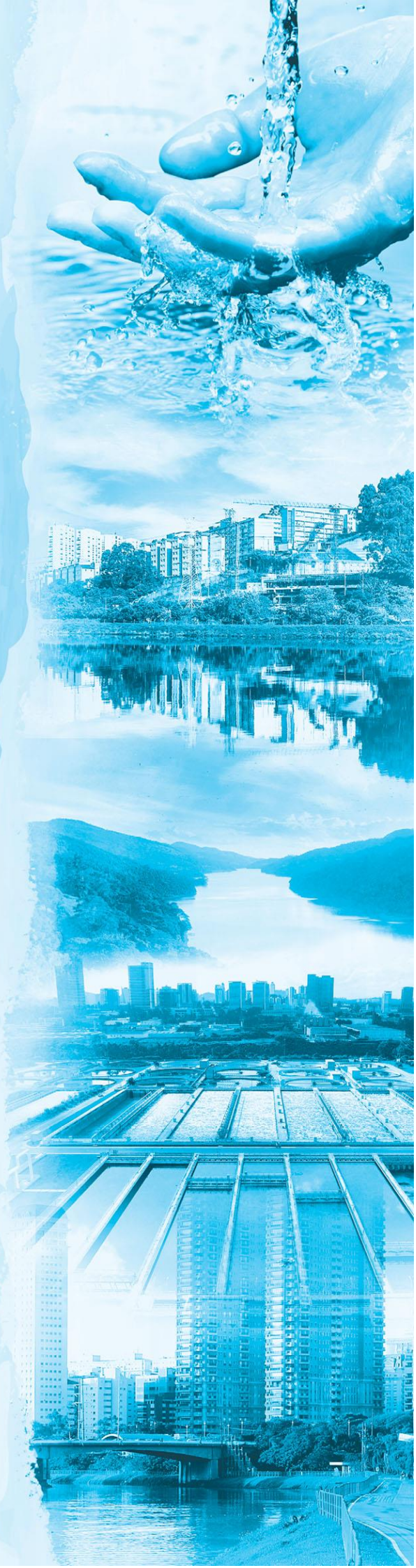


RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE



Conselho de Administração

Mário Engler Pinto Júnior - Presidente

Benedito Braga

Claudia Polto da Cunha *(desde abril de 2020)*

Eduardo de Freitas Teixeira *(desde abril de 2020)*

Ernesto Mascellani Neto *(desde setembro de 2020)*

Ernesto Rubens Gelbcke *(até abril de 2020)*

Francisco Luiz Sibut Gomide

Francisco Vidal Luna

Lucas Navarro Prado *(até janeiro de 2021)*

Luis Eduardo Alves de Assis *(saiu em abril de 2020 e retornou em janeiro de 2021)*

Reinaldo Guerreiro

Walter Luis Bernardes Albertoni *(desde abril de 2020)*

Wilson Newton de Mello Neto

Diretoria

Benedito Braga

Diretor-Presidente

Adriano Candido Stringhini

Diretor de Gestão Corporativa

Rui de Britto Álvares Affonso

Diretor Econômico-Financeiro e de
Relações com Investidores

Ricardo Daruiz Borsari *(até setembro de 2020, quando assumiu a Diretoria Metropolitana)*

Diretor de Sistemas Regionais

Mônica Porto *(desde setembro de 2020)*

Diretora de Sistemas Regionais

Paulo Massato Yoshimoto *(até setembro de 2020)*

Diretor Metropolitano

Alceu Segamarchi Junior *(desde fevereiro de 2020)*

Diretoria de Tecnologia,
Empreendimentos e Meio Ambiente

Edison Airoidi *(até fevereiro de 2020)*

Diretoria de Tecnologia,
Empreendimentos e Meio Ambiente

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
Mario Engler Pinto Junior: Cuidar da água é cuidar da vida.....	05
MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE	
Benedito Braga: Superar desafios e avançar com sustentabilidade.....	07
SOBRE O RELATÓRIO.....	09
O NOSSO NEGÓCIO	
Perfil Sabesp.....	13
ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG)	
Princípios ESG na essência de nossos fundamentos corporativos.....	15
PAINEL DE INDICADORES	17
ENFRENTANDO A COVID-19	
Solidariedade, doação e cuidado com as pessoas.....	20
PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2020.....	25
A FORÇA DO VOLUNTARIADO	
Sensibilização, mobilização e doação ao próximo.....	26
NOSSOS CLIENTES	
A satisfação no centro da estratégia.....	27
SABESP NAS COMUNIDADES	
Compartilhar benefícios e responsabilidades.....	31
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
Gestão eficiente, íntegra e transparente.....	35
ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO	
A busca de eficiência no novo ambiente regulado.....	46
SANEAMENTO AMBIENTAL	
A nobre missão de transformar vidas.....	50
PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO	
Por um futuro circular, tecnológico e sustentável.....	73
MEIO AMBIENTE	
Gestão ambiental integrada à operação.....	81

GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	
Solidez e resultados em benefício das pessoas e do meio ambiente.....	89
GESTÃO DE PESSOAS	
Valorização, cuidado, capacitação e oportunidades.....	101
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	
Cadeia de suprimentos qualificada, monitorada e responsável.....	120
BALANÇO SOCIAL ANUAL 2020	124
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI (<i>Global Reporting Initiative</i>)	126
ANEXOS	131
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS/CANAIS	143

CUIDAR DA ÁGUA É CUIDAR DA VIDA

Nunca se falou tanto no papel essencial do saneamento para a saúde das pessoas quanto nesse ano desafiador de 2020. A garantia de água limpa nas torneiras foi o principal recurso para conter o avanço da pandemia. E assim fizemos com a manutenção do abastecimento de água de qualidade para 28,5 milhões de clientes atendidos em 375 municípios paulistas.

Contudo, a gravidade da situação nos impulsionou a ir além. Ações de desinfecção de espaços públicos, distribuição de caixas-d'água, produtos de higiene, cestas básicas e a instalação de pias públicas expressam a extrema capacidade de mobilização de nossos times em solidariedade ao próximo. Por sua vez, a junção de esforços em parcerias com a iniciativa privada, entidades e órgãos públicos revelaram a força transformadora da união em tempos difíceis.

Em questão de dias tivemos que reinventar nossa forma de trabalhar. Parte dos profissionais foram para o trabalho remoto e ficaram isolados em suas casas. Outros, seguindo rígidos protocolos de saúde, permaneceram na linha de frente com a missão de manter o funcionamento das instalações e o acompanhamento da evolução de nossas inúmeras obras e intervenções.

Os impactos da pandemia também tiveram reflexos em nosso fluxo de caixa em meio a um cenário global de agravamento da instabilidade econômica. Fatores como a exposição da dívida à variação cambial, a redução das receitas das categorias comercial e industrial, o aumento da inadimplência, a postergação do reajuste tarifário e a isenção tarifária para camadas mais pobres nos impuseram um enorme desafio.

A trajetória pela recuperação exigiu medidas urgentes e assertivas, a exemplo da readequação orçamentária, contratação de financiamento, emissão de R\$ 3,5 bilhões em debêntures e troca cambial da dívida, buscando menor exposição à variação do dólar. Tais ações possibilitaram uma reversão nos prejuízos e a retomada de resultados positivos no final do terceiro trimestre e nos deram fôlego para que seguissemos avançando com a expansão dos benefícios sociais, econômicos e ambientais resultantes de nossa atuação.

As obras não pararam. Em muitos casos, evoluíram com mais celeridade em razão do esvaziamento das ruas. A significativa evolução do Programa Novo Rio Pinheiros é um dos grandes exemplos. Com 16 frentes em marcha para implantação de infraestrutura para coleta e tratamento de esgotos em toda a bacia do Pinheiros, atingimos, ao final de 2020, a marca de 150 mil imóveis com esgoto levados para tratamento.

Temos como meta chegar a 530 mil imóveis até o final de 2022. Mais que trazer vida a um dos principais símbolos paulistanos, estamos levando melhores condições de saúde e qualidade de vida a muitas comunidades.

A evolução deste trabalho impacta direta e positivamente nos resultados de uma missão ainda maior: a universalização do acesso à coleta e tratamento de esgotos em toda a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). Nas quase três décadas de existência do Projeto Tietê investimos US\$ 3,1 bilhões na implantação de infraestrutura que passou a levar o esgoto de 12,4 milhões de pessoas para tratamento. É o equivalente à soma das populações de Londres e Paris.

Somente em 2020, foram 1,4 milhão de pessoas que passaram a ter seus esgotos tratados em decorrência da operacionalização de grandes obras, a exemplo do megatúnel da marginal Tietê (ITi7) e as ações do Novo Pinheiros. Temos grandes intervenções em andamento em 11 municípios metropolitanos, além do Pró Billings, que promoverá o saneamento da bacia de um dos principais mananciais metropolitanos.

Com o mesmo empenho, avançamos com as obras do Onda Limpa, expandindo a coleta na Baixada Santista e litoral norte, regiões onde todo o esgoto coletado já recebe tratamento. No interior, com o atendimento próximo da universalização, seguimos com foco em áreas afastadas dos núcleos urbanos, destacando nossa participação pelo desenvolvimento do Vale do Ribeira dentro do programa Vale do Futuro, do Governo do Estado de São Paulo.

O baixo índice de chuvas e recarga dos mananciais se repetiu em 2020 demonstrando que o fortalecimento da segurança hídrica deve ser uma prioridade permanente. E assim tem sido. Em 2020, iniciamos as obras de reversão das águas do rio Itapanhaú da vertente atlântica para a RMSP, que irá trazer ainda mais robustez à infraestrutura implantada para o enfrentamento da crise de 2014-2015. Não fosse este legado, o nível do Cantareira teria chegado a zero no final de 2020, deflagrando nova crise hídrica na RMSP.

Setorialmente, a aprovação e regulamentação do novo marco do saneamento básico nos coloca grandes desafios para adaptação às novas regras. Contudo, o fortalecimento regulatório, as diretrizes mais claras e a atração do investimento privado oferecem oportunidades para a expansão de mercado, novas parcerias, adequações tarifárias e a evolução no atendimento, beneficiando regiões de maior carência.

Com o olhar atento às mudanças, 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 resultante do cumprimento de nossa missão.

Ainda dentro da essência de nosso negócio e a maneira como atuamos, hoje conhecida pelas siglas ESG (na tradução do inglês Ambiental, Social e Governança), o direcionamento para a inovação nos coloca na trilha ambientalmente sustentável da economia circular e do aperfeiçoamento tecnológico de nossos processos, produtos e serviços. São esforços estratégicos que reafirmam nossa perseverança por resultados compartilhados com nossos acionistas e fruto de uma atuação essencialmente baseada no cuidado com as pessoas e com o meio ambiente. Cuidar da água é cuidar da vida.

Mário Engler Pinto Junior

SUPERAR DESAFIOS E AVANÇAR COM SUSTENTABILIDADE

O ano de 2020 foi marcado por desafios e superações. Apesar do forte impacto social e econômico por causa da pandemia, conseguimos manter elevado patamar de investimento para o fortalecimento da infraestrutura de abastecimento e expansão da coleta e tratamento de esgotos. Foram R\$ 4,4 bilhões aportados no conjunto de 375 municípios atendidos (que concentram 64% da população paulista), mantendo a Sabesp na liderança dentre as companhias que mais investem no País.

Somos responsáveis por mais de 30% de todo o recurso destinado ao saneamento básico em todo o Brasil. São números que reafirmam nosso relevante papel no desenvolvimento econômico e social paulista e reforçam a posição de destaque que o tema ocupa na agenda de prioridades do Governo do Estado de São Paulo.

Com R\$ 2,1 bilhões destinados à coleta e tratamento de esgotos e R\$ 2,3 bilhões à infraestrutura de abastecimento de água potável, mantivemo-nos firmes na expansão da infraestrutura sanitária na área operada. A retomada rumo à universalização do atendimento em tratamento de esgoto já vem acontecendo há alguns anos. Hoje, podemos investir mais nesse setor graças aos vultosos e acertados investimentos em infraestrutura hídrica executados para o enfrentamento da crise de 2014 – 2015.

A maior segurança do sistema de abastecimento foi um legado fundamental para o enfrentamento de novas crises hídricas. Particularmente em 2020, mostrou-se ainda mais essencial pela necessidade de todos terem água permanentemente nas torneiras como uma das principais medidas para enfrentamento da pandemia. Em um ano difícil para todos, tivemos que fazer muito mais. E assim fizemos por meio de inúmeras ações norteadas pela solidariedade e cuidado com as pessoas que demonstram a forma de atuar de uma Companhia consciente de seu papel social.

No âmbito interno, mesmo diante de um ano atípico que demandou muitas readaptações na forma de trabalhar, conseguimos manter o foco nas metas colocadas para 2020. Foram executadas 259 mil novas conexões de esgoto, 8% a mais que o proposto para o período, e 220 mil novas ligações de água, superando em 14% a meta estabelecida.

O alcance e superação dessas metas são viabilizados pelo estabelecimento de programas robustos e estruturados para levar mais acesso, sobretudo, às áreas urbanas de maior complexidade, a exemplo do Projeto Tietê, Programa Novo Rio Pinheiros e do Programa Metropolitano de Água, na Grande São Paulo, e do Onda Limpa e Água no Litoral, na costa paulista. As ações para a universalização do atendimento no interior compõem nossa lista de iniciativas estruturantes cujos avanços estão detalhados neste Relatório.

Ainda em relação às metas, a redução de 22 litros por ligação/dia nas perdas de água é outro destaque de 2020 que reflete a permanente busca pela eficiência operacional. Reduzir perdas significa mais resultados para a Companhia, mais efetividade no abastecimento e mais sustentabilidade aos recursos hídricos. Somente em 2020, destinamos R\$ 1 bilhão para o combate às perdas.

A gestão dos contratos em execução no Programa Novo Rio Pinheiros, que está ampliando a coleta e o tratamento dos esgotos da bacia, é outra prática inovadora de ganho de eficiência que vem demonstrando excelentes resultados. A remuneração é feita pela quantidade de novos imóveis conectados ao sistema de tratamento de esgotos e melhoria da qualidade das águas dos córregos que chegam ao Pinheiros, ou seja, o pagamento é feito por resultados, e não simplesmente pela conclusão de obras.

A gestão por performance deve servir de modelo para a evolução de nossos programas para os quais temos um plano de investimentos que prevê o aporte de R\$ 21 bilhões nos próximos cinco anos (2021 – 2025). Serão mais R\$ 8,2 bilhões em água e R\$ 12,8 bilhões para coleta e tratamento de esgoto. Em relação aos nossos índices, o abastecimento está universalizado nos municípios operados, 92% dos clientes têm disponibilizada a estrutura de coleta de esgoto e 76% dos imóveis estão conectados à essas redes e seus esgotos são levados para tratamento.

É importante mencionar que a queda deste último indicador, que registrava 78% em 2019, é decorrente da entrada de Guarulhos (SP) e Santo André (SP). Para esses dois municípios já temos pacotes de obras estruturados que irão promover um salto no tratamento dos esgotos com o mesmo êxito registrado nas ações que, em 2019, puseram fim aos rodízios no abastecimento que castigavam a população.

Cientes da necessidade de avançar em um ambiente cada vez mais competitivo com a aprovação do Novo Marco do Saneamento, assumimos, em 2020, as operações de água de Mauá (SP), os serviços de Tejuapá (SP) e participamos de concorrência para prestação de serviço na região metropolitana de Maceió no estado de Alagoas. Com a renovação com 15 municípios ao longo do ano, atingimos a regularização de 98% de nossos contratos.

No âmbito da governança, continuamos na evolução dos mecanismos de integridade e conformidade para mitigar riscos e prevenir fraudes e corrupção. Em relação à satisfação de nossos clientes e retorno aos acionistas, seguimos atentos na busca pela melhoria tecnológica de processos e serviços. Nas operações, ganhos de eficiência são provenientes de mais automação, diversificação da fonte energética e a valorização da economia circular, dentre outras ações que podem ser conhecidas neste Relatório.

As dificuldades de 2020 foram superadas, mas 2021 já demonstra ser um ano igualmente desafiador. Embora seja um dos períodos mais tristes de nossa história, é uma situação que vem valorizar ainda mais a importância de nossa nobre missão de atuar pela saúde e mais qualidade de vida das pessoas e respeito ao meio ambiente.

Benedito Braga

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-50 | 102-53 | 102-54

Pelo 14º ano consecutivo apresentamos o nosso Relatório de Sustentabilidade, iniciativa que reafirma o compromisso da Sabesp com a transparência e com o diálogo aberto com todos os públicos impactados pela nossa atuação. A publicação traz informações sobre a Companhia, apresentando o nosso modelo de negócio, a nossa estratégia de sustentação e geração de valor e o nosso desempenho entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020.

Desde 2007, adotamos as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)* para elaboração do documento, o que permitiu o alinhamento aos padrões de reporte internacionalmente reconhecidos, utilizados para a abordagem de temas relevantes para a sustentabilidade do negócio em todo o mundo. Os indicadores GRI estão apontados ao longo do texto, indicando o tema material a que está relacionado. Pelo Índice de Conteúdo GRI encontrado nas páginas finais deste Relatório, é possível conhecer os indicadores respondidos e as páginas em que estão inseridos.

Dúvidas sobre este relatório ou pedidos de informações adicionais podem ser encaminhados ao e-mail sustentabilidade@sabesp.com.br

Temas prioritários

GRI 102-44 | 102-46 | 102-47 | 102-49

Em 2020, um ano desafiador e cheio de mudanças, atualizamos nossa materialidade para identificar os temas prioritários e os aspectos mais relevantes para a sustentabilidade empresarial. Este processo considera os interesses de nossos públicos de relacionamento, o cenário do setor e as diretrizes estratégicas da Companhia e foi feito com base em um levantamento que incluiu:

- Reportagens publicadas pela imprensa sobre a Sabesp ao longo de 2020;
- Priorização dos *stakeholders*;
- Análise dos temas materiais pela metodologia GRI e abordagem dos ODS;
- Análise dos mecanismos de mercado mais relevantes para a sustentabilidade corporativa: ISE, DJSI, FTSE, MSCI e VIGEO;
- *Benchmarking* setorial;
- Consulta on-line com os *stakeholders* prioritários da Sabesp, baseada nos temas levantados nas etapas anteriores, que contou com 882 respostas;
- Visão estratégica e validação dos resultados pela Alta Administração da Companhia.

PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO CONSULTADOS



Clientes



Entidades setoriais
Associações
Comitês



Prefeituras



Executivos e conselheiros



Colaboradores



Poder Legislativo



Fornecedores



Lideranças comunitárias



Investidores e analistas



Serviços terceirizados



Terceiro Setor/ONGs



Órgãos reguladores

A conclusão desse processo de análise e estudo nos levou aos temas materiais apresentados a seguir, que se desdobram nos indicadores reportados ao longo do relatório:



ATUAÇÃO FRENTE À
PANDEMIA DA COVID-19



IMPACTOS AMBIENTAIS



NOVO MARCO LEGAL DO
SANEAMENTO BÁSICO



GESTÃO DE PESSOAS



GESTÃO ECONÔMICO-
FINANCEIRA



ÉTICA E GOVERNANÇA



ACESSO À ÁGUA E
SANEAMENTO BÁSICO



RELACIONAMENTO
COM CLIENTES



INOVAÇÃO



ENGAJAMENTO DAS
COMUNIDADES LOCAIS

Compromisso com o desenvolvimento sustentável

GRI 102-12

A inovação, a ética e a transparência nas relações com nossos públicos de interesse são princípios que norteiam nossa atuação e se refletem na promoção da qualidade de vida, inclusão social e valorização da cidadania.

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, o trabalho, o meio ambiente e o combate à corrupção.

Princípios do Pacto Global



1

RESPEITAR

e apoiar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.



2

ASSEGURAR

a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.



3

APOIAR

a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.



4

ELIMINAR

todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



5

ERRADICAR

todas as formas de trabalho infantil da cadeia produtiva.



6

ESTIMULAR

práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.



7

ASSUMIR

práticas que adotem uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



8

DESENVOLVER

iniciativas e práticas para promover maior responsabilidade ambiental.



9

INCENTIVAR

o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.



10

COMBATER

a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno.

Nossas atividades e a forma de atuar também contribuem para o alcance de metas estabelecidas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda da ONU que reúne objetivos em áreas de importância fundamental para a humanidade e para o planeta.

Para melhor conhecermos os impactos de nossa atuação nos ODS, ao longo de 2020, realizamos um diagnóstico qualitativo no âmbito da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), área que concentra a maior parte da população atendida e os projetos de maior amplitude e complexidade.

A avaliação buscou correlacionar nossos macroprocessos e programas socioambientais aos indicadores dos 17 ODS, com orientação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) e possibilitou identificar os indicadores prioritários e secundários de maior relevância para o negócio. A avaliação segue. Em 2021, deveremos obter os resultados de toda a Companhia.

Nossa principal contribuição é referente ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento, mas os benefícios impactam positivamente vários outros objetivos. A indicação é feita ao

longo do relatório com o ícone do ODS relacionado a cada capítulo ou tópico que tenha contribuições relevantes para as metas colocadas pela Organização das Nações Unidas.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Também possuímos o Selo Paulista de Diversidade instituído pelo Governo do Estado de São Paulo, para estimular organizações públicas e privadas a inserir este tema na gestão de recursos humanos, o Selo Empresa Amiga da Criança, da Fundação Abrinq, e somos co-mantenedores do Instituto Criança-Cidadã (ICC), voltado à formação de jovens carentes.

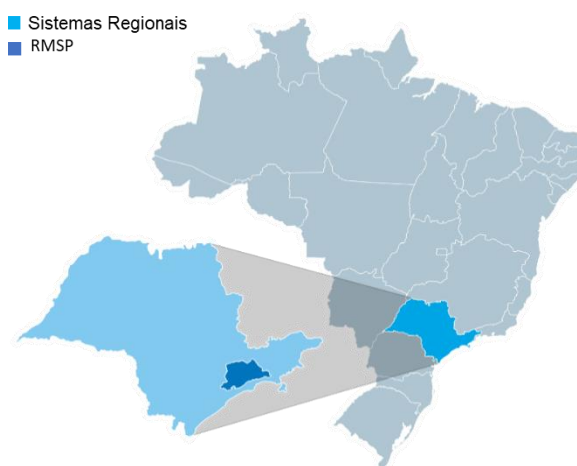
O NOSSO NEGÓCIO

Perfil Sabesp

GRI 102-1 | 102-2 | 102-3 | 102-5 | 102-6 | 102-7

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma sociedade anônima de economia mista e capital aberto, com ações listadas no Novo Mercado da B3 (São Paulo, Brasil) e na Bolsa de Valores de Nova York. O valor de mercado ao final de 2020 era de aproximadamente R\$ 30,4 bilhões.

Com sede em São Paulo (SP), atuamos na prestação de serviços de saneamento ambiental em 375 municípios do Estado de São Paulo. Para outros dois municípios da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), São Caetano do Sul (SP) e Mogi das Cruzes (SP), fornecemos água tratada e serviços de tratamento de esgoto por atacado, ficando tais municípios responsáveis pelos serviços de distribuição da água à população e pela coleta dos esgotos gerados.

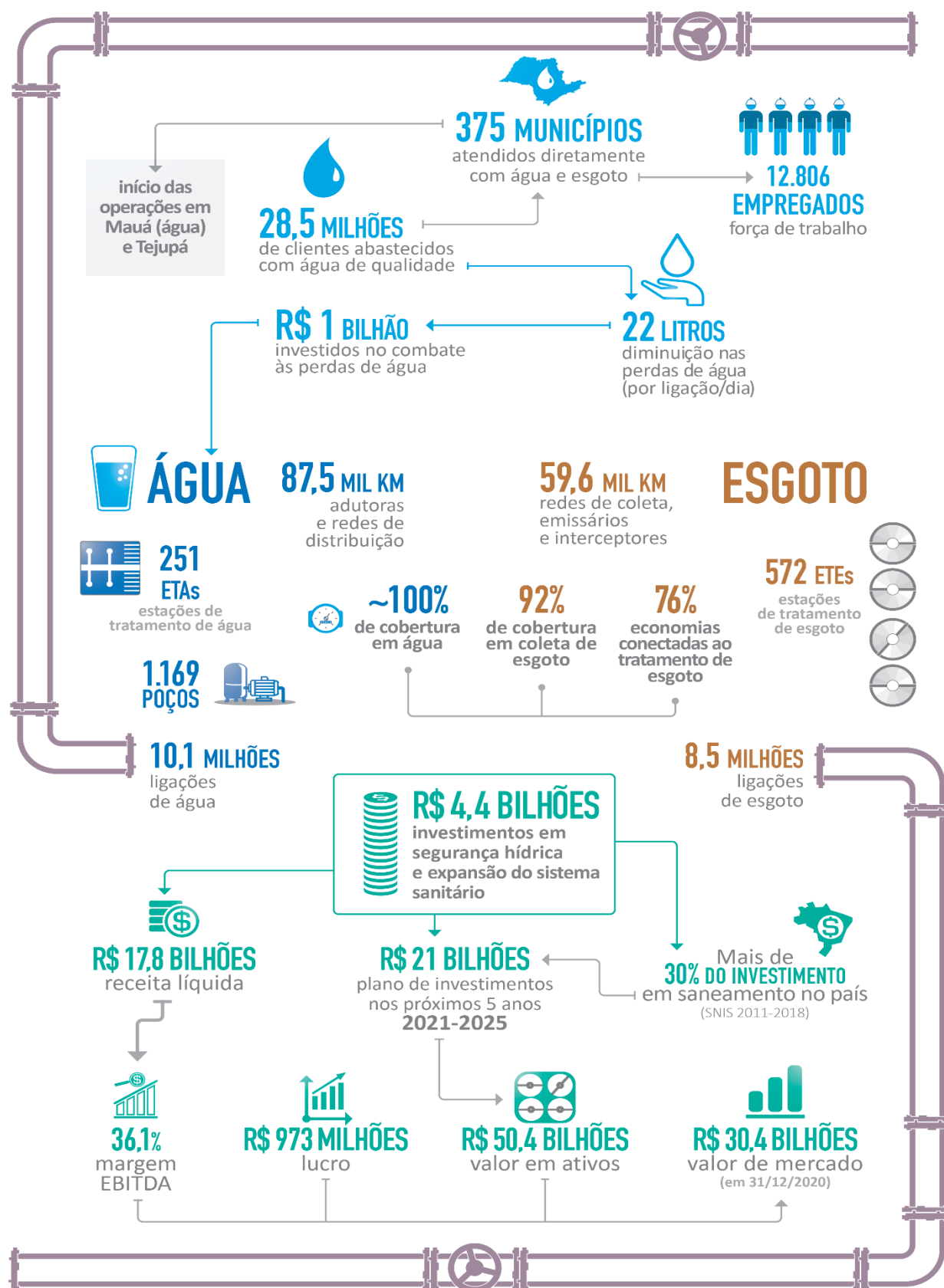


Somos a terceira maior empresa de saneamento do mundo em termos de receita, segundo levantamento da *Global Water Intelligence*, em 2019, e respondemos por cerca de 30% do investimento em saneamento básico feito no Brasil (média do SNIS 2011-2019). Também estamos entre as maiores companhias do mundo em número de clientes atendidos. Com a contribuição de nossos 12.806 empregados, levamos água diariamente a 28,5 milhões de pessoas. Nossos serviços são regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Artesp).

Na condição de sócia minoritária em outras empresas, nossa atuação se estende à prestação de serviços de saneamento em outros quatro municípios do Estado de São Paulo, produção de água de reúso, tratamento de esgotos não-domésticos e geração de energia elétrica. Esta última, a Paulista Geradora de Energia S.A, foi criada em 2015 e encontra-se em fase pré-operacional. Mais informações sobre estas empresas estão disponíveis na Nota Explicativa 12 das Demonstrações Financeiras.

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. Nesse sentido, em 2020, assumimos a primeira concessão dos serviços de tratamento e disposição final dos resíduos sólidos de Diadema (SP). Todavia, a prestação destes serviços está condicionada a realização de uma parceria entre a Sabesp e um parceiro privado, a qual ocorrerá por meio de chamamento público.

SABESP EM NÚMEROS - destaques 2020



PRINCÍPIOS ESG NA ESSÊNCIA DE NOSSOS FUNDAMENTOS CORPORATIVOS

GRI 102-16

Em anos recentes, eventos relacionados a adversidades climáticas, crises ambientais e profundas desigualdades sociais impulsionaram a reavaliação do papel das empresas e suas responsabilidades no contexto em que estão inseridas.

Diante de um cenário global agravado pela pandemia, é cada vez mais evidente a relação entre uma gestão eficiente, íntegra e transparente e os consequentes benefícios gerados para a sociedade e para o meio ambiente.

Os princípios Ambientais, Sociais e de Governança (das siglas ESG, em inglês) compõem a essência da prestação de serviços de saneamento ambiental. Eles refletem a maneira como fazemos o nosso negócio e fundamentam nossa Missão, Visão e Valores Éticos e estratégias de gestão.

Em 2020, nossa atuação foi reconhecida na Seleção BB ESG, carteira de ações do Banco do Brasil composta por empresas alinhadas às melhores práticas empresariais, destacando nosso comprometimento com a sustentabilidade em todas as suas dimensões.

A expansão da infraestrutura sanitária e a maior segurança no abastecimento de água resultam em benefícios diretos e imediatos às pessoas com a oferta de mais qualidade de vida e saúde aos nossos 28,5 milhões de clientes.

A nossa forte presença nas comunidades expressa a forma inclusiva pela qual atuamos, sempre buscando compartilhar benefícios e responsabilidades, refletindo nessas relações nossos valores de respeito e cidadania.

Estamos diretamente envolvidos na preservação de mananciais e suas áreas verdes, na despoluição de córregos, rios e mar, além do permanente combate às perdas de água no sistema de distribuição. Trata-se de ações ainda mais indispensáveis quando os extremos climáticos nos impõem imensos desafios e nos fazem lembrar da finitude de um recurso tão essencial para a existência da vida.

Temos a certeza de que o reconhecimento e a inclusão em carteiras com selo ESG virão da continuidade de nossa forma de atuar, sempre avançando rumo à excelência com inovação e a adoção das melhores práticas operacionais e corporativas.

Assim, seguimos na busca por resultados fundamentados em uma governança sólida, eficiente, transparente e comprometida com a expansão do acesso ao saneamento e de seus inquestionáveis benefícios para a sociedade e para o meio ambiente.

MISSÃO

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



VISÃO

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

VALORES ÉTICOS

Respeito à sociedade e ao cliente

Respeito ao meio ambiente

Respeito às pessoas

Integridade

Competência

Cidadania

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Segurança Hídrica

Excelência na Prestação dos Serviços

Sustentabilidade

Integração e Relacionamentos

Valorização das Pessoas

Inovação e Tecnologia

Ampliação do Tratamento de Esgoto



PAINEL DE INDICADORES

Indicadores	Unidade	2020	2019	2018	2017	2016
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	84	83	83	82
Índice de cobertura em coleta de esgoto ⁽²⁾	%	92	91	90	90	89
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto ⁽³⁾	%	76	78	76	75	74
População residente atendida com abastecimento de água ⁽⁴⁾	milhões de habitantes	27,5	27,1	25,1	24,9	24,7
População residente atendida com coleta de esgoto ⁽⁴⁾	milhões de habitantes	24,3	23,8	21,8	21,6	21,3
Percepção positiva de satisfação do cliente ⁽⁵⁾	%	86	86	81	85	82
OPERACIONAIS						
Ligações de água ⁽⁶⁾	milhares	10.088	9.933	9.053	8.863	8.654
Ligações de esgoto ⁽⁶⁾	milhares	8.518	8.326	7.495	7.302	7.091
Extensão de rede de água ⁽⁷⁾	Km	87.568	81.324	75.519	74.396	73.015
Extensão de rede de esgoto ⁽⁷⁾	Km	59.660	55.983	51.788	50.991	50.097
ETA - Estações de tratamento de água	Um	251	253	244	240	237
Poços	Um	1.169	1.144	1.114	1.110	1.093
ETE - Estações de tratamento de esgoto	Um	572	569	565	557	548
Perdas de água - faturamento ⁽⁸⁾	%	16,9	18,6	19,5	20,1	20,8
Perdas de água – relativas à micromedição ⁽⁹⁾	%	27,0	29	30,1	30,7	31,8
Perdas de água por ligação ⁽¹⁰⁾	litros por ligação por dia	263	285	293	302	308
Volume produzido de água	milhões de m³	2.907	2.873	2.800	2.783	2.696
Volume micromedido de água no varejo	milhões de m³	1.758	1.593	1.545	1.524	1.465
Volume faturado de água no atacado ⁽¹¹⁾	milhões de m³	50	83	263	257	227
Volume faturado de água no varejo ⁽¹²⁾	milhões de m³	2.034	1.963	1.845	1.819	1.763
Volume faturado de esgoto	milhões de m³	1.840	1.767	1.641	1.617	1.552
Número de empregados ⁽¹³⁾	Un	12.806	13.945	14.449	13.672	14.137
Produtividade operacional	ligações/ empregado	1.453	1.309	1.145	1.182	1.114
FINANCEIROS						
Receita bruta	R\$ milhões	18.874,4	19.080,6	17.056,3	15.374,6	14.855,1
Receita líquida	R\$ milhões	17.797,5	17.983,7	16.085,1	14.608,2	14.098,2
EBITDA Ajustado ⁽¹⁴⁾	R\$ milhões	6.421,8	7.510,5	6.540,6	5.269,3	4.571,5
Margem do EBITDA Ajustada	% da receita líquida	36,1	41,8	40,7	36,1	32,4
Margem do EBITDA Ajustada sem receita e custo de construção	% da receita líquida	45,0	49,5	48,8	45,4	43,3
Resultado operacional ⁽¹⁵⁾	R\$ milhões	4.492,4	5.711,6	5.176,7	3.961,7	3.429,6
Margem operacional ⁽¹⁵⁾	% da receita líquida	25,2	31,8	32,1	27,1	24,3
Resultado (lucro/prejuízo líquido)	R\$ milhões	973,3	3.367,5	2.835,1	2.519,3	2.947,1
Margem líquida	% da receita líquida	5,5	18,7	17,6	17,2	20,9
Dívida líquida por EBITDA Ajustado ⁽¹⁶⁾	Múltiplo	2,09	1,46	1,55	1,86	2,20
Dívida líquida sobre patrimônio líquido ⁽¹⁶⁾	%	59,0	50,8	51,8	56,1	65,4
Investimento ⁽¹⁷⁾	R\$ milhões	4.380,0	5.068,0	4.177,4	3.387,9	3.877,7

AMBIENTAIS						
301-1 – Produtos químicos usados no tratamento de água e esgotos	T	256.688	293.039	245.197	271.396	261.326
301-2 - Percentual de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos provenientes de reciclagem ⁽¹⁸⁾	%	3,61	3,00	3,78	3,49	3,45
302-1 - Consumo total de eletricidade ⁽¹⁹⁾	Terajoules (TJ)	9.680	9.123	8.940	8.341	7.895
302-3 - Consumo de eletricidade/m³ de água produzida	kWh/m³	0,76	0,72	0,73	0,68	0,67

302-3- Consumo de eletricidade/m³ de esgoto tratado	kWh/m³	0,43	0,47	0,45	0,46	0,43
302-4 – Redução do Consumo de Energia para água produzida – J	%	-6,5	-0,84	-8,5	-4,3	-2,0
302-4 – Redução do Consumo de Energia para esgoto tratado – J	%	-5,1	-4,28	-2,3	-13,4	-3,0
302-5- Reduções nos requisitos de energia/m³ de água produzida - kWh/m³	%	-5,2	0,73	-7,8	-1,5	6,7
302-5- Reduções nos requisitos de energia/m³ de esgoto tratado - kWh/m³	%	7,1	-3,33	1,7	-7,0	7,7
303-1 - Total de retirada da água – Superficial	Milhões m³	2.760	2.705	2.630	2.602	2.539
303-1 - Total de retirada da água – Subterrânea	Milhões m³	173	175	176	172	168
303-3 - Percentual de consumo de água no tratamento em ETAs ⁽²⁰⁾	%	1,2	2,7	2,7%	2,8	3,0
303-3 - Percentual de recuperação de água de lavagem de filtros e decantadores em ETAs ⁽²⁰⁾	%	65,3	77,4	86,3%	84,6	84,3
Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa⁽²¹⁾	t CO ₂ e	N/D	2.326.272	2.223.172	2.369.715	1.979.677
305-1 - Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	t CO ₂ e	N/D	2.116.867	2.021.759	2.130.164	1.771.135
305-2 - Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	t CO ₂ e	N/D	192.315	180.802	215.494	178.724
305-3 - Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	t CO ₂ e	N/D	17.091	20.610	24.057	29.818
303-3 - Volume de água de reuso fornecida ⁽²²⁾	mil m³	1.354	1.369	1.462	1.579	1.684
303-3 - Percentual de água de reuso vendida sobre esgoto tratado em ETEs com reuso ⁽²¹⁾	%	0,60	0,76	0,43	0,35	0,40
303-3 - Percentual de água de reuso fornecida sobre capacidade instalada ⁽²¹⁾	%	27,6	32,40	38,3	36,02	32,19
Nº de ETEs e ETAs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) ⁽²³⁾	Unidades	530	390	271	177	129
Nº de ETEs e ETAs certificadas ISO 14001 ⁽²³⁾	Unidades	36	35	35	35	35
Nº de pessoas em visitas monitoradas de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais⁽²⁴⁾	Pessoas	924	62.384	75.078	65.266	71.122
Mudas plantadas voluntariamente	Unidades	18.050	24.568	6.138	11.358	9.500
Quantidade de recicláveis coletada no Sabesp 3Rs	T	147	274	224	140	177
Consumo médio de álcool combustível	litros/veículo	2.362	2.820	2226	2.470	3143
Consumo de álcool sobre combustível total	%	57	58	58	57	62
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental da Sabesp ⁽⁵⁾	%	62	68	69	64	57

SOCIAIS						
Taxa de frequência de acidentes com afastamento	Acidentes por milhão de horas trabalhadas	3,6	4,4	4,4	6,2	6,7
Percepção pública positiva da responsabilidade social da Sabesp	%	69	68	69	68	63
Reclamações ranqueadas no Procon ⁽²⁵⁾	Unidades	-	159	62	64	41
Posição no <i>ranking</i> do Procon ^{(25) (26)}	Posição	-	-	50	47	-

(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. Não considera a população atendida de Mauá (SP).

(5) Pesquisa realizada no ano de 2020, pelo instituto GMR Inteligência de Mercado, com 14.133 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. Não considera o município de Mauá (SP).

(7) Inclui adutoras, coletores-tronco, interceptores e emissários.

(8) Inclui perdas reais (ou físicas) e aparentes (ou não físicas). O percentual de perda de água representa o quociente resultante entre o (i) Volume Perdido Faturado e o (ii) Volume Produzido de água. O Volume Perdido Faturado corresponde a: Volume Produzido de água menos o Volume Faturado menos o Volume de Usos. O Volume de Usos corresponde a: água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água; água fornecida para uso dos municípios, como por exemplo, para combate a incêndios; e água fornecida em áreas de ocupação irregular. Em jan./21 o município de Guarulhos (SP) passou a compor o cálculo do índice. O município de Santo André (SP) passará a compor o cálculo do índice a partir de jan./22.

(9) Inclui perdas reais (ou físicas) e aparentes (ou não físicas). O percentual de perda de água representa o quociente resultante entre o (i) Volume Perdido Micromedido e o (ii) Volume Produzido de água. O Volume Perdido Micromedido corresponde a: Volume Produzido de água menos o Volume Micromedido

- menos o Volume de Usos. O Volume de Usos corresponde a: água utilizada para manutenção periódica de adutoras e reservatórios de água; água fornecida para uso dos municípios, como por exemplo, para combate a incêndios; e água fornecida em áreas de ocupação irregular. Em jan./21 o município de Guarulhos (SP) passou a compor o cálculo do índice. O município de Santo André (SP) passará a compor o cálculo do índice a partir de jan./22.
- (10) Calculada pela divisão do Volume Perdido Micromedido no ano pela quantidade média no ano de ligações ativas de água, dividida pelo número de dias do ano. Em jan./21 o município de Guarulhos (SP) passou a compor o cálculo do índice. O município de Santo André (SP) passará a compor o cálculo do índice a partir de jan./22.
- (11) Não inclui os valores faturados ao município de Santo André (SP) 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 (SP) em 2020 (29,5 milhões de 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 (SP) a partir de 2020 (53,9 milhões de m³). Não inclui os valores faturados ao município de Mauá (SP) 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 os 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\$ 6 milhões, R\$ 121 milhões, R\$ 207 milhões, R\$ 331 milhões e R\$ 58,3, em 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020, respectivamente)
- (18) Refere-se à quantidade do produto químico "ácido fluossilícico" em relação ao total de produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgotos.
- (19) Do consumo total de energia elétrica de 2020, 81,47% foi empregado no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 17,77% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 0,76% no processo administrativo. Do consumo total de energia elétrica, 81,0% foram empregados no processo água (captação, produção, adução e tratamento), 18,1% no processo esgoto (coleta, afastamento e tratamento) e 0,9% no processo administrativo.
- (20) Refere-se às estações de tratamento de água da Região Metropolitana de São Paulo, não estando incluídos dados dos Sistemas Isolados de Guarulhos (SP).
- (21) O inventário de 2019 aponta que as atividades de coleta e tratamento de esgoto são as maiores fontes de emissões de GEE, responsáveis por aproximadamente 90,5% do total. A energia elétrica contribui com 8,3% e as demais atividades representam aproximadamente 1,3%. O inventário anual de GEE, referente a 2020, está em elaboração ao longo de 2021. A emissão de biomassa em 2019 foi de 107.813 tCO₂e. O potencial de aquecimento global adotado para o CH₄ é 21 e para o N₂O é 310 (valores do *Global Warming Potential (GWP)* do segundo relatório do IPCC, *Second Assessment Report – SAR*).
- (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 de 2018 não consideram o volume de efluentes tratados e fornecidos ao Aquapolo Ambiental que foi de 14,4 milhões de metros cúbicos.
- (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) Quantidade de visitantes no que tange à Educação Ambiental e Sanitária em unidades operacionais da Companhia menores em 2020 em relação a anos anteriores em função da quarentena estabelecida devido à pandemia da Covid-19.
- (25) Até a divulgação deste Relatório, em março de 2021, o Procon não havia divulgado o resultado do ranking referente ao ano de 2020.
- (26) Quando não informado, significa que a Sabesp não esteve entre as 50 empresas mais reclamadas do ranking do Procon.

ENFRENTANDO A COVID-19

Solidariedade, doação e cuidado com as pessoas

A gravidade vivenciada pela chegada de um vírus até então desconhecido por todos e a grande velocidade no avanço do contágio exigiram rápida mobilização de toda a Companhia. Diante disso, pudemos reafirmar nosso compromisso em levar mais condições de higiene, saúde e conforto à população atendida, priorizando, neste cenário de contingência, alguns de nossos públicos de relacionamento em situação de maior vulnerabilidade social.

Poucos dias após declarada a pandemia, em 11 de março de 2020, demos início à implementação de uma série de medidas de enfrentamento à Covid-19 em cidades operadas na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), litoral e interior paulista. A mitigação do impacto econômico sofrido por famílias de baixa renda em decorrência do isolamento social também foi uma preocupação considerada dentre as ações colocadas em marcha.

Orientadas pelas diretrizes estabelecidas 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.

Em paralelo à atenção redobrada para a manutenção do abastecimento de nossos 28,5 milhões de clientes, a alta administração da Companhia também instituiu um 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 os cenários interno e externo, observando os riscos e impactos dos contágios, e a evolução e efetividade das medidas implantadas, cujos detalhes veremos a seguir:

Isenção nas tarifas para 2,5 milhões de clientes: mediante autorização da Arsesp (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo), concedemos seis meses de isenção (abril – setembro) no pagamento das contas de água e esgoto dos clientes das categorias de uso Residencial Social e Residencial Favela. A medida beneficiou mais de 2,5 milhões de pessoas das camadas mais carentes que tiveram sua renda afetada na pandemia. Neste período, também suspendemos o corte de fornecimento de água nos casos de inadimplência de clientes da categoria Residencial Normal.

Distribuição de caixas-d'água: distribuímos 6,5 mil caixas-d'água a moradores de áreas carentes da RMSP e outras 224 unidades a moradores de municípios do interior e litoral paulista. A medida visa prevenir que famílias que não tinham o reservatório residencial ficassem sem água em momentos de redução de pressão noturna nas tubulações (medida tomada para redução de perdas de água), reparos emergenciais ou manutenções preventivas nas redes de abastecimento. A ação contou também com doações de caixas-d'água das empresas Amanco, Fortlev e Tigre.



Isenção nas
tarifas para
2,5 milhões
de clientes

106
toneladas
de alimentos



22
toneladas
de kits
de higiene



Distribuição
6,5 mil
caixas-d'água
a moradores de
áreas carentes



110.000
cestas
básicas

100 pias
em pontos de maior
fluxo de pessoas
no centro
da cidade e em
comunidades carentes
no município
de São Paulo



19 mil
lavagens
de hospitais
e áreas
públicas em
304 municípios



530
lavatórios
públicos
garantia de acesso
à água para
lavar as mãos

Utilização
de maior
concentração de
cloro e de água
de reúso para as
lavagens

Suspensão do
corte de
fornecimento
de água
em caso de
inadimplência



Atenção ao
cliente: subiu de
75% para 83%
o uso de
canais digitais
pelos clientes



Apoio e
valorização
dos **7,8 mil**
funcionários
que seguiram atuando
em atividades
essenciais

Lavatórios públicos: instalamos 530 lavatórios públicos, sendo 248 na RMSP e outros 282 nas cidades do interior e litoral, para ajudar a população na higienização das mãos com água e sabão, como principal medida de combate à disseminação do vírus. Somente na cidade de São Paulo (SP), em parceria com a Prefeitura Municipal, instalamos 100 piaas em pontos de maior fluxo de pessoas no centro da cidade e em comunidades carentes. Os lavatórios desta ação foram doados pela empresa social Florescer Brasil.

Higienização de espaços públicos: outra frente de combate foi a desinfecção do entorno de hospitais, unidades de saúde, delegacias e pontos de grande circulação de pessoas como pontos de ônibus, terminais rodoviários, praças e avenidas. Para isso, utilizamos água com maior concentração de cloro e, na Grande São Paulo, utilizamos água de reuso proveniente do tratamento de esgotos. Até o final de 2020, aproximadamente 19 mil lavagens foram realizadas em 304 municípios em parceria com as prefeituras. A doação de hipoclorito de sódio pela empresa Unipar contribuiu para a limpeza e prevenção em algumas regiões.

Alimentos e higiene: nosso Programa de Voluntariado Corporativo se mobilizou para atuar em duas importantes campanhas: "Saneamento Solidário", com a Associação dos Engenheiros da Sabesp (AESabesp), e "Alimento Solidário", em parceria com Fundo Social de São Paulo (FUSSP). Cerca de 430 voluntários da Sabesp participaram de mais de 92 ações de arrecadação de alimentos e produtos de higiene que beneficiaram 78 instituições. Ao todo, foram arrecadadas 106 toneladas de alimentos e 22 toneladas de kits de higiene em todo o Estado.

Também doamos 110 mil cestas básicas em parceria com a Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo. Na Capital, parte da distribuição de kits de higiene em áreas de alta vulnerabilidade teve a parceria da Nívea, Fiat, DEEP, Olga Kos e agência Leo Burnett. Além disso, distribuímos 120 mil copos de água descartáveis aos profissionais de saúde e funcionários dos hospitais de campanha montados na cidade de São Paulo.

Atenção à garantia no fornecimento de insumos: para afastar o risco de falta de insumos estratégicos e o consequente comprometimento da continuidade de um dos serviços mais essenciais para o enfrentamento ao avanço da pandemia, realizamos uma grande pesquisa com nossa cadeia de fornecedores. A iniciativa, tomada dentro do Comitê Executivo de Crise, identificou dentre as 100 maiores empresas aquelas sob maior risco de serem afetadas, sobretudo as dependentes da importação de insumos em momento de interrupção do transporte aéreo.

Criamos uma matriz de impacto e probabilidade dos riscos listados na pesquisa. Para os fornecedores que figuraram no quadrante de maior risco, foi realizada pesquisa qualitativa com o objetivo de aprofundar as análises e trabalhar na mitigação. Com o mapeamento, pudemos antecipar compras essenciais ou buscar alternativas para evitar eventuais paralisações no atendimento.

Cuidado com os clientes: para proteger clientes e funcionários, fechamos todas as nossas agências de atendimento ao público e concentramos o atendimento em nossos canais digitais, como a agência virtual e o aplicativo Sabesp *Mobile*, além de telefone e chat. Para ampliar a divulgação sobre os novos canais de atendimento, instalamos faixas

nas agências, adesivamos veículos da Companhia e enviamos mensagens de texto aos clientes com informações sobre o atendimento virtual. Em poucas semanas, 83% dos clientes estavam utilizando nossos canais digitais (antes da pandemia eram 75%). Os índices de satisfação dos clientes aferidos ao final de 2020 demonstram o acerto no processo de migração dos canais, preservando a eficiência no atendimento e o nível de qualidade no relacionamento. Saiba mais sobre os benefícios para os clientes nas páginas 27 e 28.

- **Atuando pela segurança e bem-estar de nossos empregados:** logo que declarada a pandemia, Sabesp adotou medidas para possibilitar que o maior número possível de empregados realizasse suas atividades de maneira remota e segura, com suporte integral de nossa área de tecnologia e sem afetar o bom andamento dos processos. Desta maneira, 48% da força de trabalho passou a trabalhar em regime *home office*, 31% intercalando *home office* e presencial, e 21% trabalhando de maneira integralmente presencial, assegurando os serviços essenciais de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos. Todos os estagiários e aprendizes deixaram de realizar atividades presenciais.

Os Complexos Administrativos Costa Carvalho (sede) e Ponte Pequena, ambos com alta concentração de postos de trabalho, foram adaptados e reconhecidos com a certificação “Escritório Mais Seguro”. Estabelecemos o Protocolo Sanitário Sabesp para toda a empresa, com 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. A seguir, algumas regras adotadas:

- Distanciamento social de no mínimo 1,5 metro;
 - Redução de postos de trabalho pela definição de distanciamento social;
 - Obrigatoriedade de medição de temperatura em todos os acessos;
 - Aumento da limpeza periódica em ar-condicionado e utilização de ventilação natural;
 - Orientação sobre o distanciamento em áreas compartilhadas;
 - Aumento da frequência de limpeza nos ambientes de trabalho;
 - Disponibilização de frascos com álcool em gel nas áreas de circulação;
 - Disponibilização de material para higienização das estações de trabalho;
 - Utilização do tapete pedilúvio e orientação quanto ao calçado adequado;
 - Padronização da comunicação visual;
 - Distanciamento nos veículos operacionais com redução de ocupação;
 - Áreas de convivência fechadas;
 - Higienização de instalações, canteiros de obras e ferramentas ao menos duas vezes/dia;
 - Limitação de equipes de campo ao máximo de cinco pessoas, distanciamento e uso de EPIs.
- Conheça a íntegra do protocolo em <https://bit.ly/3dOgVwr>



Complementarmente, antecipamos a campanha de vacinação contra a gripe com a imunização de quase 11 mil empregados. Cerca de seis mil empregados com mais de 50 anos foram vacinados, cobrindo 81% do público-alvo. Também reforçamos nossa comunicação interna com a disponibilização diária em nossos canais de orientações sobre cuidados com a saúde e dicas práticas de adaptação ao trabalho remoto.

Esses canais (intranet, mural, e-mails e rede social corporativa) também ressaltaram o grande comprometimento da força de trabalho com as rotinas corporativas e operacionais, destacando a dedicação da nossa equipe de voluntariado (ver mais na página 26) e dos empregados pertencentes à categoria de serviços essenciais, que continuaram nas ruas com suas atividades normais para a manutenção da saúde pública.

Para auxiliar os empregados a lidarem com a pressão emocional decorrente do longo período de distanciamento social e impactos da pandemia, disponibilizamos o Programa de Suporte Emocional – Covid-19, um serviço de atendimento telefônico com orientações psicológicas. Paralelamente, realizamos pesquisas regulares com o apoio de uma consultoria externa de psicólogos para avaliar o estado de saúde emocional dos empregados e acompanhá-los durante o regime de isolamento.

Também com foco em oferecer alternativas para a manutenção do equilíbrio emocional, implantamos o projeto *Home Office* do Bem. A plataforma reúne iniciativas como *quizzes*, *lives*, *webinars*, comunidades virtuais e vídeos diários de autocuidado, estimulando os empregados a terem um olhar diferente sobre si e o seu cotidiano, além de descobrir novos caminhos para a qualidade de vida, a saúde e o bem-estar mental.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2020

Mesmo em um ano de grandes desafios e superações, em 2020, a Sabesp conquistou diversos prêmios e reconhecimentos que atestam a solidez da nossa governança, qualidade dos serviços prestados e eficiência da gestão.



Prêmio BID Femsa 2020 – categoria “Gestão Empresarial para a Inovação” pela trajetória inovadora, inserindo a Sabesp dentre as “*all stars*”, grupo seleto com o qual o BID pretende coordenar ações estratégicas.



Troféu Transparência

Anefac-Fipecafi-Serasa 2020 – Empresas de Capital Aberto com Receita Líquida acima de R\$ 8 bilhões. Demonstrações financeiras da Sabesp entre as dez mais transparentes do Brasil.



Prêmio Melhores & Maiores.

categoria Infraestrutura, Revista Exame. Sabesp na liderança do setor e entre principais empresas do País.



Seleção de Empresas com Ações ESG

da BB Investimentos. Sabesp na lista das 11 empresas de capital aberto com gestões responsáveis do ponto de vista social, ambiental e de governança. Somos a única empresa de capital misto na seleção.



Prêmio Valor 1000, categoria “água e saneamento”, concedido pelo Jornal Valor Econômico à Sabesp, campeã pela 11ª vez, o que a coloca como uma das duas organizações que mais venceram o prêmio.



Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, categoria “serviços públicos”, concedido à Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais, campeã pela oitava vez na premiação.



Indicadores Ethos para Negócios

Sustentáveis e Responsáveis, pela integridade e combate à corrupção e fraude. Sabesp obteve nota 9,2 diante de média 6,8 de empresas em nível nacional.

Pesquisa “Viver em São Paulo: Qualidade de Vida”, da Rede Nossa São Paulo e Ibope Inteligência, mostra a Sabesp como a segunda empresa em que os paulistanos mais confiam.



Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão PPQG

2020 Sabesp premiada em cinco categorias pela boa gestão, incremento de inovação e eficiência operacional.



Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2020

concedido pelo Comitê Nacional da Qualidade (CNQA) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). Sabesp premiada em oito categorias.



Selo Bronze de “Empresa Amiga da Justiça”, pelos cinco anos de participação no programa do Tribunal de Justiça de São Paulo, que tem como objetivo construir soluções conjuntas para o problema da litigiosidade.



Certificação ISO 14001. ETA Vargem Grande (Sistema São Lourenço)

construída com princípios da sustentabilidade e considerando a eficiência de água e energia.



Casos de Sucesso em Saneamento Básico – Destaque a Municípios. Instituto Trata Brasil e GO Associados. Fernandópolis reconhecido pelos bons indicadores de saneamento.



Ranking do Procon SP: Sabesp fora do Ranking de 50 empresas mais reclamadas. A lista 2019 engloba reclamações dos Procons Estadual e municipais.



A FORÇA DO VOLUNTARIADO

Sensibilização, mobilização e doação ao próximo



Nesse ano desafiador, a prática da solidariedade foi um dos grandes destaques de nossa atuação no âmbito social. As restrições e incertezas trazidas pelo vírus fizeram aflorar ainda mais o espírito solidário de nosso time de voluntários que, assim como os técnicos que se arriscaram nas ruas para a manutenção das operações, foram fundamentais para o bom desempenho de importantes medidas de mitigação dos impactos da pandemia (veja mais detalhes nas páginas 20 a 24).

Instituído há onze anos, o Programa Voluntariado Empresarial da Sabesp busca gerar valor social positivo ao promover transformações em grupos e comunidades carentes com o desenvolvimento de ações próprias ou em parceria com organizações da sociedade civil. Vocacionados para causas sociais e mobilizados pela vontade de contribuir, o time é formado por 430 profissionais de diversas áreas da Companhia.

A Campanha Inverno Solidário, de arrecadação de agasalho, realizada todos os anos em parceria com o Fundo Social de São Paulo foi uma ação que ganhou grande dimensão humanitária em virtude da pandemia, que agravou as condições de miséria das pessoas em situação de rua. Foram arrecadados 103 mil cobertores novos e 89 mil agasalhos, totalizando 192 mil peças doadas a moradores de rua, de asilos e comunidades carentes.

Destacou-se a grande mobilização em todo o Estado, a exemplo do interior e litoral, regiões onde foram arrecadados 49 mil cobertores novos.

Atenção aos que mais precisam e valorização da cidadania são as marcas do nosso Programa de Voluntariado Empresarial, criado há 11 anos.

A equipe também é responsável por muitas ações e campanhas realizadas para os empregados ou público externo, em parceria com as comunidades, escolas, orfanatos e creches, entre outros segmentos.

Dentre as iniciativas de maior destaque estão a doação de sangue, as campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul, além de diversas ações de inclusão social, aprendizagem e assistência a crianças, idosos e portadores de necessidades especiais. Mesmo diante das dificuldades impostas pela pandemia, em 2020, o Programa promoveu mais de cem ações locais e institucionais.

Com o lançamento do programa Novo Rio Pinheiros, os voluntários também estão se mobilizando para ações de conscientização das comunidades do entorno do rio, próximas aos córregos já despoluídos. As ações de formação dos multiplicadores estão em andamento com mais de 400 voluntários, enquanto as ações presenciais junto às comunidades serão realizadas futuramente, em estrita consonância com as diretrizes do Governo do Estado e Sabesp, tendo em vista as medidas de prevenção relativas à pandemia da Covid-19.

NOSSOS CLIENTES

A satisfação no centro da estratégia

GRI 102-17



O foco na construção de uma relação de comprometimento e confiança com o cliente compõe o alicerce de nossa Visão Institucional e orienta nossas operações e tomada de decisão. A qualidade dos produtos e serviços e o atendimento eficiente são norteadores estratégicos de nossa atuação, visando ao elevado nível de satisfação dos 28,5 milhões de usuários finais de nossos serviços, classificados nas categorias residencial, comercial, pública e industrial.

Em 2020, a necessidade de adaptação à nova realidade trazida pela Covid-19 e, o consequente fechamento de nossas 412 agências, demandou imediata migração do relacionamento com os nossos clientes para os meios digitais, dentro de um processo que já vinha ocorrendo gradativamente em anos recentes. Esses canais podem ser utilizados para solicitação de serviços, esclarecimento de dúvidas ou registro de reclamações.

Para dar conta do desafio de manter o atendimento nesse cenário, foi necessário um rápido reposicionamento da Companhia, incluindo a adequação de contratos com os nossos fornecedores de serviços, a realocação de equipes para atendimento à distância e a ampliação das opções de serviços oferecidos pela nossa Central de Atendimento telefônico 24 horas e canais eletrônicos, como o aplicativo Sabesp *Mobile*.

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE SABESP



TELEFONE
24 horas



PRESENCIAL
412 agências



AGÊNCIA VIRTUAL
24 horas



SABESP MOBILE
aplicativo



OUVIDORIA
por telefone e e-mail

O Sabesp *Mobile* também incorporou a possibilidade de mudança de titularidade, um serviço muito requisitado pelos clientes. Disponibilizado desde o início de 2017, o aplicativo já oferecia o pagamento ou parcelamento de contas em atraso, segunda via, comunicação de falta d'água ou vazamentos e solicitação de ligação de água e esgoto.

Assim, sem a necessidade de sair de casa, nossos clientes puderam acessar soluções para consultas, informação ou solicitação de serviços com comodidade, segurança e praticidade. Ao final do ano, registramos índice de 83% de atendimento nos canais digitais, colaborando para conter o avanço do novo coronavírus e aprimorando a experiência digital dos nossos clientes.

Inovamos ao lançar o *hotsite* Sabesp Fácil, que permite ao cliente informar a leitura de seu hidrômetro e assim evitar eventuais leituras pela média de consumo, anexar

documentos para envio à Sabesp, poupando o cliente do deslocamento até uma agência, entre outros serviços, tal como a solicitação de inclusão na tarifa social.

Os serviços de segunda via e informar pagamento também foram disponibilizados nos totens da Prodesp. E, também em 2020, fechamos parcerias com as carteiras digitais Iti e PicPay. Os clientes dos 375 municípios atendidos pela Sabesp passaram a ter à disposição mais uma facilidade para o pagamento de suas contas.

Para atendimento aos empreendimentos imobiliários, a Sabesp implementou o sistema de atendimento exclusivo aos empreendedores, o EiMob, responsável por simplificar os processos de abertura de novas solicitações, análise por parte da equipe Sabesp e entrega dos serviços solicitados.

Ele possibilita a tramitação totalmente digitalizada diante da indisponibilidade do atendimento presencial. Além de registrar as solicitações de forma ágil e simples, o cliente pode acompanhar o andamento de todos os seus pedidos na linha do tempo disponível no EiMob, sendo informado por e-mail sempre que houver atualização no processo.

Também criamos a possibilidade de o cliente simular seu consumo mensal, a partir da observação dos seus hábitos, permitindo a adoção de práticas de redução de consumo, sobretudo em um período em que todos estão isolados em casa. Pode ser acessado pelo aplicativo Sabesp *Mobile* ou pelo www.simuladordeconsumo.sabesp.com.br

Para ter acesso aos serviços digitais, basta que o cliente baixe gratuitamente o aplicativo nas lojas virtuais *Play Store* e *App Store* e cadastre e-mail, CPF e senha. A Companhia mantém disponíveis, permanentemente, os serviços de atendimento adaptados para os clientes com necessidades especiais, tais como comunicação em Libras (Língua Brasileira de Sinais), canais telefônicos adaptados para pessoas com deficiência auditiva e de fala e emissão de contas em braile para pessoas com deficiência visual. Veja todos os endereços/números dos canais na página 154 desta publicação – Informações Corporativas.

Além da expansão dos canais, a Sabesp disponibilizou promoções a fim de facilitar a negociação de dívidas com vantagens ampliadas. Durante a *Blue Friday*, promovida entre os dias 27/11 e 31/12, a Sabesp ofereceu condições especiais de pagamento.

O mutirão de negociação foi realizado exclusivamente pelos canais digitais da Companhia, com possibilidade de parcelamento dos débitos em até 15 vezes. Durante o período de promoção, foram feitos 17.714 acordos, o que representa um aumento de 35% em relação à promoção de 2019 e um crescimento de 128% em relação à 2018.

Satisfação monitorada

Desde 2019, a Pesquisa de Satisfação do Cliente é realizada mensalmente. Os dados direcionam a implantação de melhorias e inovações na prestação de serviços e nas formas de relacionamento.

Em 2020, foram realizadas mais de 14 mil entrevistas distribuídas em todos os municípios operados, o que permitiu aferir resultados com uma margem de erro inferior a 1% e nível de confiança de 95%.

Ainda que tenha sido um período cheio de incertezas e mudanças abruptas nas formas de relacionamento por imposição da situação de contingência trazida pela Covid-19, o indicador de satisfação geral se manteve alto, com 86% dos clientes manifestando sua satisfação, refletindo uma condução bem-sucedida e eficaz na adequação dos processos, ferramentas e capacitação da força de trabalho na ágil migração para o atendimento digital.

Em 2020, de forma inédita, utilizamos a neurociência para identificar quais atributos e conceitos estão mais fortemente associados à marca Sabesp na mente da população. Levando em consideração esse desafio, realizamos com 106 consumidores o Teste Implícito de *Priming* (TIP) junto ao Teste de Escolha Rápida (TER), utilizando o paradigma do “sim” ou “não”.

Com essa abordagem foi possível desvendar a rede de conceitos e atributos que estão associados à marca Sabesp, implícita e explicitamente. Dessa forma, pudemos tornar a comunicação com o público mais eficiente, promovendo maior conexão com o consumidor.

Ouvidoria

Também disponibilizamos aos clientes nossa Ouvidoria, um canal de 2ª instância responsável por acatar, avaliar e solucionar insatisfações e dificuldades em suas relações com a Companhia. Ao longo do ano, recebemos 172 mil manifestações pelo canal, sendo que, aproximadamente, 90% foram resolvidas.

As manifestações são conduzidas por meio de um sistema informatizado (CRM Microsoft), que gera protocolos e os encaminha para as unidades responsáveis pelo atendimento. Após conclusão, a demanda retorna para avaliação da Ouvidoria quanto ao atendimento correto ao cliente e observância dos procedimentos legais, regulatórios e da própria Companhia. Essa atuação permite que a Ouvidoria proponha melhorias e adequação de processos internos.

Desde maio de 2020, a Ouvidoria representa a Sabesp no atendimento às reclamações registradas no site consumidor.gov.br, de responsabilidade da Secretaria Nacional do Consumidor, subordinada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública. Também desenvolvemos um trabalho 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.

Segurança e privacidade de dados

Para assegurar a proteção dos dados dos clientes da Companhia, em 2020, além de medidas técnicas aptas para garantir a segurança e a privacidade no tratamento de

dados pessoais, foram implantados procedimentos e regras para adequação e atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre elas a Política Institucional de Privacidade de Dados Pessoais.

A Companhia também nomeou um DPO (na tradução do inglês, Encarregado de Proteção de Dados) e foi criado um canal exclusivo para atendimento ao cliente (lgpd@sabesp.com.br). Conduzida pela Superintendência de Auditoria e Superintendência Jurídica, a iniciativa contou com a participação das diversas áreas da empresa que lidam com dados pessoais e envolveu a realização de palestras e debates sobre o tema, incluindo apresentações em reuniões de Diretoria Colegiada da Companhia.

SABESP NAS COMUNIDADES

Compartilhando benefícios e responsabilidades

GRI 413-1



O foco na satisfação de nossos clientes também faz parte de nossa estratégia de relacionamento com as comunidades atendidas, que abrange desde núcleos de baixa renda da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) e grupos de jovens em idade escolar até moradores de pequenas cidades ou bairros isolados em municípios do interior e litoral.

Relacionamento com comunidades ressalta o potencial transformador do saneamento em oferecer mais qualidade de vida e condições de saúde às regiões

A abertura de canais de diálogo com esses públicos contribui para uma relação de ganha-ganha em benefício de toda a sociedade. Trata-se de um relacionamento promovido por meio de visitas individuais, palestras socioeducativas, além dos Encontros com as Comunidades, eventos feitos de forma sistemática para ouvir moradores e expor as realizações da Companhia. A experiência advinda desta relação influencia no planejamento de ações e fortalece o engajamento socioambiental.

Essa atuação acontece de forma diversa, a depender do tipo de programa executado e da realidade da região atendida. Em 2020, o grande destaque deste trabalho foram as ações promovidas no âmbito do Novo Rio Pinheiros voltadas para o engajamento na correta destinação do lixo e conexão de imóveis às redes coletoras. Foram realizadas dezenas de atividades direcionadas à educação ambiental, geração de renda e saúde em parceria com os moradores das comunidades. Com o agravamento da pandemia, muitas ações foram direcionadas para o ambiente virtual.

Tais iniciativas se espelham em experiências desenvolvidas desde o final dos anos 1990 no Programa de Participação Comunitária (PPC). Atualmente, além do Novo Rio Pinheiros, as ações do PPC estão estruturadas dentro de programas como Córrego Limpo, Se Liga na Rede e Água Legal. Atualmente, contamos com cerca de 50 técnicos comunitários no PPC, que utilizam de uma metodologia de abordagem social, denominada Governança Colaborativa e orientada por um Manual de Governança Colaborativa, que foi revisado e aperfeiçoado em 2019.

A experiência Córrego Limpo

O Programa Córrego Limpo é um dos programas que mais seguem o manual de Governança Colaborativa. Sua metodologia foi originariamente elaborada em conjunto com o Cebap (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento). A revisão foi feita a partir da experiência dos encontros de nossos profissionais com moradores e organizações sociais das bacias dos córregos beneficiados pelo programa Córrego Limpo e outros programas sociais.

A metodologia prevê a criação de um fórum com os representantes locais, além de outros parceiros, para definição de ações e a agenda de prioridades para que os benefícios alcançados se tornem duradouros. Nos 32 córregos que contam com a Governança, os índices de qualidade avançaram significativamente (saiba mais sobre o Córrego Limpo na página 70).

Por também apresentarem localidades de baixa renda, com pouca ou nenhuma estrutura sanitária, Baixada Santista e litoral Norte são regiões onde também contamos com a relevante atuação dos agentes comunitários. Também disponibilizamos postos móveis de atendimento onde são sanadas dúvidas e registrados os pedidos de ligação de esgoto.

Ao iniciar a implantação de redes de coleta de esgoto em uma nova área, nossos agentes realizam um diagnóstico social para aferir as condições sociais das famílias. As informações contribuem para o planejamento e estruturação do projeto e permitem a seleção de famílias beneficiárias de nossos programas.

Um exemplo desses benefícios é a Tarifa Social, que permite o pagamento reduzido da tarifa para famílias de baixa renda. Atualmente, ela é concedida a um total de 544 mil famílias. Somente em 2020, 197 mil famílias passaram a compor a lista de beneficiários. De abril a setembro de 2020, essas famílias ficaram isentas do pagamento da tarifa.

Multiplicadores da proteção ambiental

GRI 413-1|103-2

A efetividade dos serviços prestados pela Sabesp depende fortemente do compromisso das pessoas com o bem-estar coletivo. Para isso, mantemos um programa de educação ambiental, que busca conscientizar sobre o uso responsável dos recursos hídricos, a importância do saneamento básico e o uso correto de sua estrutura.

Nosso Programa Corporativo de Educação Ambiental (PEA-Sabesp) contribui para a sensibilização e a mobilização dos nossos públicos internos e externos. Realizamos visitas monitoradas às estações de tratamento, cursos e palestras em escolas, atividades artísticas, educacionais, plantios, 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.

Como parte das atividades, em 2020, realizamos o plantio voluntário de mais de 18 mil mudas de árvores às margens dos rios (mata ciliar), praças, ruas e espaços públicos. As ações foram realizadas em diversos municípios, a exemplo de Santa Cruz do Rio Pardo (SP), Franca (SP), Itapeva (SP), Itapetininga (SP), entre outros. Para subsidiar essas atividades, mantemos viveiros no interior do Estado e Região Metropolitana de São Paulo.

Além das ações de plantio, no município de Itaporanga (região de Itapetininga-SP) realizamos a soltura de cinco mil alevinos da espécie curimatá no Rio Verde, em comemoração ao Dia Mundial da Água.

Em Caraguatatuba, litoral norte de São Paulo, no Dia Mundial de Limpeza de Rios e Praias, apoiamos com a doação de sacos de lixo, luvas, máscaras e água o trabalho voluntário de 20 mergulhadores que fizeram a limpeza no mar. Além disso, na zona norte da capital, realizamos ação de conscientização sobre medidas de prevenção à Covid-19 e palestras aos estudantes do ensino fundamental com foco na educação ambiental.

Ao longo de 2020, promovemos um total de 553 palestras (virtuais e presenciais) que tiveram a participação de 47 mil pessoas. Foram realizadas 34 visitas monitoradas às nossas instalações, reunindo cerca de 900 participantes. Importante destacar que o distanciamento social imposto pela pandemia da Covid-19 reduziu as oportunidades de realização de parte das ações, tendo sido substituídas por atividades on-line.

Sabesp 3Rs

No âmbito interno, temos 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. Em 2020, o distanciamento social imposto pela pandemia impactou o andamento das ações do programa. Foram encaminhadas 146,9 toneladas de materiais para reciclagem e cooperativas de catadores.

Boas práticas urbanas

Nos bairros paulistanos Butantã, Cangaíba e Mooca, os reservatórios da Sabesp conciliam a operação de abastecimento com o lazer da comunidade em três parques urbanos abertos entre 2014 e 2015. Contam com playground, equipamentos de ginástica, quadras, pergolados e passarelas com acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida. Placas instaladas mostram a importância do ciclo da água.

Nesta linha de valorização de áreas verdes urbanas, apoiamos o Programa São Paulo + Bonito, do Governo do Estado, com a recuperação de mais de 70 áreas na cidade de São Paulo (canteiros, rotatórias e praças públicas). O objetivo é estimular o cuidado e utilização dos espaços urbanos. Com o avanço do Programa Novo Rio Pinheiros, instalamos, em 2020, placas alertando sobre o descarte de lixo que, com as chuvas, podem chegar ao leito do rio.

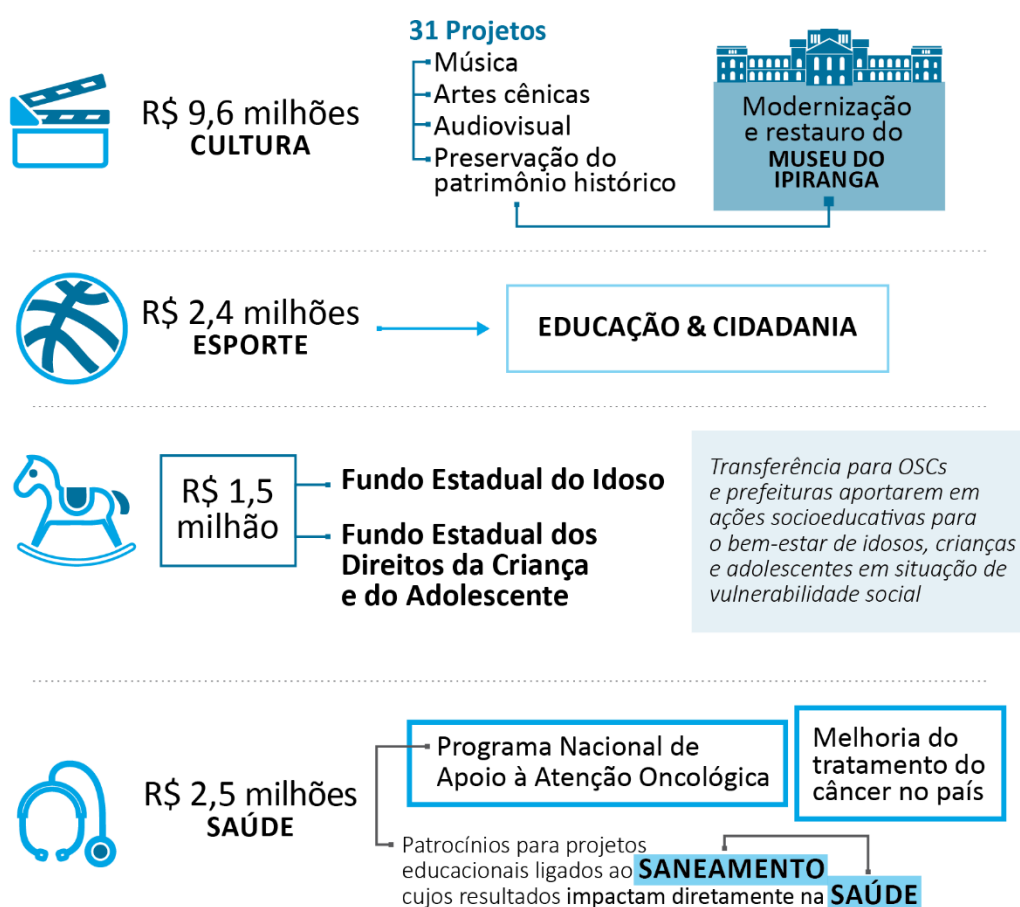
No interior, estamos promovendo a revitalização de praças em um movimento de aproximação das comunidades locais, levando a mensagem de valorização dos espaços públicos. Contamos com ações em Itapetininga (SP), Botucatu (SP), Jales (SP), Novo Horizonte (SP), Poloni (SP) e Lins (SP).

Uma das duas áreas que cuidamos em Lins (SP), a Praça do Saneamento, também ficou conhecida como Praça da Sabesp, transformando-se em um marco da universalização do saneamento naquela região, a primeira do Brasil a alcançar esta marca. A instalação de um jardim temático fortalece a mensagem sobre a importância do saneamento na vida das pessoas.

Em Caraguatatuba (SP), revitalizamos a Praça Isaías de Souza, que abriga um reservatório de água que atende a região. O local, que era alvo de vandalismo por pichações, ganhou manutenção civil de áreas verdes e do playground. Além disso, uma arte nos muros e na torre retrata um pescador do rio Juqueriquerê, que tem a pesca como fonte de renda.

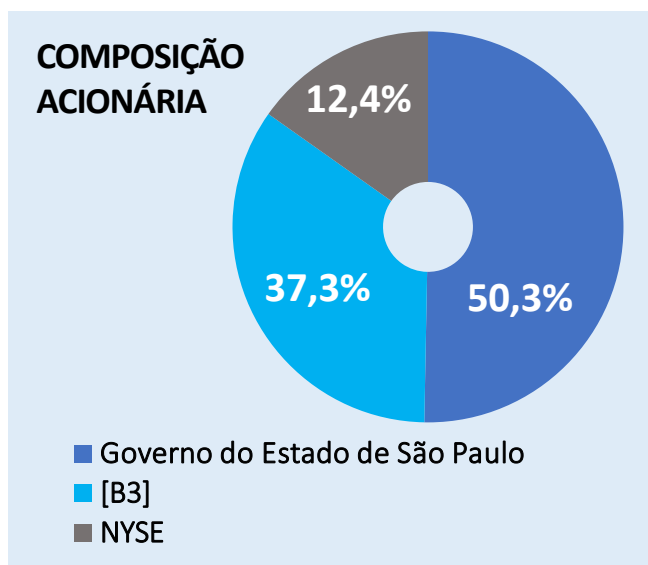
Apoios e patrocínios

Os apoios e patrocínios também desempenham um papel importante na nossa estratégia de responsabilidade social direcionada à valorização da cidadania com a promoção de mais cultura, educação, esporte e saúde. Em 2020, foram destinados R\$ 25,7 milhões em recursos próprios e provenientes de incentivos fiscais para apoio financeiro ou institucional de 136 projetos. Mais detalhes no gráfico abaixo.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Gestão eficiente, íntegra e transparente



A Sabesp é uma sociedade anônima de economia mista, com ações listadas no Novo Mercado da B3 e na Bolsa de Valores de Nova York desde 2002. O capital social da Companhia é composto por 683.509.869 ações, exclusivamente ordinárias (com direito a voto), somando R\$ 30,4 bilhões de valor de mercado. O Governo do Estado de São Paulo detém 50,3% das ações e o restante do capital está listado nas bolsas de valores de São Paulo (37,3%), e de Nova York (12,4%), na forma de *American Depositary Receipts* (ADRs) nível III.

O atendimento a essas regras reforça nossa robusta estrutura, compromissos e práticas de governança corporativa, com diferenciais que garantem transparência, equidade e prestação de contas aos acionistas e credores, além da qualidade dos serviços prestados aos clientes e a ética no desenvolvimento da nossa Missão.

Estrutura de governança

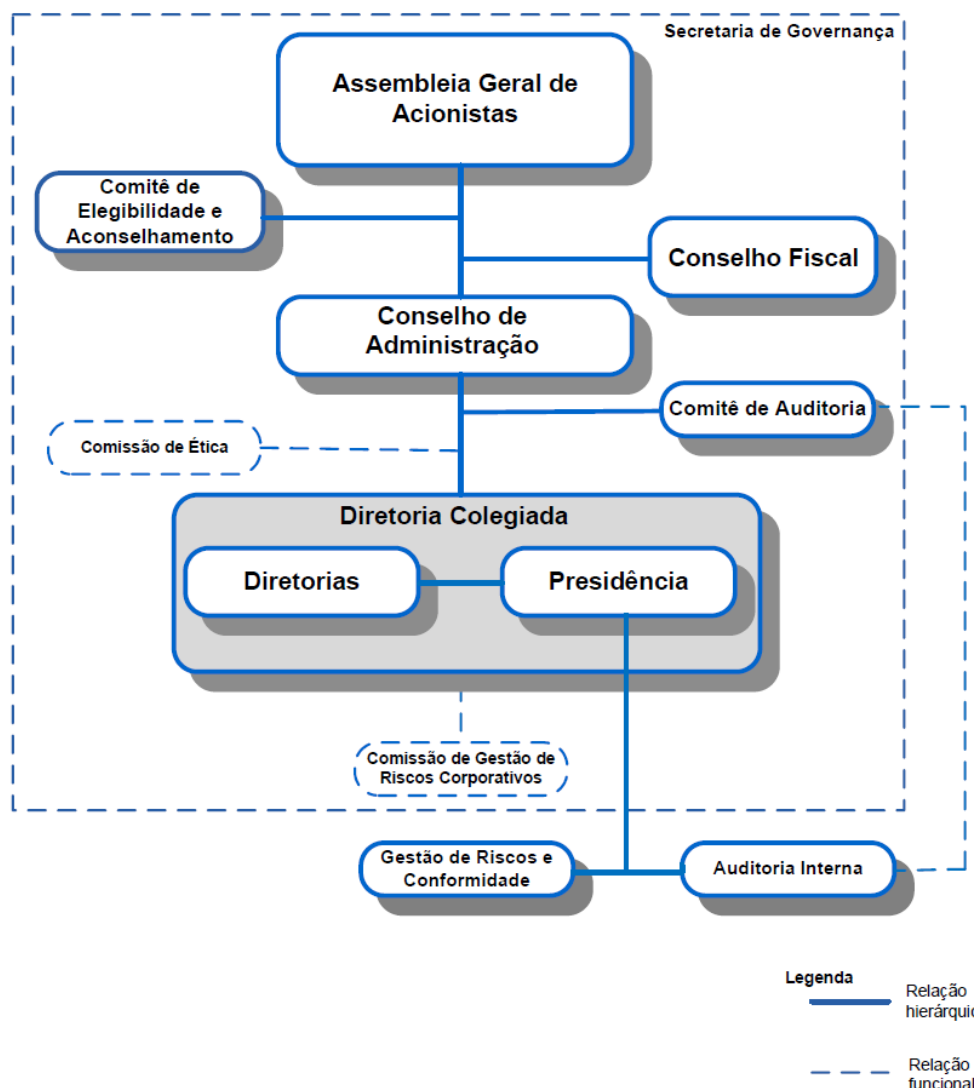
GRI 102-18 | 102-22 | 102-23 | 102-24 | 102-26 | 102-29

A Sabesp é administrada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria. Atualmente, o Conselho de Administração é composto por nove membros (oito do gênero masculino e um do gênero feminino), com mandato unificado de dois anos, aos quais são permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas.

Dentre os conselheiros, seis são independentes, de acordo com as regras do Regulamento do Novo Mercado e da Lei Federal 13.303/16, sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários.

O Diretor-Presidente da Companhia integra o Conselho de Administração, mas a ele não é permitido ocupar a posição de Presidente do órgão. O Presidente do Conselho de Administração, por sua vez, também não faz parte da Diretoria.

É assegurada a participação de um representante dos empregados no Conselho de Administração, com mandato coincidente com o dos demais conselheiros. No momento, não há representante dos empregados no Conselho de Administração.



O Conselho de Administração tem como atribuição a aprovação da estratégia da Companhia (missão, visão, diretrizes e objetivos). Essa atribuição está prevista no Estatuto Social da Sabesp e é aderente ao artigo 23 da Lei 13.303/2016.

O órgão também é responsável por avaliar e aprovar as seguintes políticas institucionais: a) divulgação de informação relevante; b) negociação com valores mobiliários; c) indicação de membros do Conselho de Administração, seus comitês de assessoramento, Diretores e de membros do Conselho Fiscal; d) auditoria interna; e) conformidade; f) gestão de riscos corporativos; g) de remuneração; e h) política de porta-vozes.

Complementam suas atribuições relativas a políticas institucionais as seguintes responsabilidades: a) aprovar e revisar anualmente a elaboração e divulgação da política de transações com partes relacionadas; b) deliberar sobre a política de pessoal, incluindo a fixação do quadro, plano de empregos e salários, condições gerais de negociação coletiva, abertura de concurso público para preenchimento de vagas e Programa de Participação nos Lucros e Resultados; c) deliberar sobre política de preços e de tarifas dos bens e serviços fornecidos pela Companhia, respeitado o marco regulatório do respectivo setor.

Além disso, nossos valores estão definidos no Código de Conduta e Integridade, que é aprovado pelo Conselho de Administração, observadas as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC).

O Conselho de Administração é assessorado por um Comitê de Auditoria, composto por três conselheiros de administração que atendem, cumulativamente, aos requisitos de (i) independência, (ii) conhecimento técnico; (iii) disponibilidade de tempo; e (iv) identificação e/ou cumprimento com as isenções aplicáveis, em conformidade com as regras da *Securities and Exchange Commission* (SEC) dos Estados Unidos e da Bolsa de Valores de Nova York. Um dos membros é especialista em finanças e Coordenador do Comitê.

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, os membros do Comitê de Auditoria devem exercer sua função enquanto perdurarem seus respectivos mandatos de conselheiros de administração ou até deliberação em contrário da assembleia de acionistas ou do Conselho de Administração. Ainda, caso o membro do Comitê tenha exercido mandato por qualquer período, ele só pode voltar a integrar o órgão após decorridos, no mínimo, três anos do final do mandato.

A Diretoria é composta por seis membros, um deles designado Diretor-Presidente, com mandato unificado de dois anos, aos quais é permitida, no máximo, três reconduções consecutivas.

As responsabilidades e a forma de funcionamento do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e da Diretoria estão definidas no Estatuto Social e no regimento interno de cada órgão. Para conhecer detalhes da composição de nossos órgãos de governança, acesse: <https://bit.ly/3cCxm4B>

Política de Indicação de Administradores

A escolha dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria leva em conta a reputação ilibada e o notório conhecimento dos candidatos, considerando, sempre que possível, a diversidade de experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e gênero, entre outros critérios.

O Conselho de Administração deve ter no mínimo dois ou 25%, o que for maior, de membros independentes, assim definidos conforme critérios estabelecidos pela Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento do Novo Mercado da B3.

A indicação dos candidatos a membro do Conselho de Administração é feita pelos acionistas, controladores e minoritários, enquanto os Diretores da Companhia são indicados pelo Governador do Estado de São Paulo.

A indicação dos candidatos a membro do Conselho de Administração é feita pelos acionistas, controladores e minoritários, e aprovada em Assembleia Geral de Acionistas, enquanto os Diretores da Companhia são indicados pelo acionista controlador e aprovados pelo Conselho de Administração.

Uma vez indicados, os candidatos são avaliados pelo Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento, com base nos requisitos definidos na Política de Indicação, e suas atas ficam disponíveis publicamente. Os diretores são eleitos pelo Conselho de Administração e os conselheiros de administração pela Assembleia Geral de Acionistas.

Mais informações sobre a Política de Indicação em <https://bit.ly/39viD9B>
Para conhecer as atas do Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento, acesse: <https://bit.ly/3dJlm5V>

Remuneração dos administradores

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://bit.ly/3dl1Ua7>.

A remuneração dos Diretores é composta por uma remuneração 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 remuneração mensal dos Diretores, ou a 10% do valor distribuído aos acionistas a título de dividendos, prevalecendo o que for menor.

Em 2020, o valor total da remuneração, em valores brutos, considerando os benefícios e encargos legais, foi de R\$ 8,1 milhões, incluindo cerca de R\$ 1,4 milhão referente à remuneração variável dos diretores. Para mais informações sobre os critérios e a composição da remuneração dos membros dos órgãos estatutários, veja o item 13 do Formulário de Referência disponível em <https://bit.ly/3fFDJ9p>.

Programa de Capacitação dos Administradores

Em atendimento à Lei Federal nº 13.303/16 (Lei das Estatais), os administradores da Companhia recebem anualmente capacitação em assuntos relacionados à governança corporativa. Em 2020, os administradores realizaram treinamento virtual com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, abordando os temas: Legislação e Governança, Mercado de Capitais e Divulgação de Informações, Lei Anticorrupção, Código de Conduta e Integridade, Controles Internos, Melhores Práticas para o Conselho de Administração e Gestão e Conselho Fiscal.

Integridade e Transparência

A atuação dos administradores e dos empregados da Companhia é norteadada pelo Programa de Integridade, que funciona como um instrumento de mitigação de possíveis fraudes e corrupção. Nesse sentido, as diretrizes, princípios e competências estabelecidas por ele visam a preservação dos ativos, da imagem, da integridade e dos valores éticos da Companhia.

Aprovado pelo Conselho de Administração e respaldado pela Política de Conformidade, o Programa atende às recomendações da Controladoria Geral da União (CGU) e às exigências das leis anticorrupção vigentes no Brasil e nos Estados Unidos.

O Programa visa à prevenção, detecção e remediação de atos lesivos contra a administração pública, reforçada por sua conformidade com a Lei Federal 13.303/2016, com o Regulamento do Novo Mercado e com as boas práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa (CBGC).

Em 2020, o Programa de Integridade Sabesp evoluiu com ampliação de ações, como:

- Aperfeiçoamento das avaliações reputacionais (*Background Check* de Integridade) para as indicações ou reconduções dos Administradores e Conselheiros Fiscais e aos indicados para os cargos de livre provimento;
- Adoção de medidas de integridade entre os fornecedores, com previsão da obrigatoriedade do cumprimento de normas éticas e a vedação de práticas de fraude e corrupção estabelecidas em cláusulas contratuais;
- Aperfeiçoamento do monitoramento de transações entre partes relacionadas da Companhia.

Ainda em 2020, foi concluído o ciclo de mapeamento e análise de riscos de fraude e corrupção e dos controles necessários ao perfil do negócio. Durante o desenvolvimento do trabalho foram realizadas entrevistas com administradores e executivos da empresa, para capturar a percepção dos riscos de fraude e corrupção vinculados às diretrizes estratégicas e macroprocessos críticos.

Adicionalmente, foram realizados estudos sobre o negócio da Companhia, bem como analisados os processos e riscos já mapeados na empresa em ciclos anteriores. Atualmente, todos os processos com alguma exposição ao risco de fraude e corrupção foram avaliados, principalmente, aqueles em que podem ocorrer alguma interação com agentes públicos.

Ao todo, foram avaliados 14 macroprocessos (Contabilidade, Finanças, Gestão de Pessoas, Atendimento ao Cliente, Suprimentos, Custos e Tarifas, Patrimônio, Auditoria, Jurídico, Comunicação, Contratualização com municípios, Socioambiental, Gestão de empreendimentos e Novos Negócios), totalizando 51 processos cobertos na Companhia com essa avaliação. Assim, nosso portfólio atual conta com 19 riscos.

Os riscos mapeados são tratados por meio de estabelecimentos de controles. Para aqueles considerados moderados a críticos também são adotadas ações para mitigação. Está prevista para 2021 uma reavaliação dos riscos de fraude e corrupção dos processos mapeados anteriormente.

A eficácia do Programa de Integridade e a sua aplicação contínua mantêm resultados positivos. E a Sabesp, em 2020, como nos anos anteriores, permanece sem identificar casos de aplicação da Lei nº 12.846/2013 - Anticorrupção - na Companhia.

Código de Conduta e Integridade

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 102-16 | 102-17 | 205-2 | 205-3

As bases para que administradores e empregados atuem de forma integrada e coerente com os valores da Companhia na condução das relações e negócios com seus diferentes públicos está definida no Código de Conduta e Integridade. Elaborado pela primeira vez de forma colaborativa em 2006 e atualizado em 2014 e 2018, sua versão mais recente encontra-se disponível em nosso site: <https://bit.ly/31A78t2>.

Definido pelo Código de Conduta e Integridade e implementado em 2018, o Canal de Confiança é um mecanismo institucional interno destinado à solução de dúvidas sobre temas de conduta e integridade que tem como objetivo orientar os empregados sobre o comportamento ético na condução dos negócios da Sabesp em seus diversos níveis.

É de responsabilidade da Superintendência de Gestão de Riscos e Conformidade, apoiada pelas autoridades funcionais, a gestão do canal de confiança e responder a todos os empregados de forma rápida, objetiva, sem juízo de valor, mantendo o sigilo do empregado e das áreas envolvidas na dúvida enviada.

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

A Superintendência de Auditoria é a responsável pelo processamento de denúncias, com garantia do sigilo e do anonimato em relação a todas as questões recebidas pelo Canal, que são analisadas e reportadas semestralmente à Comissão de Ética e ao Comitê de Auditoria. A incidência de ocorrências por assunto, ou pontualmente por sua relevância servem de insumos para a definição de ações corretivas e preventivas relacionadas ao comportamento ético.

Com o objetivo de preservar o anonimato do denunciante, contratamos, no ano de 2020, um canal externo (empresa terceira especializada) para realizar o acatamento de denúncias por meio de formulário eletrônico e telefone, permitindo ao denunciante o acompanhamento da apuração por meio de protocolo.

Ao longo do ano, foram registradas 155 ocorrências no Canal de Denúncias e aplicadas 39 penalidades, entre empregados próprios e terceirizados: 11 advertências, cinco suspensões e 23 demissões. Destaca-se que, dentre os casos averiguados, não há indícios da participação de empregados da Companhia em atos de corrupção tratados na Lei Federal nº 12.846/2013 - Anticorrupção.

Disseminação da cultura da integridade

Durante o ano de 2020, os temas relacionados à prevenção e combate à fraude e corrupção foram reforçados por meio da disseminação de informações e matérias publicadas nos veículos de comunicação interna e diversas ações de treinamentos para aprofundar o conhecimento dos empregados sobre as exigências e as responsabilidades legais, bem como sobre as diretrizes corporativas.

O Plano de Comunicação é formalizado anualmente, sendo responsável para cada etapa e o público-alvo das ações de comunicação interna utilizando e-mails, mural, intranet, assinatura de e-mails e papéis de parede temáticos.

Em 2020, o plano contemplou todos os funcionários nas diversas disseminações das principais políticas e procedimentos do Programa de Integridade, além de reforçar sobre a utilização, quando aplicável, do Canal de Denúncia e os princípios do nosso Código de Conduta e Integridade. Também publicamos mais de 60 matérias, entre comunicados e notícias com os temas vinculados à ética e à integridade.

No mês de dezembro, para marcar o Dia Mundial Contra a Corrupção, foram elaborados diversos comunicados e palestras sobre o tema. Nesse período, foram disponibilizados a todos os empregados uma assinatura eletrônica e papel de parede temáticos sobre o Dia Mundial Contra a Corrupção. E foi dada mais ênfase na divulgação das principais regras corporativas sobre o tema.

Para marcar o dia, comemorado em 9 de dezembro, foi promovido o evento virtual "Sabesp na Prevenção e Combate à Corrupção". Além de apresentar as principais ações da Companhia relacionadas ao tema, o evento ofereceu informações qualificadas sobre *compliance* no setor público, lei brasileira anticorrupção e experiências de outras empresas em áreas como conformidade regulatória e transparência corporativa.

O evento teve a participação do diretor-presidente Benedito Braga, que lembrou que a corrupção aflige a grande maioria dos brasileiros e que o combate ao problema se tornou fundamental em todas as empresas privadas e órgãos públicos. Também destacou a mudança de panorama vista nos últimos anos, quando a adoção das melhores práticas e o enfrentamento à corrupção passaram a ser decisivos na sustentabilidade e lucratividade das empresas.

No âmbito externo, estamos engajados em grupos e entidades que promovem a reflexão e a difusão de temas ligados à integridade e à ética empresarial, seja por meio do patrocínio ou da participação em congressos, seminários e conferências, ocasiões em que apresentamos as práticas e ações do nosso Programa de Integridade.

Também somos articuladores da implantação e da coordenação da Câmara Temática de Governança Corporativa e Assuntos Jurídicos da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), reafirmando o nosso compromisso de fomentar a cultura de integridade em um setor estratégico para o desenvolvimento do País.



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

Trilha de Aprendizagem Conduta e Integridade

Nossos empregados são peças-chave na disseminação da cultura da ética e transparência adotada na Sabesp. Por isso, disponibilizamos a eles a Trilha de Aprendizagem Conduta e Integridade, 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.

Desenvolvida pela Universidade Empresarial Sabesp (saiba mais na página 120), a Trilha conta com ações de treinamento que abrangem as diretrizes, exigências, responsabilidades legais e o papel de cada um dentro da nossa cultura da ética e integridade e é disponibilizada a todos os empregados. Somam-se, em 2020, mais de 29 mil participações em ações de treinamento.

Contamos também com o projeto Visitas da Ética, que busca reforçar a disseminação dos valores e dos princípios do Código de Conduta e Integridade da Sabesp. Nos 375 municípios operados, o projeto já soma mais de 100 palestras para todas as categorias de cargos e impactou mais de 7,5 mil empregados desde a sua implementação, em agosto de 2019. Além da parte presencial, o Projeto ainda contempla a publicação de matérias e a realização de enquetes sobre o tema nos nossos veículos de comunicação interna.

No mês de junho de 2020, realizamos treinamentos de Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção. O curso, preparado em parceria com a consultoria Deloitte, teve como objetivo propiciar uma reflexão sobre o tema e informar sobre leis nacionais e internacionais relacionadas, disseminar práticas recomendadas de atuação, além de fomentar a cultura da integridade na Companhia.

Englobando tanto a prevenção à fraude e corrupção, como o relacionamento com agentes públicos, conflito de interesses, riscos e controles nos processos, o conteúdo programático contou também com exemplos e casos concretos, contribuindo para a identificação de medidas adequadas de integridade. Participaram desse treinamento 262 empregados, além de um treinamento de Conformidade para apresentação dos resultados do projeto de mapeamento e avaliação de riscos com mais 81 empregados.

Durante o ano, foram treinados 97 empregados responsáveis pelas investigações de denúncias, tendo o objetivo de atualizá-los em relação ao procedimento de averiguação adotado pela Companhia. Por fim, realizamos um treinamento de Conformidade com mais 81 empregados, para apresentação dos resultados do projeto de mapeamento e avaliação de riscos.

Treinamento e Desenvolvimento

Em 2020, a Sabesp também promoveu a reflexão acerca dos temas ligados à Integridade e Transparência em treinamentos presenciais sobre Prevenção e Combate à Fraude e Corrupção. Os conteúdos programáticos abordaram leis nacionais e internacionais, orientações para o relacionamento com agentes públicos, conflito de interesses, riscos e controles nos processos.

Os exemplos e casos concretos apresentados nos treinamentos contribuíram para a identificação de medidas adequadas de integridade tanto entre o público interno quanto entre os dirigentes e responsáveis pelas áreas de *compliance* das sociedades de propósito específico nas quais a Sabesp é sócia minoritária.

Também é importante destacar os treinamentos aos Técnicos de Atendimento Comercial Externo (TACES), decorrentes de contratos de serviços, dentro do Código de Conduta e Integridade. Ao longo de 2020, mais de mil fornecedores conheceram o Programa de Integridade Sabesp por meio de vídeo institucional.

Transparência

Na Sabesp, temos consciência de que a promoção da ética e integridade exige transparência no relacionamento com todos os nossos públicos de interesse. Diante disso, o Portal da Transparência (disponível em <http://bit.ly/32VDGhb>) traz informações claras e atualizadas sobre o negócio.

Nele, os usuários têm livre acesso às nossas Políticas Institucionais, atas dos conselhos e comitês, contratos com o poder concedente e com fornecedores e aos principais programas e projetos desenvolvidos pela Companhia. Além disso, o Portal conta ainda com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), canal de atendimento aos cidadãos previsto na Lei de Acesso à Informação.

Gestão de Riscos e Controles Internos

GRI 102-11 | 102-15

A Sabesp conta com uma estrutura organizacional para gerenciamento de riscos, definida em Estatuto Social, vinculada administrativamente e liderada pelo Diretor-Presidente, indicado pelo Conselho de Administração. Nossa estrutura é alicerçada por instâncias internas, que atuam de forma integrada e complementar, orientadas por instrumentos institucionais que suportam o processo de gestão de riscos, com o objetivo de garantir a transparência e subsidiar a tomada de decisão.

A gestão de riscos é orientada pela Política Institucional de Gestão de Riscos Corporativos, aprovada pelo Conselho de Administração e que adere ao *framework* do COSO – ERM (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management*), às normas ABNT NBR ISO 31.000:2009 e ABNT ISO GUIA 73:2009. A Política é complementada pelos Procedimentos de Gestão de Riscos Corporativos e Operacionais e o Dicionário de Riscos.

Também contamos com uma Comissão de Gestão de Riscos Corporativos, formada por um representante de cada Diretoria e subordinada à Diretoria Colegiada (ver organograma na página 36).

Os riscos identificados são mensurados quanto ao impacto e a probabilidade de ocorrência, avaliados pelos níveis hierárquicos competentes para definição de ações mitigatórias exigidas para cada situação e revisitados anualmente. A natureza dos riscos é definida a partir de quatro categorias: estratégico, financeiro, operacional e de conformidade.

Os riscos corporativos que possuem níveis de criticidade “significativo” e “crítico” têm as suas ações mitigatórias acompanhadas pela Diretoria Colegiada e Conselho de Administração, respectivamente. Desta forma, é possível minimizar os impactos negativos desses cenários, favorecendo o alcance de nossos objetivos estratégicos.

Os trabalhos resultam em um mapa de riscos corporativos, aprovado pelo Conselho de Administração e mantido com a finalidade de acompanhar as tendências globais e nacionais, a fim de antever cenários que possam afetar adversamente as operações da Companhia.

Os riscos são gerenciados a partir do Sistema Corporativo de Gestão de Riscos – GRC, um módulo integrante do SiiS - Sistema Integrado de Informações Sabesp (SAP/GRC-*Risk Management and Process Control*).

A descrição dos riscos corporativos e das estratégias de gestão dos fatores que podem produzir a sua materialização é encontrada no item 4 do Formulário de Referência disponível em <https://bit.ly/3m776mb>.

Controles internos

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

Há 16 anos, promovemos uma avaliação estruturada e sistemática dos controles internos, que atualmente é orientada pelo *framework* de controles internos do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* versão 2013, e está aderente à seção 404 da lei Sarbanes-Oxley (SOX) e à Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatais).

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 e sistemas informatizados.

Auditores internos

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 2019, a avaliação sobre a eficácia do ambiente de controles internos não identificou qualquer deficiência considerada material.

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: 1) não auditar seu próprio trabalho, 2) não exercer funções gerenciais e 3) não advogar pelo seu cliente.

O Comitê de Auditoria, em linha com nosso Estatuto Social, é responsável 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, realizamos a troca dos nossos auditores independentes. A KPMG Auditores Independentes, que atuava como auditor independente desde 2016, foi substituída pela Grant Thornton Auditores Independentes a partir da revisão das informações trimestrais de 30 de setembro de 2020.

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\$ 1,3 milhão foi pago à KPMG e R\$ 346 mil, a Grant Thornton.

No mesmo período, a KPMG e a Grant Thornton também prestaram serviços de revisão de tributos que não conflitaram com os serviços de auditoria prestados e nem ultrapassaram 5% dos honorários pagos por tais serviços. A KPMG Auditores Independentes também auditou, em 2020, a empresa Attend Ambiental S.A., uma das sociedades coligadas da Sabesp.

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

A busca pela eficiência no novo ambiente regulado

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

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.

Ao estimular a inovação como diretriz estratégica visando à criação, adoção e difusão de soluções com foco na geração de valor, a Sabesp busca a eficiência ao aprimorar a gestão energética, a gestão de ativos, bem como continuamente reduzir as perdas de água e despesas operacionais. Isto é feito com investimento em pesquisa e desenvolvimento tecnológico, automação, integração de planejamento, gestão ambiental e otimização de processos, além de estar atenta as mais modernas ferramentas e soluções de inovação.

Em nossa missão pela expansão do atendimento, cabe destacar o Programa Novo Rio Pinheiros, iniciativa do Governo do Estado de São Paulo para despoluir o rio Pinheiros até 2022, da qual participam Sabesp, EMAE, Cetesb e DAEE, sob coordenação da Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente (SIMA), além de outros órgãos estaduais.

Também está no foco de nossa gestão a busca por novos negócios e a manutenção e ampliação da base operada, inclusive com atuação fora do Estado de São Paulo. Neste sentido, em 2020 participamos da licitação da concessão regionalizada dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Região Metropolitana de Maceió (AL), ficando em segundo lugar no certame.

Em relação aos destaques do setor em 2020, o principal foi a aprovação pelo presidente da República da Lei Federal nº 14.026/2020, conhecida como Novo Marco Legal para o Saneamento Básico. Ao extinguir a figura do contrato de programa, a medida traz novo cenário para o setor, ampliando a concorrência e provocando várias mudanças que afetam diretamente o nosso negócio.

Uma das mais relevantes é a imposição de metas de atendimento de 99% da população atendida com água potável e de 90% com coleta e tratamento de esgotos até 31 de dezembro de 2033, incentivando maior eficiência das operadoras. A lei também atribuiu

à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (antiga Agência Nacional de Águas, ANA) a autoridade para editar normas de referência para regular o saneamento com o objetivo de minimizar as incertezas regulatórias, criando, desta forma, um ambiente mais estável e atrativo para investimentos privados no setor. Antes da mudança, a ANA tinha papel restrito à regulação da utilização dos recursos hídricos. No escopo das suas novas atribuições, a ANA publicou em 8 de março de 2021 a atualização do Anexo da Resolução nº 64/2021, que aprova o Eixo Temático 5 – Normas de Referência para o Saneamento, o qual integra a Agenda Regulatória da ANA para o período 2020-2021.

Neste novo contexto imposto ao setor, entendemos ter as seguintes vantagens competitivas, i) contratos que já contemplam metas que atendem àquelas estabelecidas pelo Novo Marco Legal; ii) acesso a capitais públicos e grande exposição ao mercado de capitais privado, favorecendo a manutenção e/ou ampliação de sua base operada; iii) elevado nível de governança; e (iv) contratos assegurados que representam 95% da receita.

Atentos ao novo cenário, em 2020, seguimos expandindo nossa área operada, assumimos os serviços em dois novos municípios: Mauá (SP), somente o sistema de abastecimento de água, e Tejuapá (SP), e demos início ao atendimento em Tapiratiba (SP), cujo contrato de assunção havia sido oficialmente celebrado em 2019. Também priorizamos a situação contratual dos municípios operados, atingindo, ao final do ano, a marca de 98% de nossos contratos (Programa e Concessão) em situação regularizada.

Nesse sentido, somente em 2020, renovamos/regularizamos o contrato de prestação de serviços com 15 municípios: Ubatuba e Ilhabela, no litoral norte; Cubatão, na Baixada Santista; Vargem Grande Paulista, Pirapora do Bom Jesus, Jandira e Santana do Parnaíba, na Grande São Paulo; Bragança Paulista, Joanópolis e Piracaia, na região Bragantina; Paulínia, Lupércio, Meridiano, Pedrinhas Paulista e Pinhalzinho, no interior do Estado de São Paulo.

Outro avanço previsto no Novo Marco foi a obrigatoriedade da ligação das residências às redes de água e esgoto, retirando a possibilidade de normas do titular ou da entidade de regulação de dispor em sentido contrário. A lei também prevê que a entidade reguladora ou o titular poderá estabelecer prazos e incentivos para a ligação das edificações à rede de esgotamento sanitário ou autorizar o prestador do serviço a realizar a conexão mediante cobrança do usuário.

É meritória também a atenção dada à população mais vulnerável com a inclusão das áreas irregulares, que a lei denominou de “núcleo urbano informal consolidado”, dentre as obrigações de atendimento pelas concessionárias. Já atuamos em muitas áreas com essas características por meio de autorizações legais específicas. Agora, com a inclusão contemplada no Novo Marco, poderemos expandir o acesso aos que mais precisam por meio de alguns de nossos programas, a exemplo do Água Legal e do Se Liga na Rede.

Com a extinção dos contratos de programa, espera-se que mais prestadores de serviços de saneamento entrem no mercado, tornando a concorrência no processo licitatório mais acirrada. Há definições ainda pendentes em relação à regulamentação de aspectos da lei, em especial à formação das unidades regionais de saneamento básico e à edição das normas de referência que poderão orientar o processo regulatório e a forma de

atuação da Sabesp. Contudo, no geral, é possível concluir que o Novo Marco Regulatório introduz um ambiente mais competitivo para a Sabesp.

No âmbito da gestão, seguimos com o projeto de implantação de um novo sistema comercial, com previsão de entrada em operação em 2021. No sentido de contribuir também para o aprimoramento de seus processos de gestão, está em andamento o projeto Modelo de Gestão Sabesp, que vem trabalhando na companhia as oportunidades de melhoria apontadas na Autoavaliação Assistida referenciada ao MEG® (Modelo de Excelência na Gestão), da Fundação Nacional da Qualidade. Destacam-se no desenvolvimento deste projeto a revisão da Cadeia de Valor da Sabesp e o estudo da estrutura da Companhia.

Balanco de metas

As metas propostas para 2020 foram atendidas, conforme quadro a seguir. As novas ligações de água e de esgoto merecem destaque, tendo superado as expectativas em 14% e 8%, respectivamente. O índice de economias conectadas ao tratamento de esgotos alcançou 76%, acima dos 74% previstos para o ano. As metas de atendimento e cobertura também foram atendidas.

No ano, atingimos o índice de 263 L/ligação/dia, reduzindo em 22 L/ligação/dia o índice de perdas apresentado em 2019 (285 L/ligação/dia), permitindo superar a meta estabelecida para o ano. Cabe observar, no entanto, que a partir de 2021 as perdas do município de Guarulhos (SP) passarão a ser contabilizadas no indicador, causando uma elevação de cerca de 10 litros por ligação por dia no índice de perdas. Com isso, a meta para 2021 é alcançar um índice de 268 litros por ligação por dia, incluindo o município de Guarulhos (SP).

Realizações 2020 e Metas 2021-2025

	Realizado	Metas					
	2020	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Atendimento com Abastecimento de Água	Tende à universalização ^{(1) e (2)}	Tende à Universalização ^{(1) e (2)}					
Atendimento com Coleta de Esgoto (%) ⁽²⁾	85	85	85	86	87	88	89
Cobertura com Abastecimento de Água ⁽²⁾	Tende à universalização ^{(1) e (2)}	Tende à Universalização ^{(1) e (2)}					
Cobertura com Coleta de Esgoto (%) ⁽²⁾	92	92	92	93	94	95	95
Índice de Economias Conectadas ao Tratamento de Esgotos (%) ⁽³⁾	76	74	77	85	86	87	88
Novas Ligações de Água (mil)	220,4	194	192	192	200	200	200
Novas Ligações de Esgoto (mil)	259	240	246	247	240	240	240
IPDt (litros/ligação/dia) ⁽⁴⁾	263	273	268	266	255	249	249

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

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

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

(4) A partir de janeiro de 2021 o município de Guarulhos (SP) passa a compor o cálculo do índice da Sabesp. A partir de janeiro de 2022, o município de Santo André (SP) passa a compor o cálculo do índice da Sabesp.

Engajamento de nossos *stakeholders*

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43

Estamos permanentemente atentos ao aprimoramento das formas de relacionamento com nossas partes interessadas. Nesse sentido, em 2020 apresentamos o resultado da etapa de mapeamento das principais partes relacionadas ao negócio. No diagnóstico, realizado com representantes de todas as áreas da Companhia, foram identificados 17 públicos de interesse:

- Controladores/Acionistas;
- Clientes;
- Fornecedores;
- Sociedade;
- Força de Trabalho;
- Poder Concedente;
- Órgãos Reguladores;
- Sindicatos;
- Investidores/Financiadores;
- Imprensa;
- Órgãos de Controle e/ou Fiscalização;
- Parceiros;
- Ministério do Desenvolvimento Regional;
- Comitês de Bacias;
- Sabesprev;
- Vivest; e
- Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente (SIMA).

Também buscamos priorizar as principais expectativas existentes em nossas relações. A iniciativa integra o processo de implantação das oportunidades de melhoria apontadas na Autoavaliação Assistida referenciada no Modelo de Excelência na Gestão (MEG), que objetiva o aprimoramento e evolução da maturidade do Modelo de Gestão Sabesp com a consolidação das melhores práticas para o negócio. Conheça mais sobre a forma de engajamento com nossos *stakeholders* na página 139 dos anexos.

SANEAMENTO AMBIENTAL

A nobre missão de transformar vidas

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



Garantir água de qualidade, segurança hídrica, abastecimento contínuo e ampliar o acesso ao sistema de coleta e tratamento de esgotos são serviços de forte impacto positivo à sociedade e ao meio ambiente. Não por acaso, o tema integra o 6º dentre os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos impacta na redução da mortalidade infantil e internações por doenças de veiculação hídrica, na despoluição de rios e consequente ampliação da disponibilidade hídrica, contribui para a geração de empregos e melhor desempenho na educação, além da valorização dos setores turístico e imobiliário. Saneamento é sinônimo de vidas transformadas.

Configura-se, assim, como um dos setores de maior potencial para a indução do desenvolvimento social, econômico e ambiental na região atendida. Segundo estudo elaborado pela ONG Trata Brasil, cada R\$ 1,00 investido em obras de saneamento tem o potencial de gerar uma renda de R\$ 1,22 na economia. O levantamento de 2018 traz detalhes sobre os benefícios sociais, humanos e econômicos decorrentes da expansão da infraestrutura sanitária e pode ser [acessado aqui](#).

Nesta perspectiva, a Sabesp, que responde por um investimento médio de 32% de tudo o que se aporta em saneamento no Brasil desde 2011¹, é uma das protagonistas do desenvolvimento do estado com melhores índices de atendimento do País. Para avançar ainda mais, este trabalho está alicerçado em diferentes programas estruturantes e estratégicos em água e esgoto concebidos de acordo com as características diversas das regiões onde operamos.

Qualidade da água em primeiro lugar

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. Trata-se de um serviço que requer o acompanhamento cuidadoso de todo o processo, desde a verificação das condições na captação nos corpos hídricos até os pontos de distribuição e consumo.

Em ano de pandemia, a garantia do abastecimento com água de qualidade foi ainda mais necessária, já que a higienização com água e sabão é a forma mais eficaz de contenção do vírus.

Neste sentido, desde a primeira etapa de captação realizamos o monitoramento da qualidade por meio de coletas de amostras analisadas em nossos laboratórios com frequências semanais ou mensais.

¹ Dados do SNIS 2019. Publicado no início de 2020

A água captada para tratamento é proveniente de duas fontes: manancial superficial (represa, rio) e manancial subterrâneo (poços profundos). No caso da captação superficial, a água é encaminhada para a estação, onde é submetida a diversas etapas de tratamento: pré-cloração, pré-alkalinização, coagulação, floculação, decantação, filtração, pós-alkalinização, desinfecção e fluoretação. Para a água proveniente de manancial subterrâneo, por meio de poços, realizamos a desinfecção e a fluoretação.

Em qualquer um desses processos existe um rígido controle de dosagem de produtos químicos e acompanhamento dos padrões de qualidade consistentes com os estabelecidos pela legislação brasileira, que são semelhantes aos padrões europeus e norte-americanos. O flúor é adicionado na água para ajudar a prevenir cáries na população.

Parâmetros controlados

A qualidade da água tratada e distribuída é fiscalizada pelo Centro de Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo e norteadas pelos parâmetros do Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, que estabelece procedimentos de controle e vigilância da qualidade da água para o consumo humano.

A qualidade da água é monitorada por cerca de 85 mil análises mensais que aferem turbidez, cor, cloro, coliformes totais, dentre outros mais de 90 parâmetros. Este trabalho é realizado em nossos 16 laboratórios regionais de controle sanitário, acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), e estrategicamente instalados entre a RMSP, interior e litoral, além de laboratórios localizados nas ETAs (Estações de Tratamento de Água) que monitoram localmente todo o processo.

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.

Degustadores de água: temos uma equipe de degustadores, cerca de 140 especialistas formados por químicos, biólogos e técnicos habilitados em 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.

Região Metropolitana de São Paulo

A busca por segurança hídrica em um ambiente de escassez

Assim como a qualidade da água entregue aos nossos clientes, a segurança no abastecimento está no topo de nossas prioridades estratégicas, tendo em vista a relação essencial do bem que fornecemos para a existência da vida, do bem-estar humano e do desenvolvimento socioeconômico das áreas atendidas.

Com início das operações de abastecimento em Mauá, em 2020 passamos a distribuir água tratada em 37 dos 39 municípios que integram a Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) e concentram aproximadamente 21 milhões habitantes (cerca de 47% dos habitantes do Estado). Apenas nos municípios de São Caetano do Sul e Mogi das Cruzes, fornecemos água no regime de atacado, ficando eles responsáveis pela distribuição ao consumidor final.

Atuar em uma área como a RMSP é um trabalho de dimensões desafiadoras. Trata-se do maior polo econômico do País, maior aglomeração urbana da América Latina e está entre as maiores populações do mundo. Soma-se a isso uma localização geográfica desfavorável no que diz respeito à oferta hídrica (região de nascente dos rios da bacia do Alto Tietê), e uma ocupação urbana bastante desordenada com populações instaladas de forma irregular e precária, sobretudo em áreas próximas a mananciais.

Diante de fatores que caracterizam a RMSP como uma área de disponibilidade hídrica baixíssima, semelhante ao semiárido nordestino, a segurança no abastecimento do grande contingente populacional atual e futuro está baseada no incremento da infraestrutura e no planejamento estratégico com projeções de longo prazo sobre oferta e demanda. Para isso, avaliamos variáveis como a disponibilidade hídrica dos rios ou mananciais, variabilidade climática, curva de crescimento e deslocamento populacional, capacidade de infraestrutura de tratamento, armazenamento e distribuição.

Este trabalho é executado por meio de uma robusta infraestrutura hídrica composta de dez principais sistemas produtores de água: Cantareira, Alto Tietê, Guarapiranga, Rio Grande, Rio Claro, São Lourenço, Ribeirão da Estiva, Capivari, Cabuçu, Tanque Grande com capacidade nominal de produção de 75,8 m³/s. Em 2020, foram tratados 2.032.001.331 m³/ano de água na RMSP diante de um total de 2.906.681.859 m³/ano tratados pela Companhia.

Juntos, os dez sistemas formam o Sistema Integrado de Abastecimento de Água Metropolitano (SIM) e estão localizados estrategicamente em diferentes regiões da metrópole. Eles são interligados por adutoras de grande porte que compõem o Sistema Adutor Metropolitano (SAM), responsável pelo transporte da água tratada até os reservatórios setoriais e, destes pontos, distribuída à população da Grande São Paulo.

SISTEMA METROPOLITANO DE ABASTECIMENTO

São Lourenço



Guarapiranga



Cantareira



Alto Tietê



Interligação
Rio Itapanhaú
(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

Planejamento e infraestrutura ampliam segurança no abastecimento

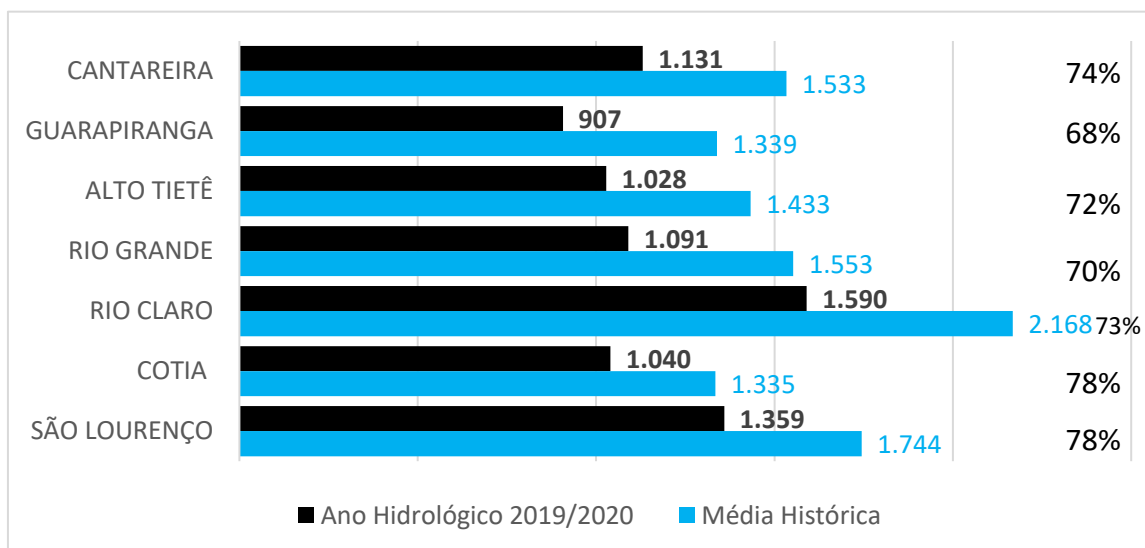
GRI 201-2

O incremento estrutural do Sistema Integrado de Abastecimento de Água Metropolitano (SIM) tem sido foco de investimentos permanentes pelo Programa Metropolitano de Água (PMA), implantado na década de 90 com o objetivo inicial de solucionar gargalos estruturais do sistema de abastecimento. Desde então, tem sido incrementado para ampliar os sistemas de produção, transporte e distribuição de água em toda a metrópole.

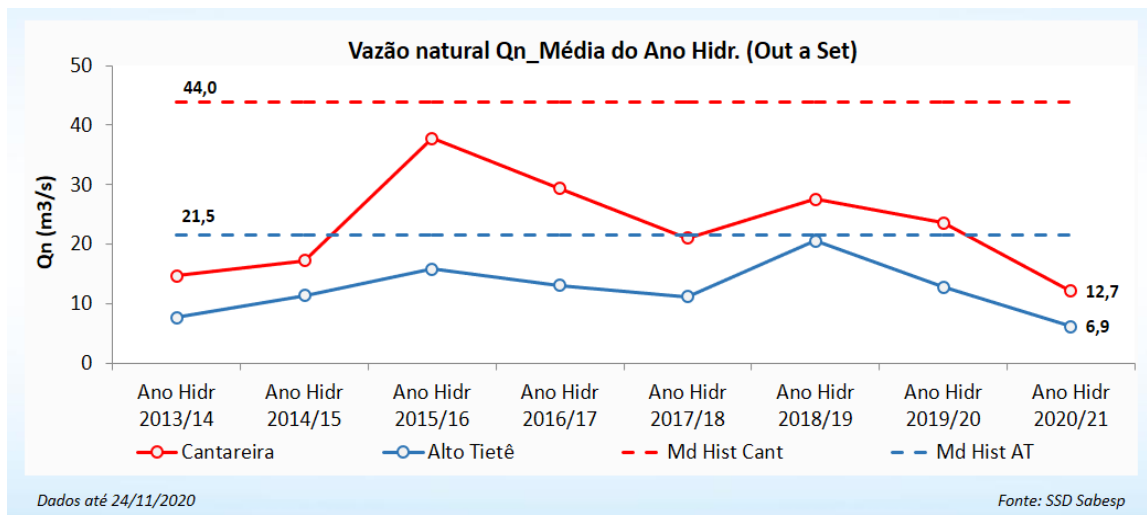
Com a crise de 2014/15, o SIM foi fortalecido por um conjunto de obras e ações que trouxeram novos aportes, a partir de fontes localizadas fora da bacia do Alto Tietê. Tais ações ampliaram significativamente a flexibilidade de transferência entre sistemas produtores e expandiram a capacidade de reservação e tratamento de água (veja mais ações nos relatórios de sustentabilidade 2015 e 2016).

Com um sistema mais integrado e resiliente, o período mais crítico foi superado. Contudo, nos cinco anos após a crise, o sistema metropolitano passou por outros dois grandes testes provocados por estiagens severas. Uma delas foi registrada em 2018. E a outra no ano de 2020, quando o Cantareira, maior reservatório de água da região metropolitana e responsável pelo atendimento de 7,2 milhões de pessoas, atingiu 31% de armazenamento, o menor nível desde à crise.

O cenário foi novamente preocupante. Registramos níveis pluviométricos abaixo da média em todos os mananciais e, em consequência disso, a entrada de água nos sistemas (afluência) também ficou abaixo do esperado, a exemplo do registrado nos principais sistemas: Cantareira e Alto Tietê.

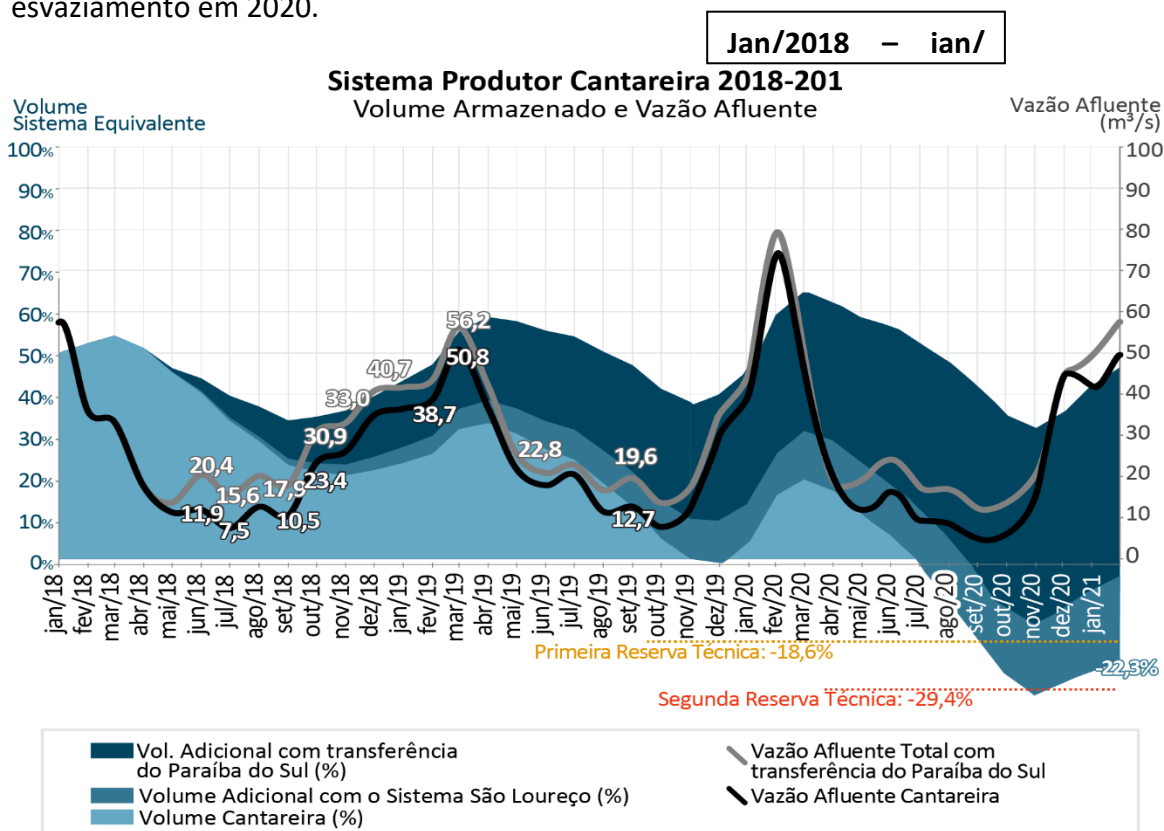


Chuvas registradas dentro do Ano Hidrológico (out/19 – set/20) em nossos sistemas ficaram novamente abaixo da média histórica.



Vazões naturais dos últimos ciclos hidrológicos dos Sistemas Cantareira e Alto Tietê:
em consequência das chuvas abaixo da média, a recarga dos dois principais sistemas metropolitanos teve índices inferiores aos registrados na crise hídrica de 2014/15. Juntos, abastecem 11,2 milhões de pessoas.

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 58% da média histórica) teria levado o Sistema ao esvaziamento em 2020.



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 teria entrado em total colapso com o completo esvaziamento.

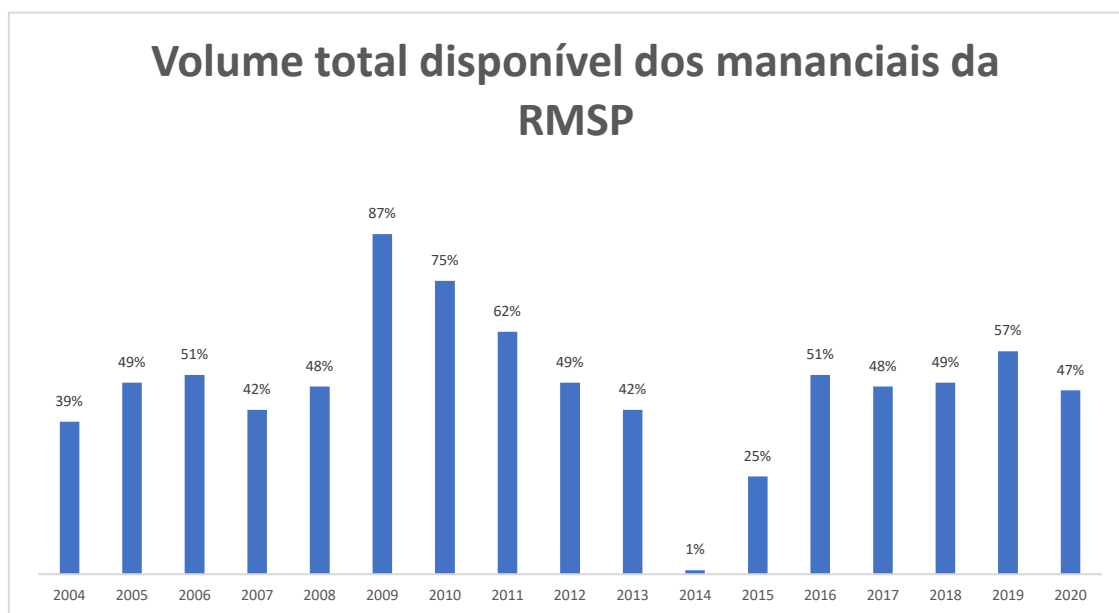
Diante dessa crescente variabilidade no regime de chuvas e ocorrência de extremos climáticos, seguimos com o fortalecimento das estruturas de redundância do sistema integrado (obras de reforço/*backup*).

Neste sentido, em 2020, promovemos revisão e manutenção preventiva de estruturas de transferência de água implantadas para o enfrentamento da crise de 2014/15. Outro destaque foi o início das obras para reversão de água do Ribeirão Sertãozinho (afluente do Rio Itapanhaú) para a Represa Biritiba Mirim, pertencente ao Sistema Alto Tietê. A expectativa é que esta obra esteja pronta e operando em no segundo semestre de 2021. Saiba mais em: <https://bit.ly/3tsowMe>.

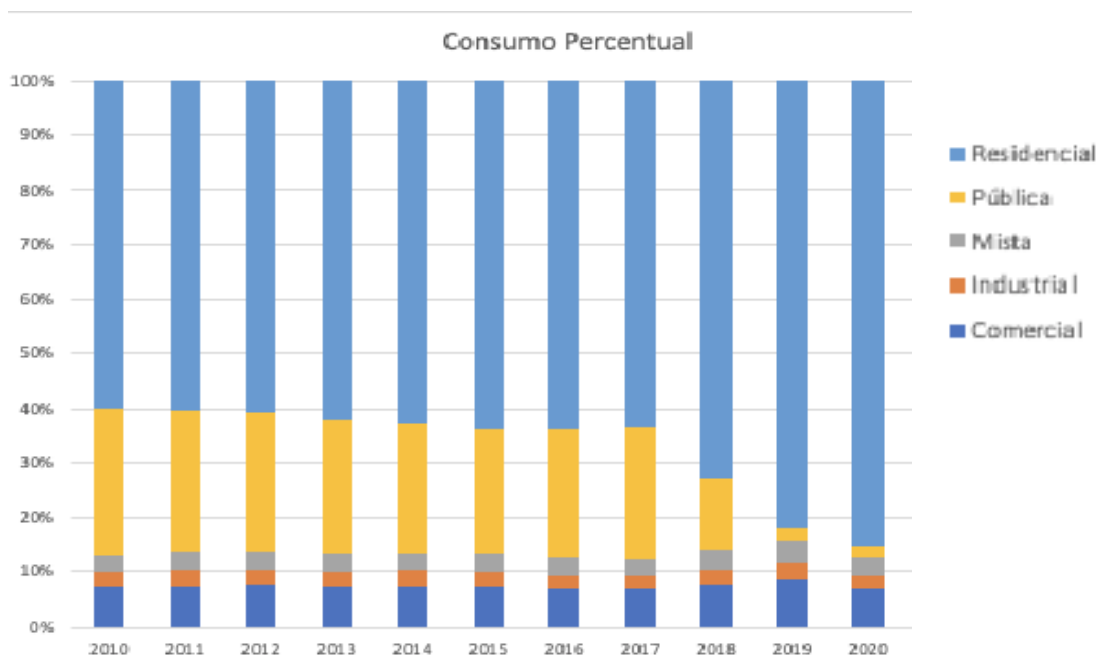
A obra do Sistema Genesis também avançou chegando, ao final de 2020, em vias de entrar em operação. A estrutura vai beneficiar diretamente moradores de municípios da porção oeste da RMSP e contribuir para maior reservação e flexibilização do sistema integrado de abastecimento. Além disso, outros três reservatórios metálicos foram colocados em operação nos municípios de Itaquaquecetuba (SP), Jandira (Sp) e Vargem Grande Paulista (SP).

Em relação à demanda, a participação da população na adoção de hábitos de consumo mais conscientes, desde o início da crise hídrica de 2014/15, também tem sido fundamental para a manutenção dos níveis seguros nos mananciais.

Em 2020, contudo, apesar de campanhas de mídia pelo consumo racional, a permanência das pessoas em suas casas na maior parte do tempo em razão do isolamento social causado pela pandemia provocou o aumento per capita do consumo dos habitantes da metrópole. Por outro lado, também em razão da pandemia, foram registradas quedas no consumo das categorias industrial e comercial (veja gráfico).



Apesar da chuva abaixo da média, baixa recarga dos mananciais e consumo residencial mais elevado, a infraestrutura hídrica mais robusta e integrada contribuiu para manutenção de níveis seguros no total reservado na RMSP.



Em 2020, em função da pandemia, foi registrada queda nos consumos das categorias industrial e pública. Por outro lado, houve aumento no consumo residencial.

Adaptação às incertezas climáticas e os novos parâmetros de risco na RMSP

As variações climáticas e eventuais eventos extremos podem impactar as atividades da Companhia. Para fazer frente a esse desafio, o conjunto de ações realizado na RMSP é orientado por projeções estabelecidas no Plano Diretor de Abastecimento de Água (PDAA) da RMSP, que tem como base uma série histórica de vazões naturais mensais desde 1930.

O Plano busca antecipar variáveis decorrentes de alterações no regime de chuvas, vazões, afluência, disponibilidade dos mananciais, crescimento populacional, rearranjo da distribuição da população no território e comportamento do consumo.

Os novos parâmetros de risco trazidos com a severidade da crise de 2014/15 – registros até então inéditos ao longo de 85 anos de análises, foram incorporados na revisão do PDAA concluída em 2019. Os mananciais, atualmente, explorados passaram por reavaliação e adotou-se a vazão com garantia de 98% (antes a garantia era de 95%). Essa mudança reflete a criticidade do evento climático nas avaliações de risco e a preocupação com os grandes prejuízos que um eventual colapso no abastecimento poderia causar à população.

Os estudos avançam com a construção de variáveis e indicadores de desempenho que mensurem a confiabilidade, resiliência e eventuais vulnerabilidades do conjunto de mananciais. Essas análises incorporam efeitos da variabilidade climática, expansão da atividade econômica e o crescimento da população, tendo em vista a construção de conhecimento que permita antecipar futuras adversidades e garanta a segurança no abastecimento.

Essas iniciativas podem ser conhecidas em mais detalhes no livro “Estratégias Resilientes: Um Plano de Adaptação às Variações Climáticas na Gestão dos Recursos Hídricos para o Abastecimento da Região Metropolitana de São Paulo”. Lançado em 2020, o livro destaca os desafios globais e locais decorrentes dos impactos climáticos na disponibilidade hídrica na RMSP, detalhando ainda as tecnologias e estratégias utilizadas para o monitoramento e gestão estratégica dos recursos hídricos.

Um exemplo é o Sistema de Suporte à Decisão (SSD) que reúne informações em tempo real com dados sobre níveis, volumes, pluviometria e vazões para a operação diária do sistema integrado. O livro aborda ainda os diferentes planos existentes para contingências e mitigação de riscos.



A preocupação acerca das ameaças climáticas, dentre os riscos de grande atenção, se justifica pelos grandes impactos que secas como a ocorrida nos anos de 2014/2015 podem causar no abastecimento da população e nos resultados da Companhia.

Ainda em relação à identificação e antecipação de potenciais riscos, também contamos 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 mais na página 43).

Pelos múltiplos usos da água além do abastecimento humano (indústria, comércio, geração de energia e agricultura) é preciso salientar que a gestão dos recursos hídricos não é responsabilidade de um só ator. Ela deve ser integrada, envolvendo diferentes instâncias decisórias, entidades e organizações, abrangendo a participação de toda a sociedade, maior beneficiária do uso consciente e sustentável de nossos recursos naturais.

A metrópole e a proteção da biodiversidade

GRI 304-1 | 304-3

Na RMSP, a já baixa disponibilidade hídrica é pressionada pela ocupação desordenada e irregular, muitas vezes em áreas de proteção ambiental e próximas aos mananciais, podendo afetar a qualidade das águas destinadas ao atendimento público.

Nesse sentido, nossas ações vão além do incremento da infraestrutura e quantidade de água armazenada nos mananciais e sistemas distribuidores, considerando um conjunto de medidas de proteção e recuperação de mananciais superficiais ameaçados, com atuação no nível das bacias e represas, além de matas ciliares e áreas de florestas.

Um destaque nesta frente é o Programa Cinturão Verde dos Mananciais Metropolitanos, que integra o Programa Nascentes do Governo do Estado de São Paulo e já promoveu o plantio de 539 mil árvores nos últimos cinco anos. Sua atuação está concentrada em quatro sistemas de abastecimento: Cantareira, Alto Cotia, Rio Claro e Fazenda Capivari (área de Proteção Ambiental Capivari-Monos que faz parte do Guarapiranga).

Todos se localizam em áreas pertencentes à Sabesp, estão inseridos no bioma da Mata Atlântica e somam área total de aproximadamente 44 mil hectares dentro de unidades de conservação, sendo nove mil hectares de espelho d'água e 35 mil hectares de área no entorno desses mananciais.

Desse território, 94% (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 este trabalho, somente no Sistema Cantareira o índice de cobertura vegetal saltou de 61%, na década de 1980, para 79% em 2020. Mais que contribuir com a qualidade do corpo hídrico, a cobertura vegetal dificulta ocupações ilegais, impede que lixo, pesticidas e agrotóxicos sejam arrastados para dentro das represas, reduz enchentes, protege a biodiversidade e garante a segurança hídrica.

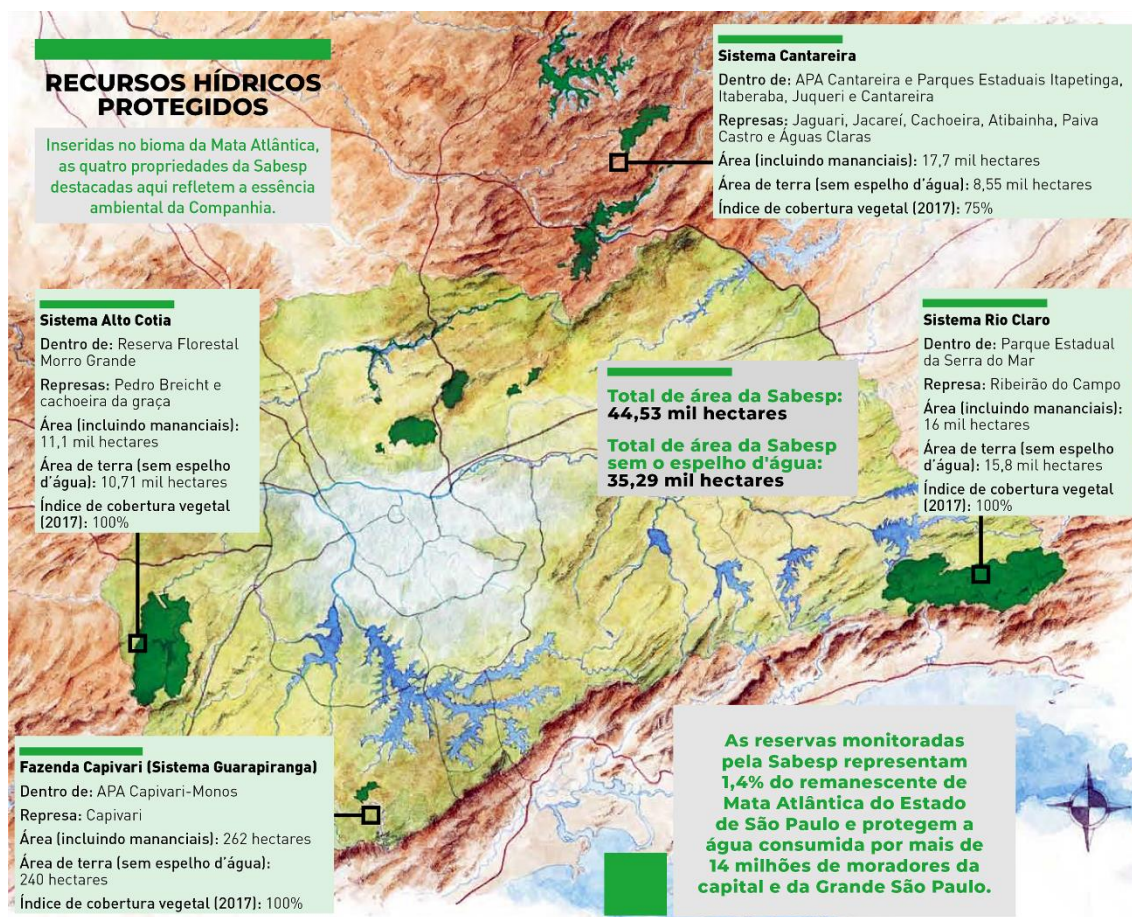
A iniciativa foi reconhecida internacionalmente em premiação do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) e destacada pelo WRI (*World Resources Institute*) como prática sustentável de soluções baseadas na natureza.

Em 2020, na Semana Mundial da Água, evento promovido anualmente pelo Instituto Internacional da Água de Estocolmo (SIWI), o Cinturão Verde novamente ganhou destaque. Ele foi tema do painel “Financiamentos combinados para Soluções Resilientes”, que abordou os recursos dispendidos e os benefícios obtidos, aumentando a segurança hídrica das represas do Sistema Cantareira.

Além da preservação e recuperação de flora e fauna nativas, fiscalização e monitoramento patrimonial, também disponibilizamos as áreas para elaboração de estudos por universidades e a realização de atividades com o envolvimento da sociedade por ONGs e outras instituições.

Em 2020, outra boa notícia no contexto da preservação foi a aprovação do Plano de Manejo da Área de Proteção Ambiental (APA) do Sistema Cantareira, conforme decreto nº 65.244. O plano estabelece regras para o uso e ocupação do solo no entorno do reservatório e fortalece o trabalho de proteção dos recursos hídricos, especialmente os reservatórios que compõem o Cantareira: Jaguari-Jacareí, Cachoeira, Atibainha e Paiva Castro, bem como os principais rios formadores.

Fora da RMSP, também somos proprietários da Reserva São Francisco Inserida no Parque Estadual da Serra do Mar, em São Sebastião, litoral norte (Decreto nº 10.251/77). Com 2,5 mil metros quadrados (perímetro de 7,1 quilômetros), a área possui o córrego São Francisco, fonte para o Sistema Produtor de água São Francisco. Em 1994, a área foi declarada Reserva da Biosfera da Mata Atlântica pela UNESCO.



O Programa Nossa Guarapiranga é outra iniciativa direcionada a mitigar os impactos da vida urbana em um dos mais importantes mananciais metropolitanos, que fornece água para cerca de quatro milhões de habitantes.

Com foco de atuação centrado no espelho d'água, fazemos a limpeza da água com a ajuda de barcos coletores e instalação de ecobarreiras, telas metálicas instaladas na desembocadura dos principais córregos que desaguam na represa. São retirados dejetos irregularmente descartados como pneus, sofás plásticos e geladeiras a até seis metros de profundidade que contaminam a água, causam a proliferação de algas e dificultam a captação.

De 2011 a 2020, foram retirados 197 mil m³ de resíduos da represa (equivalente a um total de 9,8 mil caminhões basculantes de 20 m³, o volume do lago do Parque do Ibirapuera), sendo 18 mil m³ em 2020. O Programa já demandou investimentos da ordem de R\$ 25 milhões desde seu início, sendo quase R\$ 2 milhões em 2020. Além

disso, a Sabesp faz a recuperação da vegetação nas ilhas da represa com o plantio de árvores.

Mais saúde e cidadania

Os problemas habitacionais decorrentes da instalação de moradias precárias são acompanhados do déficit de infraestrutura de serviços públicos, tornando ainda mais difícil a vida de quem habita essas áreas.

Para fazer frente a este problema no que tange ao abastecimento, desde 2017 promovemos a instalação de sistemas de distribuição de água nas comunidades de alta vulnerabilidade social, onde os moradores são abastecidos de modo precário por tubulações improvisadas e sujeitas à contaminação. Até a aprovação do Novo Marco Legal do Saneamento, a legislação impedia o atendimento em ocupações irregularmente estabelecidas sem autorizações legais específicas.

Este trabalho é feito pelo Programa Água Legal que, somente em 2020, levou mais conforto e saúde a 33 mil famílias (115 mil pessoas) de 72 núcleos habitacionais com a substituição das instalações precárias e irregulares por redes e hidrômetros que levam água de qualidade até as torneiras. Em quatro anos, cerca de 145 mil famílias (aproximadamente 507 mil pessoas) de 476 núcleos habitacionais na RMSP tiveram suas ligações clandestinas regularizadas.

O programa foi reconhecido como “Case de Sucesso em Água e Saneamento 2019”, da Rede Brasil do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU) e ganhou o apoio do Banco Mundial, que passou a financiar o programa. A meta é levar instalações a 250 mil residências até 2025, beneficiando mais de 870 mil pessoas somente na RMSP.

Além de levar saúde e qualidade de vida para a população mais vulnerável, bem como preservar os recursos hídricos por meio do combate às perdas de água, a iniciativa ainda assegura cidadania à população dos bairros atendidos, pois os moradores passam a ter comprovante de endereço com a conta de água.

Os desafios do abastecimento no litoral paulista

A integração do sistema de abastecimento de água, como solução semelhante ao que existe na RMSP, foi estudada e definida para ampliar a oferta e a segurança hídrica na Baixada Santista (veja gráfico). O planejamento dos sistemas com soluções estruturantes e sustentáveis foi fundamental para garantir a segurança hídrica na região, já que a Baixada é a segunda região mais complexa para o abastecimento de sua população depois da RMSP.

O desafio é causado pelas elevadas temperaturas e a sazonalidade do consumo, com aumento significativo de pessoas na temporada de verão, quando a região chega a concentrar mais de três milhões de pessoas, entre residentes e turistas. Essas características sobrecarregam os sistemas, necessitando maior oferta de água e flexibilidade para atendimento nos períodos de picos elevados de consumo.

O fortalecimento da capacidade de produção e distribuição na Baixada integra o Água no Litoral, programa que reúne ações permanentes para ampliação da segurança no abastecimento. Em 2020, os trabalhos seguiram com inúmeras ações de melhoria para tornar o sistema de abastecimento mais robusto e resiliente diante de variações climáticas e picos de demanda dos clientes.

Um destaque é a duplicação do Sistema Produtor Mambu-Branco, em Itanhaém (SP). As obras avançaram, atingindo 60% de execução, com entrega prevista em 2021. A estação terá capacidade de produzir cerca de 3,2 mil litros por segundo, o dobro de sua capacidade atual, o que será essencial para o atendimento às demandas dos municípios atendidos pelo sistema integrado, principalmente na época de temporada.

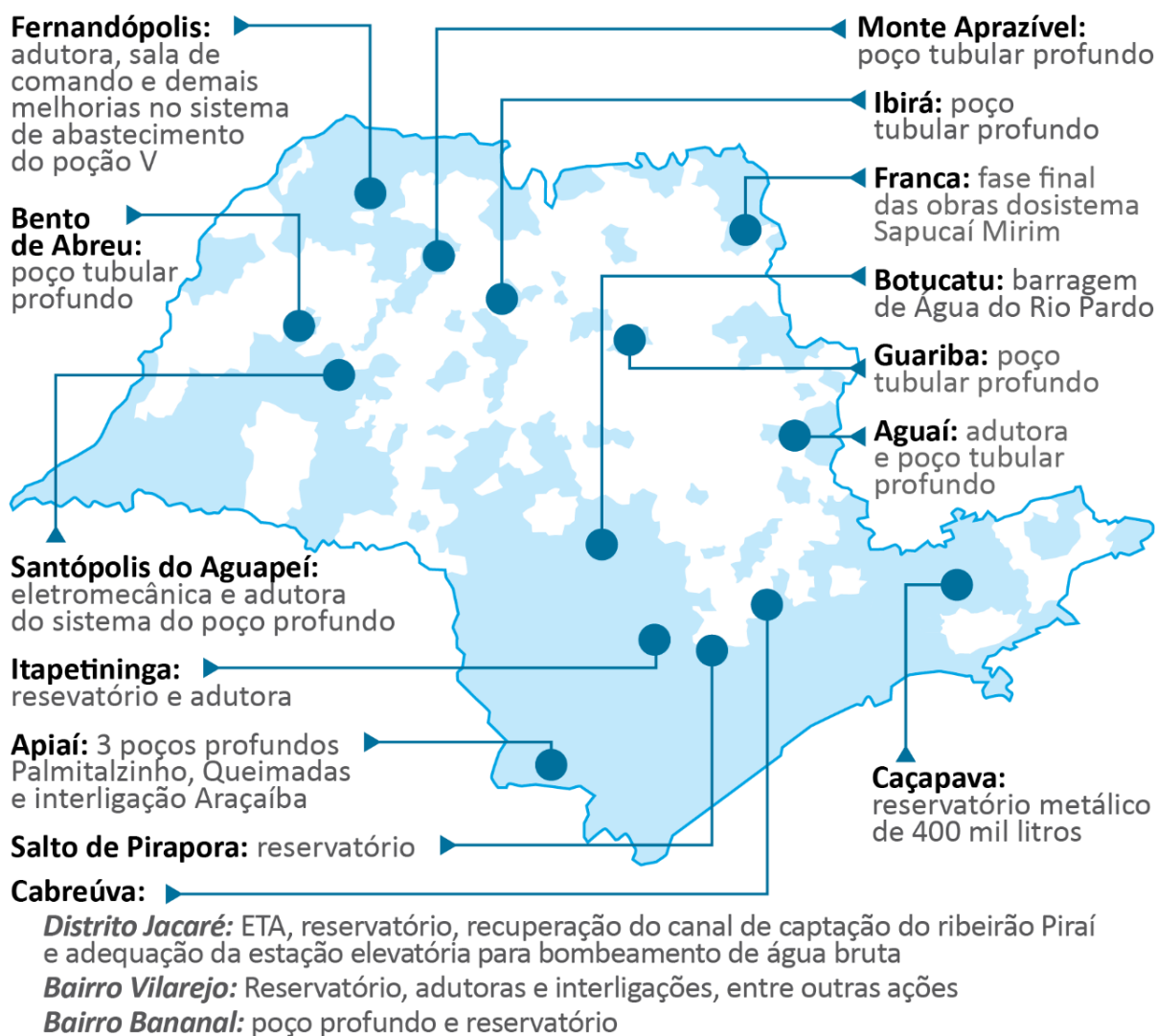


No litoral norte, onde operamos os quatro municípios — São Sebastião, Caraguatatuba, Ubatuba e Ilhabela — realizamos inúmeros investimentos visando à ampliação da segurança hídrica, melhoria operacional e aumento da capacidade das unidades de produção de água. Também implementamos ações para otimização das unidades de distribuição de água para atendimento da demanda na alta temporada, quando a região chega a comportar mais de um milhão de pessoas.

Além disso, em grande parte dos municípios do litoral há obras e ações de combate às perdas como a substituição de ramais e hidrômetros. Promovemos, também, o desassoreamento das áreas de captações de água, lavagem de reservatórios, renovação de equipamentos, ampliação de reservação e setorização de abastecimento. Com a regularização habitacional, novos bairros desses municípios passaram a ser abastecidos pelas nossas redes. Nas temporadas de verão, todo o litoral paulista recebe equipes extras, equipamentos e caminhões-tanque para fortalecer o atendimento e a resposta a casos emergenciais.

Abastecimento no interior do Estado

Com populações menores e oferta de diferentes fontes de abastecimento (represas, rios e poços profundos), os municípios do interior apresentam menor complexidade para o abastecimento. Ainda assim, em localidades com menos disponibilidade hídrica empreendemos esforços estratégicos com campanhas pelo uso racional e ações para ampliação da disponibilidade, visando a mitigação dos impactos das adversidades climáticas.



O caso mais crítico ocorreu em Aguai (SP), onde começamos a operar em 2019. A capacidade de armazenamento de água da represa Itupeva caiu drasticamente devido à severa estiagem que atingiu a região, o que forçou a implementação de um programa de rodízio no município. A situação foi controlada com auxílio de captações emergenciais, um programa de uso consciente da água e ações de redução de perdas.

As obras do sistema Sapucaí-Mirim, em Franca (SP), foram retomadas e devem estar concluídas no segundo semestre de 2022. E a construção da barragem do rio Pardo, em Botucatu (SP), segue em ritmo acelerado. Ambas irão garantir a segurança hídrica para as próximas décadas em suas regiões. Também inauguramos a ETA do Distrito Jacaré,

em Cabreúva (SP), e as obras de ampliação do sistema de abastecimento dos bairros Bananal e Vilarejo, ampliando a segurança hídrica de 40 mil moradores.

Promovendo o uso racional em prédios públicos

Nosso Programa de Uso Racional da Água – PURA promove o consumo racional e consciente da água em prédios da administração pública municipal, estadual e federal. Este trabalho é feito com a readequação da estrutura hidráulica em escolas, hospitais, banheiros públicos, penitenciárias ou creches que aderem ao programa.

Instalamos equipamentos de baixo consumo, novos encanamentos e fazemos varreduras e consertos de vazamentos. Também, promovemos palestras sobre o uso consciente da água. Caso atinjam a meta de redução de consumo, os imóveis recebem um desconto de 25% na tarifa. Em 2020, 107 imóveis aderiram ao programa. Desde 1996, já são 2.991 beneficiados em todo o Estado de São Paulo.

Mobilizados contra as perdas de água

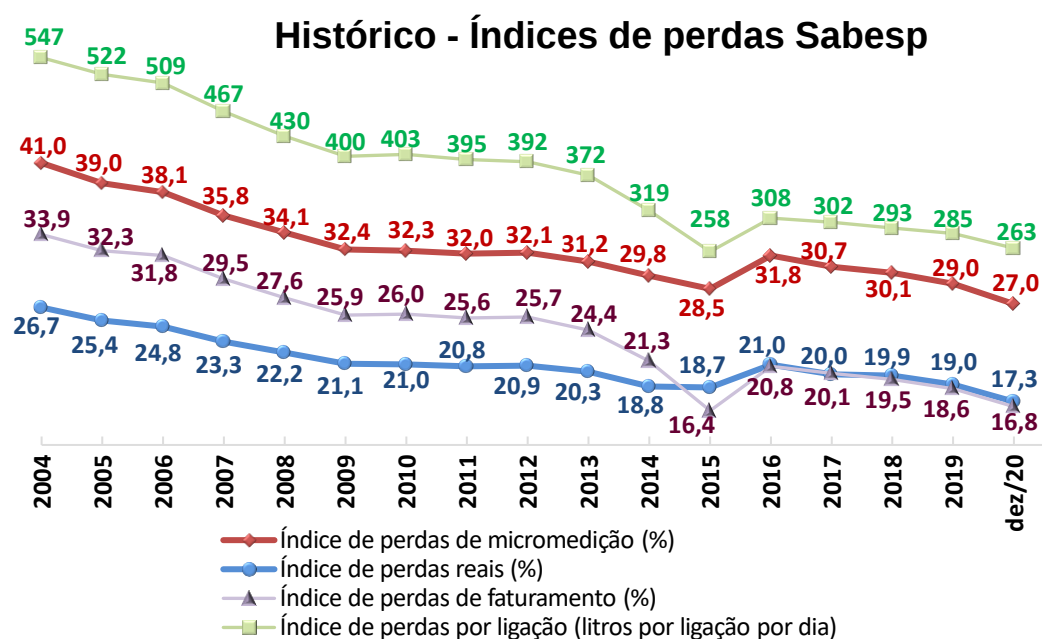
O combate às perdas de água na distribuição é uma iniciativa fundamental para a maior sustentabilidade dos recursos hídricos e eficiência operacional no sistema de abastecimento. Com menos perdas, menor é a necessidade de buscar água a distâncias cada vez maiores, refletindo ainda na economia de energia e de recursos utilizados no processo de tratamento. Uma estrutura renovada também é menos suscetível a rupturas e vazamentos e seus consequentes transtornos aos clientes.

O combate às perdas de água é um desafio permanente para nós, pois, se nada for feito, as perdas tendem a aumentar com o tempo, uma vez que com o envelhecimento da infraestrutura ocorre o aumento dos vazamentos e da submedição dos hidrômetros.

Os esforços foram intensificados com o Programa de Redução de Perdas de Água, que tem como objetivo obter uma redução de perdas consistente em longo prazo, por meio da implantação de diversas ações de melhoria operacional e de manutenção, além de importantes ações de renovação e melhoria da infraestrutura.

Em 2020, foram realizadas ações de combate a perdas com valor total de R\$ 1,05 bilhão. Parte dos recursos alocados no Programa foram provenientes de recursos próprios e o restante, de financiamentos concedidos pela *Japan International Cooperation Agency (JICA)* e pelo BNDES e obtidos pela emissão de Debêntures Incentivadas, de acordo com a Lei nº 12.431/11.

Como resultado desta priorização, nosso índice de perdas totais em relação ao volume produzido tem caído continuamente, de 41% em 2004 para 27% em 2020. E as perdas medidas em litros por ligação por dia, considerado um indicador mais adequado para monitoramento das perdas, conforme recomendação da *International Water Association (IWA)*, também tem reduzido continuamente.



Em 2020, esse indicador atingiu 263 litros por ligação por dia, volume 52% menor que o resultado de 2004, quando o indicador era de 547 litros por ligação por dia. A partir de 2021, as perdas do município de Guarulhos (SP) passarão a ser contabilizadas no indicador, causando uma elevação de cerca de 10 litros por ligação por dia no índice de perdas da Sabesp. Com isso, a meta para 2021 é alcançar um índice de 268 litros por ligação por dia, já incluindo as perdas do município de Guarulhos (SP).

Em 2020, o Volume Total Perdido foi de, aproximadamente, 783.950 milhões de m³, o que corresponde a um Índice de Perdas de 27%, valor dois pontos percentuais menor que o em 2019. Já em relação ao índice de perdas por ligação, a redução foi de consideráveis 22 litros por ligação por dia.

Tecnicamente, as perdas de água são divididas em perdas reais ou físicas (vazamentos) e perdas aparentes ou não físicas (fraudes e submedição de hidrômetros). A soma dos dois tipos é classificada como perdas totais.

As principais ações para redução das perdas reais são a melhoria e renovação da infraestrutura com substituição de redes e ramais de água, e as varreduras com uso de tecnologia acústica para detecção de vazamentos não visíveis.

Também é feita a adequação das áreas de controle por meio de setorização e implantação de Distritos de Medição e Controle (DMCs) e de válvulas redutoras de pressão. No caso da redução das perdas aparentes as principais ações são as campanhas de combate a fraudes e a troca de hidrômetros.

Expansão da infraestrutura sanitária

Qualidade de vida, saúde, rios mais limpos, desenvolvimento

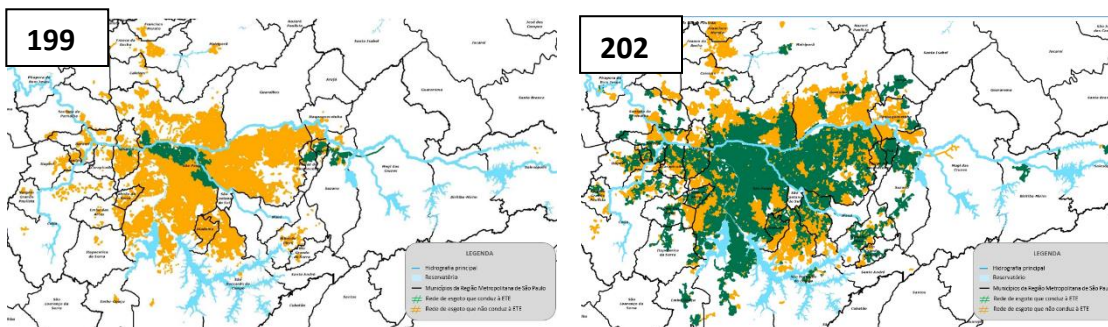
GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-1 | 203-2

A infraestrutura de saneamento oferecida pela Sabesp contribui diretamente para a sustentabilidade ambiental e o desenvolvimento socioeconômico do Estado. Graças ao acesso a esses serviços, as regiões atendidas têm se beneficiado com a redução da mortalidade infantil e das doenças transmitidas pela água. Além disso, ao oferecer a melhoria da qualidade das águas de rios e mananciais, estamos promovendo a segurança hídrica e a valorização dos setores turístico e imobiliário, que geram renda e empregos.

Projeto Tietê e os desafios da metrópole

O Projeto Tietê é o maior programa de saneamento ambiental do Brasil e está dimensionado para fazer frente ao grande desafio de expandir a infraestrutura de coleta e tratamento de esgotos em um dos maiores aglomerados urbanos do mundo. Ocupações irregulares, descarga clandestina de esgotos residenciais e industriais, degradação ambiental de áreas de preservação, fiscalização deficitária e elevada concentração populacional fazem da RMSP uma área de alta complexidade para expansão do atendimento sanitário.

Iniciado em 1992, suas ações em 30 municípios metropolitanos contribuem diretamente para a revitalização progressiva do rio Tietê e seus afluentes, proporcionando saúde pública e melhoria da qualidade de vida da população. Isso se dá com a ampliação e otimização do sistema de coleta, transporte e tratamento de esgotos.



Mancha verde demonstra evolução do esgoto coletado enviado a tratamento na RMSP.

Ao longo desses 28 anos, foram executadas 1,8 milhão de ligações domiciliares e implantados 4.600 km de coletores tronco, interceptores e redes coletoras para transportar o esgoto até as estações de tratamento. A capacidade instalada de tratamento foi triplicada, com a construção das ETEs ABC, Parque Novo Mundo e São Miguel e ampliação da ETE Barueri, maior estação da América do Sul e uma das maiores do mundo. O equivalente ao esgoto gerado por 12,4 milhões de pessoas passou a ser enviado para tratamento, contingente maior do que a população de Londres e Paris somadas.

Nesse período já foram investidos US\$ 3,1 bilhões, sendo R\$ 435 milhões em 2020, com recursos próprios e oriundos de financiamentos do BID, BNDES e Caixa Econômica Federal, expandindo a cobertura com rede de coleta de esgoto de 70% para 92% e o tratamento dos esgotos de 24% para 83% do volume coletado na RMSP.

Em 2020, além das intervenções do Novo Pinheiros, descritas a seguir, o grande destaque foi a entrega das obras do Interceptor Tietê 7 (ITi-7), da Estação Elevatória de Esgoto Piqueri, do novo Coletor-Tronco Anhangabaú e do Interceptor Tamanduateí (ITa-1J).

Este conjunto ampliou a coleta e o tratamento de esgoto na região central e sul da cidade de São Paulo, beneficiando mais 350 mil pessoas com esgotamento sanitário e melhorando o sistema que atende diretamente mais de 2 milhões de pessoas moradoras de locais de grande verticalização e com tubulações coletoras que estavam operando próximas do limite da capacidade.

Outro destaque foi a inauguração da ETE Laranjeiras, que passou a tratar o esgoto de cerca de 30 mil moradores de Caieiras (SP). O benefício gerado pela nova ETE, no entanto, estende-se até o Tietê, onde deságua o rio Juqueri. Conheça aqui as grandes obras estruturantes em curso em toda a RMSP dentro do [Projeto Tietê](#).

Redução da mancha de poluição

Os esforços pela expansão do atendimento têm gerado resultados positivos. Um impacto visível está no recuo da mancha de poluição do Rio Tietê em direção ao interior do Estado. A poluição do Rio Tietê, que atingia 530 km na década de 1990, diminuiu para 150 km em 2020, segundo relatório emitido pela ONG SOS Mata Atlântica.



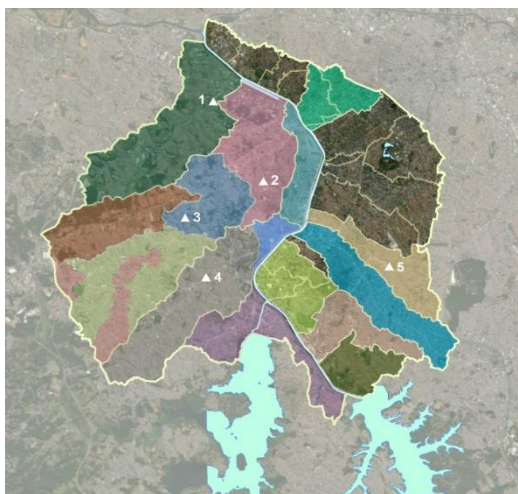
Esses resultados se tornam ainda mais expressivos quando consideramos o enorme crescimento da população da metrópole nesse período, que no início da década de

1990 era de pouco mais de 15 milhões de pessoas e hoje está em 21 milhões, o que demonstra o tamanho do esforço dispendido e a complexidade do Projeto.

Todos pelo Novo Rio Pinheiros

O Programa Novo Rio Pinheiros foi estruturado para promover a revitalização de um dos principais afluentes do Tietê e símbolo da capital paulista.

Por ser um rio urbano, a água não será potável, no entanto, haverá a melhora do odor existente, abrigo de vida aquática e, principalmente, a volta da população às suas margens. Além de dar vida e reintegrar este importante rio à rotina da cidade, as ações cumprem o objetivo de levar condições de dignidade a milhares de famílias que habitam regiões vulneráveis próximas aos córregos poluídos que desaguam no Pinheiros.



Nessas áreas, estamos expandindo a infraestrutura de coleta de esgoto com a meta de conduzir o esgoto de mais de 530 mil imóveis para tratamento na ETE Barueri até o final de 2022. Evita-se, assim, que a carga de poluição por esgoto doméstico seja despejada nos rios que desaguam no Pinheiros. Em 2020, atingimos a marca de 150 mil imóveis conectados ao tratamento.

Uma inovação no programa foi a contratação das obras na modalidade de performance, que considera o alcance das metas de quantidade

de imóveis conectados ao sistema de tratamento de esgotos e da qualidade da água do córrego na região das intervenções para a remuneração do contrato.

Outra novidade é a implantação de cinco unidades de recuperação da qualidade da água de córregos, permitindo a intervenção direta em afluentes que recebem esgotos de áreas de ocupação irregulares mais adensadas, onde é inviável a instalação de estrutura de coleta convencional dessa carga poluidora.

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

Cada um tem sua missão dentro de cinco eixos estruturantes: saneamento, manutenção, tratamento de resíduos sólidos, revitalização e comunicação/educação ambiental. Dessa forma, além da coleta do esgoto, as ações incluem o desassoreamento e limpeza do leito do rio, monitoramento da qualidade da água, melhoria paisagística de suas margens e atuação integrada com as comunidades por meio de projetos socioambientais. Conheça as ações do Novo Rio Pinheiros no site <https://novoriopinheiros.sp.gov.br/> e <http://bit.ly/ProgramaNovoRioPinheiros> (vídeos)

Revitalização de córregos urbanos

O Programa Córrego Limpo foi criado em 2007 visando à melhoria das condições das águas dos córregos urbanos, além da limpeza e manutenção de suas margens. O Programa conta com a parceria da Prefeitura de São Paulo na divisão de ações e responsabilidades, mostradas na figura abaixo.

Neste contexto, é importante destacar o papel fundamental que a sociedade desempenha na manutenção da qualidade das águas dos córregos e rios urbanos com a destinação correta de resíduos e a conexão dos imóveis às redes de coleta de esgoto.



Nesses 14 anos de Programa, foram investidos R\$ 318 milhões na despoluição e manutenção de 161 córregos da capital paulista. Em 2020, sete córregos foram despoluídos (Casa Verde-1, Casa Verde-2, Espanhol, Pacaembu-montante, Dois Irmãos, Verde-Nascente e Ribeirão Colônia), beneficiando 202,5 mil pessoas e resultando na coleta e tratamento de uma vazão de 182 litros por segundo de esgotos.

Além disso, outros seis córregos estão com ações de despoluição em andamento, sendo monitorados e acompanhados mensalmente pelo Programa. Um deles é o emblemático córrego do Ipiranga, com o cronograma de despoluição previsto para a celebração do Bicentenário da Independência do Brasil, em 7 de setembro de 2022.

Mais acesso e conscientização

O Programa Pró-Conexão, cujo nome fantasia é Se Liga na Rede, foi criado em 2012 em parceria com o Governo do Estado, com o objetivo de conectar as instalações sanitárias de clientes de baixa renda às redes de coleta, evitando o descarte irregular de esgoto no meio ambiente. A iniciativa atende famílias que recebem até três salários-mínimos mensais e tem os custos de instalação divididos entre a Sabesp e o Governo do Estado, que custeiam 20% e 80% das obras, respectivamente.

O programa já beneficiou mais de 104 mil pessoas com a execução de 29,7 mil conexões sanitárias e adequações intradomiciliares. A conscientização sobre os benefícios da conexão à rede de coleta é feita por meio da atuação dos Agentes Se Liga, moradores contratados para apresentar a iniciativa nos bairros e explicar os benefícios da ligação de esgoto. Em 2019, o prazo original do programa previsto no Decreto 58.208 de 12 de

julho de 2012 se esgotou. No início de 2021, foram retomadas as tratativas para a renovação do programa junto à Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente.

Mais saneamento na bacia da Billings

Na região do Grande ABC, seguimos com as intervenções na bacia da Billings, margem norte. Com a estrutura de saneamento, estamos levando saúde à população de São Bernardo do Campo (SP) e segurança hídrica a um dos mais importantes mananciais da RMSP. O total de R\$ 230 milhões está sendo investido no conjunto de obras por meio de financiamento da JICA e BNDES.

Além do coletor tronco Couros, tubulação de grande porte que vai transportar o esgoto gerado por 382 mil pessoas de São Bernardo do Campo (SP) e Diadema (SP) até a ETE ABC, estão em execução obras em 82 bairros para a implantação de 92 quilômetros de rede coletora de esgotos, 42 quilômetros de coletores tronco e interligações, 39 estações de bombeamento de esgotos e 83 mil ligações domiciliares.

Tratamento de esgotos não domésticos

Desde 2014, somos sócios na empresa Attend Ambiental, que está instalada ao lado da ETE Barueri e promove o pré-tratamento do esgoto não doméstico, deixando dentro dos padrões exigidos pela legislação ambiental.

Esta atuação se faz essencial, sobretudo em uma das regiões mais industrializadas da América Latina onde o descarte irregular do esgoto proveniente do processo produtivo é uma das principais causas de poluição de mananciais.

Além de ameaçar a saúde das pessoas, essa carga poluidora eleva os custos para tratamento e, em alguns casos, pode inviabilizar a captação da água para o tratamento e distribuição, afetando a disponibilidade hídrica da região.

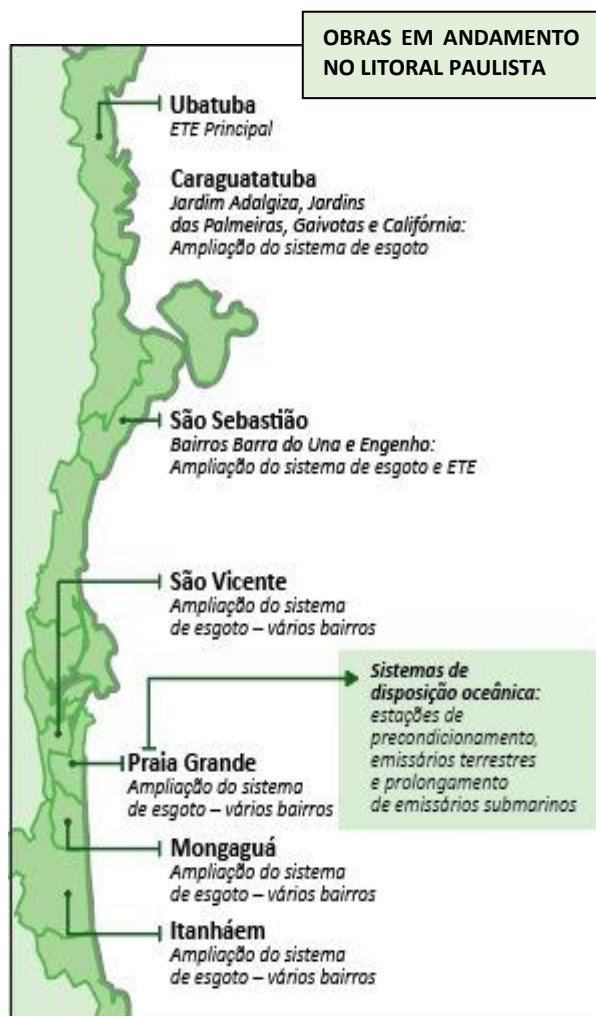
Mais turismo e qualidade de vida no litoral paulista

Por meio do Onda Limpa, o maior programa de saneamento ambiental da costa brasileira, estamos, desde 2007, ampliando a coleta e o tratamento de esgotos na Baixada Santista e Litoral Norte. As ações contribuem diretamente para a melhoria da saúde pública, da balneabilidade das praias e para o incremento do turismo na região.

O índice de cobertura com coleta de esgotos na Baixada Santista foi ampliado de 53%, em 2007, para os atuais 83%, com investimentos de cerca de R\$ 2 bilhões.

Na segunda etapa do Programa (2018 – 2025) estão previstos mais R\$ 1,4 bilhão para implantação de 523 km de redes coletoras, 48 mil novas ligações de esgotos, três novas ETEs (Estação de Tratamento de Esgoto), ampliação e melhoria de outras 11 ETEs, incluindo os emissários e estações de pré-condicionamento 1 e 2 de Praia Grande.

Com isso, a Baixada deve alcançar índice de 92% de cobertura com coleta de esgotos. Todo o esgoto coletado já recebe tratamento.



OBRAS EM ANDAMENTO NO LITORAL PAULISTA

A terceira etapa do Programa Onda Limpa será executada entre 2025 e 2030 e tem como objetivo atingir o índice de 95% de cobertura com coleta de esgoto e tratamento de todo esgoto coletado. Esta fase tem como objetivo atingir a universalização da coleta e do tratamento de esgoto e beneficiará áreas de expansão populacional.

No Litoral Norte, 70% da área formal é coberta com rede de esgoto e 100% do esgoto coletado é tratado por meio de 21 ETEs e estações de pré-condicionamento. Há mais de uma década, quando o programa foi iniciado, a coleta de esgoto na região norte era de 36%. Até 2025, estão previstos R\$ 893 milhões de investimentos no programa, que tem como objetivo atingir o índice de 92% de cobertura com coleta de esgoto e tratamento de todo esgoto coletado.

Avanços no interior do Estado

Somos responsáveis pelo atendimento em 320 municípios no interior paulista. A excelência no atendimento destes municípios reflete em

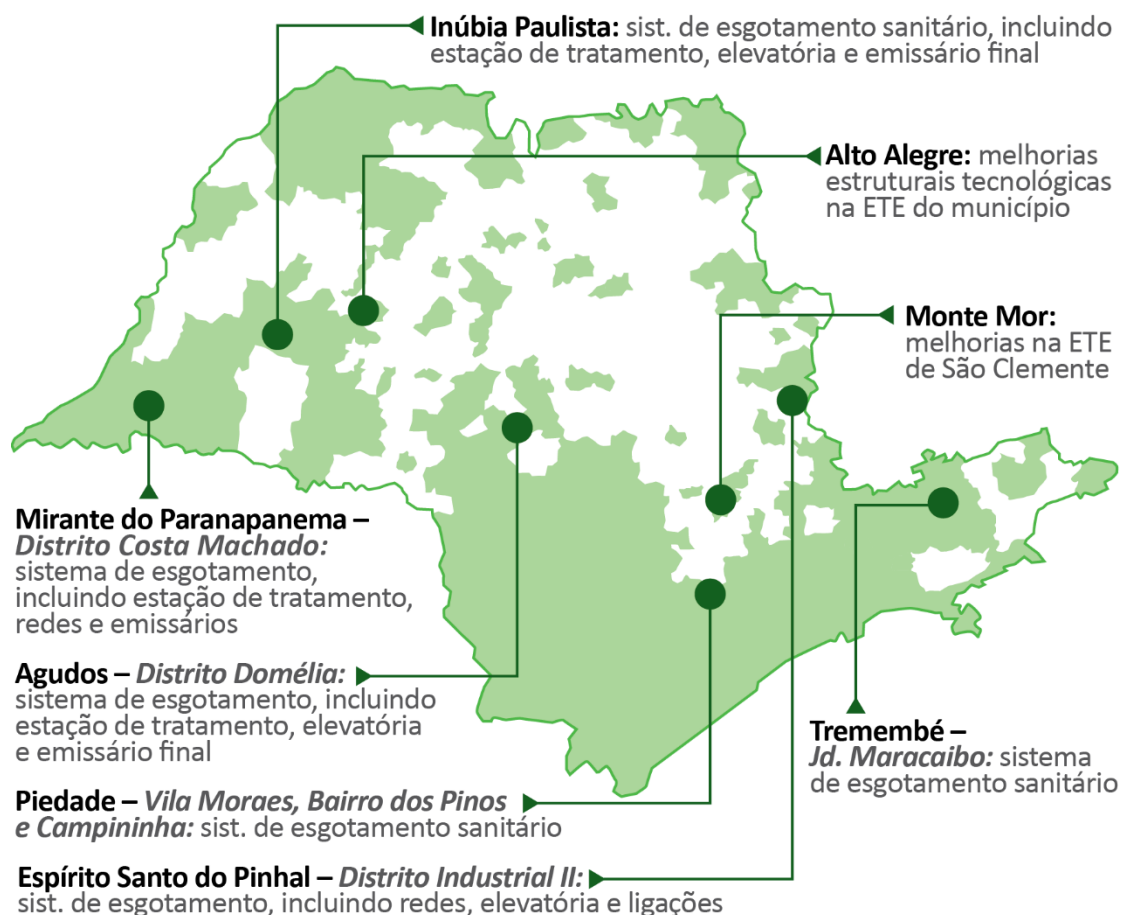
importantes reconhecimentos. Sete municípios do interior e litoral foram bem-posicionados dentre as 60 cidades com melhores saneamento no Brasil, segundo ranking de Saneamento 2020 - Trata Brasil, com destaque para Santos (SP), em primeiro lugar, seguido de Franca(SP), na segunda posição. No quadro, nossos municípios classificados dentre as 60 cidades mais bem atendidas no País.

Posição	Município
1º	Santos
2º	Franca
8º	São José dos Campos
14º	Taubaté
30º	Praia Grande
51º	São Vicente
60º	Guarujá

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. Em 2020, seguimos avançando com a operacionalização de sistemas de coleta e tratamento de esgotos em oito municípios e seguimos com a execução de uma série de obras de expansão ou melhorias na estrutura de saneamento básico de mais de 60

municípios paulistas onde operamos.

Obras concluídas em 2020



Mobilizados pelo desenvolvimento do Vale do Ribeira

No Vale do Ribeira, uma das regiões mais pobres do Estado, estamos empenhados em avançar ainda mais na infraestrutura de saneamento, de forma a contribuir com seu desenvolvimento. Para este fim, estamos mobilizados pelos avanços do Programa Vale do Futuro, lançado em 2019 pelo Governo do Estado.

A iniciativa reúne ações articuladas entre 20 secretarias Estaduais e empresas estatais paulistas mobilizadas para levar mais saúde, infraestrutura, emprego, renda e empreendedorismo para a região, fomentando o desenvolvimento econômico e social até o final de 2022.

Na frente de saneamento, em 2020, com o início de obras nos municípios de Iporanga (SP), Juquiá (SP) e Miracatu (SP), passamos a contar com intervenções em andamento nos 22 municípios que integram o Vale do Futuro e abrigam uma população de 350 mil pessoas.

No total, nossos investimentos somam R\$ 110,5 milhões em abastecimento de água, segurança hídrica e esgotamento sanitário. Em 2020, foram finalizadas obras em Apiaí (SP), Cajati (SP), Itaóca (SP), Itariri (SP), Pedro de Toledo (SP) e Registro (SP). Saiba mais sobre a iniciativa: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/valedofuturo/>

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Por um futuro circular, eficiente e mais sustentável



Em 2020, assinamos contrato para construção de uma usina de reciclagem para produção de base asfáltica a partir de resíduos de obras de saneamento. Contratada por licitação, a planta terá capacidade para produzir ao ano até um milhão de metros quadrados de asfalto, o que equivale a 14 vezes a área das pistas da avenida Paulista, na cidade de São Paulo. Estão sendo investidos R\$ 29,6 milhões para a instalação da planta, que deverá iniciar sua operação no primeiro semestre de 2021.

Mais que aumentar a qualidade da reposição do pavimento no pós-serviço executado em vias públicas, a iniciativa objetiva reduzir o descarte de resíduos sólidos em aterros, fortalecendo nossa decisão estratégia de consolidar o caminho inovador de economia circular. Trata-se de um conceito focado na otimização e no reaproveitamento de materiais/subprodutos, antes descartados, como insumos de valor econômico para reduzir custos e beneficiar o meio ambiente.

Apesar da grande evidência que ganhou em anos recentes em razão das vantagens econômicas e ambientais, nossas iniciativas direcionadas à economia circular já são realidade há anos. Um exemplo está no reaproveitamento do efluente de ETEs como água de reúso para fins industriais (lavagem de máquinas, galpões e resfriamento de caldeiras, dentre outros usos) e limpeza de ruas, irrigação de parques e jardins.

Trata-se de uma iniciativa complementar importante para o incentivo do uso sustentável da água, sobretudo em região de baixa disponibilidade hídrica como a Grande São Paulo, já que a água que poderia ser reservada ao consumo humano, antes destinada a outras finalidades, passa a ser economizada.

Promovemos a tecnologia do reúso nas ETEs São Miguel Paulista, Jesus Netto, Parque Novo Mundo onde produzimos anualmente cerca de 111 milhões de litros de água de reúso (base 2020). Além dessas plantas, na ETE ABC temos instalado o Aquapolo Ambiental, localizado na divisa entre São Paulo e São Caetano do Sul. Trata-se do maior empreendimento de produção de água de reúso industrial da América do Sul e o quinto maior do mundo.

Gerido em parceria com a GS Inima, o Aquapolo trata o efluente gerado na própria ETE com tecnologias de ultrafiltração e osmose reversa, para que a água obtida atenda às exigências do processo de produção das indústrias. Atualmente, a planta produz uma média de 425 litros por segundo para abastecer indústrias do Polo Petroquímico de Capuava, no ABC paulista, e outras três grandes indústrias da região.

A capacidade de produção é de 650 litros por segundo (e adutora dimensionada para mil litros por segundo). A recente entrada dos municípios de Guarulhos (SP), Santo

André (SP) e Mauá (SP) abriu grande oportunidade de expansão deste segmento para novos clientes.

O trabalho em implementação na ETE de Franca (SP) também incorpora 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, na medida em que é planejada de forma a integrar as fases sólida, líquida e gasosa do tratamento do esgoto, sendo um potencial piloto para ser replicado em todo o setor.



Economia Linear x Economia Circular na Estação de Tratamento de Esgoto

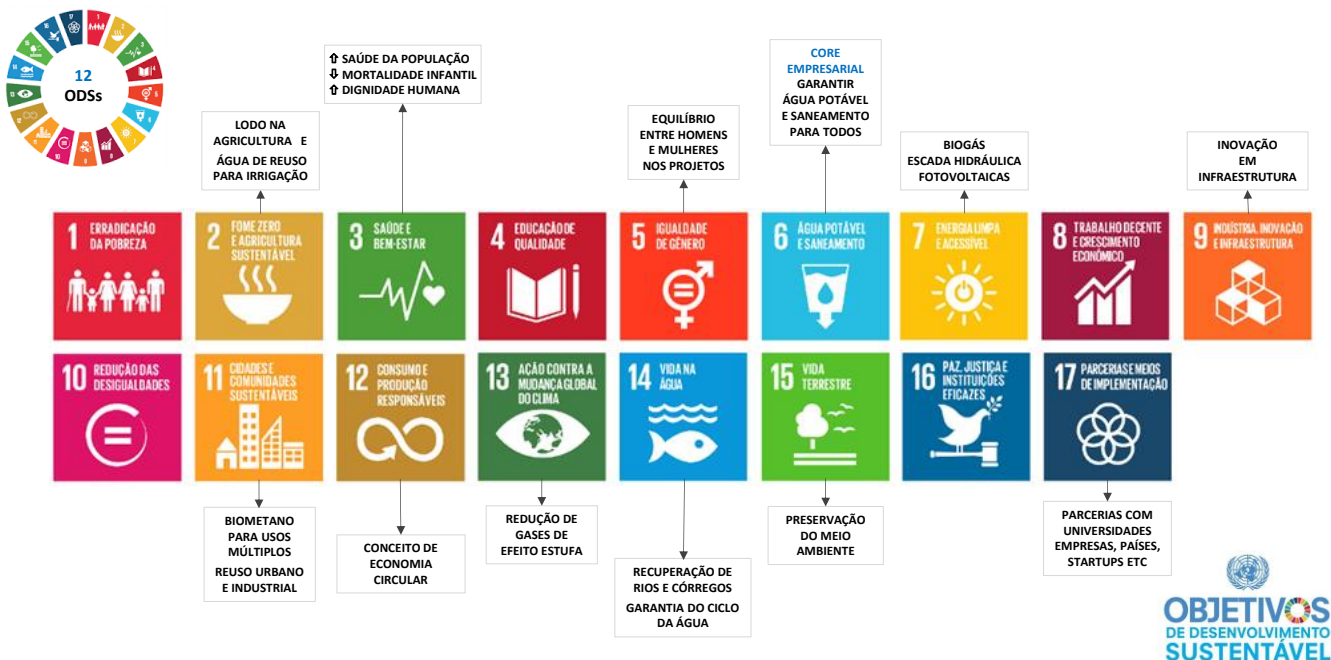
Fonte: Adaptado de WEF - Water Environment Federation.

O projeto de economia circular na ETE de Franca (SP) foi reconhecido, em 2019, com o primeiro lugar no prêmio *Convocatoria Ideas en Acción* organizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e pela *International Water Association (IWA)*, em Guayaquil, no Equador.

Dentre as ações para a ETE de Franca (SP), 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. A ETE trata em média 500 litros por segundo de esgoto e produz em torno de 2.500 Nm³ de biogás por dia, suficiente para substituir diariamente 1.500 litros de gasolina comum.

O projeto prevê ainda outras ações em fase de planejamento e contratação, como o aproveitamento energético de origem hidráulica e solar, além de outras aplicações benéficas para o biogás. Por sua abrangência, este projeto de economia circular atende a 12 ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, conforme ilustrado na figura, a seguir.



Ainda dentro do conceito de economia circular, também temos parceria com a Universidade Estadual Paulista (Unesp) para avaliação da viabilidade técnica e ambiental do uso de lodos de Estação de Tratamento de Água como matéria-prima para base e sub-base de pavimentos, agregando valor a um subproduto. Em 2020, esta pesquisa sofreu interrupção por restrições de acesso aos laboratórios como medida de segurança por conta da pandemia da Covid-19.

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 e voltados à destinação final do lodo, em busca de soluções economicamente viáveis e ambientalmente mais sustentáveis.

A ETE Barueri, maior planta de tratamento de esgotos da América do Sul e responsável por mais da metade de todo o volume de esgoto tratado na RMSP, concentra importantes iniciativas com esse objetivo. Uma delas é o tratamento térmico do lodo com tecnologia do plasma que conta 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 a altas temperaturas (em torno de 1.500 °C), reduzindo drasticamente o volume de resíduos a ser transportado e disposto em aterros.

A ETE Barueri também foi o local escolhido para a implantação do *Waste to Energy*, projeto que promoverá o tratamento térmico e a destinação ambientalmente adequada do lodo, associada à geração de energia elétrica a partir do biogás produzido na estação, produzindo parte da energia necessária para as operações da ETE.

Em estações do interior do estado, 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.

Complementarmente, a recente resolução CONAMA (Nº 498/2020), que contou com a contribuição técnica da Sabesp para sua elaboração, trouxe novas diretrizes para o aproveitamento do lodo de esgoto no solo além do uso agrícola, possibilitando sua utilização para a recuperação de solos degradados.

Esta mudança abre perspectiva inicial para o lodo de ETEs no interior do Estado para uso no solo em função da proximidade com o mercado produtivo agrícola e das condições favoráveis do lodo. Esse lodo, gerado pela Sabesp no interior do Estado, corresponde ao tratamento de esgotos de uma área de atendimento de cerca de 8 milhões de habitantes.

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 redução da quantidade de lodo a ser transportada e disposta em aterros sanitários.

Automação nas operações de estações de tratamento

Tecnologia desenvolvida internamente e operacionalizada inicialmente na região do Vale do Ribeira, seguimos com a implantação do sistema automatizado de operação da ETAs em nossa área operada.

Viabilizada por meio de um *shelter* de dados que controla o processo de tratamento, a tecnologia permite o armazenamento de dados, promovendo um aperfeiçoamento na aplicação de produtos químicos e parâmetros monitorados. Com a automação se obtém melhor controle sobre os processos, redução do consumo energético e de produtos químicos e diminuição de perdas internas de água.

No interior e litoral, já são 116 plantas com sistemas automatizados. Em 2020, foram feitas licitações para aquisição de dados analíticos para outras 11 ETAs. Na RMSP foi iniciada em 2015 uma modelagem denominada Projeto *Shelter*, que consiste na compra de dados analíticos com remuneração por performance, ao invés de comprar equipamentos, permitindo automatizar com segurança tanto ETAs quanto ETEs.

Para isso, a própria Sabesp desenvolveu um software com inteligência artificial e aprendizagem de máquina para automação do processo dosagem de produtos químicos das ETAs, resultando em economia de até 30% com coagulante nas seis estações em operação com essa tecnologia na Grande São Paulo. Outras 16 estações entrarão em operação ainda em 2021. Dado o ineditismo do projeto no setor de saneamento em escala mundial, a Sabesp iniciou o processo de registro da propriedade intelectual desse software no INPI (Instituto Nacional da Propriedade Intelectual).

Em janeiro de 2021, foi entregue oficialmente pela Universidade de São Paulo (USP) à Sabesp um Plano de Integração dos Sistemas Operacionais (PISO), resultado de um convênio realizado em 2019 entre a USP, Sabesp e Banco Mundial. Trata-se de um orientador para implantação da automação nos sistemas operacionais da Sabesp. A segunda etapa, denominada PISO 2, já está em elaboração e preparará a Sabesp para a automação nível indústria 4.0, também conhecido como "*Smart Sanitation*".

As ETEs de Barueri, São Miguel, ABC, Parque Novo Mundo e Suzano, responsáveis pelo tratamento de 28 mil litros por segundo de esgotos, terão os processos automatizados com a modelagem inédita no saneamento de compra de dados analíticos por performance. O contrato tem prazo de dez anos e a ganhadora da licitação está em fase de habilitação.

Pesquisa e desenvolvimento

Nossa forma de atuar para o fomento à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico nesta área tem o reconhecimento por diversos órgãos de fomento, como BID, FINEP e FAPESP. Um exemplo, em 2020, foi o prêmio *Ideas en Acción*, promovido pelo BID para incentivar projetos inovadores no setor de saneamento na América Latina e no Caribe. Fomos reconhecidos como únicos selecionados da categoria "Gestão Empresarial para a Inovação", posicionando-nos como referência em inovação e transformação empresarial no segmento.

Em 2020, destinamos cerca de R\$ 20,5 milhões a projetos em Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PD&I) com recursos próprios ou captados junto às entidades de fomento. Nos últimos três anos, foram cerca de R\$ 48 milhões aportados na busca pelo incremento da produtividade e eficiência na prestação dos serviços.

Além da economia circular, nossas frentes estão organizadas em diferentes linhas de projetos para atendimento das demandas internas, são elas: melhoria de processos de construção e operação de sistemas de água e esgotos; soluções de tratamento de água e esgoto; controle e gestão de ativos; processos de geração de energia limpa e renovável; eficiência energética; tecnologias para relacionamento com o cliente; e redução de perdas.

Com estas linhas estabelecidas, atuamos há mais de uma década de forma sistêmica e dedicada a prospectar, canalizar e incentivar a adoção e disseminação de soluções inovadoras e sustentáveis, novos modelos de negócio e novos processos organizacionais.

Dentro do contrato assinado com a Finep em 2015 (Plano de Inovações Tecnológicas da Sabesp) no valor de R\$ 48 milhões, estamos desenvolvendo projetos direcionados ao controle de odores em estações elevatórias de esgotos, secagem do lodo por irradiação solar em estufas e sistema de gaseificação por plasma de resíduos sólidos de estações de tratamento de esgotos.

Outra importante iniciativa de fomento, mantida desde 2009, refere-se ao Acordo de Cooperação entre Sabesp e Fapesp que já resultou na execução de 17 projetos de pesquisa.

O acordo prevê o financiamento não reembolsável de R\$ 50 milhões, divididos igualmente entre Sabesp e Fapesp, objetivando o financiamento de projetos de pesquisa em instituições paulistas de Ensino Superior no âmbito do Programa de Apoio à Pesquisa em Parceria para Inovação Tecnológica (PITE).

Atualmente, o acordo encontra-se no seu terceiro edital de chamada de projetos, no qual serão investidos 18 milhões, sendo que os projetos encaminhados estão em processo de análise de mérito técnico-científico pelos pareceristas ad-hoc da Fapesp.

Em 2020, elaboramos o portfólio de projetos de inovação tecnológica de acordo com as premissas estabelecidas pela Arsesp dentro da aprovação concedida, em 2018, para utilização do percentual de 0,05% da receita requerida direta para dispêndios em PD&I a partir de 2020.

Isto já ocorre há anos nos setores de energia elétrica e gás canalizado, mas a Sabesp é a primeira Companhia pública de serviços de saneamento no Brasil a ter este tipo de programa estabelecido com a agência reguladora. Os projetos foram analisados e priorizados para a primeira edição do Programa. No entanto, devido aos impactos da pandemia da Covid-19 sobre as receitas, a Arsesp suspendeu a implantação deste Programa até 2021.

Também em 2020, foi firmada cooperação técnica entre a Sabesp e BID para financiar ações de aperfeiçoamento e inovação tecnológica dos instrumentos operacionais de gestão de abastecimento de água em situação de crise hídrica.

A parceria objetiva a sistematização integral do plano utilizado para a gestão da última crise hídrica enfrentada no Estado de São Paulo, incluindo identificação e avaliação de tecnologias inovadoras empregadas como instrumentos para mitigação deste tipo de evento, além da identificação e elaboração de projetos com foco em tecnologias operacionais a serem aplicadas no contexto da gestão de crises hídricas.

São previstos recursos da ordem de US\$ 328 mil, não reembolsáveis, a débito dos recursos do capital ordinário do Banco destinados ao Programa Estratégico para o Desenvolvimento de Infraestrutura com contrapartida de US\$ 30 mil da Sabesp.

Mais Iniciativas inovadoras

Foram finalizados os testes com empresas fabricantes de aeradores movidos à energia fotovoltaica, cujo objetivo foi melhorar a eficiência do tratamento de esgotos utilizando uma matriz energética limpa e renovável. Os testes demonstraram grande replicabilidade para outras plantas, mediante adequações.

Para redução de emissões odoríferas na atmosfera, que possam causar incômodos à população do entorno, foram desenvolvidas Unidades de Biofiltração, com financiamento da FINEP, a serem implantadas nas estações elevatórias de esgotos (EEE) de Pinheiros e Pomar.

Em relação ao monitoramento da qualidade da água de nossos córregos e rios, estamos desenvolvendo um projeto para utilização do parâmetro carbono orgânico total como parâmetro complementar aos parâmetros atualmente utilizados, como a Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) e a Demanda Química de Oxigênio (DQO). A meta é acelerar a elaboração de resultados e aumentar a produtividade e a capacidade de monitoramento dos nossos laboratórios de controle sanitário.

Inovação Aberta

Estamos investindo no desenvolvimento e implementação de ações em Inovação Aberta (*Open Innovation*), integrando ideias, pensamentos, processos e pesquisa oriundos de atores de diversos segmentos internos e externos, visando à melhoria de processos, produtos e serviços.

Neste sentido, em 2020, testamos diversas soluções em escala piloto resultantes do *Pitch Sabesp*, realizado em 2018, por meio de uma Chamada Pública, que lançou 27 desafios em cinco diferentes áreas de atuação. A finalidade foi selecionar e testar soluções inovadoras para os desafios previamente determinados pela Sabesp.

Algumas das soluções testadas se mostraram aptas para futuras implementações reais em escala operacional, outras não demonstraram essa aptidão nas condições em que foram avaliadas. Em virtude da pandemia, alguns testes sofreram atrasos no processo e ainda estão pendentes para serem finalizados em 2021. Complementarmente, uma cooperação técnica firmada com o BID prevê a avaliação, sistematização e aperfeiçoamento de chamadas públicas de inovação aberta, a exemplo do *Pitch Sabesp*, para replicação na Companhia.

No conceito de inovação aberta, também conduzimos testes com soluções inovadoras que emergem do mercado, em diferentes estágios evolutivos de desenvolvimento, para avaliar suas potencialidades de aplicação na Sabesp e no setor de saneamento de forma geral.

Essas iniciativas de cooperação tecnológica criam oportunidades para as empresas testarem soluções em nossas operações, avaliando sua eficácia ou eventualmente detecção de oportunidades de melhoria. Por sua vez, a Sabesp tem a oportunidade de identificar soluções potencialmente capazes de agregar benefícios tecnológicos que aperfeiçoem seus processos e serviços de forma sustentável.

Assim, com o objetivo de acelerar projetos desenvolvidos por meio de *startups*, foi retomada em 2020 as tratativas para efetivar a primeira chamada pública de projetos do Programa de Pesquisa Inovativa em Pequenas Empresas (PIPE), nosso segundo convênio com a Fapesp. Está focado no apoio à execução de pesquisa científica e/ou tecnológica em micro, pequenas e médias empresas paulistas, incentivando as inovações e avanços tecnológicos.

Complementarmente, a Sabesp publica a Revista DAE, periódico trimestral com artigos técnicos científicos de engenharia sanitária e ambiental. Dessa maneira, buscamos incentivar e disseminar melhorias em processos, inovações e avanços tecnológicos do segmento. Em 2020, chegamos a 227 edições publicadas. A publicação foi indicada para a categoria B1 no sistema Qualis/CAPES com efetivação para o quadriênio 2021-2024.

MAIS TECNOLOGIA, EFICIÊNCIA E SEGURANÇA À ROTINA ADMINISTRATIVA

Em agosto de 2020, implantamos o sistema de assinatura eletrônica (1Doc), que aconteceu em um momento crucial para a continuidade do andamento dos trabalhos administrativos, tendo em vista que todos os profissionais envolvidos na gestão estavam trabalhando remotamente, em isolamento. O sistema veio para dar agilidade na tramitação dos documentos, que passou a ser integralmente informatizada.

De agosto a dezembro, foram transmitidos digitalmente mais de dez mil documentos, refletindo na economia de cerca de 30 mil folhas de papel e do consumo de combustível, já que deixou de ser necessário o deslocamento de veículos para o transporte desse material. Outro ganho indiscutível foi a facilidade de acesso e rastreabilidade, resultando em maior segurança e menor tempo para a conclusão dos processos.

Com isso, o tempo médio necessário para a conclusão de uma assinatura foi reduzido a até um décimo do que era anteriormente demandado para a realização em meio físico. Pela sua relevância e incremento de eficiência na rotina administrativa, em 2020, o *case* foi ganhador do Prêmio Inovação em Gestão no Saneamento, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS).

MEIO AMBIENTE

Gestão ambiental integrada à operação



A Gestão Ambiental na Sabesp é parte da estratégia do negócio e tem por objetivo a atuação pelo aprimoramento e conformidade operacional das instalações dos sistemas de água e esgoto e a disseminação da cultura da valorização do meio ambiente junto a nossos públicos de relacionamento.

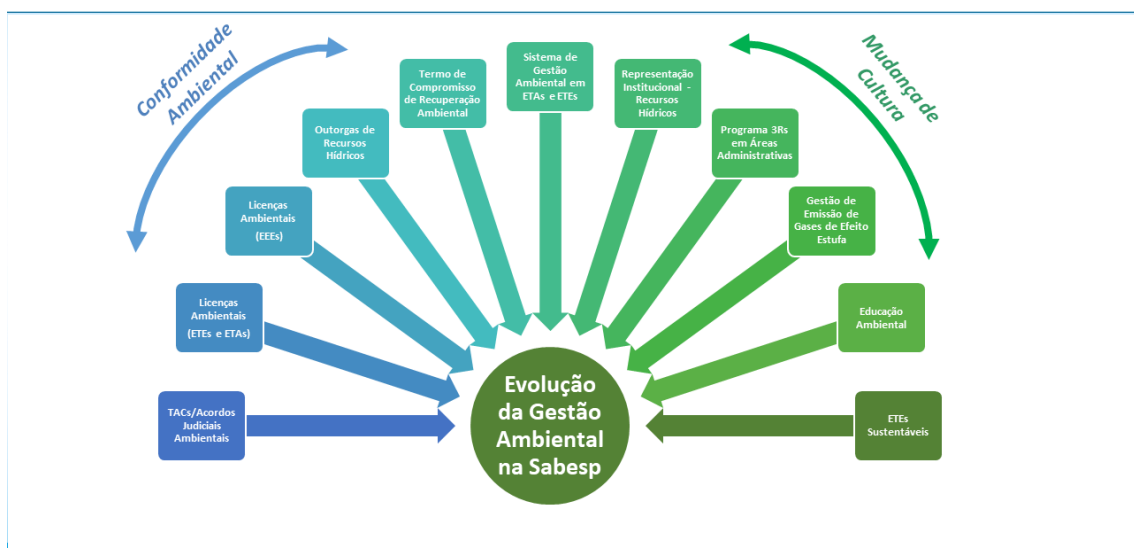
Esta estratégia está orientada por visão sistêmica, permitindo o planejamento integrado e a sustentabilidade dos processos nas dimensões econômica, ambiental e social e o uso sustentável dos recursos naturais, conforme a agenda ESG.

As diretrizes para a gestão ambiental estão expressas em nossa Política de Meio Ambiente e contamos com um Comitê de Meio Ambiente que acompanha o desenvolvimento dos programas corporativos de gestão ambiental e participa de decisões estratégicas da Companhia.

Para elevar os níveis de eficiência e atingir os objetivos da organização, considerando a dispersão geográfica das áreas, as diversidades locais, os diferentes portes e concepções dos sistemas operados, os programas ambientais corporativos são disseminados por meio de Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs).

Os núcleos são representados por agentes da gestão ambiental presentes em cada unidade de negócio, que levam orientações corporativas até as operações e trazem as demandas locais para serem resolvidas dentro do contexto corporativo.

PROGRAMAS CORPORATIVOS | Gestão Ambiental na SABESP



Para dar sustentação à gestão ambiental na Sabesp possuímos Programas Corporativos, concebidos para garantir a evolução das ações e o alcance dos resultados desejados nos âmbitos operacional e da conscientização ambiental.

Conformidade ambiental integrada

Dentro da Gestão Ambiental, temos a busca pela conformidade estruturada por programas e ações direcionadas pela sustentabilidade. Entretanto, é necessário não apenas alcançar, mas manter a conformidade, e por essa razão, conformidade e mudança de cultura são operacionalizadas simultaneamente, buscando o desenvolvimento contínuo das equipes nessas duas frentes.

Adotamos a abordagem das questões ambientais considerando a visão integrada da Companhia. Desse modo, para equacionar as ações e inquéritos ambientais, passamos a estabelecer Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e Acordos Judiciais (AJs), o que possibilita planejar o desenvolvimento das obras em prazos factíveis.

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

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 e barragens. A outorga fornece os elementos necessários para subsidiar o processo de uso e pagamento pelos recursos hídricos. A Sabesp é o maior pagador pelo uso da água do Estado.

Em 2020, a Companhia desembolsou R\$ 82,4 milhões para o pagamento pelo uso da água, valor abaixo do esperado, dadas as interferências da pandemia, entretanto, a expectativa é o pagamento de R\$ 100 milhões em 2021.

Em face das obrigações de compensação ambiental advindas dos processos de licenciamento de empreendimentos, a Sabesp possui um Programa Corporativo de Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs) destinado ao plantio e a manutenção de um milhão de mudas de espécies nativas regionais, no período de dez anos.

Trata-se de quantidade suficiente para atender os TCRAs existentes, restando um saldo para provisionar futuros compromissos. Este Programa está em consonância com o Programa Nascentes do Governo do Estado de São Paulo.

Entretanto, diante do entendimento de que o esforço empenhado em ações que objetivam a conformidade ambiental não é suficiente para elevar a Companhia a uma condição de excelência ambiental, é necessário que se invista em ações preventivas, em direção à sustentabilidade, conforme os programas corporativos e iniciativas descritos, a seguir.

Sistema de Gestão Ambiental em ETAs e ETAs (SGA-Sabesp)

No ano de 2009, iniciamos a implantação voluntária do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nas ETAs e ETAs, visando melhorar a eficiência dos sistemas, gerenciar os riscos e implantar ações preventivas para evitar impactos ao meio ambiente, considerando 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 ETAs até dezembro de 2024, considerando os impactos positivos do SGA na operação, que reconhece sua importância como vetor para o alcance da excelência operacional.

Para evoluir nesta tarefa, adotamos a estratégia de utilizar dois modelos de gestão ambiental, na qual o modelo da ISO 14001 continua mantido nas estações certificadas, enquanto para as demais estações passou a ser aplicado o modelo de gestão ambiental próprio da Sabesp, o SGA-Sabesp.

A estratégia de possuir parte do escopo certificada 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 nosso modelo.

O sucesso nesse processo foi gradativo, mas atualmente o SGA-Sabesp 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.

OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (SGA)



APRIMORAMENTO DOS PROCEDIMENTOS E PRÁTICAS OPERACIONAIS

- ✓ Efluentes
- ✓ Resíduos sólidos
- ✓ Produtos químicos
- ✓ Odor e ruído



APRIMORAMENTO DAS ROTINAS DE MANUTENÇÃO DOS DOCUMENTOS LEGAIS APLICÁVEIS

- ✓ Gestão de requisitos legais



AÇÕES PARA MELHORIA DA INFRAESTRUTURA DAS INSTALAÇÕES

- ✓ Prevenção à poluição
- ✓ Melhoria do desempenho
- ✓ Maior segurança operacional
- ✓ Sustentabilidade

Em 2020, o SGA foi implantado em 138 estações (de água e esgoto). Ao todo, o SGA está presente em 530 estações da Sabesp (64% do total) e temos metas anuais de ampliação, visando à implantação em todas as estações em operação até 2024. Recebemos certificação ISO 14001 em mais uma estação, totalizando 36 estações

Programa de ETEs Sustentáveis



O Programa Corporativo ETEs Sustentáveis, lançado em 2019, foi estabelecido para desenvolver e disseminar a cultura da sustentabilidade. O programa considera a implementação de ações que possibilitem a transformação dos subprodutos gerados nas ETEs como o biogás, o lodo e o efluente, em recursos sustentáveis, considerando seu aproveitamento energético e, em alguns casos, as oportunidades de mercado.

O Programa apresenta um sistema próprio de certificação, 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, sendo que 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 18 estações, sendo cinco com o Selo de Sustentabilidade Nível 1 e uma com o Selo Nível 2. As estações ainda não certificadas encontram-se em fase de estudos e de melhorias da infraestrutura, com previsão de ampliação do escopo do Programa nos próximos anos.



ETEs Sustentáveis são aquelas que buscam minimizar o consumo dos recursos naturais e de energia pelo uso benéfico dos seus subprodutos.

Educação Ambiental como indutor da Mudança de Cultura

Para fazermos frente à vertente da mudança de cultura para as questões ambientais na Sabesp, contamos com o Programa Corporativo de Educação Ambiental - PEA Sabesp, que contribui para a sensibilização e a mobilização dos nossos públicos internos e externos na temática do saneamento e proteção ao meio ambiente.

O trabalho está direcionado ao fortalecimento coletivo da percepção do valor dos serviços de saneamento em relação ao tratamento e distribuição de água e de coleta e tratamento de esgotos, além do desenvolvimento de ações relacionadas a hábitos de higiene e saúde preventiva.

Por meio do nosso Plano de Capacitação Corporativa em Gestão Ambiental, são oferecidas oportunidades de desenvolvimento em temas de gestão ambiental no saneamento, considerando os vários níveis de atuação e envolvimento das equipes. Nos últimos 12 anos, atingimos mais de 20 mil pessoas capacitadas, entre público interno e externo, como multiplicadores das boas práticas ambientais.

Participação em fóruns ambientais e de recursos hídricos

Buscando o envolvimento com a sociedade organizada para fazer uma boa gestão ambiental e de recursos hídricos, a Sabesp possui Representantes Institucionais nos Sistemas Nacional e Estadual de Recursos Hídricos, sendo que contamos com 162 empregados atuando em tais fóruns.

Gestão de gases do efeito estufa (GEE)

Considerando que as atividades de saneamento são diretamente impactadas pelas condições climáticas e pelos eventos extremos, bem como as diretrizes da Política Estadual de Mudanças Climáticas, demos continuidade ao nosso Programa Corporativo de Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Assim, concluímos em 2020 o inventário corporativo de GEE referente a 2019, totalizando 2.326,3 mil toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), sendo que as maiores fontes de emissões de GEE decorrem da coleta e do tratamento de esgoto.

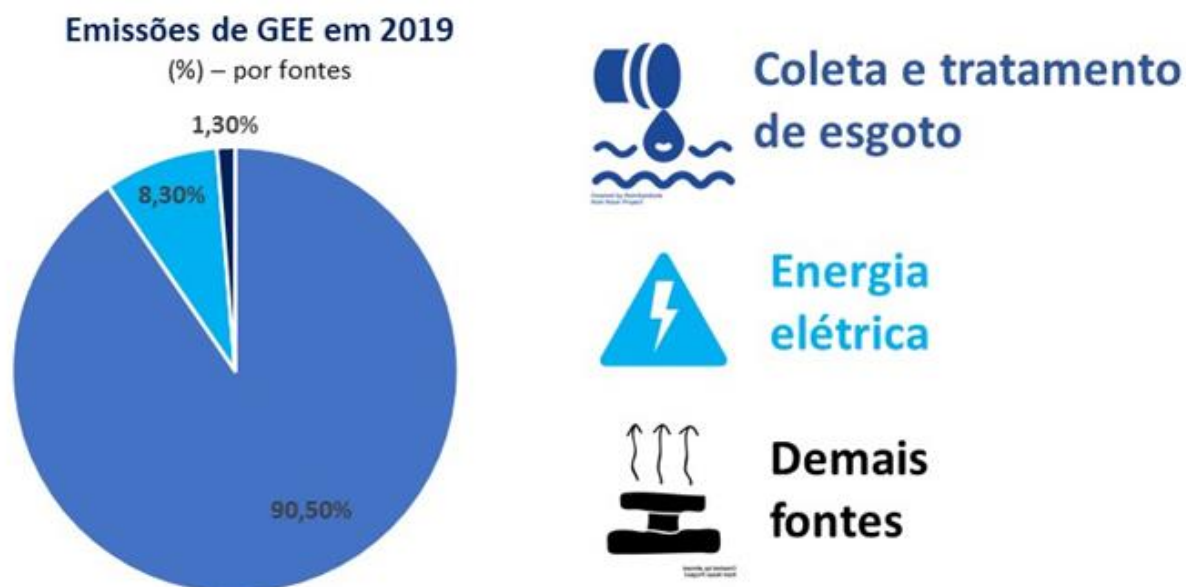
Pela natureza da atividade e constante expansão dos serviços em direção à universalização do saneamento, a tendência dos resultados dos inventários de GEE é de crescimento.

Emissões em 2020 (milhares de tCO ₂ e)	
Escopo 1	2.116,9
Escopo 2	192,3
Escopo 3	17,1
Total	2.326,3

O inventário segue os princípios e requisitos da norma NBR ISO 14.064:2007 Parte 1 e do Programa Brasileiro GHG *Protocol*. As diretrizes de cálculos seguem as metodologias por categorias de emissões atmosféricas do *Intergovernmental Panel on Climate Change Guidelines for National GHG Inventories* (IPCC 2006). Desde 2013, o inventário de emissões GEE é calculado utilizando o Potencial de Aquecimento Global – IPCC, *Second Assessment Report*.

Entretanto, temos buscado a aplicação de novas tecnologias, especialmente aquelas voltadas à Produção Mais Limpa (P+L), estimulando as melhores práticas que resultam na boa gestão das emissões de gases de efeito estufa nas operações, a exemplo de iniciativas para o uso benéfico dos lodos gerados, projetos de eficiência energética, dentre outras.

Como forma de ratificar o direcionamento corporativo na temática em questão, aderimos ao Acordo Ambiental São Paulo, que prevê o reconhecimento dos signatários como membros da comunidade de líderes em mudanças climáticas, no contexto do desenvolvimento sustentável.



Eficiência energética

Na prestação dos serviços de saneamento básico, o consumo de energia tem grande relevância, sendo que o crescimento da população atendida e a ampliação de municípios da base operada tornam o consumo total de energia elétrica crescente ao longo do tempo. 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, trazendo diversos benefícios ambientais.

VANTAGENS AMBIENTAIS DA GERAÇÃO DISTRIBUÍDA

A produção de energia próximo ao local de consumo permite a mitigação dos impactos ambientais que seriam gerados pela construção de grandes hidrelétricas e linhas de transmissão, além de auxiliar na redução das perdas.

Entre as ações realizadas, desenvolvemos uma metodologia de contratação de conjuntos motobomba considerando, também, o valor do consumo de energia projetado para os três primeiros anos de operação. Também realizamos avaliações para a substituição de equipamentos utilizando o Protocolo Internacional de Medição e Verificação de Performance e o indicador da *International Water Association* – IWA o Ph5.

Com relação ao aproveitamento dos potenciais de geração de energia, em 2019, iniciamos a estruturação de um Programa de Geração Distribuída – Energia Fotovoltaica, com previsão de conclusão em 2023 e totalizando potência de 60 MW, distribuída em 30 localidades, correspondendo a 4,5% do consumo total da Companhia. A produção de energia anual prevista poderá contribuir com 8.923 toneladas métricas de CO₂ equivalente (tCO₂e)² que deixarão de ser lançadas na atmosfera, de forma a auxiliar a redução das emissões de gases de efeito estufa tanto dos processos de gestão de energia da Sabesp quanto do *grid* nacional.

No início de 2021, iniciamos a produção de energia em nossa primeira UFV do Programa, no município de Orindiúva, somando a uma série de projetos desenvolvidos para reduzir o consumo de energia e diversificar a matriz energética de nossas operações, conforme descrito a seguir.

Também fazem parte do rol de iniciativas para o aprimoramento de nossa eficiência energética a utilização da energia fotovoltaica para outros processos operacionais como:

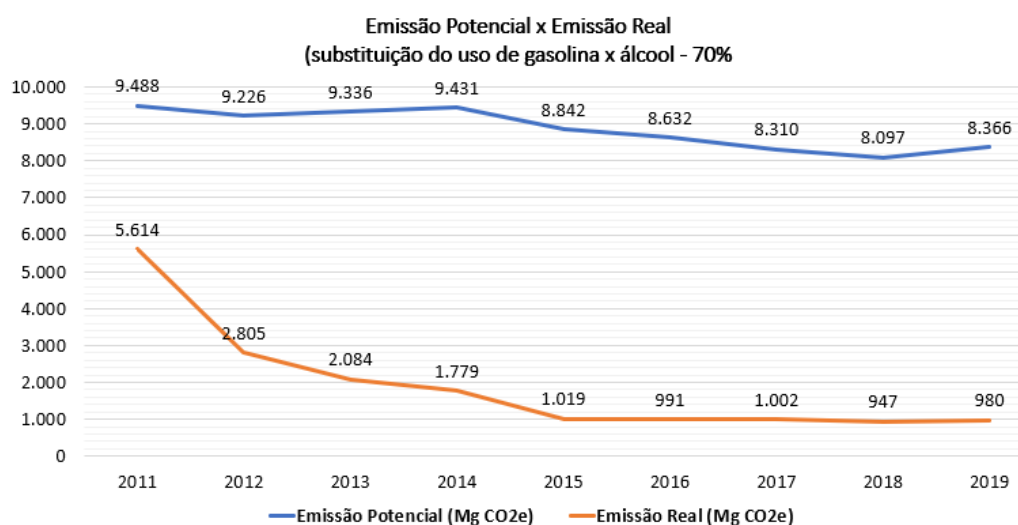
- Transmissão de dados de reservatórios via rádio;
- Sistemas medição de vazão em ETEs;
- Sistemas de desinfecção de efluentes;
- Iluminação de prédios de sedes administrativas;
- Sistemas termosolares para otimização de processos de secagem de lodos de ETEs.

² Considerando a Média do Fator de Emissão Médio Anual do Sistema Interligado Nacional (SIN) entre 2010 e 2020 (0,08061 tCO₂/MWh).

Renovação da frota

Visando otimizar a gestão da frota veicular corporativa 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, alcançando diversos benefícios.

Um destaque foi a redução do consumo anual de gasolina de 3.206.444 litros, em 2011, para 520.184 litros, em 2019, resultando na redução de 88% das emissões de GEE dessa fonte, conforme gráfico abaixo:



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.

Neste contexto, destaca-se ainda o aproveitamento energético do biogás em ETE para abastecimento de frota veicular. Desde abril de 2018, utilizamos o biogás gerado no tratamento do esgoto para movimentar a frota operacional de Franca, interior do Estado. Mais detalhes sobre esta iniciativa na página 76.

GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Solidez e resultados em benefício das pessoas e do meio ambiente

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

O ano de 2020 foi especialmente desafiador. O enfrentamento simultâneo da crise econômica e da pandemia da Covid-19 exigiu da Companhia um esforço na realocação dos recursos disponíveis, adequando-os à uma nova conjuntura marcada pela queda de receita, elevação da inadimplência, aumento da incerteza e da volatilidade cambial.

Cientes de que em meio à pandemia, a água é um recurso ainda mais essencial à preservação da saúde da população, nosso primeiro objetivo foi viabilizar as condições econômico-financeiras para a Companhia assegurar a manutenção das operações e o acesso aos serviços principalmente pela população socialmente mais vulnerável.

A decretação da quarentena no Estado de São Paulo trouxe um impacto direto sobre as receitas da Companhia, como consequência da mudança no *mix* de consumo, provocada pelo aumento de volumes das categorias residenciais e redução nas categorias comercial, industrial e pública cujas tarifas médias são mais altas, levando a uma redução da tarifa média total. Nossas receitas do setor residencial também foram afetadas, uma vez que os consumidores nas categorias “Residencial Social” e “Residencial Favela” ficaram isentos do pagamento das contas de água e esgoto entre os meses de abril e agosto.

Para fazer frente ao desafio, tomamos diversas medidas destinadas a reforçar a liquidez da Companhia e os efeitos da queda de receita, da incerteza e da volatilidade cambial e, assim, manter os investimentos necessários ao cumprimento das metas assumidas nos contratos assinados com os municípios operados.

Adicionalmente, avançamos na política de ampliação do *market share* com a assunção dos serviços de abastecimento de água do município de Mauá (SP), substituindo o fornecimento no atacado pelo de varejo, trocando uma dívida histórica por contrato de prestação de serviço de longo prazo que, ademais, amplia o contato direto com a população.

No ambiente regulatório, o ano de 2020 foi marcado pela promulgação da Lei Federal nº 14.026/2020, que aprovou o Novo Marco Legal do Saneamento Básico e, entre outras medidas, extinguiu a figura do Contrato de Programa, ampliando a concorrência no setor de saneamento.

Também foi atribuída à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a autoridade para estabelecer diretrizes para a atuação das agências reguladoras estaduais e municipais, minimizando incertezas regulatórias e criando um ambiente atrativo aos investimentos no setor. Em 17 de março de 2021, o Congresso Nacional manteve os vetos presidenciais.

Em um balanço geral, e apesar das turbulências, a Companhia conseguiu manter-se no rumo planejado, com uma gestão financeira forte, captação de recursos recordes e redução de despesas, o que possibilitou preservar a sua liquidez e seus investimentos, sem descuidar de medidas de proteção social dentro do seu raio de ação.

Regulação dos Serviços e das Tarifas

Os serviços prestados pela Sabesp são regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp). As revisões e reajustes tarifários seguem as diretrizes estabelecidas pela Lei de Saneamento Básico e pelos regulamentos da Arsesp.

As revisões acontecem a cada quatro anos e a Terceira Revisão Tarifária Ordinária tem o resultado previsto para 9 de abril, quando se iniciará um novo ciclo de quatro anos (2021-2024). Em paralelo, está acontecendo, também, a Revisão da Estrutura Tarifária, a qual está vigente desde a década de 70, tendo passado por pequenas alterações em 1997.

Diante da complexidade e dos desafios a serem enfrentados na revisão da estrutura tarifária, a Arsesp optou por realizar ação regulatória específica, visando aprofundar os estudos e permitir a participação de diversos atores do setor. Com base em estudos e discussões com o público, a Agência definiu as diretrizes regulatórias a serem seguidas pela Sabesp na apresentação de sua proposta de nova estrutura tarifária que, após análise, resultou na Proposta de Estrutura Tarifária objeto de Consulta Pública 04/2021. O processo está sendo realizado juntamente com a Terceira Revisão Tarifária Ordinária e ambos serão concluídos em 9 de abril de 2021.

Agenda Regulatória

A cada ano, a Arsesp publica uma agenda regulatória com as principais ações a serem realizadas nos dois anos seguintes. Em 13 de abril de 2020, a Agência publicou a Agenda Regulatória 2020-2021 e, com relação à Revisão Tarifária Ordinária, os seguintes temas foram discutidos:

- (a) Em 30 de julho de 2020, publicou o resultado da Consulta Pública nº 05/2020, que teve como objetivo obter subsídios sobre a definição da metodologia a ser utilizada para o cálculo da tarifa máxima e da estrutura tarifária para a nossa Terceira Revisão Tarifária Ordinária. Na mesma data, foi publicado o resultado da Consulta Pública nº 06/2020, que trata da definição do Custo Médio Ponderado de Capital (WACC), que foi fixado em 8,1% para o terceiro ciclo.

A mesma Nota Técnica, que definiu a metodologia de cálculo da tarifa média, estabeleceu que para o terceiro ciclo tarifário será reconhecido na tarifa o limite de 4% como repasse aos fundos municipais previamente homologados pela Arsesp, ou aqueles previstos no artigo 15 da Deliberação nº 870/2019.

- (b) Na Nota Técnica datada de 13 de novembro de 2020, publicou o resultado da Consulta Pública nº 11/2020, que teve como objetivo obter subsídios sobre a

metodologia e cálculo do nível econômico de perdas para estabelecer a meta regulatória de perdas para nossa Terceira Revisão Tarifária Ordinária. Essa meta foi definida pela Arsesp em 215,07 Litros/ligação/dia, para dois ciclos tarifários (2021-2028), tendo como ponto de partida 258,20 Litros/ligação/dia.

(c) Em 30 de dezembro de 2020, publicou o resultado da Consulta Pública nº 16/2020, que estabeleceu os critérios de classificação e compartilhamento das Receitas Alternativas. Até a Segunda Revisão Tarifária ordinária, que será encerrada em abril/2021, todas as receitas auferidas pela Companhia eram repassadas ao consumidor através da modicidade tarifária, ou seja, era considerada na composição da receita requerida para o cálculo da tarifa. O resultado dos critérios que serão utilizados no terceiro ciclo tarifário (2021-2024) serão divulgados juntamente com a nota técnica final da Terceira Revisão Tarifária Ordinária.

(d) Em 4 de fevereiro de 2021, publicou o resultado da Consulta Pública nº 24/2020, que objetivou obter contribuições sobre o Índice Geral de Qualidade a ser aplicado em nosso reajuste e na Terceira Revisão Tarifária Ordinária.

Em 19 de fevereiro de 2021, foi publicado resultado da Consulta Pública nº 02/2021, que visava obter contribuições para a proposta de Agenda Regulatória para o período 2021-2022. Adicionalmente, a Agência Nacional de Águas e Saneamento (ANA), no escopo das suas novas atribuições, publicou em 8 de março de 2021, a atualização do Anexo da Resolução nº 64/2021, que aprova o Eixo Temático 5 – Normas de Referência para o Saneamento, o qual integra a Agenda Regulatória da ANA para o período 2020-2021.

Reajuste Tarifário

Além das revisões tarifárias, que ocorrem a cada quatro anos, as tarifas são reajustadas anualmente. Em 9 de abril de 2020, a Arsesp divulgou a Deliberação nº 980/2020 que nos autorizou a aplicar um reajuste tarifário de 2,4924%, consistindo em: (i) variação do IPCA durante o período de 3,3032%; (ii) o fator de eficiência (Fator X) de 0,6920%; e (iii) o Fator de Qualidade (Fator Q) de -0,1188%.

No entanto, devido ao estado de calamidade pública decorrente da pandemia da Covid-19, a Arsesp adiou esse reajuste e, em 15 de julho, divulgou a Deliberação nº 1.021/2020 autorizando-nos a aplicar um reajuste tarifário de 3,4026% às tarifas vigentes, que consiste de: (i) reajuste anual de 2,4924%, e (ii) reajuste compensatório de 0,8881%. O reajuste compensatório de 0,8881% refere-se à compensação pela postergação do reajuste tarifário anual. Esse reajuste tarifário entrou em vigor em 15 de agosto de 2020.

Medidas relacionadas à Covid-19

Dentre as medidas para mitigar os efeitos econômicos da pandemia da Covid-19 sobre a população atendida, anunciamos a isenção do pagamento das contas de água e esgoto aos clientes nas categorias “Residencial Social” e “Residencial Favela”, com amparo nas Deliberações Arsesp nº 979, nº 1005, nº 1017 e nº 1038/2020. Esta medida, atendeu a mais de 2,5 milhões de pessoas em todo o Estado de São Paulo e tinha validade inicial

de três meses (abril, maio e junho) para faturas emitidas a partir de 1º de abril, mas devido a extensão dos efeitos da pandemia, foi prorrogada até 15 de setembro de 2020. Os efeitos da isenção de pagamento para as categorias “Residencial Social” e “Residencial Favela” serão contemplados no cálculo do P0 da Terceira Revisão Tarifária Ordinária.

Em 17 de abril de 2020, a Arsesp publicou as Deliberações nº 985/2020 e nº 991/2020 sobre a redução de receita no curto prazo decorrente dos efeitos econômicos da pandemia da Covid-19. A Deliberação nº 985/2020 suspende, em caráter excepcional e transitório, de maio a dezembro de 2020, o pagamento da TRCF - Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização, paga por nós à Arsesp. Durante esse período, valores que transferimos para a reguladora serão reduzidos de 0,50% para 0,25% da nossa receita anual. As transferências postergadas serão atualizadas monetariamente e pagas em 24 parcelas mensais iguais. O primeiro pagamento ocorreu em janeiro de 2021.

Já a Deliberação nº 991/2020 adiou para 2021 a implantação do Programa Quadrienal de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico para Inovação em Serviços de Saneamento, antes previsto para maio de 2020. O valor do montante autorizado de recursos financeiros para o ano de 2020 (Ciclo 2017-2020), corrigido pela inflação acumulada medida pelo IPCA de 2020, fará parte do cálculo do montante autorizado a ser investido em 2021 e 2022.

Dentre as medidas para mitigar os efeitos econômicos da pandemia da Covid-19, em 3 de fevereiro de 2021, nossa Diretoria Executiva aprovou uma série de medidas com o objetivo de minimizar os impactos econômicos da pandemia sobre os nossos clientes, permitindo-lhes manter seus negócios durante a pandemia e saldar suas dívidas no futuro, incluindo: (i) suspensão de cortes de fornecimento, renegociação de dívidas para clientes comerciais e de serviços residentes em municípios que estão nas fases laranja e vermelha do Plano São Paulo de combate à Covid-19 do governo estadual; (ii) extensão da vigência das medidas até 31 de março de 2021; (iii) renegociação das dívidas existentes, inclusive dos acordos firmados durante o período da pandemia, sem aplicação de multas e juros, limitada apenas a ajustes monetários, de acordo com as nossas políticas e procedimentos; (iv) parcelamento em 12 meses, a contar da data da renegociação do saldo devedor; (v) não inclusão dos devedores na lista de proteção ao crédito até 31 de março de 2021; (vi) os devedores que possam eventualmente ter sido incluídos na lista de proteção de crédito durante a pandemia da Covid-19 serão retirados, imediatamente após a dívida ser renegociada. Em reunião realizada no dia 16 de março, a Diretoria Executiva prorrogou essas medidas até 30 de abril de 2021.

Em 11 de fevereiro de 2021, a Arsesp publicou a Deliberação nº 1.127/2021 que trata da interrupção da suspensão dos serviços públicos de saneamento básico por inadimplência para usuários dos segmentos comercial e de serviços com consumo de água até 100 m³/mês. Esta medida vigorará até 31 de março de 2021.

Investimentos

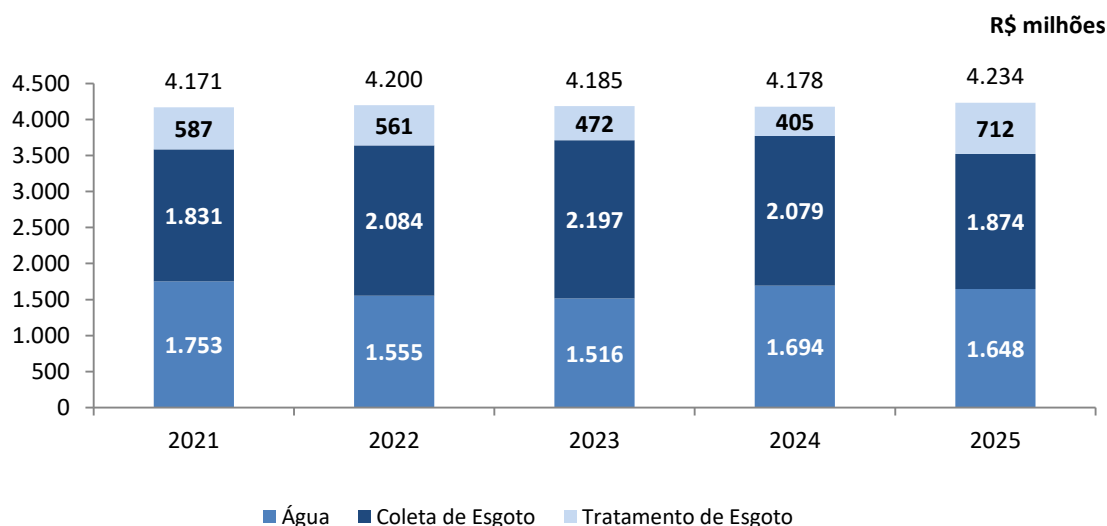
Apesar dos desafios que se apresentaram em 2020, com a crise econômica e de saúde, conseguimos manter o nível dos investimentos, totalizando R\$ 4,4 bilhões no ano. O desembolso de caixa no período acumulado referente aos investimentos históricos da

Companhia foi de R\$ 3,3 bilhões. O quadro, a seguir, detalha o investimento realizado, segregado em água, esgoto e região:

	Água	Esgoto	Total
Região Metropolitana de São Paulo	1.647,6	1.518,9	3.166,5
Sistemas Regionais (interior e litoral)	469,0	744,0	1.213,0
Total	2.116,6	2.262,9	4.379,5

Obs.: não inclui os compromissos assumidos com os Contratos de Programa (R\$ 58,3 milhões).

Para o período de 2021 a 2025, a Companhia planeja investir cerca de R\$ 21,0 bilhões, sendo R\$ 8,2 bilhões em água e R\$ 12,8 bilhões em coleta e tratamento de esgoto:



Endividamento

Com a crise econômica que já se observava no final de 2019 e seu agravamento pela pandemia da Covid-19, a Sabesp intensificou as ações para capturar oportunidades que resultem na diminuição da exposição cambial de sua dívida e preservar os índices de liquidez da Companhia.

A dívida total em 2020 aumentou em 30,3%, de R\$ 13,2 bilhões, em 2019, para R\$ 17,3 bilhões, em 2020. O endividamento total denominado em moeda estrangeira diminuiu em 44,2%, de R\$ 6,3 bilhões, em 2019, para R\$ 3,5 bilhões, em 2020, correspondendo a 20,6% da dívida total da Companhia no final do período (eram 48,0% em 2019).

No caso das dívidas com multilaterais e bancos oficiais, a Companhia renegociou o empréstimo com o BID assinado em 2010 para financiamento da terceira etapa do Projeto Tietê, convertendo o saldo devedor em dólar para reais, com pagamentos semestrais e vencimento em setembro de 2035, remuneração de CDI + 0,06% a.a. e uma margem variável em vigor para os empréstimos com capital ordinário do banco (em 2020 foi de 0,8%), pagos semestralmente. No mercado de capitais, amortizou antecipadamente em setembro, e com recursos em reais, o saldo total do Eurobônus 2020 contratado em dólar em 2010.

Em moeda nacional, realizamos o pagamento da 1ª e da 3ª série da 10ª emissão de Debêntures subscritas pelo BNDES em 2009. As amortizações, em moeda nacional e em moeda estrangeira, realizadas em 2020, totalizaram R\$ 3,2 bilhões.

Ao final de 2020, tínhamos R\$ 14,2 bilhões em dívidas de longo prazo, dos quais R\$ 3,2 bilhões consistiam em dívidas em moeda estrangeira. O endividamento de curto prazo totalizava R\$ 3,0 bilhões, dos quais R\$ 0,3 bilhão, em moeda estrangeira.

Novas captações de recursos

Mesmo com a crise econômica agravada durante o ano de 2020 e a fuga de capitais do mercado de capitais brasileiro, a Companhia manteve o acesso ao crédito. A Sabesp tem uma boa reputação no mercado 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 de infraestrutura.

Em 2020, com o aumento da volatilidade cambial, a Companhia privilegiou a contratação de dívida em moeda local, totalizando R\$ 4,4 bilhões, cujos recursos foram utilizados para financiar seu plano de investimentos, recompor o caixa e refinanciar compromissos financeiros. Além dessa contratação, houve um incremento de R\$ 0,3 bilhão referente à reembolsos de investimentos em projetos já financiados em anos anteriores.

Em abril, realizamos a 25ª Emissão de Debêntures, em série única, no valor principal total de R\$ 1,45 bilhão, com vencimento em outubro de 2021, remuneração de CDI + 3,30% a.a., e amortização única no vencimento.

Em julho, realizamos a 26ª Emissão de Debêntures de Infraestrutura, no valor total de R\$ 1,045 bilhão, dividida em duas séries. A primeira, no montante de R\$ 600 milhões, tem remuneração de IPCA + 4,65% a.a., com pagamento de juros anual e vencimento em julho de 2027.

A segunda, no montante de R\$ 445 milhões, tem remuneração de IPCA + 4,95% a.a., com pagamento de juros anual e vencimento em julho de 2030. Em dezembro, realizamos a 27ª Emissão de Debêntures, no montante de R\$ 1 bilhão, dividida em três séries. A primeira, no valor de R\$ 300 milhões, tem remuneração de CDI + 1,60% a.a., com pagamento de juros semestral e vencimento em dezembro de 2023.

A segunda, no valor de R\$ 400 milhões tem remuneração de CDI + 1,80% a.a. e vencimento em dezembro de 2025. A terceira, no valor de R\$ 300 milhões tem remuneração de CDI + 2,25% a.a. e vencimento em dezembro de 2027.

Além disso, em novembro, assinamos um contrato de empréstimo com a BID INVEST, filial independente do Banco Interamericano de Desenvolvimento, no montante de R\$ 950 milhões, dividido em duas tranches, uma com vencimento em agosto de 2029 e

outra em agosto de 2034. A primeira, no montante de R\$ 442 milhões tem remuneração de CDI + 1,90% a.a., com pagamento de amortização e juros semestrais. A segunda, no montante de R\$ 508 milhões, tem remuneração de CDI + 2,70% a.a. e pagamentos de amortização e juros semestrais.

Em 2020, não houve alteração nos *ratings* de crédito atribuídos à Sabesp pelas agências de classificação de risco:

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

Apesar do acréscimo de 30,3% na dívida total da Companhia, houve uma redução significativa das dívidas em moedas estrangeiras, o que reduz o impacto da volatilidade do câmbio no endividamento. Embora tenha havido um acréscimo do *covenant* (indicador financeiro) “Dívida Total/EBITDA Ajustado”, de 1,75 vezes, em 2019, para 2,66 vezes, em 2020, 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 2020:

	Cláusulas restritivas
EBITDA Ajustado/Despesa Financeira Ajustada	Igual ou superior a 2,80
Dívida Líquida Ajustada/EBITDA Ajustado	Igual ou inferior a 3,80
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
EBITDA /Despesa Financeira Paga	Igual ou superior a 2,35
Dívida Líquida/EBITDA Ajustado	Igual ou inferior a 3,50

⁽¹⁾“Outras Dívidas Onerosas” são iguais 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 2020, a Companhia cumpriu os requisitos vigentes em seus contratos de empréstimos e financiamentos.

Ampliação do *market share* e recuperação de crédito

Historicamente, a Companhia fornece água por atacado para alguns municípios da região metropolitana de São Paulo, ficando sob a responsabilidades destes a distribuição da água aos consumidores finais.

Ao longo dos últimos anos, a Companhia vem reduzindo sua exposição nesse segmento, com a incorporação desses municípios ao segmento de varejo, e equacionando relações comerciais e dívidas existentes.

No primeiro semestre de 2020, depois de extensas negociações com o município de Mauá (SP), assinamos, em junho, (i) o Contrato de Prestação de Serviços Públicos com o

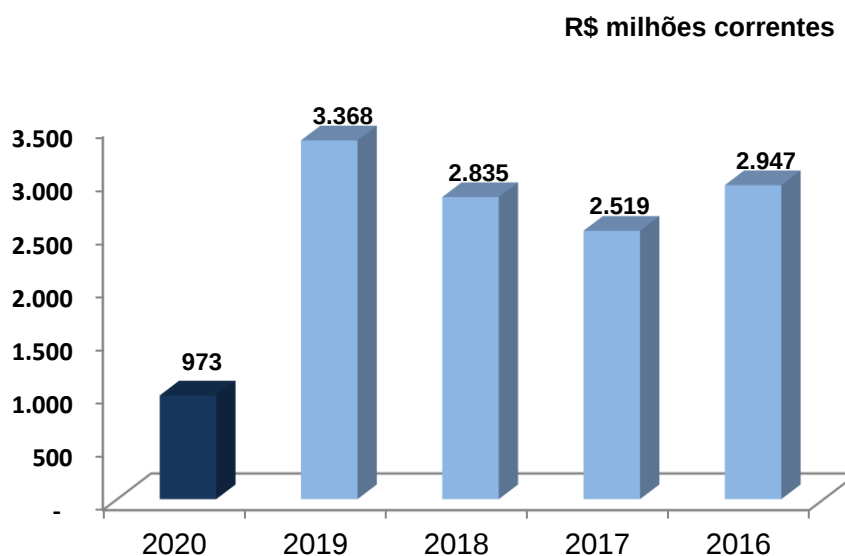
Estado de São Paulo e o Município de Mauá e; (ii) o Termo de Ajuste para Pagamento e Recebimento de Dívida com a autarquia responsável pelo abastecimento de água no município (Saneamento Básico do Município de Mauá – SAMA). Estes contratos permitem à Sabesp prestar serviços de qualidade diretamente à população, garantindo segurança jurídica, financeira e patrimonial à Companhia, seus acionistas e credores.

Desempenho Econômico-Financeiro

GRI 201-1

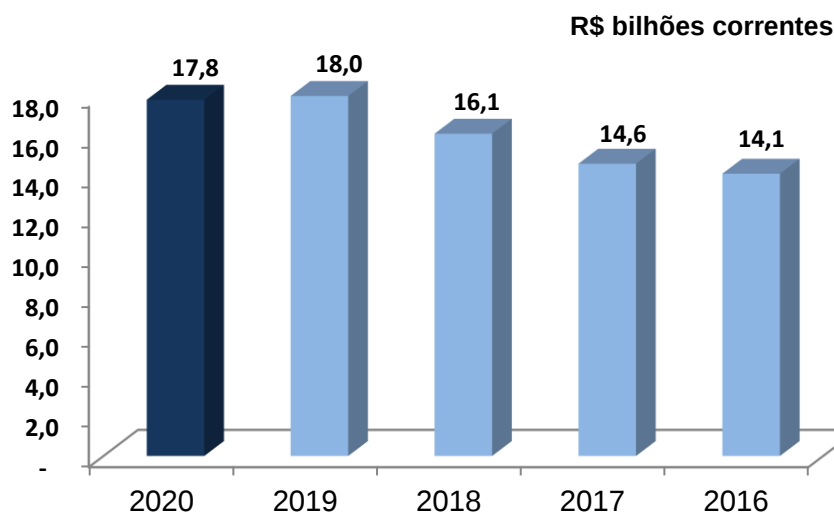
Em 2020, a Companhia registrou um lucro líquido de R\$ 973,3 milhões, ante os R\$ 3,4 bilhões registrados em 2019, um decréscimo de 71,1%.

Histórico de lucro



A receita operacional líquida (que inclui a receita de construção) totalizou R\$ 17,8 bilhões, um decréscimo de 1,0% em relação ao ano anterior.

Histórico de receita operacional líquida



A receita operacional bruta relacionada à prestação de serviços de saneamento (sem receita de construção), totalizou R\$ 15,2 bilhões em 2020, um decréscimo de R\$ 976,2

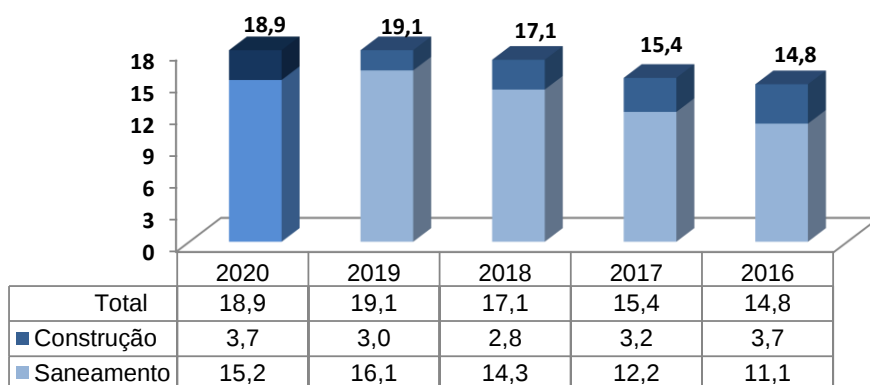
milhões, ou 6,1%, quando comparada aos R\$ 16,1 bilhões registrados em 2019. O decréscimo apresentado na receita operacional bruta é resultante, principalmente, dos seguintes fatores: (i) formalização de acordo com o município de Santo André (SP) em 2019, gerando R\$ 1.261,7 milhões de receita, não recorrente; (ii) menor volume faturado nas categorias comercial, industrial e pública, resultando em uma redução de aproximadamente R\$ 805,0 milhões, quando comparado ao ano anterior; e (iii) redução de R\$ 40,2 milhões nas receitas das categorias de uso “Residencial Social” e “Residencial Favela”, pela isenção da cobrança das contas de água e esgoto entre os meses de abril e agosto.

O decréscimo na receita foi atenuado pelos seguintes fatores: (i) formalização de acordo com o município de Mauá (SP), em junho de 2020, gerando um acréscimo de R\$ 204,1 milhões; (ii) maior volume faturado na categoria residencial, gerando um acréscimo aproximado de R\$ 840,0 milhões; (iii) maior receita referente ao faturamento no varejo no município de Santo André (SP), no montante de R\$ 214,2 milhões; e (iv) reajuste tarifário de 3,4% desde agosto de 2020.

A receita de construção aumentou R\$ 770,1 milhões, ou 26,1% quando comparada a 2019. A variação deve-se, sobretudo, ao maior investimento efetuado na construção de ativos em 2020.

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		
	2020	2019	%	2020	2019	%	2020	2019	%
Residencial	1.754,3	1.710,1	2,6	1.518,9	1.471,8	3,2	3.273,2	3.181,9	2,9
Comercial	159,1	175,8	(9,5)	151,2	171,1	(11,6)	310,3	346,9	(10,6)
Industrial	30,7	32,7	(6,1)	35,1	39,6	(11,4)	65,8	72,3	(9,0)
Pública	35,8	44,1	(18,8)	31,5	39,6	(20,5)	67,3	83,7	(19,6)
Total varejo	1.979,9	1.962,7	0,9	1.736,7	1.722,1	0,8	3.716,6	3.684,8	0,9
Atacado ⁽³⁾	50,1	48,1	4,2	14,5	16,0	(9,4)	64,6	64,1	0,8
Subtotal	2.030,0	2.010,8	1,0	1.751,2	1.738,1	0,8	3.781,2	3.748,9	0,9
Santo André ⁽⁴⁾	53,9	67,1	(19,7)	53,4	28,9	84,8	107,3	96,0	11,8
Mauá ⁽⁵⁾	29,5	34,8	(15,2)	-	-	-	29,5	34,8	(15,2)
Residencial Social/Favela ⁽⁶⁾	45,8	-	-	35,3	-	-	81,1	-	-

Total	2.159,2	2.112,7	2,2	1.839,9	1.767,0	4,1	3.999,1	3.879,7	3,1
--------------	----------------	----------------	------------	----------------	----------------	------------	----------------	----------------	------------

Volume faturado de água e esgoto ⁽¹⁾ por região - milhões de m ³									
	Água			Esgoto			Água + Esgoto		
	2020	2019	%	2020	2019	%	2020	2019	%
Metropolitana	1.297,4	1.296,4	0,1	1.139,2	1.137,8	0,1	2.436,6	2.434,2	0,1
Regional ⁽²⁾	682,5	666,3	2,4	597,5	584,3	2,3	1.280,0	1.250,6	2,4
Total varejo	1.979,9	1.962,7	0,9	1.736,7	1.722,1	0,8	3.716,6	3.684,8	0,9
Atacado ⁽³⁾	50,1	48,1	4,2	14,5	16,0	(9,4)	64,6	64,1	0,8
Subtotal	2.030,0	2.010,8	1,0	1.751,2	1.738,1	0,8	3.781,2	3.748,9	0,9
Santo André ⁽⁴⁾	53,9	67,1	(19,7)	53,4	28,9	84,8	107,3	96,0	11,8
Mauá ⁽⁵⁾	29,5	34,8	(15,2)	-	-	-	29,5	34,8	(15,2)
Residencial Social/Favela ⁽⁶⁾	45,8	-	-	35,3	-	-	81,1	-	-
Total	2.159,2	2.112,7	2,2	1.839,9	1.767,0	4,1	3.999,1	3.879,7	3,1

(1) Não auditado.

(2) Composto pelas regiões do litoral e interior.

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

(4) Volume faturado no varejo em 2020 e no atacado/varejo em 2019.

(5) Volume faturado no atacado/varejo em 2020 e no atacado em 2019.

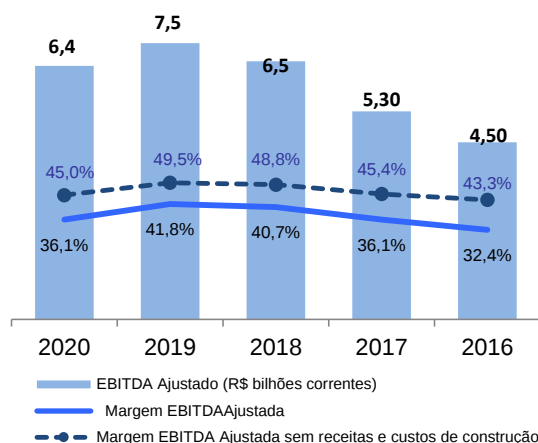
(6) Volume isento do pagamento da conta de água e esgoto.

Em 2020, os custos, despesas administrativas e comerciais e custos de construção tiveram um acréscimo de 9,5% (R\$ 1.169,9 milhões). Desconsiderando os efeitos do custo de construção, o acréscimo foi de 4,5% (R\$ 421,2 milhões).

A participação dos custos e despesas administrativas e comerciais e custos de construção na receita líquida foi de 75,4% em 2020, ante aos 68,2% apresentados em 2019. 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://bit.ly/3cEgo5Z>.

O EBITDA ajustado registrou decréscimo de 14,5%, passando de R\$ 7.510,5 milhões em 2019 para R\$ 6.421,8 milhões em 2020, e a margem EBITDA ajustada atingiu 36,1%, enquanto no exercício anterior foi de 41,8%. Desconsiderando os efeitos da receita e do custo de construção, a margem EBITDA ajustada resultou em 45,0% em 2020 (49,5% em 2019).

Histórico de EBITDA Ajustado e Margem EBITDA Ajustada



Reconciliação do EBITDA Ajustado ³ (Medições não contábeis) (R\$ milhões)					
	2020	2019	2018	2017	2016
Lucro líquido	973,3	3.367,5	2.835,1	2.519,3	2.947,1
Resultado financeiro	3.166,4	1.033,7	1.264,3	458,1	(699,4)
Depreciação e amortização	2.037,1	1.780,2	1.392,6	1.301,9	1.146,6
Imposto de renda e contribuição social	352,7	1.310,4	1.077,3	984,3	1.181,9
Outras receitas/despesas operacionais líquidas ⁴	(107,7)	18,7	(28,7)	5,7	(4,7)
EBITDA Ajustado	6.421,8	7.510,5	6.540,6	5.269,3	4.571,5
Margem EBITDA Ajustado	36,1	41,8	40,7	36,1	32,4
Receita de construção	(3.716,6)	(2.946,5)	(2.802,7)	(3.150,9)	(3.732,9)
Custo de Construção	3.630,1	2.881,4	2.739,7	3.080,5	3.651,4
EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	6.335,3	7.445,3	6.477,6	5.198,9	4.490,0
Margem EBITDA Ajustado sem receita e custo de construção	45,0	49,5	48,8	45,4	43,3

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 de compromissos financeiros. O EBITDA Ajustado permite uma melhor compreensão não apenas do desempenho operacional como também da capacidade de satisfazer as obrigações da Companhia e levantar recursos para investimentos em bens de capital e capital de giro. O EBITDA Ajustado, porém, tem limitações que o impedem de ser usado como indicador de lucratividade porque não leva em conta outros custos resultantes das atividades da Sabesp ou alguns outros custos que podem afetar consideravelmente seus lucros, como despesas financeiras, tributos, depreciação, despesas de capital e outros encargos relacionados.

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 Paspes. 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]

Dividendos

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, as ações ordinárias têm direito ao dividendo mínimo obrigatório, correspondente a 25% do lucro líquido do exercício, obtido depois das deduções determinadas ou admitidas em lei e que pode ser pago sob a forma de juros sobre capital próprio.

A política de distribuição de dividendos, prevê que o pagamento do dividendo mínimo obrigatório será mantido até que seja atingida a universalização dos serviços de saneamento básico na área operada, e que quando pagos na forma de juros sobre o capital próprio, o imposto de renda incidente sobre o valor a ser pago ao acionista será considerado dividendo adicional.

Em 2020, a Sabesp disponibilizou o pagamento dos dividendos, na forma de juros sobre capital próprio no montante de aproximadamente R\$ 941,0 milhões, relativos ao ano de 2019, correspondentes a cerca de R\$ 1,3767 por ação ordinária, *pay-out* de 27,9% e *dividend yield* de 2,3%.

Referente ao ano de 2020, o Conselho de Administração deliberou sobre a proposta de pagamento de juros sobre o capital próprio no montante de R\$ 272,0 milhões, correspondendo a R\$ 0,3979 por ação ordinária, *pay-out* de 27,9% e *dividend yield* de 0,9%, com início do pagamento previsto para 28 de junho de 2021.

Mercado de Ações

Em 2020, as ações da Sabesp fecharam com queda de 26,6%, cotadas R\$ 44,44. Entre as principais razões desse recuo pode-se destacar o impacto da pandemia da Covid-19 e seus reflexos na economia, expectativas em relação à Terceira Revisão Tarifária Ordinária e à Revisão da Estrutura Tarifária, bem como a indefinição sobre os vetos ao novo Marco Legal do Saneamento. O índice Ibovespa fechou em alta de 2,52%.

Nossas ações participaram de 100% dos pregões da B3 e o volume financeiro anual foi de R\$ 48,2 bilhões, um aumento de 37% em relação a 2019. Em 2020, a base de acionistas da Sabesp acompanhou o movimento observado no mercado de capitais brasileiro, com aumento significativo de 226% na quantidade de pessoas físicas, totalizando 3,4% do Capital Social – um acréscimo de 140% ante 2019. As ações negociadas na B3 representaram 37,3% do capital social e os *American Depositary Receipts* (ADRs) em torno de 12,4%, negociados na NYSE.

Os ADRs apresentaram desvalorização de 42,9% sob os mesmos fundamentos do mercado local e pela apreciação do dólar em 2020, de 28,9%. No mesmo período, os índices norte-americanos fecharam em alta: Dow Jones +7,25% e S&P 500 +16,26%.

A Companhia segue integrando os principais índices da B3 e continua a ser acompanhada pelas principais instituições financeiras do mercado.

GESTÃO DE PESSOAS

Valorização, cuidado, capacitação e oportunidades

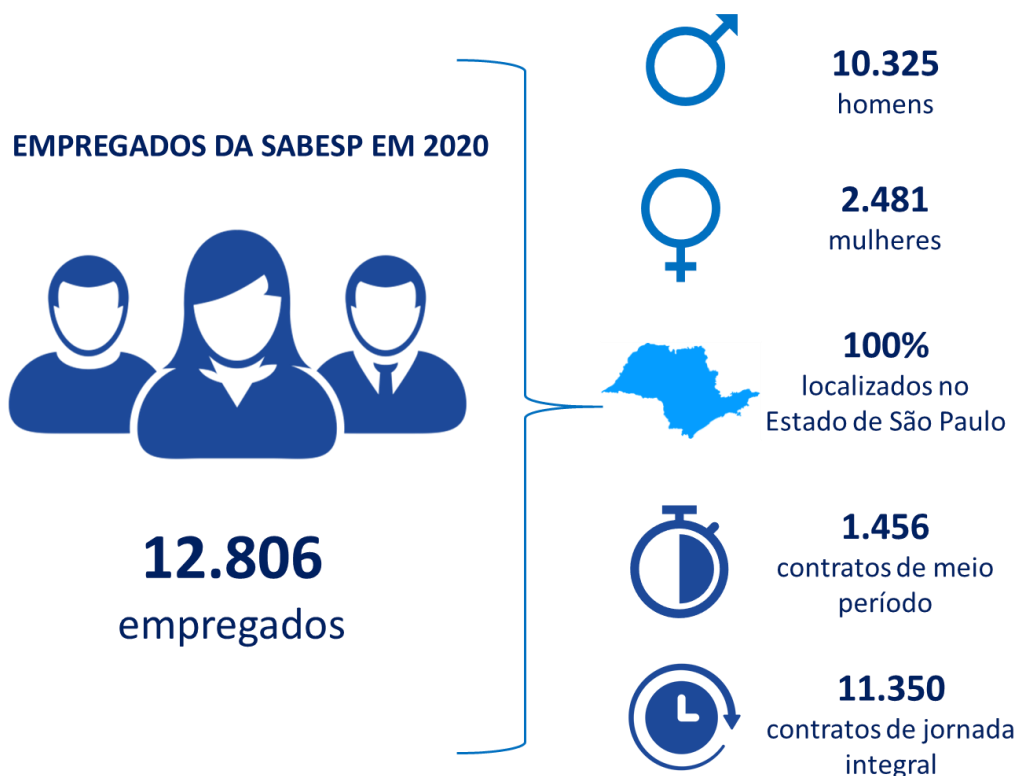
Os pilares estratégicos de valorização e qualificação da nossa força de trabalho estão baseados no fomento de um ambiente de incentivo à inovação e ao desenvolvimento pessoal e profissional, proporcionando acesso contínuo a conhecimentos operacionais, tecnológicos e gerenciais aplicáveis ao negócio. 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.

Quadro de Pessoal

GRI 102-8 | 401-1

Nosso quadro de pessoal é estruturado com base no Plano de Cargos e Salários e contempla a divisão em categorias operacional, técnica, universitária e gerencial, levando em conta grau de escolaridade, experiência profissional, complexidade das atribuições e qualificação técnica requerida.



Entre 2019 e 2020, nosso quadro de pessoal foi reduzido em, aproximadamente, 8% em decorrência, principalmente, do Programa de Retenção do Conhecimento (1.017 empregados). A Sabesp não contrata mão-de-obra terceirizada, firmando tão somente contratos de prestação de serviços, conforme necessidades do negócio.

Região	Número total de empregados	Tipo de Contrato
Região Metropolitana de São Paulo	7.752	Permanente
Interior e Litoral	5.054	Permanente

Número de empregados por nível funcional	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gerentes	485	139	624	491	156	647	465	163	628
Universitários	1.681	869	2.550	1.622	827	2.449	1.428	713	2.141
Técnicos	4.223	1.656	5.879	4.040	1.590	5.630	3.702	1.422	5.124
Operacionais	5.202	194	5.396	5.029	190	5.219	4.730	183	4.913
Total	11.591	2.858	14.449	11.182	2.763	13.945	10.325	2.481	12.806

Entre os empregados de contrato permanente (gerentes, universitários, técnicos e operacionais), 1.456 possuíam contrato de meio período e 11.350 contratos de jornada integral.

Número de empregados por tipo de emprego	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Meio-período	1.305	303	1.608	1.283	280	1.563	1.209	247	1.456
Jornada integral	10.286	2.555	12.841	9.899	2.483	12.382	9.116	2.234	11.350
Total	11.591	2.858	14.449	11.182	2.763	13.945	10.325	2.481	12.806

Admissões	2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%
Gênero						
Homens	850	7,33%	115	1,03%	50	0,48%
Mulheres	169	5,91%	26	0,94%	12	0,48%
Faixa Etária						
Até 40 anos	813	25,96%	77	2,70%	45	1,75%
41 a 55 anos	181	2,42%	41	0,57%	13	0,19%
Acima de 55 anos	25	0,65%	23	0,58%	4	0,12%

Região						
RMSP	413	6,91%	117'	1,32%	47	0,61%
Interior e Litoral	606	7,88%	24	0,43%	15	0,30%
Total Sabesp	1.019	7,45%	141	0,98%	62	0,48%

Rotatividade	2018		2019		2020	
	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%
Gênero						
Homens	168	4,39%	508	2,79%	907	8,78%
Mulheres	60	4,01%	126	2,75%	294	11,85%
Faixa Etária						
Até 40 anos	75	14,18%	80	2,75%	37	1,44%
41 a 55 anos	56	1,58%	108	1,04%	125	1,83%
Acima de 55 anos	97	1,59%	446	5,93%	1039	30,36%
Região						
RMSP	91	2,85%	450	3,48%	670	8,64%
Interior e Litoral	137	6,64%	184	1,79%	531	10,51%
Total Sabesp	228	4,32%	634	2,78%	1.201	9,38%

Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho

GRI 403-1 | 403-8

A Sabesp preza pela saúde e segurança de seus empregados por meio de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho estruturado, definido no Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho (PE-RH0001), seguindo 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. Além disso, a Sabesp adota o Modelo de Excelência em Gestão (MEG) para integrar as práticas adotadas com o objetivo de obter resultados competitivos e sustentáveis.

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho da Sabesp conta com a identificação e análise de riscos; avaliação ambiental e monitoramento biológico; capacitação e sensibilização; comunicação, participação e consulta aos empregados; controle operacional; preparação e resposta a emergência; registros de não conformidades e investigação de quase acidentes e acidentes do trabalho, que, em consonância com os procedimentos estabelecidos pela Companhia, são essenciais para a contínua identificação de perigos, avaliação de riscos e a implantação de medidas de controle necessárias.

100% dos 13.877 empregados* da Sabesp são cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais.

** inclui empregados, estagiários e aprendizes.*

Os prestadores de serviços seguem as diretrizes em segurança e saúde do trabalho conforme definido no Procedimento Empresarial de Segurança e Saúde do Trabalho em Serviços e Obras Contratadas (PE-RH0003). Estes requisitos de segurança do trabalho são exigidos no processo de licitação e, também, por meio de cláusulas contratuais. A Sabesp, ainda, designa formalmente um profissional, denominado Administrador de Contrato, para acompanhar e controlar o objeto das atividades contratadas. É realizado o monitoramento e controle nos serviços terceirizados por meio de vistorias e inspeções executadas por equipes de fiscalização.

Mensalmente, é emitido o Formulário Auxiliar de Avaliação de Contratada (FAC), onde são avaliadas questões de segurança e saúde do trabalho, dentre outros itens, resultando em índices de conformidade. Em caso de identificação de condições inseguras e irregularidades são aplicadas sanções administrativas.

Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes

GRI 403-2 | 403-7

A Sabesp utiliza a metodologia da Análise Preliminar de Riscos - APR para a identificação dos perigos, avaliação dos riscos e adoção de medidas de controle, em todas as atividades. Estes processos são avaliados anualmente ou sempre que necessário, sendo analisado seu desenvolvimento, a realização dos ajustes necessários e o estabelecimento de novas metas e prioridades. Os empregados podem se recusar a execução de um serviço que os exponham a situação de grave e iminente risco.

A Sabesp possui planos de emergência em todas suas instalações, controlados, atualizados e disponíveis em sistema informatizado, e incluem impactos nas comunidades vizinhas. Possui 2.900 brigadistas sempre prontos a atender as emergências, treinados e preparados por meio de simulados.

Por meio do sistema informatizado, são registrados todos os aspectos referentes à segurança e saúde do trabalho, gerando programas e relatórios, permitindo o controle e gestão, buscando garantir a qualidade dos processos.

Todas as não conformidades, quase acidentes e acidentes do trabalho, são analisadas, identificadas as causas e definidas as ações corretivas e preventivas. A equipe de investigação (SESMT, CIPA e gerente do acidentado/área envolvida ou seu representante) utiliza ferramentas de análise de causa, como: espinha de peixe, cinco porquês ou árvore de causas.

As denúncias na Sabesp são feitas pelo Canal de Denúncia e são averiguadas por meio de seu Comitê de Ética e da Superintendência de Auditoria de forma imparcial. Para evitar retaliação e proteger o denunciante, integram o processo de averiguação de denúncias a preservação do anonimato e a garantia de sigilo.

Promoção da saúde

GRI 403-3 | 403-6

A Sabesp possui programas que permitem traçar um perfil de saúde de todos os empregados, aprendizes e estagiários e que subsidiam as ações de saúde e qualidade de

vida. A avaliação ocupacional é padronizada para toda a Sabesp e são estabelecidos exames ocupacionais baseados nos riscos a que os empregados estão expostos. O sistema informatizado faz o controle, relacionando os empregados aos exames obrigatórios, não havendo um tratamento diferenciado para nenhum empregado.

As informações pessoais relacionadas à saúde dos empregados são sigilosas e de acesso exclusivo aos médicos do trabalho. O sistema informatizado utilizado pela Sabesp possui uma divisão de papéis que definem os acessos aos conteúdos registrados, garantindo o sigilo absoluto das informações. A Sabesp, com base em seu Código de Ética e Conduta, promove a equidade de oportunidades, respeito às diversidades e desenvolvimento profissional de seus empregados.

Nossos empregados, aprendizes e estagiários são estimulados a seguir o calendário de vacinação dos adultos, proposto pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. Em 2020, aplicamos a vacina contra febre tifoide aos empregados potencialmente expostos ao esgoto, incluindo novos empregados e aqueles que precisavam de reforço.

Há nove anos, realizamos a vacinação contra a gripe, com grande mobilização para imunizar todos os empregados. Em 2020, aplicamos 11.198 doses da vacina, que cobriu 71% dos empregados da Companhia. Também foi promovida a vacinação contra a pneumonia para os empregados de 50 anos ou mais, uma ação de grande importância para facilitar o diagnóstico da Covid-19, totalizando 6.081 vacinados. Desde 2017, temos um aplicativo informatizado para registro e controle de vacinação.

Além destes serviços, a Sabesp disponibiliza Plano de Saúde por meio da operadora Vivest aos empregados interessados, facilitando o acesso a serviços médicos e de saúde. A Companhia implementou o Sistema Informatizado para o monitoramento da Covid-19 associada a seus empregados, com o objetivo de manter um mapa atualizado da doença, permitindo a adoção de ações pontuais e/ou coletivas. Concomitantemente, implantou procedimento de acompanhamento e orientação sobre afastamento de seus empregados que apresentem contato com suspeitos de contaminação e os contaminados.

Comunicação, participação e consulta

GRI 403-4

A consulta aos empregados quanto às mudanças que possam afetar a saúde e segurança do trabalho é feita por meio das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA), que possui representantes dos empregados e do empregador. A Sabesp conta com 142 CIPAs, compostas por 1.017 cipeiros, além de 375 designados de CIPA nos locais desobrigados de constituir a comissão.

Além disso, os empregados são informados pela liderança sobre os riscos profissionais que podem originar-se nos locais de trabalho e as medidas de controle adotadas.

O Minuto da Prevenção, organizado pela CIPA, SESMT e encarregados é uma prática de discussões rápidas com os empregados, sobre assuntos específicos, alertas de Segurança e Saúde, artigos informativos, vídeos, *links* e diferentes mídias disponíveis.

Em 2020, os Minutos da Prevenção foram focados na prevenção à Covid-19, reforçando que os profissionais mantenham as práticas e os cuidados básicos de higienização em todos os momentos que estiverem atuando em suas atividades.

Além disso, as informações relacionadas à Segurança e Saúde do Trabalho são divulgadas por meio dos comunicados corporativos via e-mail e no portal da Sabesp.

Capacitação e sensibilização

GRI 403-5

Os requisitos de capacitação obrigatórios são definidos de acordo com as necessidades de capacitação em segurança e saúde do trabalho e com as atividades executadas pelos empregados. Os prestadores de serviços seguem as mesmas diretrizes de capacitação adotadas pela Companhia. Os empregados que executam atividades de riscos realizam treinamentos específicos: escoramento de valas, operação de equipamentos de içamento e movimentação de cargas, operação de máquinas, produtos químicos, segurança em barcos, segurança em espaço confinado, serviços com eletricidade, laboratórios, soldagem, operação de vasos de pressão, trabalhos em altura e transporte de produtos químicos.

Neste ano, foram realizados treinamentos presenciais e virtuais pela Universidade Empresarial Sabesp (UES). No período da pandemia, 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.

A Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (Sipat) 2020, com a participação do Serviço Social da Indústria (Sesi), foi uma ação fundamental para todos os empregados e aconteceu de maneira totalmente virtual em razão da pandemia da Covid-19 e da necessidade do distanciamento social. Foram contabilizados 29.893 acessos.

Controle e auditoria

GRI 403-9 | 403-10

A Sabesp possui 97 profissionais da área de segurança e saúde, entre Engenheiros de Segurança do Trabalho, Médicos do Trabalho, Enfermeiros, Técnicos de Segurança do Trabalho e Técnicos em Enfermagem que assessoram a liderança da empresa e contribuem para o melhor atendimento dos empregados quanto às questões relativas à segurança e saúde do trabalho.

São realizadas inspeções programadas pelo SESMT e CIPAs da Sabesp para acompanhamento das ações e adoção de medidas de controle. Em 2020, foram realizadas três mil inspeções de segurança, com registros informatizados para controle, inclusive das ações corretivas e preventivas. Além das inspeções rotineiras de segurança, foram executadas inspeções focadas no cumprimento do Protocolo Sanitário Sabesp.

A partir das informações registradas no sistema informatizado, são gerados indicadores de SST e são identificados pontos de melhorias e prioridades, dando subsídio para as análises críticas. As análises críticas na Sabesp são realizadas nos diferentes níveis

organizacionais, sendo tratados os assuntos pertinentes ao nível organizacional, garantindo a qualidade destes processos, para melhoria contínua do Sistema de Gestão de SST.

O ano de 2020 teve uma redução de acidentes de 25,4% comparado à 2019. Mesmo sendo um ano diferenciado por conta da Covid-19, a Sabesp manteve as ações de prevenção de acidentes do trabalho.

Indicadores de saúde e segurança no trabalho

Principais indicadores			2016	2017	2018	2019	2020
			158	180	126	126	94
Acidentes							
Exames médicos realizados	ocupacionais		16.313	12.184	13.299	13.743	8.000**
			16.264	11.586	11.087	11.442	11.198
Empregados vacinados contra a gripe							
Absentéismo*			1,80%	1,60%	2,20%	3,30%	2,46%

*Percentual que mede a diminuição da carga total de horas trabalhadas em razão de ausências de trabalho.

** Redução em relação ao programado por conta das medidas de enfrentamento à Covid-19.

	2018			2019			2020		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Sabesp									
Taxa de Frequência	4,97	2,09	4,4	5,07	1,75	4,41	4,94	0,51	3,61
Taxa de gravidade	827	57	673	378	9,44	303	526	2	369
Doença ocupacional	6	1	7	1	0	1	8	0	8
Óbitos	2	0	2	1	0	1	1	0	1
Região 1 (RMSP, Vale do Paraíba e Baixada Santista)									
Taxa de Frequência	4,37	2,79	4,05	4,73	1,94	4,17	4,79	0,37	3,46
Taxa de gravidade	661	82	545	111	11	91	677	2	474
Doença ocupacional	2	1	3	1	0	1	5	0	5
Óbitos	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Região 2 (Sistemas Regionais exceto Vale do Paraíba e Baixada Santista)									
Taxa de Frequência	6,28	0,56	5,14	5,95	1,25	5,01	5,31	0,85	3,97
Taxa de gravidade	1194	0,56	955	1.062	6	851	176	3	124
Doença ocupacional	4	0	4	0	0	0	3	0	3
Óbitos	1	0	1	1	0	1	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, por ano.

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

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

Programa de Qualidade de Vida (PQV)

Além da prevenção de acidentes e promoção da saúde, buscamos promover o bem-estar físico, mental e social dos empregados por meio do PQV. Com isso, desenvolvemos diversas campanhas com informativos, palestras e ações preventivas. O ano de 2020 foi marcado pelas ações de cuidados e prevenção ao coronavírus e orientações durante isolamento social. Mesmo com todos os esforços, registramos a contaminação de 724 empregados e nove óbitos.

Pesquisa Saúde Emocional: pesquisa pulse para monitoramento do estado psicológico e necessidades dos empregados durante pandemia. Participação média de quatro mil empregados em pesquisas quinzenais.

Home Office do Bem: programa de cuidado com a qualidade de vida do empregado com foco nas consequências da pandemia. Se baseou no uso de rede social para engajamento, postagem de conteúdos virtuais e *webinars*. Tivemos mais de 20 mil acessos à rede social, 33 *webinars* e quase 15 mil visualizações.

Programa de Suporte Emocional: contratação de empresa especializada em serviço de assistência psicológica e serviço social, para atuar no momento de pandemia.

Clima organizacional

A Gestão do Clima Organizacional tem como objetivo diagnosticar o nível de satisfação dos empregados, identificar as melhores práticas internas e externas e implantar ações que melhorem o ambiente de trabalho, a satisfação e motivação dos empregados, com respeito à diversidade.

A última pesquisa foi realizada em 2019, com o Índice de Favorabilidade de 71%. Em 2020, foram implantados planos de melhoria do Clima elaborados com base nos resultados locais e globais. A próxima Pesquisa de Clima está prevista para ocorrer em 2021.

Cultura organizacional

A Gestão da Cultura Organizacional tem como objetivo implantar ações para a mudança cultural, que visam reduzir características de apoio e regras, e elevar características de inovação e foco em resultados, considerando o diagnóstico concluído em 2019.

Esse movimento é desenvolvido por meio de pesquisas, grupos focais para disseminação, engajamento e identificação de oportunidades de mudança, bem como implantação de iniciativas de mudança, algumas institucionais e outras locais. Todos os níveis organizacionais estão envolvidos nesse processo, que vigora desde 2018. Em 2020, foi realizado o aprofundamento do diagnóstico com 12 grupos focais e 51 workshops para Mudança da Cultura Organizacional.

Gestão da carreira

Nosso Plano de Cargos e Salários também orienta a Gestão de Carreira dos profissionais, estabelecendo as trilhas de evolução e permitindo ao empregado traçar sua trajetória com foco no desenvolvimento contínuo.

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

Anualmente, os empregados e seus líderes passam pelo processo de Avaliação de Competências e Desempenho, um instrumento gerencial para identificar o grau de desenvolvimento individual. Trata-se de um processo fundamental para obtenção de *feedback* e observar a evolução da carreira, levando ao estabelecimento de Planos de Individuais de Desenvolvimento (PID) que orientam os focos de avanço nas competências de cada profissional e a evolução salarial.

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

Ano	Movimentações
2015	Não houve movimentação, mas foi aplicado 1% da folha aos elegíveis, como vantagem pessoal.
2016	4.527 (1% folha).
2017	Não houve movimentação.
2018	6.104 (1,7% folha).
2019	4.221 (1% folha).
2020	6.712 (2% folha).

Seleção Interna

Medida que permite o aproveitamento do capital humano dos empregados e tem sido adotada cada vez mais, proporcionando motivação, reconhecimento e perspectivas profissionais. O processo, além de ser aberto e democrático, é uma grande oportunidade para os empregados participantes avaliarem seus conhecimentos e identificarem oportunidades de desenvolvimento. Em 2020, foram realizados sete processos com 740 empregados inscritos.

Seleção Externa

A Sabesp, por ser uma empresa de economia mista e capital aberto, atende às Constituições Federal e Estadual, que exigem a realização de concurso público para a contratação de empregados, estagiários e aprendizes. Este é o processo de recrutamento e seleção adotado, de forma a garantir a admissão de profissionais competentes, qualificados, motivados e alinhados aos objetivos empresariais.

O concurso público é uma forma democrática de seleção de candidatos, pois oferece a todos a mesma chance de conseguir uma boa vaga, sem restrições de nível social, experiência profissional, etnia ou gênero.

Vagas preenchidas em concursos	2018	2019*	2020
Empregados	1.002	-	-
Aprendizes	-	516	-
Estagiários	956	947	-

* O Concurso Público para Estagiários de 2019, que teria o prazo de validade encerrado em 15/08/2020, foi prorrogado por mais um ano e vencerá em 15/08/2021. Em 2020, não tivemos concursos.

Programa de Retenção do Conhecimento

Instituído em 2018, definiu critérios e procedimentos para a concessão de incentivo ao desligamento voluntário de empregados. Ao longo de 2020, foram desligados 1.017 empregados, de maneira planejada e escalonada, a fim de garantir a transmissão de conhecimento e a normalidade das atividades da Companhia.

Programa Jovem Aprendiz

Contribui para a formação da cidadania e a capacitação profissional de jovens de 14 a 22 anos, impulsionando sua inserção no mercado de trabalho. O programa tem duração de 18 meses e é voltado a jovens cursando o primeiro e segundo ano do ensino médio e contempla atividades de formação prática e teórica (em parceria com o Senai). O programa atende à Lei nº 10.097/2000. Os aprendizes estão em suas casas desde 19/03, como medida de prevenção à Covid-19.

Programa de Estagiários

O Programa tem o objetivo de contribuir para a formação profissional de estudantes, preparando-os para o mercado de trabalho. Os estagiários são contratados por até dois anos e realizam atividades profissionais de apoio às áreas como forma de aprendizagem. Eles são submetidos a uma jornada diária de seis horas, não excedendo 120 horas no mês, em observância a Lei nº 11.788/2008.

Atualmente, a Sabesp conta com 896 estagiários, que estão trabalhando em regime remoto desde 23 de março, como medida de proteção à pandemia da Covid-19.

Número de estagiários e aprendizes	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estagiários	340	316	656	543	506	1.049	315	295	610
Aprendizes	259	215	474	356	268	624	283	203	486
Total	599	531	1.130	899	774	1.673	598	498	1.096

Remuneração e benefícios

A Sabesp adota política salarial 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. Ademais, a política busca manter o equilíbrio interno e externo, balizado por pesquisas salariais realizadas, anualmente, por consultorias externas especializadas.

Benefícios concedidos pela Companhia

Vale Refeição e Vale Alimentação	No formato de benefício flexível, é fornecido por meio de cartões eletrônicos, crédito mensal no valor de R\$ 1.289,84 que corresponde a R\$ 900,00 de Vale de Refeição e R\$ 389,84 de Vale Alimentação, distribuído conforme percentuais de opção do empregado.
Lanche em Horário Extraordinário	Valor de R\$ 37,50 aos que prorrogarem a jornada de trabalho por no mínimo 2 horas
Cesta de Natal	Crédito adicional de R\$ 389,84 a todos os empregados no cartão da Cesta Básica, em cumprimento ao Acordo Coletivo 2020/2021.
Garantia no emprego	Garantia no emprego a 98% do efetivo de pessoal em 31/07/2020 (exceto: demissão por justa causa, por iniciativa do empregado, aposentadoria, falecimento, término de contrato e programa de demissão voluntária/incentivada)
Complementação Auxílio-Doença	Pagamento da diferença entre o valor do salário e o valor do benefício pago pelo INSS, ao afastado por doença ou acidente do trabalho, pelo período de até 6 meses
Gratificação de Férias	Valor fixo de R\$ 1.973,20 + 60% da diferença entre o valor fixo e o salário + Adicional por Tempo de Serviço
Assistência Médica (Funcesp)	Plano de Saúde Funcesp Digna (I, II e III) – contribuição máxima dos empregados de 3,97% sobre a remuneração básica c/repassa 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\$5.337,80, contribuição de 0,5% ou 1%. Acima desse valor, paga-se um adicional de até 8% sobre a diferença.
Previdência Privada (Fundação Sabesprev)	Plano Sabesprev Mais (CD) - Vedadas novas adesões a partir de 01/12/2020: salários até R\$ 5.604,20, contribuição de 0,5% ou 1%. Acima desse valor, paga-se um adicional de até 8% sobre a diferença. Plano de Benefício Básico (BD) – Suspensas adesões e está vinculado à remuneração. Fórmula: Remuneração até R\$ 5.604,20 x 2,9648% e p/acima de R\$ 5.604,20 x 25,1910%.

Benefícios 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 de Insalubridade	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 de Periculosidade	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\$ 1.632,94; até 06 anos incompletos = R\$ 544,31 e p/empregados c/filhos portadores de deficiência = R\$ 1.497,24
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 - agosto) R\$ 8.882,50 (agosto/2020)

Plano de Saúde, Odontológico e Previdência Privada

Com a consolidação da implantação dos novos planos de saúde no segundo semestre de 2019, o ano de 2020 transcorreu de forma atípica em função da pandemia da Covid-19. Num primeiro momento, os beneficiários retardaram a utilização dos serviços assistenciais, com uma redução nos itens de consultas, exames e internações eletivas. Entretanto, os atendimentos decorrentes do novo coronavírus demonstraram potencial de alto impacto nos custos assistenciais. Isso porque as internações hospitalares são prolongadas e muitas requerem a utilização de recursos de UTI, os mais onerosos.

Além disso, após os primeiros meses da pandemia, com a flexibilização que foi observada, os atendimentos eletivos voltaram aos seus patamares habituais. A Sabesp, vem acompanhando atentamente estes indicadores em conjunto com a Vivest. Em relação ao plano odontológico, em 2020, transferimos a gestão do contrato da Sabesprev para o Sintaema, nas mesmas condições anteriores, totalizando a cobertura de mais de dez mil pessoas.

Na área de previdência não se concretizou a expectativa de apresentação de proposta pela Vivest para assumir a gestão dos planos previdenciários. Assim, os planos BD, Mais e de Reforço continuam com a Sabesprev. Contudo, a implantação do novo plano CD Sabesp junto à Vivest permitiu que os novos empregados e aqueles não optantes aos planos da Sabesprev passassem a contar com esta opção de adesão ao benefício.

Participação nos Resultados (PPR)

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

Em 2020, foi aprovada nova estrutura para o PPR pela Diretoria e Conselho de Administração. Anteriormente, era feita uma avaliação geral com indicadores que valiam para toda a empresa e todos colaboravam para um só resultado. Em 2020, além dos indicadores que medem o desempenho total da empresa, foram incluídos indicadores de dimensão setorial, para avaliar as realizações das Unidades de Negócio, partilhando a responsabilidade dos resultados com as áreas de apoio e de administração de todas as Diretorias. Os resultados serão acompanhados e apresentados, trimestralmente, a Diretoria, Conselho de Administração e Sindicatos.

Nos anos de 2017, 2018 e 2019 foram alcançados respectivamente, 100%, 100% e 96% das metas estabelecidas. A apuração dos resultados do PPR 2020 terá início no mês de março de 2021, 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.

Categoria profissional	2018	2019	2020
Operacionais	R\$ 3.975,00	R\$ 3.966,00	R\$ 4.094,00
Técnicos	R\$ 5.244,00	R\$ 5.274,00	R\$ 5.398,00
Universitários	R\$ 8.927,00	R\$ 9.105,00	R\$ 9.157,00
Gerentes	R\$ 17.884,00	R\$ 17.056,00	R\$ 16.450,00
Média Sabesp	R\$ 6.041,00	R\$ 5.991,00	R\$ 6.130,00

Inovação nas relações de trabalho

Regime de teletrabalho: em 2020, a Sabesp realizou a implantação do regime de teletrabalho, 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 acompanhamento e gerenciamento dos empregados em regime de teletrabalho e aprovação total do Procedimento e Implantação do Piloto. Adicionalmente, os empregados receberam capacitação sobre segurança e saúde e comportamentos para desempenho em teletrabalho. Implantado em agosto, o piloto conta com cerca de 380 empregados.

Contratações online: em 2020, realizamos a digitalização do processo de contratação, utilizado para a contratação de 25 empregados e 72 estagiários.

Contratação de empresa de trabalho temporário: a Sabesp tem realizado a contratação de empresa de trabalho temporário para atender a 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. A empresa contratada forneceu 271 empregados temporários por até seis meses até maio de 2020, além de 300 empregados contratados para o novo período.

Relacionamento com entidades trabalhistas e negociação coletiva

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

Em suas relações trabalhistas, a Companhia prioriza a negociação como forma de dirimir conflitos, reduzindo substancialmente a ocorrência de movimentos paredistas, com o intuito de garantir a eficiência e o resultado operacional. Da totalidade dos empregados, aproximadamente 66% são sindicalizados.

Em 2020, a Sabesp adiou as negociações e, com base na prerrogativa oferecida pela Medida Provisória nº 927/2020, prorrogou a vigência do Acordo Coletivo 2019/2020 até o mês de julho de 2020. Após o término da prorrogação, a Sabesp firmou o acordo coletivo 2020/2021 com entidades sindicais, mantendo as condições da negociação anterior até abril de 2021, sem reajuste nos salários e benefícios, exceto pelo reajuste do piso salarial dos Engenheiros, em atendimento a legislação vigente, e da correção do valor do Auxílio Creche, já previsto no acordo coletivo de 2019/2020.

Entretanto, não houve impactos financeiros já que o reajuste foi custeado com os recursos do fechamento do CCI. Os principais sindicatos das diversas categorias profissionais são:

Sindicatos	Representatividade		
	Base Sabesp	Número de sócios	% sócios na base
Sintaema (Sindicato dos Trabalhadores em Água, Esgoto e Meio Ambiente do Estado de São Paulo)	8.237	6.742	81,85
Sintius (Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira)	743	693	93,27
SEESP (Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo)	883	141	15,96
SASP (Sindicato dos Advogados de São Paulo)	144	33	22,91
SINTEC (Sindicato dos Técnicos Industriais de Nível Médio do Estado de São Paulo)	2096	197	9,39
Outros	703	-	-

As principais entidades representativas são:

Entidade	Sócios
Associação Sabesp: desenvolvimento de lazer, atividades esportivas, sociais e culturais.	4.945
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.	248
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.	285
Associação dos Administradores da Sabesp (ADMSABESP): defesa dos interesses e anseios, promovendo a valorização profissional, zelando pela estrita observância da ética profissional e funcional.	84
Associação dos Engenheiros da Sabesp (AESABESP): integração e defesa dos interesses de projeção nacional e internacional e promoção do desenvolvimento técnico e cultural.	896
Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Sabesp (CECRES): oferece linhas de crédito com juros mais acessíveis.	8.131
Fundação Sabesp de Seguridade Social (Sabesprev): entidade fechada de previdência complementar responsável pela administração dos planos previdenciários.	12.687
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, adotamos ações de melhoria 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: todas as consultas passaram a ser processadas e respondidas através de sistema atrelado ao SLA, ganhando mais celeridade e objetividade. Um total de 110 demandas foram resolvidas, 97,3% solucionadas no prazo e com 91,8% dos clientes internos satisfeitos ou muito satisfeitos.

Criação do Fórum Permanente de Questões Trabalhistas: a Sabesp instituiu um conjunto de ações de comunicação, entrosamento e cooperação com a participação dos advogados trabalhistas de toda a Companhia. A ação de comunicação do CHT foi avaliada com nota 4,62, pontuação máxima de 5,0.

Estímulo à inovação e ao empreendedorismo corporativo

Prêmio Empreendedor Sabesp: implantado em 2018, o Prêmio Empreendedor Sabesp, busca desenvolver e estimular a cultura da inovação e do empreendedorismo por meio da geração e compartilhamento de ideias entre empregados. A edição 2020 foi reformulada em alinhamento à mudança cultural desejada pela Sabesp, com maior foco em resultado e inovação. Foram inscritos 469 trabalhos de 603 participantes, em quatro categorias.

Além do aumento da premiação, o Prêmio recebeu um novo modelo de avaliação focado no desenvolvimento das ideias iniciais e o aperfeiçoamento por meio de mentoria com base em métodos ágeis e dinâmica totalmente remota. Este novo método acelerou o processo de inovação, conectando a geração de ideias à prototipação, implantação em baixa escala e verificação de resultados.

Campeonato de Operadores: busca promover o desenvolvimento de novas técnicas bem como reconhecer os profissionais responsáveis pela excelência operacional da Sabesp. A edição 2020 teve um novo formato, totalmente virtual devido ao protocolo sanitário da Covid-19, e teve como tema a Inovação Operacional. Foram concedidos 27 prêmios, totalizando R\$ 27 mil e reconhecendo 48 pessoas.

Desenvolvimento dos empregados

Empregados eficientes, dedicados e capacitados são a base para evoluirmos em nossas missão e estratégias empresariais. São eles os responsáveis por colocar em prática nossas atividades, zelando pela qualidade dos serviços oferecidos e pelo atendimento dos nossos públicos de interesse.

Nesse sentido, o processo de capacitação e desenvolvimento é essencial para o nosso propósito de fomentar a transformação organizacional e melhorar a qualidade de vida dos empregados. Na nova realidade imposta pelo Novo Marco Legal do Saneamento, o desenvolvimento da força de trabalho se torna ainda mais importante, com foco em pessoas com melhores habilidades, mais criativas e inovadoras e com maior foco no resultado.

Universidade Empresarial Sabesp

Há 18 anos, a gestão de treinamentos e desenvolvimento dos empregados é coordenada pela Universidade Empresarial Sabesp (UES), que identifica necessidades e estabelece o Planejamento de Capacitação e Desenvolvimento (PCD), conforme quadro abaixo com as ações em andamento:

Processo de Capacitação e Desenvolvimento		
Origem da Necessidade	Viabilização	Descrição
➤ Planejamento Estratégico, Tático e Operacional ➤ Necessidades dos processos (Autoridades Funcionais) ➤ Segurança e Saúde do Trabalho (GHE) ➤ Sistemas de Gestão da Qualidade	Capacitação Técnica Educação a Distância	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. São mais de 500 cursos 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 etc. O AVA permite a realização de cursos no desktop ou em dispositivos móveis, o gerenciamento dos cursos realizados, a criação de comunidades virtuais para compartilhamento do conhecimento, criação de Trilhas de Aprendizagem, dentre outros.

➤ Desenvolvimento de Líderes e Sucessores	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. O intuito é elevar o patamar de qualificação dos empregados, além de promover reconhecimento profissional. Ainda no âmbito do Mais Conhecimento, a UES viabiliza o curso de MBA em Saneamento Ambiental, em parceria com a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), que contam também com módulo internacional ministrado pela <i>London School of Economics and Political Science</i> (LSE). Devido a relevância para o negócio, o subsídio para esse curso é fixado em 90%.
➤ Pesquisa de Clima		
➤ Necessidades Individuais (PID)		
	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, a capacidade de repassar o conhecimento adquirido.
	Convênio Educacional	Os empregados e seus familiares podem usufruir de descontos entre 5% e 40% em instituições de ensino conveniadas com a Sabesp.

Desenvolvimento de conhecimentos

A UES coordenou o Mapeamento dos Conhecimentos Relevantes dos macroprocessos da cadeia de valor, bem como os especialistas internos a fim de promover estratégias de proteção e compartilhamento do conhecimento. Ao todo, 79 conhecimentos relevantes foram identificados.

A UES realizou também a Curadoria de Conhecimento, prospectando tendências e conhecimentos emergentes no mercado para os diversos processos organizacionais, a fim de identificar novas competências a serem desenvolvidas e fomentar a Inovação na organização. Foram identificados 215 conhecimentos emergentes para 21 processos.

Índice de capacitação anual da força de trabalho (Total de horas de treinamento/Efetivo)

ANO	Categoria	Índice de capacitação anual da força de trabalho (h)
2018	Executivos	53
	Operacionais	22
	Técnicos	32
	Universitários	36
Total		30
2019	Executivos	61
	Operacionais	22
	Técnicos	28

	Universitários	40
Total		29
	Executivos	80
	Operacionais	22
2020	Técnicos	45
	Universitários	49
Total		39

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 a elevação da escolaridade e qualificação dos empregados. Para exames de certificação profissional, o subsídio é de 100%.

Em 2020, 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 1.200 subsídios, com investimentos na ordem de R\$ 5,8 milhões.

Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)

O programa tem como finalidade desenvolver uma liderança transformadora que conduza ações voltadas a estabelecer uma nova cultura organizacional, com maior foco em resultados, inovação e competitividade. Abrange empregados das categorias técnica e universitária, além de gerentes e superintendentes, com foco em Performance, Sucessão e Desenvolvimento Gerencial.

Participaram do PDL todos os Superintendentes, Assistentes Executivos, Assessores e Gerentes, bem como 3.313 empregados das categorias técnica, universitária, dos quais 150 foram selecionados para fase de preparação para sucessão gerencial.

Diversidade

Apesar de nossas contratações estarem condicionadas à realização de concursos públicos, a Sabesp conta com iniciativas voltadas a promover o tema da diversidade entre os empregados, que começa com a inclusão de princípios e regras esperadas em relação ao respeito às diferenças e não-discriminação no nosso Código de Conduta e Integridade.

Por meio dos veículos de comunicação interna e iniciativas de capacitação, também buscamos envolver essa temática como ponto relevante de sensibilização para a liderança da Companhia e demais níveis organizacionais.

Além disso, temos o projeto de Gestão da Diversidade, que busca estudar os desafios dessa temática na sociedade e conhecer boas práticas de outras organizações para identificar oportunidades para a Sabesp aprimorar a discussão do tema na Companhia.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Cadeia de suprimentos qualificada, monitorada e responsável

GRI 102-9

Nossa gestão da cadeia de suprimentos vai além da aquisição de produtos, materiais e serviços. Acreditamos que nossos fornecedores são nossos parceiros, com papel essencial no desenvolvimento do negócio e, por isso, procuramos compartilhar nossos valores e princípios.

As principais categorias de contratações, com maior percentual de gastos no ano são serviços técnicos de engenharia, energia elétrica, produtos químicos para tratamento de água e esgoto e serviços de informática/telefonia.

Tipo de fornecedor	Número de fornecedores com vínculo aprovado/credenciado para participarem de licitações	Valores Contratados no ano de 2020 (R\$)
Serviços técnicos de engenharia (projeto, gerenciamento de obras, execução de obras e operação de serviços de água e esgoto)	1.553	4.035.064.264,00
Energia elétrica	21	54.499.714,57
Produtos químicos para tratamento de água e esgoto	70	285.289.465,38
Serviços de informática e telefonia	214	21.835.477,52
Outros	8.508	1.949.061.968,49
TOTAL	10.366	6.345.750.889,96

Seleção de fornecedores

A seleção desses fornecedores é feita por meio de procedimentos licitatórios, baseados no Regulamento Interno de Licitação e Contratação da Sabesp, que especifica os procedimentos a serem adotados em cumprimento ao Art. 40 da Lei Federal 13.303 de 30 de junho de 2016.

Nesse processo, exigimos documentos e premissas que comprovem a qualificação da empresa para a relação comercial e orientamos o fornecedor quanto a exigência do atendimento das leis e boas práticas socioambientais:

- Exigimos respeito às leis trabalhistas, tributárias e ambientais assumindo, inclusive, a responsabilidade por atos ou fatos irregulares praticados por eventual subcontratada e/ou terceirizada, em nome próprio, de seus empregados e prepostos;
- Definimos as ações ambientais necessárias com base nos Estudos de Serviços Terceirizados do Governo do Estado de São Paulo – Instruções Socioambientais

Específicas, estabelecendo exigências como: uso racional da água e de energia e elétrica, redução de produção de resíduos sólidos etc. Essas iniciativas podem ser realizadas por meio de treinamentos dos empregados, conscientização dos envolvidos ou ações concretas apontadas especialmente nas Especificações Técnicas e obrigações da Sabesp e da contratada; e

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

Além do objetivo de prestar contas sobre o desempenho das áreas de contratações da Sabesp, esse instrumento oferece informações importantes sobre as boas práticas de fornecedores e sua conscientização e ações para o desenvolvimento sustentável. São também avaliados os riscos toxicológicos dos produtos utilizados, de forma a garantir segurança de uso tanto na estação de tratamento de água, como para o consumidor final. Desse processo, ainda, fazem parte as seguintes análises:

- Avaliação do processo produtivo, desde a matéria prima até o produto final;
- Verificação de aspectos relacionados ao meio ambiente e 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 e produtos

Na compra de materiais estratégicos, temos um processo de qualificação dos fornecedores e seus produtos que abrange vários requisitos, como a avaliação do processo produtivo, desde a matéria prima até o produto final. Os critérios incluem aspectos de responsabilidade ambiental, como riscos toxicológicos do produto, e responsabilidade social, como o combate ao trabalho forçado e o emprego de mão de obra infantil.

Vale destacar o trabalho de qualificação dos fornecedores do ácido fluorsilícico, conhecido como flúor, que é adicionado ao final do tratamento da água, conforme determinação legal.

Esse material passa por rigoroso controle de qualidade, sendo avaliado de acordo com procedimentos estabelecidos

ASPECTOS CONSIDERADOS NA QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES E PRODUTOS



**RISCOS
TOXICOLÓGICOS
DO PRODUTO**



**COMBATE AO
TRABALHO
FORÇADO**



**EMPREGO DE
MÃO DE OBRA
INFANTIL**

pela Norma ABNT NBR 15.784:2017 e deve ainda atender os parâmetros estabelecidos pela Portaria PRC nº 5, de 28 de setembro de 2017 (Ministério da Saúde), que determinam que o flúor deve ser resultante do reaproveitamento e purificação de materiais provenientes do processamento de rocha fosfática, o que contribui com a preservação dos recursos naturais ao mesmo tempo que protege a saúde bucal da população, fortalecendo o esmalte dentário.

Compartilhamos nosso banco de dados de fornecedores e materiais estratégicos qualificados com outras empresas de saneamento públicas pertencentes à estados e municípios. Esse compartilhamento oferece às empresas a possibilidade de solicitar inspeção de materiais com utilização de nossa equipe de técnicos.

Transparência em compras e contratações

Em nossos processos de compras e contratações buscamos dar a maior publicidade possível ao mercado, utilizando procedimento eletrônicos de licitação, o que proporciona maior agilidade, redução de custos e transparência.

Divulgamos previamente as condições de participação, os requisitos para contratações e as diretrizes, normas e princípios do Regulamento Interno de Licitação e Contratação. Outro ponto importante para colocar em prática nosso compromisso com a ética e a conformidade é a exigência de que os fornecedores assimilem, aceitem e executem os requisitos gerais das leis anticorrupção, com declaração em que atestam conduzir seus negócios de forma lícita.

Em todos os processos de contratação, independentemente do valor envolvido, nossos potenciais fornecedores declaram se estão ou não enquadrados como “parte relacionada da Sabesp” de acordo com nossa Política Institucional – Transações com Partes Relacionadas. Caso seja confirmado um possível enquadramento, isso não inviabiliza a contratação, mas requer a devida divulgação por parte da Sabesp.

Para os processos de contratação de valores iguais ou superiores a R\$ 10 milhões, realizamos a análise de possível conflito entre nossos administradores e os contratados, obrigatoriamente, após a homologação e antes da publicação do resultado e assinatura dos contratos. Incrementamos a participação e a contratação de fornecedores locais em nossas regiões de atuação, assim como asseguramos, conforme a legislação vigente, o tratamento previsto pela Lei Complementar nº 123/06 e suas complementações.

Em atendimento ao Decreto Estadual nº 53.336/08, que instituiu o **Programa Estadual de Contratações Públicas Sustentáveis**, todos os anos divulgamos nosso Relatório de Contratações Públicas Sustentáveis com as principais ações socioambientais e boas práticas aplicadas à nossa cadeia de fornecedores.

Conformidade

Monitoramos e reavaliamos, continuamente, os potenciais riscos identificados nos processos de compras e estoques e, sempre que necessário, criamos planos de ação para mitigar esses riscos.

Contamos com uma Política de Suprimentos, com Procedimentos Empresariais, uma Comissão de Editais que define regras e padrões para as contratações, o Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e o Sistema Integrado de Informações (SAP).

A partir do SGL e do SAP, é possível obter informações gerenciais e operacionais, que podem ser agrupadas, analisadas e monitoradas de acordo com as necessidades de gestão da Companhia.

A Sabesp conta também com autoridades funcionais em seus processos de atuação, determinando regras, procedimentos e padrões para suas atividades. Além disso, devem ser atendidos os requisitos da Lei Sarbanes Oxley, Lei Anticorrupção, Lei de Licitações, Código de Conduta e Integridade, Comitê de Auditoria etc.

Trabalho infantil

Nossos procedimentos licitatórios determinam como condição de habilitação que o licitante declare sua situação regular perante o Ministério do Trabalho com relação à proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos.

Em fase de licitação, o não atendimento a esta regra determina a inabilitação do licitante. Durante a execução contratual, a eventual revelação de infringência à regra pode acarretar a rescisão do contrato.

Trabalho forçado

As medidas que adotamos para eliminar todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo são resultantes de um estudo realizado pelo Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo sobre as cadeias produtivas de empregadores que utilizaram mão de obra análoga à de escravo.

As ações que envolvem o cadastro de fornecedores e a participação nas licitações e contratações foram encaminhadas, à época, ao Comitê Gestor do Pacto Nacional. Dentre as ações aplicadas destacamos:

- Consulta da nossa área de cadastro à "lista suja" do Ministério do Trabalho e Emprego, para verificar se há fornecedores utilizando mão de obra análoga à escrava;
- Obrigatoriedade de que os licitantes interessados em participar de licitações ou em qualificar seus respectivos produtos na Sabesp declarem que não utilizam mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva;
- Previsão contratual de que a empresa contratada assumirá a responsabilidade pelo eventual uso de mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva; 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.

SIMPÓSIO DE FORNECEDORES DO SANEAMENTO

Cientes da necessidade de integração entre as empresas de saneamento e seus fornecedores e focados no incentivo da inovação e da sustentabilidade, em 2020, a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental – Seção São Paulo (ABES-SP) e a Sabesp promoveram o Simpósio de Fornecedores do Saneamento.

Realizado por meio de plataforma digital exclusiva, com participação de 770 pessoas, entre fornecedores e empregados Sabesp, o encontro debateu de forma ampla o cenário de mudança do **Marco Legal do Saneamento** e as novas dinâmicas entre as prestadoras de serviços de saneamento e sua cadeia de fornecedores, buscando soluções conjuntas sobre os novos desafios nacionais.

Com presenças do governador de São Paulo, do secretário de Infraestrutura e Meio Ambiente do estado e de representantes da Sabesp e da ABES-SP, o Simpósio contou com mesas de discussão sobre o Novo Marco Regulatório do Saneamento Básico, obras do projeto Novo Rio Pinheiros, financiamento sustentável, gestão de ativos, transformação digital e relacionamento com fornecedores.

Os debates foram ampliados em salas temáticas de discussão, que abordaram temas relevantes do setor, com foco nas dinâmicas entre as prestadoras de serviços de saneamento e sua cadeia de fornecedores, com participação de especialistas.

As soluções apresentadas no evento apontam os caminhos para o futuro da Companhia no relacionamento com seus fornecedores, ao mesmo tempo em que fornecem *inputs* que ajudam a Sabesp a promover a sustentabilidade em sua cadeia de valor.

BALANÇO SOCIAL ANUAL 2020

Cálculo	2020 Valor (Mil reais)			2019 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	17.797.541			17.983.654		
Resultado operacional (RO)	4.492.373			5.711.623		
Folha de pagamento bruta (FPB)	2.646.518			2.780.468		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	214.809	8,12%	1,21%	218.281	7,85%	1,21%
Encargos sociais compulsórios	254.585	9,62%	1,43%	263.471	9,48%	1,47%
Previdência privada	53.376	2,02%	0,30%	69.460	2,50%	0,39%
Saúde	212.681	8,04%	1,20%	306.958	11,04%	1,71%
Segurança e saúde no trabalho	15.002	0,57%	0,08%	13.104	0,47%	0,07%
Educação	4.120	0,16%	0,02%	3.883	0,14%	0,02%
Cultura	344	0,01%	0,00%	307	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	17.344	0,66%	0,10%	18.495	0,67%	0,10%
Creches ou auxílio-creche	2.045	0,08%	0,01%	2.044	0,07%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	86.233	3,26%	0,48%	68.311	2,46%	0,38%
Outros	4.355	0,16%	0,02%	11.116	0,40%	0,06%
Total - Indicadores sociais internos	864.894	32,68%	4,86%	975.430	35,08%	5,42%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.348	0,03%	0,01%	1.178	0,02%	0,01%
Cultura	9.228	0,21%	0,05%	22.562	0,40%	0,13%
Saúde e saneamento	3.334	0,07%	0,02%	12.284	0,22%	0,07%
Esporte	2.444	0,05%	0,01%	4.501	0,08%	0,03%
Combate à fome e segurança alimentar	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	9.369	0,21%	0,05%	6.103	0,11%	0,03%
Total das contribuições para a sociedade	25.723	0,57%	0,14%	46.628	0,82%	0,26%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.617.679	36,01%	9,09%	3.037.019	53,17%	16,89%
Total - Indicadores sociais externos	1.643.402	36,58%	9,23%	3.083.647	53,99%	17,15%
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 () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			(X) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional		2020			2019	
Nº de empregados(as) ao final do período		12.806			13.945	
Nº de admissões durante o período		62			141	
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		0			0	
Nº de estagiários(as)		610			1.049	
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		8.591			9.267	
Nº de mulheres que trabalham na empresa		2.481			2.763	
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		25,96%			24,11%	
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		2.252			2.398	
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		5,89%			5,56%	
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		152			155	
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2020			Metas 2021	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		16,93			ND	
Número total de acidentes de trabalho		94			ND	
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) empregados(as), a empresa:	() 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 empresa:

Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:

Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):

% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:

Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):

Distribuição do Valor Adicionado (DVA):

7 - Outras Informações						
------------------------	--	--	--	--	--	--

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. 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. Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
() não se envolve	() apoia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
na empresa ND	no Procon ND	na Justiça ND	na empresa ND	no Procon ND	na Justiça ND
na empresa ND	no Procon ND	na Justiça ND	na empresa ND	no Procon ND	na Justiça ND
Em 2020: 8.948.857			Em 2019: 10.534.420		
22,8 % governo % acionistas	26,9 % empregados(as) 39,4 % terceiros	2,6 8,3 % retido	28,9 % governo % acionistas	23,0 % empregados(as) 16,1 % terceiros	7,6 24,4 % retido

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

102-55

Conteúdo Geral

Disclosures Gerais

Perfil Organizacional		Página/Resposta direta
102-1	Nome da organização	13
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	13
102-3	Localização da sede	13
102-4	Número de países em que a organização opera	1 (um) - Brasil
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	13
102-6	Mercados atendidos	13
102-7	Porte da organização	13-14
102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	101-103
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	120

102-10	Principais mudanças na estrutura da companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Não houve
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	43
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	11
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	132

Estratégia

102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	5
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	43

Ética e Integridade

102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	15 e 40
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	27 e 40

Governança

102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	35
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	35
102-23	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	35 - O Presidente do Conselho de Administração, por sua vez, também não faz parte da Diretoria.

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)	35
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	35
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	35
Engajamento de Stakeholder		
102-40	Lista de stakeholders engajados pela organização	49
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	133
102-42	Base usada para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	49
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento	49 e 133
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	9
Práticas de Reporte		
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	141
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	9
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	10
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores.
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	9
102-50	Período coberto pelo relatório	9
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2019
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	9
102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	9
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	127
102-56	Verificação externa	Este relatório não foi submetido a verificação externa.
Conteúdo Específico		

Disclosures Econômicos		
Desempenho Econômico		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	89
103-2	Gestão sobre o tema material	89
103-3	Evolução da gestão	89
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	96
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	54
201-4	Ajuda financeira recebida do governo	141
Impactos Econômicos Indiretos		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	50 66
103-2	Gestão sobre o tema material	50 66
103-3	Evolução da gestão	50 66
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	46 50 66
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	50 66
Combate à Corrupção		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	38
103-2	Gestão sobre o tema material	38
103-3	Evolução da gestão	38
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	40
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	40
Concorrência Desleal		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	47 e 90
103-2	Gestão sobre o tema material	47 e 90
103-3	Evolução da gestão	47 e 90
206-1	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	143
Disclosures Ambientais		
Energia		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	87
103-2	Gestão sobre o tema material	87
103-3	Evolução da gestão	17 e 18
302-1	Consumo de energia dentro da organização	17
302-3	Intensidade energética	17 e 18
302-4	Redução do consumo de energia	18

Água e Efluentes		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	81
103-2	Gestão sobre o tema material	81
103-3	Evolução da gestão	81
303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	18
303-3	Discriminação da retirada total de água por tipo de fonte, inclusive de áreas sob estresse hídrico	18
Biodiversidade		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	58
103-2	Gestão sobre o tema material	58
103-3	Evolução da gestão	58
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	58
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	58
Emissões		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	85
103-2	Gestão sobre o tema material	85
103-3	Evolução da gestão	18
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	18
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	18
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	18
Efluentes e Resíduos		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	73
103-2	Gestão sobre o tema material	73
103-3	Evolução da gestão	73
Conformidade Ambiental		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	81
103-2	Gestão sobre o tema material	81
103-3	Evolução da gestão	81
Disclosures Sociais		
Emprego		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	102 109
103-2	Gestão sobre o tema material	102 109
103-3	Evolução da gestão	102 109

401-1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	102
Saúde e Segurança no Trabalho		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	104
103-2	Gestão sobre o tema material	104
103-3	Evolução da gestão	104
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais implementado	104
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	105
403-3	Descrição das funções dos serviços para saúde no trabalho	105
403-4	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	106
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacionais	107
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	105 e 109
403-8	Trabalhadores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacionais	104
403-9	Acidentes de trabalho	107 e 143
403-10	Doenças profissionais	107 e 144
Comunidades Locais		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	31
103-2	Gestão sobre o tema material	31
103-3	Evolução da gestão	31
413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	31 e 144
Saúde e Segurança do Cliente		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	51-59
103-2	Gestão sobre o tema material	51-59
103-3	Evolução da gestão	51-59
416-1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	50 e 144
Privacidade do Cliente		
103-1	Explicação do tema material e seus limites	27
103-2	Gestão sobre o tema material	227
103-3	Evolução da gestão	27
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	144

ANEXOS

Complemento aos indicadores

Participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa

GRI 102-13

Entidade	Participação
ABAPI – Associação Brasileira dos Agentes da Propriedade Industrial	Associada
FNQ – Fundação Nacional de Qualidade	Associada
ABEC – Associação Brasileira de Editores Científicos	Associada
ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental	Associada. Participação em câmaras temáticas 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; participação estratégica.
ABIOGÁS – Associação Brasileira do Biogás	Associada. Participação em comitês, grupo de trabalho e projetos; estratégico 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.
ABAS – Associação Brasileira de Águas Subterrâneas	Associada
IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa	Associada
ENRICH – European Network of Research and Innovation Centres and Hubs	Associada
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas	Sócia mantenedora. Participação ativa nas Comissões de Estudos. Em 2020, a Sabesp atuou em 30 Comissões de Estudos (CEs), componentes de Comitês Técnicos de Normalização, com a participação de 44 representantes indicados pelas suas Diretorias, contribuindo para a elaboração e revisão de Normas Técnicas Brasileiras (NBRs), cujos temas são relacionados à sua atuação. Entre 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
AWWA – American Water Works Association	Associada
IWA – International Water Association	Associada
WEF – Water Environment Federation	Associada

Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva

GRI 102-41

100% dos empregados da Companhia são cobertos por acordos de negociação coletiva.

Abordagem adotada pela Companhia para engajar stakeholders e frequência do engajamento

GRI 102-43

Parte Interessada	Formas de relacionamento	Frequência	O que a parte interessada espera da Sabesp?	O que a Sabesp espera da parte interessada?
Controladores/Acionistas	(1) Acionistas - Reuniões da Diretoria Colegiada. (2) Reuniões do Conselho de Administração.	(1) Mensal; (2) Mensal.	- Crescimento Sustentável. - Retorno sobre o Investimento. - Governança Corporativa. - Imagem Positiva. - Satisfação dos Clientes.	- Diretrizes Claras e Factíveis; - Investimentos na Companhia; - Autonomia na Gestão da Empresa; - Confiança na Empresa.
Clientes	(1) Através de instituto especializado, realizamos 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 de 2020 introduzimos pesquisas com o uso da neurociência para entender as associações implícitas, ou não verbalizadas, pelos clientes em relação a marca Sabesp.	(1) Mensal; (2) Diária; (3) Anual.	- Regularidade no Abastecimento; - Qualidade da Água - Excelência na Prestação dos Serviços; - Coleta e Tratamento de Esgoto; - Tarifa Diferenciada.	- Adimplência; - Utilização Correta dos Serviços; - Uso Racional da Água; - Adesão à Infraestrutura Disponível; - Fidelidade.

	Além disso, fornecemos a esse público os seguintes canais: - Canais Digitais: Sabesp Mobile e Agência Virtual; - Atendimento presencial em Agências de Atendimento, Totens, Postos do Poupatempo e Unidade Móvel; - Atendimento telefônico (195) e Ouvidoria; - 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; - Grandes Consumidores: visitas agendadas, correspondências, oferta de soluções customizadas de produtos e serviços; - Site Sabesp, Redes Sociais: Twitter, Facebook e Youtube.			
Fornecedores	(1) Cadastro, seleção e qualificação de fornecedores por meio de reuniões e apresentação de documentos exigidos pelas legislações pertinentes; (2) Eventos de relacionamento: Inova Sabesp, Encontro com Fornecedores, Workshop O Futuro da Gestão Patrimonial; (3) Pesquisa de satisfação dos fornecedores; (4) Reuniões periódicas com fornecedores e administradores de contratos.	(1) Contínuo; (2) Sob demanda; (3) Anual; (4) Contínuo.	- Concorrência Justa - Pagamento no Prazo; - Cumprimento do Contrato; - Clareza nas Especificações; - Continuidade do Fornecimento;	- Cumprimento Contratual; - Qualidade no Fornecimento; - Cumprimento das Exigências Legais; - Concorrência Idônea; - Inovação.

Sociedade	(1) Programa Voluntariado Empresarial; (2) Programa Novo Rio Pinheiros; (3) Programa Jovem Aprendiz e Contratação de Estagiários; (4) Adesões Voluntárias: Instituto Ethos, Pacto Global da Organização das Nações Unidas, Fundação Abrinq, Convênio com a Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais, Certificação do Selo Paulista de Diversidade do Governo do Estado de São Paulo e adesão ao Programa Empresa Amiga da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP); (5) Portal da Transparência (disponível em http://bit.ly/32VDGhb), que traz de forma clara e atualizada informações sobre nosso negócio; (6) Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), canal de atendimento aos cidadãos previsto na Lei de Acesso à Informação; (7) Concurso Público: oportunidades de emprego abertas ao público em geral; (8) Prêmio Jovem Empreendedor Sabesp.	(1) Ações contínuas durante todo o ano; (2) Mensal; (3) Anual; (4) Adesão anual, reuniões contínuas conforme demanda; (5) Contínuo; (6) Contínuo; (7) Sob demanda; (8) Anual.	- Desenvolvimento Socioambiental; - Universalização dos Serviços; - Disponibilidade Hídrica; - Oportunidade de Trabalho; - Postura Ética.	- Postura Consciente quanto ao Meio Ambiente; - Bom Relacionamento; - Reconhecimento da contribuição da Sabesp para o Desenvolvimento da Sociedade; - Participação Social; - Adesão à Infraestrutura Disponível.
-----------	--	---	--	---

	1- Call Center; 2- Encontro com lideranças comunitárias; 3- Reuniões com poder concedente; 4- Reuniões e visitas às comunidades; 5- Site Sabesp; 6- Redes Sociais (Twitter, Facebook e YouTube); 7- Relatório de sustentabilidade; Ministério Público, CETESB e ONGs, Associações Comunitárias, OSCIPs, e demais segmentos representativos. Os principais meios de comunicação se dão pela participação em fóruns e comitês de Interesse no setor de saneamento e da sociedade; pela Comunicação de Eventos Operacionais (CEO) elaborada pelas áreas de Comunicação Corporativa e Polo de Comunicação das UNs, em parceria com as áreas de operação e engenharia, que garante o tratamento adequado e sistematizado das informações aos clientes, sociedade e demais partes interessadas.	1- Atendimento Telefônico 24 horas por dia 7 dias da semana; 2- Bianaual; 3- Periódica; 4- Constante; 5- Diário; 6- Constante; 7- Revisão anual. A interação se dá de acordo com a necessidade apresentada pela Sabesp, ou pelas partes interessadas, podendo ser semanal, quinzenal ou mensal. Quando a relação é contratual, a frequência é definida contratualmente.		
Força de Trabalho	1) Plano de Cargos e Salários: orientação da gestão da carreira dos profissionais, estabelecendo	1) Contínuo; 2) Anual; 3) Sob demanda	- Ascensão na Carreira; - Ambiente	- Proatividade; - Cumprimento de Metas e Tarefas;

as trilhas de evolução e permitindo ao empregado traçar sua trajetória com foco no desenvolvimento contínuo;

2) Avaliação por Competências e Desempenho, com promoção anual para empregados elegíveis;

3) Seleção Interna: processo seletivo com oportunidade de desenvolvimento;

4) Pesquisa de Clima Organizacional e grupos focais: aplicação da pesquisa online para análise do ambiente interno e da satisfação dos empregados. Formação de grupos focais na Unidades para discussões de ações de melhoria e implementação dos planos de ação;

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;

8) Universidade Empresarial Sabesp;

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) Reuniões periódicas do Fórum permanente de Questões Trabalhistas.

4) Aplicação da pesquisa é bienal. O plano de ação de melhorias é contínuo;

5) Contínuo;

6) Contínuo;

7) Contínuo;

8) Contínuo;

9) Contínuo;

10) Anual;

11) Contínuo;

12) Contínuo.

Adequado de Trabalho;

- Estabilidade no Emprego;

- Igualdade de Oportunidade;

- Reconhecimento Profissional.

- Produtividade;

- Compartilhamento de Conhecimento;

- Comportamento Ético.

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.	- Cumprimento do Contrato; - Satisfação da População; - Investimento nos Municípios; - Atendimento das Demandas; - Transparência e Prestação de Contas.	- Contratualização; - Cumprimento de Contrato; - Continuidade do Contrato; - Planejamento Urbano; - Bom Relacionamento.
Órgãos Reguladores	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.	- Atendimento às Exigências Regulatórias; - Atendimento às Metas Contratuais; - Serviços de Qualidade; - Eficiência Social; - Eficiência Técnica.	- Agenda Regulatória Adequada; - Maior Flexibilidade; - Metas Factíveis; - Canal de Comunicação; - Tarifa Justa.
Sindicatos	- Relação jurídica regida por Convênio de Adesão; - Reuniões da Sabesp com seus representantes no Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal; - Reuniões relativas a projetos de melhoria e auditorias realizadas; - Contatos periódicos entre áreas que trocam informações (área previdenciária da Sabesp e Folha de Pagamento, por exemplo).	Minimamente mensal, com reuniões extraordinárias, quando necessário.	- Cumprimento de Acordos Coletivos; - Envolvimento nas Decisões Trabalhistas; - Melhores Condições para Força de Trabalho; - Cumprimento das Obrigações Trabalhistas; - Remuneração Adequada da Força de Trabalho.	- Flexibilidade nas Negociações; - Postura Ética; - Bom Relacionamento.
Investidores/ Financiadores	(1) Reuniões; (2) Contato por telefone e e-mail; (3) Conferências de investidores; (4) Teleconferências de Resultado.	(1) Constante; (2) Constante; (3) Constante; (4) Trimestralmente.	- Equilíbrio Econômico-financeiro; - Retorno Sobre o Investimento; - Cumprimento dos Compromissos Financeiros; - Cumprimento dos Contratos; - Sustentabilidade.	- Bom Relacionamento; - Disponibilidade de Crédito; - Juros e Taxas Competitivas.
Imprensa		Constante.		

	Ferramentas de comunicação adequadas para cada situação, como comunicados à imprensa, folhetos e cartazes, carro de som, mensagens via celular, reuniões presenciais ou virtuais, entre outras.		- Transparência nas informações; - Acesso às Informações; - Agilidade nas Respostas; - Parceria para Divulgação na Mídia.	- Respeito à Empresa; - Divulgação das Informações com Imparcialidade e Transparência; - Bom Relacionamento; - Averiguação e Conhecimento do Fato Real Antes da Divulgação; - Parceria da Divulgação.
Órgãos de Controle ou Fiscalização	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.	O trabalho de atendimento ao TCESP tem caráter contínuo pois compete ao TCESP, por determinação constitucional e legal, fazer a fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial da Sabesp e seus agentes que praticam atos de gestão- utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos. Diariamente são recebidas requisições de informações e documentos para instrução dos processos bem como o recebimento de despachos de Conselheiros com prazos para prestação de contas. Contatos frequentes são realizados sempre que identificadas necessidades de esclarecimentos detalhados de atos praticados, alinhamento de ações para	- Respeito ao Consumidor; - Gestão Eficiente dos Recursos Financeiros; - Integridade e Prestação de Contas; - Conformidade Ambiental; - Atendimento à Legislação.	- Regras Exequíveis; - Agilidade nas Manifestações/ Decisões; - Imparcialidade; - Coerência; - Clareza nas Manifestações.

cumprimento de prazos, apresentação de defesas e justificativas na instrução dos processos.

Parceiros	Através de acordos de confidencialidade, acordos de cooperação, memorandos de entendimento, protocolos de intenção, participação em grupos de trabalho e comitês internos e externos da cadeia de saneamento e inovação.	Mensal, bimestral, semestral, de acordo com a demanda da parceria.	- Oportunidades de Negócios; - Cumprimento dos Compromissos; - Fomento à Inovação; - Bom Relacionamento.	- Inovação; - Cumprimento dos Compromissos; - Conhecimento; - Expansão de Mercado; - Qualidade dos serviços.
Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR	Reuniões, contatos por telefone e e-mail.	Regularmente.	- Projetos Exequíveis; - Atendimento às Diretrizes; - Sustentabilidade.	- Desenvolvimento do Saneamento; - Recursos; - Apoio.
Comitês de Bacias	Representação Institucional - por meio 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 quatro 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.	- (CNRH) até seis reuniões por ano; - (CRH) até 12 reuniões por ano; (Comitês), varia em cada comitê, mas ocorrem pelo menos seis reuniões por ano.	- Gestão Adequada dos Recursos Hídricos; - Cumprimento das Legislações; - Ações de Proteção e Restauração do Meio Ambiente; - Segurança Hídrica; - Participação Ativa.	- Planejamento Integrado; - Visão Sistêmica do Saneamento; - Atuação em Rede para Conservação dos Recursos Hídricos; - Participação da Sabesp nas Esferas de Decisão; - Agilidade na Tomada de Decisões.
Sabesprev	- Relação jurídica regida por Convênio de Adesão; - Reuniões da Sabesp com seus representantes no Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal; - Reuniões relativas a projetos de melhoria e auditorias realizadas; - Contatos periódicos entre áreas que trocam informações (área previdenciária da Sabesprev e Folha de Pagamento, por exemplo).	Minimamente mensal, com reuniões extraordinárias, quando necessário.	- Manutenção da Carteira de Associados; - Cumprimento dos Contratos; - Contribuição para Sustentabilidade dos Planos; - Prontidão.	- Gestão Adequada; - Transparência; - Rentabilidade Competitiva.

Vivest	- Relação jurídica regida por Convênio de Adesão; - Reuniões periódicas entre a Superintendência de Gestão de Pessoas da Sabesp e a Diretoria de Benefícios da Vivest, para solução de demandas relativas aos Planos de Saúde e Previdência, bem como para proposição de melhorias; - Contatos diários relacionados à troca de informações e auxílio aos beneficiários dos planos de saúde e previdência da Vivest.	Diária para questões rotineiras e mensal para questões tático/estratégicas.	- Cumprimento Contratual; - Manutenção da Carteira de Associados; - Saúde Financeira dos Planos; - Manutenção da Carteira de Associados; - Manutenção do Patrocínio.	- Cumprimento do Contrato; - Equilíbrio Econômico-Financeiro; - Excelência na Prestação dos Serviços; - Sustentabilidade.
SIMA	Relacionamento com a SIMA, e demais órgãos do GESP através de reuniões específicas e contatos presenciais, on-line, telefônico, sendo o representante oficial da Sabesp indicado para fazer parte do GSPOFP (Controladoria SIMA). Envolvimento principal nos ciclos de elaboração e acompanhamento dos PPA - LOA - LDO e Audiências Públicas.	Reuniões Mensais e eventuais de acompanhamento de Metas. Grupo específico de WhatsApp e informações através de e-mail como novos decretos, leis e diretrizes dos órgãos controladores.	- Cumprimento da Legislação Ambiental; - Gestão Eficiente dos Recursos; - Compromisso com Metas Governamentais.	- Diretrizes Claras; - Celeridade; - Parceria.

Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras

GRI 102-45

As demonstrações financeiras incluem empresas em que a Sabesp atua na prestação de serviços de saneamento como sócia minoritária em outros quatro municípios por meio das empresas Águas de Castilho S.A. Águas de Andradina S.A. Saneaqua Mairinque S.A. e SESAMM – Serviços de Saneamento de Mogi Mirim S.A. Contamos ainda com participação nas empresas Aquapolo Ambiental (água de reúso) na Attend Ambiental (esgotos não-domésticos) e na Paulista Geradora de Energia S.A. (energia elétrica) sendo que esta última está em fase pré-operacional. Para mais informações sobre estas empresas veja Nota Explicativa 12 das Demonstrações Financeiras disponível em <https://ri.sabesp.com.br/informacoes-financeiras/submetidas-a-cvm/>.

Ajuda financeira recebida do governo

GRI 201-4

Em 2020, a Companhia não recebeu assistência financeira do governo.

Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados

GRI 206-1

Em 2020, a Companhia não registrou nenhuma ação judicial por truste ou concorrência desleal.

Acidentes de trabalho

GRI 403-9

Número de mortes	Taxa de mortes	Horas trabalhadas	Tipo de contrato
1	0,038	26.019.965,94	Empregados próprios

OBS: O número informado inclui empregados, estagiários e aprendizes. A Taxa de Mortes foi calculada com base em 1.000.000. Em caso de morte relacionada ao trabalho, a Sabesp segue as diretrizes conforme PE-RH0001 e PE-RH0003. Dentre as ações realizadas em caso de acidente fatal com empregados próprios ou terceirizados, tem-se a análise do acidente pela CIPA em reunião extraordinária e, também, por equipe de investigação (SESMT, CIPA, gerente do acidentado/área envolvida ou seu representante), além da apresentação de Minuto da Prevenção a respeito do acidente, divulgando-o aos empregados, aprendizes, estagiários e prestadores de serviços envolvidos. O controle de Horas Trabalhadas dos prestadores de serviço é feito por contrato, não havendo este dado compilado na Sabesp.

Número de lesões sérias	Taxa de lesões sérias	Horas trabalhadas	Tipo de contrato
24	0,922	26.019.965,94	Empregados próprios

OBS: Foram consideradas lesões sérias, os acidentes com afastamento superior a 15 dias. A taxa foi calculada com base em 1.000.000. Em caso de lesões sérias relacionada ao trabalho, são realizadas algumas ações como a análise do acidente grave pela CIPA em reunião extraordinária e, também, por equipe de investigação (SESMT, CIPA, gerente do acidentado/área envolvida ou seu representante), além da apresentação de Minuto da Prevenção a respeito do acidente, divulgando-o aos empregados, aprendizes, estagiários e prestadores de serviços envolvidos. As ações em caso de acidente grave seguem as diretrizes conforme PE-RH0001 e PE-RH0003. O controle de Horas Trabalhadas dos prestadores de serviço é feito por contrato, não havendo este dado compilado na Sabesp.

Número de lesões registradas	Taxa de lesões registradas	Horas trabalhadas	Tipo de contrato
84	3,228	26.019.965,94	Empregados próprios

OBS: Foram consideradas todos os acidentes com afastamento. A taxa foi calculada com base em 1.000.000. Todos os acidentes de trabalho são registrados e tratados conforme PE-RH0001 e PE-RH0003. A Sabesp realiza investigação de todos os acidentes, implementando melhorias e ações corretivas e preventivas. Segue abaixo o número de lesões registradas relacionadas ao trabalho. O controle de Horas Trabalhadas dos prestadores de serviço é feito por contrato, não havendo este dado compilado na Sabesp.

Principais tipos de lesões relacionadas ao trabalho e riscos avaliados

A Sabesp realiza atividades que apresentam riscos de acidentes, como espaço confinado, trabalho em altura, escavação de vala, serviços com eletricidade e atividades embarcadas. 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. Os principais tipos de lesões relacionadas ao trabalho são: traumatismo (20%), fratura (12%), ferimento

(11,60%), contusão (6,80%), entorse (3,60 %), transtorno (3,60%), mordedura/picada (3,20%), queimadura (3,20%), luxação (2,80%), dor (2,40%), queda (1,60%), ruptura (1,60%), outros agrupados em 53 tipos de lesões (27,60%).

Doenças profissionais

GRI 403-10

Número de mortes	Número de casos	Tipo de contrato
0	6	Empregados próprios

OBS: Todos os casos de problema de saúde na Sabesp são avaliados e acompanhados pelos Médicos do Trabalho. Por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) é realizado o monitoramento da saúde dos empregados.

Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local

GRI 413-1

A Companhia conta com ações de engajamento comunitário em toda a área operada, mas as iniciativas variam de acordo com as características do município operado. A atuação estruturada com a participação de agentes comunitários ocorre em regiões com maior existência de comunidades carentes, a exemplo da RMSP e Baixada Santista. Não há uma mensuração percentual sobre esta atuação em relação a todos os 375 municípios operados pela Companhia.

Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias

GRI 416-1

Toda a água distribuída (100%) pela Sabesp tem sua qualidade monitorada e o tratamento está em permanente aperfeiçoamento, seguindo os padrões mais rígidos de potabilidade.

Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes

GRI 418-1

Em 2020 não foram recebidas reclamações referentes à violação de privacidade e perda de dados de clientes da Companhia.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI 102-52 | 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:

E-mail: canaldedenuncia@Sabesp.com.br

Telefone direto: (011) 3388-8100

SAC: Emergência: 195 ou Região Metropolitana de São Paulo: 0800-0119911 Caixa Postal: 61.540 - CEP: 05424-970. Pessoalmente ou por carta dirigida à Superintendência de Auditoria (Rua Costa Carvalho, 300 - CEP: 05429-900)

Ouvidoria: 0800-0550565 (ligação gratuita) / e-mail: ouvidoria@Sabesp.com.br. 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

Redes Sociais

youtube.com.br/user/saneamentosabesp

flickr.com/sabesp

facebook.com/oficiaisabesp

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

Atendimento online: de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 21 horas, e aos sábados, das 8 horas às 17 horas. sabesp.com.br • 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. sabesp.com.br • Opção: clientes e serviços.

Atendimento Telefônico: 195 (ligação gratuita) para emergências de falta de água, vazamentos e esgoto entupido. 24 horas, todos os dias.

Serviços Comerciais

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

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

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