



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2012

 **SANASA**
C A M P I N A S

A vida bem tratada



 **SANASA**
CAMPINAS

ÍNDICE

MENSAGEM DO PRESIDENTE	04
PERFIL DA SANASA	05
GOVERNANÇA	07
PRINCIPAIS INDICADORES ECONÔMICOS, SOCIAIS E AMBIENTAIS	17
GESTÃO OPERACIONAL	21
GESTÃO AMBIENTAL	27
GESTÃO SOCIAL	38
SOBRE ESTE RELATÓRIO	48
ÍNDICE REMISSIVO <i>GLOBAL REPORTING INITIATIVE</i> - GRI	50
CRÉDITOS	56

MENSAGEM DO PRESIDENTE



ARLY DE LARA ROMÊO
Diretor Presidente da SANASA

Estou ciente da enorme responsabilidade que tenho desde que assumi a Presidência da SANASA porque, além da necessidade de fortalecer ainda mais a empresa, é preciso também consolidar seu prestígio e sua credibilidade perante a população e o mercado empresarial.

Um dos caminhos para isso é a inserção no Planejamento Estratégico dos aspectos econômicos, sociais e ambientais indispensáveis para a sustentabilidade da empresa. É, também, alinhar o Planejamento Estratégico com as premissas do Pacto Global, do qual a SANASA tornou-se signatária em 2012. O Pacto Global, criado na Organização das Nações Unidas - ONU, reúne compromissos de empresas, governos, sindicatos e organizações não governamentais do mundo todo em relação aos seus 10 princípios de direitos humanos e do trabalho, de proteção ambiental e anticorrupção.

Com esse avanço na qualidade da administração também se ampliará a transparência na gestão. Afinal, a SANASA é patrimônio do povo de Campinas e tem responsabilidades quanto à sustentabilidade da cidade, quanto a garantir o abastecimento de água no presente e para as futuras gerações da população campineira, às quais se soma o desafio de atingir a universalização do saneamento em sua área de atuação.

Saneamento é saúde e, também, desenvolvimento econômico e social. Estudo da Fundação Getúlio

Vargas - FGV demonstra que “as doenças por veiculação hídrica ampliam a mortalidade infantil e podem causar perda da capacidade de aprendizado escolar de até 18% em crianças com até cinco anos”.

Outra ação já desenvolvida no sentido de dar transparência às atividades da empresa é a publicação deste Relatório de Sustentabilidade no modelo internacional Global Reporting Initiative, que aborda objetivamente o desempenho econômico, social e ambiental da SANASA em 2012, de acordo com indicadores e métricas compreensíveis no mundo todo.

Também é importante preservar a autoestima e o orgulho dos funcionários que aqui atuam. Convidei o ex-Presidente, Marco Antônio dos Santos, funcionário de carreira, para ocupar a Diretoria Técnica e ajudar-me no decisivo processo de continuidade da transparência e eficiência e, com isso, demonstrar que conclamo todos os funcionários e colaboradores a se engajarem na luta pelo crescimento da empresa nos âmbitos local e regional, cumprindo com seu papel altamente social.

De nossa parte, estamos obsessivamente focados nas atividades fins, representadas pelas metas e pelo Planejamento Estratégico a ser posto em prática a médio e longo prazos. Buscamos aumentar a capacidade de investimento e manter a austeridade no trato com o dinheiro público.

Ao assumir, nos comprometemos com a redução do valor da tarifa social, logo em seguida implantada, já em início de março de 2013. O próximo Relatório conterá indicadores que mostrarão o desempenho desse benefício para famílias em situação de vulnerabilidade social, que compõem parcela importante da nossa sociedade.

Tenho certeza de que o governo do Prefeito Jonas Donizette será marcado por extraordinários avanços nas áreas sociais – educação, saúde, inclusão social e respeito à dignidade humana.

Esse é o ambiente propício para que nossos planos também sejam realizados. Qualquer instituição só é forte e respeitada se contar com dirigentes, funcionários e colaboradores comprometidos e orgulhosos com suas atuações. Só é sustentável se os consumidores estão satisfeitos.

No próximo ano, a SANASA completará 40 anos de existência. Conclamo a todos para, juntos, trabalharmos com amor e afincos pelo povo de Campinas.



Fachada da SANASA Campinas, SP

PERFIL

SANEAMENTO BÁSICO E DIFUSÃO DA PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

GRI 2.6 A SANASA Campinas - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S.A. é uma empresa de economia mista, criada pela Lei Municipal 4.356, de 28 de dezembro de 1973.

GRI 2.2 e 2.7 Sociedade por ações, foi constituída com o objetivo de planejar, executar, fiscalizar e operar os serviços públicos de saneamento básico do município de Campinas e de sua Região Metropolitana, respeitando a autonomia administrativa local. Também exerce atividades de aperfeiçoamento da administração, operação e manutenção de seus serviços, inclusive a prestação de serviços de assessoria, consultoria e assistência técnica ao município, entidade ou empresa pública ou privada de sua área de atuação.

No âmbito do saneamento básico, a SANASA Campinas promove ações de educação sobre saneamento e de preservação ambiental, difundindo os conhecimentos inerentes às suas atividades, em ações integradas com o município, o Estado, a União e a sociedade.

GRI 2.10 Em 2012, a SANASA foi reconhecida como a 3ª melhor empresa em rentabilidade e giro do ativo de saneamento do Brasil e 1ª entre as empresas municipais, pela revista Valor 1000. O reconhecimento destaca os resultados positivos que a empresa, mesmo diante da gestão de crise, alcança em questões relativas ao desempenho econômico, ambiental, social e operacional, dentro do seu planejamento de negócios para o futuro.

TRATAMENTO DA ÁGUA

GRI 2.2 Entre outras atribuições, a SANASA Campinas é responsável pelo serviço de abastecimento de água (captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável) do município de Campinas. A empresa capta água dos Rios Atibaia (94%) e Capivari (6%) para abastecer toda a cidade.

GRI 2.3 e 2.8 Atualmente, a SANASA atende com água potável encanada 99,5% da população urbana de Campinas, através de cinco estações de tratamento (ETAs 1 e 2 no Swift, ETAs 3 e 4 na estrada

de Sousas, com água captada no Rio Atibaia, e a ETA Capivari, junto à Rodovia dos Bandeirantes, com água proveniente do Rio Capivari). O conjunto de Estações de Tratamento de Água tem capacidade de produção de até 4.530 litros/segundo.

O volume médio anual de água potável produzido é da ordem de 100 milhões de metros cúbicos, transportados por mais de 3.839,21 km de adutoras e redes de distribuição e armazenado em 66 reservatórios dispostos pela cidade (26 elevados e 40 apoiados), com capacidade total de 124.417,38 m³. Esse volume é distribuído para 299.019 ligações prediais, todas equipadas com hidrômetros.

Toda a infraestrutura do sistema de abastecimento de água instalada está dimensionada para atender às novas demandas decorrentes do crescimento da cidade até 2018, mantendo-se a taxa de aumento populacional registrada nos últimos 10 anos.

TRATAMENTO DO ESGOTO

GRI 2.3 O sistema de esgotamento sanitário da SANASA Campinas atende a 88% da população urbana da cidade, com coleta de 259.730 ligações com afastamento, por meio de 3.506,11 km de redes, emissários e interceptores, além de 71 Estações Elevatórias de Esgoto e 25 Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs.

A SANASA é pioneira na utilização da tecnologia empregada para tratamento de esgoto na Estação Produtora de Água de Reúso - EPAR, uma das mais modernas do mundo, com utilização de membranas filtrantes na remoção de nitrogênio e fósforo. As membranas filtrantes garantem a remoção da maioria dos vírus e bactérias, sem utilização de produtos químicos desinfetantes, além dos sólidos, deixando a água com 98% de grau de pureza.

A empresa desenvolveu um Plano Diretor de Tratamento de Esgoto pelo qual a área urbana foi dividida em três grandes bacias naturais de drenagem (Atibaia, Quilombo e Capivari). Cada uma delas foi subdividida em setores de esgotamento, com a respectiva unidade de tratamento (ETE).



A partir da esquerda: Marco Antônio dos Santos, Diretor Técnico; Fernando Ribeiro Rossilho, Chefe de Gabinete; Luiz Carlos de Souza, Diretor Comercial; Arly de Lara Romêo, Diretor Presidente; Maria Paula P. A. Balesteros Silva, Procuradora Jurídica; Lúcio Esteves Júnior, Diretor Administrativo e Pedro Claudio Silva, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores.



GOVERNANÇA

NOVA DIRETORIA TOMOU POSSE EM JANEIRO DE 2013

A SANASA iniciou 2013 com a posse da nova Diretoria. Arly de Lara Romêo é o novo Diretor Presidente, que convidou o Presidente anterior, Marco Antônio dos Santos, a assumir o posto de Diretor Técnico.

A atual Diretoria, com mandato previsto até 01 de janeiro de 2016 tem a seguinte composição:

Diretor Presidente: Arly de Lara Romêo

Diretor Administrativo: Lúcio Esteves Júnior

Diretor Comercial: Luiz Carlos de Souza

Diretor Financeiro e de Relações com Investidores: Pedro Cláudio da Silva

Diretor Técnico: Marco Antônio dos Santos

Como se pode observar, a Diretoria Executiva é sempre composta por um Diretor Presidente e quatro Diretores eleitos pelo Conselho de Administração. O Diretor Técnico deve sempre pertencer ao quadro de carreira da SANASA.

GRI 4.1 A estrutura de Governança Corporativa da SANASA é pautada pela transparência, austeridade e responsabilidade socioambiental, e é capaz de transmitir aos acionistas as informações necessárias para garantir a segurança de seus investimentos.

GRI 4.7 A Assembleia dos Acionistas é a instância máxima de decisão da estrutura de governança e delibera sobre a destinação do lucro líquido e a distribuição de dividendos, elege os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, fixa os honorários, verbas de representação e demais direitos dos membros da Diretoria, autoriza a emissão de títulos da dívida, debêntures ou valores mobiliários de qualquer natureza e aumentos de capital da sociedade.

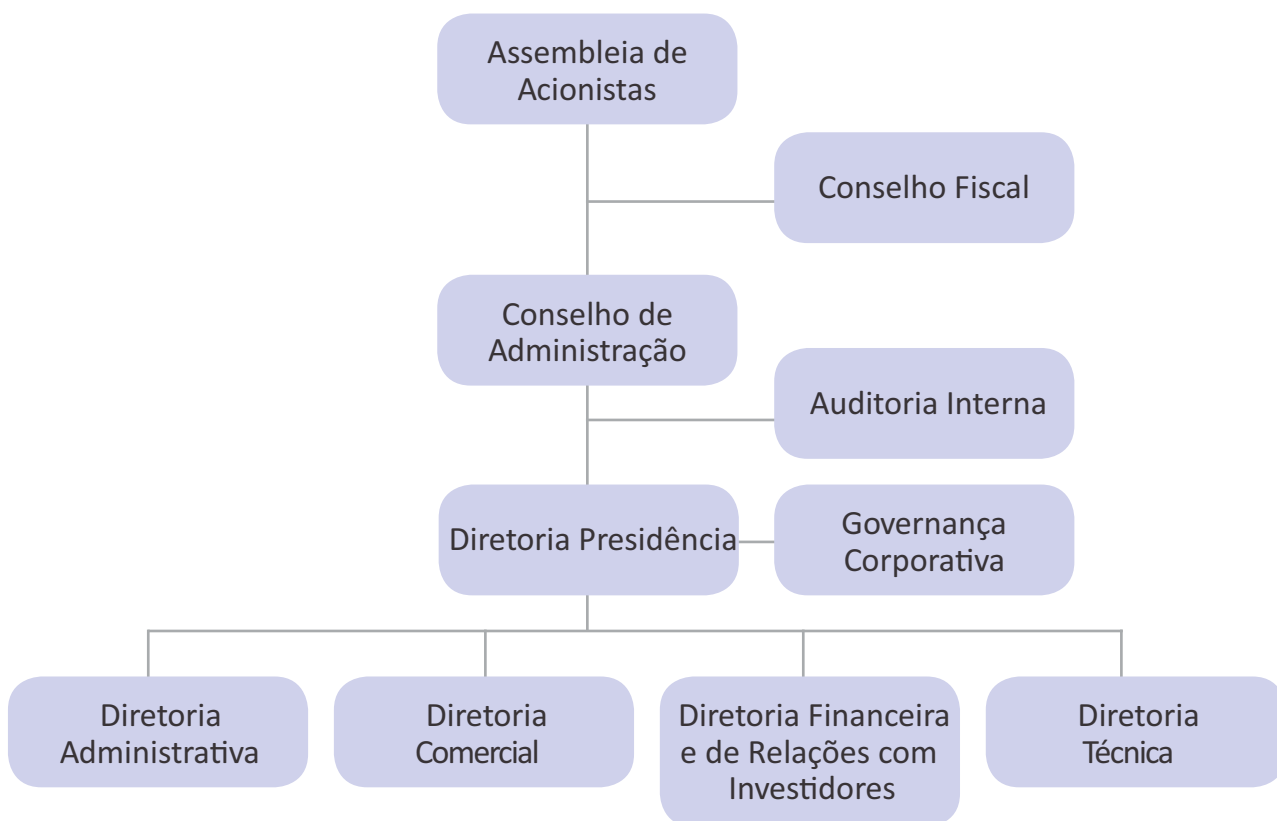
O Conselho de Administração é composto por sete membros, com mandato unificado de três anos e permissão para reeleição.

GRI 4.2 As posições de Presidente do Conselho e de Diretor Presidente da companhia são ocupadas por profissionais distintos.



HAMILTON BERNARDES
Presidente do Conselho de
Administração da Sanasa

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 4.1 Os membros do Conselho de Administração, órgão de deliberação colegiada, na maioria são acionistas residentes no país, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral. Uma vaga, no mínimo, é ocupada por Conselheiro Independente, uma vaga é ocupada por representante dos empregados, uma vaga pelo Presidente da companhia e as demais vagas são ocupadas por indicações do acionista controlador, sendo um deles Presidente do Conselho.

Os membros do Conselho cumprem mandato de três anos e é permitida a reeleição. O Conselho de Administração reúne-se, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que convocado.

GRI 4.9 Veja as atribuições do Conselho de Administração em www.sanasa.com.br/revistadigital/sanasa/sustentabilidade_2012_1/sustentabilidade.pdf ou nos Anexos do Relatório de Sustentabilidade 2012.

Membros do Conselho de Administração da SANASA:

Conselho de Administração	
Nome	Cargo
Hamilton Bernardes Junior	Presidente
Arly de Lara Romêo	Conselheiro e Diretor Presidente
Pedro Cláudio da Silva	Conselheiro e Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Silvio Roberto Bernardin	Conselheiro
Wanderley de Almeida	Conselheiro
Ivan Ney Passos Lima	Conselheiro independente
Texano Roque de Oliveira*	Conselheiro

GRI 4.4 * Trabalhador do quadro de carreira da Sociedade, eleito por eleição direta organizada pela empresa, em conjunto com a entidade sindical que representa os funcionários.

GRI 4.2 O Presidente do Conselho de Administração é eleito em Assembleia Geral, por indicação do Acionista Controlador, não podendo a escolha recair na pessoa do Diretor Presidente da companhia, membro nato do Conselho de Administração.

Considera-se independente o Conselheiro que não tiver qualquer vínculo com a Sociedade, exceto participação no capital social, entre outras condições específicas.

GRI 4.3 Em 2012, o Conselho de Administração passou a contar com um membro independente.

CONSELHO FISCAL

A atual composição, em vigor desde janeiro de 2013, é a seguinte:

Conselho Fiscal*	
Nome	Cargo
Luis Augusto Michelim da Silva	Conselheiro
William Rondini	Conselheiro
Celso Lapa Vettori	Suplente
João Roberto Lima	Suplente
Silvana Sabatin Billó	Suplente

**Este Relatório foi elaborado antes da eleição de novo Conselheiro Fiscal.*

AUDITORIA

Em 2012, além da divulgação do trabalho e da equipe de Auditores Internos na SANASA, foram criados o Manual de Auditoria e o programa de auditoria de Demonstração Comparativa Analítica

entre Pregão Presencial e Eletrônico. A Auditoria Interna também fechou o ano com o novo Programa Anual de Atividades de Auditoria Interna - PAINT para o exercício de 2013.

CONFIABILIDADE RECUPERADA

A Gerência de Governança Corporativa da SANASA foi criada em maio de 2012, com o principal objetivo de recuperar e garantir a confiabilidade da empresa, criando um conjunto eficiente de mecanismos de monitoramento, a fim de assegurar que o comportamento dos executivos esteja sempre alinhado com o interesse dos acionistas. Também tem como um dos principais objetivos proteger o valor da empresa com políticas de controle, *compliance* e *disclosure* da informação.

Compete à Gerência de Governança Corporativa, entre outras atribuições:

I. estabelecer os padrões e as melhores práticas de Governança Corporativa a serem observadas na companhia, a fim de adequar suas práticas gerenciais aos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa;

II. **GRI 4.9** promover a adequação da gestão de riscos operacionais, dos controles internos administrativos e do processo de governança corporativa, proporcionando razoável garantia de que tais processos funcionem de acordo com o planejado, fazendo recomendações para a melhoria das operações da companhia, em termos de economicidade, eficiência, eficácia, efetividade e equidade do desempenho organizacional;

III. **GRI 4.11** identificar e gerenciar os riscos inerentes às atividades da organização, fornecendo informações completas sobre o ambiente de riscos.

Saiba mais sobre Governança em www.sanasa.com.br/revistadigital/sanasa/sustentabilidade_2012_1/sustentabilidade.pdf

REGIMENTO

Em agosto de 2012, foi criado o Regimento Interno, aprovado em reunião do Conselho de Administração. Esse Regimento Interno define a estrutura organizacional da SANASA, estabelecendo as competências de suas diversas áreas, bem como as atribuições dos diretores, conselheiros fiscais e conselheiros de administração.

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

GRI 1.2 Em 2012 foi iniciado também o levantamento de dados para Gestão de Riscos Corporativos. O gerenciamento de riscos agrega valor à imagem da empresa, através da transparência na prestação de

contas e maior confiança em suas atividades. Outros benefícios diretos para a gestão da empresa são: maior segurança na tomada de decisões, maior eficácia dos controles internos e possibilidade de aproveitar oportunidades de melhorias e novos negócios. A SANASA criou metodologia própria para estruturar mapa de riscos, com trabalho personalizado para cada área da empresa, envolvendo todos os gestores e considerando não apenas o impacto financeiro, mas também o intangível.

Saiba mais sobre Governança em www.sanasa.com.br/revistadigital/sanasa/sustentabilidade_2012_1/sustentabilidade.pdf

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DA SANASA

GRI 4.8 MISSÃO

- Contribuir para a qualidade de vida da população de Campinas, visando atender às necessidades atuais e futuras de saneamento básico;
- Planejar e promover ações para o saneamento ambiental municipal;
- Participar de atividades vinculadas ao saneamento no âmbito nacional e internacional;
- Desenvolver ações voltadas à responsabilidade socioambiental.

VISÃO

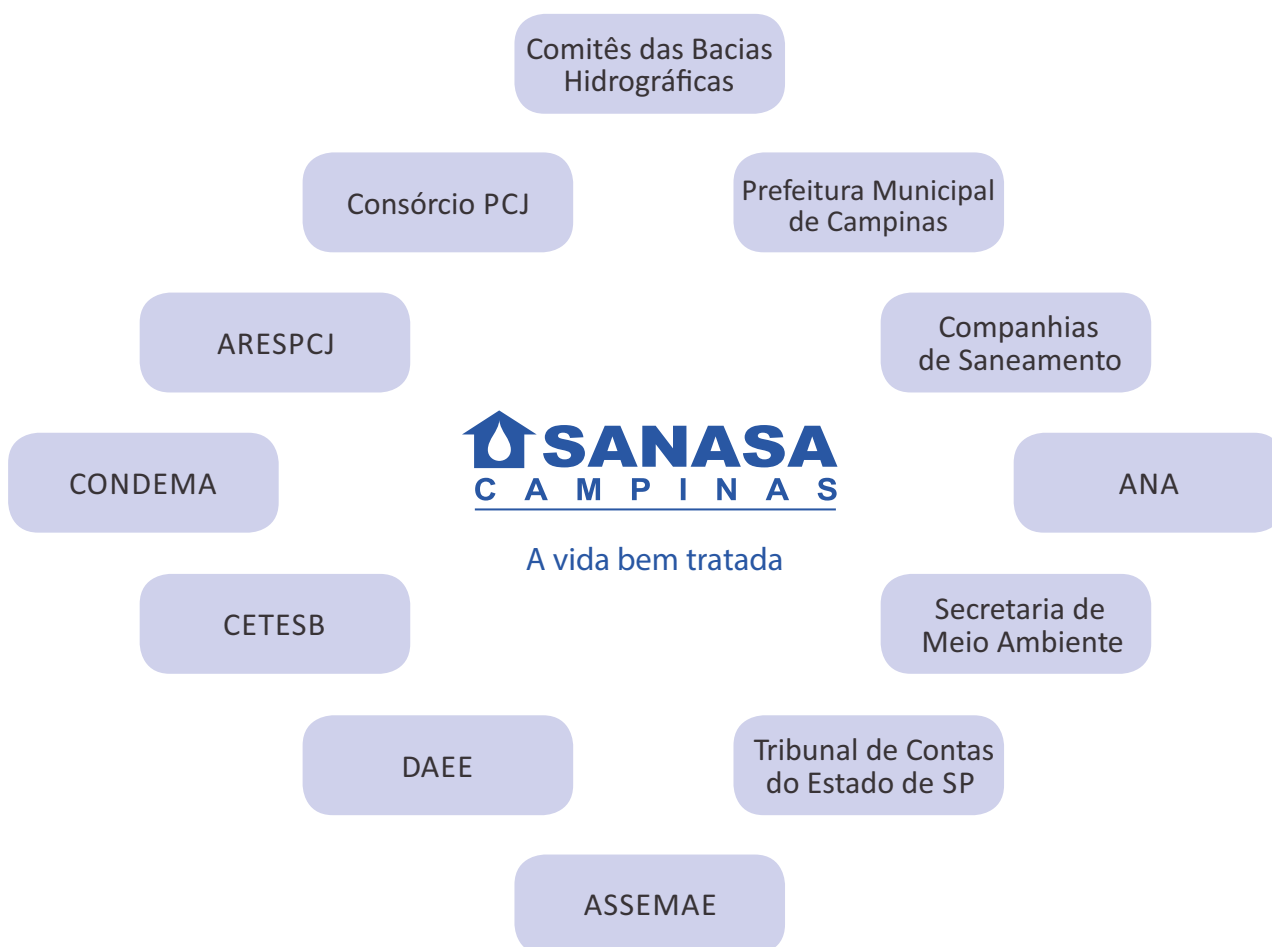
- Ser reconhecida como uma das melhores empresas municipais na área de saneamento no país.

METAS EMPRESARIAIS

- 100% de Abastecimento de Água;
- 100% de Coleta e Afastamento de Esgotos;
- 100% de Tratamento de Esgotos;
- Satisfação dos Clientes;
- Garantia de abastecimento;
- Garantia de integridade do negócio;
- Abrir novos negócios para venda de água de reuso e tratamento de efluente não doméstico.

DIRETRIZES

- Eficiência na gestão empresarial;
- Eficácia tecnológica e nas éticas empresariais;
- Responsabilidade socioambiental;
- Certificações e creditações;
- Código de conduta ética e capacitação profissional.

GRI 4.13 RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS EXTERNOS

ASSEMAE: Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento: reúne quase dois mil associados de municípios brasileiros, entre eles, Prefeituras e serviços autônomos de água e esgoto. Através da Assemae, a SANASA, como associada, tem assento e direito a voto na Câmara Técnica de Planejamento - CTPL dos comitês das Bacias Hidrográficas PCJ. Essa Câmara é a principal entre as 12 que compõem os comitês, pois nela são deliberadas as decisões, como liberação de recursos pela hierarquização dos projetos apresentados.

ARESPCJ: Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento: faz a regulação e a fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico.

Comitês das Bacias Hidrográficas: Os Comitês, previstos no Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, funcionam como o "Parlamento das Águas" e são compostos por representantes do

poder público, dos usuários das águas e das organizações da sociedade civil. No caso das bacias hidrográficas dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - PCJ, existem três Comitês: um PCJ para o Estado de São Paulo, o Comitê PCJ Federal, e o Comitê PJ (Piracicaba e Jaguari). Atuam de forma integrada, com reuniões e deliberações conjuntas para a solução dos questionamentos.

Consórcio PCJ: Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá: associação de direito privado sem fins lucrativos, composta por municípios e empresas, que tem como objetivo a recuperação dos mananciais de sua área de abrangência.

Prefeitura de Campinas: Acionista majoritária e também responsável pela definição de políticas públicas municipais, mediante as quais a SANASA estabelece seus planos de trabalho e metas.

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo: Aprovação das licitações e das contas da SANASA.

A SANASA também mantém parcerias com outros órgãos, como:

- outras companhias de Saneamento;
- Secretaria de Meio Ambiente: realiza licenciamento ambiental e é órgão fiscalizador e normativo de empreendimentos no município de Campinas, no âmbito de competência da Secretaria;
- Conselho de Meio Ambiente - CONDEMA;
- Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB: fiscaliza e licencia atividades

- consideradas potencialmente poluidoras;
- Agência Nacional de Águas - ANA: coordena gestão compartilhada e integrada dos recursos hídricos e regula o acesso à água, promovendo o seu uso sustentável em benefício da atual e das futuras gerações;
- Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE: órgão gestor dos recursos hídricos do Estado de São Paulo.

(saiba mais sobre Relações Institucionais em Anexos do Relatório de Sustentabilidade, www.sanasa.com.br)

GRI 4.4 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

A SANASA disponibiliza o Portal da Transparência Pública, com as seguintes atas e relatórios:

- Atas de Assembleias Geral Ordinária e Extraordinária
- Atas do Conselho Fiscal
- Atas do Conselho de Administração
- Balanço Social
- Comunicados a Investidores
- Demonstrações Financeiras
- *Fact Sheet*
- Diretrizes estratégicas
- Receitas e Despesas
- Processos licitatórios
- Remuneração de funcionários
- Relatório de Sustentabilidade.

Contatos diretos:

- Através do site www.sanasa.com.br
- O serviço de Call Center funciona 24 horas, sete dias por semana, seguindo os procedimentos de atendimento. A fim de garantir a segurança das

informações e o respeito ao consumidor, as ligações são gravadas.

- Agências de atendimento: a SANASA possui 11 agências de atendimento no município de Campinas.

Ouvidoria

GRI 4.4 A Ouvidoria, criada em agosto de 2012, vinculada à Governança Corporativa, é um canal permanente de comunicação com o cidadão. Recebe e analisa as manifestações sobre os serviços prestados pela empresa, identifica as eventuais causas da deficiência no atendimento e, em parceria com as demais áreas da empresa, encaminha as questões levantadas, buscando o aprimoramento do atendimento e da qualidade dos serviços prestados.

Em 2012, a Ouvidoria recebeu o total de 308 manifestações, das quais 90% foram respondidas e finalizadas. O tempo de resposta foi de até 5 dias úteis em 79% dos casos e de até 3 dias úteis em 68%.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	
Reclamações	66%
Informações	24%
Críticas	6%
Solicitações	1%
Sugestões	1%
Elogios	1%
Denúncias	1%

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	
E-mails	88%
Ouvidoria do Município	7%
Portal da transparência	4%
Telefone/Pessoalmente	1%

CÓDIGO DE CONDUTA

GRI 4.4 e 4.8 O Código de Conduta Ética é um instrumento de aperfeiçoamento da Governança, que visa estabelecer padrões de referência éticos coerentes com seu tempo, culturalmente adequados e hábeis para reger a convivência sadia e harmoniosa no ambiente de trabalho, com reflexos externos. O Código de Conduta Ética interage com a legislação vigente, com o Regulamento de Serviços e Normas afins da SANASA, no que couber, e reúne as orientações que devem ser observadas na atividade profissional cotidiana dos seus funcionários, visando

sempre atingir os objetivos maiores da qualidade e melhorias contínuas.

A gestão do Código de Conduta Ética cabe à Comissão de Ética, instituída por Portaria da Presidência da empresa, composta por um presidente, seis membros efetivos e dois suplentes.

A Comissão de Ética atende a denúncias internas e externas, por escrito, entregues através do Serviço de Atendimento ao Cliente, enviadas pelo *site* da SANASA ou entregues pessoalmente a um dos membros da Comissão.

GRI 4.14 COMPROMISSOS DA SANASA

Funcionários, Estagiários e Aprendizes: O relacionamento da Administração com os funcionários e estagiários pauta-se pela cooperação, transparência, respeito e cumprimento da legislação própria, dos instrumentos contratuais, acordos coletivos do trabalho e das normas, portarias, circulares, resoluções e demais procedimentos internos.

Clientes/Consumidores: a SANASA tem como compromisso a satisfação plena dos clientes e consumidores, buscando sempre o melhor padrão e a excelência nos relacionamentos, atendendo continuamente aos objetivos e à Política da Qualidade.

Sociedade: as relações com a sociedade têm por objetivo a valorização das pessoas, o resguardo dos valores éticos e culturais da comunidade e do cidadão, assegurando a saúde e o bem-estar da população.

Acionistas: o relacionamento com os acionistas baseia-se na comunicação precisa, transparente e eficiente de informações hábeis a propiciar o acompanhamento das ações e resultados da empresa.

Mídia: as relações com a imprensa são pautadas pela ética, segurança e transparência, preservando a boa imagem da SANASA junto ao público interno e externo.

Fornecedores e Prestadores de Serviços: as relações com fornecedores e prestadores de serviços são pautadas pela estrita observância do princípio da legalidade, com ética e respeito, sem a concessão de

quaisquer privilégios ou a prática de qualquer forma de discriminação. Para tanto, a SANASA estabeleceu um Sistema de Cadastro de Fornecedores, que possibilita a avaliação técnica, além de ter definido a Norma de Aquisição de Materiais, Obras e Serviços, bem como a Norma de Gestão de Contratos, atendendo à Lei 8666.

Sindicato: a relação com os entes sindicais guarda estrita observância aos princípios éticos e legais, sendo ainda pautada pelo respeito e cordialidade.

Proteção ao Meio Ambiente: a SANASA se dedica à proteção e preservação do meio ambiente, observando a legislação aplicável. Valoriza e preserva os recursos hídricos disponíveis, além de promover a educação e conscientização da população em geral quanto ao uso racional da água, com incentivo ao uso de materiais recicláveis, para assegurar a saúde e o bem-estar de toda a comunidade.

Ativos: os bens móveis e imóveis, equipamentos em geral, programas de informática, informações, nome da empresa e outros, devem ser resguardados e protegidos.

Relações Institucionais: a SANASA procura estreitar o relacionamento com as mais diversas instituições públicas, no âmbito federal, estadual e municipal, com organizações não governamentais, universidades e outras entidades, agregando valores e fortalecendo sua imagem institucional.

PARTICIPAÇÃO NAS POLÍTICAS DE RECURSOS HÍDRICOS

So5 No âmbito das Relações Institucionais, a SANASA mantém participação ativa nas políticas de recursos hídricos das bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá, em trabalho conjunto com a Secretaria Municipal do Verde e do Desenvolvimento Sustentável de Campinas.

A SANASA representa, no Comitê Estadual e Federal de Bacia Hidrográfica, a Associação Nacional das Empresas Municipais de Saneamento, tem assento em todas as Câmaras Técnicas que formulam e executam a política de recursos hídricos da região e o plano de bacias. Também está presente no Conselho de Defesa do Meio Ambiente - CONDEMA e nas Câmaras Temáticas da Região Metropolitana de Campinas. Trata-se do planejamento de obras de uma empresa de saneamento, focado como instrumento de saúde pública da municipalidade de Campinas, que permeia suas fronteiras, contribuindo com o ambiente de toda a região.

Desde a adesão ao Consórcio PCJ, em 2003, a SANASA ocupa a Vice-Presidência de Sistemas de Monitoramento das Águas, através de seu Diretor Presidente, em face de sua relevância regional. Com os recursos disponibilizados pela Agência Nacional de Águas - ANA e oriundos da arrecadação da Bacia PCJ, a SANASA todo ano inscreve projetos visando a

obtenção de recursos, além de dar prosseguimento ao seu plano de cobertura total de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Campinas.

Ao longo de 2012, a SANASA participou da tradução das normas técnicas que compõem a série ISO 24500, específicas para o Saneamento, que foram publicadas em dezembro de 2012:

- ISO 24510 – Diretrizes para a avaliação e para a melhoria dos serviços prestados aos usuários.
- ISO 24511 – Diretrizes para a gestão dos prestadores de serviços de esgoto e para a avaliação dos serviços de esgoto.
- ISO 24512 – Diretrizes para a gestão dos prestadores de serviços de água e para a avaliação dos serviços de água potável.

Também tem participação na Comissão de Estudos CE-2 da ABNT/CB-25, que irá tratar da revisão das normas que compõem a série ISO 9000. Participa como membro do Grupo de Estudos e Trabalhos de Assistência Humanitária – GETAH em Campinas. Participa, ainda, no Tema Saneamento, com a manutenção do Portal de Indicadores de Competitividade de Campinas; e encaminha os dados ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS, para compor a base de informações de saneamento nacional.

VOLUNTARIADO

GRI 4.4 e 4.14 Em novembro de 2012 a SANASA lançou o Programa de Voluntariado. Com a criação de uma política de voluntariado, bem como a criação de um grupo disseminador, a empresa busca mostrar oportunidades, estimular a solidariedade e incentivar pessoas para o trabalho voluntário.

Os trabalhos práticos tiveram início em 5 de dezembro, em comemoração ao Dia Internacional do Voluntariado, por meio de uma pesquisa de

interesse dos funcionários, de uma campanha para presentear com panetones os funcionários de empresas terceirizadas e através da criação do Portal de Voluntariado na Intranet da empresa, para divulgar ações voluntárias.



O Jequitibá pode atingir até 50 metros de altura,
com tronco de até sete metros de diâmetro

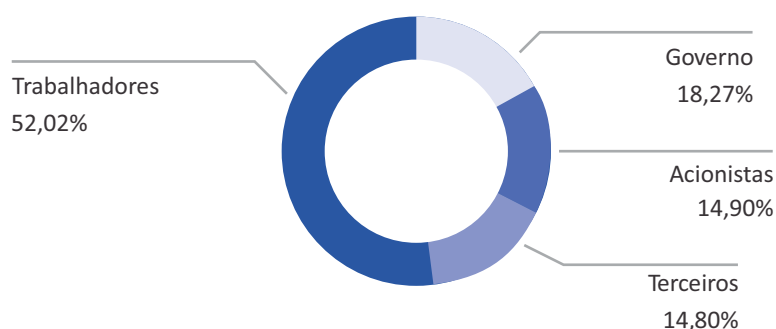
PRINCIPAIS INDICADORES ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS

CRESCER DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

GRI EC1 A Distribuição do Valor Adicionado - DVA da SANASA alcançou, em 2012, R\$ 412.557 mil, o que significa aumento de 22,84% em relação a 2011, quando distribuiu R\$ 335.849 mil. Do total, 18,27% foram destinados ao governo (impostos, taxas e

contribuições), 14,90% aos acionistas (juros sobre capital próprio e dividendos), 14,80% a terceiros (juros e alugueis) e 52,02% aos funcionários (incluindo remuneração direta, benefícios e Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS).

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO



ENDIVIDAMENTO

A SANASA registrou, em 2012, um saldo de empréstimos e financiamentos no valor de R\$ 192.605 mil. Desse total, 67,1% referem-se a Empréstimos, 1,4% de FINAME

e 31,6% de Financiamentos. O saldo de empréstimos e financiamentos de 2012 representa uma redução de 14,44% (ou R\$ 32.494 mil) em relação a 2011.

Descrição	(R\$ mil)	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012
Total		251.269	225.099	192.605
Empréstimos		153.509	141.760	129.228
FINAME		5.616	4.337	2.606
Financiamentos		92.144	79.002	60.771

AJUDA FINANCEIRA GOVERNAMENTAL

GRI EC4 A SANASA recebeu, em 2012, R\$ 19.269 mil de recursos oriundos de subvenções governamentais, sendo R\$ 14.437 mil provenientes do Programa de Aceleração do

Crescimento - PAC, R\$ 3.516 mil do Consórcio das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - PCJ e R\$ 1.316 mil do Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO.

SUBVENÇÕES (R\$ MIL)

Descrição	2010	2011	2012
Total	37.450	44.686	19.269
PAC	32.750	38.707	14.437
PCJ	2.712	3.077	3.516
FEHIDRO	1.642	2.902	1.316
FNHIS	346	-	-

IMPACTO DOS INVESTIMENTOS

Focada no compromisso de universalizar o acesso ao saneamento básico no Município de Campinas, a SANASA direcionou sua política de investimentos para obras de expansão e disseminação da estrutura de coleta e tratamento de esgotos sanitários. Em

2012, foram investidos R\$ 55.988 mil, sendo 19,7% destinados a investimentos em obras de abastecimento de água, 66,1% destinados aos sistemas de coleta, afastamento e tratamento de esgoto e os 14,2% restantes aplicados em outros investimentos.

INVESTIMENTOS (R\$ MIL)

Descrição	2010	2011	2012
Total	98.307	88.071	55.988
Sistema Operativo de Água	11.740	12.206	11.014
Sistema Operativo de Esgoto	79.796	69.360	37.018
Outros Investimentos	6.771	6.505	7.956

GRI 1.2 GESTÃO DO RISCO FINANCEIRO

As aplicações financeiras da SANASA seguem a norma SAN.F.IN.IT 01. Essa Instrução estabelece critérios claros e definidos para as aplicações dos recursos excedentes de caixa da SANASA.

Conforme a instrução, as aplicações deverão ser feitas sempre em Ativos de Renda Fixa, com perfil conservador a moderado, buscando a melhor rentabilidade possível entre os bancos. No caso de aplicações dos recursos em Fundos de Investimento, deverá ser observado o histórico de rentabilidade do

Fundo (no mínimo de 12 meses), devendo o mesmo apresentar média de rentabilidade positiva compatível com os demais Fundos de mesma característica no mercado, desde que esteja claramente definida a composição da carteira, a característica dos ativos financeiros, os prazos, a taxa de administração (se houver), eventual carência para resgate, bem como seu regulamento.

Dessa forma, os riscos inerentes à aplicação financeira, que provem de recursos públicos, são minimizados e melhor controlados.

PROTEÇÃO AMBIENTAL

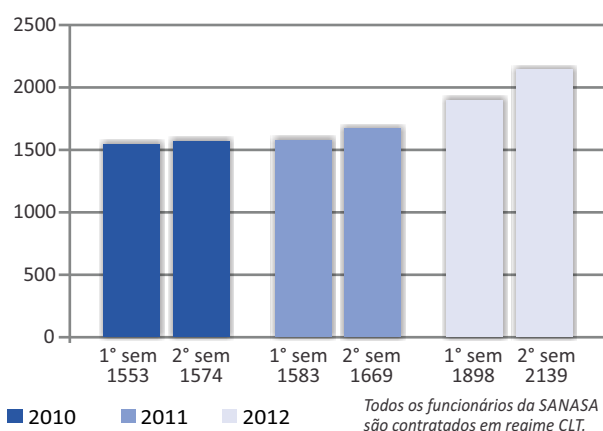
GRI EN30 A SANASA registrou, em 2012, investimentos para controle e proteção ambiental no valor de R\$ 9.940 mil. Do total dos investimentos, 20,6% foram destinados aos programas e projetos externos em meio ambiente, 37,3% foram para remoção de lodos e resíduos, 22,3% para a Agência

Nacional de Águas - ANA, 17% para a Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - ARES PCJ e 2,8% para o Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - Consórcio PCJ.

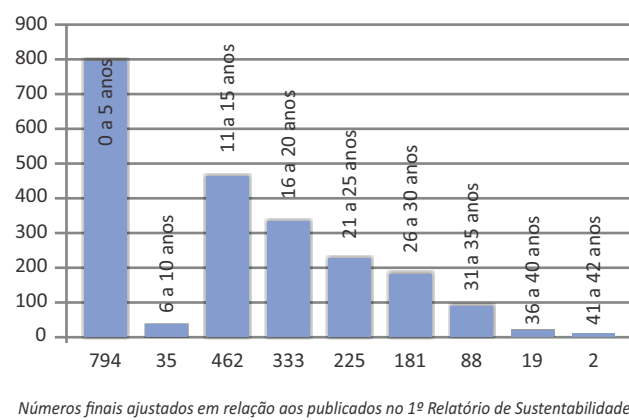
INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (R\$ MIL)

Descrição	2010	2011	2012
Total	9.240	6.908	9.940
Contr. Inv. Cons. Bac. Rios Piracicaba/Capivari	66	261	282
Taxa Regul./Fisc. Saneamento Básico - ARES/PCJ	-	-	1.685
TX. Cobrança Rec. Hídricos - ANA	2.636	1.821	2.216
Remoção de Lodos e Resíduos	3.595	3.542	3.709
Investimentos em programas e/ou projetos externos	2.943	1.284	2.048

GRI 2.8 e LA1 TOTAL DE TRABALHADORES



GRI LA13 TEMPO DE CARREIRA



GRI EC3 PLANO DE PENSÃO* (R\$ MIL)

Descrição	2010	2011	2012
Total	9.701	6.428	7.504
PETROS - Contribuição Ordinária 6%	2.998	3.238	4.313
PETROS - Contribuição Ordinária - PAI	248	142	126
PETROS - Contribuição Opcional	-	-	-
PETROS - Amortização Custo Serviço Passado	6.404	3.003	3.012
PETROS - Fundo Comitê Gestor	51	45	53

PETROS - Fundo Comitê Gestor Plano Misto (Leia detalhes no Índice Remissivo **GRI EC3**).

*A companhia mantém um plano de pensão de contribuição definida, formalizado junto à Fundação Petrobrás de Seguridade Social - PETROS, em cumprimento do acordo coletivo de trabalho do período 2004/2006.



GESTÃO OPERACIONAL

SANASA DEFINE PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

GRI EN26 O Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da SANASA Campinas foi elaborado em atendimento ao artigo 20 da Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, regulamentada pelo Decreto nº 7404/2010, e responde ao disposto no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos do Município de Campinas PMGI-RS.

O objetivo geral do Plano é estabelecer na empresa a não geração e a redução dos resíduos, a reutilização e a reciclagem, a adoção de tratamento dos resíduos sólidos industriais, bem como destinação e disposição ambientalmente adequadas dos mesmos. Contempla, ainda, a maximização do comércio de materiais recicláveis no gerenciamento dos resíduos sólidos gerados nas unidades e a capacitação dos colaboradores envolvidos.

Os objetivos específicos do Plano são:

- identificar os resíduos e unidades geradoras;
- classificar os resíduos sólidos gerados nas unidades da empresa;

- elaborar o diagnóstico sobre o manejo, destinação e disposição final dos resíduos sólidos;
- elaborar ações corretivas para os problemas encontrados;
- estabelecer metas para minimização da geração, reutilização e reciclagem de resíduos sólidos;
- implementar as ações concebidas.

UNIDADES GERADORAS DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Todas as unidades da SANASA são geradoras de resíduos sólidos, mas alguns setores geram resíduos específicos em maiores quantidades.

Dessa forma, a SANASA foi subdividida em setores, de acordo com a classificação e quantidade de geração de resíduos específicos (**veja detalhes em www.sanasa.com.br**).

GRI EN22 CLASSIFICAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

Nas tabelas estão compilados todos os resíduos gerados pela SANASA, tipo de resíduo, classificação e volume.

Origem: Setores Administrativos, Medicina do Trabalho, Prevenção e Saúde Bucal, Micromedição, Obras, Manutenção e Transporte.

Resíduo	Classificação MMA / ICLEI BRASIL	Classificação ABNT NBR 10.004:2004	Quantidade/ Volume Ano: 2011
Material orgânico	Resíduos Sólidos Domiciliares úmidos e rejeitos	Classe II-A	-
Varição	Resíduos da Limpeza pública	Classe II-A	134.140 kg
Construção Civil	Resíduos da Construção Civil	Classe II-B	-
Papel	Resíduos Sólidos Domiciliares secos	Classe II - A	27.218 kg
Plástico, vidro e metal		Classe II-B	
Embalagens de óleos lubrificantes e graxas	Logística Reversa	Classe I	582 kg

Resíduo	Classificação MMA / ICLEI BRASIL	Classificação ABNT NBR 10.004:2004	Quantidade/ Volume Ano: 2011
Eletrônico	Logística Reversa	Classe I	1.600 kg
Equipamentos de proteção individual	Resíduos Volumosos	Classe II-B	9.843 kg
PVC / PEAD	Resíduos Volumosos	Classe II-B	3.380 kg
Ferro fundido	Resíduos Volumosos	Classe II-A	57.310 kg
Sucata mista	Resíduos Volumosos	Classe II-A	122.650 kg
Fios e cabos elétricos	Resíduos Volumosos	Classe II-A	2.050 kg
Cavacos de bronze e de latão	Resíduos Volumosos	Classe II-A	370 kg
Pilhas e baterias	Logística Reversa	Classe I	530 kg
Pneus	Logística Reversa	Classe II-B	852 unidades
Lâmpadas Fluorescentes	Logística Reversa	Classe I	2.843 unidades
Óleo lubrificante	Logística Reversa	Classe I	4.010 L
Ambulatoriais e odontológicos	Resíduos dos Serviços de Saúde	Classe I	-
Sucata de hidrômetros	Resíduos Volumosos	Classe II-A	~ 50 t
Madeira e compensados	Resíduos Volumosos	Classe II-B	-
Estopa (com óleo)	Resíduos Volumosos	Classe I	1.100 kg
Baterias automotivas	Logística Reversa	Classe I	48 unidades

Origem: Laboratórios de Análise dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Caracterização	Classificação NBR 10.004	Volume Ano: 2011
Soluções aquosas com metais pesados; Solventes organoclorados; Solventes hidrocarbonetos; Orgânicos de fase móvel de cromatografia líquida; Reagentes vencidos	Classe I	300 a 350 kg

Origem: Sistema de Abastecimento de Água

Caracterização	Classificação NBR 10.004	Volume Ano: 2011
Sólidos grosseiros	Classe II - A	61 ton.
Lodo de ETA	Classe II - A	13.500 ton

Origem: Sistema de Esgotamento Sanitário

Caracterização	Classificação NBR 10.004	Volume Ano: 2011
Sólidos Grosseiros	Classe II - A	405 ton
Areia	Classe II - A	2.440 ton
Lodo de ETE	Classe II - A	18.438 ton

PASSIVOS AMBIENTAIS DA SANASA

Os passivos ambientais ocorrem em dois campos:

- Nos resíduos sólidos provenientes da dragagem para desassoreamento na captação do Rio Atibaia, efetuada a cada dois anos – parte é reaproveitada para recuperação de margens do rio e parte é disposta em área na captação. Essa disposição foi autorizada pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE e Departamento Estadual de Proteção dos Recursos Naturais - DEPRN, quando solicitada.
- Nas áreas onde operavam as Depuradoras de Esgoto, as Estações Elevatórias de Esgotos e as Estações de Tratamento de Esgoto que foram desativadas.

COLETA E DESTINAÇÃO DOS RESÍDUOS

A coleta dos resíduos sólidos domiciliares é efetuada pelo Departamento de Limpeza Urbana da Prefeitura Municipal de Campinas, por meio do sistema público de coleta e transporte até a destinação final ambientalmente adequada.

Os resíduos da coleta seletiva, gerados nas áreas administrativas, são transportados pela SANASA para as cooperativas de reciclagem ou retirados pelas mesmas.

Os resíduos de pneus, de pilhas e baterias são armazenados no setor de transporte até se obter volume considerável e, posteriormente, são encaminhados para o Eco Ponto correspondente no Departamento de Limpeza Urbana da Prefeitura Municipal de Campinas.

AÇÕES CORRETIVAS NO GERENCIAMENTO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

GRI EN22 É necessário efetuar correções, como:

- Os resíduos de eletroeletrônicos, lâmpadas fluorescentes, óleos lubrificantes e suas embalagens,

que estão sendo encaminhados para terceiros, cooperativas ou recuperadoras, deverão ter como disposição final a logística reversa.

- Atualmente os lodos provenientes das Estações de Tratamento de Água - ETAs e das Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs são dispostos em aterro industrial. Para o atendimento à Lei nº 12.305/2010, serão efetuados estudos de viabilidade do uso de tecnologias disponíveis para o tratamento desses resíduos e, posteriormente, a implantação dessas unidades para a disposição final ambientalmente adequada.
- Para o atendimento da mesma lei, serão efetuados estudos de viabilidade de tecnologias disponíveis para execução de medidas saneadoras nas áreas consideradas passivos ambientais.

Também há necessidade de implementar:

- Um plano de controle para manejo e rastreabilidade de resíduos sólidos;
- Procedimentos para os funcionários, determinando a adequada segregação e acondicionamento dos resíduos da coleta seletiva e da logística reversa;
- Capacitação de equipe técnica para definir os futuros tratamentos dos lodos provenientes das ETAs e ETEs;
- Implantação de programa de metas de redução, reutilização, reciclagem dos materiais, visando reduzir a quantidade dos resíduos e rejeitos gerados para posterior disposição final ambientalmente adequada.
- Introdução do tema “Resíduos Sólidos” no Programa de Educação Ambiental denominado “Minha Escola na SANASA”, que visa disseminar a educação ambiental nas escolas, referentes ao sistema de abastecimento e ao uso racional da água.

A implementação das ações será definida de acordo com o Planejamento Estratégico da empresa.

TRATAMENTO DE RESÍDUOS DE ETAs

GRI EN26 Com a implantação da Estação de Tratamento de Lodo – ETL em 2005, a SANASA passou a tratar os resíduos gerados no processo de tratamento de água das ETAs 3 e 4, denominados “lodo” de ETA. Atualmente, a ETL encontra-se em fase de ampliação e substituição de equipamentos para otimizar os serviços e atender a nova demanda de produção.

GESTÃO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÕES

O Sistema de Gestão da Qualidade da SANASA gerencia os documentos que retratam as rotinas de trabalho dos setores da empresa e a manutenção dos indicadores de desempenho que estão ligados aos processos. É auditado anualmente pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, com o propósito de avaliar sua adequação em relação aos padrões da norma NBR ISO 9001 e à Política e Objetivos da Qualidade.

A SANASA realiza uma série de inspeções e análises laboratoriais ao longo dos processos de produção e operação de água, operação e tratamento de esgoto, além da análise crítica anual do sistema de gestão.

Em 2012 foram realizadas duas auditorias internas, dez auditorias extraordinárias e uma externa para manutenção do certificado ISO 9001, completando o sétimo ano consecutivo sem não conformidades.

Internamente foram registrados 318 relatórios divididos em conformidades, não conformidades, observações, oportunidades de melhorias e melhorias executadas. Foi formada a sétima turma de auditores internos da qualidade, com quarenta e oito participantes, totalizando 235 auditores internos já formados com funcionários da empresa.

Foram realizados quatro treinamentos de integração para os novos funcionários, além dos treinamentos de reforço do sistema de gestão nos setores da empresa.

Foi iniciada a implantação do sistema de gestão ambiental na Captação Atibaia e ETAs 3 e 4, com o levantamento dos aspectos e impactos ambientais e a documentação aplicável. Deu-se início também à implantação do sistema de gestão da qualidade para os laboratórios de análise e controle da qualidade da

água e de hidrometração, com o levantamento da documentação aplicável.

As auditorias acontecem pelo menos duas vezes ao ano, sendo uma por semestre. Portanto, todos os processos são auditados no ano. Além das auditorias internas, a equipe da qualidade vem realizando auditorias extraordinárias, desde 2009.

AGUA POTÁVEL

Para atender ao serviço de abastecimento de água (captação, adução, tratamento, reserva e distribuição de água potável) do município de Campinas, a SANASA capta água dos Rios Atibaia (94%) e Capivari (6%).

Atualmente, atende com água potável encanada 99,5% da população urbana de Campinas por meio de cinco estações de tratamento: ETAs 1 e 2 no Swift, ETAs 3 e 4 na estrada de Sosas, com água captada no Rio Atibaia, e a ETA Capivari, junto à Rodovia dos Bandeirantes, com água proveniente do Rio Capivari **(leia mais no capítulo sobre Gestão Ambiental)**.

TRATAMENTO DO ESGOTO

O sistema de esgotamento sanitário da SANASA Campinas atende a 88% da população urbana da cidade, e conta com **71** Estações Elevatórias de Esgoto e **25** Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs, e a Estação Produtora de Água de Reúso Capivari II – EPAR.

GRI EN26 A tecnologia empregada na EPAR, para tratamento de esgoto com utilização de membranas filtrantes na remoção de nitrogênio e fósforo, é uma das mais modernas do mundo. A SANASA é pioneira no país na utilização desse processo. As membranas filtrantes garantem a remoção da maioria dos vírus e bactérias, sem utilização de produtos químicos desinfetantes, além dos sólidos, deixando a água com 98% de grau de pureza.

A operação é totalmente automatizada e com baixo consumo de produtos químicos. As membranas são fibras ocas com bilhões de poros microscópicos que constituem uma barreira física para as impurezas. A EPAR está equipada com três tanques de membranas por ultra filtração, com oito módulos e espaço para colocação de mais dois, que ocupam uma área de aproximadamente 200 metros quadrados.

MONITORAMENTO ANALÍTICO FÍSICO-QUÍMICO DA ÁGUA POTÁVEL E DOS EFLUENTES

O monitoramento de qualidade é realizado em vários pontos estratégicos ao longo dos mananciais e em pontos notáveis da malha hídrica, que permitem a avaliação dos padrões de qualidade da água bruta. Se ocorrer alteração brusca nos padrões de qualidade, é emitido um alerta para que sejam tomadas as providências necessárias nos processos de tratamento das Estações.

O monitoramento de todas as Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs em operação é realizado no Laboratório de Águas Residuárias, localizado na ETE Anhumas. São realizadas análises físico-químicas, tais como **DBO***, **DQO***, série de sólidos, nitrogênio, fósforo, entre outras.

CONTROLE DE PERDAS

O Programa de Redução de Perdas da SANASA adota as melhores práticas do cenário mundial e reduziu acentuadamente os Índices de Perdas na Distribuição - IPD. A empresa investe recursos próprios e financiados em estudos de melhorias institucionais e operacionais, com especial atenção ao desenvolvimento de recursos humanos e à integração entre os diversos setores envolvidos no Programa (**leia mais no capítulo sobre Gestão Ambiental**).

Toda adutora ou rede nova, antes de entrar em operação, é submetida a testes de estanqueidade, enquanto que as adutoras e redes em operação são avaliadas permanentemente. Vazamentos que não afloram na superfície do terreno são detectados por equipes de pesquisas que atuam diariamente.

Os reservatórios são vistoriados periodicamente e seus vazamentos são eliminados de forma proativa e preventiva. A implantação das Estruturas Redutoras de Pressão foi uma das ações importantes na redução das perdas, pois diminui o risco de rompimentos e posterga a vida útil das tubulações.

INADIMPLÊNCIA E GESTÃO DE CRÉDITOS

GRI EC9 A SANASA adota medidas de forma intensa, contínua e preventiva para a redução da inadimplência. No processo de identificação dos inadimplentes, foram reavaliadas e atualizadas as normas e procedimentos existentes; criadas novas normas; remodelado o sistema de informação; alterados e modificados programas automatizados.

A empresa adotou a postura de engajamento da comunidade na busca de soluções e disponibilizou condições especiais de negociações de valores, por meio do Programa de Ação Sustentável - PAS (**saiba mais em Gestão Social**).

Foram intensificadas ações de informação junto aos consumidores devedores, quanto aos procedimentos da empresa nos serviços de negociação, corte de fornecimento de água, protesto e negativação.

O processo de corte de fornecimento de água foi remodelado, em atenção à legislação vigente, e abrangeu todos os imóveis do município, com exceção dos serviços considerados essenciais no atendimento à população. Antes da implantação do corte de fornecimento de água nos Núcleos Residenciais Urbanizados, foi realizado trabalho de conscientização com as lideranças de cada Núcleo, resultando em zero reclamação quando de sua implantação.

*DBO = Demanda Bioquímica de Oxigênio / *DQO = Demanda Química de Oxigênio

EVOLUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

Exercício	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
180 dias = >	9,83%	7,47%	7,35%	4,82%	5,56%	6,96%	3,47%	1,24%
90 Dias	12,75%	8,90%	8,95%	5,31%	5,92%	8,13%	5,99%	2,90%
60 Dias	13,85%	9,78%	10,36%	7,07%	7,23%	9,43%	7,77%	4,97%
30 dias	17,40%	14,01%	16,21%	14,80%	14,94%	17,42%	15,36%	11,27%
Vencimento	37,22%	33,50%	34,21%	33,35%	34,87%	35,26%	33,24%	28,43%



As Anhumas são aves outrora encontradas aos bandos nas margens do Rio Tietê, o que levou os indígenas a dar ao rio o nome de Anhumby, que significa "rio das anhumas". Por isso, a anhuma aparece no brasão das cidades de Guarulhos e Tietê, ambas no Estado de São Paulo.

GESTÃO AMBIENTAL

METAS ORIENTAM PLANO DA BACIA PCJ

O município de Campinas ocupa posição estratégica na bacia hidrográfica dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí - bacia PCJ. O Relatório Final do Plano das Bacias Hidrográficas dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí 2010 a 2020, elaborado pela Cia. Brasileira de Projetos e Empreendimentos -

COBRAPE, apresentou a situação crítica em que se encontram os mananciais.

Em termos de quantidade, o quadro 1 demonstra que, para evitar déficit hídrico, é necessário contar com o aporte dos efluentes lançados nos corpos d'água.

Quadro 1 - BALANÇO HÍDRICO DAS BACIAS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (2008)

Sub-bacias	Vazão disponível	Vazões (m ³ /s)			
		Captações	Saldo (Disponibilidade-Demanda)	Lançamentos	Saldo
Atibaia	8,54	10,02	-1,48	5,79	4,31
Jundiaí	3,50	4,65	-1,15	2,09	0,93
Capivari	2,38	3,50	-1,12	2,64	1,52
Jaguari	7,20	6,11	1,09	1,59	2,68
Piracicaba	8,16	6,63	1,53	5,24	6,77
Corumbataí	4,70	2,78	1,92	1,18	3,09
Camanducaia	3,50	0,85	2,65	0,36	3,01
Total	37,98	34,55	3,43	18,89	22,31

Fonte: Plano das Bacias PCJ, COBRAPE, 2010.

Em termos de qualidade, a situação mais grave é a da bacia do rio Piracicaba, que apresenta 34% da carga orgânica remanescente de toda a

bacia, seguida da bacia do rio Jundiaí (23%) e da bacia do rio Atibaia (15%), como demonstra o quadro 2.

Quadro 2 - CARGA ORGÂNICA REMANESCENTE DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ EM 2008

Sub-bacias	Carga Orgânica Remanescente (kg DBO/dia)			
	Vazão disponível	Captações	Lançamentos	Saldo
Piracicaba	55.226	2.837	58.063	34%
Jundiaí	18.872	20.836	39.708	23%
Atibaia	22.638	2.594	25.233	15%
Capivari	14.612	729	15.341	9%
Jaguari	14.278	486	14.764	9%
Corumbataí	10.141	2.330	12.471	7%
Camanducaia	3.098	1.473	4.571	3%
Total	138.866	31.286	170.151	100%

Fonte: Plano das Bacias PCJ, COBRAPE, 2010.

Com o objetivo de atingir o enquadramento proposto, o Plano das Bacias PCJ definiu como premissas básicas as seguintes metas:

Redução de perdas no sistema de distribuição de água:	2020	→	25%
Coleta de esgoto:	2014	→	90%
	2020	→	95%
Tratamento de esgoto:	2014	→	86%
	2020	→	95%
Eficiência no processo de tratamento de esgoto:	2014	→	80%
	2020	→	85%

Para que esses índices sejam atingidos e possam ser monitorados e acompanhados, a COBRAPE, empresa responsável pela elaboração do Plano das Bacias PCJ, desenvolveu um Sistema de Suporte a Decisão - SSD-PCJ, em parceria com o Laboratório de Sistemas de Suporte a Decisões da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo - USP. Esse *software* permite a avaliação da qualidade da água e a verificação das condições de enquadramento dos corpos d'água em seções de análise pré-definidas.

O mapa das bacias PCJ foi subdividido em 225 Áreas de Contribuição e 37 Zonas de Gestão. Essa divisão levou em consideração a existência ou previsão de manancial presente ou futuro a ser preservado, importantes captações e lançamentos e as características de uso do solo e de Unidades de Conservação.

A partir da modelagem da bacia foi possível, para cada uma das 37 zonas de planejamento, definir a Vazão Máxima Outorgável e a Carga Meta Alocável para os horizontes de planejamento.

ABASTECIMENTO EM CAMPINAS

GRI EN9 O abastecimento do município de Campinas é feito por meio de dois mananciais: o rio Atibaia e o rio Capivari. O rio Atibaia é o principal manancial abastecedor de Campinas.

Em função da topografia, grande parte da água captada é devolvida, na forma de esgotos, para as bacias dos rios Quilombo e Capivari. Cabe lembrar que o aporte de lançamento dos efluentes nessas bacias é importante para o balanço hídrico das bacias PCJ, principalmente em virtude da baixa

disponibilidade hídrica do rio Capivari, com vazão disponível de apenas 2,38 m³/s, muito aquém da necessária ao abastecimento do município de Campinas (5,1 m³/s).

Portanto, verifica-se a necessidade da continuidade da solução de atendimento de Campinas da forma como vem sendo feita: tanto o abastecimento por meio do rio Atibaia, manancial com capacidade de atendimento à demanda do município, quanto o retorno da água de acordo com a bacia natural de esgotamento, para permitir o saldo hídrico positivo na bacia do rio Capivari.

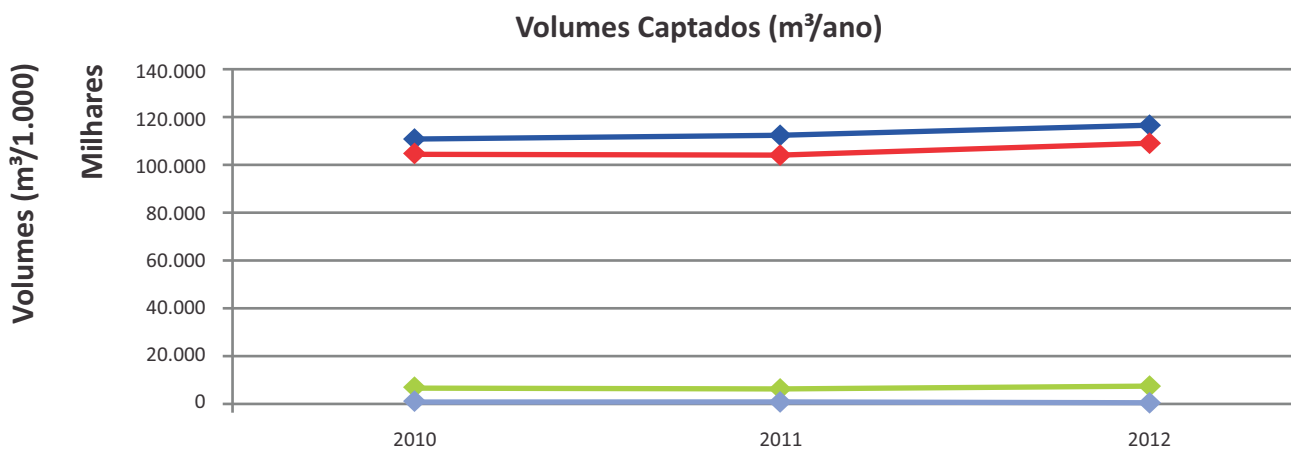
GRI EN26 Com objetivo de atender às metas estabelecidas pelo Plano das Bacias PCJ, a SANASA vem aprimorando o Programa de Controle e Redução de Perdas. Esse Programa está implantado desde 1994 e o trabalho é realizado de forma contínua, com resultados muito positivos.

GRI EN9 Os dados do quadro 3 demonstram que o principal manancial produtor para o município, o rio Atibaia, é responsável por 93,50% do abastecimento do município, o rio Capivari responde por 6,40% e 0,10% são provenientes de dois poços profundos, um no Jd. Monte Belo e um no Village Campinas.

TRATAMENTO DA ÁGUA

O sistema Atibaia foi sendo ampliado gradativamente, com a construção da ETA 2 (1961), junto à ETA 1, e das ETAs 3 (1972) e 4 (1991), em Sousas.

O quadro 4 apresenta a capacidade de produção do sistema de abastecimento do município de Campinas.

GRI EN8 Quadro 3 - VOLUMES CAPTADOS PARA ATENDER À POPULAÇÃO DE CAMPINAS

	2010	2011	2012
—◆ Rio Atibaia	103.790.648	104.401.503	108.199.553
—◆ Rio Capivari	6.498.296	6.956.889	7.443.015
—◆ Poços	112.233	130.921	140.616
—◆ Volume Total	110.401.177	111.489.313	115.783.184

Quadro 4 - CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA PRODUTOR DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

Manancial	Estação	Processo	Capacidade (l/s)	
			Nominal	Operação
Atibaia	ETA 1	Convencional Clássico	463	520
	ETA 2	Convencional Clássico	477	650
	ETA 3	Convencional Clássico	1.600	1.100
	ETA 4	Convencional Clássico	2.400	1.900
Capivari	Capivari	Diferenciado	360	360

A água captada nos rios Atibaia e Capivari e distribuída pela SANASA recebe, entre outros processos, tratamento preliminar conhecido como pré-oxidação. Atualmente, o cloro é utilizado pela SANASA para essa finalidade. Apesar de ser amplamente utilizado em todo o mundo, o produto é limitado, tanto na desinfecção, quanto na oxidação.

Em meados de 2011 iniciaram-se estudos na

empresa com a finalidade de verificar um substituto para o cloro na etapa inicial do processo.

Entre as possíveis opções existentes, o ozônio foi escolhido por ser o de mais fácil adaptação para aplicação em planta. Em 2012 foi instalada, nas ETAs 3 e 4, uma planta piloto com objetivo de estudar a real eficiência do ozônio e também para estimar custos de implantação e operação em escala real.

Quadro 5 - EVOLUÇÃO DAS REDES, LIGAÇÕES E CLIENTES ATENDIDOS COM ÁGUA

Redes/Ligações/e clientes atendidos com água	2010		2011		2012	
	Mês civil	Mês de referência	Mês civil	Mês de referência	Mês civil	Mês de referência
Redes (km)	3.757		3.811		3.839	
Ligações (un)	273.185	272.240	285.139	284.079	300.282	299.019
Clientes (un)	424.828	423.876	436.493	435.446	452.905	451.249

OBS: Mês civil (número de unidades registradas mensalmente até 31/12 do ano corrente)

Mês de referência (número de unidades registradas dentro do ciclo de leitura no ano corrente)

QUALIDADE DA ÁGUA

O sistema de monitoramento da água bruta e tratada conta com equipamentos modernos e eficientes. Os ensaios e as análises são realizados em amostras de água bruta dos mananciais produtores e seus tributários. Há um programa de controle e análise da água distribuída, com a finalidade de garantir os padrões de potabilidade de acordo com a Portaria MS 2914/2011. Esse programa atua em conjunto com o Programa de Controle e Redução de Perdas Físicas, definindo prioridades para a troca de redes, execução de anéis de reforço, instalação de dispositivos de controle, entre outras ações.

GRI 1.2 Em 2011, a SANASA instituiu um programa para a implantação do Plano de Segurança da Água do município de Campinas. Esse Plano tem como objetivo principal a definição de procedimentos e metodologias visando minimizar riscos e imprevistos, de forma a garantir o atendimento à população com água potável.

Em 14 de março de 2012 foi criado o Grupo Técnico Plano de Segurança da Água da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária - ABES, com a participação de representantes da SANASA, USP, SABESP, ABIQUIM, entre outros.

Ainda em 2012 foi iniciada a estruturação do trabalho, que pretende diagnosticar as diversas unidades, caracterizar os riscos, definir medidas de controle e procedimentos de monitoramento, estabelecendo as ações necessárias, de forma a evitar ocorrências que venham a colocar em risco o abastecimento da população.

GRI PR1 A SANASA tem realizado investimentos para manter e atualizar o controle de qualidade da água tratada e distribuída na cidade de Campinas, realizado por seus laboratórios de análises,

atendendo às legislações de potabilidade para consumo humano.

Os laboratórios da SANASA estão estruturados para atender aos padrões de qualidade físico-químicos e a verificação do enquadramento dos mananciais (Rio Atibaia e Rio Capivari), conforme a legislação do CONAMA 357/2005 e complementares.

O monitoramento de qualidade é realizado em vários pontos estratégicos ao longo dos mananciais e em pontos notáveis da malha hídrica, que permitem a avaliação dos padrões de qualidade da água bruta. Caso ocorra alteração brusca nos padrões de qualidade é emitido um alerta para que sejam tomadas as providências necessárias nos processos de tratamento das Estações.

Todas as salas de ensaio trabalham no sistema ISO 9001/2008 e a SANASA está se preparando para atender à norma ISO 17025 – “Requisitos Gerais Para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração”.

COMBATE ÀS PERDAS

GRI EN26 O Programa de Combate a Perdas de Água - PCPA foi iniciado em 1994 e vem atuando de forma contínua, contemplando mais de vinte ações para controle e redução de perdas no sistema público.

Essa atuação foi pautada na realidade vivenciada na década de 1990, e nas projeções dos cenários para as décadas futuras, a partir das características das bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - PCJ, como:

- ❑ Compartilhamento com o sistema Cantareira, que reverte água dessa bacia para atender 55% da população da região metropolitana de São Paulo.
- ❑ Compartilhamento entre as atividades de Abastecimento Público, Industrial e Agricultura.
- ❑ Baixa disponibilidade hídrica – a região Sudeste está enquadrada como a segunda mais crítica do Brasil.

Os fatores preponderantes que reforçaram a criação da área dedicada a gerenciar esse programa foram: o compromisso com a população de mais de um milhão de habitantes, quanto ao atendimento à demanda de água atual, isto é, sem racionamento mesmo em época de estiagem; e a garantia do crescimento vegetativo e econômico em Campinas.

Destacam-se também: a necessidade de reduzir os custos operacionais, para permitir a prática de tarifas mais ajustadas à realidade socioeconômica do município; oferecer as vantagens dos preços da estrutura tarifária social; e propiciar contratos de fidelidade para indústrias e comércios, que contribuíram para a redução do custo médio da água e do esgoto.

GRI EN26 A redução de perdas garantiu a postergação de novas obras de água; eliminou o problema de desabastecimento; garantiu o acréscimo de novas demandas; reduziu custos operacionais; e recuperou faturamento.

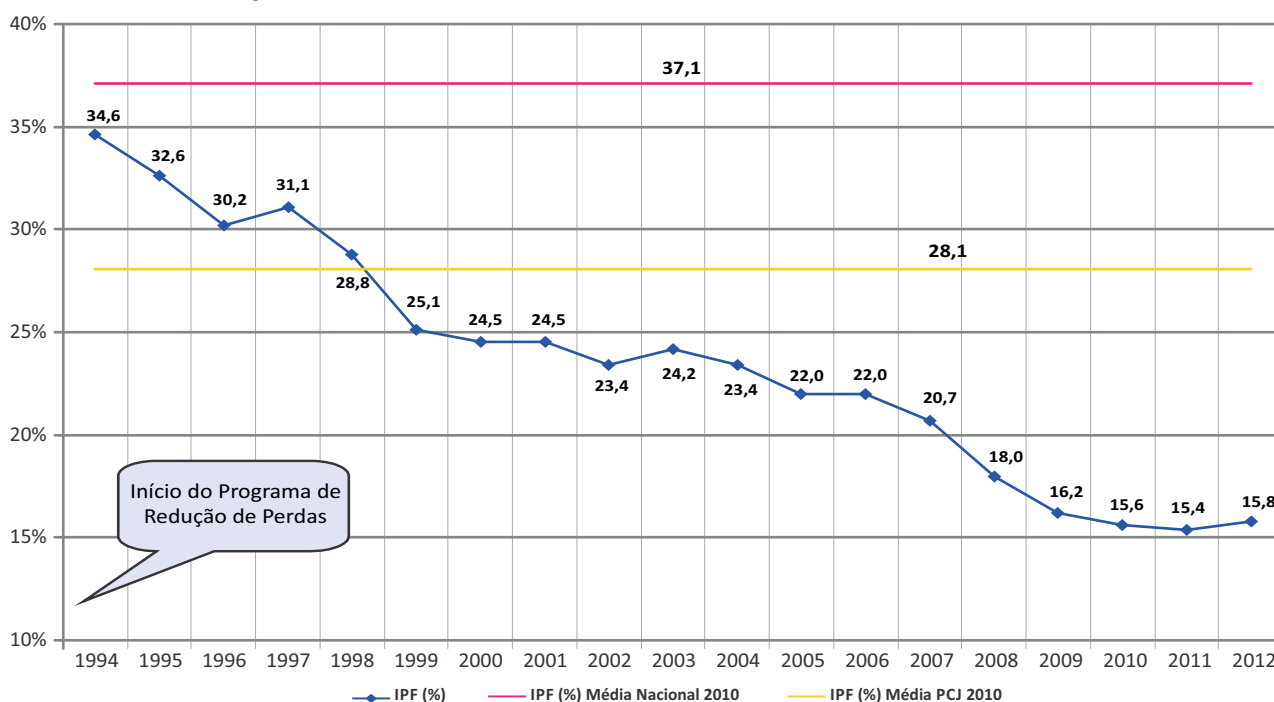
Os recursos financeiros economizados no sistema de água foram revertidos para investimentos nas obras de afastamento e tratamento de esgoto.

A experiência bem sucedida ao longo dos últimos 18 anos apresenta resultado totalmente favorável no aspecto sustentabilidade do Programa de Combate às Perdas de Água - PCPA (veja quadro 6).

Quadro 6 - RESULTADOS DO PROGRAMA DE CONTROLE DE PERDAS

RESULTADOS PROGRAMA DE CONTROLE DE PERDAS	1994 – 2012
Eficiência do Sistema de Distribuição	62,3% - 80,7%
Índice de Perdas de Distribuição	37,7% - 19,3%
Volume de Água Economizado	344.356.000 m ³
Recurso Economizado	R\$ 598.514.000,00
Recurso Investido	R\$ 117.119.000,00
R\$ economizados – Recursos Investidos	R\$ 481.395.000,00

Quadro 7 - EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE PERDAS DE FATURAMENTO



O Índice de Perda de Faturamento (quadro 7) alcançado no município de Campinas é menor que as médias atingidas nas bacias PCJ e na média nacional, e pode ser comparado internacionalmente, pois é próximo ao índice de Genebra, na Suíça e menor que o de Barcelona (Espanha) e o de Chicago (EUA), conforme informações do fórum *Smart Water Network - SWAN*, de agosto de 2011.

- Outros aspectos positivos da redução de perdas são:
- Aumenta a eficiência do sistema de água, o que permite abastecer mais 289.000 hab/mês em comparação com o índice de perdas de 1.994;
 - Garante abastecimento ininterrupto, com capacidade de absorver novos empreendimentos;
 - Posterga a implantação de obras de grande porte;
 - Contribui para a sustentabilidade econômica (faturamento ≥ custo):
 - Reduz custo operacional;
 - Recupera faturamento.
 - Viabiliza a tarifa social para população de baixa renda e o contrato de fidelidade para as categorias comercial e industrial;
 - Racionaliza os recursos hídricos, mantendo a mesma vazão outorgada de 1.998 até 2.018;
 - Atende aos valores recomendados para os indicadores de perda, estipulados pelo DAEE – outorga; Agentes Financiadores; e Agência Reguladora.

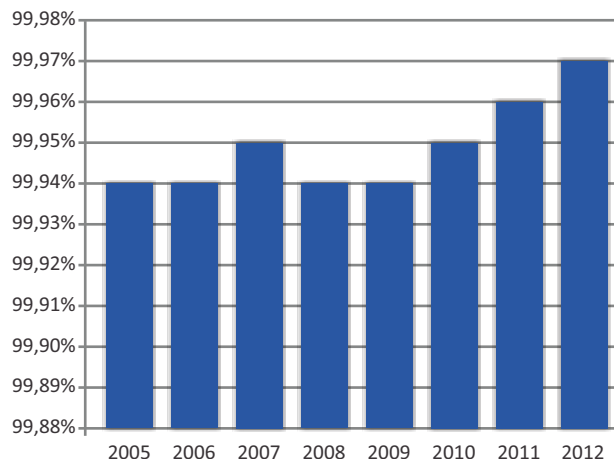
O maior desafio da SANASA, atualmente, é a manutenção do índice de perda num patamar que garanta o equilíbrio entre o custo operacional e o faturamento, através do combate às perdas e da melhoria na eficiência do sistema de água.

O monitoramento do Programa de Combate a Perdas é feito por meio dos seguintes indicadores:

- 1. ÍNDICE DE PERDAS DE FATURAMENTO:** Percentual do volume de água tratado e não faturado.
- 2. ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO:** Percentual do volume de água tratado e não consumido.

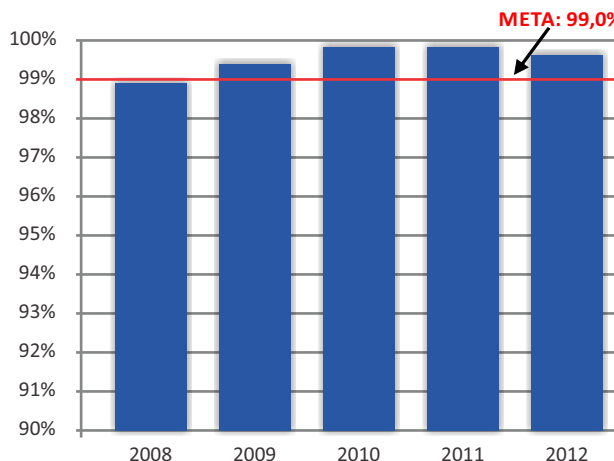
3. ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO: Percentual de ligações ativas com hidrômetros instalados e em funcionamento.

Quadro 8 - IH - Índice de Hidrometração



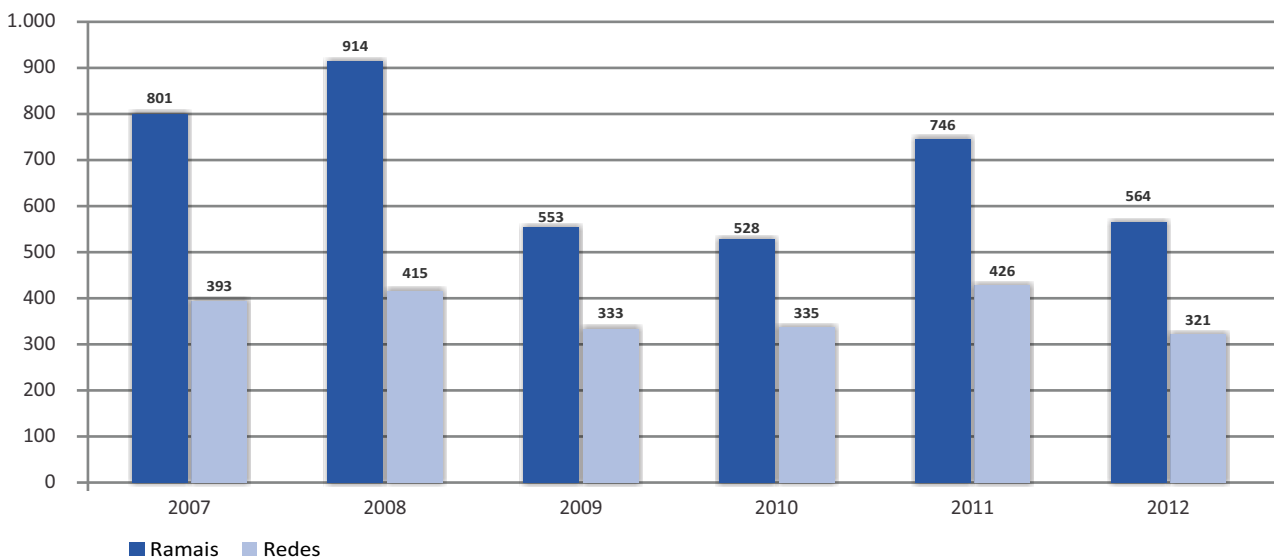
4. ÍNDICE DE MACROMEDIÇÃO: percentual do volume de água produzido, apurado através de macro medidores instalados e em funcionamento.

Quadro 9 - IM - Índice de Eficiência da Macromedição



5. ÍNDICE DE VAZAMENTOS NÃO VISÍVEIS ENCONTRADOS POR QUILOMETRO

Quadro 10 - PESQUISA DE VAZAMENTOS NÃO VISÍVEIS
(Quantidade de vazamentos localizados em ramais e redes)

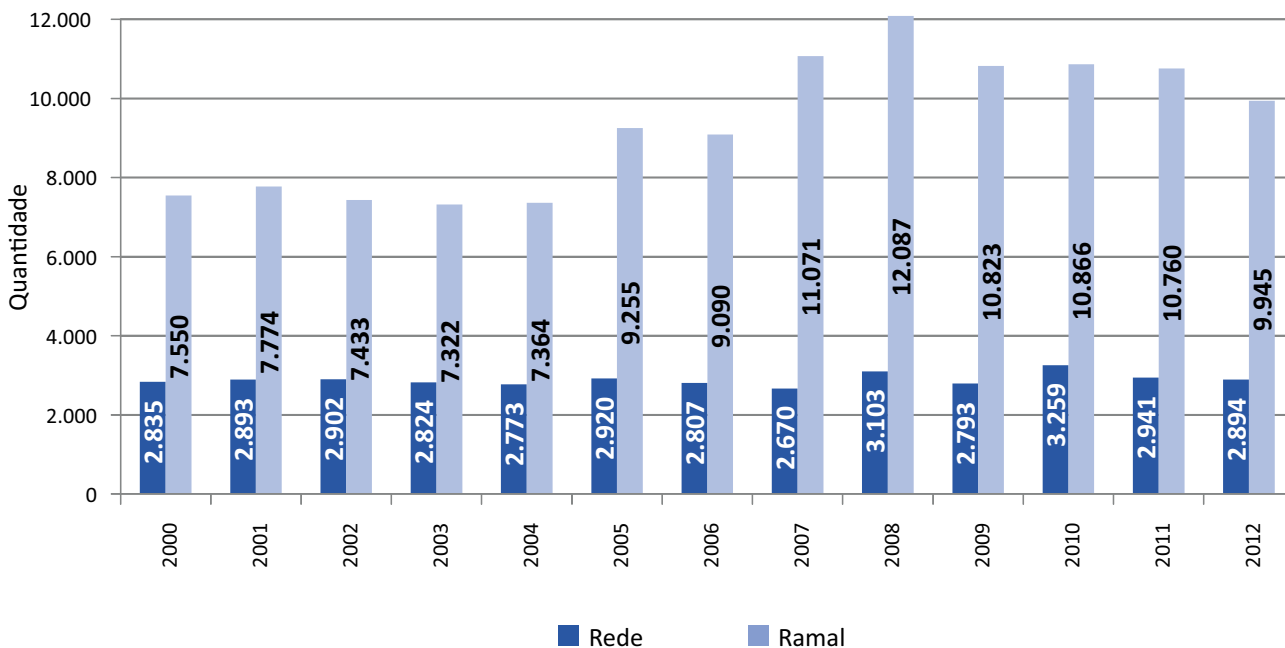


6. QUANTIDADE DE ROMPIMENTOS EM REDE E LIGAÇÃO DE ÁGUA: A avaliação é obtida pela quantidade de manutenções corretivas realizadas em função de vazamentos naturais que afloram, e os que não são visíveis, detectados através de

equipamentos acústicos. O objetivo é monitorar a evolução das falhas no sistema de distribuição de água, devido ao desgaste natural dos materiais, excesso de pressão, movimentação do solo etc.

Quadro 11 - EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE MANUTENÇÕES CORRETIVAS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

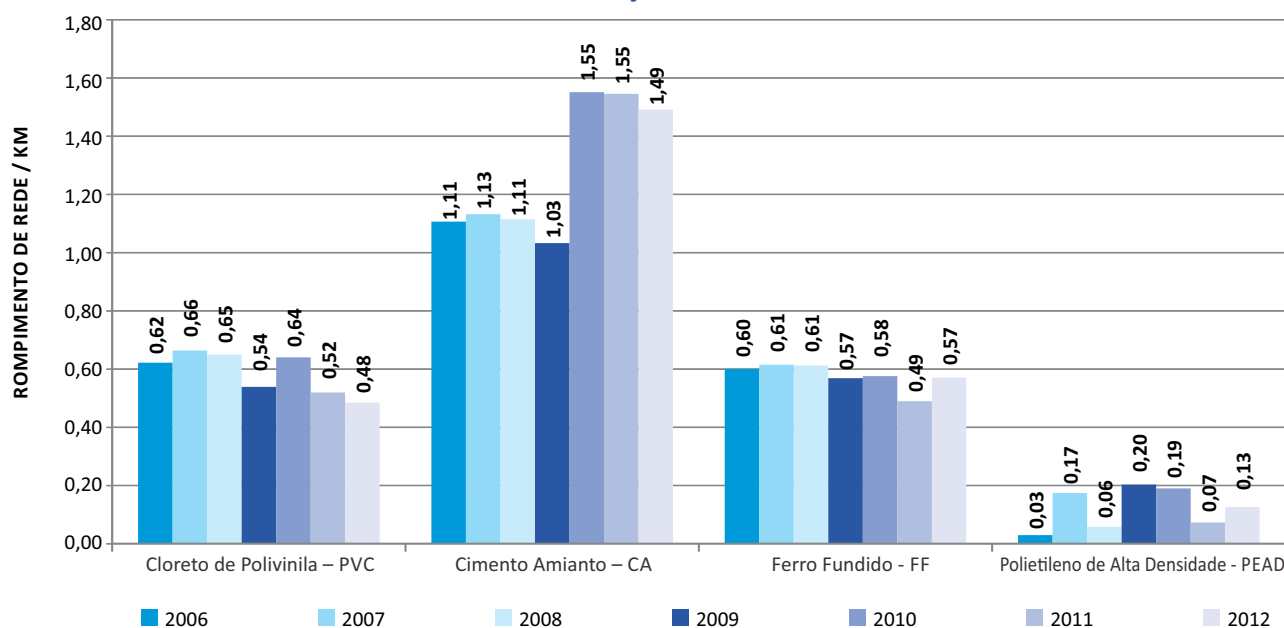
Manutenções Corretivas - Sistema de Distribuição de Água



7. ÍNDICE DE ROMPIMENTOS DE REDES POR QUILOMETRO, POR MATERIAL: é avaliado pela quantidade de manutenções corretivas por tipo de material e por extensão de rede.

Quadro 12 - QUANTIDADE DE MANUTENÇÕES NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

COMPARATIVO DAS MANUTENÇÕES NA REDE DE ÁGUA POR MATERIAL



O Programa de Combate a Perdas trabalha de acordo com a evolução tecnológica, em que se destacam ações como:

- Laboratório de Hidrometria;
- Medidores tipo volumétricos;
- Medidores eletrônicos tipo “estáticos”;
- Nova Metodologia de Pesquisa de Vazamentos e uso de Sensores Armazenadores de Ruídos.

Além do desenvolvimento tecnológico de suas unidades, a SANASA incentiva o trabalho científico de seus técnicos. Em 1997 foi iniciado o desenvolvimento de um *software* com a finalidade de monitorar os hidrômetros instalados nas ligações de água, pois havia na época grande dificuldade para identificar os medidores que estavam com problemas, fato que gera desperdício de recursos e perdas de faturamento.

Aliando a experiência em saneamento dos funcionários com a prestação de serviço de um profissional especialista em informática e estatística, foi possível desenvolver uma importante ferramenta para gestão do parque de medidores, que permitiu a implantação da Manutenção Preditiva de Hidrômetros e contribuiu diretamente para a redução do índice de perdas de água nos últimos anos.

A ferramenta, pioneira no Brasil, utiliza o banco de dados histórico da SANASA, que tem informações de consumo desde 1992, para traçar uma reta normalizada por regressão linear, cuja inclinação indica a tendência de redução ou elevação na média de consumo dos hidrômetros. Assim é possível identificar com segurança os medidores com problema e priorizar as ações preditivas.

O *software* também é utilizado para seleção de ligações de água com suspeita de irregularidades, visando à realização de inspeção em campo, além de calcular os prejuízos causados nas fraudes e analisar os resultados obtidos nas substituições de medidores.

As substituições de hidrômetros realizadas utilizando o *software* em questão apresentam os melhores resultados, com retorno do investimento em menos de um ano, comprovando a eficiência do método científico adotado.

Desde 1998 são realizadas substituições de hidrômetros pelo critério de Manutenção Preditiva, e o *software* “Sistema de Análise de Hidrômetros” é ferramenta indispensável para a gestão dos medidores instalados.

SISTEMA DE ESGOTAMENTO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

TRATAMENTO DE ESGOTOS

GRI EN26 Com a finalidade de reverter o quadro crítico de saneamento, a SANASA tem intensificado a implantação de unidades de tratamento. Hoje, o município conta com 25 estações de tratamento implantadas. Algumas delas foram construídas para

atendimento exclusivo a novos loteamentos e deverão ser desativadas ao longo dos anos, com a entrada em operação das estações previstas, em especial a conclusão do Sistema de Esgotamento Sanitário Capivari II, em execução.

ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO - ETEs EM OPERAÇÃO

ETE Samambaia	ETE Vila Réggio	ETE Eldorado
ETE Anhumas	ETE Mirassol	ETE São José
ETE Barão Geraldo	ETE Campo Florido	ETE São Luis
ETE Arboreto Jequitibás	ETE Piçarrão	ETE Santa Lúcia
ETE Terras do Barão	ETE Capivari I	ETE Porto Seguro
ETE Alphaville	EPAR Capivari II	ETE Ouro Verde
ETE Bosque das Palmeiras	ETE Icarai	ETE Bandeirante
ETE Santa Mônica	ETE Santa Rosa	
ETE CIATEC	ETE Casas do Parque	

COLETA TRANSPORTE E AFASTAMENTO DE ESGOTOS

O sistema de coleta e transporte de esgotos do município, conta com uma rede de 3.506,11 km, que atende ao total de 260.787 ligações e 394.335 clientes, o que significa índice de atendimento de 88% da população de Campinas.

O sistema de reversão de esgotos objetiva a transferência dos esgotos a partir de um ponto para

outro de cota normalmente mais elevada e a transposição de bacias de esgotamento naturais, visando às interligações de áreas, para a implantação de Sistema de Esgotamento Sanitário e de Tratamento de Esgotos.

O sistema de reversão de esgotos conta com 71 estações elevatórias.

Quadro 14 - EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Redes/Ligações/e clientes atendidos com água	2010		2011		2012	
	Mês civil	Mês de referência	Mês civil	Mês de referência	Mês civil	Mês de referência
Redes (km)	3.439,92		3.476,13		3.506,11	
Ligações (un)	234.075	233.368	244.712	243.886	260.787	259.730
Clientes (un)	366.046	364.787	376.840	376.029	394.335	392.931

OBS: Mês civil (número de unidades registradas mensalmente até 31/12 do ano corrente)

Mês de referência (número de unidades registradas dentro do ciclo de leitura no ano corrente)

EFICIÊNCIA DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Para garantia da eficiência do sistema de esgoto, são realizadas manutenções preventivas e corretivas em ligações, redes coletoras, interceptores, emissários, estações elevatórias e estações de tratamento, com qualidade e no menor tempo possível, a fim de restabelecer as condições necessárias à perfeita operação do sistema, evitando riscos à saúde pública e danos ambientais.

É também realizado o monitoramento dos parâmetros operacionais e de indicadores de desempenho, para análise da eficiência do sistema de esgoto e, caso necessário, feito diagnóstico para tomada de decisão, quanto à implantação de ações de correção e ou de melhoria operacional.

Para garantir a eficiência do Sistema de Esgotamento Sanitário, destacam-se várias atividades em desenvolvimento, como:

- Regularizar imóveis que não se encontram conectados à rede coletora de esgoto pública existente;
- Fiscalizar ligações e instalações hidráulicas de esgoto internas aos imóveis, para verificação quanto à conformidade das instalações e do lançamento dos efluentes, resultantes das atividades, residencial, comercial e industrial;

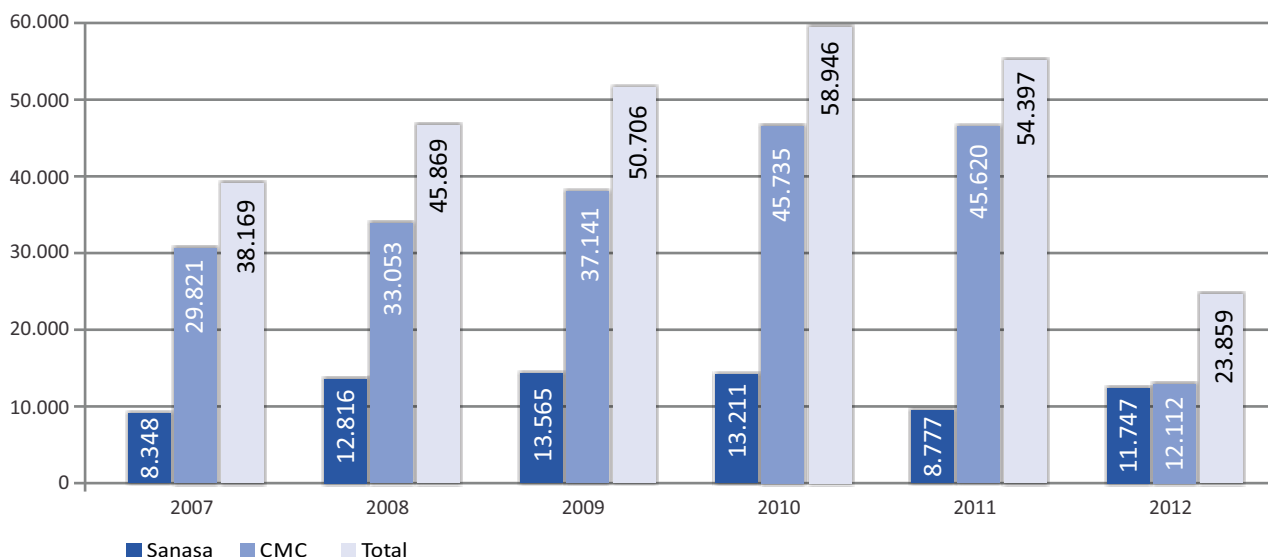
- Monitorar a vazão e volume de esgoto nas entradas das ETEs;
- Monitorar os parâmetros físicos, químicos e bacteriológicos do esgoto bruto afluente e do efluente final tratado;
- Analisar a relação do volume disponibilizado de água aos consumidores da bacia de esgotamento e o volume de esgoto na entrada da ETE, a fim de identificar comportamentos fora dos padrões projetados e diagnosticar a causa;
- Orientar os usuários do sistema de esgoto público sobre a correta instalação sanitária interna no imóvel;
- Readequar a infraestrutura.

PROGRAMA DE DESPOLUIÇÃO DE CORPOS D'ÁGUA

O Programa de Despoluição de Corpos D'Água é realizado de forma permanente, através de equipes próprias e terceirizadas. A queda do número de vistorias em 2012 (veja quadro) foi ocasionada pelo término do contrato com a empresa terceirizada.

O objetivo desse programa é a avaliação das instalações hidráulicas de esgoto e água pluvial, internas aos imóveis, quanto aos lançamentos em redes públicas, para impedir, dessa forma, a poluição dos corpos d'água por meio de lançamentos irregulares.

Quadro 15 - VISTORIAS REALIZADAS EM INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS DE ESGOTO E ÁGUA PLUVIAL - 2007 A 2012





Represa Atibainha, em Nazaré Paulista, SP

GESTÃO SOCIAL

1. FORNECEDORES

GRI SO4 e EC6 Foram economizados mais de R\$ 24 milhões em 2012 com a operação sistemática do Pregão Eletrônico, criado com o objetivo de garantir maior transparência, economia e agilidade. O Pregão Eletrônico foi implantado em 2012, definitivamente, no Setor de Compras e Licitações. Até então, o Pregão, iniciado em 2011, era utilizado principalmente na forma Presencial.

A partir da posse da Diretoria que atuou no decorrer de 2012, foi determinada a substituição de todas as modalidades de compras e concorrências na aquisição de produtos e serviços, pela modalidade Pregão Eletrônico.

Entre as vantagens do Pregão Eletrônico destacam-se:

1 - Transparência: a divulgação é feita para todo o território nacional e acompanhada por quem se interessar “em tempo real”, resguardando a administração quanto à idoneidade dos processos públicos de licitações.

2 - Competitividade: aumento do número de fornecedores, devido a não necessidade de presença física no certame.

3 - Acessibilidade: o fornecedor pode participar de qualquer lugar.

4 - Desburocratização: o fornecedor não precisa apresentar documentação prévia. Só o vencedor encaminha os documentos de habilitação e a via original da proposta, após o Pregão o declarar, ao término da sessão.

5 - Agilidade: redução de prazos para a realização do processo de compras.

6 - Credibilidade: devido à transparência, tanto os fornecedores, quanto a sociedade passaram a dar maior credibilidade às contratações públicas e aos certames licitatórios, devido à redução de possibilidades de fraudes.

7 - Economia: redução de custos com materiais, mão-de-obra, deslocamentos e prazos, para ambas as partes.

8 - Limite: não há limite de valor para aquisição de bens e serviços.

9 - Modalidades licitatórias do Pregão: praticamente todas, dependendo do caso e com exceção de obras.

A Gerência de Compras e Licitações revisou e lançou novas normas para Aquisição de Bens e Serviços: SAN.A.IN.NA 02; e Gestão de Contratos de fornecimento de Materiais, Obras e Serviços - SAN.A.IN.NA 07. Essas normas beneficiarão a empresa como um todo, pois esclarecem e ajudam de forma didática a construção dos processos licitatórios, bem como a gestão dos contratos resultantes.

A próxima etapa é fazer com que todos os processos licitatórios da modalidade de Dispensa de Licitação para aquisição de bens sejam feitos de forma eletrônica, desde sua confecção até a homologação e elaboração da Autorização de Fornecimento para o fornecedor, inclusive com assinaturas eletrônicas de toda a Diretoria.

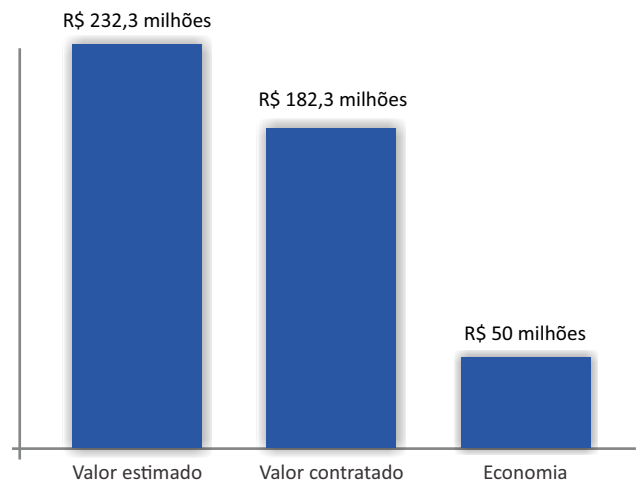
A intenção desses procedimentos de normatização e informatização é dar suporte às áreas da empresa que necessitam adquirir materiais ou contratar serviços ou obras.

Após a conclusão dessa primeira etapa de elaboração das Normas, serão preparados *workshops* para treinamento, esclarecimentos e conscientização, tanto das normas, como dos novos programas de informatização dos processos de compras, para que todos os funcionários possam ficar cientes sobre como atuar antes, durante e depois do encerramento dos processos licitatórios.

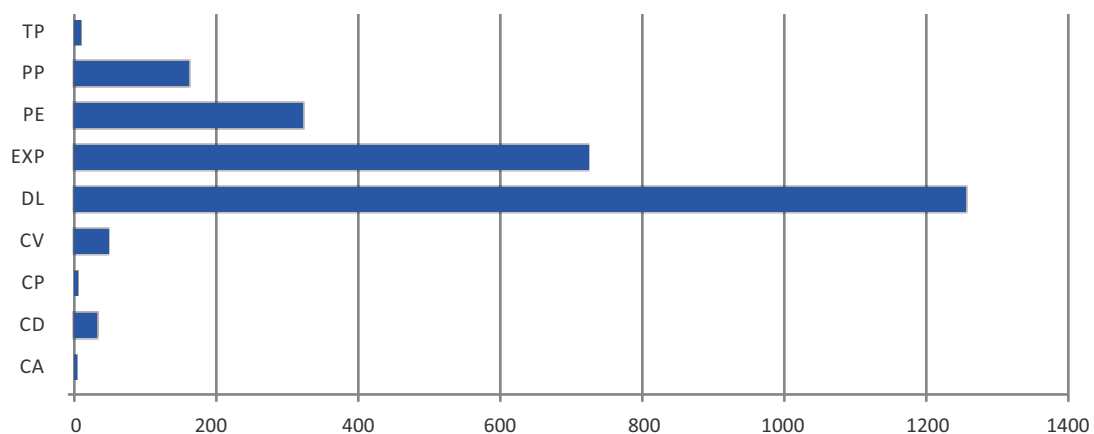
PROCESSOS DE COMPRAS - RESUMO ANUAL 2012

Modalidade	Qtde de ADF	Valor Estimado	Valor Contratado	Valor Economizado
CA	3	R\$ 749.951,18	R\$ 727.001,00	R\$ 22.950,18
CD	30	R\$ 21.864.625,47	R\$ 21.494.954,04	R\$ 369.671,43
CP	3	R\$ 18.724.235,74	R\$ 11.842.590,01	R\$ 6.881.645,73
CV	46	R\$ 1.514.031,47	R\$ 1.189.404,62	R\$ 324.626,85
DL	1255	R\$ 4.992.899,64	R\$ 4.466.892,39	R\$ 526.007,25
EXP	723	R\$ 233.818,51	R\$ 233.904,66	R\$ (86,15)
PE	321	R\$ 127.028.347,01	R\$ 102.968.376,37	R\$ 24.059.970,64
PP	160	R\$ 55.953.422,44	R\$ 38.391.057,54	R\$ 17.562.364,90
TP	5	R\$ 1.320.437,94	R\$ 1.016.325,20	R\$ 304.112,00
Total	2546	R\$ 232.381.769,40	R\$ 182.330.505,83	R\$ 50.051.262,83

Modalidade	Descrição
CA	Compra por Adesão
CD	Compra Direta
CV	Convite
DL	Dispensa Licitação
EXP	Compra Expressa
PP	Pregão Presencial
PE	Pregão Eletrônico
TP	Tomada de Preço
CP	Concorrência
LE	Leilão



Processos Concluídos em 2012 = 2.546



2. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

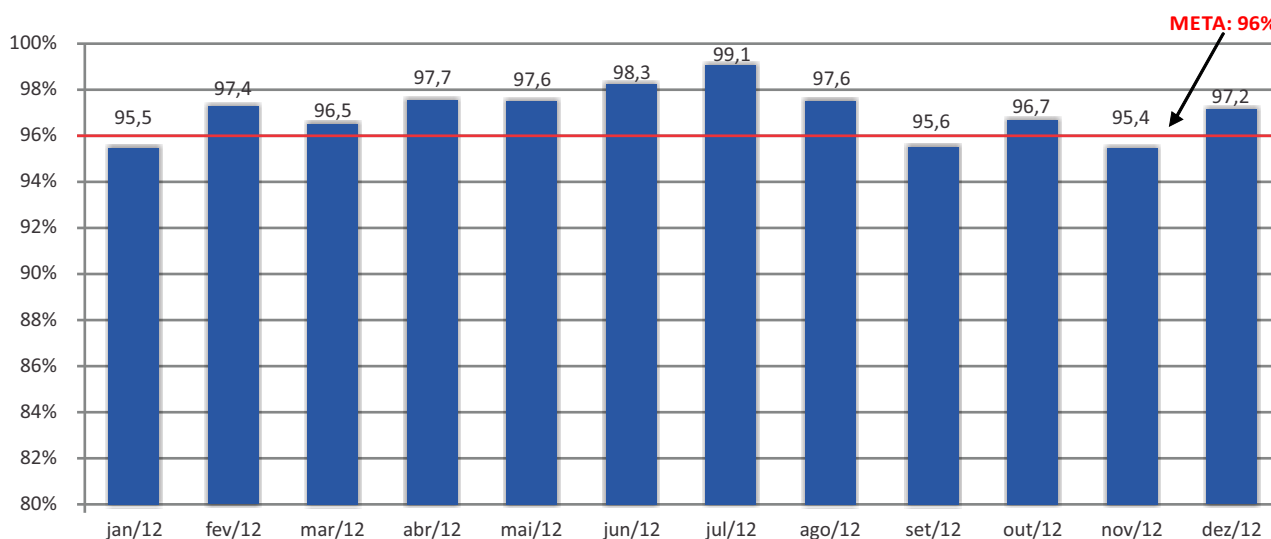
GRI PR5 A SANASA monitora as informações relativas à percepção e atendimento aos requisitos dos clientes, por meio do relatório gerencial de Pesquisa de Satisfação dos Clientes. A Pesquisa é realizada mensalmente pelo Setor de Atendimento entre os clientes que receberam serviços de água e esgoto, com amostragem mínima de 3% do total de serviços executados. A meta mínima a ser alcançada é de 96% de notas entre 5 e 10, com tolerância de até 90%.

As respostas com nota abaixo de 5 são encaminhadas aos Coordenadores responsáveis para providências, por meio de ações preventivas e ou corretivas.

A Gerência de Gestão da Qualidade monitora o andamento das ações tomadas pelos seus respectivos responsáveis, realizando auditorias internas e extraordinárias para checar a eficácia e garantir que não haja reincidência de ocorrências, que desgastam o bom relacionamento entre os clientes e a Empresa.

Agilidade e padronização das atividades, visando à transparência, são objetivos permanentes da Política de Qualidade da SANASA, fatores importantes na manutenção do certificado ISO 9001.

GRI PR5 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2012 (%) - Respostas com Notas de 5 a 10



CANAIS DE DIÁLOGO

A companhia mantém o compromisso de fornecer produtos e serviços com respeito aos direitos dos consumidores e com a preocupação permanente em informar e educar as pessoas para o consumo consciente da água. Para tanto, possui os seguintes canais de atendimento e diálogo:

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO: são onze agências no município de Campinas.

AGÊNCIA MÓVEL: veículo adaptado para atender aos consumidores em cinco pontos diferentes do município de Campinas.

AGÊNCIA VIRTUAL: no site institucional da SANASA - www.sanasa.com.br.

SERVIÇO SOCIAL: atende pessoas que buscam acesso aos benefícios e serviços prestados pela SANASA.

GESTÃO DE CRÉDITOS: canal de atendimento aos clientes com pendências financeiras, com o objetivo de propiciar a recuperação de créditos para a empresa de forma ética, justa e com o resgate da dignidade do consumidor.

CLIENTE OURO: beneficia os clientes que possuem histórico de excelência no pagamento de suas faturas.

FIDELIDADE COMERCIAL E INDUSTRIAL

GRI EC9 O contrato de fidelidade, implementado pela SANASA desde 15 de abril de 2003, concede 40% de desconto, em média, nas tarifas de água e esgoto para os clientes comerciais e industriais que consomem acima de 80m³/mês. Isso se configurou numa complementação de procedimentos à política tarifária, que teve a finalidade de resgatar clientes que haviam buscado outras fontes de fornecimento de água e garantir a manutenção dos demais.

O resgate dos clientes ao longo dos últimos anos foi impulsionado pela excelente qualidade da água distribuída, pela responsabilidade da SANASA frente às exigências legais, pela garantia de abastecimento pleno sem interrupções, pela atualização tecnológica e a receptividade na relação comercial.

Até 31 de dezembro de 2012, 244 clientes estavam fidelizados, o que corresponde a 41,51% do volume total nas categorias comercial e industrial.

FIDELIDADE HOSPITALAR

GRI EC9 Desde 2005, a SANASA beneficia a rede hospitalar do município. Aos que aderem ao Contrato de Fidelidade Hospitalar oferece 50% de desconto linear nas tarifas de água e esgoto. A instituição deve ser conveniada junto ao Sistema Único de Saúde - SUS ou comprovar atendimento beneficente contínuo (não esporádico).

Para receber o benefício, o hospital não deve usufruir de outro benefício na empresa. Se não for conveniado com o SUS, o hospital deve disponibilizar exames médicos laboratoriais para o Hospital Municipal Mario Gatti.

O programa obteve êxito junto à rede hospitalar, pois contribuiu para minimizar a demanda reprimida de exames médicos laboratoriais do Hospital Municipal e promoveu o aumento do consumo da água distribuída pela SANASA.

3. FUNCIONÁRIOS

PROGRAMAS CONTEMPLAM CUIDADOS COM A SAÚDE

GRI LA8 A SANASA realiza programas de prevenção voltados à saúde dos funcionários por meio de exames periódicos e campanhas de vacinação contra Tétano, Gripe, Tifo e Hepatite A.

Desenvolve também programas de reabilitação em dependência química e reabilitação profissional. O primeiro busca conscientizar os funcionários portadores ou não da doença, e familiares, sobre a dependência química. O segundo destina-se a readaptar ao convívio da empresa o profissional com problemas de saúde.

BENEFÍCIOS SÃO ATRAENTES

GRI LA3 O Acordo coletivo de maio de 2012 a abril de 2013 contemplou os seguintes benefícios oferecidos aos 2.139 funcionários (total no segundo semestre de 2012): assistência médica para os empregados, bem como para seus dependentes;

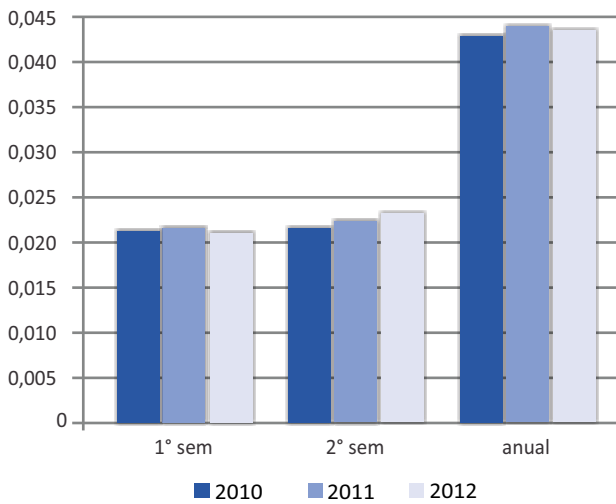
crédito em vale refeição para almoço e café matinal; crédito em vale alimentação para compras em supermercado; vale transporte ou opção por vale combustível; complementação salarial em situações como afastamento por licença doença ou por acidente de trabalho; tratamento odontológico; plano de previdência privada complementar; convênios com farmácias; subsídio para aquisição de medicamentos e seguro de vida em grupo.

Além desses existem outros, como subsídio para aquisição de óculos, subsídio para aquisição de material escolar de dependentes, reembolso de gastos com creches, reembolso de gastos com portadores de necessidades especiais, auxílio funeral e bolsa de estudos.

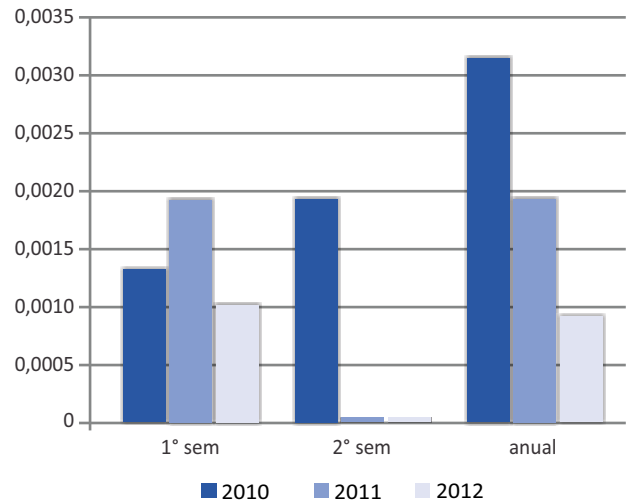
A empresa também possui o programa de Participação nos Resultados, que pode proporcionar ao funcionário um valor anual adicional, em caso de cumprimento de metas pré-estabelecidas.

GRI LA7 INDICADORES DE SAÚDE

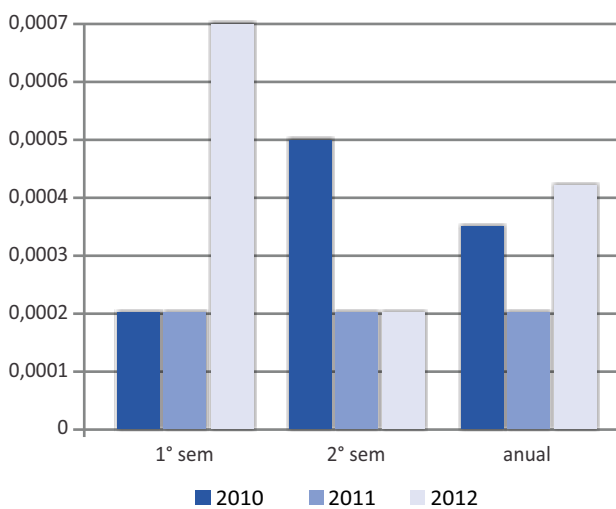
Taxas de lesões



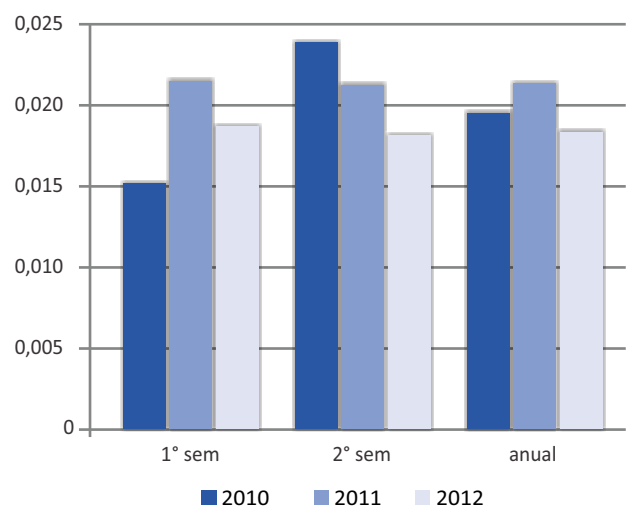
Taxas de doenças ocupacionais



Taxas de dias perdidos



Taxas de absenteísmo



GRI LA2 TAXAS DE ROTATIVIDADE

ANO	Período	TAXA DE ROTATIVIDADE
2010	1º semestre	0,75%
	2º semestre	0,99%
2011	1º semestre	1,49%
	2º semestre	5,05%
2012	1º semestre	9,35%
	2º semestre	8,01%

* O indicador de rotatividade apresentou crescimento mais acentuado após o 1º semestre de 2011 devido à contratação de empregados destinados principalmente a atividades até então terceirizadas.

4. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

SANASA ADERE AO PACTO GLOBAL

A SANASA realiza diversos investimentos em projetos culturais, ambientais, sociais e na formação e desenvolvimento das comunidades com as quais interage.

GRI 4.12 Em 2012, para aprofundar seus compromissos com a evolução de seus negócios de acordo com suas responsabilidades socioambientais, assinou o Pacto Global, iniciativa internacional nascida no âmbito da Organização das Nações Unidas - ONU, da qual participam empresas diversificadas, gover-

nos, sindicatos e organizações não governamentais no mundo todo.

O objetivo do Pacto Global é ampliar a aplicação de 10 princípios relacionados com os direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção (www.pactoglobal.org)

A seguir, um resumo das ações que a SANASA pratica e que podem ser relacionadas aos 10 princípios do Pacto Global.

PACTO GLOBAL	Indicadores GRI	Ações da Sanasa
PRINCÍPIOS DE DIREITOS HUMANOS		
1. Respeitar e proteger os direitos humanos	HR1	Todos os contratos de prestadores de serviços contêm cláusula que prevê a garantia de respeito aos Direitos Humanos. Essa cláusula já está definida desde o edital de licitação.
2. Impedir violações de direitos humanos	HR2	Para a contratação de todos os fornecedores, a Sanasa efetua consulta nos órgãos oficiais - INSS e Caixa Econômica Federal -, com objetivo de verificar provas de regularidade relativas à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. As obrigações da empresa vencedora da licitação estão claras desde o Edital: deve observar as prescrições das leis trabalhista, previdenciária, fiscal e securitária, bem como o pagamento de todos os tributos que incidem sobre os trabalhos.
PRINCÍPIOS DE DIREITOS NO TRABALHO		
3. Apoiar a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva no trabalho	LA4	Todos os funcionários da Sanasa têm liberdade de associação ao sindicato. Os acordos coletivos firmados com o sindicato beneficiam a todos os funcionários.
4. Abolir o trabalho forçado ou compulsório	HR7 LA1	Para garantir a integridade dos trabalhadores terceirizados e impedir o trabalho degradante, todos os contratos para obras têm cláusulas que exigem dos fornecedores certificados de treinamento dos empregados para o uso correto de EPI's, treinamentos em trabalhos com eletricidade, em espaço confinado e em altura, além da presença de profissional legalmente habilitado, responsável para os trabalhos com eletricidade e/ou em segurança do trabalho. A Sanasa, por sua vez, contrata todos os seus funcionários de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.
5. Erradicar o trabalho infantil	HR6	Os contratos também preveem que não ocorra o trabalho infantil, pois exigem que cada empregado dos fornecedores tenha contrato de trabalho e registro em carteira, RG e CPF.
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho	LA14	Na SANASA, mulheres têm salários iguais aos dos homens quando exercem as mesmas funções. Também têm igualdade de oportunidades.
PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL		
7. Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	EN26	Programa de Controle de Perdas; Estação de Tratamento de Lodo – ETL; Plano de Segurança da Água; Pesquisa sobre Ozônio; Estação de Tratamento de Esgoto; Qualidade da água; programas sobre uso racional da água.
8. Promover a responsabilidade ambiental	EN26	Plano de Segurança da Água; Programa de Coleta e Destinação Seletiva de Resíduos.
9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	EN26	Uso do Ozônio no tratamento da água; Estação de Tratamento de Lodo – ETL.
PRINCÍPIO ANTICORRUPÇÃO		
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina	SO4 SO3	Pregão Eletrônico; Primarização de Serviços; Código de Ética e Conduta; Treinamento de funcionários em normas para compras.

PROGRAMA DE AÇÃO SUSTENTÁVEL BENEFICIA ¼ DA POPULAÇÃO DE NÚCLEOS EM CAMPINAS

No exercício das responsabilidades socioambientais destaca-se, também, o Programa de Ação Sustentável - PAS, criado em 2007, que beneficia praticamente ¼ da população de Campinas residente em núcleos habitacionais.

Atualmente, o PAS atende a cerca de 264 mil habitantes, em 160 núcleos habitacionais urbanizados e 70 não urbanizados.

O Programa surgiu para oferecer tratamento isonômico, reduzir o desperdício, buscar o consumo consciente e aumentar a adimplência.

Desde o início ofereceu desconto de até 71% para famílias que estavam cadastradas na tarifa residencial padrão; regularizou ocupações urbanizadas, que se beneficiavam de ligações individuais e continuavam cadastradas como ligações coletivas; e manteve uma parcela como ligações coletivas.

Para reduzir o desperdício, o Programa ajustou o número de ligações coletivas à população envolvida, corrigiu vazamentos e orientou para o consumo consciente. Atualmente registra, nas Ligações Coletivas, consumo médio de 27m³ por família e, nas Ligações Individuais, 18m³ por família. Para aumentar a adimplência, o Programa negociou dívidas dos clientes em até 36 parcelas do valor da tarifa social mínima.

Com o desenvolvimento das ações, os objetivos do PAS foram ampliados para:

- Atender com abastecimento de água as ocupações do município e, assim, também proteger as redes de abastecimento de água da SANASA de contaminações, perdas de pressão ou perda de consumo causadas por ligações clandestinas.
- Executar os serviços mencionados em caráter precário, não configurando autorização de permanência definitiva do morador.

PROGRAMAS SOCIAIS

Na atuação da SANASA quanto à responsabilidade socioambiental destacam-se, também, os seguintes projetos:

Programa Minha Escola na SANASA: o projeto divulga aos alunos das redes municipal, estadual e particular de ensino da cidade conceitos gerais sobre a importância da água como recurso natural.

Centro Permanente de Capacitação e Produção Agroambiental Vó Pureza: a SANASA firmou parceria com a instituição APAE com a finalidade de oferecer estágios relacionados à preservação do meio ambiente e aperfeiçoamento pessoal e artístico. Composto por 24 alunos, o programa executa atividades ligadas à produção de mudas.

Férias na SANASA: o programa, realizado no mês de julho, atende crianças com idade de 6 a 11 anos. Tem como objetivo estabelecer integração positiva entre funcionários, empresa e famílias.

SANASA na Comunidade: projeto norteado por ações socioeducativas, por meio de atividades reflexivas, dinâmicas, teatro, vídeos, orientações sobre tratamento de esgoto e limpeza da caixa-d'água e visitas à estação de captação e tratamento de água.

Esgota Fossa: trata-se de um programa de limpeza de fossas, realizado por meio de 21 caminhões. Proporciona mais de 13.000 limpezas de fossas sépticas por ano.

Limpeza de caixas-d'água: o projeto contempla a manutenção em estabelecimentos de ensino, creches e centros de saúde. A limpeza é feita uma vez por ano em 265 locais, beneficiando mais de 80 mil pessoas.

Biblioteca Infantil Monteiro Lobato: ganhou novo prédio, no Jardim Guanabara, com patrocínio da SANASA, em parceria com a Prefeitura Municipal de Campinas.

Balanco Social Anual / 2012 Empresa: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A

1 - Base de Cálculo	2012 Valor (Mil reais)			2011 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	495.564			478.483		
Resultado operacional (RO)	67.141			58.315		
Folha de pagamento bruta (FPB)	251.622			191.629		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	22.744	9,04%	4,59%	16.703	8,72%	3,49%
Encargos sociais compulsórios	52.915	21,03%	10,68%	39.026	20,37%	8,16%
Previdência privada	7.504	2,98%	1,51%	6.428	3,35%	1,34%
Saúde	9.322	3,70%	1,88%	6.870	3,59%	1,44%
Segurança e saúde no trabalho	4.621	1,84%	0,93%	3.518	1,84%	0,74%
Educação	295	0,12%	0,06%	224	0,12%	0,05%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	439	0,17%	0,09%	352	0,18%	0,07%
Creches ou auxílio-creche	179	0,07%	0,04%	109	0,06%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	8.932	3,55%	1,80%	5.984	3,12%	1,25%
Outros	4.476	1,78%	0,90%	3.649	1,90%	0,76%
Total - Indicadores sociais internos	111.427	44,28%	22,48%	82.863	43,24%	17,32%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	47	0,07%	0,01%	218	0,37%	0,05%
Cultura	14	0,02%	0,00%	36	0,06%	0,01%
Saúde e saneamento	7.757	11,55%	1,57%	6.585	11,29%	1,38%
Esporte	698	1,04%	0,14%	1	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar	338	0,50%	0,07%	324	0,56%	0,07%
Outros	1.060	1,58%	0,21%	1.811	3,11%	0,38%
Total das contribuições para a sociedade	9.914	14,77%	2,00%	8.975	15,39%	1,88%
Tributos (excluídos encargos sociais)	9.387	13,98%	1,89%	7.241	12,42%	1,51%
Total - Indicadores sociais externos	19.301	28,75%	3,89%	16.216	27,81%	3,39%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	7.892	11,75%	1,59%	3.678	6,31%	0,77%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	2.048	3,05%	0,41%	1.284	2,20%	0,27%
Total dos investimentos em meio ambiente	9.940	14,81%	2,01%	4.962	8,51%	1,04%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (x) cumpre de 76 a 100%			() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (x) cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2012			2011		
Nº de empregados(as) ao final do período	2.139			1.669		
Nº de admissões durante o período	540			150		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	920			966		
Nº de estagiários(as)	49			81		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	820			813		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	390			263		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	35,43%			23,55%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	388			367		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	0,01%			2,17%		
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	146			142		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2012			Metas 2013		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	36,06			36,06		
Número total de acidentes de trabalho	84			80		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	(X) direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) direção	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivar e seguirá a OIT	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivar e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 2.048	no Procon 116	na Justiça 21	na empresa 1.638	no Procon 111	na Justiça 21
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 97,41%	na Justiça 66,60%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2012: R\$ 412.557 mil			Em 2011: R\$ 335.849 mil		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	18,3% governo 14,9% acionistas	52,0% colaboradores(as) 14,8% terceiros		17,8% governo 16,1% acionistas	49,1% colaboradores(as) 17,0% terceiros	
7 - Outras Informações						

CNPJ da SANASA: 46.119.855/0001-37 - Setor Econômico: Utilidade Pública / Água e Saneamento - Sede da Empresa: Campinas (SP). Para esclarecimento sobre as informações declaradas: Gerência de Controladoria / Telefone: (19) 3735-5190 - E-mail: controladoria@sanasa.com.br. Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

INDICADORES INTERNACIONAIS ORIENTAM ESTE RELATÓRIO

GRI 3.6 Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade publicado pela SANASA Campinas. O primeiro, lançado em 19 de novembro de 2012, apresentou a governança e o desempenho econômico, ambiental e social referente ao primeiro semestre de 2012, período de importantes conquistas (veja em www.sanasa.com.br).

O atual Relatório completa as informações anuais de 2012 e apresenta a nova administração e seus planos.

A partir de agora, em lugar da publicação em brochura, a SANASA passa a publicar o Relatório somente em *pen card*.

GRI 3.5 O primeiro e o presente Relatório foram elaborados de acordo com o modelo internacional *Global Reporting Initiative*, versão G3, nível C, de forma a proporcionar clareza e transparência às informações. O modelo *GRI* é reconhecido no mundo todo por reunir indicadores econômicos, sociais, ambientais e setoriais apropriados para apresentar o envolvimento das empresas, das instituições financeiras e de outros setores com os temas da sustentabilidade nos negócios.

O preparo do Relatório de Sustentabilidade da SANASA começou com a construção da matriz de materialidade¹, em reunião com a participação de diretores e gerentes, para identificar as informações a serem relatadas. A matriz também incluiu considerações do Ministério Público do Meio Ambiente apontadas em reunião.

Entre os temas analisados, destacaram-se em materialidade:

- Água: Qualidade, Programa de Controle de Perdas, combate à inadimplência, fornecimento de água potável a bairros e ocupações não assistidos;
- Esgoto: Qualidade dos corpos receptores, ETEs e implantação de rede de coleta em bairros ainda não assistidos;
- Planos: Segurança da Água, Resíduos Sólidos;
- Temas Sociais: Atrair e manter bons profissionais, diversidade, capacitação profissional e saúde dos trabalhadores;
- Responsabilidade social: Fidelidade hospitalar, industrial e comercial.

A abordagem da maioria desses temas pode ser verificada ao longo dos textos e no Índice Remissivo, que indica a localização das informações solicitadas pelos indicadores GRI.

Diversas áreas da empresa contribuíram para a realização deste Relatório de Sustentabilidade (**veja em Créditos**). Esse envolvimento vem adicionar um valor intangível e efetivo à SANASA: o compromisso com os melhores caminhos sociais, econômicos e ambientais para o melhor desempenho junto aos clientes de Campinas, junto aos próprios funcionários e de acordo com as expectativas dos acionistas.

¹ Materialidade é o limiar a partir do qual um tema ou indicador se torna expressivo para ser relatado..



NÍVEL DE APLICAÇÃO DO MODELO GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI - G3 ²

Foi possível constatar que este Relatório de Sustentabilidade atende ao nível C de aplicação do modelo GRI - G3, de acordo com os critérios elencados na grade a seguir e conforme se verifica no Índice Remissivo, mais adiante. Deve-se notar,

no decorrer da publicação, que já foram dados passos significativos em direção ao nível B de aplicação, demonstrando que a empresa está preparada para utilizar os indicadores como instrumentos de gestão.

<i>Global Reporting Initiative</i>	Nível C	Nível B
GRI G3 Perfil	Relatar os indicadores: 1.1 2.1 a 2.10 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12 4.1 a 4.4, 4.14 e 4.15	Relatar todos os indicadores do Nível C, mais: 1.2 Impactos, riscos e oportunidades. 3.9, 3.13: Escopo do Relatório. 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17: Governança, Engajamento.
GRI G3 - Informações sobre a forma de gestão	Não exigidas.	Divulgação da forma de gestão para cada categoria de Indicadores.
GRI G3 Indicadores de Desempenho	Responder ao mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas: social, econômica e ambiental.	Relatar no mínimo 20 Indicadores de Desempenho - pelo menos um de cada segmento: Econômico, Ambiental, Social (direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto).

² A versão G3 admite um dos três níveis de aplicação a seguir: o C, com número mínimo de indicadores, útil para empresas iniciantes; o B, intermediário; e o A, mais completo.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE – VERSÃO G3

ÍNDICE REMISSIVO - SANASA

1	Perfil Estratégia e Análise	1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia. R. Pág. 04 1.2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. R. Págs. 04, 11, 19 e 31
2	Perfil Organizacional	2.1 Nome da organização. R. SANASA Campinas - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S.A. 2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços. R. Pág. 06 2.3 Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint-ventures. R. Pág. 06 2.4 Localização da sede. R. Av. da Saudade, nº 500, Campinas, São Paulo. 2.5 Número e nomes de países em que a organização opera. R. Brasil. 2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade. R. Pág. 06 2.7 Mercados atendidos. R. Pág. 06 2.8 Porte da organização. R. Págs. 06 e 20 2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo Relatório, referentes a porte, estrutura ou participação acionária. R. Págs. 04 e 08 2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo Relatório. R. Pág. 06
3	Perfil do Relatório	3.1 Período coberto pelo Relatório. R. Ano 2012. 3.2 Data do Relatório anterior. R. 19 de novembro de 2012, sobre o primeiro semestre desse ano. Leia também a página 48. 3.3 Ciclo de emissão do Relatório. R. Esta edição é anual, assim como serão todas as próximas. 3.4 Dados para contato em caso de perguntas relativas ao Relatório ou a seu conteúdo. R. relatoriodesustentabilidade@sanasa.com.br 3.5 Processo para definição do conteúdo do Relatório. R. Pág. 48 3.6 Limite do Relatório. R. Pág. 48 - SANASA Campinas. 3.9 Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos. R. Foram usados os sistemas e técnicas em vigor no Brasil e, em geral, nos países do Ocidente. 3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e suas razões. R. Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade da SANASA no modelo GRI, versão G3. Veja indicadores 3.2 e 3.3; e o primeiro Relatório em www.sanasa.com.br .

3	Perfil do Relatório	<p>3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no Relatório. R. Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade da Sanasa no modelo GRI, versão G3 e o primeiro anual.</p> <p>3.12 Tabela que identifica a localização das informações no Relatório. R. Este Índice Remissivo.</p> <p>3.13 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o Relatório. R. Não disponível.</p>
4	Governança	<p>4.1 Estrutura de Governança, incluindo Comitês. R. Págs. 08 e 09</p> <p>4.2 Indicação caso o Presidente do mais alto órgão de governança também seja Diretor Executivo. R. Págs. 08 e 10 - O presidente do Conselho de Administração não acumula o cargo de Diretor Executivo.</p> <p>4.3 Para organizações com estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança. R. Pág. 10</p> <p>4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança. R. Págs. 10, 14, 15 e 16</p> <p>4.5 Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental). R. A SANASA possui um Programa de Participação nos Resultados que oferece um valor anual adicional em caso de cumprimento de metas pré-estabelecidas.</p> <p>4.7 Processo para determinação das qualificações e conhecimentos dos membros do mais alto órgão de governança. R. Pág. 08</p> <p>4.8 Declaração de Missão e Valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de implementação. R. Págs. 12 e 15</p> <p>4.9 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão, por parte da organização, do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade a normas internacionais, códigos de conduta e de princípios. R. Págs. 09 e 11 - Veja as atribuições do Conselho de Administração em www.sanasa.com.br/revistadigital/sanasa/sustentabilidade_2012_1/sustentabilidade.pdf</p> <p>4.10 Processos para auto avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. R. O Conselho de Administração é analisado pelos acionistas.</p>
	Compromissos com Iniciativas Externas	<p>4.11 Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução. R. Pág. 11</p> <p>4.12 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa. R. Pág. 44</p> <p>4.13 Participação em Associações R. Pág. 13</p>

Engajamento dos Públicos**4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.**

R. Págs. 15 e 16

4.15 Base para identificação e seleção de stakeholders.

R. Pág. 13 e reunião com diretores e gerentes, contatos dos clientes com as agências da SANASA; empreendimentos na cidade de Campinas; Programa de Controle de Perdas, programa de fidelização, controle da inadimplência; contratos com fornecedores, Pregão Eletrônico, relacionamento com os funcionários e com as comunidades.

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

EC1 Desempenho Econômico **Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.**

R. Pág. 18

EC3 Desempenho Econômico **Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.**

R. Pág. 20 - Em cumprimento ao acordo coletivo de trabalho do período 2004/2006, foi formalizado com a Fundação Petrobrás de Seguridade Social - Petros), em 23/12/2004, Convênio de Adesão com a finalidade de instituir o Plano Misto de Benefícios Previdenciários dos Trabalhadores da SANASA, de Contribuição Definida. Com 1.008 adesões, o Plano prevê o recolhimento por parte da companhia, a título de Contribuição Ordinária, do importe mensal de 6% dos salários nominais dos participantes. Os participantes, por outro lado, contribuirão com o percentual de 6% a 8% de seus salários nominais, obedecendo a uma tabela de limites pré-estabelecidos, constantes do Termo de Adesão. De acordo com o regulamento do Plano, a companhia oferece aos funcionários que aderiram até 19/04/2005, na condição de participantes fundadores, o pagamento de 50% do serviço passado, valor equivalente a 45% do salário nominal por fração anual de seu tempo de serviço na empresa, desde a sua admissão. O montante dessa alocação financeira é de R\$ 17.121 mil, financiado junto à Petros, pelo prazo de 195 meses, com taxa de 6% a.a. mais a variação do INPC/IBGE, conforme Instrumento Particular de Compromisso e Assunção de Obrigações de Constituição Parcial das Reservas do Serviço Passado do Plano Misto de Benefícios Previdenciários dos Trabalhadores da SANASA e Outras Avenças, assinado em 30 de novembro de 2005. A tabela no capítulo Principais Indicadores Econômicos, Ambientais e Sociais demonstra os gastos com previdência privada no período de 2010 a 2012.

EC4 **Desempenho Econômico** Ajuda financeira significativa recebida do governo.
R. Pág. 18

EC6 **Presença no Mercado** Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.
R. Pág. 39

EC9 **Impactos Econômicos Indiretos** Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.
R. Págs. 26 e 42

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

EN8 **Água** Total de retirada de água, por fonte.
R. Pág. 30

EN9 **Água** Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.
R. Pág. 29

EN 22 **Emissões, Efluentes e Resíduos** Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.
R. Págs. 22 e 24

EN 26 **Produtos e Serviços** Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.
R. Págs. 22, 25, 29, 31, 32, 36 e 45

EN 30 **Geral** Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.
R. Pág. 20

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

LA1	Emprego	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região. R. Pág. 20
LA2	Emprego	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região. R. Pág. 44
LA3	Emprego	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações. R. Pág. 42
LA4	Trabalhadores e governança	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. R. Pág 45 - Os acordos trabalhistas abrangem os 2.139 funcionários. Algumas cláusulas são extensivas também aos 50 estagiários e 61 patrulheiros.
LA7	Saúde e Segurança no Trabalho	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região. R. Pág. 43
LA8	Saúde e Segurança no Trabalho	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves. R. Pág. 42
LA13	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. R. Pág. 20
LA14	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional. R. Pág. 45

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

HR1	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos, que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos R. Pág. 45
-----	--	---

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

HR2	Práticas de Investimento e de Processos de Compra	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas. R. Pág. 45
HR6	Trabalho Infantil	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil. R. Pág. 45
HR7	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo. R. Pág. 45

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

SO3	Corrupção	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização. R. Pág. 45
SO4	Corrupção	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção. R. Págs. 39 e 45
SO5	Políticas Públicas	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies. R. Pág. 16

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTE À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Em azul, Indicadores Essenciais Em cinza, Indicadores Adicionais

PR1	Saúde e Segurança do Cliente	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos. R. Pág. 31
PR5	Produtos e Serviços	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. R. Pág. 41

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE SANASA CAMPINAS - EXERCÍCIO 2012

CRÉDITOS

Conselho Editorial

Hamilton Bernardes – Presidente do Conselho de Administração
Arly de Lara Romêo – Diretor Presidente
Pedro Claudio Silva – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Marco Antônio dos Santos – Diretor Técnico e de Operações
Luiz Carlos de Souza – Diretor Comercial
Lúcio Esteves Júnior – Diretor de Administração

Direção Geral

Adriana Lagrotta Leles

Identificação do Conteúdo GRI, Edição e Redação

Ana M. Lombardi, Mundial Press Comunicações, aml@uol.com.br

Coordenação de Temas

Governança – Ederson Marcos Barbosa
Econômico – Antônio Moreira Franco Júnior
Ambiental – Adriana Angélica R. V. Isenburg
Social – José Roberto Barreto e Carlos Ferreira

Indicadores Econômicos

Antônio Moreira Franco Junior
Lucimari Rosolém de Marcio
Jean Carlos Pereira
Solange Maroneze
Simone Aparecida Cracco Francisco
Betânia Cordeiro
Cleusa Marili de Moraes Aguiar
Roberto Cordeiro
Katherine Helena Barreta
Carlos Ferreira

Indicadores Ambientais

Vladimir José Pastore
Myrian Noland Costa
Paulo Roberto S. Tínel
Sidnei Lima Siqueira
Romeu Cantusio Neto
Luciano Berto
Lina Cabral Adani
Ivan de Carlos
Renan Moraes Sampaio
Maurício André Garcia
Claudio Luiz Tiozzi Rubio
Augusto Carlos Vilhena Neto
Satoshi Ando

Renato Rossetto
Caroline Suidedos
Sílvia Helena Ferreira Dias
Rovério Pagotto Junior
Marco Antonio Bertelle
Márcia Trevisan Vigoritto

Indicadores Sociais

Cláudia Cristina Tonietti
José Roberto Barreto
Carlos Roberto Calamari
Ivo Fernandes Junior
Mário Sanches Neto
César Q. de Carvalho Junior
Célia Regina F. Passarini
Carlos Ferreira

Indicadores Gerais

Alessandra Maria C. Bonafé Vageler
Alessandro S. Tetzner
Sonia Maria dos Santos Souza
Julio Cesar do Nascimento
Ana Flavia de Souza

Jurídico

Maria Paula P.A. Balesteros Silva
Claudete A. Piton de M. Salles
Adriana T. Pierri Sampaio

Produção

Simone Aparecida Pires Sales
Viviane Cristina Paes Damasceno Oliveira
Maria Célia Souza Ribeiro
Marli Coutinho Franco

Comunicação Social

João Pinheiro
Marcos Lodi
Helena Góes

Projeto Gráfico

Produção Coletiva

Diagramação

Paola Clemente

Fotos

Carlos Bassan
Edivaldo da Silva Alves
João Prudente
Manoel de Brito Franco Neto
Gilson Machado



SANASA
CAMPINAS



A vida bem tratada

Av. da Saudade, 500 | Ponte Preta
Campinas SP | CEP: 13041-903
www.sanasa.com.br