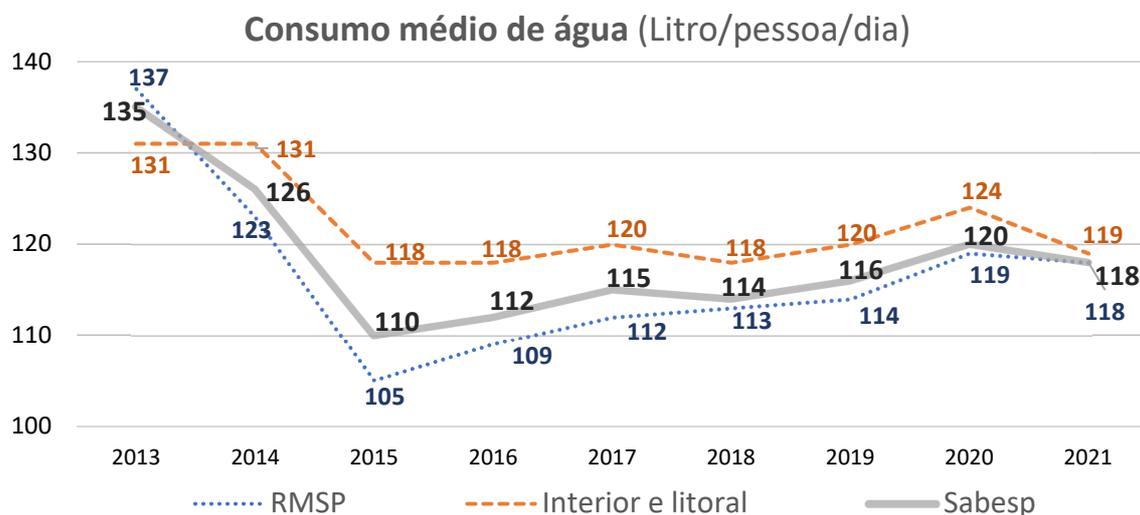
Como a disponibilidade de água é limitada, temos um sistema integrado semelhante ao da Grande São Paulo, só que em menor escala. Em momentos mais críticos, o sistema permite a transferência de água entre regiões de menor e maior demanda.



Consumindo com mais consciência

GRI 305-5

A conscientização por hábitos mais racionais de consumo vem se consolidando nos últimos anos, sobretudo após a crise hídrica de 2014-2015, atenuando a pressão sobre os mananciais e demais fontes.



Em 2021, a média de consumo nossa área operada foi de 118 litros por habitante/dia na categoria residencial. Este índice é 12% menor que os 135 litros por habitante/dia registrados na média de 2013, antes da crise.

Na RMSP, área mais impactada, a queda entre os consumidores residenciais foi ainda maior, cerca de 14%, quando comparado ao consumo de 2013.

De forma semelhante, a demanda somando todas as categorias (residencial, industrial, comercial e pública) também registrou queda nesse mesmo período. O volume de água tratada na Grande São Paulo, de 69 mil litros por segundo em 2013, recuou para uma média de 62 mil litros por segundo em 2021, um decréscimo de 10%.

Gestão compartilhada: mitigação de conflitos

A água de uma bacia hidrográfica não é exclusiva para o abastecimento das populações, mas concorre com necessidades de outros segmentos: a atividade industrial, a agricultura, a agropecuária, a geração hidrelétrica e atividades de lazer.

Sob essa diversidade de interesses, a gestão compartilhada dos recursos hídricos se torna imperativa para a construção de uma relação harmônica que atenda às necessidades dos diferentes usuários sem colocar em risco a sustentabilidade dos recursos disponíveis.

Norteadas por princípios legais que regulam a tomada conjunta de decisão, a contribuição da Sabesp para a gestão integrada dos recursos hídricos é resultado da participação de 158 representantes nos diferentes fóruns setoriais. São eles: Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), o Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CRH), os 21 Comitês Estaduais de Bacia Hidrográfica, os quatro Comitês Interestaduais e em diversas câmaras técnicas instituídas nos respectivos fóruns.

Importante registrar que, no CNRH, a representação da Sabesp é feita por intermédio da AESBE (Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento), e, no CRH, a participação se dá por meio Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SIMA). Já nos Comitês de Bacias Hidrográficas Estaduais e Interestaduais a Sabesp possui representação direta.

A Sabesp é o maior pagador pelo uso da água do Estado. Em 2021 pagou R\$ 105,7 milhões, pela captação e lançamento em rios de domínio federal e estadual, valor um pouco abaixo do esperado, dadas as interferências da pandemia, entretanto, a expectativa é o pagamento de R\$ 115 milhões em 2022. Esse recurso é destinado aos Comitês de Bacia para realização de programas, projetos, serviços e obras que beneficiam a preservação dos recursos das bacias hidrográficas contribuintes. A cobrança estadual está praticamente implantada em todo o Estado de São Paulo, restando apenas o Litoral Norte, cujo início da cobrança está prevista para 2022.

Nos Comitês Federais a cobrança está implantada na bacia do rio Paraíba do Sul e na bacia do PCJ (rios Piracicaba, Capivari e Jundiá), sem previsão de implantação na bacia dos rios Paranapanema, Rio Grande e Ribeira do Iguape.

Água de reúso para finalidades específicas

A água de reúso é uma alternativa essencial em um cenário em que observamos crescente pressão climática sobre os recursos disponíveis para o abastecimento urbano. Trata-se de tecnologia que permite que a água potável que é destinada ao consumo humano, mas estaria sendo utilizada em outras atividades, passe a ser economizada e direcionada para o atendimento da população.

Produzida a partir do tratamento do efluente do esgoto, a água de reúso utilizada em atividades industriais (lavagem de máquinas e galpões, resfriamento de caldeiras, por exemplo) e necessidades urbanas, como limpeza de ruas, feiras livres e irrigação de parques.

A Sabesp promove a tecnologia do reúso nas ETEs São Miguel Paulista, Jesus Netto e Parque Novo Mundo, onde são produzidos anualmente cerca de 1,3 bilhões de litros de água de reúso (base 2020).

Além dessas plantas, na ETE ABC temos instalado o Aquapolo Ambiental, considerada uma das maiores estações com tecnologia de reúso no mundo. Gerido em parceria com a GS Inima, o Aquapolo trata o efluente gerado na própria ETE ABC, atingindo padrão alinhado às exigências do processo de produção das indústrias.

Atualmente, a planta produz uma média de 381 litros por segundo para abastecer indústrias do Polo Petroquímico de Capuava, no ABC paulista, e outras três grandes indústrias da região.

Reduzir perdas é fundamental

GRI 203-1

Reduzir a quantidade de água tratada que escapa das redes de distribuição antes de chegar aos clientes é um esforço estratégico para maior sustentabilidade dos recursos hídricos e o ganho de eficiência operacional no sistema de abastecimento.

Para intensificar o enfrentamento deste problema, a Sabesp implantou, em 2009, o Programa Corporativo de Redução de Perdas que busca uma redução consistente no longo prazo com a renovação de redes e ramais, a implantação de válvulas de controle de pressão em regiões delimitadas, facilitando a identificação de eventuais problemas.

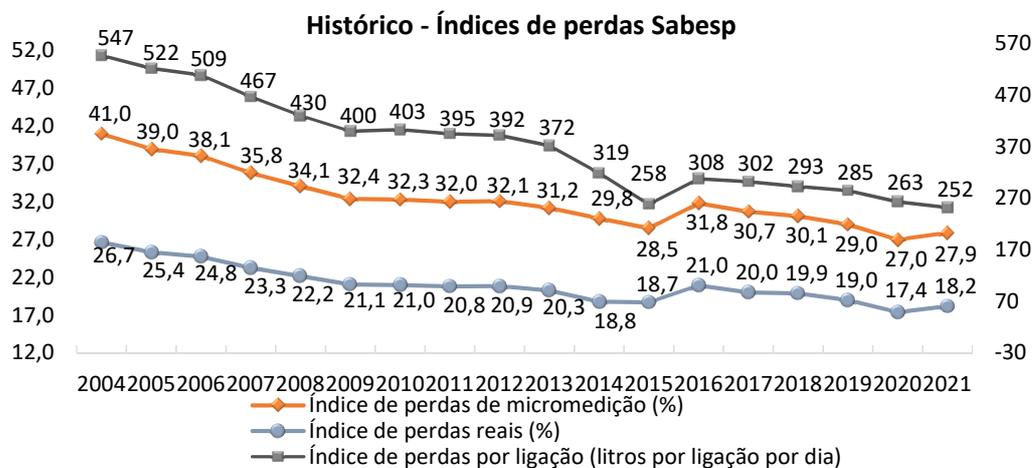
Também é feita a varredura das redes com o uso de tecnologia para identificar vazamentos e furtos de água e gestão de demanda noturna, que consiste na diminuição da pressão da água na rede de distribuição no período noturno, quando há menor demanda.

Adotada mundialmente, ela consiste na diminuição da pressão da água na rede de distribuição no período noturno, quando há menor consumo. Esta atuação ajuda a evitar perdas de água por vazamentos e rompimentos de tubulações – o que representa menos desperdício, menos manutenções e menos interferências em calçadas e vias.

Após 12 anos de existência e R\$7,5 bilhões investidos (sendo R\$1 bilhão somente em 2021), a efetividade do programa é refletida na gradativa queda dos índices, como pode ser observada nos gráficos abaixo.

Nos sistemas de abastecimento, as perdas são classificadas como perdas reais e comerciais. As perdas reais, que totalizaram 18,2% em 2021, correspondem aos vazamentos nas tubulações. As perdas comerciais – água consumida, mas não contabilizada. Essas perdas decorrem de fraudes, falhas de cadastro comercial e submedição de hidrômetros em razão do envelhecimento destes equipamentos e

corresponderam a 9,7%. A soma destes dois indicadores resulta nas perdas totais, de 27,9% em 2021.



Cuidando de nossas florestas

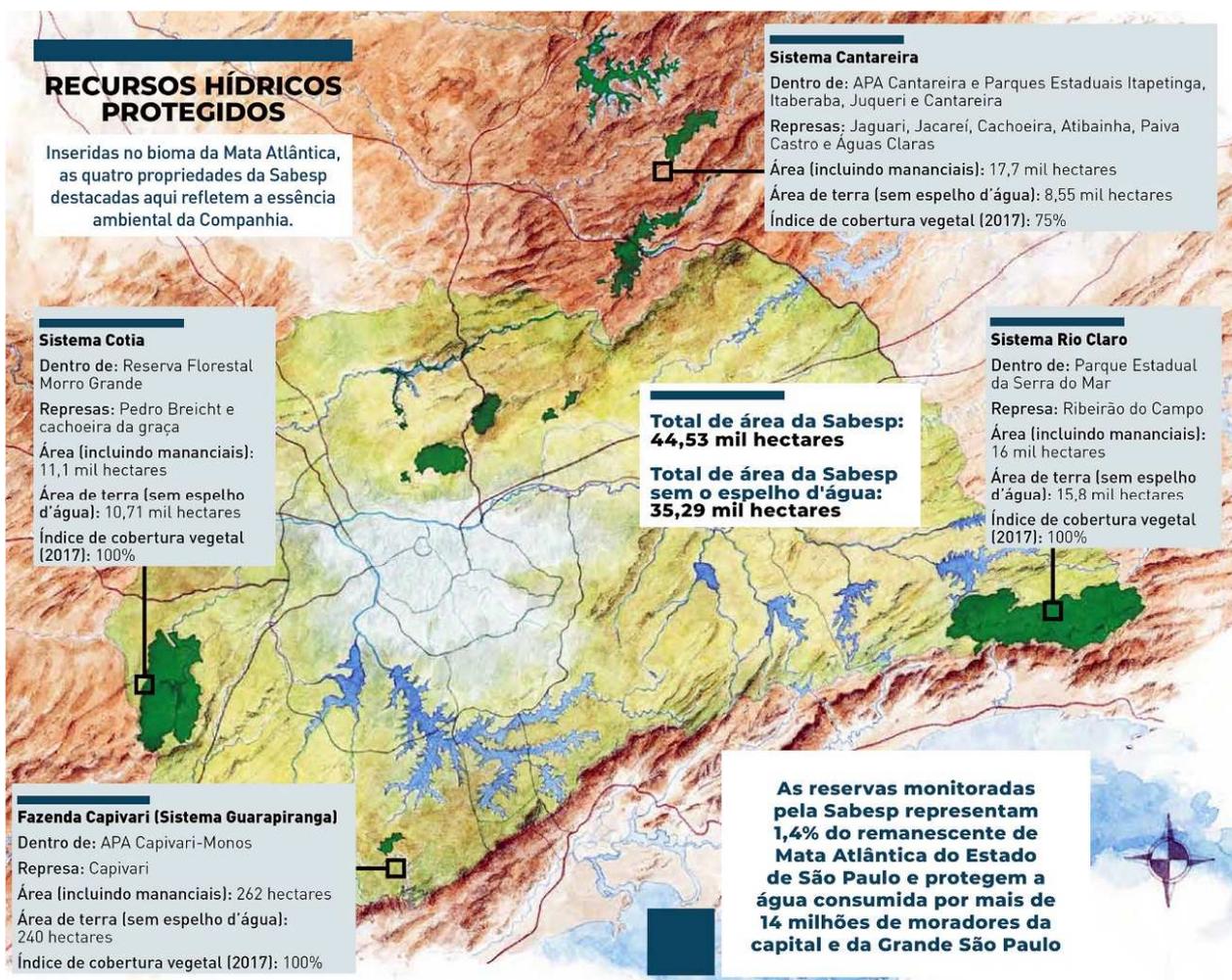
GRI 304-1

O enfrentamento à baixa disponibilidade e qualidade da água dos corpos hídricos deve considerar a proteção e recuperação de mananciais ameaçados, matas ciliares e áreas de florestas.

Mais que contribuir para maior disponibilidade hídrica, a reconstituição ou preservação da cobertura vegetal dificulta ocupações ilegais, melhora a qualidade da água ao impedir que represas sofram com a poluição difusa, reduz o risco de enchentes e protege a biodiversidade, além de relevante papel no sequestro e estoque de Carbono, de forma a contribuir com a redução do agravamento ao efeito estufa.

Esses são os benefícios buscados pelo Programa Cinturão Verde dos Mananciais Metropolitanos, que integra o Programa Nascentes do Governo do Estado de São Paulo e já promoveu o plantio de mais de 845 mil árvores nos últimos cinco anos.

As ações estão concentradas em quatro sistemas metropolitanos de abastecimento: Cantareira, Alto Cotia, Rio Claro e Fazenda Capivari (Área de Proteção Ambiental Capivari-Monos que faz parte do Guarapiranga). Inseridas no bioma da Mata Atlântica, essas áreas somam extensão total de aproximadamente 44 mil hectares dentro de unidades de conservação.



Desse território, 95% (33 mil hectares) são áreas protegidas cobertas vegetalmente que representam 1,4% do remanescente de Mata Atlântica no Estado de São Paulo, protegendo a água consumida por mais de 14 milhões de moradores da capital e Grande São Paulo. Com a atuação focada no reflorestamento, o Sistema Cantareira teve seu índice de cobertura vegetal ampliado de 61%, na década de 1980, para 80% em 2021.

Fora da RMSP, também usamos a Reserva São Francisco, inserida no Parque Estadual da Serra do Mar, em São Sebastião, litoral norte (Decreto nº 10.251/77). Em 1994, foi declarada Reserva da Biosfera da Mata Atlântica pela UNESCO. A área possui o córrego São Francisco, onde captamos água para abastecimento da região.

Monitoramento e controle de impactos na biodiversidade GRI 304-2 | 304-3

A gestão de impacto decorrentes de eventuais alterações na biodiversidade ou paisagística pela implantação das infraestruturas é realizada durante o licenciamento ambiental dos empreendimentos e está alinhada às exigências da legislação ambiental nas esferas federal, estadual e municipal.

Os diagnósticos e estudos ambientais realizados durante o processo de licenciamento, contribuem para o dimensionamento do impacto das intervenções, direcionando a escolha da alternativa considerada mais benéfica ao meio ambiente. Esses procedimentos

também buscam evitar a criação de passivos ambientais e pendências que impeçam a emissão de licenças e prejudiquem a operação da obra assim que finalizada.

Os projetos com maior potencial de impacto ambiental, a exemplo das obras envolvendo construção de barragens e reversão de bacias, são sujeitos a estudos específicos chamados de EIA/RIMA e contemplam atividades de identificação, acompanhamento e controle dos impactos sobre a flora e a fauna nas áreas de influência do empreendimento.

Dessa forma, é possível definir, quando aplicável, planos e/ou programas que contém medidas para prevenir ou mitigar os impactos. Dentre eles, podemos citar: Programas de Monitoramento da Fauna, de Conservação da Fauna Silvestre, de Resgate e Salvamento da Fauna Silvestre, de Manejo e Reposição Florestal e de Monitoramento de Qualidade da Água e Biota Aquática.

Por outro lado, é comum em grande parte das obras, ainda que de menor impacto ambiental, o estabelecimento de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental – TCRA, em decorrência das intervenções ambientais, os quais definem a metodologia para reparar os impactos temporários causados durante a obra.

Iniciativas para gestão de impactos na biodiversidade:

- Proteção e/ou restauração florestal de áreas afetadas pela implantação de empreendimentos por meio de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRA);
- Cuidados com as espécies da flora e da fauna existentes nas áreas de influência dos empreendimentos, incluindo ações de resgates, realocações e monitoramento;
- Ações de sensibilização, a exemplo de iniciativas para identificação de espécies arbóreas na sede administrativa da Companhia.
- Conservação de áreas florestadas, destacando estudos desenvolvidos na Reserva Morro Grande, conforme detalhado na publicação “Muito Além da Água” disponível em <https://site.sabesp.com.br/site/muitoalemdaagua/folheie-o-relatorio.html>);

O cumprimento dos TCRA está relacionado à preservação ambiental, além de trazer a regeneração natural das espécies e o desenvolvimento da biodiversidade em áreas protegidas e degradadas.

Pela metodologia adotada pela Sabesp, e em consonância com a Cesteb, esses plantios são realizados preferencialmente em áreas consideradas de muito alta prioridade para a restauração da vegetação nativa, a exemplo do entorno dos reservatórios do Sistema Cantareira, na RMSP.

Essas áreas são vitais para a conservação dos recursos hídricos e para a manutenção e recuperação da conectividade entre fragmentos de vegetação, visando à conservação da biodiversidade.

Sempre que possível, os plantios são realizados em áreas extensas e contíguas ou

próximas umas das outras, minimizando a fragmentação das ações de restauração, contemplando a utilização de grande diversidade de mudas de espécies nativas dos biomas Mata Atlântica e Cerrado, sempre respeitando as características da flora, do clima e do solo de cada região. Espera-se, dessa forma, que sejam atingidos maior ganho ambiental e maior capacidade de desenvolvimento dos plantios, contribuindo para sua perenidade.

A parceria de terceiros por meio da cessão de áreas ao Programa Nascentes, da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SIMA), permite que locais como o Parque Estadual do Guarapiranga, o Parque Estadual da Serra do Mar e as áreas operacionais dos mananciais da Sabesp estejam dentre as áreas destinadas à restauração florestal. Mais detalhes sobre o Programa Corporativo de TCRA, página 73.

Segurança de barragens

Para garantir o abastecimento de água em nossa área de operação, utilizamos em grande parte de fontes superficiais, como rios e mananciais. A água captada é represada e então distribuída aos consumidores. Contamos atualmente com 229 barragens, de diferentes portes, sendo 178 entre interior e litoral, e 51 na Região Metropolitana de São Paulo.

Para garantir a integridade dessas estruturas, mantemos um rigoroso processo de monitoramento e controle, por meio mecanismos de medição de riscos, tais como ensaios físico-químicos do percolado das barragens e inspeções rotineiras de segurança, buscando sempre a melhoria contínua e a conformidade com as diretrizes da Política Nacional de Segurança de Barragens.

A preservação das barragens é constante e realizada por meio medidas como o desassoreamento, controle de macrófitas nos afluentes e reservatórios, além da atualização regular dos nossos procedimentos de operação e manutenção.

Embora a Companhia atue com muita seriedade na prevenção de acidentes em suas barragens, também entende que os riscos nunca devem ser menosprezados. A atualização dos planos de contingência e a elaboração de estudos de ruptura de barragens ou descargas operacionais e seus respectivos mapas de inundação complementam as iniciativas de prevenção e segurança.

O Plano de Segurança de Barragem (PSB) e o Plano de Ação de Emergência (PAE), definidos pela portaria DAEE 3.907/15, atualizada em 2021, são exigência legais às quais estamos alinhados.

Os próximos passos das ações da Companhia envolvem a atualização e detalhamento dos estudos de inundação frente às modificações da PNSB e regulamentos estaduais; o alinhamento dos PAEs com os planos de contingências das Coordenadorias Municipais de Defesa Civil e estudo do tempo de trânsito das ondas de cheia para aprimoramento do alerta em situações de chuvas intensas.

GESTÃO DA EMISSÃO DE GASES DO EFEITO ESTUFA

As mudanças climáticas constituem um dos grandes desafios globais a serem enfrentados, sendo um tema importante da gestão empresarial. Considerando os riscos climáticos a que estamos sujeitos (ver páginas 47 e 100), a estratégia de enfrentamento climático estabelecida pela Companhia está organizada em duas principais frentes.

Uma delas tem característica adaptativa com a ampliação da infraestrutura hídrica, tecnologia operacional e planejamento de longo prazo para a ampliação da segurança hídrica e resiliência frente aos efeitos dos eventos extremos, conforme abordagem trazida no capítulo “Segurança Hídrica Em Um Ambiente de Escassez e Incertezas Climáticas”. A outra frente está relacionada à gestão de emissões de GEE e consiste na quantificação e acompanhamento dessas emissões e implantação de medidas mitigatórias.

A redução das emissões de GEE implica em adequações e melhorias operacionais voltadas à sustentabilidade dos processos, como a implantação de instalações e equipamentos para o aproveitamento do biogás e dos subprodutos, sendo um grande desafio considerando a dispersão e a diversidade de processos do nosso parque operacional.

Diante deste cenário, a Sabesp tem se mobilizado para este novo desafio por meio do Programa Corporativo de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa, que integra atividades de quantificação das emissões em inventários corporativos anuais de GEE, além do estímulo à mitigação das emissões nas atividades empresariais com uma série de ações já implementadas e previstas, conforme o quadro abaixo:

- Utilização de tecnologias complementares e otimização da operação das estações de tratamento de esgotos;
- Ampliação do uso benéfico do biogás e dos lodos gerados;
- Ampliação da utilização de fontes de energia renovável e de combustíveis alternativos
- Compensação de emissões de GEE por meio da intensificação de atividades de conservação e recomposição florestais.

No âmbito do programa, estão em desenvolvimento estudos que nos permitirão definir metas corporativas de reduções de emissões de GEE, visando à potencialização das ações em andamento. Esta mobilização está alinhada às diretrizes globais e ao Plano Climático em desenvolvimento pelo Governo do Estado de São Paulo, considerando o Decreto 65.881 de 20/07/21, que dispõe sobre a adesão do Estado de São Paulo às campanhas “Race to Zero” e “Race to Resilience”.

Ratificando nosso compromisso com essa pauta global, a Companhia também aderiu em 2020 ao Acordo Ambiental São Paulo, iniciativa da Secretaria de Infraestrutura e de Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SIMA) que reconhece os signatários como parte de uma comunidade de líderes em mudanças climáticas, com foco especial no desenvolvimento sustentável.

Também estivemos presentes na COP26, realizada em Glasgow - Escócia, havendo firmado uma parceria com a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (UNFCCC), reafirmando nosso envolvimento com as questões climáticas e de sustentabilidade.

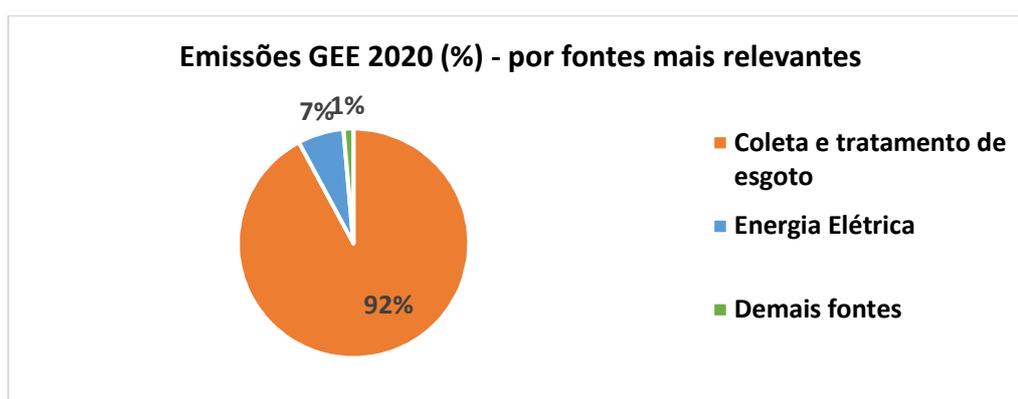
Inventário Anual de Emissões de GEE

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

O inventário de emissões de GEE de 2020 confirma que as atividades de coleta e tratamento de esgoto continuam sendo as maiores fontes de emissões de GEE da Sabesp, responsáveis por aproximadamente 92% do total. O perfil é semelhante ao de outras empresas do setor.

A energia elétrica contribui com 7% e as demais atividades representam aproximadamente 1%. Temos contabilizado nossas emissões desde 2007, totalizando 14 inventários, que têm como base a metodologia do IPCC (Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas). O quadro abaixo traz o resumo do inventário de 2020

ATIVIDADES		TOTAL DE EMISSÕES (t CO ₂ e)
Escopo 1	Prioritariamente: coleta e tratamento do esgoto	2.384.788,32
	Demais contribuições: frota operacional e náutica, geradores e outros maquinários	
Escopo 2	Emissões indiretas provenientes da compra de energia elétrica	167.061,02
Escopo 3	Transporte dos principais produtos químicos, transporte de resíduos, entre outros	22.715
Total das Emissões		2.574.564,52



A despoluição dos rios e as emissões GEE

Nossa operação é mais eficiente na medida em que aumentamos nossos índices de atendimento às populações nos municípios em que atuamos. Mas no caso da expansão dos sistemas de coleta e tratamento de esgotos, os progressivos aumentos das vazões tratadas refletem no acúmulo de mais cargas orgânicas e, portanto, na maior geração de

biogás e resíduos nas estações. Consequentemente, registra-se um aumento das emissões de GEE. Por outro lado, é preciso considerar a contribuição direta do saneamento básico na redução das possíveis emissões de GEE a partir dos corpos d'água.

Nesse sentido, a expansão da coleta e tratamento dos esgotos promovida pela Sabesp na área operada possibilita a retirada, em média, de um milhão de toneladas de CO₂e que estariam sendo lançados anualmente no meio ambiente caso os esgotos gerados pela população atendida fossem lançados diretamente nos corpos hídricos receptores, sem qualquer tratamento.

Mais ações para redução das emissões de GEE

GRI 302-1 | 305-5

Na prestação dos serviços de saneamento básico, o consumo de energia tem fundamental relevância. E o crescimento da população atendida e a ampliação de municípios operados impactam no aumento do consumo total de energia elétrica ao longo do tempo. Em 2021, foram consumidos 10.219,00 Terajoules pela Companhia, um aumento de 5,6% em relação aos 9.680,00 consumidos em 2020.

Nossa estratégia para a gestão mais eficiente de energia está fundamentada na redução dos gastos e do consumo de energia elétrica e no aproveitamento dos potenciais de geração, incluindo iniciativas de eficiência energética, trazendo diversos benefícios ambientais, dentre eles a redução de emissões GEE.

Desta forma, encontra-se em implementação nosso Programa de Geração Distribuída – Energia Fotovoltaica, com previsão de conclusão em 2023 e totalizando potência de 60 MW, distribuída em 30 plantas, tem potencial de geração de 4,5% do consumo total da Companhia. Três usinas estão em operação, nos municípios de Orindiúva, Elias Fausto e Euclides da Cunha.

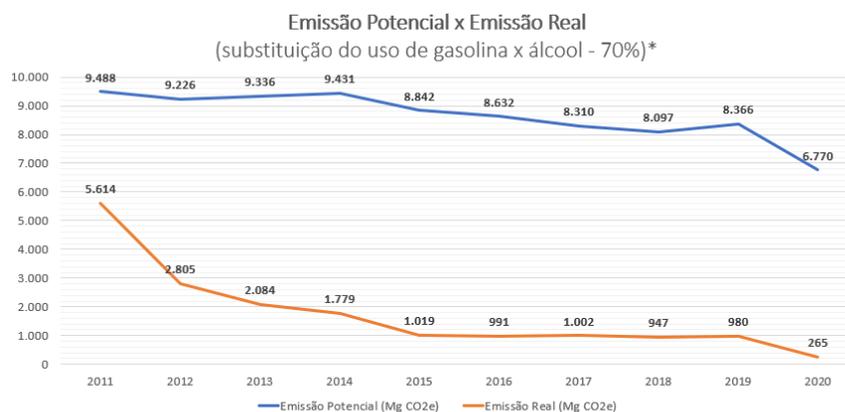
Também fazem parte das iniciativas a utilização da energia fotovoltaica em outros processos operacionais, tais como a transmissão de dados de reservatórios via rádio, sistemas medição de vazão em ETEs, sistemas de desinfecção de efluentes, Iluminação de prédios de sedes administrativas, sistemas termosolares para otimização de processos de secagem de lodos de ETEs e estudos para instalação de usinas fotovoltaicas flutuantes.

Foram implementadas tecnologias tais como Bomba Funcionando como Turbina (BFT) e realizamos substituição de equipamentos e instalações buscando maior eficiência energética.

O aproveitamento de parte do biogás gerado na ETE de Franca para produção de combustível veicular para abastecimento de parte da frota da Companhia no município é outra importante iniciativa para a sustentabilidade.

Complementarmente, temos iniciativas de coberturas de lagoas anaeróbias de tratamento de esgotos, com captura e queima do biogás gerado, de forma a contribuir com a minimização da emissão de gases de efeito estufa.

As atividades de gestão da nossa frota veicular corporativa também são objeto de atenção e de ações voltadas para a sustentabilidade corporativa. Para maior otimização, optamos por contratos de locação de uso continuado e, por meio do programa de Renovação da Frota, foram substituídos 91,6% dos veículos leves e 78,7% dos pesados. Uns dos grandes benefícios alcançados por essa iniciativa foi a redução do consumo anual de gasolina de 3.206.444 litros em 2011 para 113.981 litros em 2020, resultando na redução de 96% das emissões de GEE dessa fonte, conforme gráfico abaixo:



*Considerando uma diferença média em veículos comuns de 30% de gasto maior do etanol em relação ao que é consumido de gasolina.

Também contratamos um Plano Estratégico de Mobilidade Corporativa Sustentável 2030, definido em decorrência dos resultados de estudos-piloto anteriores para adoção de veículos com motorização sustentável.

A restauração florestal e manutenção de áreas protegidas (ver página 57) também contribuem para o sequestro e estoque de carbono. Além disso, essa infraestrutura verde traz relevantes serviços ambientais como a proteção dos mananciais, a manutenção da biodiversidade e adaptação e resiliência aos eventos extremos.

MAIS QUALIDADE DE VIDA E A RECUPERAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

A preocupação pela universalização de coleta e tratamento de esgotos significa olhar a gestão dos recursos hídricos em todo seu ciclo, refletindo em um meio ambiente mais saudável e água de melhor qualidade disponível para o atendimento das populações e demais usuários. Foco prioritário do ODS 6, a expansão dos serviços impacta diretamente em metas do ODS 1 (enfrentamento à pobreza pelo acesso a serviços básicos), ODS 3 (promover saúde e bem-estar com o combate a doenças transmitidas pela água) e ODS 11 (tornar as cidades e comunidades mais inclusivas). Além disso, contribui para avanços em metas nos objetivos 7, 9, 12, 14 e 15. Configura-se, assim, como um dos serviços de maior potencial para a indução do desenvolvimento social, econômico e ambiental das regiões atendidas. Saneamento é sinônimo de vidas transformadas. Nesta perspectiva, a Sabesp, que responde por um investimento médio de cerca de 30% de tudo o que se aporta em saneamento no Brasil desde 2011², é uma das protagonistas do desenvolvimento do estado com melhores índices de atendimento do País.

GRI 203-1|203-2 A Sabesp possui uma extensão de rede de mais de 60 mil quilômetros implantada no conjunto de 375 municípios para promover a coleta e transporte dos esgotos até o tratamento nas 578 ETEs existentes. Embora superlativa, trata-se de uma estrutura que necessita avançar rumo à universalização do acesso na área atendida. Para avançar ainda mais, este trabalho está alicerçado em ações localizadas e programas estruturantes concebidos de acordo com desafios e características diversas das regiões operadas.

Expansão do saneamento na metrópole

A RMSP é a que apresenta o maior nível de complexidade para a expansão da estrutura sanitária. Além da grande extensão territorial e elevado contingente populacional, é uma região caracterizada por grandes contrastes.

Ainda que concentre grande parte da riqueza nacional, possui acentuadas carências sociais, resultando em uma urbanização desordenada de seu território, com pouco ou nenhum planejamento.

Para fazer frente a este cenário que suscitava forte mobilização social e da mídia no início dos anos 90, há 29 anos a Sabesp colocou em prática o Projeto Tietê com a consistente expansão da infraestrutura de coleta, transporte e tratamento de esgotos preconizada no Plano Diretor de Esgotos da RMSP.

Com intervenções realizadas ou em execução em 30 municípios metropolitanos e investimento total de US\$ 3,3 bilhões desde seu início em 1992, o projeto já levou coleta e tratamento de esgoto a uma população equivalente a mais de 12 milhões de pessoas. É como se a população de Londres e Paris, somadas, passassem a ter acesso à estrutura de saneamento básico.

² Dados consolidados com base em levantamento do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS, edições de 2011 a 2020).

A vazão de esgoto tratada registrada em 2021 é quase seis vezes maior do que era tratado em 1992, ampliando o tratamento de 24% para 83% do volume coletado. A cobertura com rede de coleta, que atendia 70% da população instalada na área formal no início do projeto, saltou para mais de 90%.

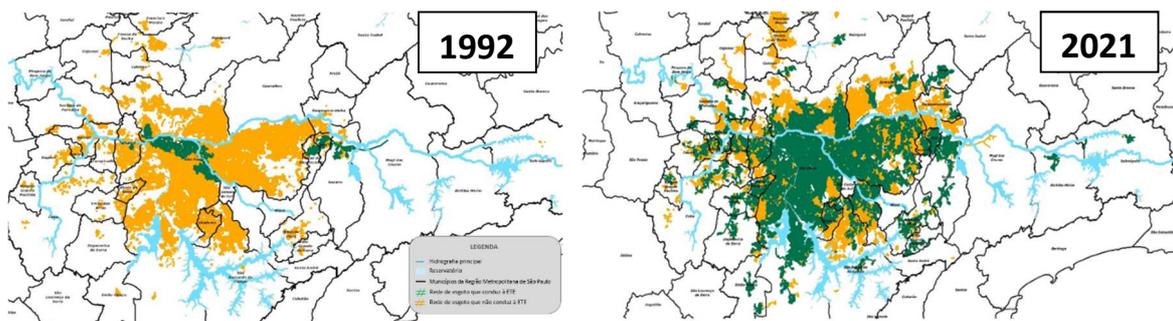
Com o Projeto Tietê o sistema de tratamento de esgotos da RMSP, passou de duas para cinco Estações de Tratamento de Esgotos de grande porte, promovendo ganho de escala e garantindo maior eficiência no processo de tratamento do esgoto coletado.



Além dos rápidos avanços na bacia do rio Pinheiros, um dos principais afluentes do rio Tietê na RMSP, outro exemplo emblemático do impacto deste trabalho pode ser observado em Guarulhos, onde a Sabesp começou a operar em 2019. Após superar em menos de um ano a situação de rodízio no abastecimento de água que afligia a população, os esforços passaram a ser concentrados na coleta e tratamento dos esgotos.

Em apenas três anos de operação da Sabesp, o município pulou da 76ª posição em 2020 para a 40ª colocação do Ranking de Saneamento 2021 do Instituto Trata Brasil. Guarulhos também é apontado no ranking como a terceira cidade que mais realizou conexões domiciliares de esgoto no país.

Além dos benefícios sociais e econômicos, os impactos deste trabalho, que segue com intervenções simultâneas em 15 municípios metropolitanos, podem ser verificados na gradativa redução da mancha de poluição do Rio Tietê. Em 2021, a mancha totalizava 85 quilômetros de extensão, quase metade do resultado registrado em 2020, quando a mancha de poluição atingiu 150 km do rio, segundo o relatório “Observando o Tietê 2021”, publicado pela Fundação SOS Mata Atlântica: <https://cms.sosma.org.br/wp-content/uploads/2021/09/Observando-Tiete-2021-Final.pdf>



Mancha verde demonstra evolução do sistema de coleta e tratamento de esgotos na RMSP

Um Novo Rio Pinheiros é possível

Como desdobramento do Projeto Tietê com foco na revitalização de um dos principais rios urbanos da Grande São Paulo, o Programa Novo Rio Pinheiros registrou consideráveis avanços.

Iniciado em 2019, chegamos ao final de 2021 com a marca de mais 516 mil imóveis com esgoto transportado para tratamento na ETE Barueri. Com isso, cerca de 1,5 milhão de pessoas, o equivalente à população de uma cidade do porte de Porto Alegre (RS), passaram a ser atendidas com o ciclo completo do saneamento.

Mais que dar vida a este importante rio paulistano, integrando-o de volta à cidade e ao dia a dia de seus moradores, as ações cumprem o objetivo de levar condições de dignidade a famílias que habitam regiões vulneráveis próximas aos córregos que desaguam no Pinheiros.

Também seguem em construção cinco unidades recuperadoras (URs), que vão tratar diretamente a água de córregos contaminados em regiões em que a ocupação irregular não deixou espaço para a instalação da infraestrutura de coleta de esgoto.

Sob a coordenação da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente (SIMA), o programa integra vários órgãos. Além da Sabesp participam: EMAE (Empresa Metropolitana de Águas e Energia), Cetesb (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo), DAEE (Departamento de Águas e Energia Elétrica), Secretarias de Governo, Prefeitura da Cidade de São Paulo e a parceria da sociedade.

Cada um tem sua missão dentro de cinco eixos estruturantes: saneamento, manutenção, tratamento de resíduos sólidos, revitalização das margens do rio e educação ambiental. Saiba mais em <https://novoriopinheiros.sp.gov.br/>

O desempenho pela revitalização dos afluentes do Pinheiros incorporou a experiência adquirida em 14 anos de Programa Córrego Limpo, que promove a melhoria das condições das águas dos córregos urbanos, além da limpeza e manutenção de suas margens. A iniciativa tem a parceria da Prefeitura de São Paulo na divisão de ações e responsabilidades, como detalhado na figura abaixo.

Ao longo da existência do programa, foram promovidas a despoluição e manutenção de 161 córregos na capital paulista. Em 2021, foram saneados os córregos Vila Leopoldina e Pedreira-Olaria. Os trabalhos nos córregos Taperas, Cemitério da Lapa, Esmeralda-Água Podre e Ipiranga estão em fase avançada e com previsão de conclusão em 2022.



Tratamento de efluentes não domésticos

O potencial contaminante de poluentes provenientes de aterros sanitários, banheiros químicos, indústrias têxtil, metalúrgica, farmacêutica e química é uma ameaça às pessoas e ao meio ambiente. Além afetar a saúde, se não tratada, essa carga poluidora reflete na elevação dos custos do tratamento da água e, em alguns casos, pode até mesmo inviabilizar a captação da água para o abastecimento das cidades, afetando a disponibilidade hídrica da região.

Para fazer frente a esta situação, temos procedimentos específicos que garantem a integridade dos sistemas e a segurança operacional. Em 2010, estabelecemos parceria com a Estre Ambiental para a criação da Attend Ambiental, planta que está instalada ao lado da ETE Barueri e iniciou sua operação em janeiro de 2015, que promove o pré-tratamento do efluente, deixando dentro dos padrões exigidos pela legislação ambiental.

A Attend possui Linhas de tratamento físico e físico químico, para pré tratamento de efluentes típicos como chorume, caixa de gordura, fossas sépticas, banheiro químico, metais pesados, substâncias ácidas e alcalinas, contaminados com óleo, emulsões oleosas, borras oleosas, entre outros.

Em 2021, foram tratados 1.893.552 litros desses tipos de poluentes com processos específicos para cada tipo de efluente, definidos em função de suas origens e características físico-químicas.

Mais turismo e qualidade de vida no litoral paulista

Por meio do Programa Onda Limpa, maior programa de saneamento ambiental da costa brasileira, estamos expandindo a coleta de esgoto na região metropolitana da Baixada Santista rumo à universalização do atendimento. A iniciativa está contribuindo para a melhoria da saúde, qualidade de vida e balneabilidade das praias de toda a costa paulista, com reflexos diretos na valorização imobiliária e atração de turistas.

Iniciado em 2007, já foram implementadas 110 mil ligações de esgoto e o índice de esgoto coletado passou de 53% para 84%. Todo o esgoto coletado já recebe tratamento. Atualmente, o programa está em sua segunda etapa, iniciada em 2018, com obras em Praia Grande, Mongaguá, São Vicente e Itanhaém. No total, estão sendo executados 450 km de redes coletoras de esgoto, 48 mil novas ligações de esgoto, três novas ETEs e melhorias nas estações existentes.

No Litoral Norte, o Programa Onda Limpa está executando os sistemas de esgotamento do Bairro Maresias e Barra do Una em São Sebastião e a ampliação da ETE principal de Ubatuba. Assim como na Baixada Santista, o Programa está dividido em duas etapas e visa atingir a universalização até 2033.

O atendimento no interior paulista

Somos responsáveis pelo atendimento em 320 municípios no interior paulista. A excelência no atendimento destes municípios reflete em importantes reconhecimentos. Como a quase totalidade apresenta índices de atendimento universalizado, nossa atuação está direcionada à expansão da estrutura em comunidades (bairros ou distritos) instaladas de forma isolada em relação aos núcleos urbanos.

Os elevados investimentos e empenho da Sabesp no incremento da qualidade do atendimento e expansão da estrutura de coleta e tratamento de esgotos podem ser verificados pela posição de destaque em estudos setoriais.

Um exemplo é Franca, apontada por vários anos seguidos dentre as primeiras colocadas do Ranking do Saneamento 2021, do Instituto Trata Brasil. Elaborado pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, o Ranking Abes da Universalização do Saneamento publicado em 2021 também confirma os avanços rumo à universalização no interior paulista. Dos 119 municípios com serviços universalizados ou próximos desse patamar trazidos no estudo, 41 são operados pela Sabesp.

Esse conjunto de ações e investimentos no interior, somado aos avanços realizados na região metropolitana e litoral paulista, colaboram diretamente para melhoria da qualidade dos principais rios paulistas e seus afluentes.

Mobilizados pelo desenvolvimento do Vale do Ribeira

Em dois anos concluímos um conjunto de 31 obras de saneamento em 19 municípios do Vale do Ribeira, assegurando mais qualidade de vida à população de uma das regiões mais ricas em biodiversidade no Estado de São Paulo.

A iniciativa é parte do programa Vale do Futuro, que busca proporcionar mais saúde, infraestrutura, emprego, renda e empreendedorismo para a região, fomentando o desenvolvimento econômico e social até o final de 2022.

Criado pelo Governo do Estado, o programa envolve ainda prefeituras e a sociedade civil para incentivar o desenvolvimento econômico e social dos municípios da região, uma área de 16.681 km² com extensa cobertura da Mata Atlântica e com vocação para o ecoturismo no interior e no litoral.

A maior parte das obras inauguradas amplia a coleta, o afastamento e o tratamento de esgoto dos municípios, serviço que impacta favoravelmente na saúde dos moradores e na qualidade de vida. O acesso ao saneamento é fator positivo no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

No total, nossos investimentos somam R\$ 146 milhões em abastecimento de água, segurança hídrica e esgotamento sanitário. Saiba mais sobre a iniciativa: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/valedofuturo/>

GESTÃO AMBIENTAL INTEGRADA À OPERAÇÃO

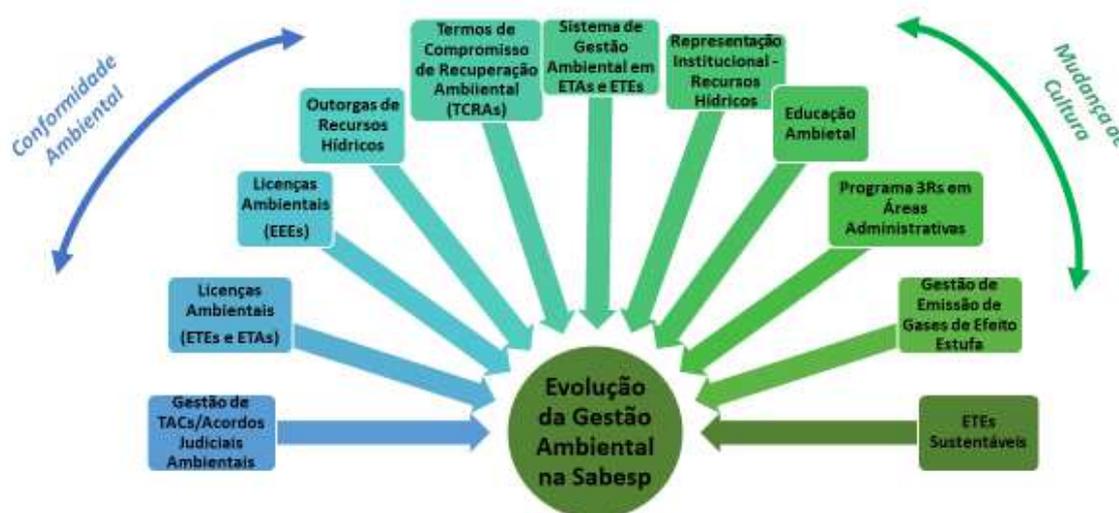
Tendo como principal objetivo o atendimento às demandas ambientais decorrentes de obrigações legais ou de caráter voluntário, a Sabesp adota os ODS, a Agenda 2030, a aplicação dos conceitos ambientais, social e de governança (ESG, na sigla em inglês), como importantes referências para integrar aspectos relevantes da sustentabilidade aos negócios. Inclui-se ainda os desafios impostos pelas mudanças climáticas, sendo o nosso maior desafio a conversão dessas demandas em oportunidades e resultados empresariais.

Assim, temos a gestão ambiental como prioridade, objetivando o aprimoramento e conformidade operacional das instalações de água e esgoto e a disseminação da cultura da valorização do meio ambiente junto aos nossos públicos de relacionamento.

Para elevar os níveis de eficiência e atingir os objetivos da organização, considerando a dispersão geográfica das áreas de atuação da empresa, as características regionais e os diferentes portes e concepções dos sistemas operados, possuímos agentes da gestão ambiental em Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs).

Os NGAs foram implantados nas unidades de negócio da Companhia, constituindo uma rede de intercâmbio de experiências, sendo um importante vetor para disseminação das diretrizes ambientais corporativas.

Nesse contexto, a Sabesp implantou vários programas corporativos (figura abaixo), buscando uniformidade de procedimentos e o uso sustentável dos recursos naturais. São considerados dois pilares norteadores: a manutenção da conformidade ambiental nas operações e a consolidação da mudança de cultura sobre a temática ambiental no saneamento.



Os programas traduzem a essência do nosso negócio e a forte ligação de nossas operações com a preservação do meio ambiente, tendo a água como elemento central aplicado ao conceito de economia circular no saneamento. Para a Sabesp, a preservação de um

recurso fundamental para a existência da vida é sinônimo de sustentabilidade e da manutenção do negócio no longo prazo.

Dependemos da disponibilidade de água em qualidade e quantidade para a condução das nossas atividades e temos responsabilidade em devolvê-la em condições adequadas ao meio ambiente, fechando assim o que chamamos de ciclo da água no saneamento, conforme figura abaixo.



Capacitação das equipes em temas ambientais

Para dar sustentação técnica aos nossos programas ambientais, possuímos um Plano de Capacitação Corporativa em Gestão Ambiental, que busca o aperfeiçoamento profissional contínuo. O Programa contempla oportunidades de desenvolvimento relacionadas à gestão ambiental no saneamento, envolvendo o corpo gerencial e técnico, com conteúdo específico para os diferentes públicos.

Os cursos são ministrados por especialistas da própria Sabesp, incluindo oportunidades de treinamento externo, em instituições e universidades de excelência. Destacam-se ainda, no escopo do Plano, os cursos ministrados pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb), que possui um programa de aperfeiçoamento e atualização profissional, visando disseminar conhecimentos, instrumentos, procedimentos e técnicas para temas como diagnóstico ambiental, gestão, qualidade, licenciamento e legislação, dentre outros temas.

Requisitos fundamentais da conformidade

Nossos Programas Corporativos de Obtenção e Manutenção de Licenças Ambientais de Estações de Tratamento de Água (ETAs), Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) e Estações Elevatórias de Esgotos (EEEs) têm possibilitado atender às exigências do órgão licenciador, além de estruturar os processos para a renovação e manutenção desses documentos legais.

Para tanto a Sabesp possui um Programa formalizado com a Cesteb relacionado às licenças de operação de Estações Elevatórias de Esgotos, estando em fase final de estruturação de programa semelhante para ETAs e ETEs, conforme a Deliberação de Diretoria da Cetesb – DD nº 012/2022/C, de 28 de janeiro de 2022, que dispõe sobre a aprovação do Programa de Adequação das Estações de Tratamento de Água (ETAs) e Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) no Estado de São Paulo.

Outorgas de Direito de Uso de Recursos Hídricos: segurança operacional

De forma análoga, as outorgas são objeto de um Programa Corporativo de Obtenção e Manutenção das Outorgas de Uso de Recursos Hídricos, contemplando captações, lançamentos de efluentes e barragens. A outorga é essencial para assegurar o acesso à principal matéria-prima para o abastecimento público e fornece os elementos necessários para subsidiar o processo de uso, gestão e pagamento pelos recursos hídricos dentro do escopo de atuação da Companhia.

Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental - TCRAs

A realização de obras de expansão dos sistemas de saneamento pode demandar a supressão de vegetação ou envolver intervenção em Áreas de Preservação Permanente. Nestes casos, além da necessidade de autorização do órgão ambiental, também incidem obrigações de compensação de impacto por meio de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs), formalizados junto ao órgão ambiental nos respectivos processos de licenciamento.

Para garantir o cumprimento dessas exigências possuímos um Programa Corporativo formalizado com a Cetesb, que estabelece a recomposição florestal por meio do plantio e da manutenção de um milhão de mudas de espécies nativas regionais, no período de dez anos. O Programa foi estruturado para dar solução aos TCRAs existentes, ou seja, possibilitou centralizar o cumprimento das obrigações, que antes eram resolvidas caso a caso.

O Programa possibilitou também a formação de bancos de áreas para atender futuras obrigações de licenciamento. Assim, as quantidades de mudas previstas pelo programa ultrapassam o montante dos plantios necessários para o cumprimento das obrigações já compromissadas, de tal modo que por meio desse Programa realizaremos plantios que poderão ser abatidos das futuras demandas, gerando o que chamamos na Sabesp de “TCRA-Saldo”.

Até 2021 foram contratadas 741 mil mudas, das quais 631 mil (85,2%) já foram plantadas e encontram-se em estágio de manutenção. Há ainda previsão da contratação e plantio de mais de 511 mil mudas, contemplando a restauração em mais de 356 hectares de importantes áreas de reservatórios e parques florestais do estado de São Paulo.

Com a realização destes plantios previstos, a Sabesp alcançará a marca de 1,25 milhão de mudas plantadas por meio do Programa Corporativo de TCRA's, superando o quantitativo proposto quando da sua elaboração. Considerando o sucesso dessa primeira etapa, estamos em tratativas para sua ampliação nos próximos anos, sendo que essa inovação tende a ser uma prática contínua na Companhia, mediante anuência do órgão ambiental.

Compromissos ambientais

Para o equacionamento de ações civis públicas e inquéritos ambientais que envolvam o Ministério Público temos buscado a formalização de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e Acordos Judiciais (AJs), o que tem favorecido o planejamento e execução das obras em prazos factíveis, integrando essas obrigações às prioridades orçamentárias da Companhia.

A Sabesp possui procedimentos estruturados de gestão, acompanhamento contínuo e controle desses documentos, desde a negociação dos objetos e prazos a serem compromissados, passando pela execução das obrigações até a sua finalização, sendo parte desse processo a avaliação integrada dos aspectos técnicos, ambientais, jurídicos e financeiros.

Programas corporativos pela sustentabilidade

Para elevar a Companhia a uma condição de excelência ambiental, é necessário que se invista em ações preventivas por meio de ações voltadas à questão ambiental, a exemplo dos programas descritos a seguir, juntamente com outros programas citados neste relatório.

Sistema de Gestão Ambiental em ETEs e ETAs: vetor para a excelência operacional

Em 2009, iniciamos a implantação voluntária do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nas ETAs e ETEs, como uma ferramenta efetiva do desenvolvimento operacional, visando ao aprimoramento da eficiência dos sistemas baseados num processo de gestão de riscos, conscientização ambiental e implantação de ações preventivas para evitar impactos ambientais. Considerou-se a relevância dessas estações frente à atividade fim da Companhia: fornecer água potável e tratar os esgotos gerados pela população.

Nossa meta é implantar o SGA em todas as ETAs e ETEs até dezembro de 2024 com a adoção de dois modelos de gestão: um modelo próprio, desenvolvido pela Sabesp (SGA-Sabesp) e baseado nos princípios da ISO 14001 e sem objetivos de certificação externa. O outro modelo é a Norma ISO 14001, mantida num escopo limitado de estações que possuem essa certificação.

A estratégia de possuir parte do escopo certificado na ISO 14001, além de evidenciar o nosso compromisso com o meio ambiente, mantém a Companhia atualizada quanto aos padrões e práticas internacionais, sendo também um referencial para o aprimoramento do modelo próprio.

As conquistas e avanços e desse processo foram gradativos, mas atualmente o SGA está consolidado na Sabesp como um efetivo instrumento de disseminação de boas práticas ambientais, além de contemplar ações para a melhoria da infraestrutura das instalações visando maior segurança operacional.

O SGA está presente em 558 estações de tratamento de água e esgoto (67% do total), sendo 36 delas certificadas ISO 14001. Temos metas anuais de ampliação, visando à implantação em todas as estações até 2024.



Programa de ETEs Sustentáveis

O Programa Corporativo ETEs Sustentáveis, lançado em 2019, foi estabelecido para desenvolver, ampliar e disseminar a cultura da sustentabilidade na operação, visando à implementação de ações que possibilitem a transformação dos subprodutos gerados nas ETEs (biogás, lodo e efluente) em recursos sustentáveis, considerando seu aproveitamento energético. Também é considerada sua contribuição para a redução de emissões de GEE. Em alguns casos, são identificadas oportunidades de mercado para as soluções estabelecidas.

Desenvolvemos um sistema próprio de certificação para o Programa, com três níveis de evolução, conforme figura abaixo, sendo que para receber o Selo de Sustentabilidade – Nível 1, a estação deverá ter equacionado e implantado soluções sustentáveis para a destinação do lodo, do efluente e dos gases gerados pelo tratamento.



Para a obtenção do Nível 2, além das ações do Nível 1, são requeridas ações para a geração energética ou venda de algum produto gerado a partir das soluções adotadas, e o Nível 3 considera além das ações do Nível 1, ações para a geração energética e, também, a venda de produtos para uso no mercado.

Atualmente, o Programa contempla 41 estações, com previsão de ampliação do escopo nos próximos anos. Temos nove estações com Selo de Sustentabilidade Nível 1 e duas com o Selo Nível 2, sendo que as demais estações estão em fases distintas de desenvolvimento das ações do Programa.

Níveis de evolução do Programa Corporativo de ETEs Sustentáveis



PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

A incorporação da inovação e novas tecnologias no saneamento, bandeira do ODS 9, impactam diretamente na redução de custos operacionais, além de prover maior eficiência na prestação dos serviços e atendimento ao cliente, refletindo na aceleração da meta de universalização do acesso aos serviços na área operada (ODS 6). O ganho de competitividade empresarial, sobretudo diante dos desafios trazidos pelo novo ambiente regulatório, e a promoção da tecnologia verde e da economia circular (ODSs 7 e 12) são outras vantagens que tornam o incremento da inovação como uma decisão determinante para a sustentabilidade do negócio.

O processo de inovação na Sabesp é direcionado à busca de soluções tecnológicas voltadas ao ganho de eficiência operacional e de competitividade em relação ao mercado. Para tanto, interagimos com instituições de ensino e outros segmentos estabelecendo e potencializando parcerias.

Esse processo está estruturado em duas frentes. Uma delas está relacionada ao levantamento de demandas, soluções e consequente prospecção do mercado, englobando universidades, institutos de ciência e tecnologia (ICTs), startups e empresas. A outra frente é direcionada à análise de novas tecnologias de mercado, momento em que se avalia a aplicabilidade do produto ou serviço ofertado. As tecnologias inovadoras promissoras são testadas em escala piloto para avaliação de viabilidade técnica, econômica e de modelo de negócio para posterior replicação.

Atualmente, nossa estrutura de inovação está em fase de aprimoramento com o estabelecimento de células de inovação (HUBs) oriundas das diferentes unidades de negócio operacionais e de apoio da Companhia. Com isso, estamos buscando ampliar a participação de colaboradores de diferentes áreas e outras empresas, permitindo maior eficácia na geração e implantação de projetos de inovação tecnológica.

Também acreditamos que essa nova estrutura impulsionará ainda mais a busca de soluções e melhorias em processos, produtos e serviços, e facilitará a disseminação de conhecimento por toda a Companhia.

No ano de 2021, investimos R\$26,5 milhões em PD&I com recursos próprios ou captados junto às entidades de fomento. Dentre as iniciativas de fomento em vigor temos dois acordos de cooperação firmados com a FAPESP.

Um deles, mais recente, por meio do Programa de Inovação para Pequenas Empresas (PIPE) prevê a destinação de R\$ 20 milhões, para a aceleração de *startups* com foco no desenvolvimento de projetos inovadores em saneamento. O outro, mantido desde 2009, prevê o financiamento não reembolsável de R\$ 50 milhões e objetiva projetos de pesquisa em instituições paulistas de Ensino Superior no âmbito do Programa de Apoio à Pesquisa em Parceria para Inovação Tecnológica (PITE).

O PITE já resultou na execução de 17 projetos de pesquisa e atualmente está no terceiro edital de chamada de projetos. A Fapesp já selecionou 12 projetos para serem iniciados em 2022.

Demais projetos e parcerias em curso podem ser vistos nos relatórios de sustentabilidade da Sabesp dos anos anteriores.

Projeto modelo em economia circular

A implantação do modelo de economia circular na Sabesp foi iniciada na unidade de Franca (SP). O projeto em implementação nessa ETE busca incorporar o ciclo completo do conceito de Economia Circular na gestão de uma ETE, transformando todo o processo em um sistema otimizado de recuperação de recursos.

Trata-se de uma experiência inovadora no setor de saneamento no Brasil por ter sido planejada de forma a integrar as fases sólida, líquida e gasosa do tratamento do esgoto, tendo sido reconhecida em primeiro lugar no prêmio *Convocatoria Ideas en Acción* organizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e pela *International Water Association (IWA)*, em Guayaquil, Equador, edição de 2019.

ETE Franca – Produção de biometano

Capacidade média de tratamento de esgotos da ETE: 500 litros por segundo

Produção diária de biogás: 2.500 Nm³ (equivalente a 1500 Nm³ de biometano)

Quantidade de combustível fóssil que pode ser substituída diariamente com o biogás produzido: 1.500 litros de gasolina

Dentre as ações em curso nessa ETE, a mais estruturante já implantada foi o aproveitamento do biogás gerado no processo de tratamento de esgotos na forma de biometano para o abastecimento da nossa frota local de 38 veículos leves adaptados para GNV (gás natural veicular).

Fruto do acordo de cooperação técnica com o Instituto Fraunhofer IGB, da Alemanha, a iniciativa resulta na utilização de combustível limpo e renovável em substituição ao combustível fóssil, com redução de emissão de gases de efeito estufa.

O projeto prevê ainda outras ações que visam a transformação em uma estação geradora de recursos com alto valor agregado. Estas ações estão em fase de planejamento e contratação tendo em vista o aproveitamento energético de origem hidráulica e solar

para produção de energia elétrica e térmica, além de outras aplicações benéficas para o biogás. Por sua abrangência, este projeto de economia circular atende a 12 ODSs da ONU.

Além disso, para viabilizar a comercialização do biometano produzido, atualmente utilizado para abastecer nossa frota em Franca, uma das etapas é sua certificação como produto de acordo com as exigências da Resolução Nº 685/2017 da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP).

Para atender esses requisitos, um estudo de avaliação de risco usando a metodologia HAZOP - *The Hazard and Operability Study* está sendo realizado desde 2021. Este estudo foca na qualidade do sistema de beneficiamento e deve considerar o monitoramento da qualidade do biogás e do biometano e a inspeção das instalações do sistema. O relatório final será submetido à aprovação da ANP até o final de 2022.

Além de nova fonte de renda, a iniciativa irá possibilitar a substituição de combustíveis fósseis por energia limpa e a redução das emissões de gases de efeito estufa. O projeto de Franca servirá de modelo para replicação em outras unidades da Companhia. Atualmente está sendo estudada a replicação em outras 6 ETEs de grande porte localizadas na RMSP e interior do Estado).

A água de reúso produzida a partir da purificação do efluente tratado em algumas ETEs é outra de nossas iniciativas promovidas dentro do conceito da economia circular.

Essa água pode ser aproveitada para utilizações específicas, possibilitando que a água potável seja destinada a usos mais nobres. Mais detalhes, página 55.

Também dentro do conceito circular, iniciamos a operação da usina de asfalto provenientes de descartes de obras (veja box ao lado).

Gestão de resíduos sólidos

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

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

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

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

Em 2019, iniciamos junto à Cetesb o processo de licenciamento desse projeto, que converte o lodo em resíduo vítreo com grande potencial para reaproveitamento na construção civil, dentre outros usos. A conversão é feita a partir da exposição do lodo à altas temperaturas (em torno de 1.500 °C), reduzindo drasticamente o volume final de resíduos a ser transportado e disposto em aterros. O sistema recebeu novos ajustes e um novo sistema de tratamento de gases foi implantado para melhorar a qualidade dos efluentes gasosos.

ASFALTO SUSTENTÁVEL

Implantado na Marginal Tietê, em São Paulo, o Centro Ecológico de Reciclagem de Pavimentos promove a transformação de resíduos de asfalto, guias, sarjetas e concretos em material de melhor qualidade que o original, denominado Resíduo de Construção Civil Espumado, o qual será utilizado na recomposição das valas após serviços da Sabesp. A iniciativa foi premiada pelo Programa de Certificação pelo Compromisso com a Responsabilidade Socioambiental (PROCERT) concedida pelo Instituto Chico Mendes a instituições que buscam a sustentabilidade em todos os seus negócios e comprovam aos seus parceiros que aplicam nas suas ações, gestão ou produtos, soluções que englobam o meio ambiental, social e econômico.

Em estações do interior do estado, como em Franca (SP), temos iniciativas de secagem de lodo por irradiação solar em estufas. Além disso, na ETE Lageado, no município de Botucatu (SP), em 2018 obtivemos aprovação do Ministério da Agricultura para produção e comercialização do produto resultante da transformação do lodo em fertilizante orgânico de alta qualidade, denominado de Sabesfértil. A capacidade atual de processamento é de 25 toneladas/dia.

Com a nova Resolução CONAMA nº 498/2020 que introduziu novas diretrizes para o uso de lodo de esgoto no solo além do uso agrícola, podemos então utilizar o lodo gerado para recuperação de solos degradados, oportunizando este subproduto de estações de tratamento de esgoto do interior do Estado de São Paulo como condicionador de solo, devido à proximidade com fazendas e condições favoráveis do lodo.

Essas ações de inovação tecnológica contribuem para agregar uma série de serviços ambientais relacionados à minimização da geração de resíduos e seu retorno ao ambiente em condições mais favoráveis, à utilização de uma matriz energética mais limpa, renovável e sustentável, à redução das emissões de GEE, além da redução de custos operacionais com a menor quantidade de lodo a ser transportada e disposta em aterros sanitários.

Inovação no Programa Novo Rio Pinheiros

Além das ações em curso integrantes das frentes de trabalho desenvolvidas no Programa Novo Rio Pinheiros (página67), outro projeto de inovação implementado em 2021 pela Sabesp é o Sistema de Oxigenação do Rio Pinheiros. Consiste de uma tecnologia de oxigenação denominada de SDOx que, diferentemente das tecnologias convencionais de aeração, tem o potencial de transferir 90% do oxigênio utilizado para o meio líquido, através de um processo de dissolução do oxigênio a nível molecular.

Trata-se de um grande desafio, por ser um ambiente altamente agressivo. A expectativa é que a tecnologia contribua com o processo de autodepuração do rio, melhorando sua qualidade. A contratação contempla a elaboração dos estudos e projetos, implementação das obras, operação e monitoramento do rio ao longo de cinco anos. Também faz parte do objeto a realização de estudos técnicos científicos para avaliação da tecnologia e dos seus efeitos na depuração e melhoria da qualidade da água do rio.

A pré-operação assistida do sistema foi iniciada no final de 2021, juntamente com a realização de ajustes. Este teste pretende verificar a viabilidade técnico-econômica dessa tecnologia visando sua replicação em outros corpos d'água de diferentes portes, tipos e condições de degradação, objetivando a melhoria da qualidade dessas águas.

Ações para incremento da resiliência hídrica

Condições climáticas extremas, imprevisíveis e cada vez mais frequentes podem impactar a água disponível para abastecimento da população. Isso demonstra a importância de estudos e ações que ampliem a resiliência operativa para adaptação às condições climáticas adversas.

Dentro da Cooperação Técnica firmada entre o BID e o Estado de São Paulo foram previstos recursos de US\$ 328 mil não reembolsáveis a serem debitados dos recursos ordinários de capital do banco destinados ao Programa Estratégico de Desenvolvimento da Infraestrutura.

A primeira atividade a cargo da Sabesp tem foco em ações de melhoria e inovação tecnológica das instalações com a incorporação de ferramentas analíticas e práticas disponíveis para aprimoramento da gestão do abastecimento durante crises hídricas.

Em sua fase final de desenvolvimento, foram apresentadas soluções para incremento da resiliência dos sistemas de abastecimento para duas áreas distintas: inteligência artificial para gestão e monitoramento de recursos hídricos e soluções inovadoras de gestão do sistema de distribuição de água.

Open Innovation

Investimos no desenvolvimento e implementação de ações dentro do conceito de *Open Innovation* para integração de ideias, compartilhamento de necessidades, troca de conhecimento e pesquisas com a participação de segmentos internos e externos à Companhia. Com isso, buscamos soluções inovadoras dos setores produtivos do mercado, incluindo *startups*, para o desenvolvimento de soluções a serem avaliadas e, em caso de sucesso, atingir escala.

Duas outras ações sequenciais estão sendo desenvolvidas para aprimorar as ações de inovação aberta e são complementares à Cooperação Técnica com o BID citada anteriormente: i) Sistematização do processo para chamamento público de projetos de inovação tecnológica e ii) Desenvolvimento e implantação de plataforma digital de inovação aberta. Com isso a captação de ideias e soluções tecnológicas inovadoras serão aperfeiçoadas.

Os esforços empregados no conjunto de ações em PD&I seguem no sentido de quebrar paradigmas e fomentar a cultura de inovação por toda a empresa para aprimoramento dos processos e serviços, aliando eficiência a resultados financeiros, agregando valor aos produtos.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Acreditamos que uma governança orientada pela eficiência e integridade nas relações reforça nosso compromisso com a sociedade por meio da consolidação de um ambiente de confiança, transparência e resultados. Perseguimos, assim, o retorno aos nossos acionistas e os benefícios a nossos milhões de clientes, assegurando a devida aplicação dos recursos disponíveis na expansão da infraestrutura de saneamento básico e permanente melhoria do atendimento na área onde operamos. Como reflexo desta atuação, buscamos maximizar os benefícios do negócio dentro do viés ESG de gestão, levando mais saúde e qualidade de vida às pessoas, condições mais propícias ao desenvolvimento da área operada e maior preservação do meio ambiente.

GRI 102-5|103-1|103-2|103-3 A Sabesp é uma sociedade anônima de capital aberto, controlada pelo Estado de São Paulo, que detém 50,3% do capital social. O restante das ações é negociado na bolsa de valores de São Paulo, no segmento Novo Mercado (37,3% em 31 de dezembro de 2021), e de Nova York, na forma de *American Depositary Receipts* Nível III (12,4% na mesma data).

Como consequência de nossa grande exposição ao mercado de capitais e da adesão a segmentos especiais de listagem, a Companhia adota altos padrões de governança corporativa, tais como o direito de um voto por ação e a previsão no Estatuto Social da necessidade de realização de oferta pública de aquisição de ações em caso de alienação do controle acionário. Buscamos, assim, assegurar o tratamento igualitário a todos os acionistas.

Por sermos uma empresa de controle estatal e atuarmos em ambiente regulado, estamos sujeitos também aos controles de órgãos reguladores ambientais e setoriais, assim como ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

A Companhia tem na Assembleia Geral de Acionistas a instância máxima de decisão, as quais são tomadas por maioria de votos. Exige-se quórum mínimo apenas para alteração do Estatuto Social, que requer a aprovação de 2/3 dos acionistas, conforme determina a Lei Federal 6.404/76. Todos os documentos para deliberação da assembleia são disponibilizados na sede social, nos websites da Companhia, da Comissão de Valores Mobiliários – CVM e da B3, quando da publicação do edital de convocação.

O forte impacto social e ambiental proporcionado por nosso negócio nos impulsiona a adotar e revisar regularmente as políticas e controles operacionais e de gestão. Desta forma, buscamos engajar nossos empregados, fornecedores, clientes e parceiros na prestação de serviços de saneamento com qualidade, regularidade, responsabilidade e que agregue valor à sociedade.

A robusta estrutura e o permanente compromisso com os mais altos padrões de governança corporativa, aliados ao comportamento com base em valores éticos que permeiam toda a organização e ao relacionamento com suas partes interessadas, tem mantido a Companhia em importantes índices de governança corporativa da bolsa de valores de São Paulo (IGCT, IGNM, ITAG e GPTW).

Estrutura de Governança

GRI 102-18|102-19|102-20|102-26

A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria. O Conselho é responsável pela orientação superior da Companhia. Entre suas atribuições, está a aprovação do plano de negócios e da estratégia de longo prazo com análise de riscos e oportunidades.

Também é dever do Conselho aprovar o Código de Conduta e Integridade e as políticas institucionais de divulgação de informação relevante, indicação, auditoria interna, conformidade, dentre outras; promover anualmente análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo; e avaliar o desempenho dos Diretores.

Por sua vez, a proposta de direcionamento estratégico da Companhia é construída em processo participativo com a atuação de todas as diretorias, a quem cabe a divulgação para os demais níveis organizacionais da Companhia, e aprovada pelo Conselho de Administração.

O Conselho de Administração é assessorado pelo Comitê de Auditoria Estatutário, composto por três conselheiros de administração independentes, dentre eles o Sr. Eduardo de Freitas Teixeira, coordenador e especialista financeiro.

Dentre suas atribuições, cabe ao Comitê de Auditoria o acompanhamento da execução do Plano Anual de Trabalho da auditoria interna, das atividades de conformidade, do processo de apresentação das demonstrações financeiras e do desenvolvimento e andamento do Programa de Integridade. Também é do Comitê a função de opinar e avaliar as diretrizes do processo de contratação e destituição dos auditores independentes, avaliar e monitorar a exposição de risco da Companhia, além de avaliar a eficácia das estruturas e processos de controles internos. Em 2021, o Comitê de Auditoria realizou 30 reuniões. Mais informações em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/conselhos-comites-do-conselho-e-diretoria/>.

Respondendo diretamente ao Conselho de Administração, a Diretoria é responsável pela gestão executiva da Companhia e tem como atribuição elaborar e submeter à aprovação do Conselho o planejamento estratégico, o plano de negócios e o orçamento.

Pela natureza socioambiental dos serviços de saneamento, a responsabilidade por tópicos ambientais, sociais e econômicos na Sabesp é atribuída pelo Estatuto Social a cada um dos diretores, nos limites das competências de cada uma das diretorias. Mais informações sobre a responsabilidade dos diretores são apresentadas no art. 20 do Estatuto Social, disponível em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/>.

Para assessorar a Diretoria na tomada de decisão sobre temas ambientais, sociais e econômicos, existem comissões temáticas formadas por executivos e especialistas que estudam tendências, demandas das partes interessadas e propõem soluções, procedimentos e melhorias de processos.

Em março de 2021, a Diretoria nomeou uma Comissão de Sustentabilidade composta por seis executivos com experiência nas áreas ambiental, pessoas, operações, comunicação e financeira para elaborar um diagnóstico sobre a integração das perspectivas ESG à gestão da Companhia.

Os primeiros resultados de um diagnóstico elaborado ao longo de 2021 indicaram que, pela natureza das suas operações e da sua estrutura de controle, a Companhia possui requisitos sociais, ambientais e de governança na sua gestão. Há potencial, contudo, para desenvolver oportunidades com a maior mensuração, integração e transversalidade do tema à sua cultura corporativa.

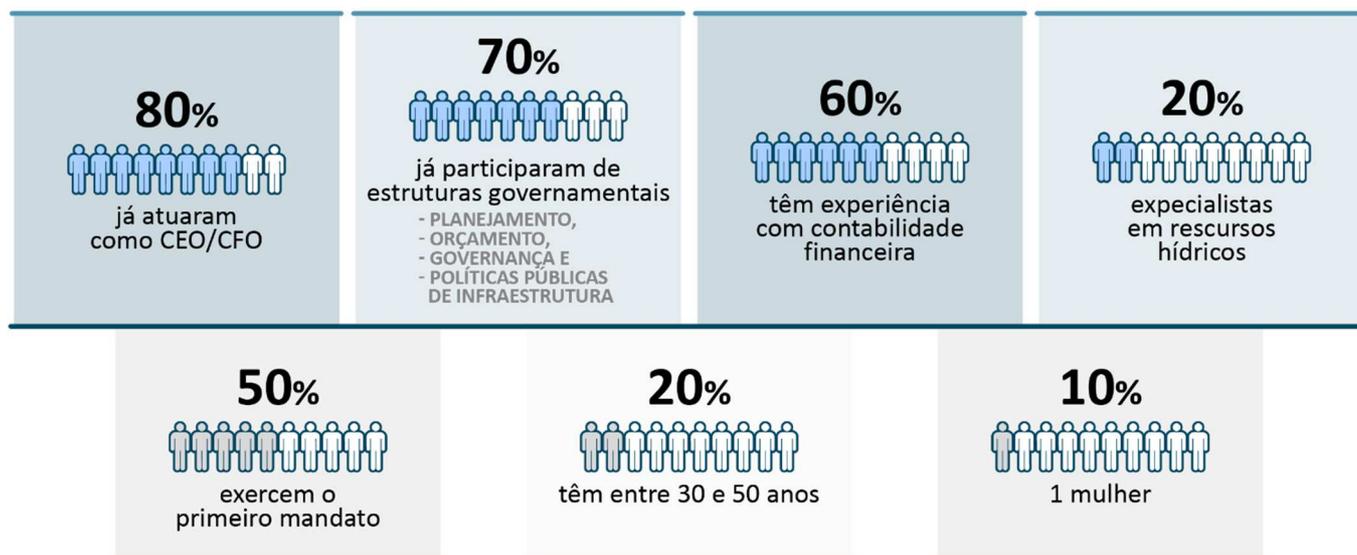
Diversidade e experiência do Conselho de Administração

GRI 405-1

O Conselho de Administração atual foi eleito na Assembleia Geral Ordinária, realizada em 28 de abril de 2020, para um mandato unificado de dois anos. Sua composição foi alterada em janeiro e novembro de 2021.

Nosso Conselho de Administração é formado atualmente por cidadãos brasileiros, advogados (50%), economistas (30%) e engenheiros (20%). Dos 10 membros, três atuam no nosso Comitê de Auditoria e oito já atuaram como Diretor-Presidente ou Presidente de Conselho de Administração em outras empresas.

Perfil do Conselho de Administração por idade, gênero e experiência profissional



O Comitê de Auditoria é formado por dois economistas e um advogado, todos do gênero masculino. O perfil dos nossos conselheiros está disponível em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/conselhos-comites-do-conselho-e-diretoria/>.

O Conselho e suas regras de funcionamento

GRI 102-18|102-22|102-24

O Conselho de Administração é eleito pela Assembleia Geral de Acionistas para um mandato unificado de dois anos, permitida até três reconduções consecutivas. É composto por, no mínimo sete e no máximo 11 conselheiros, sendo um deles o Diretor-Presidente.

Pelo menos dois ou 25% dos conselheiros, o que for maior, devem ser independentes de acordo com os requisitos da Lei 13.303/2016 e do Novo Mercado da bolsa de valores de São Paulo. No Conselho, é garantida a participação de representante dos acionistas minoritários e assegurada a participação de um representante dos empregados.

O Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento, composto por três membros eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas verifica a conformidade do processo de indicação de membros do Conselho de Administração, assim como da Diretoria e do Comitê de Auditoria. Para mais informações sobre o Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento, acesse <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/conselhos-comites-do-conselho-e-diretoria/>.

Nossos Conselheiros de Administração são escolhidos entre cidadãos de reputação ilibada e de notório conhecimento, considerando, sempre que possível, a diversidade de experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e gênero. Outras informações sobre o regimento e processo de indicação do Conselho de Administração estão disponíveis no nosso Estatuto Social e na Política de Indicação em [•].

Em novembro de 2021 foi realizada eleição de membro do Conselho de Administração, para completar o mandato até a Assembleia Geral Ordinária de 2022, e do Comitê de Auditoria. Em agosto, foi realizada eleição direta pelos empregados de seu representante, que será apresentado à Assembleia Geral de Acionistas prevista para 28 de abril de 2022.

O Conselho de Administração se reúne ordinariamente uma vez ao mês e, extraordinariamente, sempre que necessário. Suas decisões são tomadas pela maioria de votos dos participantes da reunião, prevalecendo, em caso de empate, a proposta que contar com o voto do conselheiro que estiver presidindo os trabalhos. Em 2021, o Conselho realizou 12 reuniões ordinárias e 15 reuniões extraordinárias, com média de participação de 100% dos conselheiros. Para mais informações acesse <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/conselhos-comites-do-conselho-e-diretoria/>.

Composição e funcionamento da Diretoria

GRI 102-18|102-19|102-20|102-23

A Diretoria é composta por seis membros com mandato unificado de dois anos, sendo permitida a recondução ao cargo por até três vezes consecutivas.

Compete ao Governador do Estado indicar, ao Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento verificar a conformidade do processo de indicação e ao Conselho de Administração eleger os Diretores. O Diretor-Presidente integra o Conselho de Administração enquanto permanecer no cargo, mas não pode ocupar sua Presidência.

As responsabilidades e a forma de funcionamento da Diretoria estão definidas no Estatuto Social e no seu regimento interno. Veja mais sobre o perfil dos nossos diretores em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/conselhos-comites-do-conselho-e-diretoria/>.

Avaliação dos administradores

GRI 102-28

A Companhia realiza anualmente, por meio de consultoria independente, a avaliação do Conselho de Administração, dos Comitês estatutários e da Diretoria de maneira colegiada e individual (autoavaliação e avaliação entre pares). São exploradas questões relacionadas ao desempenho e conduta dos conselheiros em linha com os objetivos definidos no plano de negócios e na estratégia de longo-prazo da Companhia.

A avaliação aborda, entre outros tópicos, a adoção de boas práticas de governança corporativa e de princípios de sustentabilidade, a eficácia da atuação dos administradores, a contribuição para o resultado e a execução das metas e diretrizes contidas nos planos estratégicos.

O resultado da avaliação é encaminhado ao Conselho de Defesa dos Capitais do Estado, órgão que apoia a atuação do Estado de São Paulo na sua função de acionista controlador, e é utilizado para orientar a implementação de melhorias na organização e no funcionamento das suas unidades, bem como para identificar temas que devem ser desenvolvidos e aprofundados pelo Conselho de Administração e pela Diretoria.

Veja mais sobre o processo de avaliação no item 12.1 do Formulário de Referência 2021 disponível em <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/submetidas-a-cvm/>.

Treinamento e capacitação dos administradores

Ao assumirem a posição, os membros do Conselho de Administração e da Diretoria participam de um programa de integração, que tem como objetivo apresentar os processos de negócio da Companhia e disponibilizar os principais documentos institucionais. O programa inclui também treinamento sobre o Código de Conduta e Integridade, a política de gestão de riscos, a legislação societária e de mercado de capitais, a divulgação de informações e os controles internos.

O treinamento é repetido anualmente e também oferecido aos membros do Conselho Fiscal. Em 2021, o treinamento trouxe a temática ESG, com destaque para a ênfase da governança em estatais, papel do conselho na tomada de decisão, ética e integridade e comitê de sustentabilidade.

Remuneração dos órgãos estatutários

GRI 102-35|102-36|102-37|102-39

As diretrizes para remuneração dos administradores, assim como dos membros dos comitês estatutários e do Conselho Fiscal, são definidas pela Política de Remuneração, disponível em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/>.

O valor da remuneração global anual a ser paga é aprovado pela Assembleia Geral de Acionistas, realizada anualmente no mês de abril.

A remuneração dos Diretores é composta por uma parte fixa mensal e por bônus anual (remuneração variável) condicionado à apuração de lucro e à distribuição de dividendos aos acionistas. A remuneração variável dos Diretores está limitada a seis vezes a sua remuneração mensal, ou a 10% do valor distribuído aos acionistas a título de dividendos, prevalecendo o que for menor.

Na assembleia anual, realizada em 29 de abril de 2021, os acionistas aprovaram por maioria de votos (90,82%) o montante global de remuneração a ser pago aos membros dos órgãos estatutários no valor de aproximadamente R\$ 8,0 milhões.

O montante é calculado com base nas seguintes remunerações individuais mensais: R\$ 40 mil para os Diretores; R\$ 9 mil para os Conselheiros de Administração; R\$ 15 mil para o Presidente do Conselho de Administração; R\$ 15 mil para os membros do Comitê de Auditoria e R\$ 4.387,86 para os Conselheiros Fiscais.

Os valores foram definidos a partir de pesquisa de mercado, realizada pela equipe de gestão de pessoas da Companhia, e aprovada pelos acionistas em 2019, com 80,74% de votos a favor. Os conselheiros que ocupam outras posições na estrutura da Companhia devem optar por apenas uma remuneração.

Em Assembleia Geral de Acionistas, realizada em 24 de novembro de 2021, o valor da remuneração global de 2021 foi acrescido de R\$ 5.704,22 correspondente à remuneração de um novo membro do Conselho Fiscal e seu respectivo suplente, com aprovação de 99,49% dos acionistas presentes.

A remuneração total paga em 2021, em valores brutos, considerando os benefícios e encargos legais, foi de R\$ 7,8 milhões, incluindo cerca de R\$ 1,4 milhão referente à remuneração variável dos diretores.

Para mais informações sobre os critérios de remuneração e os valores pagos aos membros dos órgãos estatutários, veja o item 13 do Formulário de Referência, disponível em <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/submetidas-a-cvm/>.

Conselho fiscal

GRI 102-18

Instalado desde a criação da Companhia, o Conselho Fiscal tem funcionamento permanente e é composto atualmente por cinco membros efetivos (duas mulheres), e respectivos suplentes (uma mulher). Todos brasileiros com idades entre 40 e 49 anos (40%), 50 e 59 anos (30%) e 60 a 69 anos (30%).

Os membros do Conselho Fiscal são eleitos anualmente pela Assembleia Geral Ordinária, sendo garantida a participação de um representante dos acionistas minoritários e respectivo suplente. Os candidatos indicados para o Conselho Fiscal também têm o processo de conformidade verificado pelo Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento.

Aos conselheiros fiscais são permitidas até duas reconduções consecutivas. Atualmente, metade dos conselheiros estão em seu primeiro mandato.

O Conselho Fiscal é responsável por fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários. Deve ainda analisar trimestralmente as demonstrações financeiras elaboradas pela Companhia e opinar sobre o Relatório Anual da administração e as propostas da administração a serem submetidas à assembleia geral sobre determinadas matérias definidas em lei. Em 2021, o Conselho Fiscal realizou 16 reuniões, com média de participação dos conselheiros de 97,14%.

Mais informações sobre responsabilidades e funcionamento do Conselho Fiscal estão definidas no estatuto social e em seu regimento interno disponíveis em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/conselhos-comites-do-conselho-e-diretoria/>.

Ética e integridade

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

A Sabesp acredita que ter um comportamento ético nos seus negócios, além de zelar pela sua reputação, mostra seu compromisso com a sociedade, na medida em que cria um ambiente de confiança e transparência e assegura que os recursos sejam devidamente aplicados na prestação de serviços essenciais para a saúde das pessoas e a preservação do meio ambiente.

Os valores e condutas que norteiam nossas ações e comportamentos são estabelecidos pelo Código de Conduta e Integridade, disponível em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/codigo-de-conduta-e-integridade/>.

O Código é o principal instrumento organizacional para disseminar tanto a conduta ética esperada, como as práticas não toleradas pela Companhia, relacionadas, por exemplo, a nepotismo e conflito de interesse, além de estabelecer regras para atos como o recebimento de presentes e gratificações, participação em eventos, doações e patrocínios.

O documento também prevê a possibilidade de aplicação de medidas disciplinares para aqueles que descumprirem suas diretrizes, oferece garantia de proteção aos denunciantes e disponibiliza o Canal de Confiança e o Canal de Denúncia, que podem ser facilmente acessados.

Para sedimentar, apoiar e estabelecer critérios definidos no Código, a Companhia conta com o Programa de Integridade Sabesp, uma série de ações estruturadas, que são amplamente divulgadas no âmbito da Companhia, entre seus públicos interno e externo.

Trata-se de um conjunto de medidas anticorrupção, antifraude e antissuborno para prevenção, detecção e remediação de riscos que possam levar à caracterização de descumprimento de leis, regulamentações e instrumentos organizacionais, inclusive atos lesivos contra a administração pública.

Criado em 2018 e respaldado pela Política Institucional de Conformidade, também aprovada pelo Conselho de Administração, o programa tem como base leis nacionais e internacionais, dentre as quais as leis 12.846/2013 e 13.303/2016 e *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA).

Ele estabelece diretrizes, princípios e competências expressos em documentos formais, processos e controles que orientam nossos conselheiros, diretores, empregados, aprendizes, estagiários, prestadores de serviços e parceiros, ao se vincularem à Sabesp, a desenvolverem a cultura da conformidade, preservando os ativos, a imagem, a integridade, valores e as condutas éticas da Companhia.

O Programa é também auditado anualmente e acompanhado pelo Comitê de Auditoria Estatutário da Companhia, o qual é composto por três conselheiros de administração independentes.

Sua execução é garantida pela Superintendência de Gestão de Riscos e Conformidade, área responsável, que conta com a imparcialidade na condução das atividades, recursos materiais, humanos e financeiros e seu superintendente tem acesso direto ao mais alto nível decisório da organização, atuando com independência e autonomia para assegurar que o Programa seja efetivamente executado em todos os níveis da Companhia.

O Programa conta ainda com a supervisão dos processos e a verificação anual da efetividade dos seus controles pela área de auditoria interna.

Diretrizes Antissuborno e Anticorrupção

A Sabesp manifesta publicamente em seu Código de Conduta e Integridade o seu compromisso com o combate a todas as formas de fraude, corrupção, suborno e atos lesivos à administração pública, e o seu repúdio a práticas que atentem contra o interesse público ou privado, nacional ou estrangeiro, e que prejudiquem licitações e contratos.

Desta forma, além do comprometimento formal dos nossos empregados, no processo de contratação exige-se que os licitantes declarem que conduzem seus negócios, coibindo a prática de suborno, fraude e corrupção. Uma vez selecionados, todos os fornecedores se comprometem formalmente com os nossos princípios éticos, por meio de cláusulas contratuais.

Nossos administradores e colaboradores, fornecedores, parceiros e terceiros não receberão, pagarão, concederão, oferecerão, prometerão, solicitarão, direta ou indiretamente, qualquer bem móvel ou imóvel, dinheiro, patrocínio, viagem, gratificação, presente, brinde, refeição, favor, benefício, ou qualquer vantagem econômica ou patrimonial, a qualquer pessoa, instituição ou órgão, público ou privado.

Dada a relevância do cumprimento das diretrizes anticorrupção pelos nossos fornecedores, integram também o Programa práticas anticorrupção e anticompetitivas que englobam estabelecimento de ações para mitigar os riscos no processo de suprimentos.

As práticas estabelecidas em diversos documentos da companhia, incluindo o Regulamento Interno de Licitações e Contratações, os Editais, os Contratos e diversos instrumentos organizacionais da Sabesp, são parte integrantes do programa.

O programa contempla diretrizes que protegem a Companhia em seus relacionamentos com a realização de diligências para contratação e supervisão de fornecedores e parceiros de negócios, que abrangem a verificação da integridade, considerada em algumas situações impedimento de contratação.

Conflito de Interesses

GRI 102-25

Nosso Código de Conduta e Integridade estabelece que os administradores e colaboradores, quando estiverem no desempenho de suas funções internas e externas, não devem participar de situações em que eventual benefício individual possa se sobrepor aos interesses da Companhia, levando ao conhecimento de seus superiores hierárquicos ou órgãos competentes, situações e dúvidas a respeito de eventual conflito de interesse. Nesse sentido, é vedado:

- Atuar em processos de compra ou venda de produtos/ serviços/obras, dos quais participem empresas que tenham sócios ou representantes com parentesco natural ou civil, até o terceiro grau;
- Participar em processos de compra ou venda de produtos/serviços/obras, como pessoa física ou como sócio administrador detentor de pessoa jurídica;
- Realizar negócios em benefício próprio com fornecedores concomitantes a um negócio entre a Sabesp e este fornecedor, sendo um dos representantes da Sabesp junto a este fornecedor (ex.: solicitar favores de manutenção; negociar compra e venda de veículos; negociar compra e venda de imóveis; realizar empréstimos ou qualquer outra transação comercial em benefício próprio);
- Exercer atividade que, em razão da sua natureza, seja incompatível com as atribuições do cargo que ocupa, ou que conflite com os negócios e interesses da Sabesp, ou que gere incompatibilidade de horário e prejuízo ao desempenho profissional

Nosso Estatuto Social também proíbe que os membros indicados ao Conselho de Administração sejam representantes do órgão regulador ao qual a Companhia está sujeita, de Ministro de Estado, de Secretário de Estado, de Secretário Municipal, de titular de cargo, sem vínculo permanente com o serviço público, de natureza especial ou de direção e assessoramento superior na administração pública, de dirigente estatutário de partido político e de titular de mandato no Poder Legislativo de qualquer ente da federação, ainda que licenciados do cargo.

Nas nossas operações, estabelecemos rotinas que visam identificar e inibir eventuais práticas que configurem conflitos de interesses principalmente nos processos de contratação, parcerias e pagamento de faturas.

Para regular as transações com partes relacionadas temos uma política que busca preservar os interesses da Companhia e garantir a plena independência e absoluta transparência nessas operações.

Nossos controles abrangem todas as transações da Companhia. Nas transações com valores iguais ou superiores a dez milhões, é verificada previamente a existência de partes relacionadas. Em caso de afirmativo, o Comitê de Auditoria analisa a operação, manifestando previamente suas conclusões ao Conselho de Administração.

Disponível em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/>, a política estabelece regras tanto para transações com pessoas físicas quanto para as operações com pessoas jurídicas (contratos com fornecedores, pagamentos de acordos judiciais, criação de sociedades de propósito específicos, entre outras).

Em relação aos potenciais parceiros de negócio e para indicação ou recondução dos Administradores, Conselheiros Fiscais e aos ocupantes dos cargos de livre provimento, realizamos análise reputacional (*Background Check* de Integridade) voltada à detecção de informações relativas à reputação, ao relacionamento com órgãos ou agentes públicos, à composição societária e à consulta de listas restritivas, inclusive sobre aspectos relacionados à corrupção.

Doações e Contribuições

A Companhia permite doações ou contribuições voluntárias em situação de calamidade pública ou interesse público, desde que destinadas a projetos ou programas governamentais, ou entidades sem fins lucrativos com propósitos filantrópicos, culturais, educacionais, sociais e/ou ambientais, de acordo com seus valores e princípios éticos.

Elas podem ser destinadas a entes públicos municipais, estaduais ou federais ou a entidades sem fins lucrativos, não sendo permitidas doações a pessoas físicas, partidos políticos e seus candidatos.

São proibidas quaisquer doações ou utilização de recursos da Companhia (financeiros, patrimoniais, veículos, equipamentos, e-mails, rede e celular corporativo) em campanha política em benefício de partidos políticos ou candidatos, dentre outras condutas vedadas pela legislação específica. Esta proibição se aplica também para uso de recursos para campanhas ou eleições de corporações e associações em geral.

As diretrizes para doações e contribuições são definidas no nosso Código de Conduta e Integridade e pela nossa Política de Doações e Contribuições Voluntárias, que está disponível publicamente em <https://ri.sabesp.com.br/governanca-corporativa/estatuto-e-politicas/>.

Disseminação da Cultura de Integridade

GRI 205-2

Para disseminar e fomentar sua cultura ética e de conformidade, a Companhia desenvolve ações de comunicação contínua e treinamento anual direcionados a todos os seus empregados, incluindo os membros da Diretoria, Conselho de Administração e comitês estatutários. A iniciativa tem objetivo de capacitá-los para a identificação, prevenção, tratamento e comunicação de eventuais atos lesivos e antiéticos, tais como conflito de interesse, fraude e corrupção.

O conteúdo dos treinamentos é definido de acordo com o processo, cargo e a função de cada treinando, a partir do diagnóstico e levantamento do monitoramento anual do Programa de Integridade Sabesp, que identifica os temas a serem trabalhados.

Em 2021, registramos mais de 15 mil participações em treinamentos para sobre temas de prevenção e combate à fraude, suborno, corrupção, relacionamento com agente público, bem como diretrizes, procedimentos e políticas de integridade; ética nos negócios; canal de denúncia e confiança além da responsabilidade e consequências pelo não cumprimento aos preceitos do Código.

Os administradores da Companhia também recebem anualmente capacitação em assuntos relacionados à governança corporativa, com destaque para legislação societária, mercados de capitais, divulgação das informações, Código de Conduta e Integridade, Lei anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013), entre outros.

Em parceria com a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária – ABES, realizamos o Simpósio de Fornecedores 2021, que contou com mais de mil participações. Na ocasião, reiteramos a importância do Programa de Integridade Sabesp e a responsabilidade dos fornecedores perante a sociedade para a cultura da ética nos negócios e transações comerciais no mercado do saneamento.

Participaram do simpósio os principais parceiros e fornecedores nacionais e internacionais da Sabesp, responsáveis pelos grandes contratos, onde constam as cláusulas de ética e integridade.

Anualmente, elaboramos um Plano de Comunicação definindo a atribuição de responsáveis para cada etapa e o público-alvo das ações. O plano estabelece um programa periódico de divulgação interna utilizando os meios de comunicação disponíveis na Companhia, incluindo páginas específicas na rede social interna direcionadas ao tema conformidade, por meio da qual disseminamos informações, eventos, vídeos e palestras de renomados professores e profissionais da área.

Em 2021, realizamos 70 ações de comunicação direcionadas ao público interno e externo, incluindo, além das mídias internas, a participação da Sabesp em congressos, patrocínios em eventos de conformidade, apoio institucional e participação efetiva em grupos nacionais de destaque em ética e conformidade.

Especial destaque deve ser dado ao alcance das comunicações, que chega a 100% dos empregados em tópicos como as Políticas de Transações com Partes Relacionadas, de

Conformidade, de Doações e Contribuições Voluntárias, ao Código de Conduta e integridade, as regras de utilização de e-mails e telefonia móvel, e de conduta sobre recebimento de presentes e gratificações.

Canal de Confiança e Canal de Denúncia

GRI 102-17|205-3

O Canal de Confiança é um mecanismo institucional interno destinado à solução de dúvidas dos colaboradores e à orientação sobre a adequada conduta no dia a dia dos negócios da Sabesp, além de temas relacionados à integridade. Em 2021, recebemos 18 consultas, que foram respondidas de forma objetiva, sem juízo de valor, mantendo o sigilo do empregado e das áreas envolvidas.

Consideramos que as nossas políticas e controles de integridade são robustos, no entanto, para os casos de eventual violação das nossas regras, instituímos um Canal de Denúncia com o objetivo de detectar e monitorar desvios de conduta (assédios, fraudes e corrupção).

O acatamento das denúncias é realizado por um canal externo administrado por empresa terceira especializada, disponível para qualquer parte interessada. O processamento das denúncias é realizado pela autoridade funcional de auditoria interna, com garantia de anonimato e sigilo das informações recebidas, fatores que evitam retaliações aos colaboradores que tenham registrado denúncias.

As denúncias podem ser registradas por meio de formulário eletrônico, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana e também por telefone, com a geração de protocolo que permite o acompanhamento do processo pelo denunciante. Todos os relatos recebidos são analisados e reportados periodicamente à Comissão de Ética e ao Comitê de Auditoria, a quem compete monitorar os procedimentos para apuração de infrações ao Código de Conduta e Integridade e demais eventos registrados no Canal de Denúncia.

Em 2021, foram registradas 212 ocorrências no Canal de Denúncias e aplicadas 52 penalidades, entre empregados próprios e terceirizados: 23 advertências, seis suspensões e 23 demissões. Destaca-se que, dentre as penalidades aplicadas e os casos averiguados, não há indícios da participação de empregados da Companhia em atos de corrupção.

Além de medidas disciplinares, a incidência de ocorrências procedentes, por assunto ou pontualmente por sua relevância, são também utilizadas como insumos para a definição de ações corretivas e preventivas a serem implementadas pelas respectivas Diretorias da Companhia.

Comissão de Ética

A pertinência, atualização, disseminação e aplicação do Código de Conduta e Integridade da Sabesp, bem como a avaliação dos resultados das apurações recebidas no Canal de Denúncia e das consultas realizadas no Canal de Confiança, incluindo as recomendações de medidas preventivas e corretivas a serem adotadas, quando é o caso, são atribuições da Comissão de Ética.

A Comissão é dotada de independência e autonomia, com agenda anual definida em reuniões periódicas, sendo vinculada diretamente ao Conselho de Administração, que acompanha anualmente os resultados da Comissão. Ela é formada por representantes de todas as Diretorias, e seus membros devem cumprir requisitos de qualificação e reputação previamente à nomeação e durante todo o mandato.

Avaliação e desempenho do Programa de Integridade

GRI 205-1 | 205-3

Os principais riscos de fraude e corrupção são avaliados periodicamente e, a partir da identificação de fragilidades, desenvolvemos ações para prevenir, detectar e remediar a ocorrência dos atos indesejados, implementando controles ou aperfeiçoando os existentes.

Em 2021, realizamos 164 verificações para identificar transação com partes relacionadas e prevenção de conflito de interesses, e 57 análises reputacionais. A eficácia e a aplicabilidade das ações do Programa são monitoradas e acompanhadas continuamente em busca de aperfeiçoamento, sendo inclusive auditado anualmente.

No período deste relato, não houve incidentes confirmados de corrupção na Companhia nem há processos judiciais públicos. Tampouco ações judiciais relativas a comportamento anticompetitivo ou violações da legislação antitruste e de monopólio.

Em 2021, fomos reconhecidos pelo segundo ano consecutivo pela Corregedoria Geral da União, como empresa Pró-Ética (ciclo 2020-2021) pelo comprometimento com a implementação de medidas de combate à fraude e corrupção. Além disso, o autodiagnóstico realizado anualmente com a ferramenta do Instituto Ethos conferiu à Sabesp, em 2021, nota superior a nove, mostrando a maturidade do Programa, que a cada ano demonstra significativa evolução nas ações implementadas.

Segurança e privacidade de dados

GRI 418-1

Para assegurar a proteção dos dados pessoais tratados pela Companhia, desde 2020, além de medidas técnicas para garantir a segurança e a privacidade no tratamento desses dados, foram implantados procedimentos e regras de governança para adequação e atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Em especial, destacamos a elaboração de uma Política Institucional de Privacidade de Dados Pessoais e do Procedimento de Sigilo e Confidencialidade no Tratamento de Dados Pessoais, a nomeação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e a criação de um canal exclusivo para atendimento ao titular dos dados (lgpd@sabesp.com.br).

O projeto de adequação contou com o suporte de uma consultoria externa e com a participação das diversas áreas que tratam dados pessoais na Companhia. Foram promovidos palestras e debates sobre o tema, incluindo apresentações em reuniões da Diretoria.

Como resultado, diversas ações foram implementadas, dentre as quais a elaboração do Inventário de Dados (*Data Mapping*), a adequação dos editais e dos instrumentos contratuais, a implementação de controles internos de supervisão e de mitigação de riscos, treinamentos e outras ações educativas de conscientização que alcançaram todos os empregados.

Em 2021, foram recebidas sete solicitações relacionadas ao exercício de direitos dos titulares de dados pessoais, que foram todas devidamente atendidas e fundamentadas. Não tivemos nesse período o registro de reclamações de terceiros ou de órgãos reguladores acerca de eventual descumprimento da LGPD, e não identificamos a ocorrência de incidentes de segurança da informação referentes à violação de privacidade, tais como vazamentos, roubos ou perdas de dados pessoais tratados pela Companhia.

GERENCIANDO RISCOS, IMPACTOS E OPORTUNIDADES

Ao realizar a gestão sustentável dos serviços de abastecimento de água e de ampliação do acesso à coleta e tratamento dos esgotos, a Sabesp produz um forte impacto positivo à sociedade e ao meio ambiente na medida que reduz a mortalidade infantil e as internações por doenças de veiculação hídrica. Também contribui para a despoluição de rios e a mitigação da emissão de gases de efeito estufa, preserva a biodiversidade, amplia a disponibilidade hídrica e promove o uso consciente da água pelos consumidores.

Nosso plano de investimentos prevê a aplicação de aproximadamente R\$ 23,8 bilhões até 2026 para melhorar e expandir os sistemas de água e de esgoto, aumentar a segurança hídrica e atender à crescente demanda por nossos serviços no estado de São Paulo.

Estes investimentos geram benefícios econômicos significativos para as economias locais e regionais, seja diretamente, por meio das nossas compras de materiais e contratações de serviços necessários aos projetos, ou indiretamente, produzindo efeitos econômicos mais amplos, como a geração de empregos ou a melhoria das condições de higiene e saúde que favorecem um melhor desempenho escolar das crianças, além da valorização dos setores turístico e imobiliário.

Segundo estudo intitulado “Benefícios Econômicos e Sociais da Expansão do Saneamento no Brasil”, elaborado pela ONG Trata Brasil em 2018, cada R\$ 1,00 investido em obras de saneamento tem o potencial de gerar uma renda de R\$ 1,22 na economia.

A Sabesp responde por um investimento médio de 33% de tudo o que se aporta em saneamento no Brasil desde 2011, desempenhando um papel de protagonismo no desenvolvimento do setor no Brasil.

Reconhecemos, no entanto, que os projetos de infraestrutura de saneamento, mesmo sendo fundamentais para promover a saúde das pessoas e a preservação do meio ambiente, podem causar certos transtornos para as comunidades enquanto atuamos, tais como interdições de ruas e avenidas ou interrupções do abastecimento de água para a realização de manutenções na rede.

Assim, buscamos, sempre que possível, coordenar nossas ações e cronogramas, tanto internamente, por meio do agrupamento de serviços, como externamente, com os municípios e outras concessionárias de serviços públicos para minimizar tais transtornos. Além disso, realizamos engajamentos proativos com as partes interessadas, tais como reuniões ou outras comunicações, para fornecer informações sobre os projetos e as intervenções.

Gestão de Riscos Corporativos

GRI 102-29|102-30|102-31|102-33|102-34

A Sabesp acredita que entender e gerenciar seus riscos contribui para o aprimoramento da governança corporativa e do planejamento estratégico, permitindo gerar valor aos seus clientes, empregados, comunidades e acionistas.

Para garantir uma gestão de riscos sistemática e padronizada, adotamos uma política de Gestão de Riscos Corporativos, aderente ao framework do COSO – ERM (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management*), às normas ABNT NBR ISO 31.000:2009 e ABNT ISO GUIA 73:2009, e aprovada pelo Conselho de Administração.

O gerenciamento dos riscos na Companhia abrange os principais riscos corporativos, que são classificados com base na sua natureza e probabilidade. A partir das informações coletadas junto aos nossos clientes, fornecedores, especialistas e parceiros, bem como do monitoramento dos nossos sistemas, elaboramos um mapa de riscos corporativos, por meio do qual acompanhamos tendências e antevemos cenários que possam afetar adversamente as operações da Companhia.

O mapeamento dos riscos permite estabelecer as prioridades de investimentos e de manutenção dos ativos para mitigar o risco de escassez hídrica; garantir a segurança das nossas operações e tecnologias; dados e informações; assegurar a conformidade com leis e regulamentos e proteger a integridade física dos empregados, instalações e comunidades.

Estrutura e Governança da Gestão de Riscos

A Sabesp tem uma estrutura organizacional em nível executivo, vinculada administrativamente e liderada pelo Diretor-Presidente, para coordenar o gerenciamento de riscos junto às áreas de negócio e administrativas.

A gestão dos riscos é desempenhada pelos diversos órgãos de governança que incluem: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Diretoria Colegiada, Diretorias (incluindo a Presidência) e a Comissão de Gestão de Riscos Corporativos.

Os riscos identificados são monitorados por indicadores de riscos (KRI – *Key Risk Indicators*) e tratados rotineiramente por cada área responsável pelos processos de negócio e acompanhados bimestralmente de forma integrada pela Comissão de Gestão de Riscos Corporativos, formada por representantes das Diretorias e subordinada à Diretoria Colegiada.

Na eventual materialização de riscos, a Companhia possui planos de contingência para processos e estruturas críticas, tais como escassez hídrica; descontinuidade de serviços operacionais terceirizados e ocorrências de acidentes em barragens.

O mapa de riscos corporativos é revisado e aprovado pelo Conselho de Administração anualmente. A criticidade dos riscos corporativos define a alçada responsável pelo

monitoramento dos KRIs, definição, execução e acompanhamento das atividades e planos de ação mitigatórios. Quando identificado agravamento do nível de risco, esse é prontamente revisado para que as ações de mitigação sejam tomadas, a fim de que as atividades da Companhia sejam desempenhadas com a eficácia necessária ao cumprimento do plano de negócios e da estratégia de longo-prazo.

Principais riscos corporativos e oportunidades

GRI 102-15

Riscos Regulatórios

A atual incerteza regulatória, especialmente com relação ao Novo Marco Legal de Saneamento Básico, trouxe mudanças que podem ter um efeito adverso em nossos negócios, situação financeira ou resultados operacionais.

O Novo marco Legal do Saneamento Básico prevê, por exemplo, que a prestação de serviços públicos de saneamento básico por qualquer parte que não seja a administração pública municipal e estadual não pode mais ser formalizada por meio de contratos de programa, como era possível anteriormente.

Essa nova condição pode aumentar a incerteza quanto aos planos de expansão da nossa participação de mercado, bem como a continuidade de operação nos municípios onde operamos atualmente uma vez que, ao final do prazo destes contratos, será necessário participar de processo licitatório para continuar operando.

Na hipótese de alienação do controle acionário da Companhia, a nova regra prevê que os atuais contratos de programa poderão ser substituídos por novos contratos de concessão, com anuência prévia dos entes públicos que formalizaram o contrato de programa.

Além disso, os contratos vigentes que não possuem metas de universalização que garantam o atendimento de 99% da população com água potável e 90% da população com coleta e tratamento de esgoto até dezembro de 2033, terão até 31 de março 2022 para serem aditados, visando a incorporação ou ajuste de metas para atendimento ao disposto na nova legislação.

Ainda de acordo com o Novo Marco Legal, a regularidade dos contratos em vigor está condicionada à comprovação da capacidade econômico-financeira do prestador de serviços, com vistas a viabilizar a universalização dos serviços até 2033. Em dezembro de 2021, enviamos à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, o requerimento e documentação para a comprovação da nossa capacidade econômico-financeira.

Após análise, a Arsesp deliberou por reconhecer comprovada a capacidade econômico-financeira da Sabesp para atingimento das metas de universalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário até 2033 para os municípios integrantes da URAE 1 – Sudeste.

O reconhecimento atende tanto a primeira etapa, que abrange os indicadores econômico-financeiros mínimos estabelecidos pelo Decreto Federal nº 10.710/2021, quanto a segunda etapa, que trata dos estudos de viabilidade e o plano de captação de recursos. Contudo, houve ressalva documental para seis municípios que não formalizaram anuência ao termo aditivo para adequação/incorporação das metas contratuais aos respectivos contratos vigentes.

Outra mudança refere-se à atribuição à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a autoridade para editar normas de referência para a regulação dos serviços de saneamento no Brasil, inclusive no que se refere à metodologia de cálculo de indenizações devido a investimentos realizados e ainda não amortizados ou depreciados, no caso de troca de operador.

O Novo Marco Legal também prevê que a transferência de serviços de um prestador a outro estará condicionada, em cada caso, à indenização de investimentos ligados a ativos reversíveis ainda não amortizados ou depreciados.

Nestes casos, o titular dos serviços poderá atribuir tal pagamento ao futuro prestador que irá assumir o serviço. Não é possível garantir que futuras licitações irão levar em conta resolução prévia em relação a este assunto, antes dos processos licitatórios.

Ademais, futuras normas editadas pela ANA, caso não sejam observadas pelas Agências Reguladoras Infranacionais, poderão impedir que municípios e operadoras de serviços de saneamento acessem financiamentos e fontes de recursos administrados ou operados pelo Governo Federal.

Nós não podemos garantir que eventuais novas Normas de Referência a serem editadas pela ANA não venham impactar negativamente as nossas operações.

Riscos relacionados ao negócio

Atualmente, retiramos quase toda a água necessária para o abastecimento de fontes superficiais de rios e reservatórios, sendo que uma pequena parte é retirada do subsolo. Atualmente, temos 229 barragens para abastecimento de água.

As operações da Companhia podem ser prejudicadas por diversos fatores, incluindo condições operacionais geológicas e/ou geotécnicas inesperadas ou incomuns, acidentes operacionais, enchentes, secas e outras ocorrências ambientais que podem resultar em danos estruturais e, eventualmente, romper nossos reservatórios, barragens e outras instalações ou equipamentos.

Nossas tubulações de água e esgoto são suscetíveis à degradação causada por fatores como idade, tráfego intenso, densidade populacional e desenvolvimento comercial e industrial, que podem provocar acidentes nas redes e afetar a prestação regular de nossos serviços, impactando nossos clientes e o meio ambiente.

Esses fatores potencializam o risco de perda física de água. Adicionalmente, a crescente degradação das áreas de mananciais pode afetar a quantidade e a qualidade da água disponível para atender à demanda dos nossos clientes.

A ocorrência de qualquer um desses eventos pode levar a impactos sociais adversos nas comunidades localizadas próximas às nossas instalações, perdas monetárias e possível responsabilidade legal, outros danos ambientais, perda de matérias-primas e danos à nossa reputação. Nem sempre é possível obter seguro contra todos esses riscos devido aos altos prêmios associados.

Além disso, o seguro contra riscos de contaminação da água ou outros problemas envolvendo o abastecimento, e responsabilidades e danos ambientais como resultado das nossas atividades, geralmente não está disponível em termos aceitáveis.

Riscos Climáticos

GRI 201-2

Nosso negócio pode ser afetado por diversas condições climáticas. Um possível aumento na severidade de condições climáticas extremas, tais como chuvas torrenciais e secas prolongadas, poderá reduzir a disponibilidade hídrica para abastecimento, comprometer as condições de operação das nossas instalações, comprometer o fornecimento de insumos como energia elétrica, bem como alterar o comportamento dos nossos consumidores.

Considerando que não é possível prever todos os efeitos de eventos climáticos extremos sobre os nossos negócios, não podemos estimar os recursos necessários para lidar com a mitigação desses efeitos.

As mudanças climáticas impulsionaram investimentos visando o aumento da capacidade dos reservatórios de água, bem como o aumento da resiliência e flexibilidade dos sistemas. Também levaram a potencializar os programas de desenvolvimento tecnológico e inovação, sendo que os principais fatores de riscos climáticos estão incorporados no mapa de riscos corporativos da Companhia, de forma a subsidiar as estratégias aplicáveis.

Os desafios trazidos pelas mudanças nas condições climáticas, por outro lado, também proporcionam à Companhia a oportunidade de fortalecer suas ações e estratégias sociais e ambientais, além de novos negócios, por meio do investimento em novas tecnologias.

Trata-se de alternativa estratégica que visa à exploração do potencial hidrelétrico nas estações de tratamento de água e de esgoto, geração de energia fotovoltaica nas áreas de alta insolação em nossas instalações e aproveitamento dos subprodutos do tratamento, tais como água de reúso e lodo como insumo agrícola ou ainda biogás como recurso energético, entre outras alternativas.

Além disso, este novo cenário favorece a ampliação das práticas de conservação da água e a busca por alternativas de gestão da demanda tais como a oferta de mecanismos de incentivo à redução do consumo e de programas de educação ambiental, bem como o desenvolvimento de programas de restauração florestal.

Riscos cibernéticos

É prática resultante de alguns de nossos processos a coleta, armazenamento, processamento e transmissão de dados pessoais ou confidenciais de clientes, fornecedores e funcionários e utilizamos os principais sistemas de tecnologia da informação para o controle dos processos operacionais de água, esgoto e atividades comerciais, administrativas e financeiras.

Adotamos as soluções técnicas disponíveis voltadas à segurança e privacidade dos dados e informações. Para o caso dos dados pessoais em particular, implementamos uma estrutura para proteção e monitoramento do uso deste tipo de dado e temos uma política formal de privacidade de dados pessoais disponível em <https://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaId=766>.

Apesar dos nossos esforços, não podemos garantir que a tecnologia operacional e sistemas de tecnologia da informação que adotamos sejam suficientes para nos proteger contra-ataques cibernéticos ou violações de segurança e privacidade.

É preciso considerar que qualquer descumprimento, por nossa parte, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos de privacidade promulgados ou aprovados no Brasil também acarretam o risco de ações judiciais individuais ou coletivas, pedido de indenização por danos decorrentes de violações, especialmente em casos de incidentes de segurança que resultem em acesso aos dados pessoais.

Riscos Financeiros

As ações do governo brasileiro para controlar a inflação e outras políticas e regulamentações frequentemente envolvem, entre outras medidas, mudanças nas taxas de juros, políticas fiscais, controles de preços e tarifas, desvalorização ou valorização da moeda, controles de capital e limites sobre importações.

Nossos negócios, situação financeira e resultados operacionais, bem como o preço de mercado de nossas ações, podem ser adversamente afetados por mudanças nas políticas públicas nos níveis federal, estadual e municipal com relação a tarifas públicas e controles cambiais, entre outros fatores. Além disso, a diminuição do poder de compras das famílias pode acarretar no aumento da inadimplência das contas de consumo.

A estrutura tarifária ainda em vigor está desatualizada e não reflete as mudanças socioeconômicas recentes pelas quais o Estado de São Paulo passou nas últimas décadas. Já existe nova estrutura aprovada pela ARSESP e sua implementação no ciclo 2021 - 2024 poderá gerar incertezas no mercado, bem como imprevisibilidade sobre nossas receitas futuras.

Embora a Companhia tenha uma geração de receitas estável, o setor de saneamento é intensivo em capital, de forma que, qualquer falha na obtenção de novos financiamentos pode afetar adversamente nossa capacidade de manter nosso programa de investimentos.

A descrição completa dos riscos corporativos pode ser encontrada no item 4 do Formulário de Referência disponível em <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/submetidas-a-cvm/>, e no item 3.D – Fatores de Risco do Formulário 20-F, arquivado na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos, disponível em <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/submetidas-a-sec/>.

Controles internos

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

Há 17 anos promovemos uma avaliação estruturada e sistemática dos controles internos, que atualmente é orientada pelo framework de controles internos do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), estando aderente à seção 404 da *Lei Sarbanes-Oxley* (SOX) e à Lei Federal nº 13.303/2016.

Anualmente, realizamos a revisão do processo de avaliação dos controles internos, considerando novos riscos associados à elaboração e divulgação das demonstrações financeiras, além de possíveis alterações significativas nos processos, sistemas informatizados e ambiente tecnológico.

Os testes de controles internos são realizados pela área de auditoria interna, que se reporta hierarquicamente ao Diretor-Presidente e funcionalmente ao Comitê de Auditoria. Em 2020, a avaliação sobre a eficácia do ambiente de controles internos não identificou qualquer deficiência considerada material.

Além da avaliação de controles internos, a Superintendência de Auditoria executa projetos de auditoria tendo por base o Plano Anual de Auditoria, que considera os principais riscos corporativos e dos processos. Previamente à execução, o Plano Anual de Auditoria é aprovado pelo Comitê de Auditoria e pela Presidência da Companhia.

Auditores externos

A auditoria de nossas demonstrações financeiras e a revisão das informações trimestrais e de projetos de financiamento são realizadas por auditores externos, garantindo a confiabilidade dos dados apresentados. A Sabesp respeita os princípios que preservam a independência desses profissionais, a saber: i) não auditar seu próprio trabalho; ii) não exercer funções gerenciais; e iii) não advogar pelo seu cliente.

O Comitê de Auditoria, em linha com nosso Estatuto Social, é responsável pela avaliação das diretrizes que orientam a contratação e a prestação de serviços dos auditores externos. Também cabe ao Comitê recomendar ao Conselho de Administração a contratação e a destituição da auditoria externa, além do dever de se manifestar antes da contratação de outros serviços prestados por ela, ou por empresas vinculadas a ela, que não caracterizem atividades da sua alçada.

Em 2020, trocamos nossos auditores independentes. A KPMG Auditores Independentes, que atuava como auditor independente desde 2016 foi substituída pela Grant Thornton

Auditores Independentes com início das atividades na revisão das informações trimestrais de 30 de setembro de 2020.

Em 2021, o montante total pago pelos serviços de auditoria de demonstrações financeiras, revisão das informações trimestrais e projetos de financiamentos, entre outros foi de aproximadamente R\$ 1,6 milhão, dos quais R\$ 272 mil foram pagos à KPMG e R\$ 1,3 milhão, à Grant Thornton.

A Grant Thornton Auditores Independentes não prestou, durante o período de atuação na Companhia, serviços não relacionados a auditoria externa, assim como nem ela, nem qualquer parte a ela relacionada, auditou sociedades investidas da Sabesp em 2021.

NOSSA FORÇA DE TRABALHO

Os empregados são os grandes protagonistas das conquistas de uma organização. São eles os maiores responsáveis pela construção de caminhos guiados pelo propósito empresarial, tornando possível o atingimento de metas e objetivos propostos em benefício da sociedade e demais públicos de interesse. Nesse sentido, a gestão eficiente e humanizada da força de trabalho é essencial para o desempenho do negócio e reconhecimento do importante papel dos empregados na trajetória de uma corporação. Também impactam diretamente metas do ODS 5 ao buscar maneiras de eliminar todas as formas de discriminação e violência de gênero no ambiente de trabalho. E fomentam o desenvolvimento pessoal e profissional, buscando ampliar oportunidades com a empregabilidade e capacitação, garantindo os direitos trabalhistas e construindo um ambiente de trabalho seguro e protegido.

GRI 103-1|103-2|103-3 Os pilares estratégicos de valorização e qualificação de nossos colaboradores estão baseados no fomento de um ambiente de incentivo à inovação e ao desenvolvimento pessoal e profissional, proporcionando acesso contínuo a conhecimentos operacionais, tecnológicos e gerenciais aplicáveis ao negócio. Trata-se de uma atuação fundamental para alcançarmos nossa visão de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento.

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

A forma de Gestão de Pessoas da Sabesp está diretamente relacionada com o Objetivo Estratégico de 'Promover Desenvolvimento Profissional e Pessoal' de nossos colaboradores. Nossa forma de gestão também é guiada por nossos valores éticos de respeito à sociedade e ao cliente, respeito ao meio ambiente, respeito às pessoas, integridade, competência e cidadania; e orientada pela diretriz estratégica de valorização das pessoas.

Buscamos atender todas as partes interessadas com excelência por meio de compromissos estabelecidos na Gestão de Pessoas. Temos o compromisso de prover uma força de trabalho qualificada e engajada e um ambiente de trabalho propício a obtenção de resultados para que as expectativas dos acionistas e investidores de crescimento sustentável (ESG), governança corporativa eficiente e prospecção de mercados e novos negócios sejam supridas.

Estabelecemos também o compromisso de desenvolver e aprimorar a competência profissional de nossos colaboradores, mantendo um quadro de pessoal adequado para atendimento às demandas e expectativas dos clientes.

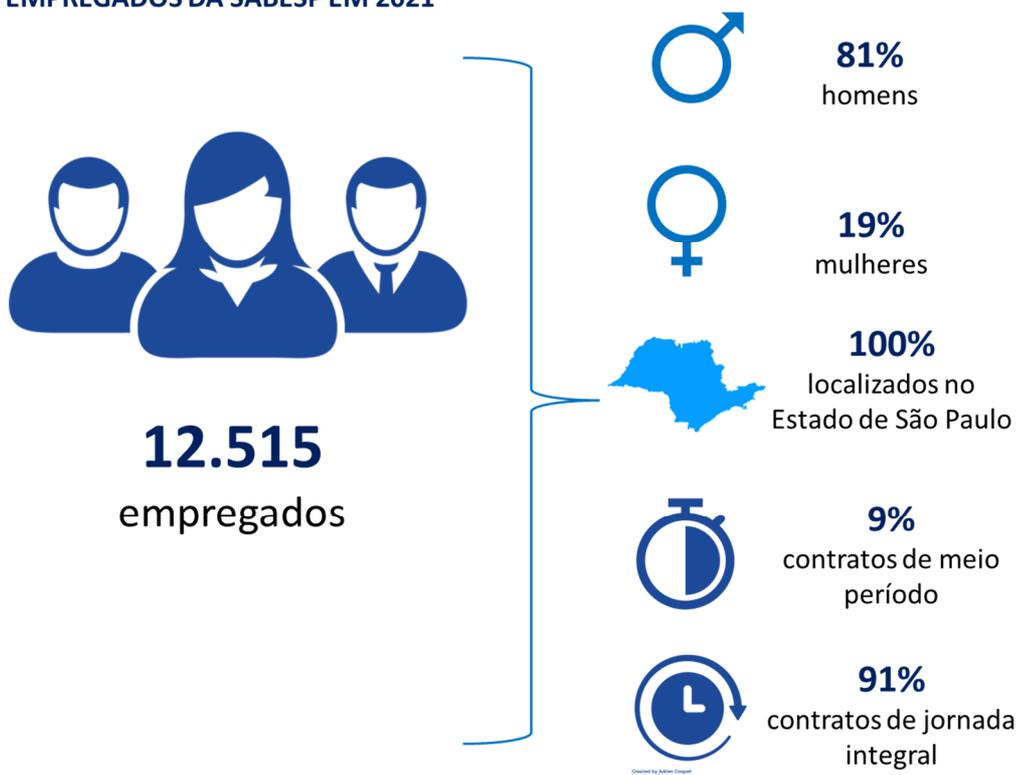
E para atender às expectativas de nossa força de trabalho por um ambiente seguro, confiança nas relações, estabilidade no emprego, remuneração condizente, reconhecimento profissional, oportunidade de ascensão na carreira, desenvolvimento profissional, qualidade de vida, bons benefícios e integridade no ambiente de trabalho, temos o compromisso realizar todos os processos de Gestão de Pessoas (referência GPTW®) com excelência, além de valorizar todas as pessoas de nosso quadro funcional.



Como resultado da nossa excelência nos processos de Gestão de Pessoas, em 2021 a Sabesp foi certificada como “Boa Empresa para se Trabalhar” pela GPTW.

GRI 102-8

EMPREGADOS DA SABESP EM 2021



Região	Número total de empregados	Tipo de Contrato
Região Metropolitana de São Paulo	7.121	Permanente
Interior e Litoral	5.394	Permanente

Nota 1 - A Companhia utilizou como definição para locais significativos de operação a estruturação em 15 unidades de negócio.

Número de empregados por nível funcional	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gerentes	491	156	647	465	163	628	486	170	656
Universitários	1.622	827	2.449	1.428	713	2.141	1.387	707	2.094
Técnicos	4.040	1.590	5.630	3.702	1.422	5.124	3.912	1.391	5.303
Operacionais	5.029	190	5.219	4.730	183	4.913	4.296	166	4.462
Total	11.182	2.763	13.945	10.325	2.481	12.806	10.081	2.434	12.515

Número de empregados por tipo de emprego	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Meio-período	1.283	280	1.563	1.209	247	1.456	1.021	119	1.140
Jornada integral	9.899	2.483	12.382	9.116	2.234	11.350	9.060	2.315	11.375
Total	11.182	2.763	13.945	10.325	2.481	12.806	10.081	2.434	12.515

Cultura organizacional

Todos os níveis organizacionais estão envolvidos no processo de Cultura Organizacional da Companhia, que vigora desde 2018. Seus objetivos são implantar ações que apoiem a transformação cultural, reduzindo características de apoio e regras, e fortalecendo as características de inovação e foco em resultados.

A iniciativa é conduzida por meio de pesquisas, grupos focais, engajamento e identificação de oportunidades de mudança, além de iniciativas de mudança, algumas institucionais e outras locais.

Em 2021, além de webinars quinzenais com o objetivo de apoiar a transformação cultural com foco em temas estruturantes e conhecimentos emergentes para a Companhia, foram realizados encontros com todas as áreas da empresa. A iniciativa tem o objetivo de capacitar as equipes no desenvolvimento e implementação das ideias construídas nos workshops realizados em 2020 por meio de treinamento em metodologias ágeis e mentorias.

Clima Organizacional

O clima organizacional é gerido com o objetivo de diagnosticar o nível de satisfação dos empregados, identificando as melhores práticas internas e externas, a fim de implementar ações que melhorem o ambiente de trabalho, a satisfação e motivação dos empregados.

A partir de dados colhidos em uma Pesquisa de Clima, composta por um rol de perguntas fechadas e abertas, buscamos identificar a favorabilidade do ambiente de trabalho.

Um das questões mais importantes é relacionada à quantidade de feedbacks recebidos pelos empregados de seus superiores. Os resultados têm apontado que em ambientes nos quais empregados recebem mais *feedbacks* positivos a avaliação do clima organizacional, conseqüentemente, também é mais favorável. Nesse sentido, incentivamos o aumento da prática de modo a se criar uma cultura do *feedback* entre os diferentes níveis organizacionais da Companhia, melhorando as formas de relacionamento.

Em 2021, aplicamos a Pesquisa de Clima Organizacional com acesso a todos os empregados da Sabesp e obtivemos um índice de Favorabilidade de 72%, o que levou a Companhia a conquistar pela primeira vez o selo de Boa Empresa para Trabalhar, certificação concedida pela mesma consultoria GPTW – *Great Place to Work*.

Promoção da saúde e bem-estar dos empregados

GRI 403-6

Desenvolvemos programas que permitem traçar o perfil de saúde de todos os empregados, aprendizes e estagiários, subsidiando as ações de saúde e qualidade de vida conduzidas em nosso negócio. A avaliação ocupacional é padronizada para toda a Sabesp e os exames ocupacionais são realizados de acordo com os riscos a que os empregados estão expostos. Contamos com um sistema informatizado que faz o controle do processo, garantindo um tratamento igualitário a todos os empregados.

O sistema informatizado possui uma divisão de papéis que definem os acessos aos conteúdos registrados, garantindo o sigilo absoluto das informações relacionadas à saúde dos empregados, que são de acesso exclusivo aos médicos do trabalho.

Com o objetivo de prevenir contra doenças infecciosas, todos os anos realizamos uma grande mobilização para imunizar nossa força de trabalho. Há 10 anos, realizamos a vacinação contra a gripe dentro da empresa. Em 2021, dentro do Programa de Imunização, foram aplicadas vacinas contra gripe (tetraivalente) para empregados, aprendizes e estagiários, registradas em aplicativo informatizado, que permite o controle da população vacinada.

Também em 2021, promovemos a vacinação contra a pneumonia para empregados de 50 anos ou mais. Já a vacina contra a febre tifoide foi aplicada para empregados potencialmente expostos ao esgoto, incluindo novos empregados e reforço dos já vacinados.

Campanha de Imunização	Público Alvo	Período	Qtd.	%
Vacinados - Gripe	Todos os colaboradores	2021	10.858	80%
Vacinados - Tifoide	Empregados expostos a esgoto	2019-2021	3.385	99%

Vacinados - Pneumocócica	Empregados com 50 anos ou mais	2020-2021	6.232	89%
-----------------------------	-----------------------------------	-----------	-------	-----

Combatendo a Covid-19

Para prevenir e combater a transmissão da Covid-19 em nossa força de trabalho, conduzimos medidas imprescindíveis e emergenciais em nosso negócio. Seguindo as orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS), do Ministério da Saúde e do Governo do Estado de São Paulo, isolamos os empregados nos momentos de maior circulação do vírus, por meio da utilização de home office.

As exceções foram os empregados que ocupam cargos que se enquadram na categoria de serviços essenciais à manutenção da saúde pública. Para esta categoria, foram organizadas escalas de trabalho intercalado, buscando diminuir o contato entre os colaboradores.

Programa de Qualidade de Vida (PQV)

O Programa de Qualidade de Vida (PQV) busca promover o bem-estar físico, mental e social dos empregados por meio de diversas iniciativas, como campanhas informativas, palestras e ações preventivas.

O PQV possui um caráter prevencionista, de apoio e encorajamento de hábitos pessoais e estilos de vida que promovam a saúde e o bem-estar por meio da prática de atividades físicas, mentais e sociais, impactando diretamente no ambiente organizacional e na saúde dos colaboradores.

Durante a pandemia do Covid-19, iniciada em 2020, o programa teve papel fundamental na manutenção da saúde emocional das equipes, por meio do Programa Saúde Emocional, que com suas ações, auxiliou no entendimento do momento que vivenciamos e a lidar com condições peculiares, como o afastamento social e a perda de pessoas queridas.

Com o objetivo de proporcionar melhora na qualidade de vida dos colaboradores da organização, foram realizados webinars, divulgação de vídeos, reuniões de acolhimento, rodas de conversa e um trabalho de luto, além de uma comunicação intensa, distribuição de kits de proteção individual, aplicação de vacinas e encaminhamento de suspeitas de contaminação para testagem.

Adicionalmente, foi disponibilizado um trabalho de Suporte Emocional Individual por teleatendimento e a realização de pesquisas quinzenais sobre saúde emocional.

Como resultados tangíveis, destaca-se a melhora nos níveis de estresse e estado emocional da força de trabalho, apurado por meio de Pesquisa Pulse, além do aumento no índice de favorabilidade na Pesquisa de Clima.

Neste sentido, também destacamos as manifestações positivas dos empregados durante a participação, compartilhando experiências e histórias de vida, o que auxiliou a lidar com

o momento, e da liderança, que apontou em depoimentos os benefícios aparentes demonstrados nas respectivas equipes.

Remuneração e benefícios

GRI 401-2

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

Visando aumentar o engajamento e reconhecer nossos talentos também oferecemos aos colaboradores uma série de benefícios:

Benefícios	
Concedidos pela Empresa	
Vale Refeição e Vale Alimentação	No formato de benefício flexível, fornecemos, por meio de cartões eletrônicos, um crédito mensal no valor de R\$ 1.390,53 que corresponde a R\$ 970,32 de Vale de Refeição e R\$ 420,21 de Vale Alimentação, distribuído conforme percentuais de opção do empregado.
Lanche em Horário Extraordinário	Valor de R\$ 40,43 aos que prorrogarem a jornada de trabalho por no mínimo duas horas
Cesta de Natal	Crédito adicional de R\$ 420,21 a todos os empregados no cartão da Cesta Básica, em cumprimento ao Acordo Coletivo 2021/2022
Garantia no emprego	Garantia no emprego a 98% do efetivo de pessoal em 31/04/2021 (exceto: demissão por justa causa, por iniciativa do empregado, consensual, aposentadoria, falecimento, término de contrato e programa de demissão voluntária/incentivada)
Complementação Auxílio-Doença	Pagamento da diferença entre o valor do salário e o valor do benefício pago pelo INSS, ao afastado por doença ou acidente do trabalho, pelo período de até 6 meses
Gratificação de Férias	Valor fixo de R\$ 2.126,92 + 60% da diferença entre o valor fixo e o salário + Adicional por Tempo de Serviço
Assistência Médica (Vivest)	Plano de Saúde Vivest Digna Sabesp (I, II e III) – contribuição máxima dos empregados de 3,97% sobre a remuneração básica com repasse da Sabesp. O benefício é estendido aos dependentes sem acréscimo de valor.
Previdência Privada (Vivest)	Plano CD SABESP - Vigente desde 02/01/2020, aberto para adesões de novos empregados e daqueles que não possuem planos previdenciários da Sabesprev. Salários até R\$5.753,60 têm contribuição de 0,5% ou 1%. Acima desse valor, paga-se um adicional de até 8% sobre a diferença.

Previdência Privada (Fundação Sabesp)	Plano Sabesp Mais (CD) - Vedadas novas adesões a partir de 01/12/2020. Salários até R\$ 6.040,80 têm contribuição de 0,5% ou 1%. Acima desse valor, paga-se adicional de até 8% sobre a diferença. Plano de Benefício Básico (BD) – Suspensas adesões e está vinculado à remuneração. Fórmula: Remuneração até R\$ 6.040,80 x 2,9648% e p/acima de R\$ 6.040,80 x 25,1910%.
Legais	
Adicional Noturno	Adicional de 20% do valor da hora noturna, conforme legislação em vigor
Descanso Semanal Remunerado	Remuneração de hora extra prestada nos feriados e Descanso Semanais Remunerados a 100% do valor da hora normal, na impossibilidade de concessão de folga compensatória na semana seguinte
Horas Extras	Pagas com acréscimo de 100% ao valor da hora normal
Adicional Insalubridade	de Pago aos empregados expostos a agentes químicos, físicos e biológicos (esgoto domiciliar, ruído, umidade, cloro e outros), conforme legislação. Adicional de 20 e 40% do salário mínimo
Adicional Periculosidade	de Pago aos empregados expostos a agentes perigosos (combustível inflamável, explosivos, radiação ionizantes e energia elétrica), conforme legislação. Adicional de 30% do salário base do empregado
Auxílio Creche e Auxílio Creche Especial	Reembolso de despesa com creche para empregadas com filhos na faixa etária: até 01 ano = R\$ 1.793,71; até 06 anos incompletos = R\$ 597,90 e p/empregados c/filhos portadores de deficiência = R\$ 1.644,23
Limpeza de Uniforme	Fornecimento mensal de produtos para lavagem e desinfecção de uniformes, aos empregados que trabalham em atividades com riscos de contaminação por agente biológico (esgotos)
Plantão à Distância	Adicional pago na razão de 1/3 do salário hora normal para os empregados que permanecem em regime de sobreaviso
Vale Transporte	Fornecido aos empregados optantes do sistema, sendo que a empresa subvenciona os gastos que excedem a 6% do salário base do empregado, conforme legislação

Outros Benefícios

Serviço Social	PARE - Atendimento a empregados dependentes químicos: Álcool, Tabaco e Outras Drogas, com tratamentos subsidiados em clínicas especializadas (internação, atendimento ambulatorial com Serviço Social)
Seguro de Vida em Grupo	Por meio da Associação Sabesp, oferece um plano de Seguro de Vida em Grupo que garante indenizações em caso de morte ou invalidez no valor de 20,9 salários base do empregado (sem subsídio da Sabesp)
Cartão Supermercado/Farmácia	Convênios com supermercados e farmácias, com desconto total do valor utilizado em folha de pagamento no mês posterior (sem subsídio da Sabesp)
Piso Salarial Engenheiro	Conforme acordo coletivo (8,5 salários mínimos aplicados na data-base - maio) R\$ 9.350,00 (maio/2021)

Plano de Saúde, Odontológico e Previdência Privada

Após um ano de 2020 onde todo o sistema de saúde (público e privado) ficou em evidência em função do enfrentamento da pandemia, o ano de 2021 ficará marcado como um dos mais desafiadores dos últimos tempos, uma vez que os reflexos da pandemia continuaram em forte ritmo.

Presenciamos a chegada de novas variantes mais agressivas do vírus logo no primeiro trimestre do ano, período de aumento significativo das internações hospitalares de alto custo, principalmente em regime de UTI.

Nesta segunda onda, as faixas etárias mais jovens também foram atingidas, provocando a superlotação de alguns hospitais até mesmo na capital, local onde existe uma ampla oferta de serviços de saúde. Houve também um aumento significativo na realização de exames ambulatoriais para a detecção do novo Coronavírus.

Mesmo diante deste cenário, a Sabesp após avaliações técnicas e atuariais, implantou melhorias temporárias nos planos de saúde a partir de 1º de maio de 2021, como a redução nos percentuais de coparticipação em consultas, exames e terapias ambulatoriais e a isenção de coparticipação em alguns exames preventivos para casos oncológicos (mama e próstata).

Também neste ano entrou em vigor um novo Rol de Procedimentos de cobertura obrigatória da Agência Nacional de Saúde Suplementar, o que trouxe 69 novas coberturas, sendo 50 relativas a medicamentos e 19 referentes a procedimentos como exames, terapias e cirurgias. Por fim, com o início da vacinação em todo o País, foi possível observar uma redução significativa na frequência e complexidade das internações hospitalares por COVID no último trimestre do ano.

Os números de casos da doença caíram, porém, o monitoramento dos indicadores de saúde segue contínuo dentro da Companhia. A queda de casos de COVID propiciou a retomada dos atendimentos eletivos de outras patologias em volume próximo ao da pré pandemia.

A Sabesp não mede esforços para que a assistência médica tenha como padrão um modelo de atenção à saúde que priorize não só os resultados em saúde, mas também os desfechos corretos dos tratamentos dos pacientes com a qualidade sendo sempre o principal objetivo. Em relação ao plano odontológico, o benefício continuou em 2020 sendo ofertado pelo Sintaema.

Na área de previdência, a Sabesp continuou a acompanhar e zelar pela saúde financeira dos planos oferecidos a seus empregados, tanto os geridos pela Fundação Sabesp de Seguridade Social - Sabesprev (Básico, Mais e Reforço), quanto o mantido junto à Vivest (CD Sabesp).

Ao longo de 2021, realizamos ações no sentido do aprimoramento da governança e compliance da Sabesprev. Para o plano mantido na Vivest, realizamos campanha para novas adesões ao CD Sabesp, contemplando todos os empregados que ainda não haviam

aderido aos planos Sabesprev anteriormente, de forma a estimular a poupança e a formação de uma reserva previdenciária complementar para aposentadoria.

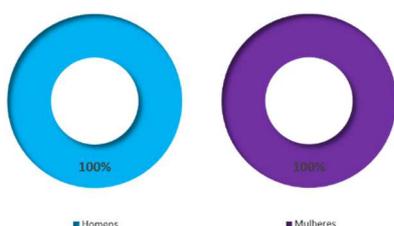
Licença Parental

GRI 401-3

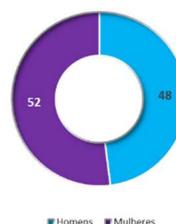
Todos os nossos empregados têm direito a licença maternidade/paternidade.

Licença maternidade/paternidade

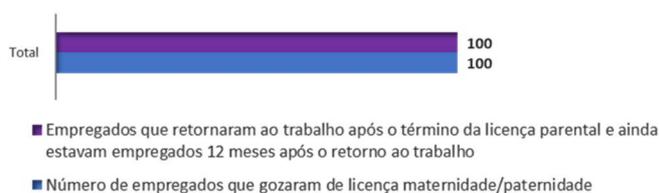
Empregados com direito à licença parental



Número de empregados que gozaram de licença maternidade/paternidade em 2021, por gênero.



Empregados que gozaram de licença parental e retornaram ao trabalho



Participação nos Resultados (PPR)

Adotamos, anualmente, o Programa de Participação nos Resultados (PPR) para estimular os esforços dos empregados e alinhá-los aos objetivos organizacionais. O Programa segue as diretrizes gerais estabelecidas pela Lei Federal 10.101/2000 e pelo Decreto Estadual 59.598/2013, sendo negociado anualmente com os Sindicatos.

Ele leva em conta não apenas os objetivos gerais de toda a empresa, mas também indicadores setoriais, que medem a performance das Unidades de Negócio. Os resultados são apresentados, trimestralmente, para a Diretoria, Conselho de Administração e Sindicatos.

Em 2021, os colaboradores receberam o valor referente ao atingimento das metas referentes ao ano de 2020, que foi de 99,8%. O quadro abaixo traz o histórico do PPR nos últimos anos.

Categoria profissional	2019	2020	2021
Operacionais	R\$ 3.966,00	R\$ 4.094,00	R\$ 4.254,12
Técnicos	R\$ 5.274,00	R\$ 5.398,00	R\$ 5.703,55

Universitários	R\$ 9.105,00	R\$ 9.157,00	R\$ 9.640,98
Gerentes	R\$ 17.056,00	R\$ 16.450,00	R\$ 17.693,47
Média Sabesp	R\$ 5.991,00	R\$ 6.130,00	R\$ 6.519,46

Nota: O ano remete ao período do efetivo pagamento das metas atingidas no ano anterior.

A apuração final dos resultados do PPR 2021 terá início no mês de março de 2022, sendo que para o indicador econômico-financeiro será obedecida a legislação societária e a informação somente será agregada após a sua divulgação ao mercado com a publicação do Balanço Patrimonial.

Inovação nas relações de trabalho

Regime de teletrabalho: em 2020, a Sabesp implantou um piloto do regime de teletrabalho do qual participaram cerca de 380 empregados, com atividades realizadas preponderantemente fora das dependências da Companhia, com uso de TI e comunicação que não se constituam como trabalho externo. Para isso, foram definidas regras, áreas e efetivo, além da criação de um sistema para aprovação das indicações, acompanhamento e gerenciamento dos empregados em regime de teletrabalho.

Em julho de 2021, após validação dos resultados do piloto, a Diretoria aprovou a adoção do regime de teletrabalho (total ou híbrido) para os demais empregados sem função gerencial e de acordo com regras estabelecidas em um procedimento empresarial específico, concomitantemente às diretrizes para melhorar organização do trabalho, aumentar a produtividade e otimizar custos (redimensionamento de espaços físicos, digitalização, revisão de contratos de serviços etc.).

Aproximadamente 1.200 empregados aderiram ao regime (dezembro/2021), dos quais 45% estão em período integral, e os demais com pelo menos três dias em teletrabalho na semana. Todos os empregados receberam capacitação sobre segurança e saúde e comportamentos para desempenho das atividades em teletrabalho.

Contratação de empresa de trabalho temporário: a Sabesp tem realizado a contratação de empresa de trabalho temporário para atender à necessidade de demanda complementar de serviços, principalmente de natureza periódica ou sazonal em regiões em que há aumento significativo da população flutuante em época de verão e férias. Em 2021, por intermédio de contratação de empresa especializada em mão de obra temporária, foram disponibilizados aproximadamente 220 empregados temporários que prestaram em média quatro meses de trabalho.

Saúde e segurança dos empregados

GRI 403-1|403-2|403-3|403-4|403-5|403-7|403-9

Para cuidar da saúde e segurança de nossos empregados, contamos com um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho estruturado. O Sistema está definido no Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0001) e segue os padrões estabelecidos nas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, com

elementos baseados na Norma ISO 45001 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

Neste documento são definidas todas as responsabilidades gerenciais, incluindo que a Presidência, Diretorias, Unidades de Negócio, Superintendências e Gerências, em todos os níveis, são direta e legalmente responsáveis pela segurança e saúde dos empregados, aprendizes, estagiários e prestadores de serviços e pela aplicação e comprometimento com as diretrizes de segurança e saúde do trabalho.

Para manter um controle rígido das informações relacionadas à Segurança e Saúde do Trabalho contamos com o Sistema SAP, onde são registrados e compilados todos os dados referentes ao tema, facilitando o acesso e a visualização dos mesmos, possibilitando a geração de relatórios necessários para a gestão da segurança e saúde do trabalho na Companhia.

O Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0003) estabelece que as empresas contratadas sigam as mesmas normas e procedimentos que a Sabesp. Estes requisitos de segurança do trabalho são exigidos no processo de licitação e, também, por meio de cláusulas contratuais.



Identificação de perigos e análise de riscos

Conforme definido no Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0001) utilizamos a metodologia da Análise Preliminar de Riscos (APR) para a identificar os perigos, avaliar os riscos e adotar medidas de controle em todas as atividades. A metodologia contempla o reconhecimento da existência de um perigo, a definição de suas características, estimativa da amplitude do risco e decisão se este é aceitável ou não.

Os gerentes, com assessoria do SESMT, e prestadores de serviços identificam os perigos das atividades, avaliam os riscos e determinam as medidas de controle. Além disso,

preenchem o Formulário Empresarial de Análise Preliminar de Riscos – APR (FE-RH0001) e divulgam para todos os envolvidos nas atividades.

Na ocasião de uma atividade não rotineira, é elaborado um FE-RH0001 específico, antes da execução da APR. Sempre que houver uma mudança no ambiente de trabalho, na atividade, ou no sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, os gerentes e prestadores de serviços revisam e atualizam o Formulário, antes da introdução de tais mudanças.

Contamos também com o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que identifica os riscos ambientais por Grupos Homogêneos de Exposição (GHE), definindo medidas de controle e ações corretivas, conforme estabelece a legislação. Alinhado ao PPRA, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), proporciona o controle e prevenção dos riscos ocupacionais identificados. Ambos são revisados anualmente e abrangem os 537 estabelecimentos da Sabesp.

O PCMSO também contribui para o mapeamento precoce e diagnóstico de doenças ocupacionais, além de promover um acompanhamento por meio de exames ocupacionais de acordo com os riscos que os empregados estão expostos, subsidiando programas de saúde e qualidade de vida.

Na Sabesp, os principais riscos, potencialmente, geradores de problemas de saúde relacionados às atividades da Companhia, incluem: ruído, produtos químicos, contato com esgoto e ergonomia.

Realizamos atividades que representam um risco de lesão de alta consequência, como aquelas realizadas em espaço confinado, trabalho em altura, escavação de vala, serviços com eletricidade e atividades embarcadas.

Por meio da APR e do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), identificamos, reconhecemos e avaliamos continuamente esses riscos, com adoção de medidas de controle necessárias.

Nestes casos são aplicados formulários específicos de permissão de entrada com avaliação de risco. Os formulários empresariais FE-RH0002 (Levantamento de perigo em eletricidade), FE-RH0005 (Escavação de vala), FE-RH0006 (Permissão de entrada e trabalho – PET – Espaço confinado), FERH0055 (Permissão de trabalho em altura) são emitidos simultaneamente à ordem de serviço no SAP.

PRINCIPAIS RISCOS



RUÍDO



PRODUTOS QUÍMICOS



CONTATO COM ESGOTO



ERGONOMIA

A fim de garantir o controle para redução dos riscos à saúde do trabalho, consideramos uma hierarquia de controle em quatro níveis, descrita a seguir.

Em casos de emergência, possuímos planos de ação em todas as instalações, os quais são controlados, atualizados e

disponíveis em sistema informatizado, e incluem impactos nas comunidades vizinhas. Além disso, possuímos 2.900 brigadistas treinados, preparados e de prontidão para atuarem em situações dessa natureza.



Engajamento e treinamento sobre Saúde e Segurança do Trabalho

Contamos com uma série de iniciativas para promover a difusão de informações relacionadas à Saúde e Segurança do Trabalho entre os empregados da Companhia. Por meio dos meios de comunicação disponíveis, emitimos informes periódicos sobre os riscos profissionais que podem se originar nos locais de trabalho e as medidas de controle adotadas

Disponibilizamos, por meio do Sistema de Organização Empresarial (SOE), os procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho da Sabesp para todos os empregados. Nesse sistema, além da consulta aos procedimentos, o empregado pode incluir comentários e sugestões de melhoria. Além desse canal, os empregados, aprendizes e estagiários também podem enviar comentários ou dúvidas a respeito do assunto pelo serviço do Canal Aberto RH.

As Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) divulgam informações importantes sobre segurança e saúde do trabalho, além de realizarem campanhas periódicas disseminando o conhecimento a toda a Companhia. Atualmente há 130 CIPAs na Sabesp, compostas por representantes dos empregados e do empregador, que atuam como ponto principal para a consulta e participação dos trabalhadores, possibilitando o engajamento dos empregados no tema.

Ainda acerca da difusão de informações, utilizamos uma ferramenta chamada Minuto da Prevenção, empregada pelas CIPAs, gerentes, encarregados e Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), para apresentar e discutir com os empregados, no próprio local de trabalho, os temas de segurança e saúde relacionados com suas atividades.

Além das comunicações internas sobre o tema, asseguramos por meio do Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0001) a capacitação e sensibilização específicas de segurança e saúde do trabalho aos empregados, aprendizes e estagiários. Por conta da pandemia do coronavírus, todos os treinamentos obrigatórios foram realizados por Educação a Distância (EAD), sendo garantida a realização dos conteúdos práticos obrigatórios com segurança, de acordo com o Protocolo Sanitário Sabesp.

Em 2021, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) teve eventos 100% virtuais, com 12,5 mil acessos, durante os seis dias de evento, e mais de 100 palestras. Os prestadores de serviços seguem as mesmas diretrizes de capacitação em segurança e saúde do trabalho adotadas pela Companhia, conforme Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho em Obras e Serviços Contratados (PE-RH0003).

O PE-RH0001 e PE-RH0003 definem os requisitos de capacitação obrigatórios, de acordo com as necessidades de capacitação por Grupo Homogêneo de Exposição (GHE). Nesses documentos são descritos o tipo de treinamento e suas informações, como: base legal, pré-requisitos, necessidade de reciclagem, conteúdo programático, perfil do instrutor e público-alvo.

Procedimentos para denúncia de não conformidade

Nos casos em que os empregados se deparam com condições de não conformidade em relação à saúde e segurança no trabalho, eles são estimulados a informá-las para seus superiores, à CIPA e ao SESMT que atende a sua unidade, ou ainda podem registrá-las no Sistema DocAction. As ocorrências registradas no Sistema DocAction são categorizadas, têm suas causas avaliadas e é estabelecido um plano de ação com medidas corretivas e preventivas pelo gerente responsável, com assessoria do SESMT.

Quando o empregado, aprendiz ou estagiário se depara com situações de trabalho nas quais ele acredita que possam lhe causar lesões ou problemas de saúde, o Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0001) estabelece que ele deve, sem risco de sofrer represálias de qualquer tipo:

- Relatar as condições de não conformidade no ambiente de trabalho aos seus superiores, à CIPA e ao SESMT que atende a sua unidade;
- Efetuar somente serviços para os quais esteja habilitado, qualificado, capacitado e autorizado;
- Recusar a execução de um serviço que o exponha a situação de grave e iminente risco.

Investigação de acidentes de trabalho

Na Sabesp todos os quase acidente e acidentes do trabalho são analisados e investigados, conforme Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0001). A CIPA analisa os quase acidentes e os acidentes do trabalho em reuniões ordinárias. Os acidentes do trabalho considerados como graves ou fatais, de empregado, aprendiz e prestador de serviços, são analisados em reunião extraordinária.

A equipe de investigação, composta pela SESMT, CIPA e gerente do acidentado ou da área envolvida, analisa e investiga os quase acidentes e acidentes do trabalho ocorridos em sua área de atuação considerando, no mínimo:

- Histórico e características da ocorrência de forma detalhada;
- Análise das causas;
- Classificação de acidente do trabalho e
- Medidas de controle preventivas e corretivas para evitar ocorrências semelhantes.

Quando necessário, solicita a colaboração de outros profissionais especialistas e de outras áreas para fundamentar a conclusão da investigação. As ocorrências são divulgadas às outras unidades por meio do Minuto da Prevenção e reuniões de CIPA.

Indicadores de saúde e Segurança do trabalho

Principais indicadores	2017	2018	2019	2020	2021
Número de Acidentes do Trabalho	180	126	126	94	114
Taxa de Frequência de acidentes do trabalho	6,3	4,4	4,4	3,6	4,7
Taxa de gravidade de acidentes do trabalho	134	673	303	369	141
Doença ocupacional	9	7	1	8	12
Absenteísmo	1,6%	2,2%	3,3%	2,5%	2,6%
% dos empregados vacinados contra gripe (¹)	85%	77%	82%	75%	80%
% dos empregados com exames médicos ocupacionais realizados	89%	92%	99%	58%	76%
Média de Fator Acidentário de Prevenção	0,83	0,91	0,87	0,83	0,79
Óbitos	0	2	1	1	0

(¹) Suspensão de exames pela MP 927/20 no período de 22/03 a 19/07/2020 e pela MP 1046/21 de 27/04 a 25/08/2021

	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Sabesp									
Taxa de Frequência	5,07	1,75	4,41	4,94	0,51	3,61	6,21	1,09	4,67
Taxa de gravidade	378	9,44	303	526	2	369	182	45	141
Doença ocupacional	1	0	1	8	0	8	12	0	12
Óbitos	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Região 1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)									
Taxa de Frequência	4,73	1,94	4,17	4,79	0,37	3,46	5,08	0,96	3,85
Taxa de gravidade	111	11	91	677	2	474	133	9	96
Doença ocupacional	1	0	1	5	0	5	7	0	7
Óbitos	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Região 2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)									
Taxa de Frequência	5,95	1,25	5,01	5,31	0,85	3,97	9,02	1,44	6,75
Taxa de gravidade	1.062	6	851	176	3	124	304	135	253
Doença ocupacional	0	0	0	3	0	3	5	0	5
Óbitos	1	0	1	0	0	0	0	0	0

Definições:

H:Homens|M:Mulheres

Taxa de frequência: Número de acidentes do trabalho com lesão e com afastamento por milhões de horas/homem trabalhadas/ano.

Taxa de gravidade: Dias perdidos mais dias debitados de acidentes do trabalho por milhões de horas/homem trabalhadas, por ano.

Doença ocupacional: Quantidade de empregados afastados por doença produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho.

Diversidade, igualdade e não discriminação

GRI 405-1|405-2|406-1

Nossas contratações estão condicionadas à realização de concursos públicos e mudanças no perfil dos empregados estão condicionadas às suas regras e procedimentos. Ainda assim, procuramos trabalhar o tema de diversidade entre nossos colaboradores, por meio tanto da inclusão de diretrizes relativas ao respeito às diferenças e não-discriminação no Código de Conduta e Integridade, quanto de iniciativas de engajamento e promoção do tema.

Atuamos para que nossos colaboradores tenham iguais oportunidades de capacitação profissional, com equidade, de forma a qualificar o seu trabalho e contribuir para o seu processo de ascensão profissional, por meio de um processo baseado no mérito, desempenho, competência e respeito, procurando contemplar a diversidade de forma justa e equilibrada.

Atuamos também para garantir práticas que respeitem a diversidade e fortaleçam a motivação, a satisfação e o comprometimento, acolhendo e abrindo espaço para a diferença como forma de ampliar as visões internas e a capacidade de inovação.

Nesse sentido, promovemos a discussão sobre diversidade em nossos veículos de comunicação interna e iniciativas de capacitação, sensibilizando tanto a liderança quanto os demais níveis organizacionais.

Contamos com o projeto de Gestão da Diversidade, que busca estudar os desafios dessa temática na sociedade e conhecer boas práticas de outras organizações. Este projeto tem possibilitado à Sabesp identificar oportunidades para aprimorarmos a discussão do tema entre os diferentes níveis organizacionais da Companhia.

Proporção entre o salário base e a remuneração das mulheres e dos homens	
Categoria profissional	2021
Executivos	101,2%
Universitários	92,2%
Técnicos	99,3%
Operacionais	79,8%

Para difundir conhecimento entre os colaboradores sobre os temas diversidade e não discriminação, disponibilizamos em nossa Universidade Empresarial a Trilha de Aprendizagem Conduta e Integridade, composta por um plano de treinamento contínuo que oferece ferramentas de aprendizagem nos temas integridade, ética, assédio sexual e moral, diversidade, corrupção, fraude, conflito de interesse, entre outros.

Também contamos com os Webinars de Cultura Organizacional - Série Especial ESG com enfoque no tema Diversidade e Inclusão em que são apresentados conceitos, termos, cases de sucesso, aplicação prática e experiência de vida.

Um dos destaques em 2021 foi o lançamento da Jornada da Diversidade e Inclusão, que contempla dez etapas em seu primeiro ciclo e segue até o final de 2022. As etapas englobam iniciativas de sensibilização, capacitação, censo, diagnóstico de maturidade e práticas com objetivo de criar uma Política e indicadores de Diversidade e Inclusão na Sabesp.

Iniciamos a Jornada com palestras de alinhamento conceitual para a Companhia. O primeiro Workshop foi realizado com Eduardo Marcondes, diretor de Educação Corporativa do *Great Place to Work Brasil*, com o tema Diversidade e Inclusão no Ambiente de Trabalho.

Também recebemos Scarlett Rodrigues, Coordenadora de Projetos de Direitos Humanos do Instituto Ethos, abordando as vantagens diversidade e da Inclusão fazem para os negócios. E Luiza Lopes, *Business Partner* em Recursos Humanos da Novartis, trouxe a experiência do grupo farmacêutico suíço em política de diversidade e ações afirmativas.

Márcia Rocha, a primeira advogada trans a conseguir o direito de ser reconhecida pelo nome social na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), veio falar sobre empreendedorismo trans com a fundação do projeto TransEmpregos. Finalizando o ciclo de palestras, Jandaraci Araújo, Diretora de Sustentabilidade no Santander, compartilhou sua experiência pessoal e profissional marcada pela defesa de temas relacionados à bandeira da diversidade e Inclusão.



Eduardo Marcondes, Scarlett Rodrigues, Luiza Lopes, Márcia Rocha e Jandaraci Araújo integraram o ciclo de palestras da Jornada da Diversidade e Inclusão

Paralelamente à Jornada da Diversidade e Inclusão, estamos realizando os diagnósticos de Maturidade da Organização e de Práticas de Gestão em Diversidade e Inclusão. Em andamento, as iniciativas serão seguidas do Censo de Diversidade e da constituição de Grupos de Afinidades que tem por objetivo estabelecer uma política de diversidade e equidade para a Companhia.



Em 2021, criamos uma comunidade específica sobre diversidade e inclusão no *Workplace*, rede social interna da empresa. Guiada por um influenciador da *Great Place to Work*, buscamos promover ações, compartilhar informações, treinamentos e esclarecer dúvidas acerca do tema; onde com liberdade, respeito e aprendizagem, todas as comunidades e grupos de afinidade possuem lugar de fala, representação e

Combate ao assédio e à discriminação

A Sabesp coíbe preconceitos de origem, raça, sexo, cor, orientação sexual, idade, crença religiosa ou quaisquer outras formas de discriminação.

No descumprimento do Nosso Código de Conduta e Integridade, disponibilizamos o Canal de Denúncias, que está disponível para todos os nossos empregados. O mecanismo de comunicação é autônomo e confidencial e está preparado para receber denúncias relacionadas qualquer conduta de assédio e discriminação.

A apuração do teor das denúncias é realizada pela Comissão de Averiguação de Assédio, cuja coordenação é de responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas, nos termos do Procedimento Empresarial. Se for identificada alguma prática discriminatória, o empregado denunciado está sujeito à aplicação de medidas disciplinares conforme previsto no Procedimento Empresarial PE-CF0002.

Mesmo que a denúncia seja procedente, a Comissão de Averiguação de Assédio tende a sugerir à área de origem a implementação de um Plano de Ação, com o objetivo de orientar, sensibilizar e conscientizar a força de trabalho.

Como não categorizamos as espécies de assédio moral para fins estatísticos, não temos dados sobre as denúncias investigadas pela Comissão de Averiguação de Assédio que tiveram por pano de fundo práticas discriminatórias.

Capacitação e desenvolvimento

GRI 404-1 | 404-2

A Sabesp possui uma Universidade Empresarial que é responsável pela Gestão Corporativa do processo de Capacitação e Desenvolvimento da Força de Trabalho. O quadro abaixo sintetiza como as necessidades são identificadas e as formas de viabilização da capacitação e desenvolvimento.

Origem da Necessidade	Viabilização	Descrição
-----------------------	--------------	-----------

Planejamento Estratégico, Tático e Operacional	Capacitação Técnica	A UES viabiliza todo treinamento necessário para o exercício das atribuições profissionais e para a segurança no ambiente de trabalho, seja por meio da contratação de treinamentos <i>in company</i> ou pela inscrição de empregados em cursos externos em turmas abertas ao mercado.
Necessidades dos Processos Organizacionais (Autoridades Funcionais)	Educação a Distância	São mais de 500 cursos virtuais disponíveis no AVA com livre acesso que versam sobre assuntos como Gestão Empresarial, Sistemas de Informações Sabesp (SiiS – ERP SAP), Microinformática, Saúde e Segurança do Trabalho, Ética e Conduta.
Segurança e Saúde do Trabalho (GHE)		
Sistemas de Gestão da Qualidade	Subsídios Educacionais	Por meio do Programa Mais Conhecimento, empregados podem reembolsar até 80% de matrículas e mensalidades de cursos Técnico de Nível Médio, Graduação, Pós-Graduação, Extensão Universitária e Idiomas.
Desenvolvimento de Líderes e Sucessores		
Necessidades locais (Plano Individual de Desenvolvimento)	Convênio Educacional	Os empregados e seus familiares podem usufruir de descontos entre 5% e 40% em instituições de ensino conveniadas com a Sabesp.
	Capacitação Internacional	Empregados são indicados a participar de congressos, conferências e visitas técnicas no exterior, com base a afinidade das atribuições, a autonomia e competência para articulação e representação da empresa e a capacidade de repassar o conhecimento adquirido.

A força de trabalho capacitada e engajada, juntamente com um ambiente de trabalho favorável a inovação e incentivo a resultados são essenciais para a Sabesp cumprir com sua missão e buscar a consecução dos seus objetivos estratégicos, especialmente na nova realidade imposta pelo Novo Marco Legal, com maior competitividade no mercado do Saneamento.

ANO	categoria	Índice de capacitação anual
2017	Executivos	63
	Operacionais	25
	Técnicos	37
	Universitários	42
2017 Total		35
2018	Executivos	53
	Operacionais	22
	Técnicos	32
	Universitários	36

2018 Total		30
2019	Executivos	61
	Operacionais	22
	Técnicos	28
	Universitários	40
2019 Total		29
2020	Executivos	80
	Operacionais	22
	Técnicos	45
	Universitários	49
2020 Total		39
2021	Executivos	58
	Operacionais	23
	Técnicos	41
	Universitários	42
2021 Total		36

Programa Mais Conhecimento

Oferece subsídio educacional, que pode chegar a 80% do valor das mensalidades de cursos técnico de nível médio, graduação, pós-graduação, extensão universitária e de idiomas com o objetivo de elevar a escolaridade e qualificar os empregados. Para exames de certificação profissional, o subsídio é de 100%.

Em 2021, a UES também fortaleceu parcerias estratégicas para desenvolvimento de MBAs com foco no negócio (Saneamento Ambiental, Gestão de Ativos, PPP e Concessões, e Automação da Operação de Sistemas de Saneamento). No ano, foram concedidos mais de 1.194 subsídios, com investimentos da ordem de R\$ 5,8 milhões.

Estímulo à inovação e ao empreendedorismo corporativo

Prêmio Empreendedor Sabesp: implantado em 2018, o Prêmio Empreendedor Sabesp é um programa desenvolvido para estimular a geração de ideias, a busca pela inovação e o reconhecimento e replicação de boas práticas com viés inovador. Seguindo a cultura desejada pela Sabesp de maior foco em resultado e inovação a 4ª edição do Prêmio contou com a inscrição de 424 trabalhos e 532 participantes, em quatro categorias.

Com algumas reformulações nas etapas, a edição manteve o modelo de avaliação focado no aprendizado e desenvolvimento dos participantes e de suas ideias, além do aperfeiçoamento dos trabalhos por meio de mentoria remota baseada em métodos ágeis. Houve grande enfoque para a fase de prototipação, que acelerou o processo de inovação; totalizando 18 soluções prototipadas e testadas que conectaram a geração de ideias à implantação em baixa escala e tornaram mensuráveis os possíveis resultados positivos para a Organização.

Campeonato de Operadores: visa disseminar e premiar práticas operacionais que contribuem para a excelência na prestação do serviço de saneamento e satisfação do cliente. A edição 2021 manteve o formato remoto em virtude das medidas de prevenção relativas ao Covid-19, com foco na inovação operacional, distribuindo prêmios de até R\$ 1.500 em 9 categorias.

Atração e retenção de talentos

GRI 401-1

Por sermos uma empresa de economia mista e capital aberto, atendemos às exigências das Constituições Federal e Estadual. Por isso, realizamos concurso público para a contratação de empregados, estagiários e aprendizes.

Por meio desse processo, realizamos uma seleção democrática dos candidatos, oferecendo a todos a mesma chance de conseguir uma boa vaga, sem restrições de nível social, experiência profissional, etnia ou gênero.

Para garantir a segurança e a isenção em todo o processo, é contratada uma empresa especializada e reconhecida pelo mercado, sendo assegurada a ampla divulgação do processo nos meios de comunicação especializados. A contratação visa a alocação mais satisfatória para as áreas e os candidatos aprovados, sendo analisada a formação acadêmica, experiência profissional e interesse pessoal. Em 2021 não realizamos concurso para contratação de empregados.

Admissões	2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
Gênero						
Homens	115	1,03%	50	0,48%	6	0,06%
Mulheres	26	0,94%	12	0,48%	3	0,12%
Faixa Etária						
Até 40 anos	77	2,70%	45	1,75%	1	0,04%
41 a 55 anos	41	0,57%	13	0,19%	2	0,03%
Acima de 55 anos	23	0,58%	4	0,12%	6	0,16%
Região						
RMSP	117'	1,32%	47	0,61%	9	0,13%
Interior e Litoral	24	0,43%	15	0,30%	0	0,00%
Total Sabesp	141	0,98%	62	0,48%	9	0,07%

Rotatividade	2019		2020		2021	
	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%
Gênero						

Homens	508	2,79%	907	8,78%	245	2,43%
Mulheres	126	2,75%	294	11,85%	5	2,05%
Faixa Etária						
Até 40 anos	80	2,75%	37	1,44%	46	2,00%
41 a 55 anos	108	1,04%	125	1,83%	79	1,23%
Acima de 55 anos	446	5,93%	1039	30,36%	170	4,49%
Região						
RMSP	450	3,48%	670	8,64%	167	3,10%
Interior e Litoral	184	1,79%	531	10,51%	128	1,80%
Total Sabesp	634	2,78%	1.201	9,38%	295	2,36%

Seleção Interna

Temos adotado cada vez mais o processo de seleção interna de empregados para preencherem novas vagas. Dessa forma, aproveitamos o nosso capital humano ao mesmo tempo em que proporcionamos motivação, reconhecimento e perspectivas profissionais.

O processo, além de ser aberto e democrático, é uma oportunidade para os empregados participantes avaliarem seus conhecimentos e identificarem oportunidades de desenvolvimento. Em 2021, foram realizados seis processos.

Gestão da Carreira

GRI 404-3

Em média, nossos empregados apresentam 20 anos de tempo de empresa, o que demonstra que as ações implementadas ao longo dos anos visando a retenção de talentos têm sido eficazes. Entre elas, destacamos a nossa política salarial alinhada com as melhores práticas de mercado, que inclui o Programa de Participação nos Resultados-PPR, bem como um pacote de benefícios competitivos.

Outro ponto que explica nosso êxito é a adoção do Plano de Carreiras, Empregos e Salários, que estabelece as trilhas de evolução que permitem a cada um traçar sua trajetória na Companhia, com foco no desenvolvimento contínuo.

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

O Plano contempla a Avaliação de Competências e Desempenho, subsidiando a evolução na carreira para aqueles que apresentarem desempenho diferenciado. O processo é realizado anualmente, tendo como princípios a valorização das pessoas, a gestão da carreira e o aprimoramento de competências.

A prática envolve todos os empregados e gerentes na identificação das competências atuais, bem como das necessidades de desenvolvimento de cada empregado, considerando as estratégias, desafios e os resultados empresariais.

Ano	Porcentagem de empregados avaliados
2019	99%
2020	100%
2021	98%

A avaliação ocorre pelo Sistema Performa, disponível no Portal Corporativo. O processo conta com envolvimento de todos, e culmina no estabelecimento do Plano Individual de Desenvolvimento.

A aplicação das promoções está condicionada a disponibilidade orçamentária e a devida aprovação dos órgãos de controle do Estado de São Paulo. A evolução na carreira se dá com base em referências salariais que propiciam aumento de 5% a 15%. Nos últimos anos, os ciclos de Avaliação proporcionaram os seguintes resultados:

Ano	Movimentações
2018	6.104 (1,7% folha)
2019	4.221 (1% folha)
2020	6.712 (2% folha)
2021	2.881 (1%folha)*

(*) 0,5% foi distribuído de forma linear aos elegíveis

Programa de Desenvolvimento de Líderes

Oferecemos o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) com o objetivo de desenvolver uma liderança transformadora na Companhia, capaz de conduzir as ações necessárias para estabelecer uma nova cultura organizacional, com foco em resultados, inovação e competitividade. O Programa abrange empregados das categorias técnica e universitária, além de gerentes e superintendentes.

Dentro do Programa de Desenvolvimento de Liderança, o empregado que ainda não ocupa cargo de liderança pode conhecer o Perfil de Líder que a Sabesp espera, além de participar de um processo de mapeamento de possíveis sucessores.

O PDL teve dois grandes momentos: **Fase 1 (2020):** Mapeamento de Prontidão e Potencial Gerencial: aplicação de *assessment* a 100% do corpo gerencial, para aferir o “nível de prontidão gerencial, atual e futuro, bem como seu potencial para assumir tarefas ou posições mais complexas”.

Além dos Gerentes, puderam se candidatar em processo paralelo 3.300 colaboradores não gerentes, para os quais foram aplicados avaliação e *assessment* e selecionados 150 profissionais como potenciais sucessores, que se integraram aos Gerentes na Fase 2.

Fase 2 (2021) Desenvolvimento Gerencial: A partir dos resultados da fase 1, foi delineada uma solução educacional híbrida e executiva, destinada a alinhar e preparar os líderes atuais (100%) e futuros (150 selecionados) para antecipação à crescente complexidade do mundo dos negócios e do saneamento, considerando o perfil de liderança da Sabesp.

Relacionamento com entidades trabalhistas e negociação coletiva

Mantemos boas relações com entidades representativas (sindicais e associativas) dos empregados, buscando atender às suas principais reivindicações, sempre respeitando o limite de nossa capacidade financeira, diretrizes legais e governamentais.

Nas relações trabalhistas, priorizamos a negociação como forma de resolver conflitos, reduzindo substancialmente a ocorrência de movimentos paretistas. De todos os nossos empregados, aproximadamente 65% são sindicalizados.

O acordo coletivo assinado em 2021 resultou em: (i) reajuste salarial de 7,79% (que corresponde à atualização monetária do período); (ii) aumento de 7,79% no vale-refeição; (iii) aumento de 7,79% na assistência alimentar; (iv) aumento de 9,84% nas verbas de creche, em decorrência do repasse gradual de custos do agora fechado Centro de Aprendizagem da Criança (“CCI”), ajustado nas negociações coletivas de 2019/2020, porém sem impactos financeiros desde o reajuste foi financiado com os recursos decorrentes do encerramento da CCI; (v) manutenção da cláusula do acordo coletivo 2020/2021 que garante a manutenção no emprego de 98% dos nossos colaboradores; e (vi) manutenção do auxílio-alimentação de Natal em caráter excepcional.

Sindicatos	Representatividade		
	Base Sabesp*		Número de Associados
	Empregados	%	
Sintaema (Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo)	8.241	65,8	6.701
Sintius (Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira)	731	5,8	678
SEESP (Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo)	868	6,9	138
SASP (Sindicato dos Advogados de São Paulo)	137	1,1	33
SINTEC (Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado de São Paulo)	2.047	16,4	198
Outros	531	4,2	-

*Percentual em relação a quantidade total de empregados (12.515 – dez/2021)

Principais entidades representativas	Sócios
Associação Sabesp: desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais	4.450
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	233
Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp (APU): representa empregados de todas as formações, para colaborar e influir na gestão do saneamento, ampliar os canais de participação na gestão da Companhia e aperfeiçoar o desenvolvimento dos profissionais	308
Associação dos Administradores da Sabesp (ADMSABESP): defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional	83

Associação dos Engenheiros da Sabesp (AESABESP): integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural	860
Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp (CECRES): oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis	7.107
Fundação Sabesp de Seguridade Social (Sabesprev): entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciários.	7.892
Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES): contribui para o conhecimento e melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira. Participa em nível nacional e estadual do CONAMA, Conselho Nacional dos Recursos Hídricos (CNRH), CONFEA, Conselhos Estaduais de Meio Ambiente e outros	
Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB): desenvolvimento do mercado brasileiro de infraestrutura e da indústria de base nacional e seu fortalecimento em padrões de competitividade internacional	

Mitigação do passivo trabalhista

Desde 2018, acentuamos ações de melhoria contínua do processo de gestão de pessoas e dos sistemas de informação, com o objetivo de contribuir com a performance organizacional e com a redução de litígios nesta área. As ações focam principalmente a comunicação, o engajamento e a orientação de líderes e empregados sobre as melhores práticas trabalhistas.

Atuação Consultiva Extrajudicial: atualmente todas as consultas referentes a práticas trabalhistas são processadas e respondidas através de sistema informatizado, com os prazos de resposta observando acordo de nível de serviço – ANS. Com esta prática, ganhou-se mais celeridade e objetividade na resposta às demandas, cuja abordagem é constantemente aprimorada ante ao feedback recebido via pesquisa de satisfação com os clientes internos.

Criação do Fórum Permanente de Questões Trabalhistas: foi criado um fórum de discussão entre todo o corpo jurídico trabalhista da Sabesp, com sessões virtuais trimestrais. Além disto, foram instituídas uma série de ações complementares de comunicação, aprimoramento profissional, entrosamento e cooperação, como boletins informativos semanais, realização de cursos e fomento a canais mais ágeis para debate e compartilhamento de teses jurídicas.

Painel de gestão: foi desenvolvido um painel que centraliza as informações disponíveis a respeito do passivo contencioso trabalhista da Companhia, os apresentando de maneira ágil e com indicadores-chave de desempenho via visualização dinâmica. Com esta ferramenta, o diagnóstico e tomada de decisão a respeito de práticas trabalhistas tornou-se mais ágil e assertiva.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

A gestão de nossa cadeia de valor é realizada de forma a compartilhar com nossos parceiros de negócio os valores e princípios da Companhia. Nesse sentido, buscamos estabelecer uma relação de parceria que vai além da aquisição de produtos, materiais e serviços, pois acreditamos que dela depende o desenvolvimento e continuidade dos nossos negócios e a geração de valor para as partes interessadas.

Cadeia de suprimentos qualificada, monitorada e responsável

GRI 102-9|103-1|103-2|103-3

Atualmente, a cadeia de fornecedores da Sabesp é composta por mais de 73 mil empresas nacionais e internacionais, pessoas físicas e consórcio, que atuam nos mais diversos ramos de fornecimento de materiais, serviços e obras. Ao todo, pagamos R\$ 6,1 bilhões de reais a esses fornecedores em 2021.

No quadro abaixo, as principais categorias de contratações e respectivos

TIPO DE LICITAÇÃO	SEGMENTO	QUANT. DE FORNECEDORES PARTICIPANTES DE LICITAÇÃO	VALOR CONTRATADO
MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	MATERIAIS E PRODUTOS QUÍMICOS PARA TRATAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO	88	465.513.600,38
	Demais Materiais	1848	858.316.026,08
SERVIÇOS GERAIS	AQUISIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	9	350.305.266,36
	SOFTWARE	109	200.416.214,62
	Demais Serviços Gerais	2742	684.446.285,19
OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA		2892	3.600.600.314,82

Seleção de fornecedores

Como uma empresa de economia mista, oferecemos as mesmas condições de participação a todos os fornecedores na aquisição de materiais e equipamentos ou contratação de obras e serviços.

Contamos com uma Política Institucional de Suprimentos e Contratações, que estabelece critérios e conceitos e define as responsabilidades para a execução das atividades de forma descentralizada, criando as condições para que os serviços de Suprimentos e Contratações atendam ao cliente final de forma eficaz e ágil.

Desde julho de 2018, em cumprimento aos dispositivos da Lei 13303/16 (lei das Estatais), o principal norteador das contratações passou a ser o Regulamento Interno de Licitação e Contratação (RILC), que reforça a observância do princípio constitucional de isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a Companhia e o atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, igualdade e probidade administrativa, entre outros.

Ademais, a Lei define as premissas que comprovam a qualificação do fornecedor, inclusive quanto ao atendimento das leis trabalhistas, tributárias e ambientais.

Para cada processo licitatório, disponibilizamos na Internet o respectivo edital que contempla as informações necessárias para a efetiva participação no processo. Nesse processo, exigimos documentos que comprovem a qualificação da empresa para a relação comercial e orientamos o fornecedor quanto a exigência do atendimento das leis e boas práticas socioambientais:

- Exigimos respeito às leis trabalhistas, tributárias e ambientais assumindo, inclusive, a responsabilidade por atos ou fatos irregulares praticados por eventual subcontratada e/ou terceirizada, em nome próprio, de seus empregados e prepostos;
- Definimos as ações ambientais necessárias com base nos Estudos de Serviços Terceirizados do Governo do Estado de São Paulo – Instruções Socioambientais Específicas, estabelecendo exigências como uso racional da água e de energia e elétrica e redução de produção de resíduos sólidos. Essas iniciativas podem ser realizadas por meio de treinamentos dos empregados, conscientização dos envolvidos ou ações concretas apontadas especialmente nas Especificações Técnicas e obrigações da Sabesp e da contratada;
- Nossos instrumentos contratuais possuem cláusula de exigência ao cumprimento das posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução das obras ou serviços, destacando-se a legislação ambiental, em especial as Resoluções do Conama e da Lei Estadual 12.684/07.
- Para a habilitação do fornecedor, exigimos a coibição ao trabalho do menor, declaração de não utilização de mão de obra análoga ao trabalho forçado ou compulsório, produtos e subprodutos de madeira, encargos sociais, obrigações trabalhistas, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica.

São também avaliados os riscos toxicológicos dos produtos utilizados, de forma a garantir segurança de uso tanto na estação de tratamento de água, como para o consumidor final. Desse processo, ainda, fazem parte as seguintes análises:

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

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

Qualificação de fornecedores de materiais

Na compra de materiais estratégicos, contamos com um processo de qualificação prévio que é divulgado trimestralmente por meio de publicações no Diário Oficial do Estado, em jornais de grande circulação e entidades de classe para os fornecedores que tenham interesse em participar de processos licitatórios para fornecimento de materiais estratégicos pertencentes aos segmentos de mercado.

ASPECTOS CONSIDERADOS NA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES E PRODUTOS



RISCOS
TOXICOLÓGICOS
DO PRODUTO



COMBATE AO
TRABALHO
FORÇADO



EMPREGO DE
MÃO DE OBRA
INFANTIL

O processo de contratação de fornecedor de materiais estratégicos inclui a avaliação por meio do Departamento de Qualificação e Inspeção de Materiais, que abrange desde a matéria prima até o produto final.

São verificados o atendimento às especificações, requisitos legais e condições de fornecimento previamente estabelecidas, avaliando tecnicamente o produto e a capacidade de fabricação de acordo com as normas e especificações técnicas da Sabesp.

Também são abordados os aspectos relacionados à responsabilidade socioambiental, tais como riscos toxicológicos do produto, combate ao trabalho forçado e o emprego de mão de obra infantil e o fomento do comércio justo.

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

Seguindo os procedimentos estabelecidos pela norma ABNT NBR 16967 - Produtos à base de flúor - Ácido fluossilícico e fluossilicato de sódio - Aplicação em tratamento de água para consumo humano - Especificação técnica, amostragem e métodos de ensaio a frio, esse material passa por rigoroso controle de qualidade e avaliação.

Além disso, assim como os demais produtos químicos utilizados no saneamento, ainda deve atender aos requisitos do Anexo XX da Portaria PRC n° 5, de 28 de setembro de 2017 (Ministério da Saúde), alterado pela Portaria GM/MS n° 888, de 4 de maio de 2021 (retificada em 24/05/2021) que determinam os controles necessários para a utilização de produtos químicos e sua concentração na rede de abastecimento.

A utilização do ácido fluossilícico como fonte de flúor contribui para a preservação dos recursos naturais uma vez que o material é resultante do reaproveitamento e purificação de materiais provenientes do processamento de rocha fosfática, no ciclo de produção de fertilizantes.

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

Transparência em compras e contratações

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

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

Todo o acompanhamento dos pregões de contratações pelos fornecedores cadastrados, e demais partes interessadas podem ser realizadas *online*, por meio do Pregão Eletrônico, implementado em 2003. A iniciativa permitiu reduzir o tempo, o custo dos processos licitatórios e principalmente proporciona maior transparência.

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

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

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

Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis.

Esse conjunto de práticas formou um sistema de contratação referência no setor público, sendo reconhecida nos prêmios de Excelência em Governo Eletrônico e Padrão de Qualidade B2B.

Conformidade dos fornecedores

GRI 403-8

Temos o comprometimento de conduzir nosso negócio de maneira legal, ética, transparente e profissional, em conformidade com os requisitos gerais das leis anticorrupção e estendemos esse compromisso aos nossos fornecedores.

Eles têm a obrigação de assimilar, aceitar e executar esses requisitos por meio de declaração em que a empresa registra que conduz seus negócios de forma lícita. Além disso, devem ser atendidos os requisitos da Lei *Sarbanes Oxley*, Lei Anticorrupção, Lei de Licitações, Código de Conduta e Integridade, Comitê de Auditoria etc.

O desenvolvimento da cadeia de suprimentos é incentivado pela necessidade de cadastro para participação nas licitações. Desde 2009, adotamos o Cadastro Unificado de

Fornecedores do Estado de São Paulo (CAUFESP), que é composto por empresas que permanecem idôneas no mercado quanto às suas obrigações legais. Em caso de irregularidade ou inadimplência contratual, pode sofrer sanções, como advertência, multa e suspensão do cadastro.

Além disso, acrescentamos o nosso Código de Conduta e Integridade aos contratos, exigindo do fornecedor uma declaração de conhecimento e condições para atendimento.

A avaliação de desempenho dos fornecedores ocorre a cada medição contratual, e é realizada pelos Administradores de Contrato por meio da análise dos aspectos relacionados aos requisitos estabelecidos no escopo contratual. O monitoramento é realizado pela fiscalização, no que se refere aos requisitos previstos em contrato, como prazo, qualidade e organização e Saúde e Segurança do Trabalho.

Quando eventualmente ocorrem não conformidades, os fornecedores podem ser chamados para reunião com o administrador ou fiscal do contrato, no intuito de corrigir imediatamente qualquer anormalidade. Além destas reuniões poderão ser aplicadas penalidades, advertências, multas, ou até suspensão, conforme previsto no instrumento contratual, através de um processo administrativo formal.

Estruturação da estratégia ESG na cadeia de fornecedores

Em 2021, iniciamos um trabalho para estimular o desenvolvimento de aspectos ESG em sua cadeia de fornecedores. Esse movimento tem potencial para gerar benefícios de inovação, transparência, redução do consumo de recursos naturais, redução do desperdício de insumos, redução dos resíduos gerados, valorização da diversidade, além da garantia dos direitos humanos e trabalhistas.

Na etapa atual, a Companhia está realizando uma análise do mercado fornecedor para avaliar o estágio e potencial de desenvolvimento da estratégia ESG das empresas, de forma individual ou por segmento. As próximas etapas serão:

- Apoio metodológico, com a segmentação de fornecedores e Plano de implantação de estratégias e a estruturação de sistemática para monitoramento e gestão de fornecedores.
- Definição de temas/regras para disseminação;
- Adequação de editais e contratos, com inserção de exigências ESG;
- Implantação de sistema informatizado de gestão de indicadores ESG da Cadeia de Fornecimento.

Combate ao trabalho infantil e forçado

Para erradicar todo e qualquer tipo de trabalho infantil, degradante, discriminatório e forçado, estabelecemos em nossos contratos cláusulas específicas em que constam tais exigências. Requisitamos também o cumprimento regular de todas as obrigações trabalhistas, previdenciária, de segurança e saúde ocupacional.

A proibição do trabalho infantil e juvenil em condições de risco é condição para participação nos processos licitatórios. Em nossos editais, os licitantes devem declarar via internet que se encontra em situação regular na observância das vedações estabelecidas pela Constituição Federal.

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

No caso de trabalho forçado, exigimos dos licitantes interessados em participar de licitações ou em qualificar seus respectivos produtos na Sabesp que declarem que não utilizam mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva.

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

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

- Consulta da nossa área de cadastro à lista suja do Ministério do Trabalho e Emprego, para verificar se há fornecedores utilizando mão de obra análoga à escrava;
- Previsão contratual de que a empresa contratada assumirá a responsabilidade pelo eventual uso de mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva; e
- Previsão de que a utilização de mão-de-obra análoga ao Trabalho Forçado ou Compulsório constitui motivo de rescisão de contrato com a Sabesp.

Em caso de não atendimento aos requisitos relacionados a trabalho infantil e trabalho forçado e de não atendimento ao regramento é determinada a inabilitação do licitante quando em fase de licitação. Durante a execução contratual, a eventual revelação de infringência à regra pode acarretar a rescisão do contrato.

GESTÃO ECONOMICO-FINANCEIRA

Mesmo perante o cenário bastante adverso de confluência da pandemia da Covid-19, ainda em curso, e com alta da inflação, a Companhia gradualmente retomou os níveis de receita e resultado operacional ao longo de 2021.

Apesar dos índices de chuvas abaixo da média em 2021, os investimentos em água realizados desde a crise hídrica de 2014-2015 permitiram a Companhia manter o fornecimento de água para população, mostrando sua forte resiliência.

O recrudescimento da segunda onda da Covid-19 no primeiro semestre de 2021 impactou o mix de receitas da Companhia, elevou a representatividade dos clientes residenciais no faturamento total e manteve a tarifa média em níveis ainda proporcionalmente menores do que em 2019.

A conclusão da 3ª Revisão Tarifária Ordinária (ciclo 2021 - 2024) concomitante à Nova Estrutura Tarifária marcou o início de um novo ciclo tarifário, no qual mudanças importantes estão sendo implementadas com vistas à modernização da estrutura de cobrança de clientes, tornando-a mais justa e eficiente.

Para tanto, nesse primeiro ano do ciclo atual foram aprovados reajustes diferenciados por categorias como primeiros passos desse ajuste, contribuindo para melhorar o resultado na segunda metade do ano.

Paralelamente, a Companhia se empenhou na adequação às novas regulamentações em decorrência do Novo Marco do Saneamento (Lei 14.096/2020), em especial ao Decreto Federal 17.710/2021 que impõe às empresas de saneamento básico a necessidade de comprovação da capacidade econômico-financeira para a operação dos serviços até 2033, conforme definido em lei.

Houve uma ampla mobilização para atender aos prazos de elaboração do plano de negócios e do plano de captação os quais compõem a documentação endereçada à agência reguladora estadual, a Arsesp (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo), que será responsável pela análise e reporte à agência reguladora nacional, a ANA (Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico).

Em 2021, a Companhia investiu aproximadamente R\$ 5,0 bilhões, sem descuidar da sua liquidez financeira. Foram realizadas captações no mercado local no montante de R\$ 2,4 bilhões, seguindo a diretriz de alavancagem segura e não expansão de endividamento em moeda estrangeira. O reconhecimento veio por meio de duas agências de classificação de risco que conferiram o rating mais elevado, AAA(bra), retroalimentando um ciclo positivo de acesso ao mercado de capitais.

Regulação dos Serviços e das Tarifas

Na perspectiva regulatória local, o fim do processo da 3ª Revisão Tarifária Ordinária (3ª RTO) e a implantação da nova Estrutura Tarifária marcaram o ano de 2021 com importantes definições que permearão o novo ciclo (2021 - 2024), entre elas estão: o

estabelecimento da Tarifa Média Máxima (PO) aprovada de R\$ 5,1213/m³ a valores de fevereiro de 2021, o Fator X de 0,2142% e a Base Regulatória de Ativos avaliada em R\$ 55,9 bilhões.

Definições sobre a nova Estrutura Tarifária a ser implementada envolvem, entre outros, a substituição do volume mínimo de 10 m³ mensais pela cobrança de uma parcela fixa e outra variável, ampliação da base de beneficiários da tarifa social, a unificação das tabelas tarifárias em todos os municípios atendidos, além das tarifas apartadas para os serviços de água, coleta e tratamento esgoto.

Também foram definidos reajustes reais anuais para a categoria residencial em decorrência da adequação para implementação da nova estrutura de tarifas que será efetivada em 2022 (+1,5% em 2022, 3,0% em 2023 e 4,6% em 2024).

Adicionalmente, em função da implantação gradual da nova estrutura de cobrança dos serviços, um sistema de limites para variação das receitas foi desenhado como forma de reduzir o risco de oscilações no consumo advindo dessas mudanças.

Isso foi feito, através de um mecanismo de receita-teto que limita a variação máxima admissível das receitas em cada ano do ciclo, visando garantir a nossa receita de equilíbrio neste período e mitigando assim os riscos relacionados à mudança da estrutura tarifária e proporcionando mais previsibilidade para nossa operação.

Na prática, se a receita efetiva ultrapassar 102,5% da receita requerida definida pelo regulador, o valor adicional será revertido em favor dos consumidores no ano seguinte, caso contrário, a receita efetiva for inferior a 97,5% da receita requerida, o déficit de receita será adicionado à tarifa, compensando a perda de receita para a Companhia no ano subsequente, garantindo, desta maneira, mais previsibilidade para a operação.

Ao longo de 2021, devido a estrutura atual ainda vigente, medidas como a aplicação de índices de reajuste diferenciados para as diferentes categorias de clientes foram implementadas com vistas da adequação à nova estrutura a ser implementada futuramente, que incluiu também um acréscimo de beneficiários nas categorias de tarifa social e vulnerável.

Assim, as tarifas residencial e não-residencial subiram 7,60%, a residencial social reduziu em 1,00% e atacado aumentou em 5,45%. O efeito global do reajuste foi de 7,00% sobre as tarifas da Companhia, sendo aplicado em 10 de maio de 2021.

A Arsesp estabeleceu um período de transição gradual para atingir a estrutura-alvo definida, que, inicialmente, seria iniciado em 2022, contudo, foi deliberado em 17 de março de 2022 junto com a divulgação do reajuste tarifário de 2022, a postergação da implantação da nova estrutura, cujo novo prazo ainda dependerá de definição da agência.

O reajuste autorizado nessa data, de acordo com a deliberação 1.278/2022, incorpora a correção pela inflação de 10,5473% incluindo o desconto do fator de eficiência (fator X) de -0,2142%, além dos ajustes compensatórios do período de 2,3932%, conforme previsto na 3ª RTO (ajuste da receita-teto e reajuste de +1,5% do residencial) e ajustes de

2019 e 2020 do índice geral de qualidade, resultando em um índice de reposição tarifária de 12,8019%. O reajuste anual de 2020 passa a vigorar a partir de 10 de maio de 2022.

Concluindo, ao longo deste ciclo, assim como aplicado em 2022, também nos demais anos serão estabelecidos reajustes anuais das tarifas, considerando eventuais ajustes compensatórios em função da receita efetivamente atingida, da inflação (IPCA), do fator de produtividade a ser compartilhado com os usuários (Fator X) e do fator de qualidade (Fator Q) mediante o atingimento de metas em quatro indicadores operacionais definidos na 3ª RTO.

Investimentos

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

	Água	Esgoto	Total
Região Metropolitana de São Paulo	1.398,3	2.385,8	3.784,1
Sistemas Regionais (interior e litoral)	551,8	647,1	1.198,9
Total	1.950,1	3.032,9	4.983,0

Endividamento

Em 2021, a Companhia refinanciou suas dívidas vincendas contando principalmente com duas emissões de debêntures no mercado de capitais, a 28ª emissão no montante de R\$ 1,20 bilhão e a 29ª no valor de R\$ 1,25 bilhão, sendo que desse total, R\$ 750 milhões com debêntures incentivadas com base na Lei nº 12.431/2011, com lastro em projetos de investimento.

A dívida total em 2021 aumentou 2,7%, de R\$ 17,3 bilhões em 2020 para R\$ 17,7 bilhões em 2021. O endividamento total denominado em moeda estrangeira diminuiu 7,1%, de R\$ 3,5 bilhões em 2020 para R\$ 3,3 bilhões em 2021, correspondendo a 18,6% da dívida total da Companhia no final do período (20,1 % em 2020).

As amortizações em moeda nacional e em moeda estrangeira realizadas em 2021 totalizaram R\$ 2,9 bilhões, sendo que a 25ª emissão de debêntures foi a principal dentre elas, no valor de R\$ 1,40 bilhão. Vale lembrar que a , 25ª emissão havia sido emitida em abril de 2020, no contexto das incertezas geradas pela crise da Covid-19.

Ao final de 2021, tínhamos R\$ 15,9 bilhões em dívidas de longo prazo, dos quais R\$ 2,9 bilhões consistiam em dívidas em moeda estrangeira. O endividamento de curto-prazo totalizava R\$ 1,8 bilhão, dos quais R\$ 359,1 milhões, em moeda estrangeira.

Captação de recursos

A Sabesp tem reputação consolidada no mercado de capitais e um sólido relacionamento com bancos públicos e agências multilaterais, nacionais e internacionais. Este mix e diversidade de fontes resultam em um perfil de amortização de dívida bastante alongado,

a custos compatíveis com seu ciclo de investimentos, particularmente aqueles concedidos por bancos oficiais domésticos e organismos multilaterais de crédito e crescentemente no mercado de capitais, com a emissão de debêntures incentivadas, que contam com isenção de imposto de renda na fonte para pessoa física.

Em 2021, a Companhia privilegiou a contratação de dívida em moeda local, o que totalizou R\$ 2,8 bilhões, cujos recursos foram utilizados para financiar seu plano de investimentos, recompor o caixa e refinar compromissos financeiros. Adicionalmente, houve a entrada de R\$ 509,6 milhões referente à reembolsos de financiamento de investimentos já contratados em anos anteriores.

Neste contexto, e aproveitando liquidez no mercado de capitais local para bons nomes, como é o caso da Sabesp, em julho, realizamos a 28ª Emissão de Debêntures, divididas em três séries, no valor total de R\$ 1,2 bilhão. A primeira, segunda e terceira séries vencerão em julho de 2024, 2026 e 2028, respectivamente.

A primeira, no montante de R\$ 127,8 milhões, tem remuneração de CDI + 1,20% a.a., com pagamentos de juros semestrais. A segunda, no montante de R\$ 888,2 milhões, tem remuneração de CDI + 1,44% a.a., com pagamentos de juros semestrais. A terceira, no montante de R\$ 184,0 milhões, tem remuneração de CDI + 1,60% a.a., com pagamentos de juros semestrais. Os recursos dessas emissões foram usados para fortalecer nossa posição de caixa e refinar compromissos financeiros pendentes em 2021.

Em dezembro, realizamos a 29ª Emissão de Debêntures, divididas em três séries, no valor total de R\$ 1,25 bilhão. A primeira, segunda e terceira séries vencerão em dezembro de 2026, 2031 e 2036, respectivamente. A primeira, no montante de R\$ 500 milhões, tem remuneração de CDI + 1,29% a.a., com pagamentos de juros semestrais.

A segunda, no montante de R\$ 600 milhões, tem remuneração de IPCA + 5,3058% a.a., com pagamentos de juros anuais. E a terceira, no montante de R\$ 150 milhões tem remuneração de IPCA + 5,4478% a.a., com pagamentos de juros anuais.

Os recursos da emissão da primeira série destinam-se ao refinanciamento de compromissos a vencer e à recomposição de nosso fluxo de caixa. Os recursos provenientes da segunda e terceira séries destinam-se a apoiar o investimento em projetos de infraestrutura em determinados municípios em que operamos.

Em 18 de março de 2022, realizamos a 30ª Emissão de Debêntures, divididas em duas séries, no valor total de R\$ 1,0 bilhão. A primeira e segunda séries vencerão em março de 2027 e em março de 2029, respectivamente. A primeira série, no montante de R\$ 500 milhões, tem remuneração de CDI + 1,30% a.a., com pagamentos de juros semestrais.

A segunda série, montante de R\$ 500 milhões, tem remuneração de CDI + 1,58 % a.a., também com pagamentos de juros semestrais. Os recursos da emissão se destinam ao refinanciamento de compromissos financeiros vincendos em 2022 e à recomposição e reforço de caixa. Adicionalmente, em abril, formalizamos a contratação de três operações de crédito junto ao FEHIDRO no montante de R\$ 8,7 milhões.

Os recursos serão utilizados para execução de empreendimentos nos municípios de Itapeverica da Serra, São Paulo e Vargem Grande Paulista. A amortização do principal será feita em 41 meses após o período de carência de 18 meses. Sobre o montante principal incidem juros anuais de 3,0%.

Em 2021, a agência de risco Fitch elevou os ratings de crédito da Companhia de AA(bra) para AAA(bra), na escala nacional, e de BB para BB+, na escala global em moeda local, e manteve a nota em escala global em moeda externa em BB. A agência Moody's ajustou o rating de crédito da Companhia na escala nacional de Aa2.br para a nova régua em moeda local AAA.br e a S&P manteve inalterados os ratings da Companhia, que na escala nacional, já era brAAA:

	Fitch	Moody's	S&P
Escala Nacional	AAA(bra)	AAA.br	brAAA
Escala Global	BB (moeda estrangeira) BB+ (moeda local)	-	BB-

Embora tenha havido aumento no *covenant* (indicador financeiro) “Dívida Total / EBITDA Ajustado”, de 2,66 vezes, em 2020, para 2,74 vezes, em 2021, esse nível de endividamento ainda assim é significativamente inferior ao limite contratual de 3,65 vezes, que está presente na 17ª emissão de debêntures e no AB *Loan*.

A tabela a seguir mostra as cláusulas mais restritivas em 2021:

EBITDA Ajustado / Despesa Financeira Ajustada	Igual ou superior a 2,80
EBITDA / Despesa Financeira Paga	Igual ou superior a 2,35
Dívida Líquida Ajustada / EBITDA Ajustado	Igual ou inferior a 3,80
Dívida Líquida / EBITDA Ajustado	Igual ou inferior a 3,50
Dívida Total Ajustada / EBITDA Ajustado	Inferior a 3,65
Outras Dívidas Onerosas (1) / EBITDA Ajustado	Igual ou inferior a 1,30
Liquidez Corrente Ajustada	Superior a 1,00

(1) A definição contratual para “Outras Dívidas Onerosas” é igual ao somatório das obrigações previdenciárias e plano de assistência médica, parcelamento de dívidas tributárias e parcelamento de dívidas com o fornecedor de energia elétrica.

Em 31 de dezembro de 2021, a Companhia cumpriu todos os requisitos vigentes em seus contratos de empréstimos e financiamentos.

Desempenho Econômico-Financeiro

Em 2021, a Companhia registrou um lucro líquido de R\$ 2,3 bilhões, ante os R\$ 973,3 milhões registrados em 2020, um acréscimo de 136,9%.



A receita operacional líquida (que inclui a receita de construção) totalizou R\$ 19,5 bilhões, um acréscimo de 9,5% em relação ao ano anterior.



A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de saneamento (sem receita de construção), totalizou R\$ 16,3 bilhões em 2021, um acréscimo de R\$ 1,1 bilhão, ou 7,6%, quando comparada aos R\$ 15,2 bilhões registrados em 2020.

Os principais fatores responsáveis pelo acréscimo apresentado na receita operacional bruta foram o reajuste tarifário de 3,4%, desde agosto de 2020, e o reajuste tarifário médio de 7,0% desde maio de 2021.

O acréscimo na receita foi atenuado pelo impacto decorrente do acordo com o município de Mauá firmado em 2020, gerando uma variação negativa de R\$ 106,6 milhões, quando comparado o ano de 2021 com 2020.

A receita de construção aumentou R\$ 660,1 milhões, ou 17,8% quando comparada a 2020. A variação deve-se, sobretudo, ao aumento nos investimentos principalmente na ampliação das estruturas relacionadas aos sistemas de esgotos.

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		
	2021	2020	%	2021	2020	%	2021	2020	%
Residencial	1.864,8	1.802,2	3,5	1.629,9	1.565,9	4,1	3.494,7	3.368,1	3,8
Comercial	168,5	163,5	3,1	159,0	155,9	2,0	327,5	319,4	2,5
Industrial	33,	31,4	7,0	35,8	35,9	(0,3)	69,4	67,3	3,1
Pública	35,7	36,7	(2,7)	31,4	32,4	(3,1)	67,1	69,1	(2,9)
Total varejo	2.102,6	2.033,8	3,4	856,1	1.790,1	3,7	3.958,7	3.823,9	3,5
Atacado ⁽³⁾	49,7	50,1	(0,8)	15,8	14,5	9,0	65,5	64,6	1,4
Subtotal	2.152,3	2.083,9	3,3	1.871,9	1.804,6	3,7	4.024,2	3.888,5	3,5
Mauá ⁽⁴⁾	21,5	29,5	(27,1)	-	-	-	21,5	29,5	(27,1)
Residencial Social/Favela ⁽⁵⁾	-	45,8	(100,0)	-	35,3	(100,0)	-	81,1	(100,0)
Total	2.173,8	2.159,2	0,7	1.871,9	1.839,9	1,7	4.045,7	3.999,1	1,2

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

	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2021	2020	%	2021	2020	%	2021	2020	%
Metropolitana	1.419,4	1.351,3	5,0	1.255,7	1.192,6	5,3	2.675,1	2.543,9	5,2
Regional ⁽²⁾	683,2	682,5	0,1	600,4	597,5	0,5	1.283,6	1.280,0	0,3
Total varejo	2.102,6	2.033,8	3,4	1.856,1	1.790,1	3,7	3.958,7	3.823,9	3,5
Atacado ⁽³⁾	49,7	50,1	(0,8)	15,8	14,5	9,0	65,5	64,6	1,4
Subtotal	2.152,3	2.083,9	3,3	1.871,9	1.804,6	3,7	4.024,2	3.888,5	3,5
Mauá ⁽⁴⁾	21,5	29,5	(27,1)	-	-	-	21,5	29,5	(27,1)

Residencial Social/Favela ⁽⁵⁾	-	45,8	(100,0)	-	35,3	(100,0)	-	81,1	(100,0)
Total	2.173,8	2.159,2	0,7	1.871,9	1.839,9	1,7	4.045,7	3.999,1	1,2

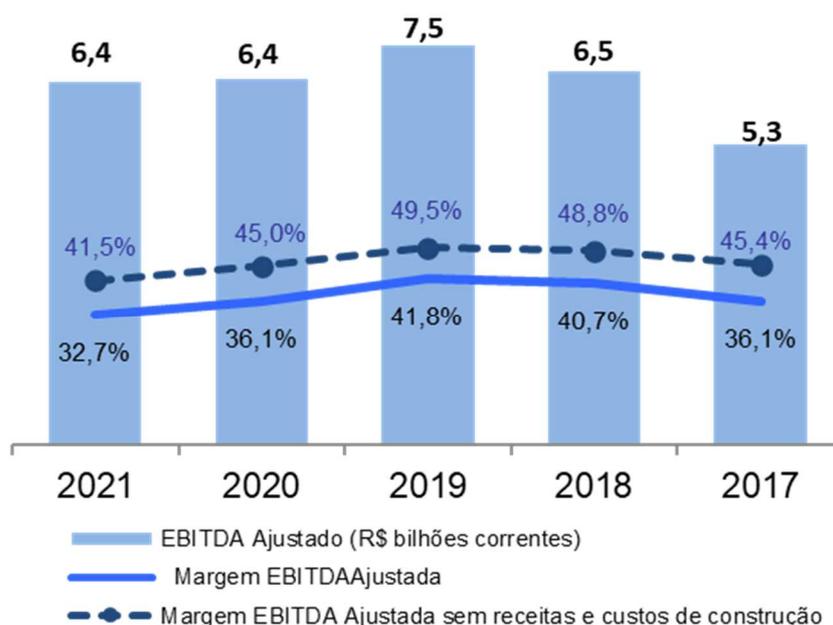
- (1) Não revisado pelos auditores externos
- (2) Composto pelas regiões do litoral e interior
- (3) No atacado estão inclusos os volumes de água de reúso e esgotos não domésticos
- (4) Volume faturado no atacado em 2020 e no varejo em 2021
- (5) Volume isento do pagamento em 2020

Em 2021, os custos, despesas administrativas e comerciais e custos de construção tiveram um acréscimo de 14,6% (R\$ 2,0 bilhões). Desconsiderando os efeitos do custo de construção, o acréscimo foi de 13,5% (R\$ 1,3 bilhão).

A participação dos custos e despesas administrativas e comerciais e custos de construção na receita líquida foi de 79,0% em 2021, ante os 75,4% apresentados em 2020. 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 <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>.

O EBITDA ajustado registrou decréscimo de 0,8%, passando de R\$ 6.421,8 milhões em 2020 para R\$ 6.372,7 milhões em 2021, e a margem EBITDA ajustada atingiu 32,7%, enquanto no exercício anterior foi de 36,1%. Desconsiderando os efeitos da receita e do custo de construção, a margem EBITDA ajustada resultou em 41,5% em 2021 (45,0% em 2020).

Histórico de EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



Reconciliação do EBITDA Ajustado ³ (Medições não contábeis) (R\$ milhões)					
	2021	2020	2019	2018	2017
Lucro líquido	2.305,9	973,3	3.367,5	2.835,1	2.519,3
Resultado financeiro	927,4	3.166,4	1.033,7	1.264,3	458,1
Depreciação e	2.253,3	2.037,1	1.780,2	1.392,6	1.301,9
Imposto de renda e	864,3	352,7	1.310,4	1.077,3	984,3
Outras receitas/despesas operacionais líquidas ⁴	21,8	(107,7)	18,7	(28,7)	5,7
EBITDA Ajustado	6.372,7	6.421,8	7.510,5	6.540,6	5.269,3
Margem EBITDA Ajustado	32,7	36,1	41,8	40,7	36,1
Receita de construção	(4.376,7)	(3.716,6)	(2.946,5)	(2.802,7)	(3.150,9)
Custo de Construção	4.278,3	3.630,1	2.881,4	2.739,7	3.080,5
EBITDA Ajustado sem receita e custo de	6.274,3	6.335,3	7.445,3	6.477,6	5.198,9
Margem EBITDA Ajustado sem receita e custo de	41,5	45,0	49,5	48,8	45,4

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

³ O EBITDA Ajustado ("EBITDA Ajustado") corresponde ao lucro líquido antes: (i) das despesas de depreciação e amortização; (ii) do imposto de renda e contribuição social; (iii) do resultado financeiro e (iv) outras receitas/despesas operacionais, líquidas. O EBITDA Ajustado não é uma medida de desempenho financeiro segundo as práticas contábeis adotadas no Brasil, ou IFRS - International Financial Reporting Standard, tampouco deve ser considerado isoladamente ou como alternativa ao lucro líquido, como medida de desempenho operacional, ou alternativa aos fluxos de caixa operacionais, ou como medida de liquidez. O EBITDA Ajustado não possui significado padronizado, e a definição da Companhia de EBITDA Ajustado pode não ser comparável àquelas utilizadas por outras empresas. A administração da Companhia acredita que o EBITDA Ajustado fornece uma medida útil de seu desempenho, que é amplamente utilizada por investidores e analistas para avaliar desempenho e comparar empresas. Outras empresas podem calcular o EBITDA Ajustado de maneira diferente da Companhia. O EBITDA Ajustado não faz parte das demonstrações financeiras. O EBITDA Ajustado tem como objetivo apresentar um indicador de desempenho econômico operacional. O EBITDA Ajustado da Sabesp equivale ao lucro líquido antes das despesas financeiras líquidas, do Imposto de Renda e Contribuição Social, da depreciação e amortização, e das outras receitas/despesas operacionais líquidas. O EBITDA Ajustado da Sabesp serve como indicador geral do desempenho econômico e não é afetado por reestruturações de dívidas, oscilações das taxas de juros, alterações da carga tributária ou níveis de depreciação e amortização. Em consequência, o EBITDA Ajustado serve como instrumento adequado para uma comparação regular do desempenho operacional. Além disso, existe outra fórmula para calcular o EBITDA Ajustado que é adotado em cláusulas de alguns 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.

⁴ As outras receitas operacionais compõem-se de lucro nas vendas do ativo imobilizado, vendas de editais, venda de direito de energia elétrica, indenizações e ressarcimento de despesas, multas e cauções, locação de imóveis, água de reuso, projetos e serviços do Pura e estão apresentadas líquidas de Cofins e Pasp. As outras despesas operacionais compõem-se da baixa de bens das concessões por obsolescência, obras desativadas, poços improdutivos, projetos economicamente inviáveis, perda do ativo imobilizado e custo excedente de energia elétrica comercializada]

depois das deduções determinadas ou admitidas em lei e que pode ser pago sob a forma de juros sobre capital próprio.

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

Em 2021, a Sabesp disponibilizou o pagamento dos dividendos, na forma de juros sobre capital próprio no montante de aproximadamente R\$ 272,0 milhões, relativos ao ano de 2020, correspondentes a cerca de R\$ 0,3979 por ação ordinária, *pay-out* de 27,9% e *dividend yield* de 0,9%.

Referente ao ano de 2021, o Conselho de Administração deliberou sobre a proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio no montante de R\$ 644,3 milhões, correspondendo a R\$ 0,9427 por ação ordinária, *pay-out* de 27,9% e *dividend yield* de 2,3%, com início do pagamento previsto para 27 de junho de 2022.

Mercado de Ações

O mercado brasileiro fechou o ano de 2021 com um resultado negativo, com o índice Ibovespa em 105 mil pontos, representando uma queda de 11,8%. As ações da Sabesp fecharam com queda de 5,6%, cotadas a R\$ 40,18 com valor de mercado de R\$ 27,5 bilhões.

O volume financeiro anual das nossas ações também se contraiu, em 34,5% com relação ao ano anterior. A participação de investidores pessoa física se manteve abaixo dos 4% em 2021, mesmo patamar de 2020.

A desvalorização da bolsa brasileira, que também impactou as ações da Companhia, decorreu sobretudo pelas medidas de contenção da inflação que foram implementadas pelos bancos centrais, tanto do Brasil quanto do exterior.

Essas medidas elevaram as taxas de juros e fazendo com que os fluxos de capitais fossem direcionados para renda fixa que apresenta menor volatilidade, além disso, a conjuntura econômica e política nacional corroboraram com a percepção de riscos dos investidores com relação ao país.

Os *American Depositary Receipts* (ADRs) apresentaram desvalorização de 14,5% sob os mesmos fundamentos do mercado local e pela apreciação do dólar de 7,2%, o que pode estar relacionado à ampliação da participação do número de ações negociadas na NYSE no capital social da Companhia elevando de 12,4% para 15,3%. Os índices de referência de mercado *S&P 500* e *Dow Jones* tiveram valorização de + 26,9% e +18,7% no mesmo período.

A Companhia segue integrando os principais índices da B3 e continua a ser acompanhada pelas principais instituições financeiras do mercado.

Valor Econômico Gerado e Distribuído

GRI 201-1

Componente	2021	2020	2019	2018	2017
A - Valor Econômico Direto Gerado	21.272.659	19.312.882	19.558.378	17.642.692	15.819.518
Receitas (a)	21.272.659	19.312.882	19.558.378	17.642.692	15.819.518
B- Valor Econômico Distribuído	15.997.612	13.972.003	14.152.018	12.900.340	12.380.333
Custos operacionais (b)	9.624.387	8.158.526	7.513.695	6.545.164	6.495.739
Salários e benefícios de empregados (c)	2.629.449	2.643.295	2.680.198	2.680.512	2.613.041
Pagamentos para provedores de capital (d)	1.433.895	1.418.975	1.537.678	1.385.597	1.256.522
Pagamentos para governos (e)	2.268.041	1.725.484	2.373.819	2.260.599	1.954.688
Investimentos na comunidade (f)	41.840	25.723	46.628	28.468	60.342
Valor Econômico Acumulado (A-B)	5.275.048	5.340.879	5.406.360	4.742.352	3.439.185

Notas:

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

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

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

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

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

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

BALANÇO SOCIAL ANUAL 2021

1 - Base de Cálculo	2021 Valor (Mil reais)			2020 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	19.491.061			17.797.541		
Resultado operacional (RO)	4.097.579			4.492.373		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.652.383			2.646.518		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	201.975	7,61%	1,04%	214.809	8,12%	1,21%
Encargos sociais compulsórios	258.716	9,75%	1,33%	254.585	9,62%	1,43%
Previdência privada	51.339	1,94%	0,26%	53.376	2,02%	0,30%
Saúde	232.850	8,78%	1,19%	212.681	8,04%	1,20%
Segurança e saúde no trabalho	16.744	0,63%	0,09%	15.002	0,57%	0,08%
Educação	4.458	0,17%	0,02%	4.120	0,16%	0,02%
Cultura	252	0,01%	0,00%	344	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	22.560	0,85%	0,12%	17.344	0,66%	0,10%
Creches ou auxílio-crèche	1.784	0,07%	0,01%	2.045	0,08%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	87.793	3,31%	0,45%	86.233	3,26%	0,48%
Outros	2.025	0,08%	0,01%	4.355	0,16%	0,02%
Total - Indicadores sociais internos	880.496	33,20%	4,52%	864.894	32,68%	4,86%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.354	0,03%	0,01%	1.348	0,03%	0,01%
Cultura	18.114	0,44%	0,09%	9.228	0,21%	0,05%
Saúde e saneamento	14.712	0,36%	0,08%	3.334	0,07%	0,02%
Esporte	6.068	0,15%	0,03%	2.444	0,05%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1.592	0,04%	0,01%	9.369	0,21%	0,05%
Total das contribuições para a sociedade	41.840	1,02%	0,21%	25.723	0,57%	0,14%
Tributos (excluídos encargos sociais)	2.645.116	64,55%	13,57%	1.970.363	43,86%	11,07%
Total - Indicadores sociais externos	2.686.956	65,57%	13,79%	1.996.086	44,43%	11,22%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Investimentos em programas e/ou projetos externos	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Total dos investimentos em meio ambiente	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	(X) não possui metas () cum pre de 51a 75% () cum pre de 0 a 50% () cum pre de 76 a 100%			(X) não possui metas () cum pre de 51a 75% () cum pre de 0 a 50% () cum pre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2021			2020		
Nº de empregados(as) ao final do período	12.515			12.806		
Nº de admissões durante o período	9			62		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	0			0		
Nº de estagiários(as)	165			610		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	8.777			8.591		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	2.434			2.481		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	25,91%			25,96%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	2.199			2.252		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	6,10%			5,89%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	150			152		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania em presarial	2021			Metas 2022		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	18,8			nd		
Número total de acidentes de trabalho	114			redução de pelo menos 12%		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as)	() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(X) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apoia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 10.605	no Procon 4.871	na Justiça nd	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 96,60%	no Procon 82,22%	na Justiça nd	na empresa nd	no Procon nd	na Justiça nd
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2021: 8.956.376			Em 2020: 8.948.857		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	30,0 % governo	25,0 % colaboradores(as)	6,1 % acionistas	22,8 % governo	26,9 % colaboradores(as)	2,6 % acionistas
	19,3 % terceiro	9,6 % retido		39,4 % terceiros	8,3 % 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. Desta forma, a partir de 2020 a Companhia deixou de relatar um número estimado de prestadores de serviços.</p> <p>Dada a relação direta das atividades de meio ambiente com as atividades fim da Companhia, não é possível segregar, especificamente, os gastos com meio ambiente do total de despesas operacionais e investimentos da Companhia. Desta forma, a partir de 2018 a SABESP deixou de reportar o indicador de investimentos de meio ambiente.</p> <p>Esta empresa não utiliza a 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>					

CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

Em conformidade com o art. 8º, incisos I e VIII, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, o Conselho de Administração subscreve a presente Carta, cujo conteúdo no que diz respeito a estrutura e desempenho da Companhia na execução de Políticas Públicas e em Governança Corporativa, pode ser encontrado no Relatório de Sustentabilidade 2021, do qual a presente Carta é anexo.

A Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa apresenta o alinhamento da Sabesp com a Lei de Responsabilidade das Estatais e é, além disso, um relato de prestação de contas que demonstra o avanço da Companhia no compromisso com a transparência.

A Sabesp foi criada pela Lei Estadual nº 119/1973 como sociedade de economia mista, a partir da fusão de diversas prestadoras de serviços de água e esgoto, para planejar, executar e operar os serviços públicos de saneamento básico em todo o território do Estado de São Paulo, sendo um dos principais objetivos a melhoria dos índices de saúde pública, notadamente a redução da mortalidade infantil.

A Constituição Federal do Brasil estabelece que é competência comum da União, dos Estados e dos Municípios promover programas de saneamento básico e, no Estado de São Paulo, a Constituição Estadual prevê que as políticas de saneamento básico devem criar e desenvolver mecanismos institucionais e financeiros, destinados a assegurar os benefícios do saneamento à totalidade da população, além de fomentar a implantação de soluções comuns entre Estado e Municípios, mediante planos regionais de ação integrada.

De acordo com o Estatuto Social vigente, o principal objeto social da Companhia é a prestação de serviços de saneamento básico com vistas à universalização desses serviços no Estado de São Paulo, sem prejuízo da sustentabilidade financeira no longo prazo.

Atualmente, a Sabesp atua na prestação direta de serviços de saneamento ambiental em 375 municípios do Estado. Em outros dois municípios, fornece serviços de água e de esgoto por atacado e ainda participa como sócia minoritárias em outras empresas do setor de saneamento e energia.

Com vistas a cumprir seu objeto social no interesse público que justificou sua criação e para atender à crescente demanda por serviços de água e esgoto no Estado de São Paulo, a Sabesp mantém um plano de investimentos com metas específicas a serem cumpridas nos municípios operados. Os detalhes sobre o plano de investimentos da Companhia estão disponíveis na seção “Estratégia Empresarial”.

Para garantir a implementação do seu Plano de Investimentos, a Sabesp utiliza recursos próprios, provenientes da cobrança de tarifas pelos serviços prestados e busca recursos de fontes públicas e privadas, nacionais e internacionais. Para saber mais sobre a gestão e o desempenho econômico-financeira da Companhia, bem como sobre o comportamento de suas ações no mercado, veja a seção “Gestão Econômico-Financeira”.

O Estado de São Paulo é o acionista controlador da Sabesp, com 50,3% do capital social. O restante das ações é negociado na bolsa de valores de São Paulo, no segmento Novo Mercado (34,4% em 31 de dezembro de 2021), e de Nova York, na forma de *American Depositary Receipts* Nível III (15,4% também em 31 de dezembro de 2021).

Como consequência dessa estrutura de controle, da grande exposição no mercado de capitais e da sua adesão a segmentos especiais de listagem, a Sabesp adota altos padrões de governança corporativa, os quais estão descritos na seção “Governança Corporativa” do Relatório de Sustentabilidade 2021.

São Paulo, 24 de março de 2022.

Mario Engler Pinto Júnior - Presidente
Benedito Braga
Claudia Polto da Cunha
Eduardo de Freitas Teixeira
Francisco Luiz Sibut Gomide
Francisco Vidal Luna
Leonardo Augusto de Andrade Barbosa
Luis Eduardo Alves de Assis
Wilson Newton de Mello Neto
Walter Luis Bernardes Albertoni

ANEXOS

GRI 102-21|102-40|102-42|102-43

O quadro abaixo apresenta a abordagem adotada para engajar *stakeholders* e frequência do engajamento. Este relacionamento é estabelecido por meio das diferentes áreas da Companhia, sob a coordenação das respectivas superintendências, tendo a Alta Administração a atribuição de direcionar a estratégia de atuação também com base nas demandas desses públicos.

Stakeholders				
Parte interessada	Segmentação	Forma de engajamento	Frequência	Expectativas
Acionistas	Acionista Majoritário	401 (1) Acionistas - Reuniões da Diretoria Colegiada (2) Reuniões do Conselho de Administração (mensal),	(1) Mensal (2) Mensal	- Crescimento Sustentável - Retorno sobre o Investimento - Governança Corporativa - Imagem Positiva - Satisfação dos Clientes - Riscos gerenciados e tratados
	Acionista Minoritário			
Clientes	Rol Comum	(1) Através de instituto especializado, a Sabesp realiza mensalmente pesquisas quantitativas e qualitativas com metodologia científica para entender as necessidades e expectativas dos clientes bem como a satisfação em relação aos nossos produtos e serviços, NPS e atributos de imagem. (2) Monitoramos também a satisfação na jornada do cliente ao solicitar nossos serviços diariamente. (3) A partir do ano 2020 introduzimos pesquisas com o uso da neurociência para entender as associações implícitas, ou não verbalizadas, pelos clientes em relação a marca Sabesp. 4) Canais Digitais: Sabesp Mobile e Agência Virtual Atendimento presencial em agências Atendimento telefônico (195) e Ouvidoria (Atendimento telefônico e <i>backoffice</i> digital durante a pandemia. Hotsite Sabesp Fácil (autoleitura) Eimob: atendimento a empreendimentos imobiliários. Blue Friday: mutirão de negociação de dívidas Pesquisa de Satisfação do Clientes Eventos de discussão de práticas inovadoras no processo de relacionamento com os clientes e prospecção de mercado	(1): mensal (2) diária (3) anual 4 e 5) Canais de atendimento e pesquisa é contínuo, eventos sob demanda.	- Regularidade no Abastecimento - Qualidade da Água - Excelência na Prestação dos Serviços - Coleta e Tratamento de Esgoto - Tarifa Diferenciada - Proteção dos dados pessoais e manuseio adequado dessas informações

		5) SAC 2.0: atendimento ao cliente via redes sociais		
	Rol Especial	(1) Grandes Consumidores- visitas agendadas, correspondências, oferta de soluções customizadas de produtos e serviços (2) Clientes - Atendimento pessoal- Nas Agências de Atendimento, Totens, Postos do Poupatempo e Unidade Móvel (3) Clientes- Central de Atendimento - 195 e 0800– permanente. (4) Clientes e público interno - Site Sabesp, Redes Sociais: Twitter, Facebook e Youtube	(1) Visitas agendadas (2) Diário (3) Atendimento telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana. (4) Diário	
Força de Trabalho	Empregados	1) Plano de Cargos e Salários 2) Avaliação por Competências e Desempenho 3) Seleção Interna 4) Pesquisa de Clima Organizacional e grupos focais 5) Disponibilização do Canal de Confiança, Canal de Denúncia e Disseminação do Código de Conduta e Integridade a todos os empregados. 6) Reuniões periódicas entre lideranças e equipes, Reuniões de Análise Crítica (RAC) e Reuniões Estruturadas (RE), Reuniões da Comissão de Recursos Humanos 7) Prêmio Empreendedor Sabesp: reconhecimento do trabalho dos empregados com premiação em dinheiro em evento, incentivo à geração de ideias e compartilhamento do conhecimento. 8) Universidade Empresarial Sabesp: oportunidades de treinamento e capacitação 9) Programa de Qualidade de Vida: ações para a saúde física, mental e bem-estar dos empregados. 10) Pesquisa Ouvir para Servir: realizada junto às Superintendências da Diretoria C sobre a qualidade dos serviços prestados internamente. 11) Canal Aberto RH e Comunicação CH: e-mails e telefones disponibilizados aos empregados para dúvidas, contribuições, reclamações, sugestões. 12) O engajamento da força de trabalho conta com um conjunto de ferramentas de comunicação e interação com os colaboradores:	1) Anual 2) Anual 3) Mensal 4) Mensal 5) Contínua 6) Semestral 7) Contínua 8) Anual 9) Contínuo 10) Anual 11) Contínuo 12) Contínuo 13) Contínuo	Revisão CH: - Ambiente de Trabalho Seguro - Confiança nas Relações de Trabalho - Estabilidade no emprego - Remuneração Condizente - Bons benefícios - Reconhecimento Profissional - Oportunidade de Ascensão na Carreira - Desenvolvimento Profissional - Qualidade de vida no trabalho (PK) - Sigilo no canal de Denúncia - Transparência nas relações - Proteção dos dados pessoais e manuseio adequado dessas informações - Sentimentos de orgulho e pertencimento - Motivação - Alinhamento com as diretrizes funcionais e estratégicas da Companhia

		<p>- Workplace: rede social corporativa interna que promove a comunicação de mão dupla, dando voz e protagonismo ao empregado e desempenhando o papel central no engajamento do público interno</p> <p>- Portal Sabesp: Intranet com notícias, informações corporativas e acesso aos sistemas em geral</p> <p>- TV Sabesp: Mural eletrônico instalado em locais de grande circulação com as principais informações de interesse do empregado</p> <p>- Mural Sabesp: Mural físico instalado em todas as unidades da empresa</p> <p>- Comunicado: enviado por email com as comunicações urgentes da empresa, remetendo para a notícia no Workplace e para o comunicado matinal diário</p> <p>13) Redes Sociais: monitoramento e atendimento contínuo a demandas de informação da sociedade em geral sobre os serviços e processos da Companhia. Serve também como forma de identificar necessidades e anseios da sociedade ajudando a dar diretrizes ao processo de Comunicação</p>		
Fornecedores	Fornecedores de Obras	<p>1) Reuniões / Visitas / Workshop / Pesquisa de Satisfação / Encontro de Fornecedores</p> <p>2) Cadastro, seleção e qualificação de fornecedores por meio de reuniões e apresentação de documentos exigidos pelas legislações pertinentes.</p> <p>3) Eventos de relacionamento: Inova Sabesp, Encontro com Fornecedores, Workshop O Futuro da Gestão Patrimonial.</p> <p>4) Pesquisa de satisfação dos fornecedores</p> <p>5) Reuniões periódicas com fornecedores e administradores de contratos</p> <p>6) Avaliação da contratada</p>	<p>1) Pesquisa de Satisfação e Encontro com fornecedor: anual / Demais: sob demanda</p> <p>2) Contínuo</p> <p>3) Sob demanda</p> <p>4) Anual</p> <p>5) Contínuo</p> <p>6) Contínua</p>	<p>- Concorrência Justa</p> <p>- Pagamento no Prazo</p> <p>- Cumprimento do Contrato</p> <p>- Clareza nas Especificações</p> <p>- Continuidade do Fornecimento</p>
Sociedade	População atendida dos Municípios operados pela Sabesp	<p>1) Programa Voluntariado Empresarial: ações sociais próprias ou em parceria com organizações da sociedade civil.</p> <p>2) Programa Novo Rio Pinheiros: capacitação de multiplicadores para atuação no engajamento de ações nas comunidades do entorno do rio.</p>	<p>1) Ações contínuas durante todo o ano</p> <p>2) Mensal</p> <p>3) Anual</p> <p>4) Adesão anual, reuniões contínuas conforme demanda</p> <p>5) Contínuo</p> <p>6) Contínuo</p>	<p>- Desenvolvimento Socioambiental</p> <p>- Universalização dos Serviços</p> <p>- Disponibilidade Hídrica</p> <p>- Oportunidade de Trabalho</p> <p>- Postura Ética</p> <p>- Desenvolvimento profissional</p>

		<p>3) Programa Jovem Aprendiz e Contratação de Estagiários: capacitação profissional e oportunidade de empregos para jovens.</p> <p>4) Adesões Voluntárias: Instituto Ethos; Pacto Global da Organização das Nações Unidas - ONU (adesão aos 17 ODS e participação no Grupo de Trabalho Anticorrupção); Fundação Abrinq (parceiro da Empresa Amiga da Criança), Instituto Capitalismo Consciente Brasil e adesão ao Programa Empresa Amiga da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP).</p> <p>5) Portal da Transparência (disponível em http://bit.ly/32VDGhb)</p> <p>6) Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), canal de atendimento aos cidadãos previsto na Lei de Acesso à Informação.</p> <p>7) Concurso Público: oportunidades de emprego abertas ao público em geral</p> <p>8) Prêmio Jovem Empreendedor Sabesp: reconhecimento de ideias inovadoras de Aprendizes e estagiários</p>	<p>7) Sob demanda</p> <p>8) Anual</p>	<p>- Compromisso com a transparência das informações</p> <p>- Governança (PK)</p>
Poder concedente	Poder concedente	Poder Concedente – reunião anual e sob demanda; Reuniões com os prefeitos e vereadores para tratar assuntos de interesse do município e da população, compartilhando decisões, priorizando os investimentos e prestando contas.	Anual e sobre demanda	<p>- Cumprimento do Contrato</p> <p>- Satisfação da População</p> <p>- Investimento nos Municípios</p> <p>- Atendimento das Demandas</p> <p>- Transparência e Prestação de Contas</p>
Órgãos reguladores	Arsesp (Estadual)	Órgão regulador ARSESP; Alinhamento de diretrizes, conceitos e temas ligados ao atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e equilíbrio econômico-financeiro da empresa (reajuste tarifário);	Reuniões e visitas - constante	<p>(Revisão FR)</p> <p>- Atendimento às Exigências Regulatórias</p> <p>- Atendimento às Exigências Contratuais</p> <p>- Prestação de Serviços de Qualidade</p> <p>- Eficiência Social</p> <p>- Eficiência Técnica e Operacional</p> <p>- Contribuições à Agenda Regulatória da ANA para elaboração das normas de referência do saneamento básico</p>
	ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (Normatizadora do Saneamento - Federal)			
Investidores	Instituições Financeiras	<p>(1) Reuniões;</p> <p>(2) Contato por telefone e e-mail;</p> <p>(3) Conferências de investidores;</p> <p>(4) Teleconferências de Resultado;</p>	<p>(1) Constante</p> <p>(2) Constante</p> <p>(3) Constante</p> <p>(4) Trimestralmente</p>	<p>- Equilíbrio Econômico-financeiro</p> <p>- Retorno Sobre o Investimento</p>

	Instituições e Bancos de Fomento			<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento dos Compromissos Financeiros - Cumprimento dos Contratos - Sustentabilidade
Imprensa	Veículos de Comunicação	<p>Utilização de ferramentas de comunicação mais adequadas para cada situação, como comunicados à imprensa, folhetos e cartazes, carro de som, mensagens via celular, reuniões presenciais ou virtuais, entre outras.</p> <p>PC- O relacionamento com a imprensa ocorre por meios formais e informais, conforme os canais dispostos abaixo. Além disso, há uma política de portavozes vigente que orienta e estabelece normas e diretrizes para a comunicação de executivos com os meios de comunicação.</p> <p>canais de entrada: demandas por e-mail, demandas via SIC, por contato direto com agentes de informação internos.</p> <p>canais de saída: emails, postagens, notícias no site e nos portais externos, eventos aproximativos, inaugurações de obras e serviços."</p>	Constante	<ul style="list-style-type: none"> - Transparência nas informações - Acesso às Informações - Agilidade nas Respostas - Parceria para Divulgação na Mídia - Clareza e precisão de informações - Materiais audiovisuais - Informações detalhadas e material de apoio - Acesso a fonte ou entrevistas (Inserção PC)
Órgãos de Controle e Fiscalização	Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE	Representação Institucional - Centralização de todas as demandas do TCE/SP, análise e acionamento das Unidades da Sabesp responsáveis por quaisquer ações necessárias ao cumprimento, no que couber, da Legislação e Instruções de regência. Reuniões com agentes das equipes de Fiscalização e nos gabinetes dos Conselheiros para instrução e acompanhamento dos processos de Prestação de Contas e Contratações da Sabesp.		
	Ministério Público	Centralização de todas as demandas, análise e acionamento das Unidades da Sabesp responsáveis por quaisquer ações necessárias.		<ul style="list-style-type: none"> - Respeito ao Consumidor - Gestão Eficiente dos Recursos Financeiros - Integridade e Prestação de Contas - Conformidade Ambiental - Atendimento à Legislação
	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - Cetesb	<p>(1) Reuniões Técnicas, Contato via Sistema e Ofícios quanto a renovação, obtenção ou cumprimento de Licenças e Outros documentos ambientais.</p> <p>(2) Reuniões Estratégicas, quanto a necessidade de alinhamento entre Cetesb e Sabesp.</p>	Constante	
	ANA – Agência Nacional de Águas	(1) Tratativas relacionadas ao pagamento pelo uso dos recursos hídricos é realizada por ofício/e-mail,	(1) Constante (2) Anual	

		<p>quando existe divergência de valores ou dúvidas relacionadas ao tema.</p> <p>(2) Declaração de informações para o pagamento do uso d`água é realizado via sistema.</p> <p>(3) Tratativas quanto a obtenção ou renovação de outorgas em rios federais é realizado via sistema/reuniões/ofícios, a depender do porte e a relevância da outorga.</p>	(3) Quando houver necessidade de obtenção/renovação de outorgas	
	Departamento de Águas e Energia Elétrica – DAEE	<p>(1) Tratativas relacionadas ao pagamento pelo uso dos recursos hídricos é realizada por ofício/e-mail, quando existe divergência de valores ou dúvidas relacionadas ao tema.</p> <p>(2) Declaração de informações para o pagamento do uso d`água é realizado via sistema.</p> <p>(3) Tratativas quanto a obtenção ou renovação de outorgas de recursos hídricos em âmbito estadual é realizado via sistema/reuniões/ofícios.</p>	Constante	
Comitês de Bacias	Comitês de Bacias Hidrográficas	<p>Representação Institucional - Através da participação dos representantes da Sabesp nos diferentes fóruns, como o Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), o Conselho Estadual (CRH), os 21 Comitês Estaduais de Bacia Hidrográfica, os 4 Comitês Interestaduais e em diversas câmaras técnicas instituídas nos respectivos conselhos. A Sabesp conta com 162 representantes em todos esses fóruns. Importante registrar que no CNRH a representação da Sabesp é feita por intermédio da AESBE (Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento), e no CRH, a participação da Sabesp se dá através da SIMA - Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente.</p>	(CNRH) até 6 reuniões por ano; (CRH) até 12 reuniões por ano; (Comitês), varia em cada comitê, mas ocorrem pelo menos 6 reuniões por ano.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão Adequada dos Recursos Hídricos - Cumprimento das Legislações - Ações de Proteção e Restauração do Meio Ambiente - Segurança Hídrica - Participação Ativa
Governo *	SIMA - Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	<p>Relacionamento com a SIMA, e demais órgãos do GESP através de reuniões específicas e contatos presenciais, on-line, telefônico, sendo o representante Sabesp oficial indicado.</p>	<p>Reuniões Mensais e eventuais de acompanhamento de Metas. Ações acontecem durante o ano conforme demandas ou agendas dos fóruns em pauta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprimento da Legislação - Gestão Eficiente dos Recursos - Compromisso com Metas Governamentais

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

GRI 102-55

Conteúdo Geral		
Disclosures Gerais		
Perfil Organizacional		Página
102-1	Nome da organização	15
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	15
102-3	Localização da sede	15
102-4	Número de países em que a organização opera	15 e 16
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	15 e 82
102-6	Mercados atendidos	15 e 16
102-7	Porte da organização	15 e 16
102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	105 e 106
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	130
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	12
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	28
Estratégia		
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	6 e 8
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	98
Ética e Integridade		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	35, 79, 82, 88, 104 e 130
103-2	Gestão sobre o tema material	35, 79, 82, 88, 104 e 130
103-3	Evolução da gestão	35, 79, 82, 88, 104 e 130
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	15 e 88
102-17	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento	93
Governança		
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	83, 85 e 87
102-19	Delegação de autoridade	

102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo	83 e 85
102-21	Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	150
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	85
102-23	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	85
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, incluindo se são considerados fatores como diversidade, independência, conhecimentos e experiências e envolvimento de stakeholders (inclusive acionistas)	85
102-25	Conflitos de interesse	90
102-26	Papel do mais alto órgão de governança e executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais da organização	83
102-28	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	86
102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de tópicos e seus impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	97
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	97
102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	97
102-33	Comunicação de preocupações cruciais	97
102-34	Natureza e número total de preocupações cruciais	97
102-35	Políticas de remuneração	86
102-36	Processo para determinação de remuneração	86
102-37	Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração	86
102-39	Proporção do aumento percentual na remuneração total anual	86
Engajamento de Stakeholder		
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	150
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	150
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	150
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	10
Práticas de Reporte		
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	12 e 15
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	10

102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	10 e 11
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	10 e 11
102-50	Período coberto pelo relatório	10
102-51	Data do relatório anterior mais recente	10
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	10
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	161
102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	10
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	155
102-56	Verificação externa	10
Conteúdo Específico		
Disclosures Econômicos		
Desempenho Econômico		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	146
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	47 e 100
201-4	Ajuda financeira recebida do governo	A Sabesp não recebe ajuda financeira do governo
Impactos Econômicos Indiretos		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	40,41,42,48, 53,56 e 65
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	40,41,42,45 e 65
Combate à Corrupção		
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	88 e 94
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	92
Concorrência Desleal		
206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não divulgado
Disclosures Ambientais		
Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	24 e 63
302-3	Intensidade energética	24
302-4	Redução do consumo de energia	24 e 25
305-5	Redução dos requisitos energéticos de produtos e serviços	63

Água e Efluentes

303-3	Discriminação da retirada total de água por tipo de fonte, inclusive de áreas sob estresse hídrico	25
303-4	Descarte de água	25
303-5	Consumo de água	25 e 54

Biodiversidade

304-1	Localização e tamanho de unidades operacionais possuídas, arrendadas ou administradas dentro de áreas protegidas, adjacentes a elas ou áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	57 e 58
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços	58 e 59
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	58 e 59

Emissões

305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	62
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	62
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	62
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Não possui

Efluentes e Resíduos

306-1	Geração de Resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	44 e 79
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	44 e 79
306-3	Resíduos gerados	44 e 79
306-5	Resíduos destinados para a disposição final	44 e 79

Conformidade Ambiental

307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não divulgado
--------------	---	---------------

Disclosures Sociais

Emprego

401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	123 e 124
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários	109
401-3	Licença maternidade/paternidade	112

Saúde e Segurança no Trabalho

403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado	113
--------------	--	-----

403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	113
403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	113
403-4	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	113
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	113
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	107
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	113
403-8	Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais	133
403-9	Acidentes de trabalho	113
Capacitação e Educação		
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	121
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	121
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	125
Diversidade e igualdade de oportunidades		
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	118
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	118
Não discriminação		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	118
Comunidades Locais		
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	40
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	40
Saúde e Segurança do Consumidor		
416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	38
416-2	Casos de não conformidade em relação a impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	
Marketing e Rotulagem		
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	37
Privacidade do Cliente		

418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	95
--------------	--	----

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI 102-53

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

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

Denúncias sobre o Código de Ética:

Registros de ocorrências de desvios de conduta por formulário digital (www.contatoseguro.com.br/sabesp) ou pelo telefone 0800 900 8001.

Pessoalmente ou por carta dirigida à Superintendência de Auditoria (Rua Costa Carvalho, 300 - CEP: 05429-900)

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

Canal de Confiança: canaldeconfianca@sabesp.com.br

Portal da Transparência Sabesp: acesse nossas Políticas Institucionais, atas dos conselhos e comitês, contratos com o poder concedente e com fornecedores e os nossos principais programas e projetos.

Serviço de Informações ao Cidadão:

Solicitações ao SIC e Relatório Estatístico dos Atendimentos: <http://www.sic.sp.gov.br>

Pessoalmente ou por carta dirigida ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Rua Costa Carvalho, 300 - CEP 05429-900.

Telefone: (11) 3386-9850

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h, exceto feriados.

Redes Sociais

[youtube.com.br/user/saneamentosabesp](https://www.youtube.com/user/saneamentosabesp)

[flickr.com/sabesp](https://www.flickr.com/photos/sabesp/)

[facebook.com/oficialsabesp](https://www.facebook.com/oficialsabesp/)

twitter.com/ciasabesp

Agência Virtual: solicite segunda via de conta, conserto de vazamentos, consulte o histórico de consumo e saiba onde efetuar pagamentos.

<https://www9.sabesp.com.br/agenciavirtual>

Sabesp Mobile: Sabesp Mobile: app compatível com sistema operacional Android ou iOS. Serviços oferecidos: parcelamento, mudança de titularidade, consulta e solicitação sobre falta de água, histórico de consumo dos últimos 12 meses, conserto de vazamento, consulta de débitos e segunda via, informar pagamento, desligamento temporário e religação.

Atendimento online: de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h. Aos sábados, das 8h às 17h. www.sabesp.com.br • Opção: atendimento on-line.

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

Atendimento Telefônico: 195 (ligação gratuita) para emergências de falta de água, vazamentos e esgoto entupido. Disponível 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, Interior e Litoral: 0800-055-0195 (ligação gratuita). De segunda a sexta-feira, das 6h à meia noite. Sábados e domingos, das 6h às 17h.