



RELATÓRIO ANUAL DE

Sustentabilidade

2019



2019

03	MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
06	PERFIL CORPORATIVO
26	ESTRATÉGIA
37	GOVERNANÇA CORPORATIVA
48	GESTÃO DE RISCOS
54	ATIVOS INTANGÍVEIS
60	DESEMPENHO OPERACIONAL
69	RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
82	GESTÃO DE RELACIONAMENTOS
97	DESEMPENHO AMBIENTAL
106	ANEXOS
127	EXPEDIENTE

MENSAGEM DA

Administração

GRI 102-14

Em 2019, apresentamos resultados consistentes, ao mesmo tempo em que expandimos redes de cobertura de água e esgoto, contribuindo para a universalização do saneamento no Brasil. A receita líquida, de R\$ 2,2 bilhões, foi 28,3% maior em relação à obtida em 2018, e o EBITDA, na mesma comparação, aumentou 47,1%, totalizando R\$ 1,2 bilhão.

Esse desempenho reflete a evolução da *performance* operacional de todas as nossas unidades, sobretudo Águas de Manaus e Águas de Teresina, que passamos a operar mais recentemente. Também evidencia nossa capacidade de adaptar, nas diversas localidades do País, nosso modelo de gestão de ativos.

No exercício, completamos um ano e sete meses de operação de Águas de Manaus, a maior concessão privada de saneamento do Brasil em densidade populacional. No município, onde há ocupações irregulares em palafitas, nos empenhamos para regularizar o sistema de saneamento básico e atender esses clientes por meio do Programa Vem com a Gente, além de termos expandido o número de beneficiados pela Tarifa Social.

Em 2019, ampliamos o acesso ao saneamento básico e, conseqüentemente, à saúde, ao agregarmos cerca de 40 mil novas economias ativas.

Dessa forma, ampliamos o acesso ao saneamento básico e, conseqüentemente, à saúde, ao agregarmos cerca de 40 mil novas economias ativas. Além disso, mais que dobramos o EBITDA da concessão em relação ao ano anterior.

Avançamos igualmente nas demais concessões, priorizando a qualidade no atendimento à população paralelamente à implantação de medidas para o aumento da eficiência operacional. Em Águas de Teresina, por exemplo, os custos e as despesas por economia atendida foram reduzidos em 21,8%. O ganho de eficiência combinado ao incremento da receita resultou no EBITDA de R\$107,7 milhões, aumento de R\$80 milhões em relação ao registrado pela concessionária em 2018.

R\$ 2,2 bilhões
de receita líquida



R\$ 1,2 bilhão
de EBITDA



No âmbito corporativo, seguimos amadurecendo práticas de *Compliance*. Controles Internos e Governança – pilares estratégicos para o crescimento sustentável. Nesse sentido, a Gerência de Integridade passou a ser uma Diretoria, com reporte direto ao Conselho de Administração, mudança que confere mais autonomia à área, além de reiterar nosso compromisso com a difusão de princípios éticos e de transparência em todas as unidades e no relacionamento com os *stakeholders*. Como resultado, mantivemos no ano a certificação internacional de Sistemas de Gestão Antissuborno – a ISO 37001, chancela atribuída a poucas empresas no Brasil.

Em relação à estrutura de governança, mais especificamente à composição do Conselho de Administração, aderimos voluntariamente ao mesmo padrão exigido pelo Novo Mercado da B3, segmento diferenciado de listagem. Todos os membros da instância são independentes e detêm conhecimentos e habilidades em distintos segmentos – a exemplo do presidente do órgão, Fábio Galindo, que, ao assumir a posição em 2019, fortaleceu a diversidade com sua experiência em *Compliance* e no setor público.

Promovemos no ano a renovação de parte de nossa Diretoria Estatutária e realizamos alterações pontuais na Diretoria-Executiva das controladas. Esse processo está alinhado ao Programa de Gestão de Talentos e Sucessão vigente desde 2015, que busca identificar e formar talentos internos em todos os níveis de liderança e é pautado por um estruturado plano de carreira e desenvolvimento de competências que possibilita mobilidades vertical e horizontal em nosso time.

A formação e o desenvolvimento de líderes alinhados à nossa cultura são fundamentais para seguirmos avançando. Nesse sentido, anunciamos a nomeação de Radamés Andrade Casseb para o cargo de Diretor-Presidente ante o encerramento do mandato de Hamilton Amadeo. Radamés, que passa a ocupar o cargo a partir de fevereiro de 2020, ingressou em nosso time em 2011, quando assumiu a liderança da Diretoria Corporativa de Operações, tendo, antes disso, exercido funções similares em outras companhias de infraestrutura, nas quais obteve sólida experiência com atividades ligadas à área de serviços regulados.

A fim de difundir nossos princípios e modelo de operação em todos os municípios onde atuamos, também ampliamos o escopo da Academia Aegea. Em 2019, foram aproximadamente 4.600 pessoas treinadas, com destaque para a estruturação de uma nova frente para capacitação em ensino superior, o que nos torna a primeira empresa de saneamento básico do Brasil a investir em um programa personalizado de graduação para o nosso setor. Outro papel fundamental da Academia Aegea é o desenvolvimento das trilhas pedagógicas do Programa de Trainee, que visa preparar futuras lideranças. Atualmente, cinco unidades já são dirigidas por ex-trainees e outros nove assumiram posições de liderança nas áreas corporativas.

Em novembro de 2019, celebramos a vitória na licitação promovida pela Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) para a execução de obras e serviços em esgotamento sanitário em nove municípios do Rio Grande Sul. Essa conquista marca nosso ingresso no estado do Rio Grande do Sul e formaliza nosso compromisso com a universalização da cobertura de esgoto para mais 1,5 milhão de habitantes no período de até 11 anos, contados a partir de 2021 – quando iniciaremos as operações da Parceria Público-Privada (PPP).

Anunciamos ainda, em dezembro de 2019, a alteração do nosso quadro societário devido ao encerramento do ciclo de investimentos do International Finance Corporation (IFC) e pelo Fundo de Investimento em Participações (IFC GIF Brasil). Como efeito, o Grupo Equipav e o GIC aumentaram suas participações acionárias na Companhia, o que reforça a confiança dos acionistas em nosso modelo de negócios.

De olho no futuro, continuamos discussões em torno do novo marco regulatório de saneamento, que atualmente tramita no Senado. Entendemos que a sua aprovação representará um importante avanço para a universalização do saneamento no Brasil, ensejando o aumento da participação privada no setor.

Nossa estratégia de longo prazo seguirá pautada pelo crescimento sustentável, com uma sólida estrutura de capital e diversificação de fontes de financiamento. A alavancagem financeira, medida pela relação entre a dívida líquida e o EBITDA,

encerrou 2019 em 3,1x e a posição de caixa e aplicações financeiras totalizou R\$967,4 milhões – o que nos confere adequada posição de liquidez.

Signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e membros do Comitê Brasileiro do Pacto Global, estamos determinados para seguir nossa bem-sucedida trajetória de contribuição para o desenvolvimento do País, com respeito aos clientes, acionistas, parceiros de negócios, colaboradores, fornecedores, mercado de capitais e sociedade em geral. Agradecemos a cada um desses *stakeholders* por sua confiança e contribuição para o aprimoramento das nossas operações.

A ADMINISTRAÇÃO



Celebramos
vitória
em leilão para
ingressar em 9 municípios
do Rio Grande Sul.

PERFIL

Corporativo

A circular white line-art icon containing a water tap on the right, a small plant with two leaves on the left, and three water droplets of varying sizes below the tap. The background of the entire image is a teal gradient with stylized tropical leaves in shades of green and brown on the left side.



~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~





Somos a Aegea Saneamento e Participações S.A., uma empresa brasileira, com sede em São Paulo (SP), que atua no setor de saneamento privado no Brasil, em todo processo do ciclo integral da água: captação, tratamento e abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto. Atuamos por meio de concessões plenas (água e esgoto) ou parciais (somente água), subconcessões e de parcerias público-privadas (PPPs). **🔹 GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-5**

Iniciamos nossas atividades em 2010, com duas concessões plenas em seis municípios, atendendo a 1,6 milhão de habitantes. Desde então, expandimos nosso atendimento, para as atuais 40 concessões, uma subconcessão e quatro PPPs que cobrem 57 municípios no Brasil¹ e que servem 8,9 milhões de habitante². **🔹 GRI 102-4, 102-6, 102-7**

As nossas operações são geridas por rígidos procedimentos de monitoramento e controle, o que nos assegura replicar, com agilidade, nosso modelo de atuação em qualquer localidade do País. Em cada município atendido, entramos pedindo licença, ouvindo e dialogando, de modo a estreitar o relacionamento com as comunidades e a enxergar oportunidades para transcender as normas contratuais e contribuir para o desenvolvimento local.

Nossos 4.734 colaboradores³ trabalham dia e noite para que a água limpa chegue a residências, comércios, prestadores de serviços e indústrias, e que o esgoto não polua rios e demais fontes hídricas. **🔹 GRI 102-6, 102-8**

1. Considera os nove municípios que compõem a PPP Ambiental Metrosul, ainda não operacionais (assinatura do contrato ocorreu em março/2020).

2. População estimada de acordo com última divulgação do IBGE (outubro/2019).

3. Considera todos os colaboradores próprios ativos e afastados.

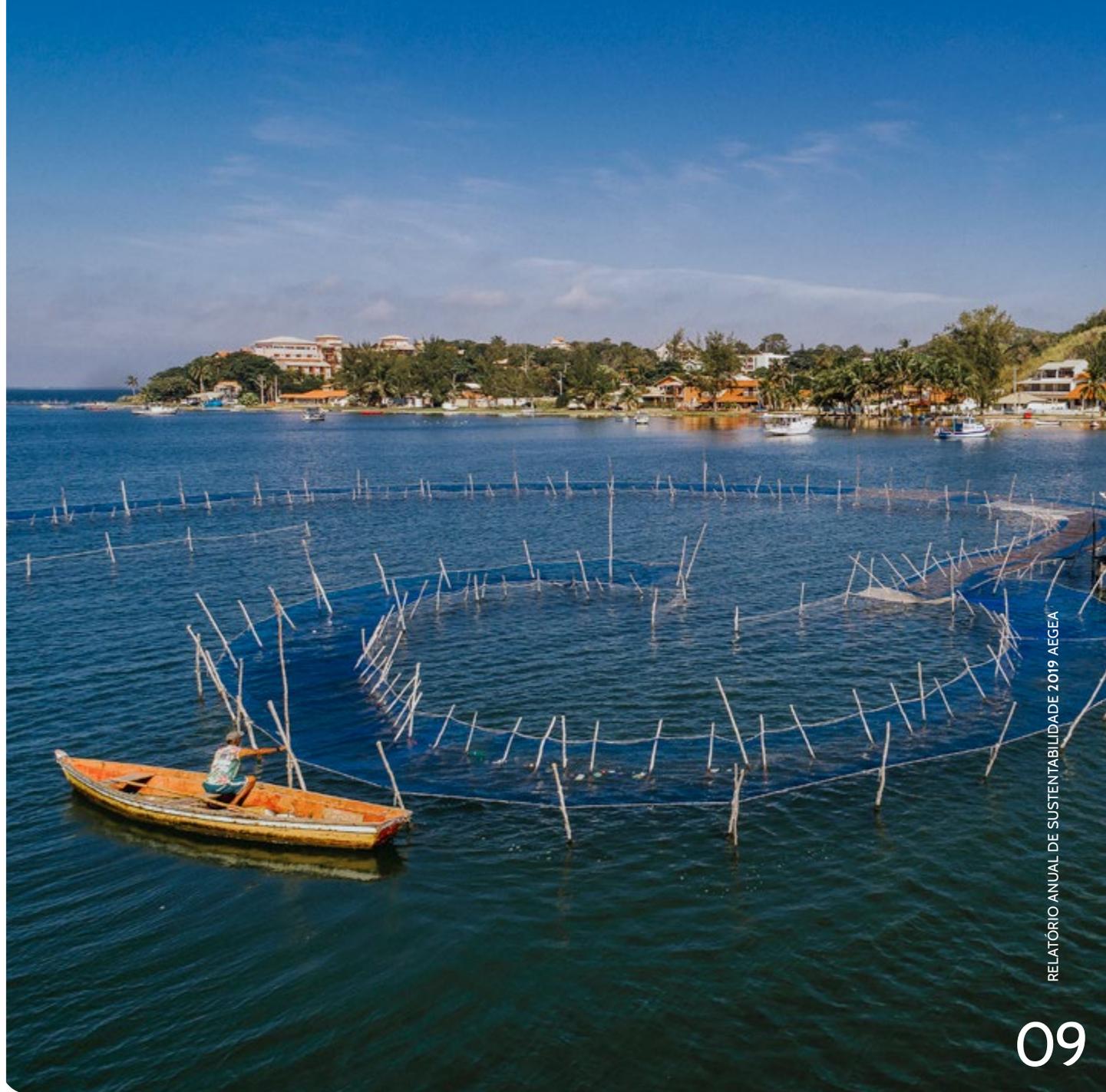
A forma de conduzir nossas atividades com ética e com vistas à promoção da igualdade estende-se a todos os relacionamentos que estabelecemos com colaboradores, parceiros, poderes concedentes, clientes, investidores e demais *stakeholders*.

💧 GRI 102-40

Assim nos consolidamos na liderança do segmento privado no Brasil em termos de economias atendidas. Seguindo ritmo de crescimento, em 2019 vencemos a disputa pela PPP promovida pela Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) para a execução de obras e serviços em esgotamento sanitário. A conquista marca o nosso ingresso no estado do Rio Grande do Sul, por meio da concessionária Ambiental Metrosul, com nove cidades a serem atendidas. A elas, levaremos a mesma paixão com que operamos todas as nossas unidades. 💧 GRI 102-10



PARA MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE
WWW.AEGEA.COM.BR.



MISSÃO, VISÃO E

Valores

GRI 102-16



MISSÃO

Empresariar soluções de saneamento com excelência e segurança empresarial, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos públicos atendidos.



VISÃO

Ser reconhecida como a melhor companhia na viabilização e gestão de negócios de saneamento no Brasil e referência mundial.



VALORES

- Acessibilidade
- Austeridade
- Colaboração
- Evolução contínua
- Responsabilidade Social
- Transparência

Propósito

Nos últimos anos, reforçamos e difundimos os elementos da nossa cultura. O trabalho originou de aprofundado estudo a fim de entender as necessidades da sociedade – que almeja cada vez mais inclusão, transparência e perspectiva de um futuro sustentável –, bem como identificar e reforçar nossos pontos fortes para melhor responder a essas demandas.

Como resultado, instituímos um manifesto que comunica a nossa razão de existir. Uma mesma identidade de marca, com os mesmos valores, também passou a compor a identidade de todas as concessionárias, o que contribui para o fortalecimento de nossa presença em todo o território nacional. Redigimos ainda os nossos cinco talentos, os quais apresentamos a seguir:



NOSSOS TALENTOS

Mestres em “Brasicidades”

A capacidade de aplicar nosso modelo de atuação, com flexibilidade e respeito, às diferentes regiões em que atuamos.

Engenheiros da Ordem

A habilidade de manter em funcionamento um sistema que conecta pessoas à água tratada e, depois, destina o esgoto de maneira adequada, de forma sustentável.

Embaixadores da Saúde

O principal objetivo das nossas operações: levar saúde para todos, inclusive para o meio ambiente.

Profissionais Além da Conta

O entendimento de que devemos transcender as normas contratuais em prol do desenvolvimento municipal, buscando um relacionamento próximo com as comunidades atendidas.

Agentes da Dignidade

A condução das nossas atividades com ética e com vistas à promoção da igualdade e dos direitos humanos.



MANIFESTO GRI 102-16

Somos apaixonados pela água.

Afinal, dela vivemos.

Ela nos traz o bem-estar enquanto alimenta cidades, reservas ambientais e vidas melhores.

Por meio da água, lutamos por vidas mais saudáveis e mais felizes.

Essa é a nossa real natureza.

Respeitamos a ordem do meio ambiente e os direitos das pessoas.

Por histórias mais dignas, por cidades mais sustentáveis, por futuros mais azuis.

Porque sabemos o valor da água limpa, da água tratada, da água que refresca, da água que oxigena comunidades e nos engrandece.

Atento às diferenças, nos moldamos aos muitos Brasis.

Compreendemos a beleza de cada fonte, de cada cidade, em cada canto do nosso País.

Por isso vamos além do que se espera.

Buscamos trazer qualidade de vida para famílias, restabelecendo a aliança pura do homem com o meio que o cerca e reconstruindo a vida como ela deve ser.

A vida da água e das pessoas.

Porque a nossa natureza é saber que trabalhamos, de sol a sol, para vidas mais plenas de cidadania.



COMPOSIÇÃO

acionária

GRI 102-5



Na condição de companhia aberta com registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), somos controlados pelo Grupo Equipav, que atua há mais de 50 anos no setor brasileiro de infraestrutura. Contamos ainda com o Fundo Soberano de Cingapura (GIC Private Limited), investidor internacional que ingressou no quadro acionário em 2013.

A ilustração ao lado expõe o quadro acionário com os respectivos percentuais do capital total.

No ano de 2019, o International Finance Corporation (IFC) e o Global Infrastructure Fund (GIF) concluíram o ciclo de investimentos que iniciaram em 2012 e 2013 respectivamente na Aegea. Nesse sentido, as ações detidas por ambos os veículos foram vendidas tanto para a Equipav, quanto para própria Aegea.



MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A NOSSA ESTRUTURA SOCIETÁRIA ESTÃO DISPONÍVEIS AQUI.

NOSSA TRAJETÓRIA

de crescimento

2010

- Município de Campo Grande (MS)¹
- Município de Cabo Frio (RJ)¹
- Município de Armação de Búzios (RJ)¹
- Município de Iguaba Grande (RJ)¹
- Município de Arraial do Cabo (RJ)¹
- Município de São Pedro da Aldeia (RJ)¹

1. A aquisição destas concessões ocorreu antes da constituição da Aegea Saneamento e Participações S.A. A concessionária Águas Guariroba, no município de Campo Grande (MS), foi adquirida em 2005, e a Prolagos, composta pelos 5 municípios do Estado do Rio de Janeiro, foi adquirida em 2006.

2012

- Município de Piracicaba (SP)
- Município de Barra do Garças (MT)
- Município de Campo Verde (MT)
- Município de Carlinda (MT)
- Município de Cláudia (MT)
- Município de Jangada (MT)
- Município de Jauru (MT)
- Município de Marcelândia (MT)
- Município de Nortelândia (MT)
- Município de Pedra Preta (MT)
- Município de Peixoto de Azevedo (MT)
- Município de Primavera (MT)
- Município de Poconé (MT)
- Município de Santa Carmem (MT)
- Município de São José (MT)
- Município de Sorriso (MT)
- Município de União do Sul (MT)
- Município de Vera (MT)

2013

- Município de Penha (SC)
- Município de Matão (SP)
- Município de Confresa (MT)
- Município de Porto Esperidião (MT)
- Município de Barcarena (PA)

2014

- Município de Guarantã do Norte (MT)
- Município de Matupá (MT)
- Município de Diamantino (MT)
- Município de Sinop (MT)
- Município de Novo Progresso (PA)
- Município de São Francisco do Sul (SC)



2015

- Município de Holambra (SP)
- Município de São João de Meriti (RJ)²
- Município de Timon (MA)
- Município de Buritis (RO)
- Município de Pimenta Bueno (RO)
- Município de Rolim de Moura (RO)
- Município de Paranatinga (MT)
- Município de Camboriú (SC)

2016

- Município de Ariquemes (RO)
- Município de Bombinhas (SC)
- Município de Serra (ES)

2017

- Município de Vila Velha (ES)
- Município de Teresina (PI)

2018

- Município de Manaus (AM)

2019

- Município de Alvorada (RS)³
- Município de Cachoeirinha (RS)³
- Município de Canoas (RS)³
- Município de Eldorado do Sul (RS)³
- Município de Esteio (RS)³
- Município de Gravataí (RS)³
- Município de Guaíba (RS)³
- Município de Sapucaia do Sul (RS)³
- Município de Viamão (RS)³

2. A concessionária Águas de Meriti não está contabilizada em nosso portfólio de municípios atendidos, apresentado neste relatório, uma vez que suas operações de tratamento e coleta de esgoto em São João de Meriti (RJ) estão temporariamente paralisadas em razão de impedimentos contratuais que inviabilizam a execução efetiva da operação dos sistemas que nos foram delegados por meio do Contrato de Concessão nº 86/98. Seguimos adotando medidas para solucionar tais impedimentos e, assim, dar prosseguimento ao plano operacional das atividades e de investimentos da unidade, dos quais R\$ 15 milhões já foram aplicados. Reiteramos ainda o nosso propósito de fornecer soluções e serviços em saneamento básico que resultem em vidas mais saudáveis e dignas.

3. Operações referentes à Concorrência Internacional nº001/2019, promovida pela Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) para atuar em acordo de Parceria Público-Privada (PPP) e cujo resultado foi publicado em dezembro de 2019. Conforme cronograma, o contrato da PPP foi assinado em março de 2020.

PRÊMIOS E

reconhecimentos



CASES DE SUCESSO EM ÁGUA E SANEAMENTO 2019

Vencemos o prêmio “Cases de sucesso em Água e Saneamento 2019 (Objetivo de Desenvolvimento Sustentável, ODS 6)”, na categoria Água, Saneamento e Higiene (WASH) e Direitos Humanos.

O objetivo da premiação é reconhecer os projetos empresariais mais inovadores, desenvolvidos por membros do Pacto Global Brasil e que privilegiem práticas de sustentabilidade na área de água e saneamento em suas operações e cadeias de abastecimento. O nosso case, “De marginalizados a protagonistas: dignidade e inovação para as regiões de palafitas e ocupações irregulares em Estados do Norte e no Nordeste do Brasil”, demonstra os esforços para a regularização do sistema de saneamento básico em comunidades de Teresina (PI) e Manaus (AM).



UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO

Pelo terceiro ano consecutivo, Piracicaba (SP), onde atuamos por meio da concessionária Mirante, liderou o Ranking da Universalização do Saneamento, organizado pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES). Com 500 pontos, o município conquistou nota máxima no levantamento que analisa os índices de cobertura e expansão da rede de tratamento de água e esgoto, além do nível de ocorrências de doenças devido à ausência desses serviços.



VALOR INOVAÇÃO BRASIL

Em 2019, fomos a segunda empresa mais inovadora na categoria Infraestrutura da quinta edição do prêmio Valor Inovação Brasil, realizada pelo Valor Econômico e a Strategy&, consultoria estratégica da PwC. Na classificação geral, ocupamos a 59ª posição entre as 150 empresas mais inovadoras do País – um salto de 38 posições na comparação com o ano anterior.



PRÊMIO DE SUSTENTABILIDADE

Três de nossas concessionárias foram apontadas como exemplo na promoção de melhores práticas para o setor de saneamento. O reconhecimento é da Associação Brasileira das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto (Abcon) e do Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto (Sindcon). Mirante e Ambiental Serra conquistaram, respectivamente, primeiro e terceiro lugares devido a trabalhos de engajamento das comunidades em temas sobre a importância do saneamento para a saúde e a preservação ambiental. Já Águas Guariroba foi destaque com a terceira posição na categoria Gestão por seu programa de incentivo à reconstrução dos mananciais no entorno da bacia hidrográfica do córrego do Guariroba, o qual conta com o apoio de agricultores locais, remunerados pelo reflorestamento da região.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Fomos homenageados com o prêmio Diversidade e Inclusão, promovido pela Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento do Paraná (ABTD-PR). O reconhecimento reflete nosso trabalho no âmbito do programa Respeito Dá o Tom, em prol da igualdade racial.



MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR

Pelo terceiro ano consecutivo, nossa concessionária Águas Guariroba foi listada entre as 150 Melhores Empresas para trabalhar no Brasil em 2019, de acordo com a revista Você S/A, da Editora Abril. A publicação é referência no País para temas sobre carreira, gestão de pessoas e recursos humanos.



VALOR 1000

Figuramos entre as mil maiores empresas atuantes no mercado brasileiro, de acordo com a 19ª edição do ranking Valor 1000. Na listagem geral, conquistamos a 285ª posição e, especificamente na categoria “Água e Saneamento”, ficamos entre as cinco primeiras. O levantamento considera metodologia da Fundação Getúlio Vargas (FGV), com base em números obtidos pela Serasa Experian.



MAIORES E MELHORES 2019

Conquistamos a 200ª posição entre as 500 maiores empresas atuantes no mercado brasileiro, segundo o Anuário Exame Maiores e Melhores 2019.

DESTAQUES

do ano

R\$ 2,2 bilhões
de receita líquida.

EBITDA de

R\$ 1,2 bilhão

Cerca de

4.600

colaboradores treinados
na Academia Aegea.

Redução de

21,8%

de custos e despesas
por economia atendida
em Águas de Teresina.

Cerca de

40 mil

novas economias ativas
conectadas em Manaus (AM),
no âmbito do Programa
Vem com a Gente.

Evolução da

performance operacional de
todas as unidades, sobretudo
as mais recentes – Águas de
Manaus e Águas de Teresina.

Vitória na licitação

promovida pela Companhia
Riograndense de Saneamento
(Corsan) para a execução
de obras e serviços em
esgotamento sanitário em nove
municípios do Rio Grande Sul.

Consolidação

de movimentos estratégicos
no âmbito do Programa
de Gestão de Talentos e
Sucessão (ver página 85).

Amadurecendo práticas
de Compliance, Controles
Internos e Governança:

manutenção da certificação
internacional de Sistemas de
Gestão Antissuborno – a

ISO 37001.

PRINCIPAIS

indicadores

GRI 102-7



FINANCEIROS

	2019	2018 ¹	Varição entre 2018 e 2019	2017
Receita bruta (R\$ mil)	3.115.026	2.464.731	26,4%	1.851.228
Receita operacional líquida ex- receita de construção ² (R\$ mil)	2.222.434	1.731.570	26,7%	1.343.319
EBITDA Consolidado (R\$ mil)	1.191.919	810.072	47,1%	675.138
Margem EBITDA consolidada (%)	53,6%	46,8%	6,8 p.p.	50,3%
Lucro líquido (R\$ mil)	294.412	176.147	67,1%	145.008
CAPEX (R\$ mil)	638.413	636.276	0,3%	327
Dívida líquida (R\$ mil)	3.701.140	2.458.174	50,6%	2.017.720
Alavancagem, medida em dívida líquida/EBITDA (vezes)	3,11	3,03	-	2,99

1. O ano de 2018 consolida apenas sete meses de Águas de Manaus.

2. Excluídas as receitas de construção com margem próxima a zero (OCPCOS). As receitas de contraprestação - PPP das Concessionárias Ambiental Serra e Ambiental Vila Velha (CPC47) estão consideradas no montante.



OPERACIONAIS

	2019	2018'	Varição entre 2018 e 2019	2017
Economias de água (mil)	1.768,6	1.678,0	5,4%	1.232,3
Economias de esgoto (mil)	1.088,1	1.056,2	3,0%	935,8
Economias de água e esgoto (mil)	2.856,7	2.734,2	4,5%	2.168,2
Volume faturado de água (milhões de m ³)	289,7	248,8	16,4%	178,5
Volume faturado de esgoto (milhões de m ³)	136,2	127,3	7,0%	106,6
Perdas na distribuição de água	54,6%	51,2%	6,6 p.p.	38,0%

1. O ano de 2018 consolida apenas sete meses de Águas de Manaus.



SOCIAIS

	2019	2018'	Varição entre 2018 e 2019	2017
Municípios atendidos	57 ²	49	-	48
População servida (milhões)	7,8	7,7	1,3%	5,5
Investimento social privado (R\$ milhões)	7,8	6,7	16,1%	3,1
Colaboradores	4.734	4.239	11,7%	3.081
Horas de treinamento	125.382	348.907	-64,1%	69.735
Média de horas de treinamento por colaborador	27,59	82,31	-66,5%	22,63

1. O ano de 2018 consolida apenas sete meses de Águas de Manaus.

2. Considera os nove municípios que compõem a PPP Ambiental Metrosul, ainda não operacionais (assinatura do contrato ocorreu em março/2020).



AMBIENTAIS

	2019	2018'	Varição entre 2018 e 2019	2017
Consumo de energia (GJ)	1.852.553,88	1.605.156,00	15,4%	1.084.358,37
Consumo de energia evitado (GJ) ²	49.350,65	15.196,00	224,8%	Não disponível
Percentual de energia renovável consumida com relação ao consumo total	88,5%	86,7%	1,8 p.p.	83,4%

1. O ano de 2018 consolida apenas sete meses de Águas de Manaus.

2. A base de cálculo leva em consideração o índice de eficiência (kWh/m³) da unidade logo após a implantação do projeto.

MODELO DE

negócios

💧 GRI 103-2, 103-3



Olhar para aspectos Ambientais, Sociais e de Governança faz parte do dia a dia de nossas atividades – da operação à gestão – e constitui oportunidade para a mensuração do impacto de nossas operações.

Do ponto de vista ambiental, nossa atividade-fim é distribuir água de qualidade, com o menor índice de perdas; e conduzir, com segurança, o esgoto até o tratamento. Atuamos empenhados para devolver a água para a natureza em condições melhores das que as encontradas na fase de captação.

No âmbito social, o fornecimento regular de água potável e o tratamento de esgoto estão diretamente relacionados à redução de doenças e internações decorrentes da falta de saneamento básico. De acordo com o estudo mais recente do Instituto Trata Brasil, intitulado “Benefícios Econômicos e Sociais da Expansão do Saneamento Brasileiro 2018”, a economia com a melhoria das condições de saúde da população brasileira projetada para o período 2016 a 2036, tomando por base os afastamentos do trabalho e internações ocorridos em 2016, deve ser em média de R\$ 297 milhões.

8,9 milhões
de pessoas atendidas¹

1. Considera os nove municípios que compõem a PPP Ambiental Metrosul, ainda não operacionais (assinatura do contrato ocorreu em março/2020).



mais de **142 mil**
empregos



e **R\$ 13,6 bilhões**
gerados por ano
pelo setor



O estudo também aponta que os investimentos no setor sustentaram 142 mil empregos por ano no País e geraram R\$ 13,6 bilhões por ano de renda na economia brasileira entre 2004 e 2016, uma relação que mostra o efeito multiplicador de renda dos investimentos em saneamento.

Uma vez concluídas, as obras contribuem ainda para o desenvolvimento local, com o incremento do comércio e de serviços. Soma-se a isso o fato de que o saneamento pode impulsionar ainda mais a demanda por áreas com vocação para o turismo. Ao mesmo tempo, as residências localizadas nas regiões atendidas tendem a valorizar-se.

A universalização do saneamento básico, com base nas informações apresentadas pelo Trata Brasil, terá efeitos sobre a produtividade do trabalho. Entre 2016 e 2036, espera-se um ganho de renda de R\$ 190,3 bilhões, o que equivale a um ganho anual de R\$ 9,5 bilhões. Somente o retorno desses recursos para os governos já representaria uma fonte expressiva para a expansão dos serviços de água e esgotos.

Frente a esse cenário, nossas atividades são amparadas por robusta estrutura de governança corporativa, *compliance* e controles internos – o que visa garantir o relacionamento íntegro com os nossos *stakeholders*. Mesmo não listados em bolsa, adotamos práticas que ultrapassam exigências regulatórias e jurídicas de uma companhia aberta e listada.

Nossa estrutura de gestão, por exemplo, está formatada voluntariamente em linha com as exigências aplicadas às companhias que tem ações negociadas no segmento Novo Mercado da B3 (ver página 37).

Em conformidade com os princípios do International Integrated Reporting Council (IIRC), elaboramos a representação do seguinte modelo de negócios, que visa demonstrar como geramos e compartilhamos valor.

MODELO DE NEGÓCIOS



INTEGRAMOS TALENTOS E TECNOLOGIA

COM OS MESMOS PADRÕES DE EFICIÊNCIA E QUALIDADE

ATENTOS ÀS ESPECIFICIDADES DE CADA LOCALIDADE ATENDIDA

AMPLIANDO O ACESSO DA POPULAÇÃO AOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

E COMPARTILHANDO VALOR, POR MEIO DE NOSSAS ATIVIDADES, COM TODOS OS NOSSOS PÚBLICOS

Mais de **100** projetos em Gestão de Controle de Perdas (GCP), Gestão de Eficiência Energética (GEE), Gestão de Processos (GPROC) e Inovação e Recursos Hídricos

14 unidades consumidoras de energia em Ambiente de Contratação Livre (ACL) e mais 83 em migração até 2021

Projetos de geração distribuída fotovoltaica em 8 localidades brasileiras

R\$ **638,4** milhões investidos em 2019

Aumento de **47,1%** no Ebitda consolidado e relação a 2018, totalizando R\$ 1,2 bilhão

Lucro líquido de R\$ **294,4** milhões

4.734 empregos gerados diretamente

125.382 horas de treinamento e capacitação

Todos os parceiros de negócio avaliados por nossa equipe interna de Integridade

48 municípios brasileiros atendidos, os quais somam uma população de 7,7 milhões de pessoas; e mais 9 cidades passarão a ser atendidas em 2020, ampliando o acesso aos nossos serviços para mais de 1,5 milhões de novos clientes

Regularizações de água e esgoto

Clientes beneficiados por Tarifa Social

R\$ **7,8** milhões em projetos sociais e atividades de relacionamento com as comunidades

289,7 milhões de m³ tratados de água

136,2 milhões de m³ coletados de esgoto

VALOR GERADO EM 2019



Estراتيجية

🔹 GRI 103-2, 103-3







Crescemos por meio da expansão das redes de água e esgoto nas localidades onde já atuamos e pela conquista de contratos de concessões ou subconcessões plenas ou parciais, além de parcerias público-privadas (PPPs).

Ao assinarmos um contrato, priorizamos a qualidade no abastecimento de água e expandimos gradualmente as redes de cobertura dos serviços – sempre com base nas metas estabelecidas. Ao mesmo tempo, implementamos medidas para aumento de eficiência operacional a partir da redução de perdas na distribuição de água, captura de sinergias com as demais unidades, melhoria de processos, entre outros fatores.

Também buscamos licença social para operar. Nesse sentido, além de zelar pela qualidade no atendimento ao cliente, fortalecemos os laços com as comunidades locais com vistas a contribuir, com nossas operações, para o desenvolvimento sustentável e para a conservação do meio ambiente no entorno.

Somos amparados por um modelo flexível de atuação, que permite mesclar melhores tecnologias, processos e pessoas; e por uma sólida estratégia, definida com objetivo de nos tornar referência em serviços de saneamento básico prestados de forma inovadora, eficiente, sustentável e competitiva – promovendo a saúde e o desenvolvimento social ao passo em que amplia o retorno aos nossos investidores.

Prospectamos oportunidades de ampliação de portfólio com histórico de investimentos bem-sucedidos, como o que fizemos em Mirante, PPP firmada em 2012 para coleta e tratamento de esgoto em Piracicaba (SP), onde universalizamos a cobertura de esgoto em apenas dois anos de atividade. Nos últimos oito anos, já foram investidos mais de R\$ 400 milhões na modernização de duas Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), na construção de outras três ETEs e 17 Estações Elevatórias de Esgoto, além da implantação de um moderno Centro de Controle Operacional (CCO) para integrar e monitorar todos os equipamentos de sua operação. Como resultado, o município paulista lidera, com nota máxima, no Ranking da Universalização do Saneamento, da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), que lista quase 2 mil cidades, com mais de 100 mil pessoas (ver mais na página 18).

Especificamente em tratamento de água, destaca-se o trabalho de nossa unidade Águas de Timon, que universalizou a disponibilidade do serviço no município, sendo o primeiro do Maranhão a realizar esse feito.

Nossa concessão mais madura, Águas Guariroba, responsável pelos serviços de água e esgoto em Campo Grande (MS), também é exemplo de sucesso. Desde 2005, quando iniciamos o contrato, a unidade já reduziu as perdas na distribuição de água, de 55,9% para 19,4% – o menor índice de perdas de água do Brasil, de acordo com o Ranking de Saneamento Básico 2019, divulgado pelo Instituto Trata Brasil.

Em Teresina (PI), onde passamos a atuar em 2017, focamos na redução de intermitência no fornecimento da água, especialmente nos meses

entre setembro e dezembro, quando as temperaturas ultrapassam 40°C e o consumo aumenta em cerca de 20%. Investimos ainda em reservatórios, setorização¹ e automação. Como resultado, nos últimos dois anos, expandimos a rede de esgoto, que passou de 19% para 38%; reduzimos as perdas de água, de 58,6% para 50,8%; e alcançamos índice de satisfação da população de 84,3%.

Mais recentemente, em junho de 2018, adquirimos a maior concessão de saneamento privada do Brasil – Águas de Manaus –, na qual já investimos aproximadamente R\$ 300 milhões. Por meio da concessão, implementamos o Programa Vem com a Gente (ver mais na página 60), que expandiu o acesso de comunidades residentes dos Igarapés e de outros bairros da cidade à água tratada. Em pouco mais de um ano, totalizamos 516,7 mil economias integradas à rede, um crescimento de 49,0 mil economias com relação ao encerramento do ano de 2018.

Exemplos como esses refletem o rigor e a disciplina com que analisamos a alocação de capital. Estruturamos uma robusta governança de gestão de investimentos, que sistematiza os processos de identificação, classificação e priorização dos aportes a serem destinados às concessionárias para os próximos anos.

1. Metodologia que integra interligações de redes existentes, construções de novas, mapeamentos de pressão, pesquisas de vazamento, mapeamento do sistema para o bombeamento adequado às regiões da cidade, entre outras intervenções.

mais de
R\$ 400
milhões
investidos em
Piracicaba (SP).



mais de
R\$ 300
milhões
investidos em
Manaus (AM).



O trabalho é conduzido por uma equipe multidisciplinar, composta por representantes de cada região em que atuamos. Posteriormente, os investimentos a serem realizados são submetidos à aprovação do Conselho de Administração, cujas deliberações são tomadas com base em subsídios do Comitê de Finanças e Avaliação de Projetos (ver nossa estrutura de governança na página 41 deste relatório).

Nesse sentido, os projetos concorrem entre si por um volume de recursos e a aprovação é concedida a partir da visão sistêmica das operações e com transparência de critérios – como a natureza de cada projeto e a manutenção da nossa solidez financeira e dos nossos fundamentos de crédito.

No decorrer do ano, o processo trimestral de previsão orçamentária permite a adequação da cesta de projetos e conseqüentemente a realocação entre projetos prioritários. Isso nos confere dinâmica e possibilidade de resposta rápida às demandas locais das concessões.

Diversificamos as fontes de financiamento com utilização de linhas de crédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e da Caixa Econômica Federal específicas para o setor de saneamento; financiamentos com agências multilaterais e bancos comerciais; amplo acesso ao mercado de capitais, por meio de emissões de debêntures no mercado local e *bonds* no mercado externo; e aportes de capital dos acionistas.

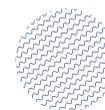
Nossa gestão do endividamento está ancorada pela manutenção da alavancagem financeira, expressa pela relação entre dívida líquida e o EBITDA, abaixo de 3,5 vezes e *hedge* de 100% das captações em moeda estrangeira, evitando exposição dos nossos resultados à variação cambial.

Sucessivas elevações de rating de crédito credenciam a solidez de nossas estratégias operacionais e financeiras:

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Fitch Ratings	Escala Nacional	A(bra)	A+(bra)	A(bra)	A(bra)	AA-(bra)	AA(bra)	AA(bra)	AA(bra)
	Escala Global	-	-	-	-	-	BB	BB	BB
Moody's	Escala Nacional	-	-	-	-	-	-	Aaa.br	Aaa.br
	Escala Global	-	-	-	-	-	-	Ba1	Ba1



R\$ 638,4
milhões
investidos
em 2019



MAIS DETALHES
SOBRE NOSSA
ESTRATÉGIA PODEM
SER ACESSADOS AQUI.

POLÍTICA DE

sustentabilidade

💧 GRI 103-2, 103-3

Nossa estratégia é apoiada por uma Política de Sustentabilidade a fim de despertar e manter, em nosso time, a consciência de que o respeito ao meio ambiente e às pessoas é inerente à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Essa Política define diretrizes nos pilares econômico, ambiental e social, que orientam estratégias e processos operacionais no âmbito do nosso Sistema de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social (ver item a seguir). A Diretoria-Executiva é envolvida no tema, sendo responsável por avaliações críticas periódicas a fim de orientar a melhoria contínua desse trabalho.



Temos colaborado para o alcance das
metas
dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



PILAR ECONÔMICO

- Criação de valor em todos os elos de nossa cadeia.
- Melhoria contínua e sustentável dos processos.
- Busca constante por soluções inovadoras.
- Transparência e responsabilidade na divulgação de informações.



PILAR AMBIENTAL

- Prevenção da poluição e ações de proteção ao meio ambiente.
- Gestão dos aspectos e impactos associados às nossas atividades.
- Busca contínua pela eficiência energética.
- Utilização sustentável dos recursos naturais, em especial da água.
- Minimização de perdas, redução de geração de resíduos e reúso da água.
- Melhoria contínua do desempenho ambiental.



PILAR SOCIAL

- Prevenção de lesões e doenças dos colaboradores por meio da gestão de perigos e análise de riscos.
- Melhoria contínua do desempenho em Saúde e Segurança no Trabalho.
- Comportamento ético e transparente na relação com as partes interessadas.
- Desenvolvimento humano das comunidades com as quais atuamos.
- Promoção dos direitos humanos: combate à corrupção, ao trabalho infantil, aos assédios moral e sexual e ao trabalho forçado ou compulsório.
- Prevenção de todas as formas de discriminação e respeito da diversidade.

Comprometidos com o tema, subscrevemos o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 2016, tendo, a partir do ano seguinte, passado a integrar o Comitê Brasileiro do Pacto Global, órgão de gestão das atividades da rede no Brasil. Coordenamos a Frente Temática de Água e Saneamento, que visa colaborar para a construção de uma agenda de governança em água, engajando o setor privado na adoção de práticas sustentáveis em suas operações e em suas cadeias de abastecimento para promover o uso eficiente do insumo. Temos também colaborado para o alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sobretudo o sexto – o qual preconiza “Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos”. **GRI 102-12**

Além do desenvolvimento em infraestrutura para universalização do serviço de saneamento básico no País, nossa atuação visa à mitigação do impacto ambiental negativo, à redução de perdas de água na distribuição e, conseqüentemente, à diminuição do consumo de energia. Trabalhamos ainda com as comunidades locais no desenvolvimento de programas socioambientais com objetivo de aumentar o Índice de Desenvolvimento Humano dos municípios (IDH-M) em que mantemos operação.

Somos ainda signatários dos Princípios do Equador, o que assegura a condução dos projetos em conformidade com critérios universais de responsabilidade socioambiental. **GRI 102-12**

GESTÃO INTEGRADA DE SAÚDE, SEGURANÇA E

Meio Ambiente (SOMA)

◆ GRI 103-2, 103-3

Com o objetivo de estabelecer a padronização dos procedimentos que garantem locais de trabalho saudáveis e seguros, bem como zelar por nossas políticas ambientais em todas as unidades, a Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente vem implementando, desde 2017, o Programa Interage.

Os trabalhos são focados em fortalecer a política de gestão desses temas, em linha com normas regulamentadoras estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e padrões reconhecidos internacionalmente (como Occupational Safety and Health Administration – OSHA e Padrões de Desempenho do IFC), de modo que seja possível mensurar o desempenho das unidades. ◆ GRI 403-4

São 59 procedimentos documentados que englobam as atividades de meio ambiente, medicina ocupacional, segurança e responsabilidade social. A padronização garante controle sobre os riscos inerentes às operações, de forma a antecipar melhores práticas ambientais e estabelecer locais de trabalho cada vez mais saudáveis e seguros. ◆ GRI 403-3

Mais que institucionalizar procedimentos, a iniciativa visa difundir boas práticas de comunicação e investigação de não conformidades, bem como adoção de planos e ações corretivas e de gestão a partir de indicadores de *performance*.

Em 2018, as unidades foram orientadas para adaptação de normas e procedimentos; e avaliadas remotamente, com aplicação de questionários de verificação de desempenho em relação à aderência do programa. Já em 2019, foram empreendidos monitoramentos presenciais. A única exceção no programa foi Águas de Manaus que, por ser a operação mais recente, ainda não passou pelo monitoramento presencial, previsto para o primeiro semestre de 2020.



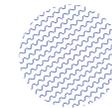
Entretanto, a unidade concluiu, no ano, etapas importantes, que envolveram padronização de procedimentos, treinamentos de colaboradores e terceiros. Toda a implantação do programa na concessão teve foco no mapeamento de perigos operacionais, reconhecimento de requisitos legais e definição de controles.

Foram implementados os Comitês de Segurança, com profissionais que se reúnem pelo menos uma vez por mês para discutir e monitorar os planos de ação e assuntos pertinentes ao tema, sob a gestão dos diretores-executivos das unidades e regionais.

As inspeções de segurança foram incrementadas com o aplicativo SESuite para sistema Android. Por *smartphones*, os técnicos de segurança passaram a registrar as informações coletadas em tempo real, inclusive com fotos e comentários sobre as situações que precisam de atenção e reporte dos gestores das áreas.

Os resultados são endereçados aos profissionais responsáveis para tratamento de eventuais não conformidades. Também embasam tomadas de decisões, uma vez que o relatório contempla quantificação das regularidades/conformidades; itens em regularidade, não aplicáveis e com pendências solucionadas; e número de não conformidades abertas originadas de prazos não atendidos e/ou ações de tratamento não eficazes.

A consolidação dos resultados visa ainda à realização de uma análise crítica dessa massa de dados para que seja incorporada no processo de melhoria contínua para a prevenção de impactos ambientais, de perigos e riscos à saúde ocupacional e de segurança do trabalho e ajustes na sistemática de inspeções. **GRI 403-3**



VEJA MAIS INFORMAÇÕES NAS PÁGINAS 87 E 97 DESTE RELATÓRIO.

TECNOLOGIA E

inovação

💧 GRI 103-2, 103-3



Garantir disponibilidade de água e expandir a cobertura de esgoto, de acordo com o nosso planejamento estratégico, passa por aderir a altos padrões de serviço e empregar a melhor tecnologia disponível no setor. Por isso vimos estruturando, nos últimos três anos, o Núcleo de Eficiência e Tecnologia, responsável por buscar e criar soluções com vistas ao aumento da eficiência operacional e à redução de perdas.

A estrutura conduz mais de 100 projetos em quatro frentes estratégicas – Gestão de Controle de Perdas (GCP), Gestão e Eficiência Energética (GEE), Gestão de Processos (GPROC) e Gestão de Inovação (GI) e Recursos Hídrico –, os quais são acompanhados mensalmente pela Diretoria-Executiva para decisões estratégicas. Em 2019, foram investidos R\$ 22 milhões no âmbito dessas iniciativas, além de investimentos em Tecnologia da Informação, totalizando aproximadamente R\$ 60 milhões aportados no ano.

Entre as tecnologias adotadas, destacam-se o georreferenciamento, que mostra dados geográficos dos locais onde estão os consumidores; o sensoriamento remoto e controle estatístico, para detectar com rapidez qualquer anomalia na vazão; e o uso de *softwares* para a modelagem hidráulica das redes, a fim de conhecer amplamente a condição operacional das redes e planejar intervenções no sistema de curto, médio e longo prazo e reduzir as perdas na distribuição de água.

EM 2019:

Lançamento
o nosso primeiro
gêmeo
digital



e início do
Programa de
Inovação
Aegea



Também conduzimos, desde 2018, o projeto Infra Inteligente para gerenciamento virtual de nossos ativos a partir do Building Information Model (BIM), que significa Modelo da Informação da Construção. Em 2019, lançamos o primeiro gêmeo digital. Sem sair de Santa Barbara d'Oeste (SP), os 30 integrantes do comitê técnico multidisciplinar do Infra Inteligente visitaram a réplica virtual da estação de tratamento de esgoto (ETE) Bela Vista, da Mirante, em Piracicaba (SP).

Como a réplica tem similaridade com a estrutura física – com todas as informações sobre o ativo: capacidade de tratamento, equipamentos instalados, número e tipo de bombas, etc. –, é possível simular situações muito próximas às reais, o que permite mais agilidade e confiança nas tomadas de decisões e até 85% de redução de erros na fase de desenho dos projetos.

O Infra Inteligente avança em várias frentes de trabalho. Isso porque a conclusão de um gêmeo digital pressupõe envolvimento de diferentes áreas para mapeamento completo das estruturas. A previsão é terminar o inventário sobre os ativos de todas as unidades em até três anos. Paralelamente, estamos desenvolvendo, com apoio da Academia Aegea, trilhas pedagógicas para aculturação do público interno.

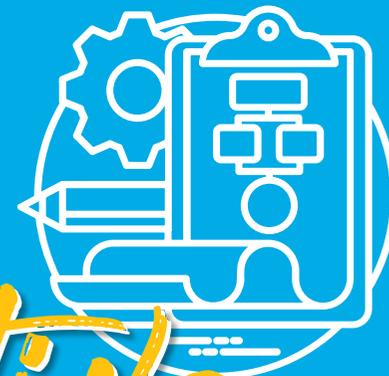
Em 2019, iniciamos ainda o Programa Inovação Aegea, que abrange todas as ações em relação ao tema. A iniciativa foi desenvolvida a partir da literatura acadêmica – com base em autores como Alan G. Robinson e Dean M. Schroeder –, a qual indica que cerca de 80% do potencial de inovação de uma empresa decorre dos colaboradores diretamente ligados aos processos de linha de frente.

No âmbito desse programa, e em continuidade aos anos anteriores, realizamos a terceira edição do Prêmio de Inovação que ocorre na programação do *workshop* de Eficiência e Tecnologia Aegea, que visa reconhecer ideias internamente; e lançamos o Inovae, uma plataforma impulsionadora de inovação entre os funcionários, permitindo que todos enviem suas ideias em um ambiente integrado. Logo no primeiro mês após o lançamento, já contávamos com 113 projetos inscritos, além de mais de 1.300 “curtidas” e 600 comentários – isso porque o Inovae foi criado em formato *gamification*, colaborativo e que gratifica os participantes com moedas virtuais (AegeaCoins) para serem trocadas por prêmios na própria plataforma.

A Academia Aegea, atuando junto com a área de Inovação, disponibilizou o Toolkit de inovação, composto de várias metodologias com destaque para Design Thinking e Ágil. Além disso, a área de Inovação monitora o mercado, buscando potenciais em *startups* e em parcerias com universidades, entre outros *players*. Em 2019, firmamos parceria com empresas de saneamento da Inglaterra, Estados Unidos e Austrália, com as quais criamos o World Water Innovation Fund (WWIF), fundo mundial em inovação em água. Mais recentemente, se juntaram à iniciativa uma empresa da Espanha e outra de Singapura. Os membros desse grupo se comprometem a investir em projetos e tecnologias inovadoras e a compartilhar suas experiências.

GOVERNANÇA

corporativa



🔹 GRI 103-2, 103-3



~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~





Somos uma companhia aberta (categoria B), não listada em bolsa, que trabalha em consonância com os critérios, regulamentos e conceitos de excelência do mercado global. Nesse sentido, aprimoramos ano a ano nossas práticas de governança corporativa, seguindo autoavaliações internas e tendências nacionais e internacionais de regulação, do Código Brasileiro de Governança Corporativa e do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

A partir de 2019, por exemplo, o nosso Conselho de Administração passou a ser composto apenas por membros independentes – o que nos coloca em melhores níveis de governança exigidos pelo Novo Mercado da B3, segmento destinado à negociação de ações de empresas que adotam práticas de governança corporativa adicionais às exigidas pela legislação brasileira.

ADOTAMOS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

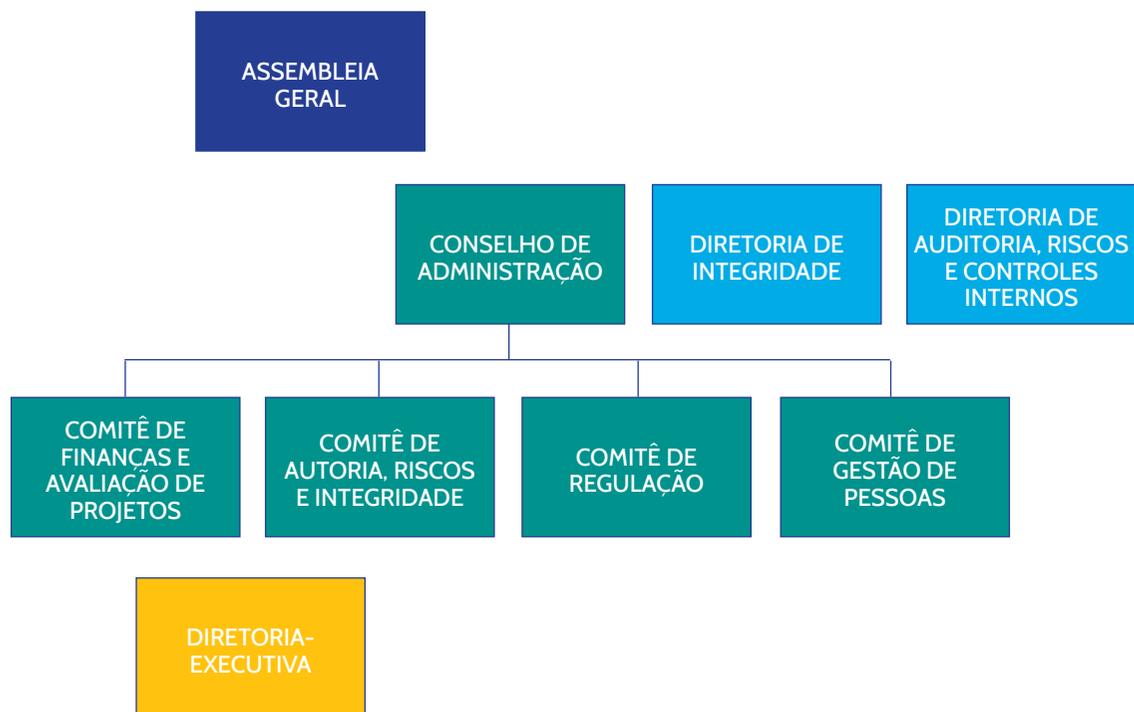
- *Segregação de funções do presidente do Conselho de Administração (CA) e do diretor-presidente.*
- *Conselho de Administração formado exclusivamente por membros independentes.*
- *Diretoria de Integridade com reporte direto ao Conselho de Administração.*
- *Programa de Integridade com 18 políticas implementadas e canal de ética com atendimento terceirizado.*
- *Políticas de Gestão de Riscos e Mapa de Riscos aprovados pelo Conselho de Administração;*
- *Plano de Sucessão da Diretoria-Executiva avaliado periodicamente pelo Comitê de Gestão de Pessoas e Conselho de Administração;*
- *Avaliação periódica do Conselho de Administração, Comitês e Secretaria de Governança;*
- *Diretoria de Auditoria Interna, Riscos e Controles Internos, com agenda fixa de reporte ao Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.*
- *Secretaria de Governança Corporativa com reporte ao Presidente do Conselho de Administração*
- *Comitês de assessoramento coordenados por conselheiros independentes;*
- *Comunicação transparente e tempestiva com o mercado de capitais, seguindo as melhores práticas do mercado (evento anual de apresentação de estratégia e resultados; teleconferências com investidores após divulgações de resultados; divulgação simultânea em inglês e português de fatos relevantes).*



ESTRUTURA DE

governança

GRI 102-18





ASSEMBLEIA GERAL

Instituída em reuniões ordinárias no primeiro quadrimestre após a conclusão do exercício e, extraordinariamente, sempre que demandada, nossos acionistas elegem e/ou destituem os conselheiros de administração, analisam as demonstrações financeiras e decidem sobre a distribuição de dividendos, além de outras atribuições descritas no Estatuto Social.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Composto por sete membros, sendo cinco indicados pela Equipav e um escolhido pelo GIC (em linha com a proporção da participação de cada um), além de um conselheiro escolhido conjuntamente entre os dois acionistas. Todos são independentes e têm mandato unificado de um ano, sendo permitida a reeleição. Compete a eles deliberar sobre todas as outras matérias relativas aos negócios, com exceção das reservadas à Diretoria-Executiva e à Assembleia Geral.



COMITÊS DE ACESSORAMENTO

Conforme previsão estatutária, o Conselho de Administração conta com quatro comitês de assessoramento que o assistem na avaliação de temas estratégicos. Cada comitê é formado de três a cinco membros eleitos pelo Conselho de Administração, em conformidade com as regras para indicação e eleição previstas nos Acordos de Acionistas e Regimentos Internos. Os pareceres são apenas indicativos, ou seja, não são vinculantes e não proibem qualquer tipo de ação ou decisão do Conselho de Administração. Os mandatos são de um ano, com permissão para reeleição.

Comitê de Finanças e Avaliação de Projetos

Assessora nos temas relativos a planejamento financeiro, estrutura de capital, fontes e alocação de recursos para novas concessões e possíveis investimentos.

Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade

Assegura que o negócio seja conduzido em conformidade com leis, estatutos, acordos de acionistas, regimentos, normas, procedimentos, códigos de conduta e ética. Também avalia os riscos, a transparência das demonstrações financeiras e os controles internos.

Comitê de Regulação

Orienta sobre a gestão dos contratos de concessão; cenário regulatório do setor de saneamento; ambiente regulatório em que as concessões operam com avaliação de riscos e oportunidades para os stakeholders.

Comitê de Gestão de Pessoas

Contribui nos processos de seleção e critérios de remuneração dos executivos, de definição de políticas de Recursos Humanos, de retenção de talentos, de benefícios, de metas para avaliação de desempenho, além de análises das políticas em relação a práticas de mercado.



DIRETORIA-EXECUTIVA

Responsável pela administração e pelo planejamento e desempenhos operacional e financeiro dos negócios. Composta por seis membros eleitos pelo Conselho de Administração para mandato de um ano, com possibilidade de reeleição.

DIVERSIDADE DE CONHECIMENTOS E HABILIDADES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Apostamos na diversidade de conhecimento do Conselho de Administração. Dessa forma, todos os conselheiros são profissionais com experiência em variados segmentos da economia, inclusive no terceiro setor, além de distintas formações acadêmicas, o que – além de ser boa prática de governança – amplia as formas de perceber e interpretar tendências sociais, regulatórias e de mercado.

Periodicamente, o Conselho de Administração é avaliado pela metodologia 360°, ou seja, avaliação dos Acionistas, Conselheiros, Diretoria-Executiva, Comitentes e Secretaria de Governança, conduzida por empresa especializada no assunto. O resultado é compartilhado entre todos os participantes da avaliação, gerando um plano de ação, que é monitorado pelo Conselho de Administração.

MAIS INFORMAÇÕES EM RELAÇÃO A COMPOSIÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DOS COMITÊS E DA DIRETORIA ESTÃO DETALHADAS NO [SITE DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES](#). E MAIS INFORMAÇÕES SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DESSES ÓRGÃOS ESTÃO DETALHADAS EM NOSSO FORMULÁRIO DE REFERÊNCIAS, DISPONÍVEL AQUI.  GRI 405-1



GESTÃO DA

integridade

GRI 103-2, 103-3

Nosso Programa de Integridade completou dois anos em 2019, com amadurecimentos que consolidam o comprometimento com a ética e as práticas de compliance desde o início das nossas atividades, em 2012, quando implementados o primeiro Código de Conduta e instituímos o Canal de Ética. De lá para cá, somamos significativos avanços.

Em 2013, atentos às mudanças na legislação, indicadas pela Lei nº 12.846 (Lei Anticorrupção Brasileira), conduzimos um apurado diagnóstico com apoio de consultoria externa a fim de nos orientar sobre adaptações necessárias na gestão para apoiar nosso crescimento de forma íntegra e ilibada.

Esse trabalho resultou, em 2016, na conclusão do mapeamento de riscos de compliance e na institucionalização do Grupo de Gestão de Integridade, o qual, no ano seguinte, evoluiu para uma gerência e, em 2019, passou a ser uma diretoria, com equipe integralmente dedicada a difundir o tema entre todas as áreas e concessões.

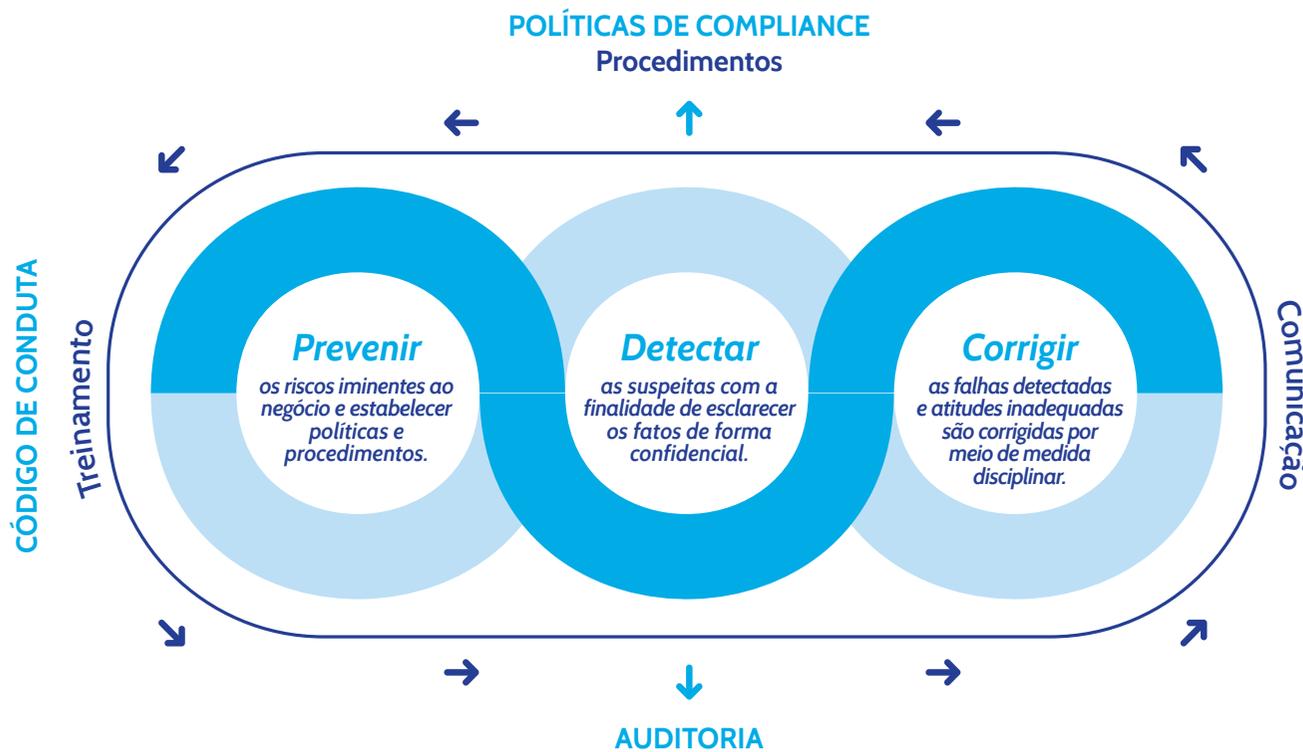


100%
da força de trabalho capacitada em temas relacionados a ética e aos direitos humanos.

Desde 2019, a área de Integridade, responsável pela condução do programa, passou a ser uma Diretoria, com reporte direto ao Conselho de Administração – o que garante mais autonomia e independência na gestão do tema, além de reiterar nosso compromisso com a difusão de princípios éticos e de transparência em todas as unidades e no relacionamento com os *stakeholders*.

A certificação internacional de Sistemas de Gestão Antissuborno (ISO 37001) chancela a seriedade com que tratamos o tema. Atualmente, somos uma das poucas empresas que detêm o selo no Brasil.

São três pilares que sustentam o nosso Programa de Integridade:



Prevenção

Consiste no estabelecimento de políticas e procedimentos que contam com o apoio de comunicações e treinamentos constantes para colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios. Em 2019, uma agenda intensa de treinamentos foi cumprida em todos os nossos escritórios. Com isso, capacitamos 100% da força de trabalho em temas relacionados a ética, compliance, práticas antissuborno e respeito aos direitos humanos. **GRI 205-2, 412-2**

Deteccção

As suspeitas relatadas são apuradas com a finalidade de esclarecer os fatos e identificar a verdade. O processo é conduzido de maneira confidencial e com respeito aos envolvidos.

Correção

Falhas e atitudes inadequadas devem ser corrigidas imediatamente e, quando cabível, são recomendadas medidas disciplinares.



Ao longo do ano, a área empreendeu esforços na avaliação de integridade feita antes da contratação dos parceiros de negócio – todos os contratos estabelecidos em 2019 passaram por avaliação do nosso time de Integridade; e na conscientização e nos treinamentos dos colaboradores. Nesse sentido, foram desenvolvidas trilhas de conhecimento, com apoio da Academia Aegea, que incluiu conteúdo *on-line*, com sete módulos conduzidos pelo palestrante, filósofo e escritor Mario Sergio Cortella, abordando temas referentes a ética, moral e demais tópicos correlatos fundamentais para as nossas atividades. No próximo ano, será lançado, em complemento, um treinamento a distância, desenvolvido com técnicas de gamificação para engajar ainda mais os colaboradores no tema.

Destaca-se ainda a campanha “O *compliance* vai até você”, que capacitou presencialmente 100% do quadro funcional de todas as unidades e em todos níveis hierárquicos. No exercício, foram promovidas mais de 930 horas de treinamento relacionado especificamente ao Código de Conduta. Esses treinamentos são desenvolvidos de acordo com as necessidades de cada unidade, identificadas a partir de dados coletados por meio do Canal de Ética, que vem se fortalecendo ano a ano como ferramenta confiável para o registro de preocupações em relação a atitudes que violam o Código de Conduta e a legislação (veja mais nos itens a seguir). **GRI 205-2**

Especificamente líderes e gestores foram envolvidos em treinamentos referentes à nossa Política de Relacionamento com o Poder Público, a qual orienta medidas para registros e controles em relação ao relacionamento entre nossos executivos e autoridades políticas locais. **GRI 205-2**

Outro destaque do ano foi a sinergia das áreas de Integridade, Jurídica e de Tecnologia da Informação (TI) para adequação de processos internos à nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Somos uma das empresas patrocinadoras da ISO/IEC 27001, padrão para sistema de gestão da segurança da informação publicado em 2005 pelo International Organization for Standardization e pelo International Electrotechnical Commission. Os trabalhos reforçam o nosso zelo com os dados dos nossos *stakeholders* sob nossa gestão.

Paralelamente, a Diretoria de Integridade manteve-se envolvida na averiguação das acusações relacionadas à Operação Sevandija e à Operação Lama Asfáltica, com o compromisso de manter atualizadas todas as informações relevantes e divulgá-las periodicamente em nossas Demonstrações Financeiras e no Formulário de Referência, ambos disponíveis em nosso *website* e no *website* da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

POLÍTICAS DE INTEGRIDADE

💧 GRI 102-16, 205-2, 412-2

- *Cumprimento do Código de Conduta*
- *Antissuborno e anticorrupção*
- *Relacionamento com o Poder Público*
- *Lavagem de dinheiro*
- *Proibição de pagamento de facilitação*
- *Antitruste e relação com concorrente*
- *Assédios moral e sexual*
- *Conflito de interesses*
- *Elaboração e gestão de contratos*
- *Relação com parceiros de negócio*
- *Brindes e hospitalidades*
- *Doações, contribuições e patrocínios*
- *Tratamento de informação*
- *Uso de bens da empresa*
- *Registros contábeis*
- *Canal de Ética*
- *Consequências e medidas disciplinares*
- *Compliance com as leis e regulamentos*

CÓDIGO DE CONDUTA E POLÍTICAS DE COMPLIANCE

💧 GRI 102-16

O Código de Conduta foi elaborado a partir da legislação brasileira e reúne as diretrizes que norteiam as ações e os relacionamentos com os *stakeholders*. O documento aplica-se a todos os colaboradores, incluindo diretores e membros do Conselho de Administração. Em 2018, estendemos a aplicação do documento a parceiros de negócio, com uma versão elaborada exclusivamente para esse público. Assim, todos são instados a conduzir suas atividades de maneira aderente às nossas diretrizes.

Adicionalmente foram desenvolvidas políticas internas que regulamentam cada item do Código de Conduta com rigor de detalhes e os desdobram em várias regras práticas. O objetivo é esclarecer o que pode e o que não pode ser feito, pois são procedimentos que fazem parte da rotina das operações.

CANAL DE ÉTICA 💧 GRI 102-17

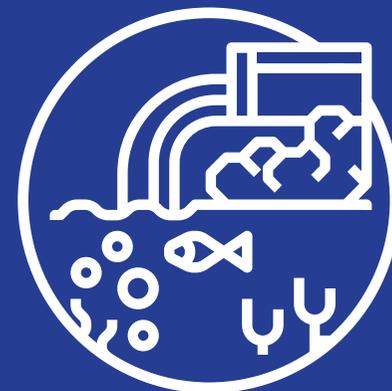
O Canal de Ética está disponível – 24 horas por dia, durante os sete dias da semana – a colaboradores, fornecedores, usuários, autoridades, servidores públicos e demais públicos com os quais nos relacionamos. Todas as denúncias são tratadas de forma confidencial e sigilosa – em linha com as boas práticas, a ferramenta é operada por empresa independente. No ano, foi registrado aumento no recebimento de denúncias de 23% em relação ao ano anterior, o que demonstra a confiança do público em relação ao nosso canal.

As denúncias formalizadas são encaminhadas para análise do Grupo Apurador, composto por membros da Administração, que se reúnem mensalmente e são acompanhados por dois membros da Alta Administração e um membro do Conselho de Administração, de modo a garantir a idoneidade do trabalho realizado em eventuais investigações.



NOSSO CANAL DE ÉTICA
PODE SER ACESSADO POR
TELEFONE (0800 648 6301)
OU PELO ENDEREÇO
WWW.CONTATOSEGURO.COM.BR/AEGEA.

GESTÃO DE *piscos*



💧 GRI 102-11, 102-15, 103-2, 103-3, 201-2

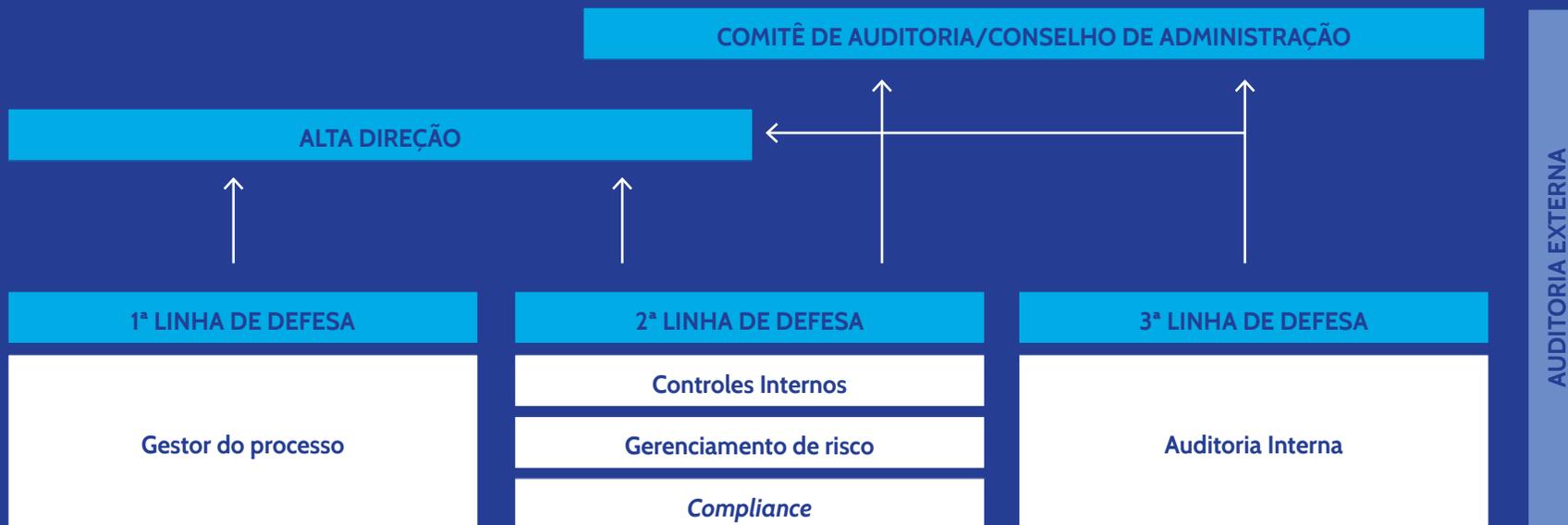


Em 2019, fortalecemos nossa estrutura de Governança Corporativa (ver página 37). Criamos a Diretoria de Integridade, que é uma evolução da Gerência de Integridade; e instituímos a Diretoria de Auditoria Interna, Riscos e Controles Internos. As áreas têm autonomia e endereçam questões ao Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade e ao Conselho de Administração.

Em complemento, lançamos a Política de Atuação da Diretoria de Auditoria, Riscos e Controles Internos, cujo propósito é difundir ainda mais o conceito de Governança Corporativa; e instituímos as políticas de Controles Internos e de Gestão de Riscos, que fornecem diretrizes gerais para mapeamento de processos, identificação, análise e avaliação dos riscos e controles.

A principal intenção é desafiar todas as áreas a entender quais são os riscos inerentes a cada uma das operações e à conjuntura à qual estão inseridas. Assim, orientamos profissionais de todas as equipes a identificar fatores internos ou externos que podem impactar os resultados financeiros e operacionais, bem como a imagem da nossa marca e o alcance dos objetivos dispostos no planejamento estratégico.

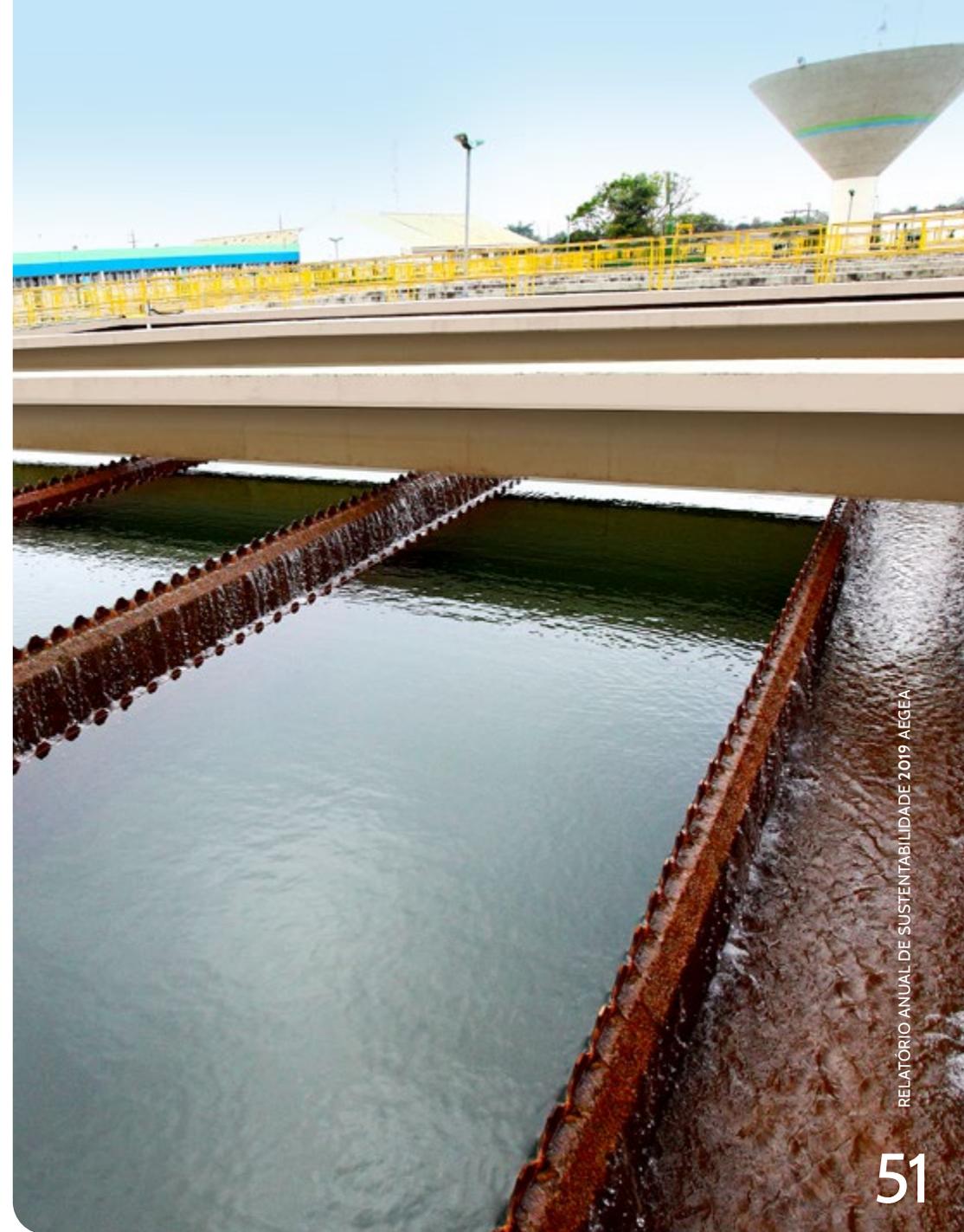
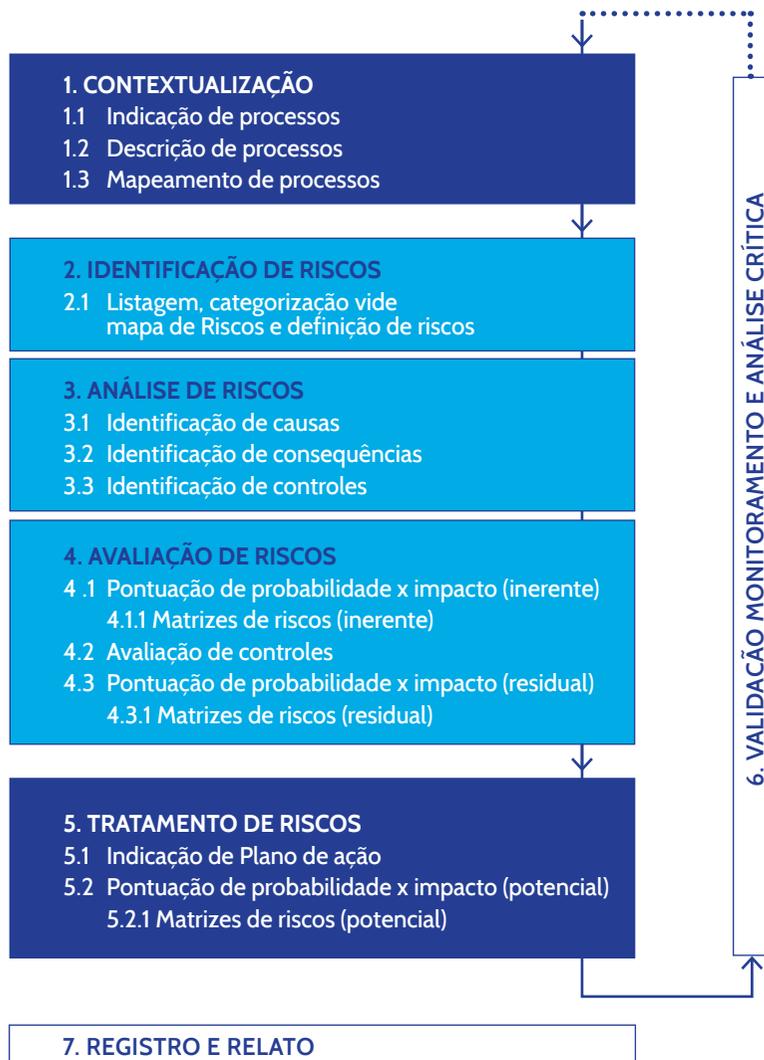
O movimento reforça todas as linhas de defesa instituídas: em primeiro lugar, os gestores, responsáveis por identificar os riscos e estabelecer os controles; depois, as equipes de *compliance*, gestão de riscos e controles internos, que apoiam os gestores na primeira linha; e, por último, a Auditoria Interna, responsável por avaliar e aprimorar constantemente os procedimentos de defesa.



Adaptado do Guidance on the 8th EU Company Law Directive da ECIIA/FERMA, article 41

O nosso modelo de Gestão de Riscos adere ainda às diretrizes da ISO 31000 – o que possibilita a replicação da metodologia em todas as concessionárias – e apresenta a seguinte estrutura:

MODELO DE GESTÃO DE RISCOS DA AEGEA (ADAPTADO DA ISO 31000)



Os processos devem ser indicados, descritos e mapeados, o que permite compreender o encadeamento das atividades realizadas, bem como as interrelações existentes entre as diferentes áreas.

Em seguida, os riscos inerentes a cada operação são listados, categorizados, analisados e avaliados de modo a identificar causas, consequências e medidas de controle a serem adotadas.

Mapeamos os riscos em sete categorias, aprovadas pelo Conselho de Administração em 2019, as quais são desmembradas da seguinte forma:

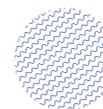
Categoria	Tipo de risco	Tipo de manifestação
 Reputacional	Integridade	Casos de fraudes ou corrupção, bem como outros atos que possam ferir os princípios que regem nosso Código de Conduta e a legislação vigente.
	Imagem corporativa	Notícias negativas veiculadas em qualquer mídia (impressa, digital e/ou audiovisual).
	Governança corporativa e normas internas	Descumprimento às nossas políticas corporativas e às boas práticas do mercado.
	Eventos adversos de grande magnitude	Qualquer evento com severos danos às comunidades locais, colaboradores e/ou parceiros.
 Político-jurídico	Relacionamento com poder concedente	Contexto político-econômico adverso que implique em condições desfavoráveis à execução e gestão de contratos.
	Regulamentação setorial	Alterações na legislação de saneamento nas esferas municipais, estaduais e federal.
	Contratuais	Ineficiência na execução das obrigações contratuais.

Categoria	Tipo de risco	Tipo de manifestação
 Operacional	Processos	Falhas operacionais e de procedimentos.
	Equipamentos e tecnologia	Obsolescência de equipamentos e tecnologias, causando redução da produtividade, perda de qualidade, danos ambientais, entre outros riscos.
	Custo de insumos e serviços	Aumento de custos em desequilíbrio com o reajuste de tarifas.
	Fornecedores	Deficiência na homologação, contratação e gestão de desempenho de fornecedores.
	Recursos Humanos	Deficiência na gestão de sucessores e novos talentos, bem como na contratação, remuneração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
	Energia elétrica	Aumento no consumo de energia elétrica.
	Regulamentação geral	Não aderência ou práticas questionáveis acerca das regulamentações aplicáveis (legal, tributária, contábil, fiscal, mercado de capitais).
	Fiscal-tributário	Alteração em legislação fiscal e tributária que afete o resultado da empresa.
	Condições climáticas	Condições climáticas desfavoráveis, que prejudiquem o desempenho das operações. GRI201-2
	Planejamento de capital	Definição do montante de capital a ser investido estar em desacordo com necessidades das atuais concessões e para cumprimento das obrigações contratuais.
Receita	Redução do volume consumido devido a fatores não previstos.	
Sabotagem	Contaminação intencional de fontes de captação, estações de tratamento ou rede de distribuição de água, bem como danificação intencional de ativos de esgotamento sanitário.	

<i>Categoria</i>	<i>Tipo de risco</i>	<i>Tipo de manifestação</i>
Financeiro 	Índices financeiros	<i>Volatilidade dos juros, variação da inflação e variação cambial, causando aumento dos juros da dívida.</i>
	Acesso a capital	<i>Restrições a fontes de financiamento decorrentes de fatores externos.</i>
	Inadimplência	<i>Aumento do volume total e/ou do prazo de quitação de contas atrasadas.</i>
Proteção de dados e transações 	Segurança e proteção da informação	<i>Inadequada rotina de proteção, monitoramento e guarda de sistemas, dados e informações.</i>
	Segregação de funções	<i>Perfis de acesso/privilegios operacionais que possam causar conflito de interesse e serem prejudiciais às atividades.</i>
	Indisponibilidade de sistemas	<i>Indisponibilidade parcial ou total dos sistemas em uma ou mais unidades.</i>
Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente 	Saúde e segurança no trabalho	<i>Situações que ofereçam ameaça à integridade física e mental dos trabalhadores.</i>
	Regulamentação ambiental	<i>Descumprimento da legislação ambiental vigente.</i>
	Acidentes ambientais	<i>Contaminação de corpos d'água, reservatórios ou rede de distribuição de água por causas diversas, internas ou externas; derramamentos de produtos químicos que atinjam áreas externas; disposição ou destinação irregular de resíduos e rejeitos; inundação ou poluição de ar, água ou solo, causando danos ao meio ambiente.</i>
Novos negócios 	Due diligence	<i>Pontos não identificados durante processo de due diligence, implicando na assunção de riscos e gastos não previstos.</i>
	Situação de ativos	<i>Situação real dos ativos não corresponder ao descrito no edital e no contrato de concessão.</i>
	Concorrência	<i>Diminuição da representatividade da nossa marca no mercado de saneamento privado.</i>

Após avaliação, os riscos são alocados em uma matriz, que expressa visualmente a condição de probabilidade e impacto, e classificados entre aceitáveis, gerenciáveis, mitigáveis ou intoleráveis. Essa classificação é diretamente relacionada ao apetite ao risco, definido pela Alta Administração. De modo geral, o tratamento de riscos pode envolver uma ou mais das seguintes opções:

- **Evitar o risco:** decisão de não iniciar ou continuar com atividade que é causa do risco;
- **Remover o risco:** decisão de eliminar as causas de risco;
- **Reduzir a probabilidade:** decisão de implementar medidas de prevenção;
- **Reduzir o impacto:** decisão de implementar medidas de proteção;
- **Compartilhar o risco:** decisão de dividir os efeitos do risco (por meio de seguros, por exemplo);
- **Reteter/assumir o risco:** decisão de continuar com o risco, estando ciente de seus efeitos.



MAIS INFORMAÇÕES EM RELAÇÃO À GESTÃO DE RISCOS ESTÃO DETALHADAS EM NOSSO FORMULÁRIO DE REFERÊNCIAS, DISPONÍVEL AQUI.

ATIVOS

intangíveis



🔹 GRI 103-2, 103-3



~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~



MODELO

operacional

Prestamos serviços em municípios de diversos tamanhos – de 3,5 mil a mais de 2,1 milhões de habitantes –, o que demonstra flexibilidade de adaptação a diferentes realidades socioeconômicas.

Essa capacidade resulta de conhecimento acumulado ao longo dos últimos dez anos de trajetória (ver página 16). Também reflete uma base de ativos diversificada, com contratos de longo prazo¹, demanda relativamente inelástica e fluxos de caixa previsíveis.

Implementamos nosso modelo operacional nas concessões que adicionamos ao nosso portfólio e, a partir disso, somos capazes de fornecer água de qualidade para a população; reduzir

a intermitência no fornecimento de água; aumentar a eficiência operacional das concessões; reduzir o índice de perdas na distribuição de água e, consequentemente, o consumo de energia elétrica e de produtos químicos; coletar e tratar o esgoto, garantindo a despoluição de rios, mananciais e aquíferos; e expandir as redes de cobertura de água e esgoto, garantindo o acesso ao saneamento básico para a população que atendemos.

Tais condições nos asseguram suportar o nosso crescimento, sobretudo diante das perspectivas de aumento da participação do setor privado no mercado em que atuamos – o que vem sendo impulsionado por discussões em torno de um novo marco regulatório para o saneamento (ver página 95).

1. O período médio de concessão remanescente é 34,3 anos.

2. Considera os nove municípios que compõem a PPP Ambiental Metrosul, ainda não operacionais (assinatura do contrato ocorreu em março/2020).



Nosso modelo operacional já está presente em

57 municípios brasileiros².

TALENTOS

internos

Estabelecer formas eficientes e competitivas de atrair, reter, desenvolver e motivar os nossos colaboradores é um dos elementos basilares de nossa estratégia.

Nesse sentido, a cada ano, fortalecemos a Academia Aegea, que conta com profissionais dedicados a novas estratégias de educação corporativa e ao desenvolvimento dos treinamentos a serem ofertados (ver página 86).

Os temas abordados versam, entre outros, sobre busca por eficiência operacional, segurança ocupacional, ética e inovação. Há ainda cursos de idiomas, de educação financeira e referentes a outras habilidades exigidas no mercado de trabalho.

A operação da Academia fica instalada no Centro Administrativo Aegea (CAA), em Santa Bárbara d'Oeste (SP), conta ainda com uma plataforma digital, que é acessível por computadores, *tablets* e *smartphones* a todos os colaboradores em qualquer lugar do País e a qualquer momento.

A estrutura também atua como importante braço de desenvolvimento do Programa de Trainee, que visa recrutar e preparar as futuras lideranças. Atualmente, cinco unidades já são dirigidas por ex-trainees. Exemplo é a operação de Teresina (PI), que em apenas dois anos sob nossa gestão, já evoluiu os indicadores *performance* de forma satisfatória. Outros nove egressos destacam-se em cargos de liderança nas concessionárias e na sede corporativa.

A Academia Aegea apoia ainda a formação de lideranças executivas, por meio do desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais apontadas no Programa de Gestão de Talentos e Sucessão.

Esse Programa, iniciado em 2015, visa a identificação e formação de talentos internos de forma estruturada, sistêmica e contínua em todos os níveis de liderança da empresa - coordenadores, gerentes, diretores, vice-presidentes até o CEO - por meio de um plano de carreira e desenvolvimento de competências, possibilitando a mobilidade vertical e horizontal em nosso time.



LICENÇA SOCIAL

para operar

Para nós, uma concessão vai além de acordos contratuais com os poderes concedentes – é um compromisso com as pessoas, estabelecido com vistas ao desenvolvimento social das localidades em que operamos.

Buscamos a licença social para operar, prezando pela excelência dos serviços de saneamento básico prestados (legitimidade); pela aproximação com as comunidades por meio do diálogo transparente (credibilidade); e pelo investimento na melhoria da qualidade de vida da população e do índice de Desenvolvimento Humano dos municípios (confiança). Garantindo, assim, a continuidade das operações.  GRI 413-1

A Gerência de Responsabilidade Social e as áreas correlatas em todas as concessionárias têm papel fundamental na busca pela licença social, a partir da nossa estratégia de atuação – a qual considera os pilares do Índice de Desenvolvimento Humano dos municípios (IDH-M) em que atuamos para a elaboração dos projetos empreendidos. Contamos ainda com a Política de Investimento Social Privado, que concentra nossas diretrizes corporativas sobre o tema.

O objetivo, no entanto, não é uniformizar as iniciativas, mas delinear escopos de projetos que são adaptados à realidade de cada região, de modo que respondam às demandas sociais, estreitando o relacionamento e fortalecendo o diálogo com as comunidades.



*Em 2019,
destinamos cerca de*
R\$ 7,8 milhões
*a projetos sociais e atividades
de relacionamento com
as comunidades.*

INSTITUTO AEGEA

A fim de acompanhar o que há de mais avançado no Brasil e no mundo nas áreas de investimento social e negócios de impacto – especialmente nas áreas de saúde, educação e geração de renda –, estruturamos o Instituto Aegea.

Configurada como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), a entidade produz informações técnicas; estabelece intercâmbio com outras instituições do terceiro setor, principalmente ONGs, fundações e institutos empresariais; e identifica oportunidades de ações integradas e direcionadas ao desenvolvimento territorial; além de outras atribuições que orientam nossas tomadas de decisões em temas relacionados à nossa atuação social.

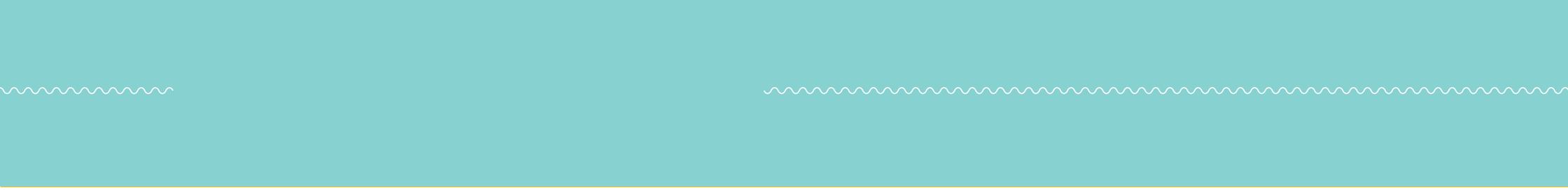


DESEMPENHO

operacional



◆ GRI 103-2, 103-3, 203-1





Trabalhamos incansavelmente para desenvolver um sistema que abastece e cuida de cidades inteiras, permitindo a conexão com todas as células (residenciais, comerciais, prestadores de serviços e industriais) de maneira inteligente e sustentável.

No Brasil, o trabalho é ainda mais árduo. De acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), cerca de 35 milhões de pessoas ainda não têm acesso à água tratada e quase 100 milhões não são atendidas por coleta de esgoto no País.

Frente a esse cenário, em 2019 ampliamos em 4,5% o número de economias totais servidas em relação ao ano anterior – passando de 2,7 milhões para 2,9 milhões. O número de domicílios atendidos com água aumentou 5,4% na mesma comparação, totalizando 1,8 milhão. Já em relação a esgotamento sanitário, o crescimento foi de 3,0%, com cerca de 1,1 milhão de economias atendidas.

O movimento reflete o investimento de R\$ 638,4 milhões em obras de infraestrutura em saneamento básico, o que inclui implantação de estações de tratamento de água, extensões de rede de água, extensões de rede de esgoto e ampliação do sistema de transporte e tratamento de esgoto.

Um dos destaques é Águas de Manaus, nossa concessão mais recente e por meio da qual temos a meta de atingir, até 2030, 80% do esgoto coletado e tratado na capital amazonense. Isso significa ampliar em cinco vezes a capacidade atual da cidade.

Na região, há ocupações irregulares em palafitas. Nelas a rede é irregular e improvisada, levando o esgoto diretamente para os rios e igarapés. Antes de assumirmos as operações, a população desses locais consumia água não tratada e de forma ilegal.

Diante disso, as equipes da concessionária passaram a empreender o programa Vem com a Gente, que contempla basicamente a aproximação dessa população com a concessionária. Implementamos inovadoras redes aéreas para a distribuição de água tratada e ações de atendimento itinerante, negociação de débitos, vistorias, instalação de hidrômetros, troca de titularidade e orientações para o consumo consciente, entre outras. Desde agosto de 2018, já foram implantados cerca de 32 quilômetros de extensões de rede, visitadas 170 mil economias, regularizadas 26 mil economias e conectadas novas 11 mil economias.

No ano trabalhamos ainda para reforçar a capacidade do sistema de abastecimento com a construção de cinco reservatórios de água. As estruturas ampliam a capacidade de reserva de água na cidade em 20

milhões de litros – o suficiente para encher mais de 40 mil caixas-d'água do formato comumente utilizado nas residências da região.

As principais demandas da população passaram a ser identificadas a partir da aproximação com líderes comunitários que fazem parte do Programa Afluentes (ver página 91). A comunicação com esse público foi incrementada por ferramentas como WhatsApp, que agilizam o endereçamento de soluções. Também integramos o serviço de *call center* da concessionária à Central de Atendimento em Teresina (PI), que concentra os *call centers* de Águas de Teresina, Águas de São Francisco e Águas de Timon e cujos operadores recebem treinamentos periódicos para estimular habilidades de relacionamento e solução de conflitos.

Como resultado, a concessionária manauara reduziu o tempo médio de resposta para os atendimentos de 39 horas para apenas 12 horas. Já o tempo médio de reparo de vazamentos de água caiu para 15 horas e os serviços de manutenção em redes de esgoto estão sendo concluídos em até 18 horas.

Outro foco de atuação em Manaus (AM) foram as perdas de água tratada, que ultrapassam 70%. Nesse sentido, iniciamos em 2019 o levantamento físico de toda a infraestrutura da concessão para mapear as especificações da rede. Os dados coletados foram armazenados em sistema para simular cenários de melhoria de abastecimento e redução de perda, o que possibilitou estabelecer planos de ação e um programa de implantação intensivo de sensores.



2,9 milhões
de economias
totais servidas

aumento de **4,5%**



**DESTAQUES
DO PROGRAMA
VEM COM
A GENTE**

Desde agosto
de 2018:

Cerca de
32 km
de extensões de
rede implantados

170 mil
economias
visitadas

26 mil
economias
regularizadas

11 mil
novas
economias
conectadas

Melhoras nos indicadores de perdas serão mais significativas a partir de 2022, após a conclusão das obras previstas para ampliação de adutoras e reforço de rede em alguns bairros.

O objetivo é reproduzir os resultados conquistados em Campo Grande (MS), onde o índice de perdas no sistema de distribuição de água, com base no SNIS, reduziu de 57% para 19%, ao passo que a média nacional foi de 38%. A operação já evidencia nossa capacidade em integrar ações das equipes comerciais, operacionais e de serviço na execução das estratégias traçadas pelo Núcleo de Eficiência e Tecnologia, que desenvolve os programas de Gestão de Controle de Perdas (GCP) para todas as unidades (ver página 35).

A capital do Piauí também vem dando passos cada vez mais largos para se tornar referência em saneamento básico no Brasil. Os investimentos para ampliação dos serviços de coleta, afastamento e tratamento do esgoto demonstram que, mesmo no curto prazo, os benefícios já contemplam mais famílias. Em apenas um ano de operação, a Águas de Teresina conseguiu ampliar o abastecimento de água em 15%, com meta de universalizar esse serviço até o próximo ano, e a cobertura de esgotamento sanitário aumentou de 19% para 31%.

Para avançar no acesso ao esgoto tratado, a concessionária lançou o Programa Teresina Saneada, que prevê a construção de sete estações elevatórias e implantação de 400 quilômetros de rede de esgoto nos próximos anos. Em 2019, a unidade revitalizou 12 unidades entre estações de tratamento de esgoto (ETEs) e estações elevatórias de esgoto (EEEs). As melhorias incluíram troca de equipamentos e reforma das estações. Mais de 30 elevatórias e 13 ETEs foram modernizadas.

Já com a meta de universalizar o abastecimento de água tratada em 2020, a Águas de Teresina iniciou em julho a implantação de duas novas adutoras e a ampliação da Estação de Tratamento de Água Norte. O valor investido chega a mais de R\$ 21,6 milhões, e cerca de 170 mil teresinenses serão diretamente beneficiados.

Segundo dados da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano, em Teresina (PI) há mais de 270 áreas irregulares, que abrigam cerca de 90 mil famílias. Frente a essa situação, somamos esforços aos da Prefeitura e do Ministério Público do Piauí para regularizar a situação e passar a atender essa população vulnerável por meio da Tarifa Social.

Nossas estratégias para a regularização do sistema de saneamento básico em comunidades de Teresina (PI) e Manaus (AM) foram reconhecidas no Prêmio Cases de Sucesso em Água e Saneamento 2019, da Rede Brasil do Pacto Global, como contribuição para o alcance das metas do sexto Objetivo de

Desenvolvimento Sustentável (ODS) – “Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos”.

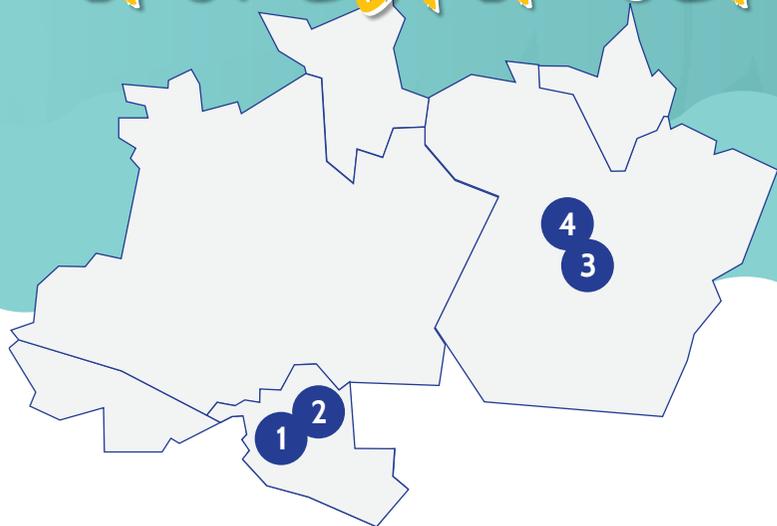
Além de ampliar o acesso ao saneamento básico e, conseqüentemente, promover melhorias em aspectos como saúde, educação e geração de renda, nossos esforços fizeram com que os novos clientes conectados à rede conquistassem seu primeiro comprovante de residência – documentação fundamental para acesso à abertura de conta bancária, concessão de crédito e outros serviços financeiros.

*Em menos
de dois anos,
dobramos
a cobertura
de esgoto em
Teresina (PI).*

OUTROS

investimentos

💧 GRI 203-1



NORTE

1. Águas de Rolim de Moura

Em pouco mais de um ano, investimos cerca de R\$ 2,5 milhões, com destaque para a instalação de uma nova estação de tratamento de água, a ETA Gratt, que, atualmente, trata 6 milhões de litros de água por dia e abastece toda a cidade.

2. Águas de Pimenta Bueno

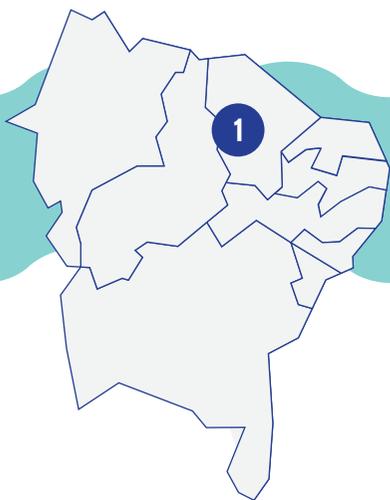
Águas de Pimenta Bueno iniciou a implantação da rede de abastecimento de água em Urucumacã, distrito que fica a 91 quilômetros da região urbana da cidade. No total, são mais de sete quilômetros de rede para atender as cerca de 750 pessoas que vivem na localidade.

3. Águas de São Francisco

Em Barcarena (PA), equipes multitarefa vêm atuando no combate aos vazamentos, na manutenção e em melhorias, padronização de ligações, fiscalização de irregularidades, instalação e substituição de hidrômetros, ação de adesão e cadastro de Tarifa Social. A concessionária também promove palestras educativas de sensibilização nas unidades de ensino. Todas essas ações estão sendo conduzidas no âmbito do projeto “Água pai-d’êgua”.

4. Águas de Novo Progresso

Um dos pontos de atenção da Águas de Novo Progresso foi com as obras que asseguram a regularidade do abastecimento de água tratada. Assim, cerca de R\$ 100 mil foram investidos para reforçar o sistema de abastecimento de água com a perfuração de um poço tubular profundo. Aproximadamente 500 famílias serão diretamente beneficiadas após a conclusão da obra. Além disso, foram instaladas válvulas redutoras de pressão (VRP), que controlam os vazamentos na rede da cidade.

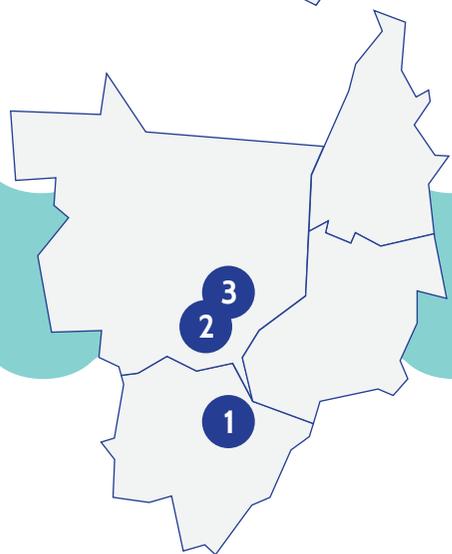


NORDESTE

Águas de Timon

Nossa unidade maranhense segue promovendo melhorias no sistema de abastecimento de Timon (MA), o que inclui a duplicação de adutora de dois mil metros de extensão, interligando os reservatórios Alarico e Bagaçu.

O objetivo é ampliar a capacidade de tratamento para cerca de 360 mil litros de água tratada a mais por hora. A concessionária também está envolvida no projeto de nova adutora, no bairro Cidade Nova, com mais de mil metros de extensão. A estrutura deve beneficiar aproximadamente 16 mil timonenses.



CENTRO-OESTE

1. Águas Guariroba

A unidade está envolvida na modernização de redes de água em diversas ruas de Campo Grande (MS). A meta é, até 2020, ampliar o monitoramento da produção de água da rede, que atualmente conta com 4.000 quilômetros de extensão.

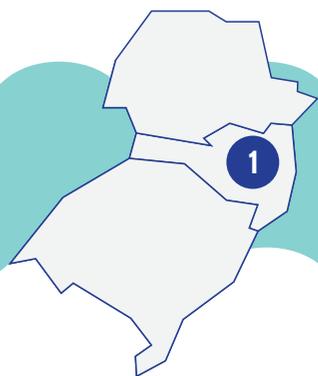
2. Águas de Primavera

Em Primavera do Leste (MT), foram realizadas melhorias operacionais na estação elevatória de esgoto do bairro Buritis, que tem capacidade para bombeamento de 70 litros por segundo. Também foi reformada a Estação Elevatória de Esgoto (EEE) do Bairro Jardim

Universitário, cuja capacidade de bombeamento passou de 30 para 75 litros por segundo. Os investimentos fazem parte do plano de modernização que compõe o sistema de coleta e tratamento de esgoto na cidade.

3. Águas de Sinop

Em Sinop (MT), a nossa concessionária intensificou as obras e ações de melhorias operacionais nos sistemas de distribuição de água, em ligações novas e de recomposição asfáltica. A iniciativa visa acompanhar o contínuo crescimento do município.

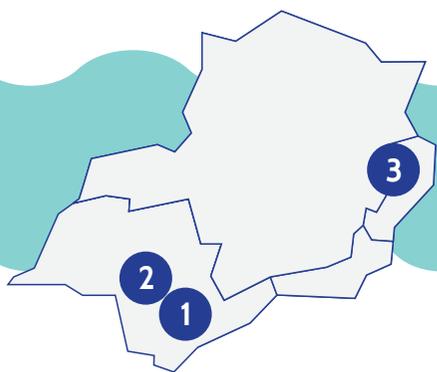


SUL

1. Águas de São Francisco do Sul

Em 2019, a unidade estava envolvida na implantação do Sanear São Chico. Entre as diversas ações que estão sendo conduzidas, destaca-se o início das obras do complexo de coleta e tratamento do esgoto sanitário, que inclui a construção da

Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) dos Balneários. Quando estiver concluída, a estrutura vai colocar em operação a rede de coleta que também está sendo construída paralelamente.



SUDESTE

1. Águas de Holambra

Holambra (SP) ganhou mais uma estação de tratamento de esgoto. Operada com tecnologia holandesa, o consumo de energia chega a ser 60% menor quando comparado com outros métodos convencionais.

2. Águas de Matão

O Centro de Reservação de Matão (SP) foi modernizado no decorrer do ano. Como resultado, sua capacidade de vazão foi aumentada em 20%. Por ser uma obra importante e complexa, a concessionária realizou três

reuniões presenciais com a comunidade, além de conceder entrevistas à imprensa e divulgar o andamento das obras por meio de seus canais digitais de comunicação.

3. Ambiental Serra

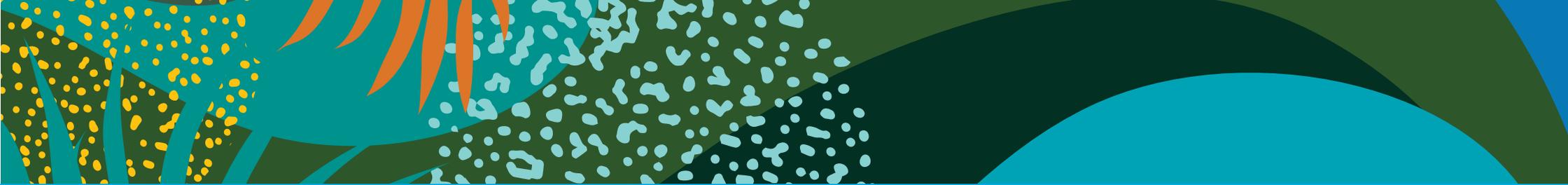
Mais bairros de Serra (ES) foram contemplados com investimentos da Ambiental Serra em 2019. A meta é universalizar o esgoto no município até 2023.

RESULTADOS
ECONÔMICO-

financeiros



💧 GRI 103-2, 103-3



~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~



RECEITA

Líquida

Encerramos 2019 com receita operacional líquida¹ de R\$ 2.222,4, valor 28,3% (R\$ 490,9 milhões) superior em relação ao registrado no ano anterior (R\$ 1.731,6 milhões)².

1. Excluídas as receitas e os custos de construção sem margem (ICPC 01 e OCPC 05).

2. Considera apenas os sete meses de consolidação de Águas de Manaus em função do início da operação em junho daquele ano.

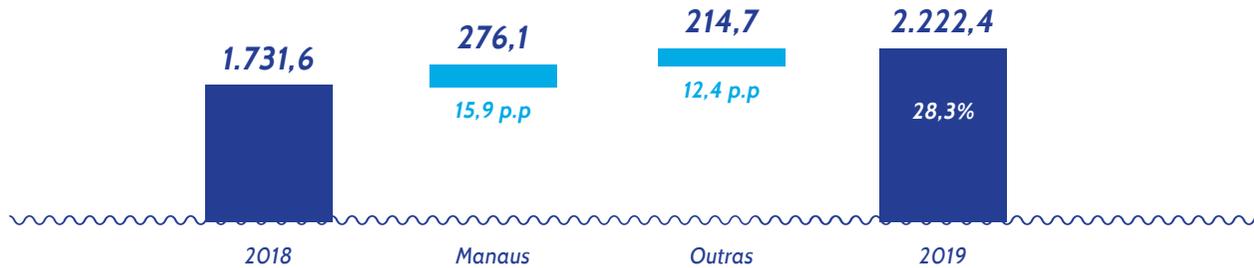
O movimento decorre, sobretudo, da contribuição da receita de Águas de Manaus, que representou 56,2% (R\$ 276,1 milhões) do aumento na comparação com 2018, quando foram considerados apenas os sete meses de consolidação de Águas de Manaus em função do início da operação em junho daquele ano; e do crescimento das receitas das concessionárias Águas Guariroba,

Prolagos e Águas de Teresina, as quais, juntas, contribuíram com 33,7% (R\$ 165,5 milhões) para o resultado.

O crescimento das receitas nessas últimas concessões é resultado de (i) reajustes ordinários de tarifa; (ii) revisão extraordinária de tarifa em função de processos de reequilíbrio tarifário e (iii) aumento da paridade de esgoto em Teresina, conforme previsto em contrato de concessão.

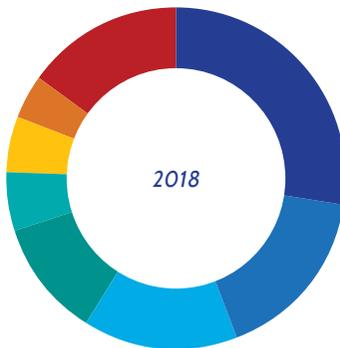
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (EM R\$ MIL)				
	2019	2018	Varição entre 2018 e 2019 (%)	2017
Receita de água	1.872.858	1.404.101	33,4	1.047.417
Receita de esgoto	503.921	417.455	20,7	357.505
Outras receitas	-	-	-	182
Receita de construção PPP	92.644	110.527	-16,2	127.232
Deduções da receita	(246.989)	(200.513)	23,2	(189.017)
Total	2.222.434	1.731.570	28,3	1.3343.319

EVOLUÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA ENTRE 2018 E 2019 (EM R\$ MILHÕES)

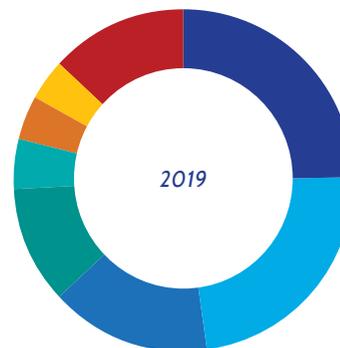


FATURAMENTO POR EMPRESA³

- 27,7% Guariroba
- 16,6% Prolagos
- 14,7% Manaus
- 11,1% Teresina
- 5,5% Nascentes do Xingu
- 5,5% Serra
- 4,1% Mirante
- 14,8% Outras



- 24,8% Guariroba
- 23,1% Manaus
- 15,3% Prolagos
- 11,1% Teresina
- 4,7% Nascentes do Xingu
- 4,1% Mirante
- 3,9% Serra
- 13,0% Outras



No ano, passamos a diversificar ainda mais as fontes de receita, com **aumento** da participação de Águas de Manaus no faturamento total

3. Excluídas as receitas e os custos de construção sem margem (ICPC 01 e OCPC 05) e contempladas as receitas de contraprestação PPP das Concessionárias Ambiental Serra e Ambiental Vila Velha. Para o cálculo, foi considerado o faturamento líquido de cancelamentos.

Inadimplência

No ano, as despesas com Perdas Estimadas em Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD) foram 9,6% (R\$ 5,2 milhões) menores em relação a 2018.

O movimento reflete campanhas contínuas de cortes, incentivo à renegociação de contas em atraso e maior adesão ao pagamento via débito automático – fatores que ocasionaram uma reversão relevante de títulos em contas a receber, principalmente em Águas de Manaus, que empreendeu o Programa Vem com a Gente (ver página 60). Como efeito, a inadimplência⁴ foi de 2,3%, um valor 0,9 p.p. menor na mesma comparação.

4. Cálculo da inadimplência: receita bruta excluídos cancelamentos/ custos e despesas de PECLD. Valores acumulados dos últimos 12 meses (UDM), considerando 360 dias para clientes privados e 720 dias para os clientes públicos.



Redução de
9,6%
de despesas com PECLD
entre 2018 e 2019.

CUSTOS E

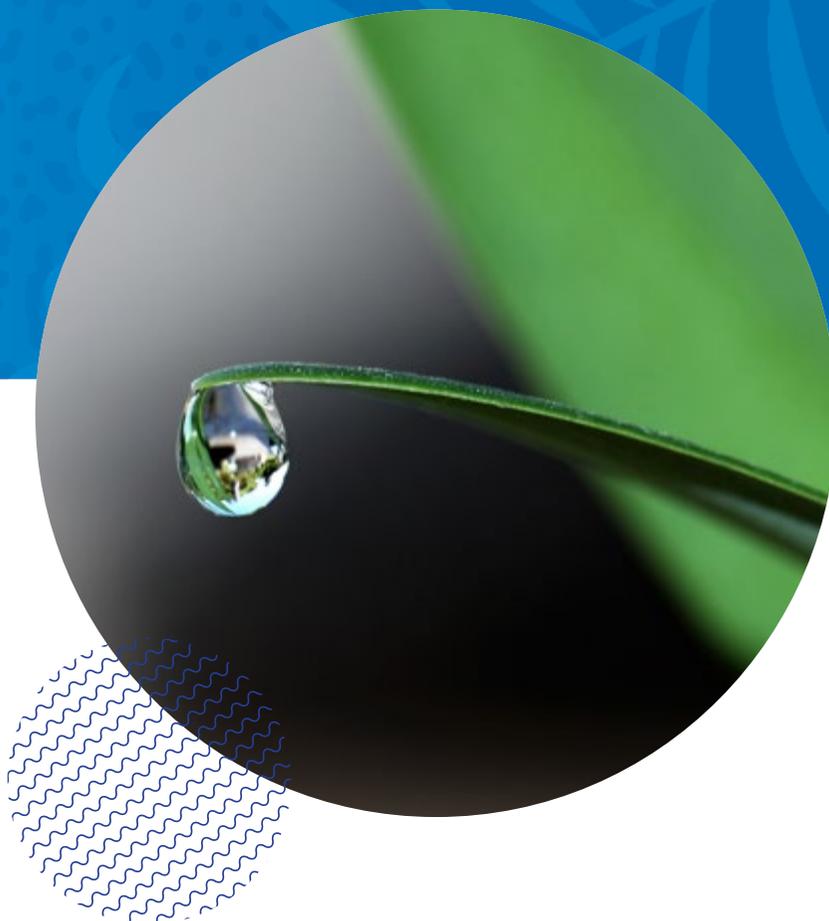
despesas

No ano, os custos e despesas aumentaram 11,8% (R\$ 109,0 milhões) frente ao ano anterior, em função do maior período de consolidação de Águas de Manaus em 2019.

Excluindo o impacto decorrente de bases diferentes de consolidação em Águas de Manaus, os custos e despesas reduziram 0,9% (R\$ 7,0 milhões).

Os custos e despesas com pessoal cresceram 50,3% (R\$ 116,8 milhões) entre 2018 e 2019. A variação é resultado principalmente do aumento de 12,6% de colaboradores ativos na comparação com o ano anterior, devido à incorporação de 286 colaboradores em Águas de Manaus e 228 nas demais concessionárias.

Já a energia elétrica, que representa o nosso segundo maior custo, aumentou 33,2% (R\$ 59,4 milhões) no mesmo período. Esse movimento reflete a consolidação de 12 meses das operações de Águas de Manaus, que impactou o consolidado em R\$ 46,6 milhões (78,5%) do aumento dos custos e despesas nessa categoria (veja mais na página 97).



CUSTOS E DESPESAS (R\$ MIL)				
	2019	2018	Varição entre 2018 e 2019 (%)	2017
Pessoal	(349.155)	(232.309)	50,3	(218.226)
Serviços de terceiros ¹	(143.991)	(141.785)	1,6	(113.325)
Serviços de terceiros para tratamento de esgoto	(15.407)	(14.013)	9,9	(14.419)
Conservação e manutenção	(46.966)	(44.817)	4,8	(20.227)
Materiais, equipamentos e veículos	(23.625)	(22.718)	4,0	(21.168)
Custo de concessão	(25.191)	(18.268)	37,9	(10.941)
Energia elétrica	(238.504)	(179.109)	33,2	107.498)
Produtos químicos	(44.189)	(30.172)	46,5	(14.016)
Viagens e estadias	(18.898)	(21.974)	-14,0	(15.589)
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) ²	(49.160)	(54.358)	-9,6	(8.976)
Provisão para demandas judiciais	(9.171)	(23.281)	-60,6	(6.920)
Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)	(10.606)	(15.857)	-33,1	(17.313)
Locação	(17.114)	(21.478)	-20,3	(12.476)
Outros custos	(190)	(53.865)	-99,6	(44.929)
Custos de construção ³	(38.348)	(47.495)	-19,3	(54.634)
Subtotal	(1.030.515)	(921.499)	11,8	(668.181)
Amortização e depreciação	(243.713)	(194.390)	25,4	(129.015)
Total	(1.274.228)	(1.115.889)	14,2	(797.196)

1. Contemplam as linhas de serviços técnicos, compra de água operacional, consultoria, auditoria, serviços advocatícios, assessorias, outros.

2. Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa, baixa de títulos do contas a receber e recuperação de títulos baixados que estão na linha de outras receitas operacionais.

3. Custo de construção das Concessionárias Ambiental Serra e Ambiental Vila Velha, referente às obras realizadas e base para o cálculo da receita de construção dessas mesmas concessionárias (CPC47).

EBITDA

O lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) em 2019 foi de R\$ 1,2 bilhão, um aumento de 47,1% (R\$ 381,8 milhões) em relação ao ano anterior.

A margem ficou em 53,6%, 6,8 p.p. superior à margem de 2018, o que reflete o aumento da nossa eficiência operacional.

O aumento do EBITDA é resultado, principalmente (i) da evolução dos resultados de Águas de Manaus; (ii) da evolução nos resultados de Águas de Teresina; e (iii) das alterações decorrentes do reequilíbrio econômico-financeiro em Águas Guariroba.

EBITDA (EM R\$ MIL)				
	2019	2018	Variação entre 2018 e 2019 (%)	2017
Lucro líquido	294.412	176.147	67,1	145.008
(-) Resultado financeiro	(420.984)	(307.720)	36,8	(236.689)
(-) Imposto sobre o lucro	(232.810)	(131.815)	76,6	(164.426)
(-) Amortização e depreciação	(243.713)	(194.390)	25,4	(129.015)
EBITDA	1.191.919	810.072	47,1	675.138
Margem EBITDA (%)	53,6	46,8	6,8 p.p.	50,3

R\$ 1,2 bilhão
de EBITDA

53,6%
de margem
EBITDA

RESULTADO

financeiro

No ano, o resultado financeiro foi de uma despesa de R\$ 421,0 milhões, acréscimo de R\$ 113,3 milhões ao valor apresentado em 2018 (R\$ 307,7 milhões).

Os principais impactos referem-se ao aumento das despesas com descontos concedidos e à variação monetária sobre empréstimos, financiamentos e debêntures, principalmente em função do maior endividamento líquido entre os anos analisados. O custo médio da dívida no exercício foi de 6,8% a.a., um decréscimo de 3,1 pontos percentuais na comparação com o ano anterior, em linha com a redução do CDI.



LUCRO

Líquido

R\$ 294,4
milhões em 2019



R\$ 176,1
milhões em 2018



Investimentos

R\$ 638,4 milhões
investidos em 2019,
contribuindo para a
universalização do
saneamento no Brasil.



Endividamento

A dívida líquida totalizou R\$ 3,7 bilhões, valor 50,6% (R\$ 1,2 bilhão) maior em relação ao registrado em 2018.

A variação reflete investimentos realizados no período, que atingiram R\$ 638,4 milhões; pagamento da segunda parcela da aquisição de Águas de Manaus, no montante de R\$ 338,4 milhões; e desembolso de R\$ 106,6 milhões para a aquisição de parte das ações da International Finance Corporation – IFC e do Fundo de Investimento em Participações – IFC GIF Brasil.

A alavancagem financeira, medida pela relação entre o EBITDA e a dívida líquida, encerrou 2019 em 3,1x –, o que nos confere adequada posição de liquidez.

O prazo médio da dívida, no fim do exercício, era de 4,6 anos e a dívida de curto prazo representava 14,7% do endividamento total.

CAIXA E CRONOGRAMA DE AMORTIZAÇÃO DA DÍVIDA (R\$ MILHÕES)⁵



5. O cronograma de amortização considera a posição de empréstimos, financiamentos e debêntures de curto e longo prazo do balanço patrimonial.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR

adicionado

GRI 201-1

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)

	2019	2018	2017
Receitas	3.004.617	2.425.626	1.817.281
Insumos adquiridos de terceiros	(1.496.195)	(1.314.418)	(836.513)
Valor adicionado bruto	1.508.422	1.111.208	980.769
Amortização e depreciação	(243.713)	(194.390)	(129.015)
Valor adicionado líquido produzido	1.264.709	916.818	851.753
Valor adicionado recebido em transferência	819.664	667.955	136.532
Valor adicionado total a distribuir	2.084.373	1.584.773	988.285
Distribuição do valor adicionado	2.084.373	1.584.773	988.286
Pessoal	307.724	198.149	186.788
Taxas, impostos e contribuições	476.217	348.710	349.462
Remuneração de capitais de terceiros	1.066.020	861.767	307.027
- Juros	988.810	840.151	294.472
- Aluguéis	17.210	21.616	12.555
Remuneração de capitais próprios	294.412	176.147	145.008
- Dividendos	284.897	141.433	25.068
- Lucros retidos/prejuízo do período	14.995	36.689	101.089
- Participação de não controladores nos lucros retidos	(5.480)	(1.975)	18.851



MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O NOSSO DESEMPENHO FINANCEIRO ESTÃO DETALHADAS EM NOSSAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS, DISPONÍVEIS AQUI.

GESTÃO DE

relacionamentos



🔹 GRI 102-40, 102-43



~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~



Colaboradores

💧 GRI 103-2, 103-3

Concluimos o ano com 4.734 colaboradores¹, dos quais 3.490 homens e 1.244 mulheres. Todos os contratados diretos são cobertos por acordo coletivo de trabalho ou convenção coletiva de trabalho.

💧 GRI 102-8, 102-41

ATRAÇÃO E RETENÇÃO

Nosso Programa de Trainee é estruturado para recrutar recém-graduados de diferentes áreas acadêmicas e tem o objetivo de preparar talentos para posições de destaque em nosso time (ver página 57). No ano, cada um dos trainees que haviam sido selecionados em 2018 foi encaminhado para alguma das nossas unidades.

Também ofertamos oportunidades de ingresso ao mercado de trabalho a jovens de 14 a 24 anos por meio do programa Jovem Aprendiz, amparado pela Lei da Aprendizagem do Governo Federal.



O Programa de Trainee é uma das principais formas de ingressar em nosso time.

1. Considera todos os colaboradores ativos e afastados, independentemente do tipo de contrato.

GESTÃO DE TALENTOS E SUCESSÃO

Com vistas à retenção e ao melhor aproveitamento de talentos internos, dispomos de mecanismos para que as vagas disponíveis sejam divulgadas, primeiramente, para o público interno.

Adicionalmente, como parte do plano de crescimento e sustentabilidade de nossos negócios, iniciamos, em 2015, o Programa de Gestão de Talentos e Sucessão, o qual visa a identificação e formação de talentos internos de forma estruturada, sistêmica e contínua, por meio de um plano de carreira e desenvolvimento de competências dos candidatos internos à sucessão vertical e horizontal, nos diversos níveis de gestão, desde coordenadores, gerentes, diretores, vice-presidentes até o CEO, além de contemplar a carreira Y de especialistas.

Como resultado do programa, temos o nosso plano de sucessão, estruturado a partir do diagnóstico de competências críticas, mapeamento de profissionais com alto desempenho e identificação de lacunas de desenvolvimento.

A partir do detalhamento dessas informações, a Academia Aegea atua em conjunto com a Alta Direção e gestores na elaboração do plano de treinamento e capacitação de talentos.

Em 2019, concretizamos movimentos relacionados a esse programa. Nesse sentido, foram empreendidas revisões na estrutura e na composição da Diretoria-Executiva, além de alterações pontuais na administração estatutária de nossas controladas. Exemplo disso, é a nomeação de Radamés Andrade Casseb para o cargo de Diretor-Presidente ante o encerramento do mandato de Hamilton Amadeo – fato subsequente ao período coberto por este relatório.

Radamés, que passa a ocupar o cargo a partir de fevereiro de 2020, ingressou em nosso time em 2011, quando assumiu a liderança da Diretoria Corporativa de Operações, tendo, antes disso, exercido funções similares em outras companhias de infraestrutura, nas quais obteve sólida experiência com atividades ligadas à área de serviços regulados.



DIVERSIDADE

Todos os processos seletivos são conduzidos em conformidade com diretrizes do programa Respeito Dá o Tom, que prevê participação obrigatória de negros e pardos nas etapas finais de escolha para contratação.

A iniciativa é empreendida desde 2017 a fim de promover a equidade nas oportunidades de trabalho e o crescimento profissional dos colaboradores. Três pilares fundamentam o programa: empregabilidade, desenvolvimento e relacionamento.

Em todas as unidades, foram instituídos Comitês Regionais de Diversidade e Igualdade Racial, que

fomentam o debate étnico-racial e apoiam a execução de ações afirmativas no âmbito do programa. Os membros desses comitês são capacitados para maior entendimento sobre a temática racial.

Debates, palestras e *workshops* são realizados para sensibilizar todo o público interno. Os encontros contam com participação de representantes de movimentos negros locais e outros convidados.

Com vistas à empregabilidade e à inclusão em nosso quadro funcional, passamos a exigir a participação de profissionais negros em todos os processos seletivos, inclusive nos programas Jovem Aprendiz e de Trainee. Tais iniciativas ganharam ainda mais impulso após a conclusão, em 2018, da tabulação dos dados do censo, respondido por 78,4% dos colaboradores.

O levantamento identificou que nosso quadro de colaboradores é composto, em sua maioria, por negros (57%), porém há ainda pouca representatividade em cargos de liderança. Esse censo resultou em ações de conscientização em 2019, por meio de palestras e discussões que envolveram todos os níveis hierárquicos. No ano de 2020 espera-se fazer um planejamento estratégico focado em estimular a diversidade, sobretudo racial, inclusive nos cargos de liderança.

Devido aos trabalhos empreendidos, fomos agraciados no ano com o prêmio Diversidade e Inclusão, promovido pela Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento do Paraná (ABTD-PR).

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Desde 2014, investimos na Academia Aegea, responsável pela estruturação de treinamentos técnicos e comportamentais. Em 2019, foram investidos R\$ 4.387.397,17 em treinamento e capacitação. O número de treinados no ano foi de 48.188, o que inclui colaboradores, terceiros e fornecedores; e um total de 125.382 horas de treinamentos.

Parcerias firmadas com outras instituições ampliam o potencial da Academia Aegea. Destacam-se, nesse sentido, a Hydrus, instituição especializada na execução de cursos de capacitação para o setor de saneamento; e a Fundação Dom Cabral, uma das mais renomadas em desenvolvimento de liderança.

No ano, a novidade foi a parceria com o Centro Universitário de Jaguariúna UniFAJ, com quem elaboramos o curso Processos Gerenciais com Ênfase em Saneamento, cujo foco é desenvolver profissionais em carreiras técnicas especializadas e de liderança. Com isso, somos a primeira empresa de saneamento básico do Brasil a investir em um programa personalizado de graduação para o nosso setor.



48.188
treinados em 2019.

Promovemos
mais de
125 mil horas
de treinamentos no ano.

SEGURANÇA OCUPACIONAL

As iniciativas empreendidas em 2019 relacionadas à segurança no trabalho foram orientadas por planos de ação, instituídos para cada unidade, após a fase de monitoramentos presenciais – última etapa de implementação do Programa Interage (ver página 33).

Destaca-se, como resultado, a criação de comitês de segurança em todas as concessionárias, que contam com o envolvimento do Diretor-Executivo da unidade e de um multiplicador de segurança – funcionário da equipe corporativa de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, responsável por orientar as equipes locais na correta execução dos procedimentos estabelecidos. A perspectiva é estipular metas, a partir do próximo ano, de modo a monitorar a evolução de cada operação.

Outro avanço foi a sistematização por meio do SOC, um *software* integrado de gestão ocupacional e de segurança. A ferramenta visa promover interface entre a Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, a área de Recursos Humanos e as clínicas médicas que prestam serviço de medicina ocupacional.

O *software* tem módulos operacionais divididos em: Saúde Ocupacional, que reúne itens como vacinação, consultas assistenciais e treinamento; Segurança do Trabalho, que contempla o Plano de Ação Corretiva para as não conformidades; Previdenciária; Administração; Gerenciamento de Processos; entre outros.

Assim, após o cadastro de um colaborador, o próprio sistema passa a indicar as habilidades exigidas para a função, listar os exames complementares que precisam ser feitos, identificar se há ou não algum impedimento e apontar a necessidade de treinamento a ser aplicado.

A inovação resulta de amplo mapeamento de colaboradores e suas funções em todas as unidades, o que contemplou, inclusive, a revisão de riscos aos quais estão expostos, permitindo determinar, de maneira mais efetiva, as medidas de prevenção e controle.

Em relação a treinamentos, abordamos com especial atenção o comportamento no trânsito. Nesse sentido, promovemos ações para estimular a sensibilização de funcionários e prestadores de serviço, sobretudo os autorizados a conduzir os veículos da nossa frota. Agentes da Polícia Rodoviária Federal ministraram palestras sobre os cuidados no trânsito e a importância dos itens de segurança. Os colaboradores também participaram do Diálogo Diário de Segurança (DDS).

O movimento reforça nosso compromisso em contribuir para a redução do número de acidentes no trânsito. Em 2018, alteramos a formatação da frota, abolindo a circulação de motocicletas, que representavam a principal causa de acidentes registrados por nossas unidades. Já em 2019 instituímos a Política de Segurança na Gestão de

Frotas a fim de assegurar a aderência das operações aos requisitos de segurança estabelecidos por nós e pelo Código de Trânsito Brasileiro. Toda a nossa frota já conta com rastreadores para monitoramento e controle de velocidade. A partir das informações coletadas, encaminhamos os motoristas a ações educativas pela Academia Aegea.

O engajamento dos trabalhadores no tema da segurança se dá ainda por meio do cumprimento à legislação. Adquirimos um sistema para mapeamento das principais normas regulamentadoras, bem como das funções associadas a cada uma delas. Com isso, estruturamos um pacote de cursos a distância, obrigatórios de acordo com a atividade realizada por cada trabalhador.

Todas as nossas unidades contam ainda com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), que, apesar de serem dimensionadas com base no número de colaboradores próprios de cada concessão, atendem a todos os profissionais e terceiros. **GRI 403-1**

*Seguimos comprometidos
em contribuir para a
redução
do número de
acidentes no trânsito.*

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A valorização dos colaboradores também se manifesta por meio da Política de Cargos e Salários, implantada desde 2015, e em linha com as práticas de mercado adotadas por outras empresas de mesmo porte. Os nossos funcionários recebem, além de salário fixo, um pacote de benefícios que inclui vale-transporte, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, auxílio-farmácia, seguro de vida, além de assistências médica e odontológica estendidas a dependentes diretos.

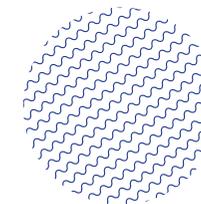
O conjunto de benefícios visa ao bem-estar no ambiente de trabalho e à melhoria da qualidade de vida dos profissionais que integram o nosso time. Em 2019, esse pacote foi ampliado e passou a abranger ainda auxílio-academia, com acesso a descontos em mais de 20 mil estúdios e academias em todo o Brasil; e Serviços de Apoio, que, ofertado com suporte de empresa parceira, presta orientações psicológicas, jurídicas, financeiras e sociais. Esses benefícios também podem ser usufruídos por dependentes legais.

Outra novidade foi a concessão de crédito por meio de cartão pré-aprovado, da bandeira Mastercard, disponível para todos os colaboradores ativos. O meio de pagamento pode ser usado para compras em diversos estabelecimentos e a fatura é descontada em folha.

VOLUNTARIADO

No segundo semestre de 2019, lançamos o Programa de Voluntariado, desenvolvido a partir da atuação de um grupo de trabalho composto pelas equipes de Responsabilidade Social, Recursos Humanos, Comunicação, Academia Aegea e do programa Respeito Dá o Tom. O objetivo é potencializar as iniciativas já desenvolvidas nas unidades e fortalecer a conexão com a comunidade.

A fim de difundir a iniciativa, foram publicados o Manual do Voluntário e a Política do Programa Voluntariado, com as principais orientações sobre como organizar uma ação solidária. O tema é ainda aprofundado por uma trilha pedagógica, elaborada pela Academia Aegea e que contempla vídeos, podcasts e demais recursos interativos. Comitês locais também foram criados para apoiar a mobilização e o planejamento do programa.



*Ao passo em que se
envolvem em ações
voluntárias,
os nossos colaboradores
aprimoram competências
relacionadas a liderança e ao
trabalho em equipe.*

Cientes

Nossos clientes são atendidos diretamente pelas concessionárias locais. Para agilidade e satisfação no atendimento, cada unidade dispõe de plataforma multicanal, o que inclui website, redes sociais digitais e atendimento telefônico, além de materiais impressos e relacionamento interpessoal nas lojas físicas – em linha com modernas práticas do mercado.

Em 2019, por exemplo, a Prolagos implantou uma Central de Monitoramento. Assim foi possível ajustar as equipes de acordo com a demanda, reduzindo ou evitando filas de espera e oferecendo uma boa experiência para o usuário. Como resultado, entre os dias 2 e 9 de janeiro, foram registrados 65.212 atendimentos, aumento de 260% se comparados ao mesmo período do ano anterior. O WhatsApp, que funcionou 24 horas por dia, foi o canal mais procurado, representando 47% dos chamados.

A satisfação dos clientes é ainda aferida periodicamente por meio de pesquisas (anuais ou a cada dois anos). Os contatos registrados permitem às concessionárias identificar oportunidades de melhoria no atendimento.



8,9 milhões
de pessoas
atendidas em
todo o Brasil¹



2,9 milhões
de economias
totais servidas

Priorizamos a ética, a qualidade e o respeito em tudo o que fazemos para os nossos clientes.

1. Considera os nove municípios que compõem a PPP Ambiental Metrosul, ainda não operacionais (assinatura do contrato ocorreu em março/2020).

PARCEIROS DE *negócios*

💧 GRI 103-2, 103-3

Estabelecemos parceria comercial com fabricantes de insumos para as operações, fornecedores de materiais para escritório, prestadores de serviços e consultorias técnicas.

💧 GRI 102-9

A seleção do parceiro contempla cotação com, no mínimo, três empresas, análises do Setor de Contratos e Medições e da Gestão Administrativa, além de aprovação consensual de gerente, diretor e presidente da concessionária. Em alguns casos, dependendo do valor do contrato, o processo decisório é encaminhado à Diretoria-Executiva e aos membros do Conselho de Administração.

Desde 2018, a contratação é precedida por preenchimento de questionário para pesquisa de integridade, por parte das empresas, aos nossos princípios éticos e de *compliance*. No ano de 2019, a pesquisa foi aplicada em 100% dos contratos estabelecidos. Os parceiros de alto risco para a operação foram automaticamente encaminhados para treinamento na Academia Aegea. 💧 GRI 412-1, 412-3, 414-1

Todos os contratos incluem cláusulas relacionadas a direitos humanos e preveem medidas para combater corrupção, suborno, trabalho escravo e infantil, entre outros comportamentos que violam nossas políticas de *compliance* (ver página 47). Adicionalmente, dispomos de Código de Conduta exclusivamente dedicado a parceiros, disponível aqui. 💧 GRI 408-1, 409-1

Priorizamos a contratação de fornecedores locais. Além de contribuir para a geração de empregos nas regiões em que atuamos, a prática garante vantagens como facilidade para realização de vistorias técnicas. As visitas são periódicas e, em caso de irregularidade, o parceiro é notificado, podendo ter seus pagamentos suspensos até que regularize a situação – com risco de rescisão contratual na reincidência.

COMUNIDADES

atendidas

💧 GRI 413-1, 103-2, 103-3

São vários os projetos sociais que realizamos para fazer frente às diferentes necessidades em cada região.

Em 2019, investimos aproximadamente R\$ 7,8 milhões em projetos sociais e atividades de relacionamento com as comunidades. O alinhamento nesse sentido é fundamental e está garantido graças à nossa plataforma Cidades+, que reúne, em um ambiente virtual, todas as informações sobre os nossos programas sociais e sua execução, o público que se pretende atingir, os resultados a serem alcançados e materiais para implementação.

As unidades identificam as necessidades locais e, com orientação da nossa gerência de Responsabilidade Social, quais iniciativas serão replicadas em cada localidade – sempre considerando as adequações aplicáveis. As ações empreendidas são registradas na plataforma Cidades+ por meio de documentos, relatórios, indicadores e fotos.



SAÚDE:
Um dos principais meios para melhorar índices de saúde em um município é universalizando a disponibilidade dos serviços de água e esgotamento sanitário.



EDUCAÇÃO:
Melhorar os índices de educação passa por reduzir o analfabetismo e a evasão escolar.



GERAÇÃO DE RENDA:
O objetivo nesse pilar é estimular a geração de renda, principalmente entre a população mais vulnerável.

Nossa atuação está sustentada nos pilares que compõem o Índice de Desenvolvimento Humano dos municípios (IDH-M) em que atuamos (saúde, educação e geração de renda), o que nos permite a adoção de metodologia para mensurar o impacto dos projetos empreendidos.

No pilar Saúde, visamos expandir ainda mais a Tarifa Social, um mecanismo que garante à população mais vulnerável o acesso aos serviços de água e esgoto, mediante desconto de 50% nas contas de água e esgoto – em 2019, cerca de 77 mil famílias foram beneficiadas pelo programa. Ao oferecer uma alternativa que atende às necessidades da população vulnerável, reforçamos um modelo de desenvolvimento focado nas pessoas, mantendo-as integradas à sociedade.

O pilar Educação concentra diversos projetos adaptáveis à diferentes realidades educacionais. A iniciativas envolvem alunos e professores de escolas públicas da Educação Infantil, do Ensino Fundamental I e II e Ensino Médio. Um destaque do ano foi o projeto Estação Fonte do Saber, uma exposição lúdica e interativa sobre o ciclo da água e do tratamento de esgoto para dentro das ETEs ou ETAs, contando inclusive com dispositivos de realidade virtual. Também merece destaque o projeto Pioneiros, iniciativa empreendida a partir de demandas de lideranças comunitárias. O projeto envolveu estudantes de 15 a 18 anos do Ensino Médio da rede pública em uma imersão no mundo corporativo do saneamento com palestras e atividades de campo. A ação foi realizada em Teresina (PI), Timon (MA), Piracicaba (SP) e Cabo Frio (RJ), com oferta de até 30 vagas em cada um desses municípios.

Após o período de imersão no conteúdo, os jovens elaboraram projetos relacionados ao saneamento no bairro em que vivem. Os projetos apresentados passaram por uma banca examinadora composta por executivos de cada concessionária. Ao final desta fase, os alunos participaram de cerimônias de formatura em cada empresa, com familiares e autoridades presentes. Todos os participantes receberam diplomas de “Pioneiros da Saúde” e premiações como *notebooks* e *tablets*. Os projetos premiados em cada unidade foram enviados à Aegea e um comitê de executivos da empresa vai selecionar os melhores para concorrer ao Prêmio Inovação – categoria Jovens Pioneiros, a ser entregue em 2020. Já no pilar Geração de Renda, estamos envolvidos no desenvolvimento de iniciativas referentes a acesso ao microcrédito e capacitação para o empreendedorismo.

Um dos principais pontos de partida para identificar demandas sociais é o Programa Afluentes. A iniciativa, que é executada em todas as unidades, tem como objetivo estabelecer uma relação de comunicação e troca entre as unidades de negócio e líderes locais do município, visando a melhoria contínua da prestação de serviços de saneamento. A comunicação com as lideranças comunitárias, nos permite, além de ouvir sugestões e opiniões sobre os serviços prestados, maior contato com proximidade das comunidades e suas necessidades.

Cerca de R\$ 7,8 milhões
destinados a projetos sociais e atividades de relacionamento com as comunidades em 2019





Foi assim, por exemplo, que ingressamos em Manaus (AM), em 2018. O Afluentes foi a primeira iniciativa empreendida no município, de forma a atender as lideranças de diferentes áreas da cidade, sobretudo as mais vulneráveis socialmente. Após a conclusão de aprofundado diagnóstico, passamos a empreender outros projetos, como o Mãos e Obras e Água na Boca, relacionados ao pilar Renda do IDH.

O primeiro trata da oferta de curso gratuito de bombeiro hidráulico, com intuito de qualificar mão de obra e promover a inserção dos participantes no mercado de trabalho. Cerca de 20 pessoas tiveram a oportunidade de aprender sobre técnicas utilizadas para pequenos reparos nas tubulações e conserto de vazamentos internos das residências, com atividades práticas na própria concessionária. Já o Água

na Boca ofereceu uma formação em técnicas de gastronomia para outros 20 manauaras que já tinham alguma prática no ofício. Também conscientizou sobre a importância da qualidade da água na cozinha e abordou noções de gestão empreendedora. A parte técnica do curso foi ministrada pela *chef* Débora Shornik, do restaurante Caxiri Amazônia, tradicional na cidade. Os conteúdos de empreendedorismo foram oferecidos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).

Em um dos reservatórios principais, presenteamos ainda a cidade com uma obra de arte em grafite assinada por Raiz Campos. No mesmo local, em um muro, o traçado do mesmo artista foi colorido por membros da comunidade, convidados a deixarem suas marcas nessa trajetória que estamos iniciando na capital do Amazonas.

Em cada município atendido, entramos pedindo licença, ouvindo e dialogando.

CIDADES NO CORAÇÃO

Em 2019, lançamos uma nova marca que engloba os nossos projetos de responsabilidade social e expressa todo o comprometimento da concessionária local com a população da cidade em que atua: o #cidadenocoracao. A intenção é unificar todas as outras marcas de projetos que vieram sendo usadas pelas concessionárias, reforçando único propósito.

#sãochicoNO❤️ #portoNO❤️ #barraNO❤️ #cláudiaNO❤️
#pimentaNO❤️ #campograndeNO❤️ #JangadaNO❤️
#sãoJoséNO❤️ #matãoNO❤️ #marcelândiaNO❤️
#barcarenaNO❤️ #iguabaNO❤️ #camboriúNO❤️
#penhaNO❤️ #bombinhasNO❤️ #uniãoNO❤️ #búziosNO❤️
#nortelândiaNO❤️ #buritisNO❤️ #piracicabaNO❤️
#diamantinoNO❤️ #ariquemesNO❤️ #sorrisoNO❤️
#holambraNO❤️ #brasilNO❤️ #vilavelhaNO❤️
#santacarmemNO❤️ #teresinaNO❤️ #matupáNO❤️
#guarantãNO❤️ #veraNO❤️ #sinopNO❤️ #cabofrioNO❤️
#arraialNO❤️ #sãopedroNO❤️
#pedrapretaNO❤️ #camponverdeNO❤️ #paranatingaNO❤️
#confresaNO❤️ #timonNO❤️ #peixotoNO❤️ #serraNO❤️
#JauruNO❤️ #novoprogressoNO❤️ #primaveraNO❤️
#rolimNO❤️ #carlindaNO❤️ #manausNO❤️ #poconéNO❤️

ENTIDADES DE

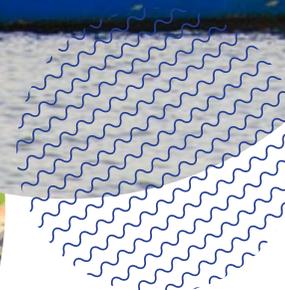
classe

💧 GRI 103-2, 103-3

Dialogamos com governos municipais, estaduais e federal a fim de contribuir com o desenvolvimento do setor em que atuamos.

Assim, desde 2017, mantemos a Vice-Presidência de Relações Institucionais, que articula a nossa integração com entidades setoriais – Instituto Trata Brasil; Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB); Associação Brasileira das Concessionárias Privadas dos Serviços Públicos de Água e Esgoto (Abcon); e Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). 💧 GRI 102-13

O objetivo é acompanhar discussões, sobretudo referentes a aspectos regulatórios. Isso porque entendemos que a universalização dos serviços de água e esgoto pode ser acelerada a partir da releitura da legislação e por meio da cooperação entre agentes públicos e privados.



Atuamos em cooperação com entidades setoriais a fim de protagonizar os avanços que almejamos para o Brasil.

PROJETO DE LEI 3.261/2019

Em dezembro de 2019, a Câmara dos Deputados aprovou o texto-base do novo marco legal do saneamento básico brasileiro, o qual resulta de discussões que haviam sido iniciadas em mandatos anteriores. O projeto abre caminho para o aumento da participação privada no setor.

As empresas privadas correspondem a apenas 6% do mercado de saneamento básico no Brasil, mas já representam mais de 20% dos investimentos aplicados para expansão e melhoria das redes que atendem a população. Torna-se, assim, inegável o potencial da cooperação entre operadores públicos e privados para ampliar investimentos. De acordo com a Secretaria de Desenvolvimento da Infraestrutura do Governo Federal, com a medida, a estimativa é aportar cerca de R\$ 700 bilhões até 2033.

Outro aspecto importante do novo marco regulatório é o estabelecimento de metas e prazos bem definidos para o avanço da cobertura desses serviços – que, hoje, constam apenas nos contratos com a iniciativa privada; os contratos estarão condicionados à comprovação da capacidade econômico-financeira da contratada. Assim, todos os contratos estabelecidos após a sanção do texto já deverão considerar o que for estipulado, sob risco de punição aos maus operadores.

Além de garantir que operadores públicos e privados sigam os mesmos requisitos, a medida reforça a segurança jurídica para o investimento privado ao atribuir à Agência Nacional de Águas (ANA) a responsabilidade pela edição de normas de referência para a regulação dos serviços. A adesão às normas será condição para o acesso, pelos titulares do serviço, a recursos públicos federais.

Por fim, o Projeto de Lei também prevê a possibilidade de substituição dos contratos de programa celebrados com empresas estatais por novo contrato de concessão, em caso de alienação de controle acionário de empresa pública ou sociedade de economia mista.

O texto ainda deve voltar para Senado, instância em que começou a tramitação, antes de seguir para a sanção presidencial. Acreditamos que isso seria um dos primeiros grandes avanços que o governo – Executivo e Congresso – poderia sinalizar para o mercado e os brasileiros.

Em 2019, promovemos o Seminário de Regulação, com a presença de especialistas do setor, que abordaram temas referentes às alterações propostas pelo novo marco regulatório e à modelagem de contratos de concessão. O evento contou com o envolvimento de executivos de todas as localidades em que operamos.

Adicionalmente, participamos de diversos fóruns de discussão sobre o tema, apresentando inclusive em Audiência Pública, na Comissão Especial do PL 3.261 que atualiza o marco do saneamento básico, as experiências na modelagem e execução de subdelegação e parcerias público-privadas na área do saneamento, com destaque para o case de sucesso da PPP Mirante, no município de Piracicaba (SP).

DESEMPENHO



ambiental

💧 GRI 103-2, 103-3



~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~





Preservar os recursos naturais faz parte do nosso dia a dia em todas as localidades em que atuamos. Isso porque nossas operações consistem em distribuir água de qualidade, visando ao menor índice de perdas, e conduzir, com segurança, o esgoto até o tratamento.

Os níveis de controle e monitoramento são estabelecidos e acompanhados pela Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, no âmbito do Programa Interage (ver página 33). O objetivo é auxiliar as unidades – por meio da documentação de procedimentos e instruções normativas – a identificar e mitigar os impactos ambientais decorrentes das atividades, além de assegurar a conformidade com atendimento a requisitos legais, regulatórios e corporativos; além de aferir a qualidade dos serviços.

Ao longo do ano, foram conduzidos trabalhos de treinamento e conscientização. Com apoio de um advogado especialista nas áreas de segurança ocupacional e meio ambiente, alertamos gestores de todas as unidades sobre suas responsabilidades civil e criminal. A capacitação teve duração de três meses e envolveu os diretores-executivos das concessionárias.

Também atuamos com atenção à Portaria 240/19 do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que estabelece novos procedimentos para o controle e a fiscalização de produtos químicos e define os produtos químicos sujeitos a controle pela Polícia Federal. As novas regras passaram a vigorar em outubro, quando os nossos profissionais já haviam concluído os treinamentos *on-line*, disponibilizados pela Academia Aegea.

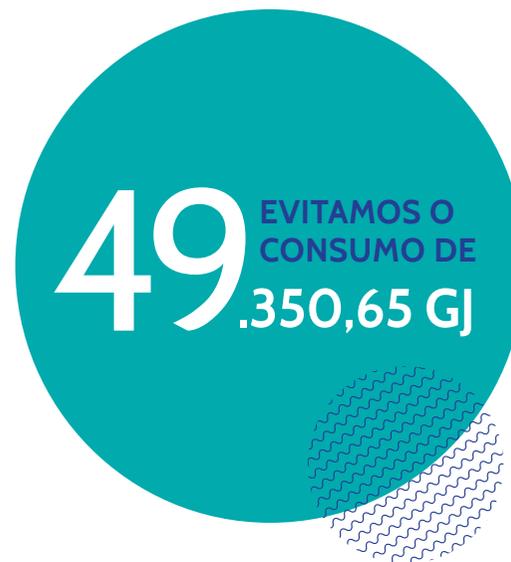
Energia

O consumo de energia em 2019 totalizou 1.852.553,88 GJ. O aumento em relação ao registrado no ano anterior (1.605.156,00 GJ) acompanha o crescimento do volume faturado. No entanto, foi evitado um consumo de 49.350,65 GJ em decorrência da implantação de projetos de melhoria.

💧 GRI 302-1, 302-4

Esse desempenho evidencia a adequação das concessões mais recentes aos padrões da equipe de Gestão de Energia e Eficiência Energética, ligada ao Núcleo de Eficiência e Tecnologia (ver página 35).

O time tem como principal objetivo atuar na definição, divulgação, implementação e gestão de políticas e programas corporativos relacionados à gestão de energia e eficiência energética. Para isso, atua em três dimensões:



GESTÃO DE CUSTEIO | Compreende a gestão dos custos com energia. Nesse sentido, desde a aquisição de Águas de Manaus, estamos envolvidos em amplo programa para ampliação da compra de energia no mercado livre. Atualmente, 14 unidades consumidoras de Águas de Manaus e Águas Guariroba já estão em Ambiente de Contratação Livre (ACL), e já assinamos contrato para a migração de outras 83 em Prolagos, Águas de Teresina, Águas de Timon, Mirante, Águas de Matão, Ambiental Serra e Ambiental Vila Velha. Dessa forma, até 2021, mais de 80% da energia será adquirida fora do mercado cativo e de fonte 100% renovável (eólica), o que pode representar uma redução de despesa com o insumo de até 20%, além de ampliar a contratação de energia de fontes 100% renováveis.

Para diminuição de despesas de energia de unidades que não preenchem os requisitos para ingresso no ACL, estamos empreendendo projetos de geração distribuída fotovoltaica, com base na Resolução Normativa nº 482, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Dezoito unidades de negócio serão beneficiadas por meio da implementação de oito usinas fotovoltaicas, que juntas possuirão 13 MWp de potência instalada. O projeto prevê economia de cerca de 4% dos custos com energia.

GESTÃO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA | Abrange programas e projetos de eficiência energética aplicados em nossas operações e que se dividem em: Aspectos Físicos de Concepção (ações com foco na fase de projeto das operações, quando são considerados, por exemplo, equipamentos mais eficientes e o correto dimensionamento de sistemas, entre outros critérios); Aspectos Físicos de Eficientização (atuação nas unidades existentes para o incremento de eficiência, como em sistemas de acionamento, redimensionamento

de equipamentos, substituição de tecnologias, gerações alternativas, bem como outras medidas); Aspectos de Operação dos Sistemas (alternativas operacionais dos sistemas, como o controle de frequência de acionamento, setorização, controle de perdas, simulação hidráulica, entre outros métodos).

GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E PLANEJAMENTO |

Inclui o monitoramento dos indicadores de *performance* ligados à gestão de energia, assim como projeções para os curto, médio e longo prazos.

QUANTIDADE DE ENERGIA CONTRATADA PROVENIENTE DO MERCADO LIVRE

Anos	Em GWh	Em GJ
2019	210,3	757.080
2018	139,6	502.560
2017	44,9	161.640

CONSUMO DE ENERGIA RENOVÁVEL E NÃO RENOVÁVEL

	em GWh		Em GJ	
	Renovável	Não Renovável	Renovável	Não Renovável
2019	438,55	57,06	1.578.780	205.416
2018	361,36	55,44	1.300.896	199.584
2017	220,7	43,95	794.520	158.220

Água

GRI 303-1

Um dos principais pilares de nossa Política de Sustentabilidade e importante marco contratual a ser alcançado em nossas unidades é o aumento na eficiência do consumo de recursos naturais, o que inclui reduções do índice de perdas na distribuição de água.

Orientados por essa política, avançados modelos internacionais e pela experiência adquirida em nossas unidades mais maduras, instituímos nos últimos anos o Sistema de Gestão e Controle de Perdas (GCP), que integra corporativamente o Núcleo de Eficiência e Tecnologia (ver página 35) e é replicado em todas as concessionárias.

O GCP engloba ferramentas que monitoram toda a rede de distribuição, bem como padronizam procedimentos para combate às perdas reais (vazamentos em reservatórios, adutoras, rede de distribuição de água e tubulação entre a rede e os hidrômetros) e aparentes (consumo não autorizado, decorrente de fraudes ou de imprecisões na medição).



Minimizar perdas na distribuição de água é um dos compromissos expressos em nossa Política de Sustentabilidade.

Também considera constantes adequações dos níveis de pressão na rede, a fim de reduzir o volume vazado e o risco de novos vazamentos; medidas para detectar vazamentos subterrâneos ocultos, de forma a agilizar ações corretivas; mapas de calor para gestão da infraestrutura operacional, entre outras metodologias.

Nesse sentido, o índice de perdas consolidado na distribuição foi de 54,6%. O aumento de 3,4 p.p. em relação ao ano anterior foi impactado pelo início das operações em Águas de Manaus e Águas de Teresina. Excluindo-se essas concessões, o índice de perdas foi de 33,8%, uma redução de 0,9 p.p. na comparação com 2018, o que demonstra maior eficiência operacional nas concessões mais maduras.

Em Águas Guariroba, atingimos 19,0%, um índice de perdas 50,6% inferior à média brasileira, de 38,5%, de acordo com o SNIS. No decorrer dos últimos dois anos, as unidades estavam envolvidas em ações de combate a irregularidades na rede (ver página 60).

Em 2019, o volume total tratado e distribuído por nossas concessionárias foi de 646.997.884,37 m³ de água. O montante superior em relação ao ano anterior (508.077.450,62 m³) reflete o crescimento orgânico da rede de distribuição, sobretudo com o início da operação de Águas de Manaus e de novas adutoras. Além disso, a entrada da unidade Águas de Manaus, em julho de 2018, contribuiu significativamente para esse aumento.

Não captamos água de fontes de reúso para distribuição para a população atendida, uma vez que no Brasil a regulamentação não permite. Adicionalmente, utilizamos água de reúso nas operações de limpeza das áreas comuns e na retrolavagem das unidades de tratamento.

◆ GRI 303-3

Na concessionária Prolagos, no município de Armação dos Búzios, Região dos Lagos do Rio, a Estação de Tratamento de Água de Reúso (ETAR), foi a primeira no estado do Rio de Janeiro no setor do saneamento básico com nível terciário. A ETAR de Búzios tem capacidade de produzir mais de 2 milhões de litros de água de reúso por mês, o equivalente a 200 caminhões-pipa.

A água de reúso pode ser utilizada para inúmeras finalidades, como geração de energia, refrigeração de equipamentos, aproveitamento nos processos industriais, na construção civil e limpeza de ruas e praças. Em Búzios, parte da água produzida pela estação já atende, diariamente, ao Campo de Golfe. São cerca de 40 mil litros de água de reúso por dia utilizados para a irrigação da grama que, por ser diferenciada, requer uso de água com alto nível de potabilidade.

VOLUME TOTAL DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m ³)			
	2019	2018	2017
Águas superficiais	433.488.582,53	376.678.343,30	169.814.237,00
Águas subterrâneas	213.509.301,84	122.559.600,46	106.875.047,00
Abastecimento municipal	8.768.191,88	8.839.506,86	9.203.379,00
Total	646.997.884,37	508.077.450,62	285.892.663,00

Efluentes

Nossas diretrizes ambientais para o gerenciamento de efluentes visam prevenir a poluição decorrente do processo de coleta e tratamento de esgoto sanitário; assegurar a conformidade com os requisitos legais, regulatórios e corporativos; e prevenir riscos empresariais e de responsabilidade civil.

No ano foram tratados aproximadamente 165 milhões de m³ de esgoto pelas concessionárias que prestam esse serviço. A eficiência de remoção da carga orgânica é analisada com base na relação entre o volume total de esgoto tratado e o índice mínimo (60%) exigido pela legislação (Conama nº 430/2011), salvo unidades que devem obedecer a padrões mais restritos, de acordo com exigências de órgãos ambientais.

Sempre que possível, buscamos evitar o descarte de água proveniente do tratamento de água nas Estações de Tratamento de Água (ETAs). A água residuária é retornada para a entrada das ETAs com valor inferior a 10% da vazão de captação. As metodologias variam entre a utilização de floculador, decantador e filtro de areia ou desinfecção nos poços de captação subterrânea. Mais recentemente passamos a analisar a instalação de filtros biológicos que podem ser usados tanto

para remover nutrientes de água contaminada de poços como no tratamento de esgoto por permitir a remoção de nitratos e nitrogênio amoniacal. Já os métodos para tratamento de esgoto incluem sistema de lagoas, lodos ativados, reatores anaeróbios de fluxo ascendente (UASB), tratamentos físico-químicos, fossas sépticas, entre outros. **💧 GRI 306-1**

O lodo oriundo do processo de tratamento de esgoto passa por processos de centrifugação e é encaminhado, com cerca de 20% de teor de sólidos, para aterro sanitário. Atualmente, estamos envolvidos em pesquisas a fim de minimizar a produção desse resíduo. Uma das opções compreende a instalação de biocatalisadores que aceleram a atividade de micro-organismos, melhorando a operação das ETEs e reduzindo a geração de lodo em até 50%.

Outra inovação vem sendo estudada pelas áreas de Operações e de Engenharia da Mirante e consiste em sistema de secagem solar. A tecnologia foi implantada em 2019 pela concessionária a partir da construção de uma base de concreto, instalação de estufa agrícola e aquisição de equipamentos para manejo do lodo. Com capacidade para receber até 25 toneladas por dia, a estrutura permitiu a redução de 750 toneladas geradas por mês para apenas 203 toneladas. Além disso, foi possível reduzir as despesas com transporte para a destinação do lodo – o que representava cerca de 17% dos custos operacionais da unidade.



Realizamos análises periódicas à montante e à jusante do ponto de lançamento de efluentes nos corpos hídricos para assegurar que as características primárias não sejam afetadas. Também enviamos aos órgãos ambientais relatórios anuais de monitoramento do efluente tratado e de seus respectivos pontos de lançamento.

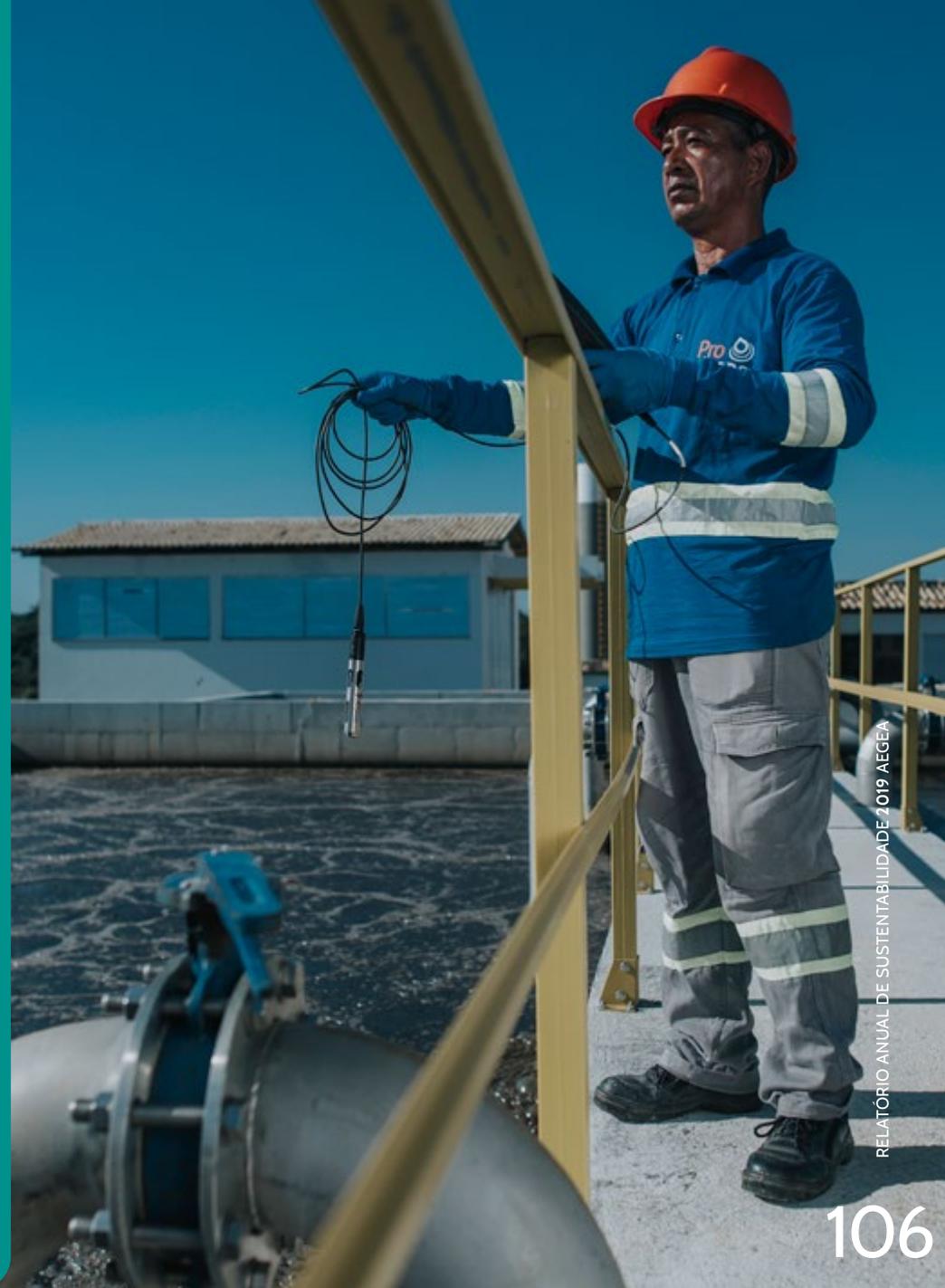
TAMANHOS DOS CORPOS D'ÁGUA AFETADOS POR DESCARTE DE ÁGUA GRI 306-5

Unidade	Nome do corpo d'água afetado por descarte de água	Tamanho do corpo d'água (Km²)	Unidade	Nome do corpo d'água afetado por descarte de água	Tamanho do corpo d'água (Km²)
Águas de Barra do Garças	Rio Araguaia	5,67	Mirante	Rio Piracicaba	12,5
	Rio Garças (Córrego Fundo)	11,73		Ribeirão Tijuco Preto	N/D
Águas de Campo Verde	Rio São Lourenço	11,38		Ribeirão Anhumas	N/D
	Rio das Motes	8,47	Ribeirão Piracicamirim	N/D	
Águas de Cláudia	Ribeirão Leda	28,67	Prolagos	Laguna Araruama	61,00
	Rio Diamantino	5,56		Rio Una	12,00
Águas de Diamantino	Córrego do Ouro	10,81	Ambiental Serra	Canal da Marina	21,00
	Águas de Confresa	Córrego Gameleira		10,42	Canal dos Escravos
Águas de Guarantã	Afluente do Rio Braço Sul	10,68	Ilha do Lameirão	8,91	
	Águas de Pedra Petra	Rio Jurigue	3,13	Lagoa Jacuném	1,30
Águas de Peixoto de Azevedo	Rio Peixoto	6,20	Lagoa Maringá	2,06	
	Águas de Porto Esperidião	Rio Aguapeí	1,48	Córrego Barro Branco	6,20
Águas de Primavera	Córrego Traíras	12,94	Córrego Irema	1,10	
	Águas de Sorriso	Córrego Golçalves	63,56	Ribeirão Brejo Grande	11,00
Afluente do Rio Lira		6,55	Rio Jacaraípe	36,71	
Rio Lira		6,55	Córrego Laranjeiras	13,00	
Águas Guararoba	Rio Teles Pires	4,36	Córrego Manguinhos	1,60	
	Córrego Bandeira	6,10	Rio Reis Magos	N/D	
Águas de Holambra	Córrego Imbirussú	58	Afluente Dr. Robson	0,59	
	Ribeirão Cachoeira	1,90	Córrego Garanhões	1,4	
Águas de Matão	Rio São Lourenço	59,80	Águas de Teresina	Rio Poti	52,57
				Rio Paraíba	20,07
			Ambiental Vila Velha	Rio Jucu	1,56
				Afluente do Rio da Draga	N/D
				Córrego Xuri	1,6
				Canal da Draga	N/D

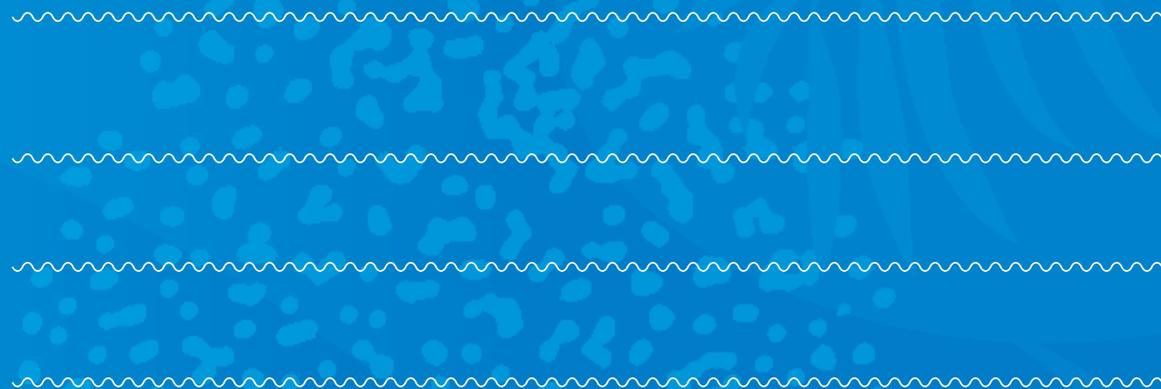
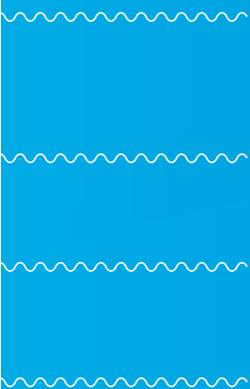
TECNOLOGIA A FAVOR DO MEIO AMBIENTE

O impacto ambiental positivo relacionado à destinação adequada do esgoto faz parte de nossa história. Nesse sentido, destaca-se a recuperação, pela Prolagos, da Lagoa de Araruama, onde já foram retornadas atividades de pesca, turismo e esporte.

No entanto, alguns locais ainda estão prejudicados pelo acúmulo de resíduos de anos de lançamento de esgoto in natura – antes da nossa concessão entrar em operação. Por isso, em 2019, iniciamos a reprodução digital do modelo hidrodinâmico da Lagoa Araruama. O objetivo é analisar como o ecossistema reagirá a partir de possíveis intervenções. O estudo, inédito no País, está sendo conduzido com apoio da Fundação Coordenação de Projetos, Pesquisas e Estudos Tecnológicos (Coppetec), ligada à Coppe/UFRJ, e já envolveu secretários de Meio Ambiente, pescadores, representantes de órgãos ambientais, Consórcio e Comitê de Bacias Hidrográficas Lagos São João em reuniões técnicas e troca de conhecimentos.



Anexos



POSICIONAMENTO

frente à Covid-19¹

Diante da disseminação do vírus SARS-CoV-2 – causador da doença respiratória Covid-19, que já se proliferou em mais de 100 países de cinco continentes e levou a Organização Mundial da Saúde (OMS) a declarar, em 11 de março de 2020, uma pandemia –, comunicamos que estamos adotando, em conjunto com nossas controladas, medidas de monitoramento e prevenção a fim de proteger colaboradores, prestadores de serviços e toda a população atendida, assegurando a continuidade dos serviços prestados, os quais são essenciais para a sociedade. Neste sentido:

1. Fato subsequente ao período coberto por este relatório.

- Restringimos a circulação e a aglomeração de pessoas em nossas dependências;
- Suspendemos viagens, treinamentos presenciais e participação em eventos para todos os colaboradores;
- Orientamos regime de *home office* para colaboradores cuja função possibilite essa modalidade de trabalho e isolamento de todos os funcionários classificados como de risco (acima de 60 anos e com doenças crônicas, conforme orientação dos entes públicos);
- Intensificamos as comunicações internas de medidas preventivas, bem como a disponibilização de canais de atendimento médico 24 horas para apoio aos funcionários e seus familiares, além de canais internos de comunicação aos funcionários, focados no atendimento relativo à pandemia;

- Otimizamos o uso de tecnologia para assegurar o atendimento virtual aos nossos clientes, impactando o mínimo possível as atividades administrativas e operacionais; e
- Implementamos planos de contingências necessários para assegurar o fornecimento de água e o tratamento de esgoto nos municípios onde atuamos.

Monitoramos ainda potenciais efeitos no capital de giro decorrentes de eventual aumento do estoque de contas a receber, em virtude da restrição de circulação de pessoas em algumas localidades, e estamos tomando medidas que visem a preservação e otimização do uso de recursos. Seguimos confiantes de que iremos superar o impacto da Covid-19, garantindo a qualidade nos serviços prestados à população.

S O B R E

este relatório

Reafirmamos nossos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa ao divulgar este Relatório Anual de Sustentabilidade a colaboradores, parceiros, poderes concedentes, clientes, investidores e demais partes interessadas. **GRI 102-40, 102-52**

O documento apresenta o desempenho e o resultado consolidado de nossas operações no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, bem como oportunidades aproveitadas, desafios enfrentados e estratégias assumidas. **GRI 102-45, 102-50**



DÚVIDAS EM RELAÇÃO A ESTE RELATÓRIO
PODEM SER ENCAMINHADAS A NOSSA EQUIPE
DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES PELO
E-MAIL: RI@AEGEA.COM.BR OU
TELEFONE: +55 11 3818-8150
GRI 102-53

Em conformidade com padrões nacionais e internacionais de relato, mantemos aderência aos critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca); às Normas da Global Reporting Initiative (GRI): Opção Essencial; às diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC); e aos princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) – do qual somos signatários desde 2016. **GRI 102-54**

As Demonstrações Financeiras foram submetidas à verificação externa pela Ernst & Young Auditores Independentes e os dados socioambientais foram apurados internamente, com supervisão da Alta Administração. **GRI 102-56**

TEMAS PRIORITÁRIOS

GRI 102-42, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1

O conteúdo deste relatório destaca nossa perspectiva em relação a temas capazes de afetar nossa criação de valor nos curto, médio e longo prazos, identificados a partir do processo de materialidade, revisado em 2018 com base em estudos setoriais e nas demandas de públicos com os quais nos relacionamos periodicamente e categorizados com base na abordagem e frequência do engajamento.

TEMAS	CAPITAIS (IIRC)	ASPECTOS (GRI)	INDICADORES (GRI)	PRINCÍPIOS (PACTO GLOBAL)	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)
Gestão de pessoas	Humano	Treinamento e educação	404-1	6	4, 5 e 8
		Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1	6	5 e 8
			405-2	6	5, 8 e 10
		Avaliação em direitos humanos	412-2	1	Sem relação
		Saúde e segurança no trabalho	403-1	Sem relação	8
403-2			3 e 8		
403-3			3 e 8		
403-4			8		
Compliance, ética e medidas anticorrupção	Financeiro	Anticorrupção	205-2	10	16
		Políticas públicas	415-1	10	16
		Concorrência desleal	206-1	Sem relação	16
		Conformidade ambiental	307-1	8	16
		Conformidade socioeconômica	419-1	Sem relação	16
		Trabalho infantil	408-1	5	8 e 16
		Trabalho forçado ou análogo a escravo	409-1	4	8
		Avaliação em direitos humanos	412-3	2	Sem relação
		Avaliação social de fornecedores	414-1	2	5, 8 e 16
		Privacidade do cliente	418-1	Sem relação	Sem relação

TEMAS	CAPITAIS (IIRC)	ASPECTOS (GRI)	INDICADORES (GRI)	PRINCÍPIOS (PACTO GLOBAL)	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)
Gestão da eficiência operacional	Manufaturado, Natural e Intelectual	Energia	302-1	7 e 8	7, 8, 12 e 13
			302-4	8 e 9	7, 8, 12 e 13
		Água	303-3	8	6, 8 e 12
Desempenho econômico-financeiro	Financeiro	Desempenho econômico	201-1	Sem relação	2, 5, 7, 8 e 9
Gestão de riscos	Financeiro e Intelectual	Desempenho econômico	201-2	Sem relação	13
Proteção ambiental	Natural	Biodiversidade	304-2	8	6, 14 e 15
		Efluentes e resíduos	306-5	8	6 e 15
Respeito às comunidades locais, educação ambiental e programas de conscientização	Social e de relacionamento	Direitos dos povos indígenas e tradicionais	411-1	11	6
		Avaliação em direitos humanos	412-1	1	Sem relação
		Comunidades locais	413-1	1	Sem relação
Saúde e segurança dos clientes	Social e de relacionamento	Efluentes e resíduos	306-1	8	3, 6, 12 e 14
			306-3	8	3, 6, 12, 14 e 15
		Saúde e segurança do cliente	416-2	Sem relação	16
Universalização do saneamento básico	Manufaturado, Social e de relacionamento	Impactos econômicos indiretos	203-1	Sem relação	2, 5, 7, 9 e 11
		Águas	303-1	7 e 8	6 e 7
Inovação e tecnologia	Intelectual	Não há	Não há	Sem relação	Sem relação

INDICADORES

GRI

INFORMAÇÕES SOBRE EMPREGADOS E OUTROS TRABALHADORES¹ GRI 102-8

NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO EM 2019

	Homens	Mulheres	Total
<i>Tempo determinado</i>	0	0	0
<i>Tempo indeterminado</i>	3.490	1.244	4.734
Total	3.490	1.244	4.734

NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO EM 2019

	Homens	Mulheres	Total
<i>Jornada integral</i>	3.420	1.143	4.563
<i>Jornada parcial (meio período)</i>	70	101	171
Total	3.490	1.244	4.734

NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO EM 2019

	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total
<i>Região Norte</i>	0	1.255	1.255
<i>Região Nordeste</i>	0	774	774
<i>Região Centro-Oeste</i>	0	1.194	1.194
<i>Região Sudeste</i>	0	1.341	1.341
<i>Região Sul</i>	0	170	170
Total	0	4.734	4.734

1. Considera todos os colaboradores ativos e afastados, independentemente do tipo de contrato.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO  GRI 205-2

		2019		2018		2017	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
<i>Alta Direção e Conselho de Administração</i>	<i>Número total de executivos</i>	44		52		32	
	<i>Número total de executivos comunicados/ treinados</i>	44	39	52	42	30	23
	<i>Percentual de executivos comunicados/ treinados</i>	100,0	88,64	100,0	80,77	93,75	71,88
<i>Administrativo</i>	<i>Número total de colaboradores</i>	1.851		2.019		1.538	
	<i>Número total de colaboradores comunicados/ treinados</i>	1.851	1.851	2.019	1.297	1.589	1.006
	<i>Percentual de colaboradores comunicados/ treinados</i>	100,0	100,0	100,0	64,24	103,32	65,41
<i>Operacional</i>	<i>Número total de colaboradores</i>	3.133		2.219		1.545	
	<i>Número total de colaboradores comunicados/ treinados</i>	3.133	3.133	2.219	1.062	1.573	917
	<i>Percentual de colaboradores comunicados/ treinados</i>	100,0	100,00	100,00	47,86	101,81	59,35
<i>Parceiros</i>	<i>Número total de parceiros</i>	2.939		2.855		333	
	<i>Número total de parceiros comunicados/ treinados</i>	2.939	2.939	2.855	2.855	333	333
	<i>Percentual de parceiros comunicados/ treinados</i>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS SOBRE A BIODIVERSIDADE

📍 GRI 304-2

NATUREZA DE IMPACTOS DIRETOS E INDIRETOS SIGNIFICATIVOS SOBRE A BIODIVERSIDADE EM RELAÇÃO AOS SEGUINTE ASPECTOS

Aspecto	Descrição dos impactos
Construção ou uso de fábricas, minas e infraestrutura de transportes;	<ul style="list-style-type: none"> Impactos decorrentes de implantação e manutenção de rede de água (captação, adução e distribuição) e esgoto sanitário (coleta e transporte). Impacto para construção de ETAs, ETEs, reservatórios, elevatórias, etc.. Esses impactos abrangem escavações no solo, aterros e supressão de vegetação.
Poluição (introdução de substâncias que não ocorrem naturalmente no habitat, oriundas de fontes pontuais e não pontuais);	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento de esgoto sanitário tratado em corpos d'água. Risco de extravasamento de esgoto sem tratamento no meio ambiente, ocasionado por falhas mecânicas, elétricas, mau uso da rede de esgoto e/ou manutenção. Geração de resíduos sólidos (Lodo de ETA e ETE, embalagens de produtos químicos, papéis, plásticos, metais, domésticos, varrição etc).
Introdução de espécies invasoras, organismos nocivos e agentes patogênicos;	Não há registro.
Redução de espécies;	Não há registro.
Conversão de habitats;	<ul style="list-style-type: none"> Quando da implantação de reservatórios/barragens de água, mediante estudos e aprovação dos órgãos ambientais responsáveis.
Mudanças em processos ecológicos fora da faixa natural de variação, como salinidade ou mudanças no nível do lençol freático.	Não há registros.

TIPOS DE LESÕES, TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE MORTES RELACIONADAS AO TRABALHO

📍 GRI 403-2

Empregados²

Os acidentes são registrados por meio de sistema informatizado para composição de banco de dados e geração de indicadores, além de permitir rastreabilidade das ações. Na composição deste indicador, não foram considerados os acidentes classificados como trajeto³ e primeiros socorros⁴, ou seja, foram considerados somente os acidentes típicos.

LESÕES DE EMPREGADOS, POR GÊNERO*

	2019		2018		2017	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	5	132	8	132	6	96
Taxa (%)**	3,7	96,3	5,7	94,3	5,9	94,1

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

DIAS PERDIDOS DE EMPREGADOS, POR GÊNERO*

	2019		2018		2017	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	104	679	58	7.072***	34	1.445
Taxa (%)**	13,3	86,7	0,8	99,2	2,3	97,7

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

*** Foram registrados 6.000 dias perdidos devido ao óbito registrado.

2. Profissionais com que mantemos relação de trabalho de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

3. Acidente sofrido no percurso entre residência-trabalho e vice-versa, considerando ainda aqueles ocorridos em horário de refeição, desde que fora da empresa.

4. Acidente que ocasiona lesões leves e, portanto, não resultaram em afastamento do empregado, permitindo seu retorno imediato para suas atividades.

LESÕES DE EMPREGADOS, POR REGIÃO*

	2019		2018		2017	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	26	19,0	14	10,0	12	11,8
Nordeste	35	25,5	29	20,7	4	3,9
Centro-Oeste	45	32,8	60	42,9	54	52,9
Sudeste	26	19,0	30	21,4	26	25,5
Sul	5	3,6	7	5,0	6	5,9

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

DIAS PERDIDOS DE EMPREGADOS, POR REGIÃO*

	2019		2018		2017	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	56	7,2	102	1,4	396	26,4
Nordeste	172	22,0	148	2,1	18	1,2
Centro-Oeste	263	33,6	6.624***	92,9	487	32,5
Sudeste	263	33,6	254	3,6	558	37,2
Sul	29	3,7	2	0,0	40	2,7

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

*** Foram registrados 6.000 dias perdidos devido ao óbito registrado.

Trabalhadores⁵

LESÕES DE TRABALHADORES, POR GÊNERO*

	2019		2018		2017	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	0	17	0	26	31	4
Taxa (%)**	0	100	0	100	89	11

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

LESÕES DE TRABALHADORES, POR REGIÃO*

	2019		2018		2017	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	0	0,0	1	3,8	2	5,7
Nordeste	5	29,4	4	15,4	9	25,7
Centro-Oeste	3	17,6	5	19,2	13	37,1
Sudeste	8	47,1	10	38,5	7	20,0
Sul	1	5,9	6	23,1	4	11,4

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

DIAS PERDIDOS DE TRABALHADORES, POR GÊNERO*

	2019		2018		2017	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	0	126	7.295	58	7.763	43
Taxa (%)**	0	100	99,2	0,8	99,5	0,5

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

5. Em 2016, a gestão dos indicadores referentes aos terceirizados era realizada de forma descentralizada. A partir de 2017, a nossa Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente iniciou a gestão desses indicadores. No entanto, ainda dependemos da efetiva comunicação para atualizar e manter os indicadores atualizados. O indicador, portanto, reflete os acidentes efetivamente comunicados.

DIAS PERDIDOS DE TRABALHADORES, POR REGIÃO*

	2019		2018		2017	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	0	0,0	104	1,42	396	5,07
Nordeste	25	19,8	168	2,29	21	0,27
Centro-Oeste	18	14,3	6.698	91,24	6.774	86,78
Sudeste	69	54,8	283	3,86	575	7,37
Sul	14	11,1	88	1,20	40	0,51

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO, POR ANO, POR EMPREGADO GRI 404-1

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO QUE EMPREGADOS (COLABORADORES) REALIZARAM DURANTE O PERÍODO DE RELATO, POR GÊNERO

	2017			2018*			2019		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	2.206	51.933,00	23,54	3.122	298.196,00	95,51	3.333	89.455,00	26,84
Mulheres	875	17.790,00	20,33	1.117	50.711,00	45,40	1.212	35.927,00	29,64
Total	3.081	69.723,00	22,63	4.239	348.907,00	82,31	4.545	125.382,00	27,59

* Em 2018, realizamos o treinamento do Programa Vem com a Gente, em Manaus (AM), no qual as horas de treinamento eram computadas on the job, o que resultou em grandes quantidades de horas de treinamento.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO QUE EMPREGADOS (COLABORADORES) REALIZARAM DURANTE O PERÍODO DE RELATO, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2017			2018*			2019		
	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Tático	916	32.488,00	35,47	859	62.460,00	72,71	1.071	31.907,00	29,79
Operacional	386	4.897,00	12,69	2.851	270.919,00	95,03	2.952	76.443,00	25,90
Estratégico	1.779	32.339,00	18,18	529	15.528,00	29,35	522	17.032,00	32,63
Total	3.081	69.724,00	22,63	4.239	348.907,00	82,31	4.545	125.382,00	27,59

* Em 2018, realizamos o treinamento do Programa Vem com a Gente, em Manaus (AM), no qual as horas de treinamento eram computadas on the job, o que resultou em grandes quantidades de horas de treinamento.

**DIVERSIDADE DOS GRUPOS
RESPONSÁVEIS PELA
GOVERNANÇA E ENTRE OS
COLABORADORES**  GRI 405-1

PORCENTAGEM DE MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, POR GÊNERO

		<i>Número</i>	<i>Percentual</i>
2017	<i>Homens</i>	7	70,00%
	<i>Mulheres</i>	3	30,00%
	<i>Total</i>	10	100,00%
2018	<i>Homens</i>	11	73,33%
	<i>Mulheres</i>	4	26,67%
	<i>Total</i>	15	100,00%
2019	<i>Homens</i>	11	84,62%
	<i>Mulheres</i>	2	15,38%
	<i>Total</i>	13	100,00%

PORCENTAGEM DE MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, POR FAIXA ETÁRIA

		<i>Número</i>	<i>Percentual</i>
2017	<i>Abaixo de 30 anos</i>	0	0,00%
	<i>Entre 30 e 50 anos</i>	3	30,00%
	<i>Acima de 50 anos</i>	7	70,00%
	<i>Total</i>	10	100,00%
2018	<i>Abaixo de 30 anos</i>	0	0,00%
	<i>Entre 30 e 50 anos</i>	6	40,00%
	<i>Acima de 50 anos</i>	9	60,00%
	<i>Total</i>	15	100,00%
2019	<i>Abaixo de 30 anos</i>	0	0,00%
	<i>Entre 30 e 50 anos</i>	4	30,77%
	<i>Acima de 50 anos</i>	9	69,23%
	<i>Total</i>	13	100,00%

PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR GÊNERO

		2017			2018			2019		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	número	53	6	59	61	10	71	53	12	65
	percentual	89,83%	10,17%	100,00%	85,92%	14,08%	100,00%	81,54%	18,46%	100,00%
Gerência	número	35	18	53	51	22	73	44	19	63
	percentual	66,04%	33,96%	100,00%	69,86%	30,14%	100,00%	69,84%	30,16%	100,00%
Chefia/ coordenação	número	94	41	135	112	66	178	104	61	165
	percentual	69,63%	30,37%	100,00%	62,92%	37,08%	100,00%	63,03%	36,97%	100,00%
Técnica/ supervisão	número	124	41	165	139	51	190	137	51	188
	percentual	75,15%	24,85%	100,00%	73,16%	26,84%	100,00%	72,87%	27,13%	100,00%
Administrativo	número							359	558	917
	percentual							39,15%	60,85%	100,00%
Operacional	número	1.858	698	2.556	2.691	876	3.567	2.831	565	3.396
	percentual	72,69%	27,31%	100,00%	75,44%	24,56%	100,00%	83,36%	16,64%	100,00%
Trainees	número	12	10	22	3	4	7	5	4	9
	percentual	54,55%	45,45%	100,00%	42,86%	57,14%	100,00%	55,56%	44,44%	100,00%
Total	número	2.176	814	2.990	3.057	1.029	4.086	3.533	1.270	4.803
	percentual	72,78%	27,22%	100,00%	74,82%	25,18%	100,00%	73,56%	26,44%	100,00%

PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR FAIXA ETÁRIA

		2017				2018				2019			
		Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretoria	número	5	32	22	59	4	37	30	71	1	44	20	65
	percentual	8,47%	54,24%	37,29%	100,00%	5,63%	52,11%	42,25%	100,00%	1,54%	67,69%	30,77%	100,00%
Gerência	número	2	48	3	53	1	65	7	73	4	51	8	63
	percentual	3,77%	90,57%	5,66%	100,00%	1,37%	89,04%	9,59%	100,00%	6,35%	80,95%	12,70%	100,00%
Chefia/ coordenação	número	34	95	6	135	25	143	10	178	23	131	11	165
	percentual	25,19%	70,37%	4,44%	100,00%	14,04%	80,34%	5,62%	100,00%	13,94%	79,39%	6,67%	100,00%
Técnica/ supervisão	número	36	118	11	165	48	129	13	190	49	124	15	188
	percentual	21,82%	71,52%	6,67%	100,00%	25,26%	67,89%	6,84%	100,00%	26,06%	65,96%	7,98%	100,00%
Administrativo	número	-	-	-	-	-	-	-	-	422	318	33	773
	percentual	-	-	-	-	-	-	-	-	54,59%	41,14%	4,27%	100,00%
Operacional	número	1.065	1.315	176	2.556	1.274	2.037	256	3.567	1.313	1.798	258	3.369
	percentual	41,67%	51,45%	6,89%	100,00%	35,72%	57,11%	7,18%	100,00%	38,97%	53,37%	7,66%	100,00%
Trainees	número	21	1		22	7	0	0	7	6	3	0	9
	percentual	95,45%	4,55%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Total	número	1.163	1.609	218	2.990	1.359	2.411	316	4.086	1.795	2.469	345	4.609
	percentual	38,90%	53,81%	7,29%	100,00%	33,26%	59,01%	7,73%	100,00%	38,95%	53,57%	7,49%	100,00%

PORCENTAGEM DE EMPREGADOS NEGROS, POR CATEGORIA FUNCIONAL

		2017			2018			2019		
		<i>Homens</i>	<i>Mulheres</i>	<i>Total</i>	<i>Homens</i>	<i>Mulheres</i>	<i>Total</i>	<i>Homens</i>	<i>Mulheres</i>	<i>Total</i>
<i>Diretoria</i>	<i>número</i>	4	0	4	2	0	2	2	0	2
	<i>percentual</i>	8%	0%	7%	3%	0%	3%	4%	0%	3%
<i>Gerência</i>	<i>número</i>	1	-	1	0	0	0	1	0	1
	<i>percentual</i>	3%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	2%
<i>Chefia/ coordenação</i>	<i>número</i>	4	0	4	4	4	8	5	6	11
	<i>percentual</i>	4%	0%	3%	4%	6%	4%	5%	10%	7%
<i>Técnica/ supervisão</i>	<i>número</i>	5	1	6	12	5	17	14	5	19
	<i>percentual</i>	4%	2%	4%	9%	10%	9%	74%	26%	100%
<i>Administrativo</i>	<i>número</i>	-	-	0	-	-	0	25	41	66
	<i>percentual</i>	-	-	-	-	-	-	1%	7%	100%
<i>Operacional</i>	<i>número</i>	162	57	219	344	83	427	382	59	441
	<i>percentual</i>	9%	8%	9%	13%	9%	12%	87%	13%	100%
<i>Trainees</i>	<i>número</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	<i>percentual</i>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	20%	25%	100%
<i>Total</i>	<i>número</i>	176	58	234	362	92	454	430	112	542
	<i>percentual</i>	8%	7%	8%	12%	9%	11%	12%	9%	11%

PORCENTAGEM DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCDS) ENTRE OS EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL

		2017			2018			2019		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gerência	número	1	0	1	1	0	1	1	0	1
	percentual	2,86%	0,00%	1,89%	1,96%	0,00%	1,37%	2,27%	0,00%	1,59%
Chefia/ coordenação	número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Técnica/ supervisão	número	1	0	1	1	0	1	1	1	2
	percentual	0,81%	0,00%	0,61%	0,72%	0,00%	0,53%	0,73%	1,96%	1,06%
Administrativo	número	-	-	0	-	-	0	10	14	24
	percentual	-	-	-	-	-	-	0,35%	2,48%	2,62%
Operacional	número	21	12	33	44	28	72	41	18	59
	percentual	1,13%	1,72%	1,29%	1,64%	3,20%	2,02%	69,49%	30,51%	100,00%
Trainees	número	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	percentual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	número	23	12	35	46	28	74	53	33	86
	percentual	1,06%	1,47%	1,17%	1,50%	2,72%	1,81%	1,50%	2,60%	1,79%

RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO E REMUNERAÇÃO BASE PARA MULHERES E HOMENS EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL  GRI 405-2

		2017			2018			2019			
		salário base (R\$)	remuneração (R\$)	razão matemática	salário base (R\$)	remuneração (R\$)	razão matemática	salário base (R\$)	remuneração (R\$)	razão matemática	
Diretoria	mulheres	R\$ 15.616,20	R\$ 29.135,31	1,87	R\$ 23.176,57	R\$ 43.474,06	1,88	R\$ 29.761,03	R\$ 54.675,26	1,84	
	homens	R\$ 28.471,47	R\$ 57.692,29	2,03	R\$ 29.860,12	R\$ 61.585,98	2,06	R\$ 24.556,49	R\$ 42.725,39	1,74	
Gerência	mulheres	R\$ 16.523,74	R\$ 32.906,37	1,99	R\$ 18.697,73	R\$ 37.889,67	2,03	R\$ 18.944,84	R\$ 39.209,66	2,07	
	homens	R\$ 17.783,61	R\$ 37.374,78	2,10	R\$ 18.786,02	R\$ 37.186,45	1,98	R\$ 18.026,41	R\$ 39.816,97	2,21	
Chefia/ Coordenação	mulheres	R\$ 6.619,56	R\$ 13.184,26	1,99	R\$ 7.381,71	R\$ 15.127,86	2,05	R\$ 7.007,35	R\$ 13.768,67	1,96	
	homens	R\$ 7.210,57	R\$ 13.757,36	1,91	R\$ 7.828,92	R\$ 14.973,00	1,91	R\$ 8.229,82	R\$ 15.956,37	1,94	
Técnica/ supervisão	mulheres	R\$ 2.511,66	R\$ 5.758,19	2,29	R\$ 2.778,60	R\$ 5.672,58	2,04	R\$ 3.474,70	R\$ 6.694,77	1,93	
	homens	R\$ 3.009,07	R\$ 6.724,92	2,23	R\$ 3.244,91	R\$ 7.371,73	2,27	R\$ 3.594,78	R\$ 7.537,41	2,10	
Administrativo	mulheres							R\$ 2.667,37	R\$ 5.736,63	2,15	
	homens							R\$ 3.036,29	R\$ 6.608,53	2,18	
Operacional	mulheres	R\$ 1.963,14	R\$ 4.439,81	2,26	R\$ 2.201,72	R\$ 4.960,94	2,25	R\$ 1.698,57	R\$ 4.225,11	2,49	
	homens	R\$ 1.698,42	R\$ 4.396,28	2,59	R\$ 1.782,31	R\$ 4.702,89	2,64	R\$ 1.669,19	R\$ 4.465,38	2,68	
Trainees	mulheres	R\$ 4.797,94	R\$ 9.927,44	2,07	R\$ 4.872,30	R\$ 8.860,09	1,82	R\$ 5.042,83	R\$ 9.492,65	1,88	
	homens	R\$ 4.797,94	R\$ 10.528,24	2,19	R\$ 4.872,30	R\$ 8.832,67	1,81	R\$ 5.042,83	R\$ 9.481,33	1,88	

EMPREGADOS TREINADOS EM POLÍTICAS E PRÁTICAS DE DIREITOS HUMANOS
 GRI 412-2

	2017	2018	2019
Número total de horas de treinamento em Direitos Humanos	69.724	348.907	125.382
Número total de empregados	3.081	4.239	4.545
Número total de empregados treinados em Direitos Humanos	5.626	6.836	6.894
Percentual de empregados treinados em Direitos Humanos	182,60%	161,26%	151,68%

NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS SOCIAIS
 GRI 414-1

	2017	2018	2019
Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação	913	1.645	2.423
Total de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais	913	1.645	2.423
Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais (%)	100,00%	100,00%	100,00%

SUMÁRIO DE

conteúdo da GRI

GRI 102-55

Aspectos (GRI)	Indicadores (GRI)	Descritivo	Página/resposta	Princípios (Pacto Global)	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
<i>GRI 100: Divulgações Gerais</i>					
Perfil organizacional	102-1	Nome da organização	8		
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	8		
	102-3	Localização da sede	8		
	102-4	Localização das operações	8 e 15		
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	8 e 14		
	102-6	Mercados atendidos	8 e 15		
	102-7	Porte da organização	8 e 21		
	102-8	Informações sobre empregados e trabalhadores	8, 84, 111		8
	102-9	Cadeia de fornecedores	90		
	102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	9		
	102-11	Abordagem ou princípio da precaução	48		
	102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	32		
	102-13	Participação em associações	95		
Estratégia	102-14	Declaração do tomador de decisão sênior	3		
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	48		

Ética e integridade	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	10, 13 e 47	
	102-17	Mecanismos de solicitação de orientações e preocupações sobre ética	47	
Governança	102-18	Estrutura da governança	41	
Engajamento de stakeholders	102-40	Lista de grupos de stakeholders	9, 82 e 109	
	102-41	Acordos coletivos	84	8
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	109	
	102-43	Abordagem no engajamento dos stakeholders	82	
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantados	109	
Práticas de relato	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes	109	
	102-46	Processo para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	109	
	102-47	Lista de temas materiais	109	
	102-48	Reformulações de informações	Não houve.	
	102-49	Mudanças no relato	Não houve.	
	102-50	Período do relato	109	
	102-51	Data do relatório mais recente	Abril de 2019.	
	102-52	Periodicidade dos ciclos de relato	109	
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	109	
	102-54	Relato da opção "de acordo" escolhida pela organização	109	
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	122	
GRI 200: Tópicos econômicos				
Desempenho econômico	103 201	Abordagem de gestão Desenvolvimento econômico	26, 37, 48 e 69	
	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	81	2, 5, 7, 8 e 9
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	Estamos cientes de que efeitos de mudanças climáticas e outros decorrentes de fatores ambientais podem influenciar a disponibilidade hídrica e, conseqüentemente, gerar diminuição da receita, aumento de custos operacionais, redução da credibilidade e até demandas judiciais. Contudo, ainda não contamos com sistema para mensurar implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas. A nossa estrutura para gestão de riscos está descrita na página 48.	13

Impactos econômicos indiretos	103 203	Abordagem de gestão Impactos econômicos indiretos	26, 37, 48 e 69		
	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	60, 66		2, 5, 7, 9 e 11
Anticorrupção	103 205	Abordagem de gestão Anticorrupção	37 e 44		
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	45, 46, 47 e 112	10	16
Concorrência desleal	103 206	Abordagem de gestão Concorrência desleal	37 e 44		
	206-1	Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve.		16
<i>GRI 300: Tópicos ambientais</i>					
Energia	103 302	Abordagem de gestão Energia	31, 33, 35 e 97		
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	100	7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-4	Redução do consumo de energia	100	8 e 9	7, 8, 12 e 13
Água	103 303	Abordagem de gestão Água	31, 33, 35 e 97		
	303-1	Total de retirada de água por fonte	102	7 e 8	6 e 7
	303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	103	8	6, 8 e 12
Biodiversidade	103 304	Abordagem de gestão Biodiversidade	31, 33 e 97		
	304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	Descrição dos impactos na página 113. O tratamento de esgoto realizado pelas concessionárias mitiga a poluição hídrica e conseqüente preserva o meio ambiente. A extensão das áreas impactadas se limita ao perímetro das instalações das unidades pertencentes ao sistema de água e esgotamento sanitário, sendo que as atividades são realizadas prevendo a mínima intervenção necessária. Os impactos são de curta duração, uma vez que o esgoto tratado é facilmente degradado na natureza. Somente em caso de um acidente com produtos químicos, podem ser de média duração. No entanto, são reversíveis em todos os aspectos.	8	6, 14 e 15
Efluentes e resíduos	103 306	Abordagem de gestão Efluentes e resíduos	31, 33 e 97		
	306-1	Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	104	8	3, 6, 12 e 14
	306-3	Vazamentos significativos	Não houve. Consideramos como significativos todos os vazamentos incluídos na demonstração financeira da organização (como devido a passivos e responsabilidades resultantes) ou registrados como vazamentos pela organização.	8	3, 6, 12, 14 e 15
	306-5	Corpos d'água afetados por descargas e/ou drenagem de água	105	8	6 e 15

Conformidade ambiental	103 307	Abordagem de gestão Conformidade ambiental	31, 33 e 97		
	307-1	Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve.	8	16
<i>GRI 400: Tópicos sociais</i>					
Saúde e segurança no trabalho	103 403	Abordagem de gestão Saúde e segurança no trabalho	31, 33 e 84		
	403-1	Trabalhadores representados em comitês formais de saúde e segurança	87		8
	403-2	Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	113		3 e 8
	403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Em aderência ao Programa de Proteção de Riscos Ambientais (PPRA), identificamos, avaliamos e reconhecemos a exposição da nossa força de trabalho aos riscos à saúde e, principalmente, implantamos medidas de controle. O principal está associado ao processo de manutenção da rede de esgoto e das estações de tratamento de esgoto, em que há exposição a agentes biológicos. As medidas de controle contemplam a distribuição de equipamentos de proteção individual (luvas, óculos de segurança, conjuntos impermeabilizantes, entre outros), bem como treinamentos e inspeções a fim de verificar a adequação dos colaboradores aos procedimentos de segurança exigidos.		3 e 8
	403-4	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	As informações referentes a segurança e medicina ocupacional seguem as normas regulamentadoras estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e não há nenhum critério mais restritivo que a legislação.		8
Treinamento e educação	103 404	Abordagem de gestão Treinamento e educação	54 e 84		
	404-1	Média de horas de treinamento, por ano, por empregado	86 e 115	6	4, 5 e 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	103 405	Abordagem de gestão Diversidade e igualdade de oportunidades	54 e 84		
	405-1	Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	43 e 116	6	5 e 8
	405-2	Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	121	6	5, 8 e 10
Trabalho infantil	103 408	Abordagem de gestão Trabalho infantil	31 e 44		
	408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	Não houve.	5	8 e 16

Trabalho forçado ou análogo a escravo	103 409	Abordagem de gestão Trabalho forçado ou análogo a escravo	31 e 44		
	409-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não houve.	4	8
Direito dos povos indígenas	103 411	Abordagem de gestão Direito dos povos indígenas	31 e 44		
	411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais	Não houve.		2
Avaliação em direitos humanos	103 412	Abordagem de gestão Avaliação em direitos humanos	31 e 44		
	412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto em direitos humano	100%.	1	
	412-2	Empregados treinados em políticas e práticas de Direitos Humano	45, 47 e 121	1	
	412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	90	2	
Comunidades locais	103 413	Abordagem de gestão Comunidades locais	31, 54 e 91		
	413-1	Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	58 e 91	1	
Avaliação social de fornecedores	103 414	Abordagem de gestão Avaliação social de fornecedores	31 e 90		
	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	90 e 121		5, 8 e 16
Políticas públicas	103 415	Abordagem de gestão Políticas públicas	44 e 95		
	415-1	Contribuições políticas	Não há. Não realizamos doações para partidos políticos ou para políticos individualmente (Lei nº 9.504/97).	10	16
Saúde e segurança do cliente	103 416	Abordagem de gestão Saúde e segurança do cliente	97		
	416-2	Casos de não-conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Ainda não controlamos, corporativamente, esse tipo de impacto nos clientes.		
Privacidade do cliente	103 418	Abordagem de gestão Privacidade do cliente	44		
	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não houve.		16
Conformidade socioeconômica	103 419	Abordagem de gestão Conformidade socioeconômica	44		
	419-1	Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve.		16

INFORMAÇÕES

corporativas

AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.

Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.663 – 1º andar

São Paulo (SP)

CEP: 01452-00

Tel.: +55 (11) 3818-8150

E-mail: ri@aegea.com.br

expediente

COORDENAÇÃO GERAL

Aegea (Relações com Investidores)

REDAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÃO

KMZ Conteúdo

CONSULTORIA DE INDICADORES (GRI)

Avesso Sustentabilidade

DIREÇÃO DE ARTE

Marcia Godoy

FOTOGRAFIA

Aegea (banco de imagens)



ae
aegea