

# DIREITOS HUMANOS À ÁGUA POTÁVEL E AO SANEAMENTO BÁSICO



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE/GRI 2016



A vida bem tratada

# ÍNDICE

---

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração	03
Mensagem do Diretor Presidente	05
Perfil Organizacional	07
Sobre este Relatório	16
Objetivos do Desenvolvimento Sustentável – ODS	18
Declaração de Garantia	21
Principais Indicadores	24
Governança	30
Abastecimento de Água	49
Universalização do Saneamento, Plano 300%, Plano de Segurança da Água, Sistema de Esgotamento Sanitário, Combate às Perdas de Água	49 à 72
Comunidades - Projeto de Trabalho Social, PAS e Reágua	87
Gestão de Pessoas	99
Gestão de Fornecedores	108
Gestão de Clientes	114
Gestão da Qualidade	124
10 Princípios do Pacto Global	134 e 137
CEO Water Mandate	135
Sumário GRI opção Essencial	140
Créditos	145

## SILVIO ROBERTO BERNARDIN

### *Presidente do Conselho de Administração*

A SANASA é uma companhia comprometida com a universalização do saneamento e com a plena compreensão de sua dimensão e dos impactos que as operações podem causar. Assumimos a Presidência deste Conselho por um mandato delegado pela Acionista Majoritária, na representação do Prefeito Municipal de Campinas, Jonas Donizette, com a missão de manter a sustentabilidade do negócio em um dos anos mais críticos da história de nosso País.

Em 2016, enquanto saíamos da crise hídrica, assistíamos à crise política e econômica, resultando na fuga de capital e na escassez de investimentos. Ao final do período vimos que a companhia alcançou a meta de recuperar as margens de rentabilidade, superando o prejuízo de cerca de R\$ 57 milhões registrado em 2015, para um lucro de R\$ 78 milhões em 2016, com repasse de JCP – Juros de Capital Próprio – de R\$ 23,9 milhões, recursos reinvestidos pela Acionista Majoritária em programas que beneficiam a cidade de Campinas. Nesse mesmo ano foi possível ainda investir mais de R\$ 68 milhões em obras nos sistemas de água e esgoto, dentre outros, que serão revertidos em ganhos financeiros, sociais e ambientais para a companhia e toda a sociedade.

Para alcançarmos um resultado tão relevante foram definidas estratégias que visavam à recuperação do equilíbrio econômico-financeiro, sem o comprometimento das obras de expansão e de melhoria dos serviços para a comunidade. A decisão foi alongar o perfil do endividamento bancário, trazendo maior liquidez para a companhia, e equacionar os problemas de ordem financeira gerados pela crise hídrica nos últimos dois anos, além de assegurar recursos suficientes para as contrapartidas dos investimentos necessários para a universalização do saneamento na cidade de Campinas. A SANASA buscou junto ao mercado operações financeiras que melhor se adequassem ao momento da companhia.

Dessa forma, durante o ano de 2016 foi estruturada uma operação de Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC, apesar do momento para acessar o mercado financeiro não ser o mais propício, visto toda a instabilidade política e

econômica nacional. O FIDC SANASA no montante total de R\$ 170 milhões foi liquidado parcialmente em dezembro de 2016, ficando o restante para ser liquidado até o início de março de 2017. Os recursos liquidados foram utilizados para o alongamento dos empréstimos bancários existentes e para equacionar o caixa da empresa.

Com a situação financeira da companhia adequada, em 2017 a SANASA retomará as tratativas para a finalização da contratação de novos recursos junto ao FGTS – Programa Saneamento Para Todos, que já se encontram enquadrados pelo Ministério das Cidades em Cartas Consultas no valor total de R\$ 920 milhões, sendo R\$ 273,4 milhões para esgotamento sanitário, R\$ 141,7 para abastecimento de água e R\$ 505 milhões para redução de perdas através de obras de troca de redes.

Em 2016 reconhecemos um avanço para melhoria da gestão das estatais brasileiras, a partir da publicação da Lei 13.303. A SANASA já vem trabalhando ao longo dos últimos cinco anos em ações capazes de contribuir para a integridade do negócio, reconhecidas pela transparência, especialmente, através dos processos licitatórios; na Governança Corporativa, que tem nos últimos anos avançado na Gestão de Risco, preparando a empresa para em 2017 implantar o Programa de Compliance; na Auditoria Interna; e por fim, na prática do Relatório de Sustentabilidade, totalmente apoiado por este Conselho, que veio a demandar da Presidência da companhia sua verificação externa, contribuindo para maior credibilidade do documento. O Relatório de Sustentabilidade, seguindo os Princípios e as Diretrizes da Global Reporting Initiative tem sido um avanço para a empresa e uma ferramenta importante, que colabora em nossas tomadas de decisão.

O desafio que se impõe para o futuro é o incremento do negócio frente à universalização do saneamento. A SANASA está muito próxima de alcançar as metas estabelecidas em 2013, através da implantação da política pública municipal denominada Plano 300% - 100% de abastecimento de água potável e segura, 100% de coleta e afastamento de esgoto e 100% de tratamento do esgoto. Ainda persiste, no entanto, a

meta de garantir o abastecimento da cidade de Campinas, com uma população total de 1.173.370 habitantes (IBGE/2016), sendo a terceira maior população do Estado de São Paulo e a 14ª no ranking geral de todos os municípios do Brasil.

Desde 2014 a empresa vem realizando estudos para construção de um reservatório que seja capaz de garantir o abastecimento da população, deixando de vez a dependência do Sistema Cantareira, hoje responsável pelo abastecimento compartilhado entre as regiões de Campinas e São Paulo, totalizando uma população de cerca de 12 milhões de pessoas. O novo reservatório deverá ser a marca que deixaremos para as gerações futuras, assegurando a autonomia do município e segurança hídrica, condições necessárias à continuidade do desenvolvimento da empresa e da cidade.

A SANASA é um pilar da sustentabilidade na Região Metropolitana de Campinas. A empresa é um patrimônio da sociedade, que no final do século XIX se viu vitimada pela febre amarela e desde então tem sido vigilante e participativa nas discussões sobre o saneamento e o abastecimento de água com segurança, o que reconhecemos através do Plano Municipal de Saneamento, publicado em 2013. Sem esse engajamento muito possivelmente os indicadores locais não seriam tão satisfatórios.

A SANASA é uma empresa de capital misto, sendo sua Acionista Majoritária a Prefeitura, que representa o povo de Campinas. Isso colabora totalmente para que os interesses da sociedade sejam colocados acima dos interesses de mercado, cumprindo sua missão maior: levar saúde e desenvolvimento aos cidadãos desta cidade. ■

## ARLY DE LARA ROMÊO

### *Diretor Presidente*

Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico. Esse é o tema do sexto Relatório de Sustentabilidade/GRI da SANASA, que em sua significância traz a política pública municipal, orientada pela Acionista Majoritária, representada pelo Prefeito de Campinas, Senhor Jonas Donizette, para prestação de serviço público de abastecimento de água e coleta de esgoto como prioritários no atendimento da comunidade, independentemente de classe social, poder aquisitivo, gênero ou credo. A SANASA compreende que o não cumprimento desses direitos fere frontalmente a dignidade da pessoa humana e compromete o atendimento a outros direitos humanos.

No final do ano de 2015 a Assembleia Geral das Nações Unidas trouxe uma nova resolução para os Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico, pela qual passou a reconhecer o saneamento básico como um direito humano separado do direito à água potável. Essa decisão tem como pano de fundo a situação de mais de 2,5 bilhões de pessoas que vivem sem acesso a banheiros e sistema de esgotamento sanitário.

A SANASA não poderia deixar de refletir em seu Relatório de Sustentabilidade a realidade da cidade de Campinas, onde se concentram as operações e cuja população urbana é de 1.153.193 habitantes (IBGE/2016). Em 2016 contabilizamos que falta pouco para alcançarmos a universalização do saneamento. Fechamos o ano com 92,46% da população atendida com o sistema de esgotamento sanitário, restando apenas 7,54% para serem incluídos. Em abastecimento de água potável e com segurança, o fornecimento atende a 99,56% dos habitantes da cidade, faltando apenas 0,44%. Foram incluídas nesta análise também as populações moradoras de núcleos habitacionais e ocupações, um atendimento que representa um grande desafio para as cidades brasileiras. De acordo com o Relatório Especial sobre Direitos Humanos à Água e Saneamento, do Conselho de Direitos Humanos das Nações Unidas, publicado em 2013, no Brasil cerca de 6% da população urbana vive em núcleos habitacionais, causando dificuldade para o cumprimento desse direito humano ao se considerar as questões de direito de título de posse.

A SANASA mantém desde 2008 o Programa de Ação

Sustentável – PAS, cujo objetivo é suprir moradores de núcleos e áreas de ocupação com água potável e segura e serviço de esgotamento sanitário. Em 2016 o programa realizou ligações coletivas, individuais e comerciais beneficiando 66.128 famílias - 14,90% da população urbana que antes utilizava ligações clandestinas ou de água imprópria para o consumo humano.

Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico em uma companhia de saneamento também são construídos e consolidados mediante a aplicação da tecnologia. A automação dos processos nas unidades operacionais é uma realidade dentro da empresa, um auxílio da tecnologia para a rápida tomada de decisões mediante a crise. Além disso, a SANASA vem trabalhando na implantação de uma base única de monitoramento que proporcionará maior agilidade na operação e prestação dos serviços.

A eficiência na gestão do sistema de esgotamento sanitário é um tema prioritário para a organização, que opera as estações de tratamento de esgoto com eficiência média de 92% de remoção de matéria orgânica, mantendo um monitoramento constante de qualidade. Isso contribui para minimizar o impacto ambiental, colaborando com a melhoria da qualidade dos corpos d'água.

Um dos grandes avanços tecnológicos da empresa é a aplicação e a utilização de membranas de ultrafiltração em uso na Estação de Tratamento de Água de Reúso – EPAR Capivari II, Boa Vista (em obras), Samambaia e Anhumas (em estudos avançados para reconfiguração do processo de tratamento, visando o tratamento terciário). Os estudos desenvolvidos no Centro de Referência em Reúso de Águas da Universidade de São Paulo - CIRRA/USP já trazem resultados favoráveis à prática do reúso potável do efluente da EPAR Capivari II. Isso faz parte do esforço da companhia de maximizar as possibilidades de melhor aproveitamento dos efluentes com o entendimento da economia circular, no que a empresa já mantém estudos capazes de viabilizar o melhor aproveitamento deste produto final para fins industriais, preservando a captação, prioritariamente, para demanda do consumo humano.

O Programa de Combate às Perdas evidencia os esforços da SANASA pela melhor gestão do uso da

água, que em 22 anos ampliou a eficiência do sistema de distribuição de 62,3% para 78,4%, com queda no índice de Perdas de Distribuição de 37,7% para 21,6%, totalizando no período um volume economizado de 454 milhões de metros cúbicos de água. O programa contribuiu para que ao longo dos anos a SANASA não solicitasse aumento da outorga. Além disso, graças a sua eficiência, durante a crise hídrica a população de Campinas não sofreu com o racionamento de água.

A SANASA compreende que qualidade da água é fundamental para o cumprimento dos Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico. A empresa trabalha com um rigoroso Plano de Segurança da Água, que mantém um monitoramento permanente da água captada, além de um trabalho primoroso em microbiologia com o objetivo de atestar que o tratamento seja eficiente e promova saúde. Sabemos do risco que uma água não segura pode representar para os moradores da cidade. Por isso, durante a crise hídrica dos anos anteriores, as ações foram redobradas, implicando em um tratamento ainda mais oneroso para companhia.

Em 2016 apuramos a evolução do volume dos reservatórios do Sistema Cantareira, que em dezembro era de 58,42%, contra 22,78% em 2015 e 6,91% em 2014. Diante deste resultado, fechamos o ano com a crise hídrica praticamente superada para 2017. A meta agora é avançarmos nos estudos do reservatório para Campinas, de cerca de 17 milhões de metros cúbicos de água bruta, seguindo a orientação da Acionista Majoritária, no entendimento de que desta forma teremos condições de garantir o abastecimento da população e alcançarmos a segurança hídrica.

Em 2016 a SANASA cumpriu seu papel de protagonista participando ativamente de estudos técnicos contratados pela Agência PCJ para avaliação da outorga do Sistema Cantareira, os quais foram encaminhados à Agência Nacional de Águas – ANA e ao Departamento de Água e Energia Elétrica – DAEE para serem incorporados à proposta da outorga, que deverá ser finalizada em 2017.

Terminamos o ano de 2016 com a perspectiva positiva para 2017, mesmo considerando o cenário tão adverso enfrentado pelo País. Em 2016 a receita da empresa foi de R\$ 776 milhões, fechando o ano com lucro apurado de R\$ 78 milhões – em 2015 o prejuízo foi de R\$ 57 milhões. Nesse ano a Diretoria submeteu ao Conselho de Administração o Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo para o período de 2017 a 2025, definindo diretrizes estratégicas

capazes de assegurar a ampliação e melhoria dos serviços, além do desenvolvimento econômico da cidade, atraindo negócios e gerando empregos. O plano traz nos valores da empresa temas que já vínhamos afirmando nos últimos anos: Transparência, Equidade, Integridade e Princípios Éticos; melhoria contínua e Sustentabilidade. Embora Sustentabilidade tenha significância em todos esses valores, com relação direta no modelo de negócio, a Diretoria e o Conselho de Administração entenderam manter esse valor como emblemático, respaldado pelos compromissos assumidos por esta Presidência e disseminados perante acionistas, investidores, funcionários e a sociedade como um todo.

A SANASA busca cumprir e aprimorar seu compromisso com a Sustentabilidade. Em 2016 a empresa trabalhou ativamente junto a Rede Brasil do Pacto Global das Nações Unidas através da liderança compartilhada do Movimento Menos Perda, Mais Água, o qual colabora com o cumprimento do Objetivo do Desenvolvimento Sustentável 6.4 – Aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água. Esta iniciativa da Rede Brasil do Pacto Global visa ampliar o debate na sociedade, envolvendo governos, empresas e sociedade civil na construção de políticas públicas pela redução de perdas de água na distribuição.

Entendemos que no Brasil se faz urgente a regulação e a padronização para os serviços de abastecimento de água e saneamento, dando um direcionamento claro com metas para que o País possa vencer o desafio da universalização e também contribuir globalmente com o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável até o ano de 2030. A SANASA assume ser parte do processo.

Encerro compartilhando que este sexto Relatório de Sustentabilidade/GRI, sendo o primeiro submetido à verificação externa, tem sido um processo de aprendizado, levando-nos a refletir sobre a gestão do negócio, a qualidade da informação e a transparência. Há muitos ganhos relevantes que reconhecemos e de minha parte à frente desta grande organização vejo que o processo de asseguarção tem contribuído para ampliar a discussão entre as áreas e levado os gestores a se reconhecerem como parte de uma rede complexa, sendo todos igualmente importantes para o cumprimento da vocação da SANASA: levar água boa e segura com a confiança da população de Campinas. ■

## PERFIL ORGANIZACIONAL

---

**G4-4**

Principais marcas, produtos e serviços

**G4-5 e 6**

Localização da sede da organização

**G4-7**

Natureza da propriedade e forma jurídica da organização

**G4-8**

Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)

**G4-9**

Porte da empresa, incluindo: número total de empregados, número total de operações; receita líquida (para organizações do setor público); quantidade de produtos ou serviços prestados

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

Sociedade por ações, foi constituída com o objetivo de planejar, executar, fiscalizar e operar os serviços públicos de saneamento básico do município de Campinas podendo, esses serviços, ser estendidos para outros municípios, seja no território nacional, seja no exterior, desde que comprovada sua

viabilidade econômico-financeira, devidamente aprovada em Assembleia Geral da Sociedade.

A SANASA 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. Em 2016 somava 2.243 funcionários.

## TRATAMENTO DA ÁGUA

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, no Estado de São Paulo. A empresa capta água dos Rios Atibaia (92,08%), Capivari (7,88%), de um poço (0,04%) no Residencial Village Campinas, (desativado em junho de 2016) e importa água do município de Hortolândia.

Atualmente, a SANASA atende com água potável encanada 99,56% da população urbana de Campinas, por meio de cinco estações de tratamento (ETA 1 e 2 no Swift, ETA 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 5.460 litros/segundo.

O volume médio anual de água potável produzido é da ordem de 99 milhões de metros cúbicos, transportado por 4.660,50 km de adutoras e redes de distribuição e armazenado em 64 reservatórios dispersos pela cidade (25 elevados e 39 semi-enterrados), com capacidade total de 123.442,37m<sup>3</sup>. Esse sistema contempla 338.182 ligações de água e 491.707 economias\*, todas equipadas com hidrômetros.

**\*Número de economias é a quantidade de unidades de consumo ou imóveis dependentes de um único hidrômetro**

## TRATAMENTO DO ESGOTO

O sistema de esgotamento sanitário da SANASA Campinas atende a 92,46% da população urbana da cidade, com 311.609 ligações e 446.632 economias\*, por meio de uma rede de 4.356,11 km de interceptores e emissários, além de 88 Estações Elevatórias de Esgoto e 24 Estações de Tratamento de Esgoto e 01 Estação Produtora de Água de Reuso.

A SANASA é pioneira na utilização da tecnologia empregada para tratamento de esgoto na Estação Produtora de Água de Reuso - EPAR Capivari II. Uma

das maiores do mundo, essa Estação emprega tratamento biológico em nível terciário, removendo nitrogênio e fósforo do efluente, seguido de Membranas de Ultrafiltração, capazes de remover inúmeros contaminantes.

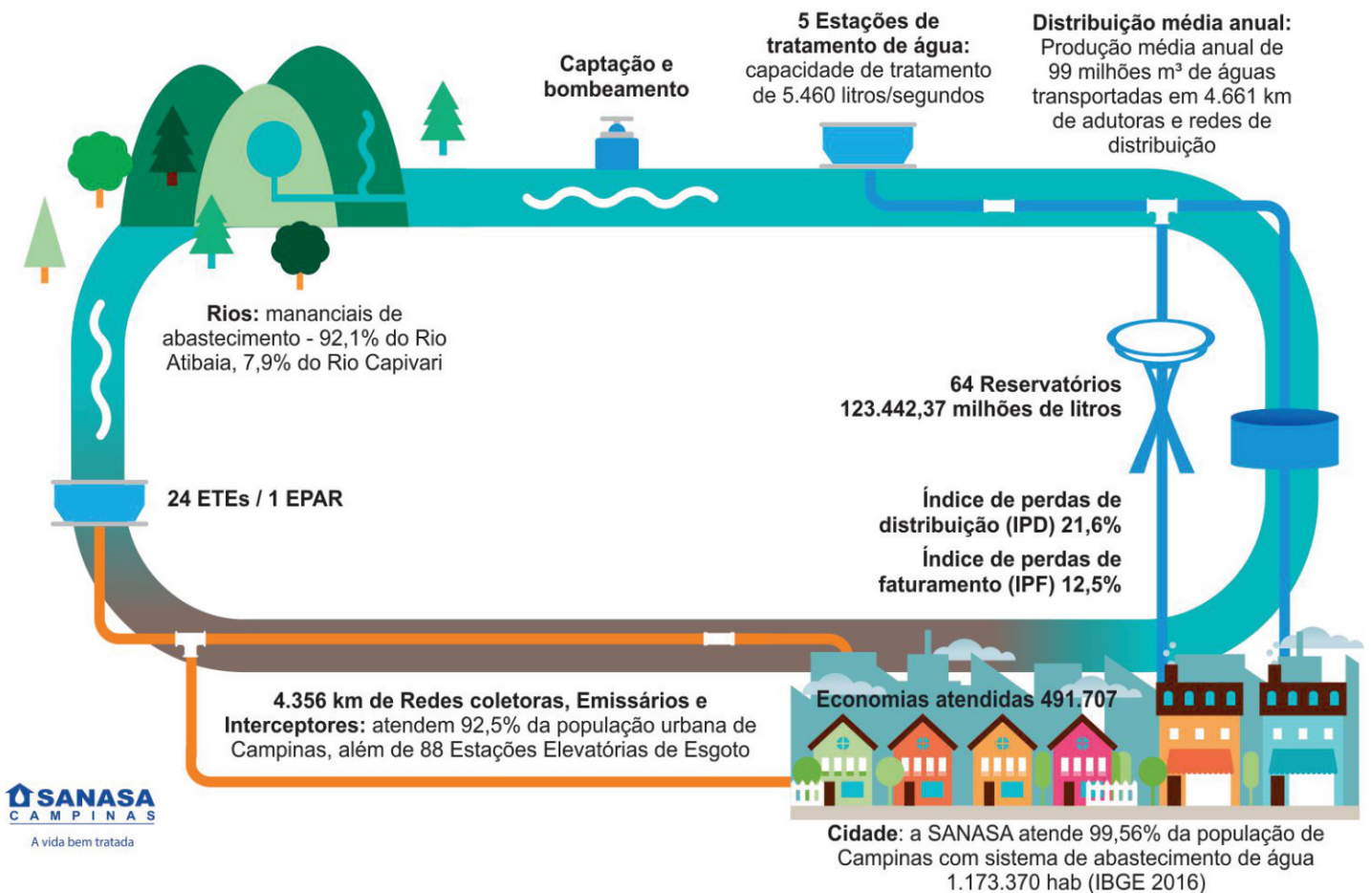
As membranas filtrantes garantem a remoção da maioria dos vírus, bactérias e protozoários, sem utilização de produtos químicos desinfetantes, além da remoção dos sólidos, deixando a água com elevada qualidade em termos de aceitação física, química e bacteriológica.



## CADEIA DE VALORES

### Exercício 2016

Economia mista: 99% das ações são da Prefeitura Municipal de Campinas  
 Receita 2016: R\$ 766.778.517,34 • Funcionários: 2.243



G4-11

Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva



**Princípio 3 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:** Apoiar a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva no trabalho.

**R.** Todos os funcionários da SANASA são abrangidos nos acordos coletivos, sendo algumas cláusulas extensivas aos estagiários e patrulheiros. Todos os funcionários têm liberdade de associação aos sindicatos.

G4-13

Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo Relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização

R. Não aconteceram mudanças significativas.

G4-14

Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução



**Princípio 8 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Promover a responsabilidade ambiental.

R. Desde a criação da Governança Corporativa, em maio de 2012, a SANASA vem empenhando esforços na criação de novas áreas de controle interno, como Gestão de Riscos Corporativos, Compliance, Ouvidoria e Auditoria Interna.

Com a entrada em vigor da Lei das Estatais Nº 13.303 em junho de 2016, essas áreas foram legitimadas, uma vez que já não é mais opcional a implantação das mesmas, e, sim, obrigação determinada por lei. A Gestão de Riscos já está implantada, e, no momento, a SANASA monitora

110 riscos corporativos, através de 160 indicadores.

O programa de Compliance está em fase final de aprovação pela Diretoria, com previsão de implantação em 2017. O lançamento do Programa terá como foco as regras de conduta e questões anticorrupção, visando atender à seguinte legislação: Lei Anticorrupção Nº 12.846/2013 e seu Decreto 8.420/2015 e a Lei das Estatais Nº 13.303/2016.

*(Leia mais sobre o assunto no Capítulo – Governança Corporativa).*

G4-15

Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa

R. A SANASA participa voluntariamente de várias realizações nacionais e internacionais. E ano a ano a empresa vem trabalhando para aprofundar seus compromissos já assumidos.

#### • 2012

**10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas – UNGC** – A SANASA elege esse compromisso para definir sua visão estratégica sob o paradigma da sustentabilidade. Os princípios podem ser reconhecidos no Plano de Negócios da empresa.

**Organizational Stakeholders Program da Global Reporting Initiative** – atualmente denominado *Gold Community*. Ao se tornar membro da Gold Community GRI, a SANASA define sua política de gestão da sustentabilidade baseada no compromisso com organizações de credibilidade, com as quais passa a interagir com o objetivo de

influenciar o debate sobre o tema água.

Em 2015 o CEO, Arly de Lara Romêo, apoiou a eleição de sua Assessora da Presidência para Gestão de Sustentabilidade, Adriana Lagrotta Leles, para o *Stakeholder Council*.

**O Instituto Ethos de Responsabilidade Social** é, também, um compromisso pela integridade do negócio, com uma plataforma que colabora para análise da gestão ano a ano. Os relatórios gerados por essa plataforma são analisados e discutidos junto aos gestores, buscando melhorias internas.

**• 2013**

**CEO assina Carta Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva.** Documento entregue pela delegação brasileira, durante o Leader Summit 2013/Nova Iorque, à época à Ministra do Meio Ambiente, Isabela Teixeira. Através desse documento, os CEOs das empresas participantes assumiram 10 compromissos que os levaram a nortear suas tomadas de decisão baseadas em resultado econômico sustentável, maximização dos benefícios ambientais e sociais, minimizando o impacto negativo das operações; gestão da cadeia de valor; investimento em inovação e tecnologia; fortalecimento do papel do consumidor; direcionamento dos investimentos sociais; reforço ao relacionamento ético com os *stakeholders*, coibir a corrupção e manter cuidados éticos na comunicação; definição de metas concretas de negócios para o desenvolvimento sustentável; difusão do conhecimento e respeito à propriedade intelectual; contribuição nas discussões para o desenvolvimento sustentável e buscar influenciar e

apoiar as decisões do governo brasileiro que contribuam para o desenvolvimento sustentável. A SANASA vem, desde então, trabalhando com esses 10 compromissos, os quais se refletem no Plano de Negócios aprovado em 2016.

Também nesse ano o CEO, Arly de Lara Romêo, engajou-se junto ao Pacto Global das Nações Unidas na proposta Arquitetos por um Mundo Melhor. Dessa forma, iniciaram-se estudos e trabalhos para maior compreensão dos temas estratégicos, levando a SANASA a se preparar de antemão para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, anunciados na Assembleia Geral ONU/2015.

A empresa integra os grupos de trabalho Direitos Humanos e Água da Rede Brasil do Pacto Global, contribuindo, assim, para aprofundar a discussão do tema Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico.

**• 2014**

**Comitê Brasileiro do Pacto Global das Nações Unidas** – a SANASA integra o comitê e passa a se envolver mais nas ações da Rede Brasil do Pacto Global. A representante da SANASA é a Assessora da Presidência para Gestão da Sustentabilidade.

**The CEO Water Mandate – UNGC.** O CEO, Arly de Lara Romêo, assina o compromisso pela gestão eficiente da água, levando a empresa a refletir mais sobre o negócio, sobre compromissos

com a comunidade e a dar maior transparência às suas ações.

**Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente – Instituto Ethos.** O CEO, Arly de Lara Romêo, assina a carta e reforça a cláusula dos contratos com os prestadores de serviços, que exige a confirmação documental do respeito aos direitos humanos e a promoção do trabalho decente.

**• 2015**

**Movimento pela Redução de Perdas de Água na Distribuição – Menos Perda, Mais Água – Rede Brasil do Pacto Global.** A empresa é convidada a assumir a liderança compartilhada do movimento ao lado da petroquímica Braskem. Em 2016, o Movimento lança a cartilha Menos Perda, Mais Água, que apresenta as

melhores práticas de gestão de redução e perdas no País. Durante as eleições municipais, consegue engajar sete candidatos a prefeito, os quais se comprometem publicamente com o tema em suas cidades. A representante da SANASA é a Assessora da Presidência para Gestão da Sustentabilidade.

**• 2016**

**Steering Commit CEO WATER MANDATE.** Nesse ano a empresa é convidada a integrar o comitê responsável pela governança do CWM. A representante da empresa é a Assessora da Presidência para Gestão da Sustentabilidade, Adriana Lagrotta Leles.

G4-16

Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização tem assento no conselho de governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; e considera estratégica a sua participação

#### R. Outras organizações relevantes nas quais a SANASA tem mantido participação:

- A SANASA é atuante no debate sobre a governança da água e no fomento às políticas públicas para os recursos hídricos e políticas tarifárias, participando ativamente do parlamento das águas no âmbito local e nacional.

##### ● CONSÓRCIO PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ – PCJ

É uma organização de direito privado constituída por municípios e empresas, que tem como objetivo a recuperação dos mananciais de áreas de abrangência. Os trabalhos se desenvolvem no plano da conscientização de todos os setores da sociedade sobre a problemática dos recursos hídricos da região, no planejamento e no fomento às ações de recuperação dos mananciais.

Desde a adesão ao Consórcio PCJ, em 2003, o CEO da SANASA tem ocupado a Vice-Presidência de Sistemas de Monitoramento Hidrológico, em face de sua relevância regional.

##### ● ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS MUNICIPAIS DE SANEAMENTO - ASSEMAE:

É uma organização não governamental sem fins lucrativos, criada em 1984. A entidade busca o fortalecimento e o desenvolvimento da capacidade administrativa, técnica e financeira dos serviços municipais de saneamento responsáveis pelos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo dos resíduos e drenagem urbana.

A SANASA, como empresa associada, tem participação nessa entidade através da representação nos Comitês PCJ, ocupando parte das vagas a ela destinadas. Ocupa a 1ª Diretoria de Assistência Técnica aos Municípios, através do Gerente de Qualidade e Relações Técnicas, Alessandro Siqueira Tetzner; a Presidência da regional São Paulo, representada pelo funcionário Ademilton Candido e uma vaga no Conselho Fiscal, representada pelo Diretor Financeiro e de Relações com os Investidores, Pedro Claudio da Silva.

Pela ASSEMAE, a SANASA mantém as seguintes

representações em câmaras técnicas, conselhos e comissões:

- Câmara Técnica de Controle de Qualidade da Água – representada pelo Biólogo Prof. Dr. Romeu Cantusio Neto. Nessa câmara são tratados assuntos relevantes para área de controle de qualidade microbiológico para água de consumo humano.

- Conselho Curador do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS/Caixa Econômica Federal nas discussões sobre as alternativas para financiar o setor de saneamento no Conselho Curador do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, através da Gerência de Integração e Desenvolvimento Tecnológico, com a Engenheira Adriana Vatheric Isenburg.

- A SANASA anualmente tem participado ativamente das assembleias nacionais da ASSEMAE através da apresentação de trabalhos técnicos e participação nas discussões de temas relacionados ao saneamento.

- Na última reunião do Conselho Diretor Nacional, ocorrida em dezembro de 2016, Campinas foi escolhida a cidade sede do 47º Congresso Nacional de Saneamento. A SANASA será, portanto, a empresa anfitriã e recepcionará todas as empresas de saneamento que estarão presentes em 2017 no evento.

##### ● COMITÊS DAS BACIAS HIDROGRÁFICAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ

As bacias do Piracicaba, Capivari e Jundiaí, por ocupar uma área de dois Estados – o Paulista e o Mineiro –, possuem três comitês devidamente criados e atuantes: O CBH PCJ (Paulista), o CBH PJ (Mineiro) e o PCJ Federal, que funcionam de forma integrada. Os Comitês PCJ foram criados com a finalidade de promover a participação do poder público, dos usuários e das comunidades, atuando como um “Parlamento das Águas” na gestão dos recursos hídricos. Por não possuírem personalidade jurídica, têm caráter deliberativo na discussão de assuntos relacionados aos recursos hídricos das bacias hidrográficas do Piracicaba, Capivari e Jundiaí – Bacias PCJ.

O braço executivo do comitê é a Agência de Bacias PCJ, através do qual são realizados e desenvolvidos todos os projetos e ações deliberadas nos comitês. Para viabilizar os projetos são utilizados recursos oriundos da cobrança em rios de dominialidade federal e estadual pelo uso da água. São considerados rios federais todos aqueles que se caracterizam como interestaduais.

Os recursos são provenientes das cobranças pelo uso da água instituídas no âmbito federal através da Lei 9.984/00, regulamentada pelo Decreto 61.430/15, e no âmbito estadual pela Lei 12.183/15, regulamentada pelo Decreto 50.667/06. São passíveis de cobrança todos os usuários que fazem captação nos rios (companhias de saneamento, indústrias, agricultores em rios de dominialidade federal, setor hoteleiro e de entretenimento)

Os Comitês possuem onze câmeras técnicas e a SANASA tem representação em todas, com destaque para a do Plano de Bacias, sob coordenação da Gerente de Integração e Desenvolvimento Tecnológico Adriana Vahteric Isenburg. A SANASA ocupa, também, a Vice-Presidência, representada por seu Diretor Técnico Marco Antônio dos Santos. E através da ASSEMAE, a SANASA participa da Presidência do Conselho de Administração da Agência, indicando o Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel.

#### ● CONSELHO NACIONAL DE RECURSOS HÍDRICOS – CNRH

O CNRH é um órgão vinculado ao Ministério do Meio Ambiente, instância mais alta na hierarquia do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. Seu colegiado desenvolve as regras de mediação de diversos usuários da água, sendo, portanto, um dos grandes responsáveis pela implementação da gestão dos recursos hídricos no País. Sua articulação promove o diálogo transparente no processo de tomada de decisão no campo da legislação de recursos hídricos.

A SANASA, através do Consórcio PCJ, é membro titular por meio de seu Diretor Técnico, Marco Antônio dos Santos. E também é titular na Câmara Técnica de Cobrança (CTCOB), através do Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel.

#### ● CONSELHO ESTADUAL DE RECURSOS HÍDRICOS – CRH

O CRH é constituído por representantes de

entidades da sociedade civil, em que participam, em âmbito estadual, diversos segmentos relacionados aos recursos hídricos.

Através da ASSEMAE, a SANASA participa no seguimento “usuários de recursos hídricos para abastecimento público”, representada pelo Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel.

#### CONSELHO DE ORIENTAÇÃO DO FUNDO DE RECURSOS HÍDRICOS – COFEHIDRO

Conselho formado por doze membros, o COFEHIDRO faz parte do CRH. Sua atribuição é supervisionar a gestão do fundo estadual de recursos hídricos. Entre os integrantes estão os secretários estaduais de Saneamento, Meio Ambiente, (vice-presidência), Planejamento e da Fazenda, além de representantes dos municípios e de entidades da sociedade civil, indicados pelo CRH. A SANASA participa desse conselho, representada pelo Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel.

#### ● CONSELHO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE – COMDEMA

O COMDEMA tem por objetivo promover a discussão, análise e proposição das diretrizes das políticas públicas ambientais do município de Campinas.

No COMDEMA são discutidos os diferentes temas relacionados à gestão ambiental municipal, tais como: gestão de resíduos, gestão de recursos hídricos, arborização urbana, uso e ocupação do solo, poluição sonora, poluição visual e saneamento básico.

Atualmente é formado por representantes do segmento empresarial, segmento técnico-profissional, segmento sindical e dos trabalhadores e pelo segmento governamental, no qual a SANASA está representada como membro titular pelo Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel e mantém suplentes.

#### ● CONSELHO GESTOR DA APA – CONGEAPA

O CONGEAPA possui caráter consultivo, deliberativo e fiscalizador e tem por objetivo promover a participação autônoma e organizada da comunidade no processo de definições da política de desenvolvimento local e no acompanhamento de sua execução, que dispõe sobre o Plano Diretor do Município de Campinas. A SANASA é membro titular, através do Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel, e mantém um suplente.

### ● CONSELHO DE REGULAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

O Conselho de Regulação e Controle Social do Município atua como mecanismo consultivo no âmbito da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – ARES–PCJ. A SANASA é membro titular representada através do Consultor Técnico Paulo Roberto Szeligowski Tinel, e mantém um suplente.

### ● GRUPO DE TRABALHO – PLANO MUNICIPAL DE RECURSOS HÍDRICOS (GT-PMRH)

O PMRH é o instrumento de gestão capaz de definir diretrizes gerais e específicas para a implementação ou conformação dos instrumentos da Política de Recursos Hídricos para o município de Campinas.

Mais do que respeitar os conteúdos mínimos e acolher os preceitos legais, o Plano deve traduzir a afirmação ***Campinas o que queremos***, transparecendo as percepções da sociedade, reconhecendo suas potencialidades e fraquezas, oportunidades e ameaças para atender aos desafios de uso múltiplo e proteção das águas. A SANASA mantém representação através do Coordenador de Relações Técnicas Gustavo Arthur Mechlin Prado.

### ● COMISSÃO TÉCNICA PARA REVISÃO DO PLANO DIRETOR DE CAMPINAS

O Plano Diretor é um conjunto de princípios e regras orientadoras e indutoras do ordenamento e da ocupação física, territorial e ambiental do município, visando que a cidade seja acessível e justa ao conjunto de seus habitantes.

Pode ser entendido como elemento definidor dos objetivos e diretrizes estratégicas e globais do desenvolvimento urbano e rural da cidade. Deve configurar-se como um instrumento de indução e articulação dos processos de tomada de decisões, servindo de principal referência para a definição e implementação de mecanismos legais, administrativos e políticos, envolvendo as ações de longo, médio e curto prazos, visando tornar a cidade mais equilibrada, sob o aspecto físico-territorial, ambiental, econômico e social.

A SANASA mantém representação como membro titular através do Coordenador de Relações Técnicas Gustavo Arthur Mechlin Prado e de um suplente.

### ● GRUPO DE ACOMPANHAMENTO DO PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO

O Plano Municipal de Saneamento Básico é instrumento fundamental para obtenção de

recursos orçamentários da União ou recursos de financiamentos administrados por órgão ou entidade da administração pública federal, quando destinados a serviços de saneamento básico.

O Grupo de Acompanhamento é responsável pelo levantamento, compilação e formatação dos dados e informações referentes ao relatório anual de ações e à revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico.

A SANASA mantém representação através do Coordenador de Relações Técnicas Gustavo Arthur Mechlin Prado.

### SEGURANÇA DA ÁGUA

A SANASA define Segurança da Água como um de seus temas estratégicos e, desde 2012, vem trabalhando na implantação e no desenvolvimento do PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA - PSA do município de Campinas, o qual possibilita também a caracterização e o levantamento dos pontos críticos de controle, com elaboração de programas efetivos em pontos de abastecimento, que requerem análises minuciosas e ações imediatas em hospitais, creches, escolas, entre outros, levando em conta o risco à saúde do consumidor por doenças de veiculação e transmissão hídrica.

A SANASA articulou junto ao governo municipal a inclusão do PSA no Plano Municipal de Saneamento e vem coordenando essa ação através das Gerências de Integração e Desenvolvimento Tecnológico, pela Engenheira Adriana Vatheric Isenburg, e de Qualidade da Água através do engenheiro Vladimir Pastore e do Biólogo Prof. Dr. Romeu Cantusio Neto.

### (Leia mais sobre o PSA no capítulo: Garantir o Abastecimento de Água com Segurança)

### ● GRUPO TÉCNICO MUNICIPAL DO PROGRAMA MUNICÍPIO VERDEAZUL

O Programa Município VerdeAzul, da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, tem por objetivo dar eficiência na gestão ambiental por meio da descentralização e valorização da base da sociedade, estimulando e capacitando as Prefeituras no desenvolvimento e implementação de uma agenda ambiental estratégica.

Assim, o Grupo Técnico é responsável pelo levantamento de informações, proposição de ações, detalhamento do Plano de Metas e formatação dos documentos comprobatórios que, juntos, compõe o

Plano de Ação.

A SANASA mantém representação através do Coordenador de Relações Técnicas Gustavo Arthur Mechlin Prado e um suplente.

● **GRUPO TÉCNICO INDICADORES DE METAS DE GOVERNO – IMG**

Com o intuito de acompanhar as metas estipuladas e divulgadas no Programa de Governo, foi desenvolvido pela empresa municipal Informática de Municípios Associados - IMA, em 2013, o Sistema IMG - Indicadores de Metas do Governo, funcionando em uma plataforma intranet para acesso dos servidores e técnicos responsáveis para cada ação em cada pasta.

Todos os órgãos da Administração Pública Municipal se comprometeram a manter atualizados os programas, ações e atividades sob sua responsabilidade, obedecendo a um cronograma estipulado pelo Gabinete do Prefeito.

A SANASA mantém representação através do Coordenador de Relações Técnicas Gustavo Arthur Mechlin Prado, e dois suplentes.

● **OUTRAS REPRESENTAÇÕES**

Cabe destacar também que, com os objetivos de influenciar o debate e se engajar nas esferas local, nacional e internacional, a SANASA tem participado ativamente de grupos de trabalho, especialmente através da representação do Biólogo Prof. Dr. Romeu Cantusio Neto, em razão do reconhecimento de seus trabalhos em microbiologia/parasitologia; cianobactérias e protozoários patogênicos. Essa representação se destaca, entre outras, como:

- Membro consultor e colaborador do grupo de discussão do Ministério da Saúde para revisão da portaria M/S 2914/2011, a qual define a obrigatoriedade do Plano de Segurança da Água.

- Coordenador do Grupo Técnico (GT) Microbiológico da Câmara Técnica de Saúde Pública da ABES/SP-Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental - Capítulo Nacional da AIDIS - Seção São Paulo.

- M e m b r o - D I C L A / D I V I S Ã O D E C R E D E N C I A M E N T O D E L A B O R A T Ó R I O S D E E N S A I O S E D E C A L I B R A Ç Ã O C T 6 - Comissão Técnica

de Acreditação - Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, e INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

● **APROVEITAMENTO ENERGÉTICO DO BIOGÁS**

Em 2014 a SANASA firmou uma parceria com o Ministério das Cidades para participação no PROBIOGÁS Projeto Brasil – Alemanha de Aproveitamento Energético do Biogás gerado pelas ETEs no Brasil, através da Gerência de Operação de Esgoto, representada pelos engenheiros Caroline Suidedos e Bruno Marcos Silveira.

Em dois anos de estudos foi possível apurar avanços importantes quanto ao conhecimento do potencial real dos reatores anaeróbios de fluxo ascendente – UASB (responsáveis pelo tratamento de esgoto através da retirada da matéria orgânica), contribuindo para evidência da viabilidade de utilização do biogás como energia alternativa, com possibilidade de utilizá-la para geração de calor e geração de energia elétrica, isoladamente ou em paralelo.

Em 2016 a SANASA avançou em estudos de viabilidade técnico-econômica no entendimento do aproveitamento do biogás gerado em estações de tratamento de esgoto, utilizando arranjos de tecnologias que otimizam a operação dos sistemas e proporcionam melhores práticas sustentáveis. Os estudos deverão ser prorrogados ao longo de 2017.

● **GRUPO DE ATUAÇÃO ESPECIAL DO MEIO AMBIENTE – GAEMA – PCJ - CAMPINAS**

GAEMA é um grupo de Representantes do Ministério Público do Meio Ambiente que atua nas ações de fiscalização de proteção ambiental. Em 2016 constituiu um Grupo de Trabalho para desenvolvimento de ações que visem à despoluição e melhoria das condições da Bacia do Rio Capivari. Desse Grupo de Trabalho surgiu um Termo de parceria firmado entre a SANASA e os municípios de Vinhedo, Louveira e Jundiá com o objetivo de desenvolver ações pela despoluição e melhorias da Bacia do Rio Capivari. A SANASA foi convidada para compartilhar conhecimento e prestar consultoria aos demais municípios, em reconhecimento às normas e ações desenvolvidas e pela experiência no combate ao lançamento clandestino de esgotos. A SANASA é representada pela Gerência de Integração e Desenvolvimento Tecnológico, com a Engenheira Adriana Vatheric Isenburg, e pela Assessora Eliana von Atzingen Bueno Morello.

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

---

G4-32

Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização

Este é o sexto Relatório de Sustentabilidade da SANASA e traz a gestão dos temas materiais da empresa na cobertura do exercício 2016. Esta edição apresenta os conteúdos padrão de acordo com as Diretrizes *Global Reporting Initiative – GRI* para Relatos de Sustentabilidade na opção Essencial. Este Relatório de Sustentabilidade foi submetido à verificação externa, conforme determinação do Conselho de Administração.

Em 2016 o Conselho de Administração da SANASA aprovou o Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo, com diretrizes e metas empresariais até o ano

de 2025. O trabalho de elaboração envolveu gestores e a Diretoria Executiva.

O Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo trouxe como contexto da sustentabilidade a crise hídrica e o cenário econômico atual. Nele, a empresa manifesta sua preocupação permanente em garantir o abastecimento da população de Campinas com água de qualidade, realizar serviço de esgotamento sanitário de excelência, minimizando seus impactos, com alto comprometimento com a transparência e a integridade do negócio.

## TEMAS MATERIAIS

O estudo da materialidade do RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE/GRI – 2016 considerou as Diretrizes Estratégicas e as Metas Empresariais, que foram analisadas pela Diretoria e aprovadas pelo Conselho de Administração. Esses temas são uma síntese daqueles apresentados no RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE/GRI – 2014, disponível no site da empresa. Naquele ano a SANASA realizou uma ampla pesquisa junto aos seus *stakeholders*.

São os seguintes os temas de 2016:

1. Garantir o abastecimento de água com qualidade
2. Universalizar o saneamento
3. Satisfação do Cliente
4. Comunidade.

Este Relatório apresenta uma estrutura de capítulos sequenciada de acordo com o Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo.





## ODS 6 - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.

### Agenda 2030

Em setembro de 2015, durante a Assembleia Geral das Nações Unidas, foram anunciados os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, uma agenda definida por 17 objetivos e 169 metas, envolvendo temáticas diversificadas, como erradicação da pobreza, segurança alimentar e agricultura, saúde, educação, igualdade de gênero, redução das desigualdades, energia, água e saneamento, padrões sustentáveis de produção e de consumo, mudanças do clima, cidades sustentáveis, proteção e uso sustentável dos oceanos e dos ecossistemas terrestres, crescimento econômico inclusivo, infraestrutura e industrialização, governança e meios de implementação.

Os ODS resultam da Cúpula das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, processo iniciado em 2013, seguindo mandato emanado da Conferência Rio +20. Os ODS deverão orientar políticas nacionais e as atividades de cooperação internacional nos próximos quinze anos, por sucessão dos Objetivos do Milênio – OM.

Desde 2013 a SANASA se engajou na agenda pós-2015, quando naquele ano o Presidente Arly de Lara Romêo assumiu compromisso com o tema mediante a adesão à Carta Empresarial para Promoção da Economia Verde e Inclusiva, durante sua participação no Leaders Summit 2013 – United Nations Global Compact, em Nova Iorque. Naquele mesmo ano a empresa participou

ativamente das atividades de engajamento para consulta dos ODS promovida pela United Global Compact em todo mundo.

Quando do anúncio do draft dos ODS, ocorrido em 2014, a SANASA deu um passo à frente engajando todas as áreas do negócio, criando oportunidade de estudos e aprendizados. Naquele período os gestores compreenderam a responsabilidade e a importância global que o ODS Água e Saneamento representava. Já no Relatório de Sustentabilidade/GRI – 2014, os ODS foram refletidos nos temas estratégicos e em 2015, quando do anúncio dos ODS, na ocasião da Assembleia Geral das Nações Unidas, a SANASA já tinha perfeito entendimento de que em sua estratégia de negócio a empresa vem atuando pelo ODS 6 – Garantir Disponibilidade e Manejo Sustentável de Água e Saneamento para Todos, tema deste relatório.

Em 2016, a SANASA definiu as Diretrizes Estratégicas e as Metas Empresariais, com atenção ao cumprimento do ODS 6. Ao reconhecer o ODS 6 a SANASA compreende que está contribuindo para que até 2030 outros ODS também sejam alcançados. Ao longo de 2017 a empresa pretende avançar em estudos de economia circular mediante a eficiência de seus projetos de engenharia alinhados ao desenvolvimento tecnológico e do entendimento do impacto de suas operações visando à gestão eficiente e eficaz.



A SANASA também reconhece o ODS 17 – Parcerias em Prol de Metas, o qual a empresa vem cumprindo através de seu engajamento esclarecido, – veja mais no capítulo Perfil deste Relatório, indicadores **G4-15** e **G4-16**.

ODS 1 – Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares

ODS 2 - Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável

ODS 3 - Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

ODS 4- Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos

ODS 5 - Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

ODS 7 - Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos

ODS 8 - Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos

ODS 9 - Construir infraestruturas resilientes,

promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação

ODS 10 - Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

ODS 11 - Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

ODS 12 - Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

ODS 13 - Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos

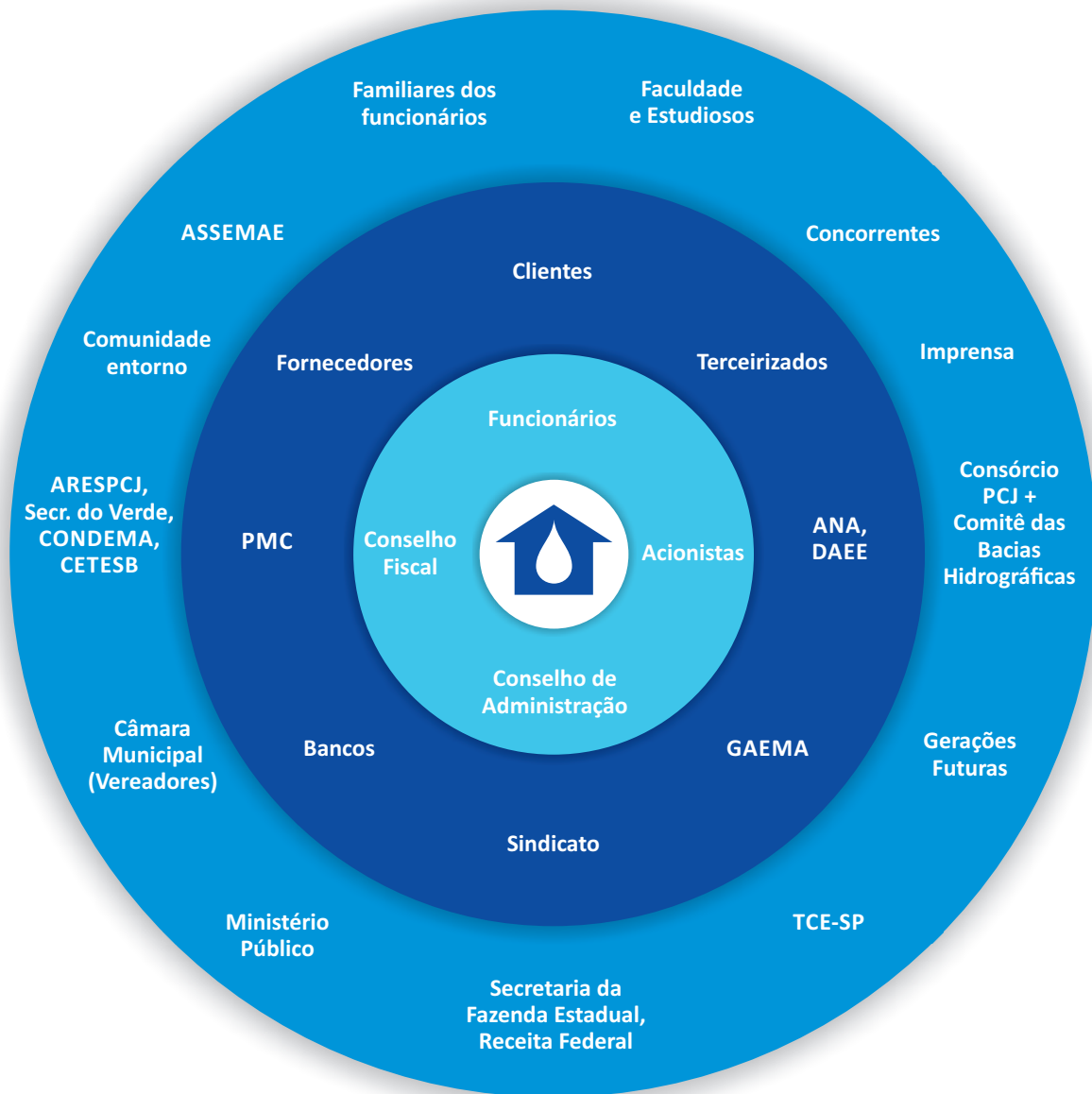
ODS 16 - Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis

ODS 17 - Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

**G4-DMA** Relate como a SANASA administra o aspecto

**G4-24** Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização

### Mapa de Stakeholders da Sanasa



- Stakeholders primários internos
- Stakeholders primários externos
- Stakeholders secundários externos

- **Stakeholders Primários:** Diretamente relacionados com a cadeia de valor da empresa.
- **Stakeholders Secundários:** Público que tem interesse e influência no negócio mesmo sem participar diretamente de sua cadeia de valor.
- **Stakeholders Internos:** Empregados diretos e indiretos, gestores e diretores, acionistas,
- **Stakeholders Externos:** Órgãos Reguladores e Governo, Clientes/Consumidores, Fornecedores, Entidade de Classe Patronal, Entidade Sindical dos Trabalhadores, Comunidade de Modo Geral, Comunidade Científica, Imprensa, ONGs nacionais e internacionais, Mercado Financeiro (bancos, analistas de mercado etc), Conselheiros.

G4-24

Relate a base usada para a identificação e seleção dos stakeholders para engajamento

A metodologia para identificação, classificação e avaliação de Stakeholders foi construída por Categoria e Subgrupos, a partir do levantamento de todas as partes que têm relação com a SANASA. Os critérios considerados levaram em conta a proximidade do Stakeholder (primário ou secundário), se é interno ou externo, tipo de engajamento existente, maturidade e avaliação de quanto o Stakeholder é impactado e de quanto a SANASA é impactada. Os trabalhos para definição do Mapa de Stakeholders aconteceram em 2014, com a participação de Gerentes, aprovação pelos Diretores e validação final pelo Conselho de Administração.

Em 2014, por ocasião da crise hídrica, a SANASA reconheceu RIO como Stakeholder Primário, dado seu impacto nas operações e o impacto que a

empresa pode provocar. Isso foi consolidado por consequência da baixíssima vazão do período e da preocupação de como garantir o abastecimento nos momentos mais críticos da crise. Esse entendimento surgiu no debate junto aos técnicos e gestores da crise.

Em 2016 a empresa amadureceu as discussões e por consequência da legislação passou a considerar que RIO é um Stakeholder Primário, porém sem voz própria. Seus representantes são a Agência Nacional de Águas – ANA e o Departamento de Água, Esgoto e Energia – DAEE.

O Mapa de Stakeholders passou pela análise e aprovação da Diretoria e foi validado pelo Conselho de Administração.

### Tema do Relatório

Todos os anos a SANASA define um tema para o Relatório de Sustentabilidade. Neste ano de 2016, houve a compreensão de que Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico estão no entendimento da empresa desde a sua fundação e têm sido reforçados no engajamento com a comunidade local e no atendimento da população do município de Campinas, conforme está refletido

neste Relatório. Ao longo dos anos a empresa tem se empenhado em definir as estratégias e diretrizes do negócio visando ao cumprimento desses direitos.

Os Direitos Humanos à Água e ao Saneamento Básico foram reconhecidos separadamente pela nova resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas, adotada em 17 de dezembro de 2015.

# DECLARAÇÃO DE GARANTIA

---

Fomos contratados pela Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S.A. (SANASA) com o objetivo de realizar a verificação independente do processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2016, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016, desenvolvido de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (Versão G4)*. Este é o sexto Relatório de Sustentabilidade da SANASA e o primeiro ano que o Relatório de Sustentabilidade é submetido a uma verificação independente.

## Independência

A Maciel Auditores S/S (Maciel) é uma empresa independente de serviços profissionais especializada em serviços contábeis.

Asseguramos que nenhum integrante da Maciel mantém contratos de consultoria ou outros vínculos comerciais com a SANASA, conduzindo esta verificação de forma independente.

## Responsabilidades da administração da SANASA

A administração da SANASA é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade de 2016, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI*, e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante.

A administração da SANASA adotou a versão G4 da GRI, na opção Essencial.

## Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é de proporcionar às partes interessadas da SANASA uma opinião independente sobre: a aderência às Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (Versão G4)* e aos princípios da AA1000APS 2008 (*AA1000 AccountAbilityPrinciples Standard 2008*), tendo como referência a Norma AA1000AS 2008 (*AA1000 Assurance Standard 2008*), na condição de verificação Tipo 1, que proporciona um nível moderado de *assurance*.

Nossa opinião está expressa nesta Declaração de Garantia que contém as conclusões da Maciel sobre o processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade de 2016, que abrange a avaliação da aderência do processo de prestação de contas da SANASA aos três princípios: Inclusão, Materialidade e Capacidade de Resposta.

## Escopo e Limitações

O escopo de nossos trabalhos inclui as informações da versão completa do Relatório de Sustentabilidade de 2016 da SANASA, no período coberto pelo relatório de 01 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016, exceto as informações econômico-financeiras contidas neste relatório que foram extraídas de demonstrações financeiras auditadas por outros auditores independentes.

## Metodologia

Nossa abordagem de verificação independente foi baseada na norma AA1000AS 2008 e consistiu nas seguintes atividades:

- planejamento das atividades de verificação independente;
- entendimento e análise do processo para a definição do conteúdo do relatório de sustentabilidade, com base nas Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI (Versão G4)*;
- avaliação da natureza e extensão da aderência da organização aos princípios da AA1000APS: Inclusão de *Stakeholders*, Materialidade e Capacidade de Resposta;
- entrevistas com gestores de áreas-chave em relação à relevância das informações para o relato e gestão da sustentabilidade;
- quando relevante, análise de evidências que suportam as informações sobre o desempenho de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2016;
- com base em testes amostrais, confirmação de informações do Relatório de Sustentabilidade

com documentação-suporte, relatórios gerenciais internos e correspondências oficiais;

- confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

As atividades deste processo de verificação independente foram realizadas no escritório central da SANASA na cidade de Campinas – SP.

### **Principais Conclusões sobre a Aderência aos Princípios AA1000APS (2008)**

#### **Inclusão – aborda a participação de *stakeholders* no desenvolvimento de um processo de gestão de sustentabilidade transparente e estratégico.**

Em 2014, o setor de Governança Corporativa e o setor de Assessoria de Gestão de Sustentabilidade desenvolveram uma metodologia própria para identificação e avaliação dos *stakeholders* da SANASA, através da realização de workshops com funcionários de diversas áreas da empresa, tendo como resultado uma Matriz de Grau de Influência, que possibilita conhecer seus *stakeholders* mais influentes, considerados pela empresa como principais. A Matriz de Grau de Influência de *Stakeholders* foi revisada e ajustada em 2015 e 2016.

A SANASA atua fortemente no engajamento com seus clientes de diversos perfis e, em certos casos, com políticas diferenciadas para alguns setores. Também, através do PAS - Programa de Ação Sustentável oferece tratamento isonômico, seguro, confiável e igualitário a residentes em comunidades informais, ocupações e na periferia.

Em 2016 a SANASA iniciou um processo de engajamento com fornecedores. Por ser uma sociedade de economia mista municipal, todas as suas aquisições obedecem às normas estabelecidas pela Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei das Licitações) e o engajamento dos fornecedores não tem como objetivo punir ou cercear o direito de participação dos fornecedores nos processos licitatórios da empresa, mas sim aprofundar no conhecimento da cadeia de fornecedores considerados estratégicos auxiliando na prevenção e mitigação de riscos.

Como aprimoramento do processo de engajamento de *stakeholders*, recomendamos que, para os próximos ciclos do processo de relato de

sustentabilidade, seja ampliada a consulta direta aos *stakeholders*-chave da SANASA ou a implementação de mecanismos de comunicação pelos quais se possa obter a percepção e demandas dos *stakeholders*-chave.

Recomendamos ainda, a elaboração de uma Política de Engajamento de *Stakeholders* da SANASA e o respectivo Plano para a sua implementação.

#### **Materialidade (ou Relevância) – assuntos necessários para que os *stakeholders* tomem conclusões sobre o desempenho econômico, social e ambiental da organização.**

O Relatório de Sustentabilidade aborda as questões materiais identificadas pela SANASA e o conteúdo do relatório foi desenvolvido para refletir a gama de questões relevantes que afetam o setor.

Em 2014 foi realizada uma pesquisa qualitativa junto aos representantes internos dos principais *stakeholders* para discussão e validação dos temas materiais. Em 2016, foram incorporados questões provenientes das Diretrizes Estratégicas da SANASA, Plano de Segurança da Água e o Plano 300%. Algumas consultas externas também foram consideradas no processo de definição dos temas materiais.

Os temas de maior relevância definidos no processo de materialidade, estão alinhados aos Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo da SANASA, aprovado em 2016 pelo Conselho de Administração.

No futuro, recomendamos que a Assessoria de Sustentabilidade da SANASA envolva ainda mais seus principais *stakeholders* no processo de identificação e priorização dos temas materiais para assegurar que as questões relevantes sejam formalmente e regularmente capturadas por seus gestores e incorporadas nos processos de tomada de decisão.

#### **Capacidade de Resposta – aborda as ações tomadas pela organização em decorrência de demandas específicas *stakeholders*.**

A SANASA continua a ser responsiva em um ambiente pós crise hídrica e reconhece seu papel no Objetivo do Desenvolvimento Sustentável - ODS 6 - "Garantir Disponibilidade e Manejo Sustentável de Água e Saneamento para Todos" das Nações Unidas tanto em suas Diretrizes Estratégicas como nas Metas Empresariais, evidenciados pela

implementação de diversos projetos e ações tais como:

- PAS - Programa de Ação Sustentável que atua junto a residentes de comunidades informais, ocupações e na periferia;
- PCPA - Programa de Combate a Perdas de Água através do qual a SANASA tem obtido resultados expressivos na redução dos índices de perda. O 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 de abastecimento de água.
- Pioneirismo da SANASA no Brasil na utilização da tecnologia empregada na Estação de Produção de Água de Reúso - EPAR, para tratamento de esgoto com membranas filtrantes, que garante uma qualidade da água residuária com 98% na remoção da matéria orgânica.
- Comunicação transparente com seus *stakeholders* através do Painel SANASA em Números, onde são consolidados os principais indicadores da SANASA, incluindo gastos com serviços e obras. Essas informações são públicas e atualizadas mensalmente, disponíveis no site da empresa, no Portal da Transparência.
- Rápido atendimento à demanda do Conselho de Administração na contratação de verificação

independente para o Relatório de Sustentabilidade de 2016.

Como forma de aprimorar o seu processo de gestão e relato da sustentabilidade, recomendamos que a SANASA amplie sua consulta junto aos *stakeholders*, obtendo sua percepção quanto à aplicação dos princípios da GRI para definição do conteúdo (materialidade e completude) e para assegurar a qualidade do relatório (equilíbrio e clareza) em seu Relatório de Sustentabilidade de 2016, de forma a dar continuidade ao seu processo de aprimoramento do relato de sustentabilidade.

Também recomendamos reforçar a divulgação do Plano de Cargos e de Carreira da empresa, fortalecendo o engajamento com o público interno e aprimorando a gestão de pessoas na empresa.

#### **Conclusão**

Com base no escopo do nosso trabalho e nos procedimentos de garantia que realizamos com a garantia limitada de Tipo 1 usando o AA1000 Assurance Standard 2008 ('AA1000AS'), concluímos que a SANASA aplicou processos e procedimentos que aderem aos princípios de inclusividade, materialidade e capacidade de resposta estabelecidos no AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 ('AA1000APS').

São Paulo, 9 de junho de 2017.

Maciel Auditores S/S

## PRINCIPAIS INDICADORES

G4-EC1

Valor Econômico direto gerado e distribuído

### DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

O valor adicionado evidencia a riqueza gerada pela empresa e sua distribuição aos stakeholders representados pelos empregados, governos (municipal, estadual e federal), terceiros e

acionistas. A distribuição do valor adicionado da SANASA em 2016 alcançou R\$ 594.341 mil, com aumento de 42,47% em relação ao exercício de 2015, quando distribuiu R\$ 417.168 mil.

Demonstração do Valor Adicionado	2014	2015	2016
<b>Distribuição do Valor Adicionado (em R\$ mil)</b>	<b>403.942</b>	<b>417.168</b>	<b>594.341</b>
Empregados (remuneração direta, benefícios e FGTS)	278.515	300.378	331.800
Governo (impostos, taxas e contribuições)	83.653	87.873	95.153
Terceiros (juros e alugueis)	60.533	86.826	88.571
Acionistas (dividendos e juros sobre o capital próprio)	-18.759	-57.909	78.817

G4-EC7

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos

### Investimentos 2014 a 2016 (em R\$ mil)

RESUMO DOS INVESTIMENTOS	2014	2015	2016	Total	A.V.%
Sistema Operativo de Água	37.559	69.492	31.405	<b>138.456</b>	44,22%
Sistema Operativo de Esgoto	65.611	55.497	33.495	<b>154.603</b>	49,38%
Outros Investimentos	10.239	6.118	3.674	<b>20.031</b>	6,40%
<b>Total de Investimentos</b>	<b>113.409</b>	<b>131.107</b>	<b>68.574</b>	<b>313.090</b>	<b>100,00%</b>

RESUMO DOS INVESTIMENTOS	2015	2016	A. H.%	A. V.%	
				2015	2016



**G4 - EC 7 Histórico de Investimentos 1997 a 2016 (em R\$)**

ANO	ÁGUA	ESGOTO	OUTROS	TOTAL
1997	4.357.869	15.520.652	5.174.481	25.053.002
1998	5.160.977	18.380.942	6.128.082	29.670.001
1999	5.425.897	19.324.460	6.442.645	31.193.002
2000	1.309.020	4.662.106	1.554.315	7.525.441
2001	3.380.516	3.453.971	1.841.220	8.675.707
2002	3.748.500	14.301.333	3.250.200	21.300.033
2003	6.427.945	40.050.347	5.717.778	52.196.070
2004	11.150.792	46.388.906	4.848.942	62.388.640
2005	8.858.368	26.714.777	2.073.879	37.647.024
2006	12.887.573	58.243.898	2.546.327	73.677.798
2007	16.312.627	27.173.777	12.994.900	56.481.304
2008 *	26.391.225	131.544.393	10.205.839	168.141.457
2009	16.698.721	39.778.172	8.026.272	64.503.165
2010	11.740.137	79.796.108	6.770.726	98.306.971
2011	12.206.055	69.360.205	6.504.839	88.071.099
2012	11.014.154	37.017.380	7.956.044	55.987.578
2013	15.823.356	77.685.617	9.690.859	103.199.832
2014	37.558.830	65.610.852	10.239.024	113.408.706
2015	69.492.152	55.497.202	6.117.674	131.107.028
2016	31.405.021	33.494.958	3.674.225	68.574.205
<b>Total</b>	<b>311.349.735</b>	<b>864.000.056</b>	<b>121.758.271</b>	<b>1.297.108.063</b>

(\*) Os investimentos de 2008 contemplam o valor de R\$ 71.597 mil adicionado ao imobilizado, em decorrência do contrato de locação (arrendamento mercantil) firmado entre a Odebrecht Ambiental Capivari S/A e a SANASA, no qual a primeira ficou responsável pela execução das obras relativas à construção da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Capivari I e a segunda pela fiscalização das obras e locação do sistema pelo prazo de 240 (duzentos e quarenta) meses. De acordo com o contrato, após o término do arrendamento, passarão a pertencer à SANASA todos os bens, direitos e privilégios vinculados à exploração do sistema implantado pela SPE.

G4-EC7

Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos

## INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS

A SANASA realizou um montante de investimentos de R\$ 68.574 mil em 2016, sendo 45,80% destinados às obras de abastecimento de água, 48,84% aos sistemas de coleta, afastamento e tratamento de esgoto e os 5,36% restantes aplicados em outros investimentos.

Descrição	2014	2015	2016
<b>Total de Investimentos (em R\$ mil)</b>	<b>113.409</b>	<b>131.107</b>	<b>68.574</b>
Sistema Operativo de Água	37.559	69.492	31.405
Sistema Operativo de Esgoto	65.611	55.497	33.495
Outros Investimentos	10.239	6.118	3.674

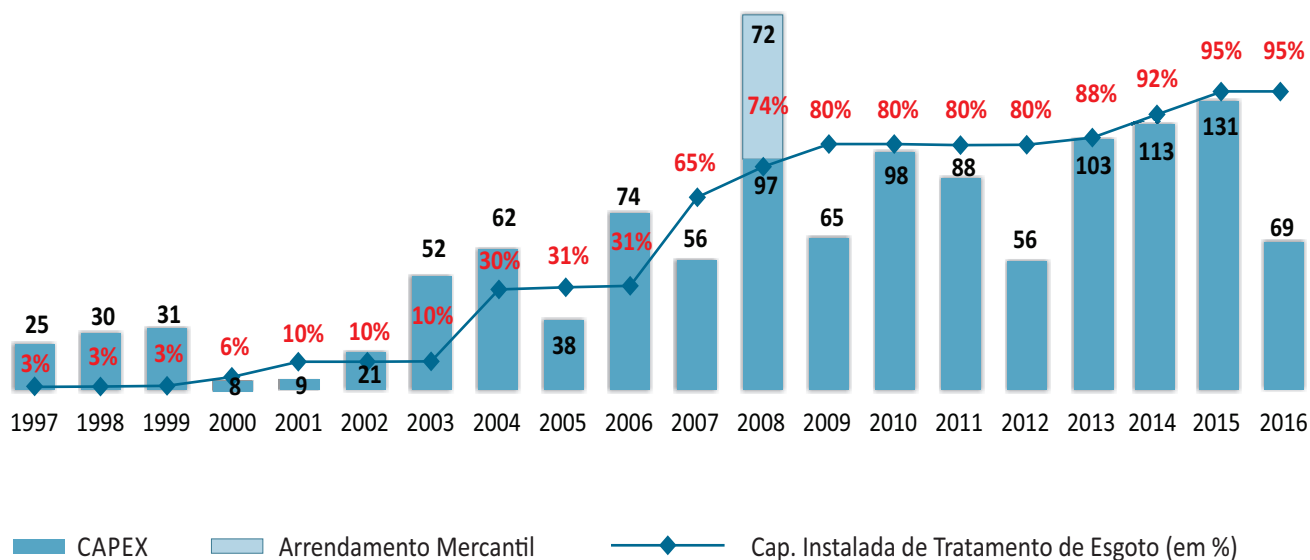
Nos sistemas de abastecimento de água foram aplicados R\$ 31.405 mil, com destaque para a execução das seguintes obras (concluídas e/ou em andamento): construção da subadutora São Bernardo – DIC e implantação do reservatório ETA – DIC; implantação de quatro reservatórios metálicos no San Conrado, João Erbolato/ Chapadão, Jardim Nova Europa e Jardim São Vicente/Vila Georgina; substituições de redes nos bairros Parque São Quirino, Vila Nova, Jardim Planalto, Nova Campinas, Vila Modesto Fernandes, Vila Carminha, Jardim Primavera, Jardim Paulistano, Jardim Afife, Condomínio Palo Alto, Jardim Flamboyant e Vila Paraíso.

Nos sistemas de coleta, afastamento e tratamento de esgoto foram aplicados R\$ 33.495 mil, com destaque para a execução das seguintes obras (concluídas e/ou em andamento): Sistema de

Esgotamento Sanitário (SES) Taubaté - Etapa1; ampliação do SES Parque Pomares e reversão de esgoto da região Alphaville; SES na região de Viracopos; Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Boa Vista; ETE San Martin; ampliação do SES Solar de Campinas, Satélite Íris II e III; interceptor de esgoto do Jardim Sul América e rede coletora de esgoto da Vila Francisca.

Vale destacar que desde 2013 já foi investido um montante de R\$ 416.290 mil, sendo a maior parte deste valor (55,80%) aplicado no sistema de esgotamento sanitário, permitindo que a capacidade instalada de tratamento de esgoto saísse de 80% (em 31/12/2012) para 95% (em 31/12/2016). Em 31/12/2016, o imobilizado da Companhia, líquido das depreciações, atingiu o montante de R\$ 928 milhões.

## Histórico dos Investimentos (CAPEX) (em R\$ milhões)



Assistência financeira recebida do governo

## SUBVENÇÕES GOVERNAMENTAIS

A SANASA recebeu, em 2016, R\$ 21.599 mil de recursos oriundos de subvenções governamentais, sendo R\$ 3.494 mil provenientes do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), R\$ 4.663 mil do Consórcio das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ) e R\$ 13.442 mil do Programa Estadual de Apoio à Recuperação de Águas (REÁGUA).

Descrição	2014	2015	2016
<b>Total (em R\$ mil)</b>	<b>28.779</b>	<b>16.149</b>	<b>21.599</b>
PAC	20.933	7.400	3.494
PCJ	2.340	3.486	4.663
FEHIDRO	3.145	704	-
REÁGUA	2.361	4.559	13.442

## ENDIVIDAMENTO

A SANASA encerrou o ano de 2016 com dívida líquida de R\$ 292.747 mil, que representa uma redução de 5,64% em relação ao exercício anterior. A relação entre a dívida líquida e o EBITDA dos últimos doze meses foi de 1,60.

	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016
<b>Dívida Líquida (1 + 2 + 3 + 4 - 5) em R\$ mil</b>	<b>294.925</b>	<b>310.235</b>	<b>292.747</b>
1. Empréstimos	216.950	178.214	179.576
2. Finame	10.292	7.567	4.850
3. Financiamento	34.364	78.153	87.264
4. Arrendamento Mercantil	54.910	53.359	51.651
5. Caixa e Aplicações Financeiras	21.591	7.058	30.594

G4-EN31

Investimentos e gastos com proteção ambiental

## PROTEÇÃO AMBIENTAL

A Sanasa registrou, em 2016, investimentos para controle e proteção ambiental no valor de R\$ 9.004 mil. Do total dos investimentos, 83,17% foram para remoção de lodos e resíduos, 9,14% Construção da Estação de Tratamento de Esgoto

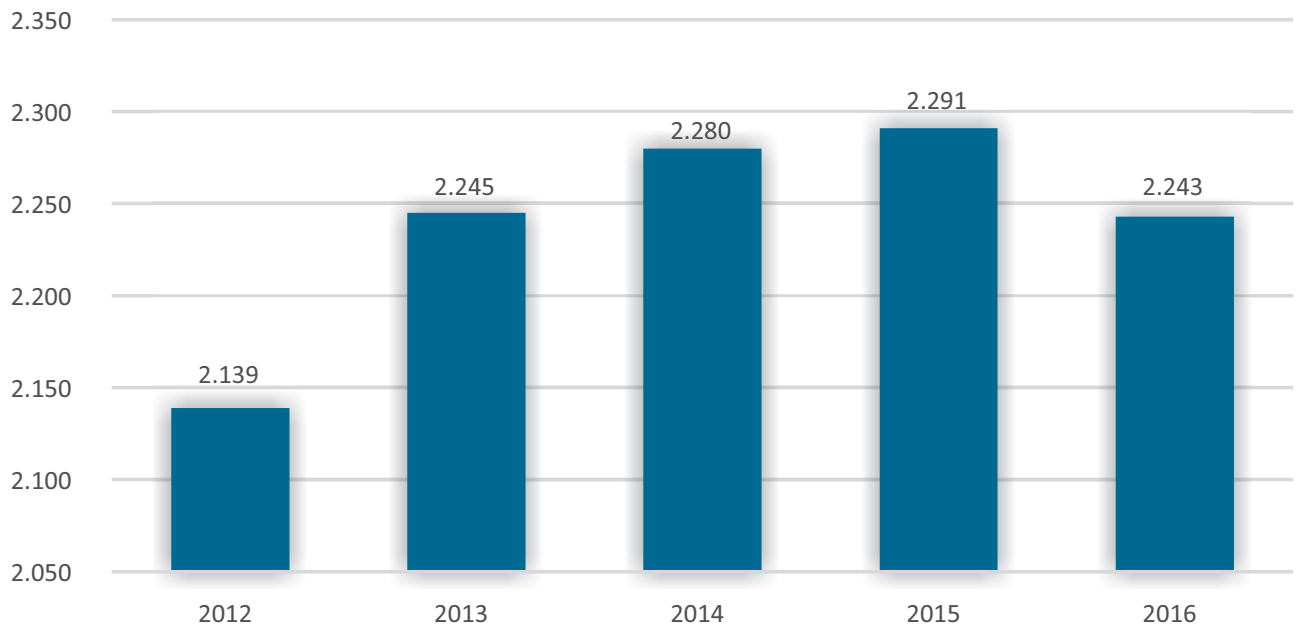
Boa Vista, 4,22% para o Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí – Consórcio PCJ e 3,48% foram destinados aos programas e projetos externos em meio ambiente.

em R\$ mil	2014*	2015	2016
<b>Total</b>	<b>8.196</b>	<b>9.292</b>	<b>9.004</b>
Contribuição Inv. Cons. Bac. Rios Piracicaba/Capivari	575	438	380
Taxa de Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico - ARES/PCJ	1.799	1.704	-
Taxa de Cobrança de Recursos Hídricos - ANA	1.280	1.425	-
Construção Estação de Tratamento de Esgoto Boa Vista (**)	-	-	823
Remoção de Lodos e Resíduos	3.434	5.634	7.488
Investimentos em programas e/ou projetos externos	1.108	92	313

(\*) Valores de 2014 foram corrigidos nos termos da norma do Comitê de Pronunciamentos Contábeis CPC 23 - Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro

(\*\*) A partir do ano de 2016 houve mudança de critério para avaliação do valor inserido

### Total de funcionários por ano



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

## Transparência & Integridade

As atuais práticas de Governança Corporativa foram estabelecidas na SANASA a partir de 2012, com o propósito de cultivar, disseminar e fortalecer a transparência e a integridade dos negócios. Para conduzir esses processos, foi constituída uma gerência que se reporta diretamente à Presidência da empresa.

São atribuições da Gerência de Governança, entre outras, implantar e desenvolver a Gestão de Riscos Corporativos e o Programa de Compliance. Para isso, treinamentos envolveram gestores de todas as áreas da empresa, desenvolvendo assim uma nova cultura dentro da organização. A disseminação da

transparência também ocorre por meio da divulgação de informações, como por exemplo, o “Sanasa em Números”, boletim enviado a cada quatro meses a autoridades do Ministério Público, Juízes, Comércio e Governo.

Em 2016, a Diretoria aprovou, junto ao Conselho de Administração, o primeiro Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo 2017-2025, cumprindo assim as determinações da nova Lei das Estatais Nº 13.303/2016, no qual a análise de riscos e oportunidades é a base para a empresa alcançar suas metas e resultados.

G4-56

a. Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta ética

## Missão

- Contribuir para a qualidade de vida da população, atendendo com excelência às necessidades de saneamento básico de Campinas e região, empreendendo e promovendo ações socioambientais.

## Visão

- Ser uma empresa de excelência, comprometida com a transparência e a ética, visando à universalização do saneamento em Campinas, utilizando vanguarda tecnológica

## Valores

Em suas Diretrizes e em sua Visão, a SANASA assume o compromisso de assegurar o desempenho ético e transparente. Nos Valores da SANASA são ressaltados os princípios básicos da Governança Corporativa:

Transparência, Equidade, Integridade e Responsabilidade Corporativa, bem como a valorização de todos os funcionários e clientes, com condutas e princípios éticos.

Transparência, Equidade, Integridade e Responsabilidade Corporativa

Valorização do capital humano, com condutas e princípios éticos

Sustentabilidade

Melhoria contínua

## Diretrizes Estratégicas

**Gestão Empresarial:** Compromisso com as metas e resultados propostos no Plano de Negócios da empresa, com base na análise dos riscos e oportunidades.

**Responsabilidade Social:** Assegurar o desempenho ético e transparente da empresa, respeitando as relações de trabalho, os clientes, a comunidade e o meio ambiente e praticando tarifas socialmente justas e economicamente viáveis.

**Vanguarda Tecnológica:** Utilizar soluções inovadoras nos processos tecnológicos e operacionais, promovendo parcerias internas e externas, com certificações e acreditações.

**Sustentabilidade:** Assegurar as práticas de sustentabilidade socioambiental, visando a perenidade dos negócios.

G4-57

a. Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (por ex., ouvidoria)

## R. Princípios e Valores Éticos

- assiduidade e pontualidade
- cooperação mútua
- dignidade
- eficiência
- finalidade
- honestidade
- igualdade
- imparcialidade
- impessoalidade
- iniciativa
- integridade
- justiça
- lealdade
- legalidade
- liberdade
- melhoria contínua
- moralidade
- prevalência do interesse público
- publicidade
- responsabilidade social e ambiental
- satisfação dos clientes
- segurança

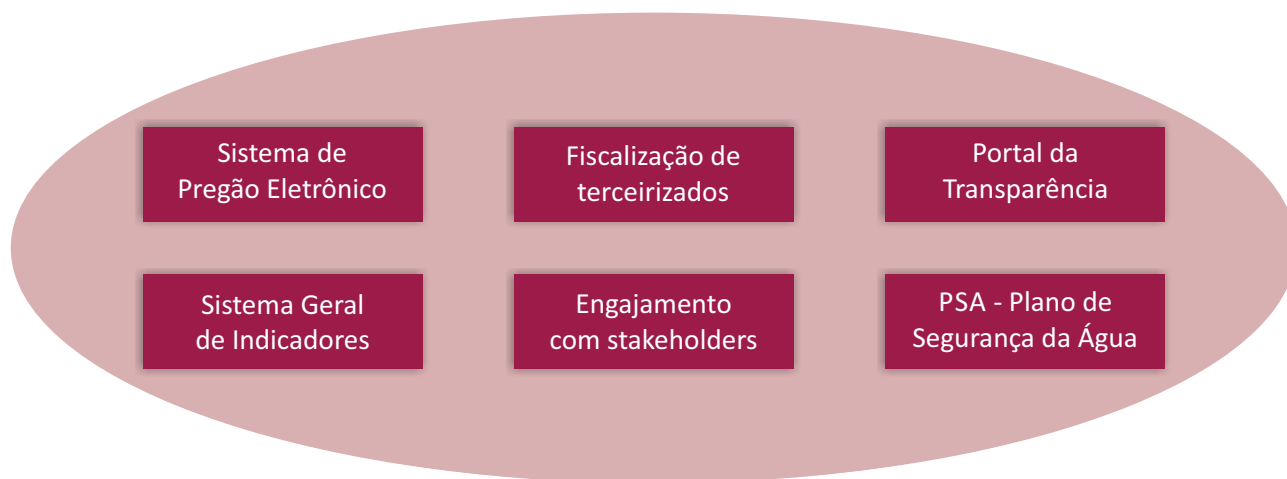
Os princípios e valores éticos, bem como o Código de Conduta da Sanasa, constantes do Programa de Compliance, frutos de um longo trabalho de estudos internos conduzidos pela Gerência de Governança Corporativa, foram aprovados em 21 de outubro de 2016 pela Diretoria, através da Portaria SAN.P.IN.PT 595, após serem submetidos à revisão para atender às determinações da Lei das Estatais, nº 13.303 de 30 de junho de 2016. Em seguida, foram encaminhados para apreciação e posterior deliberação do Conselho de Administração, com a aprovação final prevista para 2017.

O sistema de Governança Corporativa na Sanasa atua nas seguintes frentes:



Porém outros mecanismos adotados pela empresa também atuam de forma independente para garantir a lisura e a transparência, bem como a proteção dos negócios. São eles:

- Sistema de pregão eletrônico; (Compras);
- Fiscalização de terceirizados (Jurídico);
- Portal da Transparência (Governança);
- PSA – Plano de Segurança da Água (Desenvolvimento Tecnológico–TT);
- Sistema Geral de Indicadores (Qualidade)
- Compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas
- Compromisso com CEO WATER MANDATE – Pacto Global



O Sistema de Governança Corporativo é disseminado em toda empresa por meio da Gestão de Riscos Corporativos, do Programa de Compliance e da Ouvidoria, obtendo assim o envolvimento de todos, iniciando com a alta gestão, gestores e

agentes de governança, que são os pontos focais nas áreas. Estes passam por treinamento para atuar nos programas de Governança e devem fazer sua parte, mantendo controles internos e agindo com ética e transparência.





## Transparência

No Painel SANASA em Números são consolidados os principais Indicadores da SANASA, bem como serviços e obras. Essas informações, atualizadas mensalmente, podem ser consultadas no site da SANASA

[www.sanasa.com.br](http://www.sanasa.com.br), no Portal da Transparência, assim como outras informações, no intuito de demonstrar a seriedade, comprometimento e transparência das atividades da SANASA.

## Sanasa em Números

<b>G E R A L</b>	População Campinas: 1.173.370 (IBGE 2016)
	Área: 796,4 km <sup>2</sup>
	Receita líquida 2016 (milhares): R\$ 766.778
	Funcionários: 2.243
	Domos – Distritos de Manutenção: 10
Agências de atendimento: 11 fixas e 2 móveis	

<b>Á G U A</b>	Índice abastecimento de água: 99,56%
	Captações de água: 2
	Estações de tratamento/ETAs: 5
	Estação de tratamento de lodo de ETAs/ETL: 1
	Extensão de rede de água: 4.660,50 Km
	Centros de reservação e distribuição/CRDs: 38
	Reservatórios: 25 elevados e 39 semi-enterrados
	Volume de reservação: 123.442,37 m <sup>3</sup>
	Volume água tratada e distribuída (acumul./ano): 99.175.377 m <sup>3</sup>
	Média mensal de água tratada e distribuída: 8.264.615 m <sup>3</sup>
	Pontos de distribuição/booster: 3
	Índice de perdas na distribuição/IPD: 21,59%
	Índice de perdas de faturamento/IPF: 12,46%
	Economias: 491.707
Ligações: 338.182	
Residencial: 305.147      Pública: 1.364	
Comercial: 31.240      Industrial: 431	

<b>E S G O T O</b>	População atendida (urbana) - coleta e afastamento : 92,46%
	Capacidade instalada de tratamento de esgoto: 95%
	Estações de tratamento/ETEs: 24
	Estação de produção água de reúso/EPAR: 1
	Estações elevatórias/EEEs: 88
	Extensão de rede de esgoto: 4.355,77 km
	Economias: 446.632
Ligações: 311.609	

	Tipo	Total no mês	Total no ano
<b>S E R V I Ç O S</b>	Redes - água (executado Sanasa) Valor anual R\$ 12.000.000,00	290,01 m	4.209,32 m
	Redes - esgoto (executado Sanasa) Valor anual R\$ 14.400.000,00	834,59 m	15.866,08 m
	Recomposição de pisos e passeios	1.448 4.911,11 m <sup>2</sup>	18.593 66.750,17 m <sup>2</sup>
	Recomposição de vias	692 13.584,04 m <sup>2</sup>	7.459 110.346,42 m <sup>2</sup>
	Serviços de guias e sarjetas	109 1.320,73 m	1.405 7.219,68 m
	Nivelamento de PVs em passeios e vias	68	1.118
	Gerais: ligações, reparos de água e esgoto, vistorias	19.641	259.866

Base: Dez/2016  
Governança Corporativa

## Sanasa em Números - Obras

Obras em Andamento e Concluídas	Empresa	Valor Global (R\$)	Recursos Próprios (R\$)	Fundo Perdido	Financiamento	Cronograma – Fase –	Prazo Conclusão	Executado %	População Atendida	
<b>Cartas Consultas SAA, SES e Troca de Redes</b>										
Carta Consulta – Abastecimento de Água - Operação IN14/FGTS 441.91702		141.752.733,10	14.175.273,31	—	127.577.459,79		44 meses	—	771.607	
Carta Consulta – Esgotamento Sanitário (1) - Operação IN14/FGTS nº 441.92163		273.419.285,59	13.670.964,28	—	259.748.321,31	Operações enquadradas pela SNSA/MCidades em 16/12/2016.	44 meses	—	26.756	
Carta Consulta – Troca Rede Cimento Amianto (1) - Operação IN14/FGTS 442.14696		282.829.578,72	28.282.957,91	—	254.546.620,81		44 meses	—	123.650	
Carta Consulta – Troca Rede Cimento Amianto (2) - Operação IN14/FGTS 442.14813		222.223.224,20	22.222.322,45	—	200.000.901,75	Pré-enquadramento pela Caixa em 05/01/17. Aguarda o enquadramento do MCidades.	44 meses	—	97.250	
Carta Consulta – Esgotamento Sanitário (2) - Operação IN14/FGTS nº 478.44131		155.675.027,12	7.783.751,36	—	147.891.275,76	Apresentada em 22/12/16. Caixa aponta pendências para o pré-enquadramento.	44 meses	—	26.756	
<b>SAA - Sistema de Abastecimento de Água: Subadutoras, Reservatórios e Substituição de Redes e Ramais</b>										
Redes e ramais: Jd. Paulistano, VI Carminha e Jd. Primavera	Passarelli	11.048.044,47	1.104.804,45	—	9.943.240,02		Obra concluída	fev/16	100%	9.733
Redes e ramais: Jd. Planalto, Nova Campinas I e II	Renova	16.410.921,07	1.641.092,11	—	14.769.828,96		Obra concluída	fev/16	100%	6.035
Redes e ramais: Bairro Palo Alto	Cadre Eng. e Serv. Ltda.	935.160,03	93.516,00	—	841.644,03		Obra concluída	jul/16	100%	640
Subadutora São Bernardo DIC e Reservatório ETA DIC	Melhor Forma	39.399.184,39	5.509.340,37	—	33.889.844,02		3 meses para término da obra	mar/17	87,87%	105.807
Reservatórios Metálicos: S. Conrado, S. Vicente, N. Europa e J. Erbolato	Consórcio Fluid-Ediza	10.198.815,65	1.019.881,57	—	9.178.934,09		5 meses para término da obra	mai/17	83,03%	113.446
<b>SES - Sistemas de Esgotamento Sanitário: Elevatórias, Interceptores e ETE's</b>										
Projetos SES - San Conrado, Alphaville – Guarã, e Exp. Capivari II	Ahese, EMA e Adisan	2.643.773,10	2.643.773,10	—	—		Concluído	SES San Conrado - jan/16 SES Alphaville-Guarã - mai/15 SES Exp. Capivari II - jul/15	—	—
Projeto Executivo do Retrofit da ETE Samambaia	Serec Eng.	918.000,00	918.000,00	—	—		Concluído	mar/16	—	—
SES Taubaté (21% executado com a 1ª contratada)	Gimma Eng. (2ª contratada)	29.502.486,47	20.746.315,64	8.756.170,83	—		3 meses para término da obra	mar/17	82,55%	75.000
Pq Pomares/Rev. Alphaville - PAC/FGTS 423.12767	Itajubá Construção Civil e Mecânica	4.854.381,66	661.392,74	—	4.192.988,92		5 meses para término da obra	mai/17	59,00%	2.380
Sat. Íris II e III e SolarCamps - PAC/FGTS 423.12767	Itajubá Construção Civil e Mecânica	6.170.662,56	308.533,13	—	5.862.129,43		6 meses para término da obra	jun/17	46,10%	5.104
SES Boa Vista - Contrato Reágua nº 10/2013	Consórcio Enfil-Augusto Velloso	51.740.535,21	16.030.175,21	35.710.360,00	—		9 meses para término da obra	set/17	1,67%	55.134
SES Boa Vista - Contrato PAC/FGTS 423.12653		51.740.535,21	5.742.056,03	—	45.998.479,18					
<b>Substituição de Redes e Ramais</b>										
Jd. Flamboyant – Bloco 1	DBO Engenharia Ambiental	2.116.002,39	685.397,42	1.430.604,97	—		Obra concluída	fev/16	100%	2.516
Vila Paraíso	DBO Engenharia Ambiental	1.741.769,06	579.823,51	1.161.945,55	—		Obra concluída	mar/16	100%	2.056
Vila Nova	Rentax	2.583.895,69	830.896,58	1.752.999,11	—		Obra civil concluída	dez/16	75,77%	4.779
Parque São Quirino	Rentax	3.180.420,01	1.050.143,27	2.130.276,74	—		1 mês para o término da obra	jan/17	77,08%	2.282
Jardim Afife	Cadre Engenharia e Serviços Ltda.	1.394.796,55	449.987,63	944.808,92	—		2 meses para o término da obra	fev/17	72,50%	610
Vila Modesto Fernandes	Cadre Engenharia e Serviços Ltda.	2.546.092,68	818.823,41	1.727.269,27	—		4 meses para o término da obra	abr/17	64,75%	1.442
Jd. Londres, Jd. Chapadão, Jd. Eulina, S. Bernardo, Pe. Anchieta, Pq. Taquaral - Reágua 03/2014	—	13.864.854,53	—	13.864.854,53	—		Reágua efetuou novo crédito em dez/16, integralizando 100% do contrato.	—	—	290.400

Base: Dez/2016  
Governança Corporativa

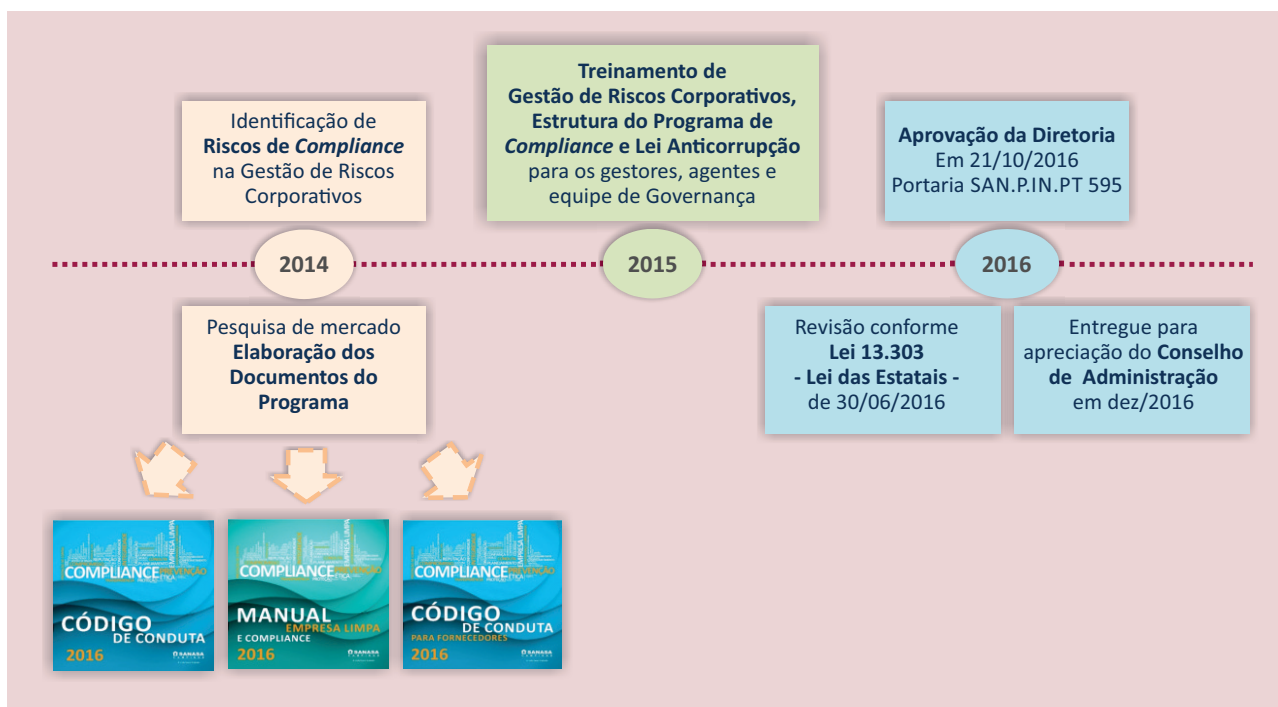
## Ética e Integridade

G4-14

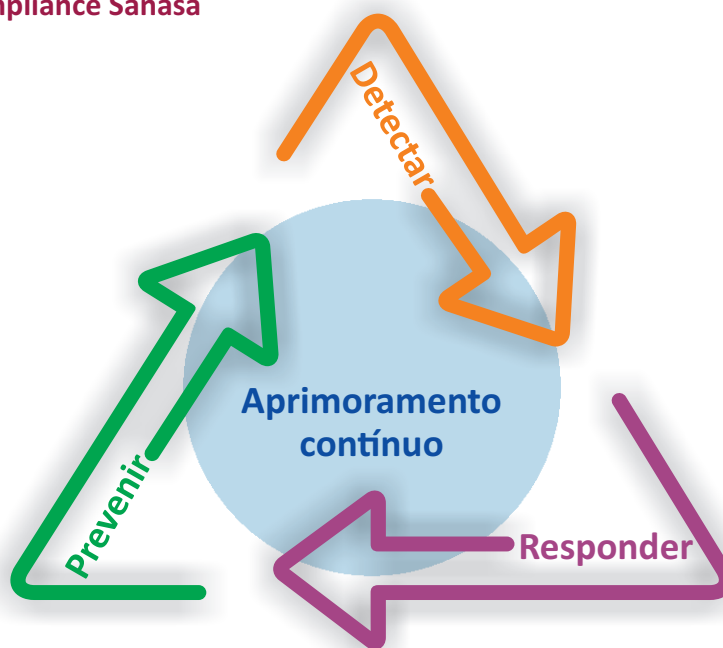
Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução

### R. COMPLIANCE

O Programa de Compliance da SANASA, que será implantado em 2017, terá como foco principal regras de conduta e questões anticorrupção, visando à atitude de total integridade e transparência, em atendimento às Leis Federais Nº 12.846/13 (Lei Anticorrupção) e 13.303/16 (Lei das Estatais).



**Programa de Compliance Sanasa**



**Prevenir**

- . Código de Conduta
- . Treinamento
- . Transparência
- . Agentes de Governança

**Detectar**

- . Canal de denúncias
- . Gestão de Riscos
- . Prestação de Contas
- . Controles Internos
- . Auditorias

**Responder**

- . Adequar processos
- . Apuração de denúncias com:
  - . Tratamento igualitário
  - . Penalidades conforme grau de responsabilidade do cargo

**Prevenção** – o ponto principal do Programa é a prevenção, para evitar que ocorra uma irregularidade ou comportamento antiético. Essa etapa consiste em aplicar mecanismos para disseminar informação capaz de criar uma nova cultura, por meio de transparência pública, Código de Conduta, políticas e normas internas, treinamentos periódicos, atuação dos Agentes de Governança, assistência aos funcionários e responsabilidade corporativa.

**Detecção** – não basta agir na prevenção, é necessário monitorar por meio da detecção para avaliar os resultados obtidos. Possíveis irregularidades ou comportamentos inadequados

podem ser detectados através de controles internos, mecanismos de prestação de contas, registros, auditorias interna e externa, gestão de riscos e canal de denúncias. Nessa etapa, como nas demais, também é fundamental a atuação dos Agentes de Governança, que são os braços da Governança em todas as áreas da empresa.

**Resposta** – qualquer problema que seja detectado servirá para aperfeiçoar processos. E todas as denúncias devem ser apuradas com tratamento igualitário e, se necessário, com penalidades, que devem ser adequadas, de acordo com o grau de responsabilidade de cada cargo.

G4-41

Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse

## R. FORNECEDORES

Um dos pilares do Programa de Compliance é o engajamento de fornecedores e terceirizados SANASA, considerando que um ato irregular pode refletir em toda a cadeia de uma empresa. A estrutura está composta por:

- Código de Conduta para Fornecedores – que será disponibilizado para todos os fornecedores da SANASA;
- Treinamento para alguns terceirizados que atuam diretamente como representantes da SANASA;
- Cláusula Anticorrupção nos contratos firmados pela SANASA com fornecedores;
- Termo de Compromisso da Alta Gestão declarando não ter participação em empresas que tenham conflito de interesses com a SANASA, bem como não ser parente de 1º grau de sócio ou diretor de empresa que tenha este tipo de conflito ou que seja fornecedora da SANASA;
- Termo de Compromisso para Terceirizados, que devem informar sobre violações ou suspeitas de violações e cooperar com qualquer investigação conduzida pelo Comitê de Conduta Ética ou por Sindicância da SANASA;
- Termo de Compromisso para Fornecedores declarando que nenhum sócio ou diretor da empresa tem parentesco de 1º grau com funcionário, assessor ou pessoa em cargo em comissão na SANASA, que atue na área de licitações

e/ou na área de gestão do contrato firmado, bem como com Diretores ou Conselheiros da Sanasa;

- Termo de Compromisso para alta gestão, funcionários e fornecedores da SANASA para declarar eventuais situações de conflitos de interesse e situações que se enquadrem no Código de Conduta.

Mesmo antes do lançamento do Programa, ações de Compliance vinham sendo adotadas na empresa, através de:

- Monitoramento de Riscos Corporativos - entre os quais vários riscos são de conformidade
- Código de Conduta Ética de 2004
- Comissão de Ética prevista no Código de Conduta Ética de 2004
- Ações diversas de controle interno que cada área já possui e ações de transparência pública, como o Painel SANASA em Números e o Portal da Transparência.

Com a implantação do Programa de Compliance, o antigo Código de Conduta Ética será substituído por um novo documento, com o título Código de Conduta – reestruturado e atualizado para a realidade do mercado e exigências legais. Também será reestruturada a Comissão de Ética, com o novo título Comitê de Conduta Ética, que contará com a Gerência de Governança Corporativa para orientação dos demais integrantes, bem como para secretariar os trabalhos e guarda de documentos.

G4-SO4

## Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

**R.** O Código de Conduta SANASA será disponibilizado a todos os funcionários e fornecedores, que assinarão um Termo de Compromisso declarando ter recebido o documento e estar cientes que deverão cumprir as regras estabelecidas nele e na legislação trabalhista, bem como informar sobre violações ou suspeitas de violações e cooperar com qualquer investigação conduzida pelo Comitê de Conduta Ética ou por Sindicância.

A Gerência de Governança Corporativa, responsável pela gestão do Programa de Compliance, cuidará

também da disseminação do mesmo, através da entrega dos Códigos, assinatura dos Termos de Compromissos, disponibilização no Portal da Transparência no site da SANASA e treinamentos periódicos.

Durante os treinamentos feitos pela Gerência de Governança Corporativa para os Agentes de Governança e Equipes, já foi apresentado o Programa de Compliance. Assim, os funcionários já procuram essa gerência para orientações sobre comportamentos éticos, que podem ser feitas através de e-mail, telefone ou pessoalmente.

G4-57

a. Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento

G4-58

a. Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamentos de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias

**R.** Atualmente as denúncias são feitas no Canal da Ouvidoria ou na Comissão de Ética, que atendem chamadas interna 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.

Com a implantação do Programa de Compliance, haverá um Canal de Denúncias no Site da SANASA, que poderá ser acessado através de e-mail recebido pela área de Compliance da Gerência de Governança Corporativa, ou ainda através de carta direcionada à mesma Gerência, que será registrada no Protocolo Geral da SANASA. Denúncias de comportamento ético que sejam recebidas pela Ouvidoria também serão direcionadas à equipe de Compliance.

A Gerência de Governança Corporativa irá encaminhar a denúncia ao Comitê de Conduta Ética, bem como secretariar os trabalhos e controlar os

arquivos. As denúncias serão tratadas de forma sigilosa, para preservar o denunciante. Denúncias anônimas serão avaliadas criteriosamente e, se necessário, investigadas pelo Comitê de Conduta Ética, desde que contenham o mínimo de evidências para a investigação.

O Comitê irá elaborar relatório e parecer sobre as penalidades cabíveis, que serão encaminhadas ao Diretor ao qual o funcionário denunciado se reporta. O Diretor poderá aceitar ou recusar o parecer do Comitê, mediante justificativa por escrito e observando as leis, normas e princípios seguidos pela SANASA. O funcionário terá o direito de entrar com recurso, que será encaminhado ao Diretor Presidente, que pode acatar o recurso ou ratificar decisão da diretoria.

Durante o ano de 2016, foram recebidas 4 denúncias através da Ouvidoria e 4 através da Comissão de Ética.

G4-39

a. Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.

**R.** O Presidente do Conselho de Administração não pode ser diretor executivo da companhia. O Conselho de Administração é composto por sete membros, sendo uma vaga ocupada por conselheiro independente, uma vaga ocupada por representante dos

empregados, uma vaga ocupada pelo Presidente da companhia e as demais vagas ocupadas por indicações do acionista controlador, sendo um deles Presidente do Conselho. Os membros do Conselho cumprem mandatos de três anos, permitida a reeleição.

G4-40

a. Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança

**R.** A Assembleia Geral Extraordinária cuida da eleição dos Membros do Conselho de Administração a cada período e fixa sua remuneração. O Conselho de Administração, órgão de deliberação colegiada, é composto de sete membros, acionistas residentes no país, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral.

Entre os membros eleitos, cabe à Assembleia Geral eleger o Presidente do Conselho de Administração, por indicação do Acionista Controlador, não podendo a escolha recair na pessoa do Diretor

Presidente da companhia, membro nato do Conselho de Administração.

Na composição do Conselho de Administração, uma vaga é preenchida por um trabalhador do quadro de carreira da Sociedade, eleito em eleição direta organizada pela empresa, em conjunto com a entidade sindical.

No mínimo uma das vagas do Conselho de Administração, obrigatoriamente, é ocupada por conselheiro independente, eleito pela Assembleia.

G4-42

a. Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização

**R.** Conforme determina a nova Lei das Estatais Nº 13.303, foi elaborado pela SANASA o Plano de Negócios, que estabelece as diretrizes técnicas, administrativas e financeiras, bem como a declaração de missão, visão e valores e a definição das estratégias e metas para os anos 2017-2025. O plano foi elabo-

rado inicialmente por Gestores Sêniores, que na SANASA são Gerentes de Departamentos e, posteriormente, apresentado e discutido junto à Diretoria executiva. Somente após a aprovação desta, foi encaminhado e aprovado pelo Conselho de Administração em reunião realizada no dia 20.12.2016.

## Gestão de Riscos

G4-43

a. Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais

**R.** Os tópicos econômicos, ambientais e sociais são levados ao conhecimento do Conselho de Administração pelos seguintes meios:

- Relatório de Sustentabilidade.
- Ouvidoria – que presta informações diretamente à Presidência da empresa.
- Gestão de Riscos Corporativos – os quais são do conhecimento do respectivo Diretor da área em que ocorre o risco.
- Auditoria Interna – através das reuniões do Conselho.
- O Programa de Compliance será mais um meio para aprimorar o conhecimento da alta gestão.

G4-44

a. Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação

**R.** A SANASA ainda não pratica esse tipo de avaliação, porém, conforme exigência da Nova lei das Estatais, esse procedimento deverá ser realizado, conforme Decreto Municipal Nº 19.369/16 até 30.06.2018, inclusive para avaliação do cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Negócios 2017-2025.

G4-44

b. Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.

**R.** A SANASA está se adequando para atender a Lei das Estatais 13.303 de 30 de junho de 2016, até a data estabelecida na mesma, conforme Decreto Municipal Nº 19.369/16 até 30/06/2018. Entre as ações a serem implantadas está a avaliação de desempenho do Conselho de Administração.

## Mapa de Riscos

Em 2016, a Sanasa deu continuidade ao monitoramento dos Riscos Corporativos, totalizando 110 Riscos, que são acompanhados por 161 indicadores. A Gestão de Riscos é dinâmica, e tem monitoramento constante, seguindo a metodologia criada para o ambiente SANASA:



Cada risco tem suas causas e seus impactos, que são monitorados por indicadores e analisados para constante adequação das ações mitigatórias.

As ações mitigatórias são específicas para cada risco. Porém, nota-se que grande parte pode ser mitigada por meio de controles internos, sistemas automatizados, treinamentos e orientações aos

funcionários. As ações podem focar:

- nas causas do risco - para evitar que o mesmo ocorra;
- no próprio risco;
- nos impactos - as ações são criadas para minimizar as consequências em situações em que o risco não pode ser evitado.



G4-50

Natureza e número total de preocupações críticas e comunicados ao mais alto grau de governança e os mecanismos adotados para abordá-las e resolvê-las

**R.** Desde 2012 a SANASA vem trabalhando na gestão dos riscos da empresa. Ao todo são 110 riscos e 161 indicadores sendo monitorados. Dessa forma, os fatores de risco que poderiam influenciar decisões estratégicas são baseados nos riscos corporativos voltados à missão da empresa, sendo eles:

**a) Ao Emissor:**

**a.1) Riscos referentes ao abastecimento de água**

A crise hídrica é um dos principais fatores de riscos para a SANASA - além da parada na produção de água, traz consequências para a empresa e para a população, causando restrição no abastecimento e podendo ter como resultado água imprópria para consumo humano e perda de clientes, que buscam fonte alternativa de água, que pode não ser de boa qualidade e acarretar problemas de saúde. Outro ponto importante é o impacto no faturamento da empresa - quando a população reduz o consumo de água, automaticamente há queda nas receitas e prejuízo ao caixa da empresa.

**a.2) Riscos referentes ao tratamento de esgoto**

Riscos referentes à operação de esgoto geram sérias consequências para o meio ambiente. Uma paralisação dos sistemas de coleta, afastamento e tratamento de esgoto pode causar extravasamento de esgoto em cursos de água, com mortandade de peixes e contaminação ambiental.

Um vazamento de biogás também poderia ter alto impacto, com risco de emissões gasosas e até mesmo explosão que, muito além do mau odor, pode causar lançamento de esgoto in natura nos corpos receptores, intoxicação e também contaminação ambiental.

**a.3) Risco de não atingir a meta de 300% em 2025:**

- 100% de tratamento de esgotos
- 100% de coleta e afastamento de esgotos
- 100% de abastecimento de água.

A falta de recursos, de licenciamento ou de titularidade das áreas são alguns fatores que podem impedir a empresa de atingir sua meta, o que prejudicaria a imagem da empresa e principalmente a população, que não seria beneficiada com as obras.

**a.4) Não execução de projetos e obras**

A interrupção de projetos por falta de crédito, seja por inexistência de linhas de crédito no mercado, seja por incapacidade de conseguir linhas de crédito, gera grande impacto na empresa, em seu planejamento estratégico, em sua imagem e na perspectiva de crescimento da empresa. A inviabilidade de cumprimento do cronograma técnico-financeiro para licença ambiental também pode gerar perda de financiamento pré-liberado. E também problemas técnicos, de especificação ou liberação de áreas e faixas de servidão podem causar atraso ou impossibilidade de conclusão de obra.

**b) Ao seu Controlador, direto ou indireto, ou grupo de Controle**

**b1) Risco de Compliance**

A Sanasa preocupa-se com o Compliance para estabelecer uma relação de confiança entre as partes, seja com o controlador, com os fornecedores, clientes e quaisquer terceiros. Por ser uma empresa de economia mista que tem a Prefeitura Municipal de Campinas detentora de 99% das ações, as decisões políticas têm influência direta na empresa, e a transparência e conformidade são os alicerces da relação.

**c) A seus Acionistas**

A Sanasa possui poucos acionistas minoritários, representando menos de 1% da composição acionária da empresa, de forma que as decisões dos mesmos não impactam em riscos para a empresa que possa influenciar a decisão de investimento.

**d) A suas controladas e coligadas**

- Não se Aplica

**e) A seus fornecedores**

**e.1) Energia Elétrica**

Problemas de falta de energia elétrica podem gerar riscos em todo o processo da empresa, desde parada na produção de água, desabastecimento, rompimento de tubulação, paralisação no sistema de esgoto, bem como o sistema administrativo da empresa, afetando diretamente a população de Campinas.

**e.2) Produtos Químicos**

A crise hídrica também ressaltou risco de falta de produtos químicos. Com a escassez de água, o tratamento exigiu maior quantidade de produtos químicos. A falta dos mesmos pode se refletir na qualidade da água, desabastecimento e impacto direto no faturamento da empresa, causado pelos altos custos para aquisição desses produtos.

**e.3) Riscos referentes à cadeia de fornecedores**

A ação de um fornecedor, independente do grau em que está na cadeia de fornecedores da empresa, pode impactar fortemente os negócios. A empresa é corresponsável com os fornecedores em relação às práticas trabalhistas, de direitos humanos e ambiental. Um escândalo de corrupção com um fornecedor, ou o não cumprimento de um compromisso assumido com a sustentabilidade, também irão afetar a imagem da SANASA.

**f) A Seus Clientes****f.1) Queda de faturamento**

Como fator de risco relativo à queda de faturamento, pontua-se novamente a crise hídrica, que gera economia de água por parte da população, impactando fortemente nas receitas da empresa. Outro risco é a de não ocorrência de leitura, seja por motivo de greve, transporte ou pane no sistema, gerando impacto no faturamento e no fluxo de caixa da empresa. Entre os riscos que impactam o faturamento, ainda encontram-se a inadimplência e a utilização clandestina de rede de água e esgoto.

**g) Aos setores da economia nos quais o emissor atue****g.1) Mudança em políticas fiscais e tributárias**

A empresa pode ser diretamente afetada por mudanças em regras fiscais, como risco de apuração ou classificação indevida, de informações contábeis que podem gerar uma apresentação de resultado diferente do real e cálculo de valor indevido de tributos, entre outros.

A SANASA também corre risco de julgamento

procedente ou improcedente dos processos de planejamento tributário, o que poderia gerar imenso impacto financeiro por pagamentos retroativos de diversos tributos que hoje têm imunidade tributária.

**h) À regulação dos setores em que o emissor atue**

As atividades exercidas pela SANASA estão sujeitas a rígida legislação federal, estadual e municipal relativa à preservação ambiental. O Licenciamento Ambiental é um procedimento pelo qual o órgão ambiental competente permite a localização, instalação, ampliação e operação de empreendimentos e atividades que utilizam recursos ambientais e que possam ser consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou daquelas que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental.

Nesse sentido, a SANASA encontra-se obrigada a solicitar aos órgãos de meio ambiente do Estado de São Paulo as licenças ambientais para implantação e operação de suas instalações e tem tomado todas as medidas necessárias para cumprir as determinações legais e ou regulamentares para reduzir os impactos ambientais de suas atividades.

**i) A questões socioambientais**

Para que a empresa acompanhe o desenvolvimento da cidade, deve estar sempre atenta à falta de licenças e autorizações que podem gerar irregularidade de uma obra. O recebimento de passivos ambientais gerados por terceiros, pela falta da devida regularização ambiental, também deve ser monitorado. A não realização dos projetos de trabalho social vinculados aos recursos financiados pelo Governo Federal também pode gerar paralisação de obras devido à interrupção no repasse de verbas.

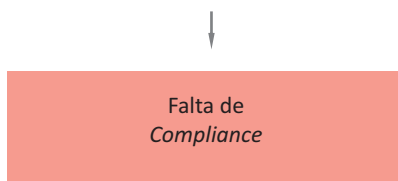
A empresa e a sociedade também podem ser diretamente afetadas tanto com ligações clandestinas da rede de esgoto, como com ligação clandestina de água em área ocupada, que pode gerar desde perdas no faturamento até contaminação da rede.

## Principais riscos identificados pela SANASA

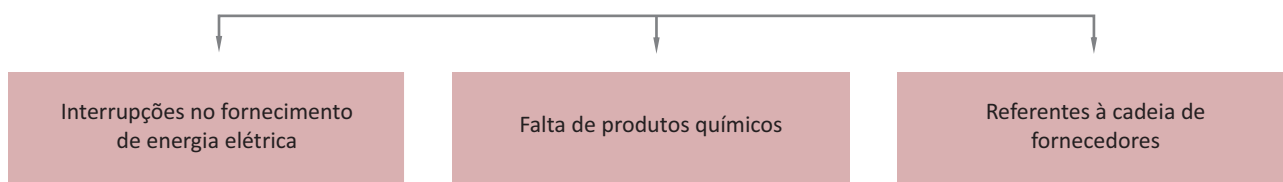
### A) Riscos relacionados à empresa



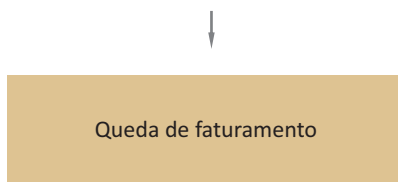
### B) Risco relacionado ao controlador



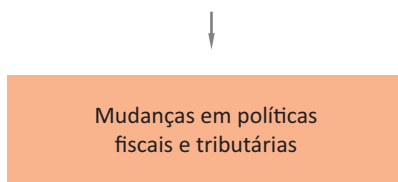
### C) Riscos relacionados aos fornecedores



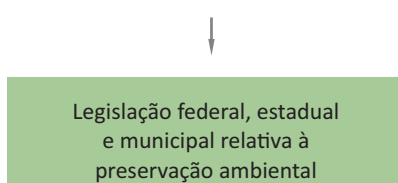
### D) Risco relacionado aos clientes



### E) Risco relacionado aos setores da economia nos quais a empresa atua



### F) Risco relacionado à regulação dos setores em que a empresa atua



**G4-51** a. Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores.

R. Os membros do Conselho de Administração recebem remuneração no valor de 10% da média mensal da remuneração paga aos membros da Diretoria Executiva, conforme Decreto Municipal 17.673 de 13/08/2012. Os Diretores, Gerentes e todos os

funcionários da empresa recebem PLR – Participação nos Lucros e Resultados, valor parcelado em duas vezes e pago em janeiro e maio. Todos recebem o Adicional por Tempo de Serviço – ATS, correspondente a 1% do salário por ano trabalhado na empresa.

**G4-53** a. Relate como as opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração

R. Sindicato e representantes da empresa (Diretoria) se reúnem anualmente para firmar o acordo coletivo. As discussões ocorrem em abril, para

vigência a partir de 1º de maio. As cláusulas sociais são discutidas e revisadas a cada dois anos. O atual Acordo Coletivo tem vigência de 2016 a 2018.

**G4-34** Estrutura de Governança e sua Composição

**G4-38** Composição do mais alto órgão de governança

**Organograma de Governança**

Conselho de Administração	Mandato de 3 anos
Arly de Lara Romêo	05/12/2016 a 05/12/2019
Pedro Cláudio da Silva	05/12/2016 a 05/12/2019
Sívio Roberto Bernardin	05/12/2016 a 05/12/2019
Wanderley de Almeida	05/12/2016 a 05/12/2019
Michel Abrão Ferreira	05/12/2016 a 05/12/2019
Pedro Benedito Maciel Neto	05/12/2016 a 05/12/2019
Agenor Soares	05/12/2016 a 05/12/2019

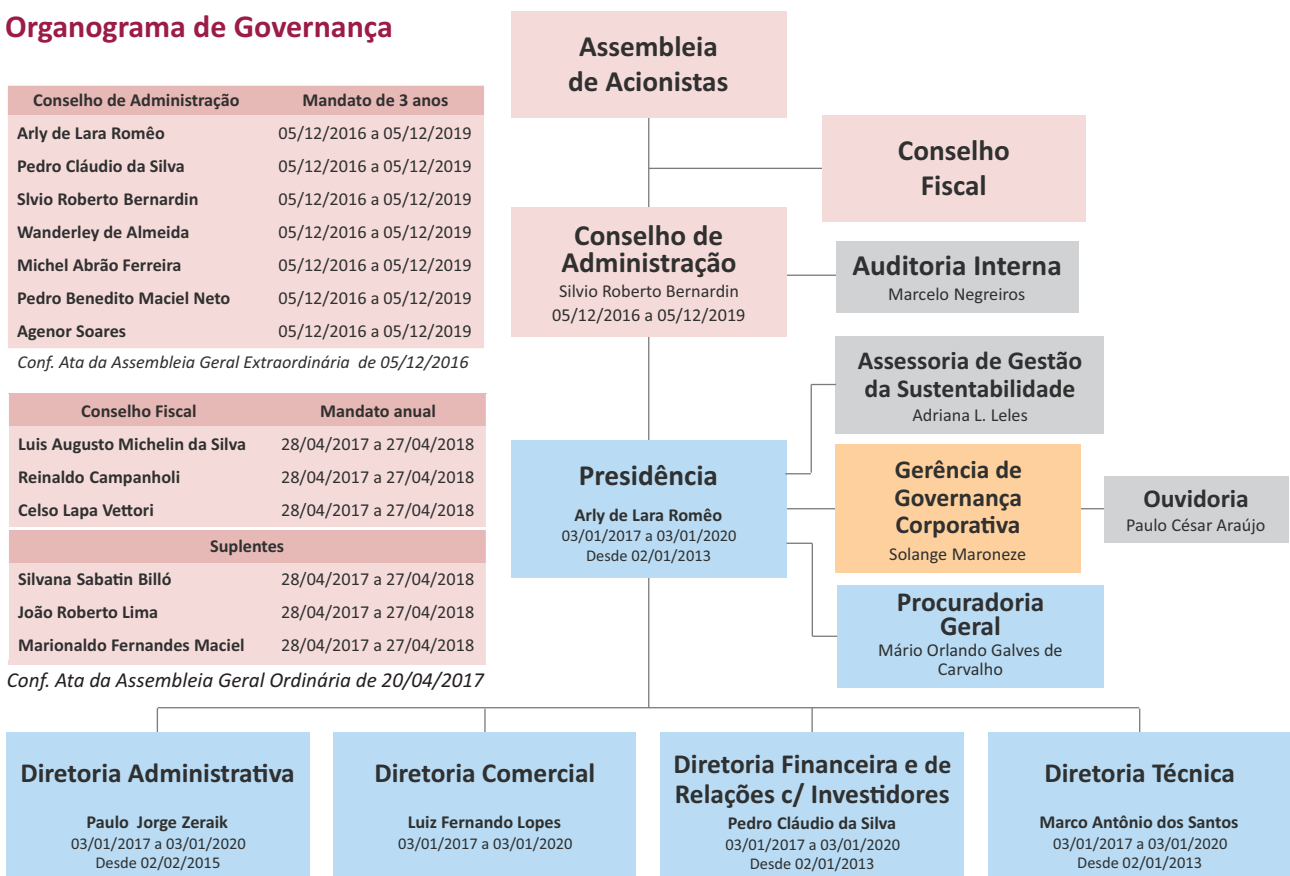
Conf. Ata da Assembleia Geral Extraordinária de 05/12/2016

Conselho Fiscal	Mandato anual
Luis Augusto Michelin da Silva	28/04/2017 a 27/04/2018
Reinaldo Campanholi	28/04/2017 a 27/04/2018
Celso Lapa Vettori	28/04/2017 a 27/04/2018

Suplentes	
Silvana Sabatin Billó	28/04/2017 a 27/04/2018
João Roberto Lima	28/04/2017 a 27/04/2018
Marionaldo Fernandes Maciel	28/04/2017 a 27/04/2018

Conf. Ata da Assembleia Geral Ordinária de 20/04/2017



## Organograma de Gestão

<b>Diretoria Administrativa</b> Paulo Jorge Zeraik	<b>Diretoria Comercial</b> Luiz Fernando Lopes	<b>Presidência</b> Arly de Lara Romão	<b>Procuradoria Geral</b> Mário Orlando Galves de Carvalho	<b>Diretoria Financeira e Relações com Investidores</b> Pedro Cláudio da Silva	<b>Diretoria Técnica</b> Marco Antônio dos Santos
<b>Compras e Licitações</b> Mariane de Aguiar Pacini	<b>Atendimento ao Cliente</b> Maria Ap. F. de Rocco	<b>Comunicação Social</b> Luciano Soares Traldi	<b>Jurídica de Assuntos Administrativos</b> Claudete P. de M. Salles	<b>Controladoria</b> Antônio Moreira Franco Jr.	<b>Consultoria Integr. Desenvolvimento Tecnológico</b> Adriana A. R. V. Isenburg
<b>Centro de Documentação e Memória</b> Frederico R. B. R. de Almeida	<b>Comercialização de Redes</b> Álvaro Adelson Selmini	<b>Geotecnologia</b> Walter Francoso Petito	<b>Jurídica do Contencioso</b> Gilberto Jacobucci Jr.	<b>Finanças e Mercado</b> Manuela Gonçalves Garcia	<b>Controle de Perdas e Sistemas</b> Lina Cabral Adani
<b>Logística de Materiais e Inspeção</b> Ricardo Luis Fiorio	<b>Faturamento e Leitura</b> José Roberto Barreto	<b>Governança Corporativa</b> Solange Maroneze	<b>Jurídica de Patrimônio Imobiliário</b> Wladimir Correia de Mello		<b>Distritos Regionais</b> Benevenuto Ap. Sales
<b>Serviços de Infraestrutura</b> Ederson Marcos Barbosa	<b>Novos Negócios</b> Luiz Renato Ribeiro Ferreira	<b>Recursos Humanos</b> Carlos Alberto Barboza	<b>Meio Ambiente</b> Rodrigo Hajjar Francisco		<b>Gestão Qualidade e Relações Técnicas</b> Alessandro S. Tetzner
<b>Transportes</b> Renato Boscolo	<b>Relações com a Comunidade</b> Oldemar Elias	<b>Tecnologia da Informação e Aut. de Processos</b> Carlos Augusto B. Chagas			<b>Manutenção</b> Satoshi Ando
					<b>Manutenção de Emissários e Adutoras</b> Orlando Luiz Biguette
					<b>Obras</b> Sidney Ramos Junior
					<b>Operação de Esgoto</b> Renato Rossetto
					<b>Planejamento e Projetos</b> Luci Lorençon Manara
					<b>Produção e Operação de Água</b> Vladimir José Pastore

G4-48

Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o Relatório de Sustentabilidade da organização

R. O Relatório de Sustentabilidade é analisado pela Diretoria e aprovado pelo Conselho de Administração.

G4-37

Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto grau de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança.

G4-46

Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de riscos da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais

G4-49

Processos adotados para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.

R. A Auditoria Interna e o Mapa de Riscos Corporativos são meios para comunicar preocupações críticas.

A Auditoria Interna da empresa reporta as preocupações críticas, bem como o andamento do

trabalho desenvolvido, através do Portal da Auditoria, disponibilizado no site da empresa, com acesso restrito aos Conselheiros. A Auditoria Interna também faz apresentações do trabalho em reuniões do Conselho de Administração.

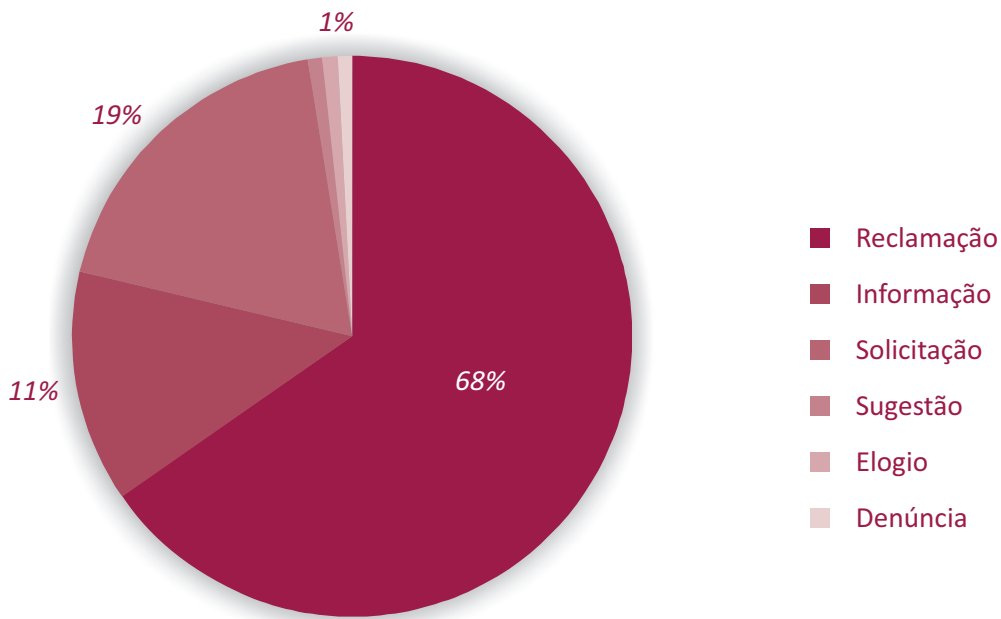
G4-57

a. Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento

R. Em 2016 a Ouvidoria da SANASA recebeu e analisou 1.994 manifestações, sendo que 99%, ou seja 1.970, foram respondidas e finalizadas até o dia 31.12.2016. O tempo de resposta, de 77% dos casos, foi de até cinco dias úteis e, em 69%

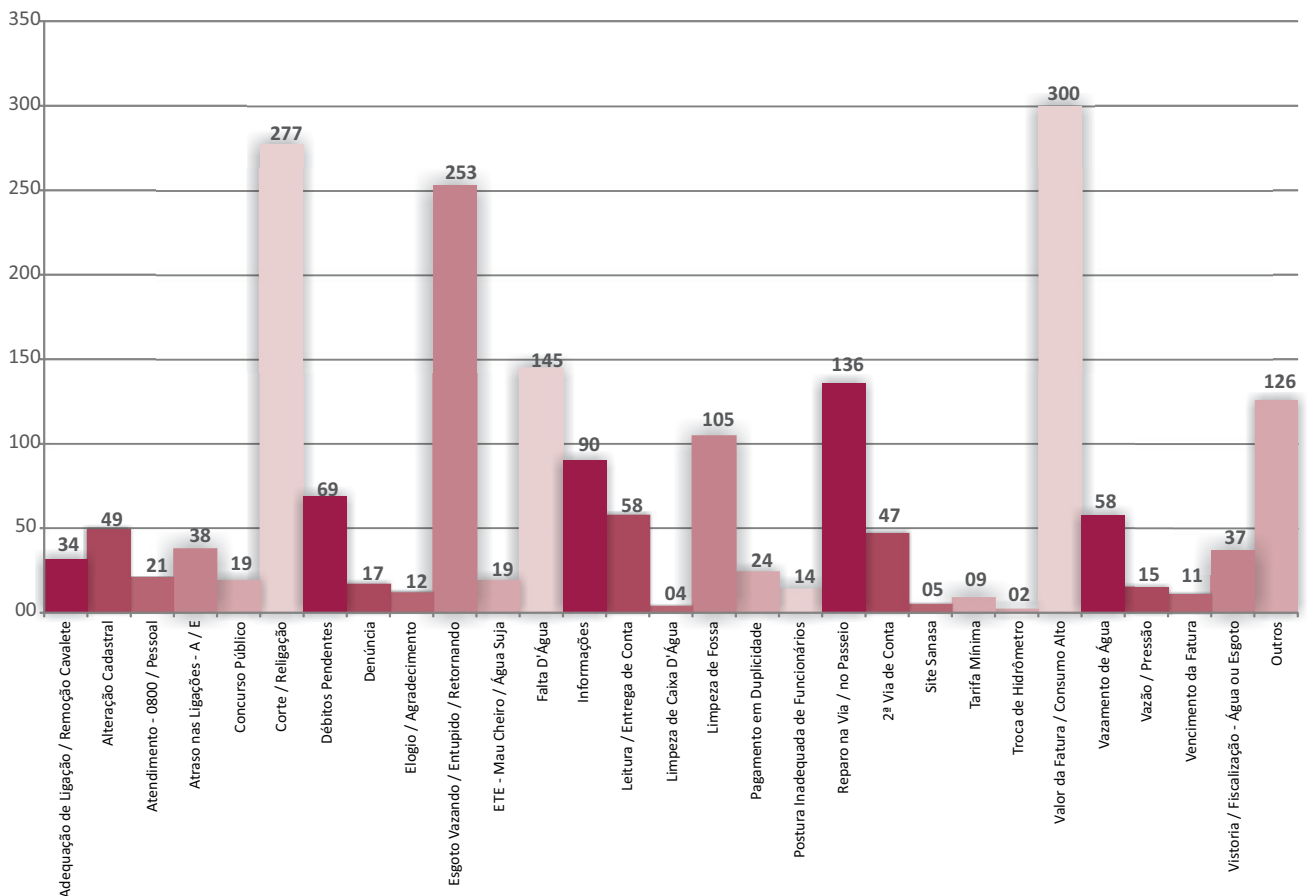
dos casos, de até três dias úteis. As manifestações recebidas referem-se a: Reclamações (68%), Solicitações de Serviço (19%), Informações (11%), Elogios ou Agradecimentos (1%) e Denúncias(1%).

### Tipos de Manifestações Recebidas



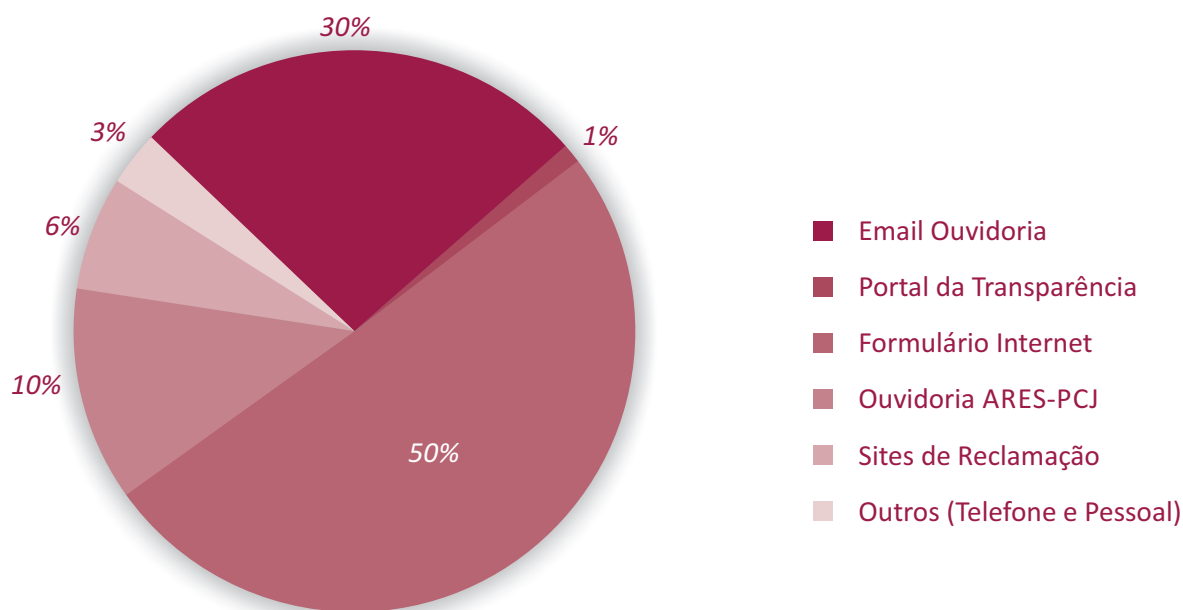
Os assuntos que representaram a maioria das reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico a seguir, foram: Valor da fatura ou consumo alto (15%), corte por inadimplência (14%), vazamento ou retorno de esgoto (13%), falta d'água (7%), reparo na via ou no passeio (7%) e limpeza de fossa (5%).

### Assuntos das Manifestações Recebidas



Quanto às origens, as manifestações se dividem em: 81% pela Internet (formulário na página da SANASA, Portal da Transparência e e-mail da Ouvidoria), 10% pela Ouvidoria da ARES-PCJ (Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá), 6% por Sites de Reclamação (ReclameAQUI e Reclamão) e 3% Pessoalmente, por Telefone e Carta.

#### Origem das Manifestações



A Ouvidoria mantém um relacionamento próximo à Auditoria Interna e, no caso de necessidade, esse órgão é acionado através de um pedido emergencial de auditoria, para investigar denúncia ou reclamação. Somente após o recebimento do relatório da Auditoria Interna é que a Ouvidoria da SANASA responde ao denunciante, garantindo assim, maior certeza e clareza nas respostas.



## ABASTECIMENTO DE ÁGUA



**ODS 6 - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.**

**6.3 - Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.**

**6.4 - Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.**



**Princípio 7 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



**Princípio 8 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Promover a responsabilidade ambiental.

## ABASTECIMENTO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

Os serviços de abastecimento de água são compostos pela captação de água bruta, tratamento, reservação e distribuição de água ao município de Campinas. A SANASA possui capacidade de captação de água bruta e tratamento de água potável em seu parque industrial instalado de 133.228.800 m<sup>3</sup>/ano ou uma vazão instantânea de 4.224 l/s.

O sistema de abastecimento do município de Campinas atende 99,56% da população, com captação de água bruta através dos rios Atibaia, responsável pelo abastecimento de mais de 1 milhão de habitantes, e o Capivari, responsável por mais de 90 mil habitantes.

O tratamento da água aduzida é realizado através

de 5 (cinco) Estações de Tratamento de Água – ETA, que são do tipo convencional e utilizam processos físico-químicos para a potabilização, abrangendo as unidades de clarificação, desinfecção e de polimento. O controle da qualidade dos serviços é um dos principais compromissos da Sanasa com seus clientes. O volume de água potável produzida (tratada) em 2016 foi superior a 99 milhões/m<sup>3</sup>.

Nos últimos dois anos a Bacia do PCJ sofreu a maior crise hídrica desde os anos de 1953/54, quando houve drástica redução na oferta de água dos mananciais, causando racionamento para todos os municípios da região, com perda de receita e dificuldades para o tratamento de água.

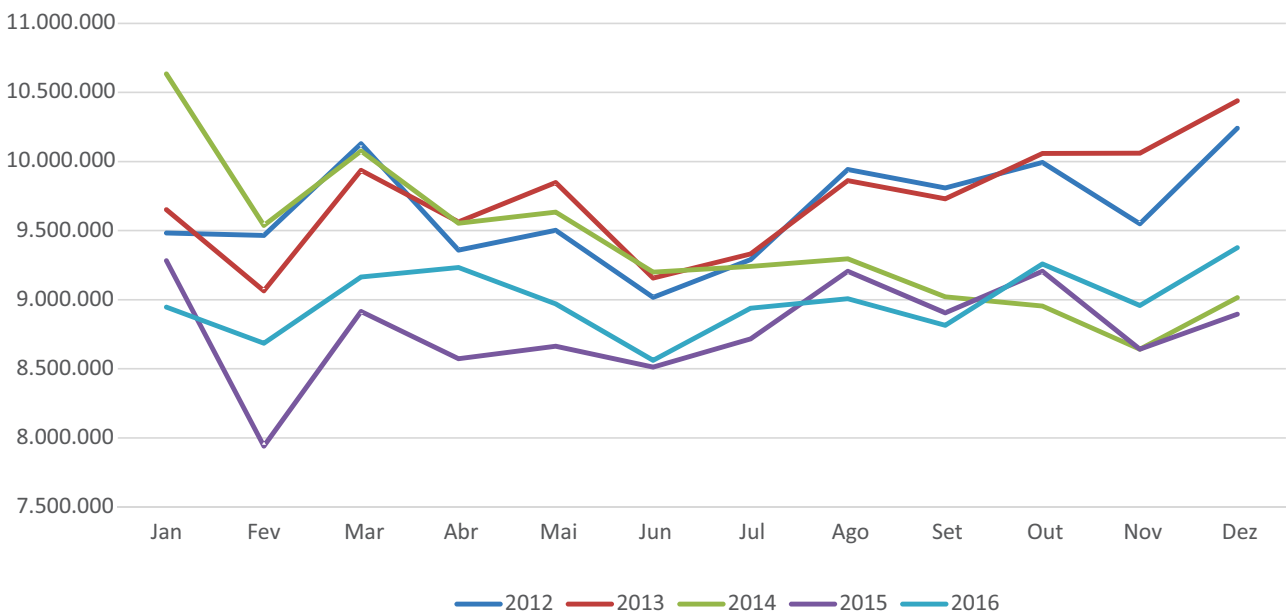
No decorrer desse período, a SANASA intensificou o monitoramento da qualidade de água bruta e tratada, além de ampliar suas plantas de insumos, dando condições seguras para o atendimento da população com água potável.

No final do ano de 2015 e início de 2016 voltaram quase que à normalidade as precipitações pluviométricas nas cabeceiras das represas do Sistema Cantareira e ao longo da bacia do PCJ, assegurando, dessa forma, estabilidade hídrica para

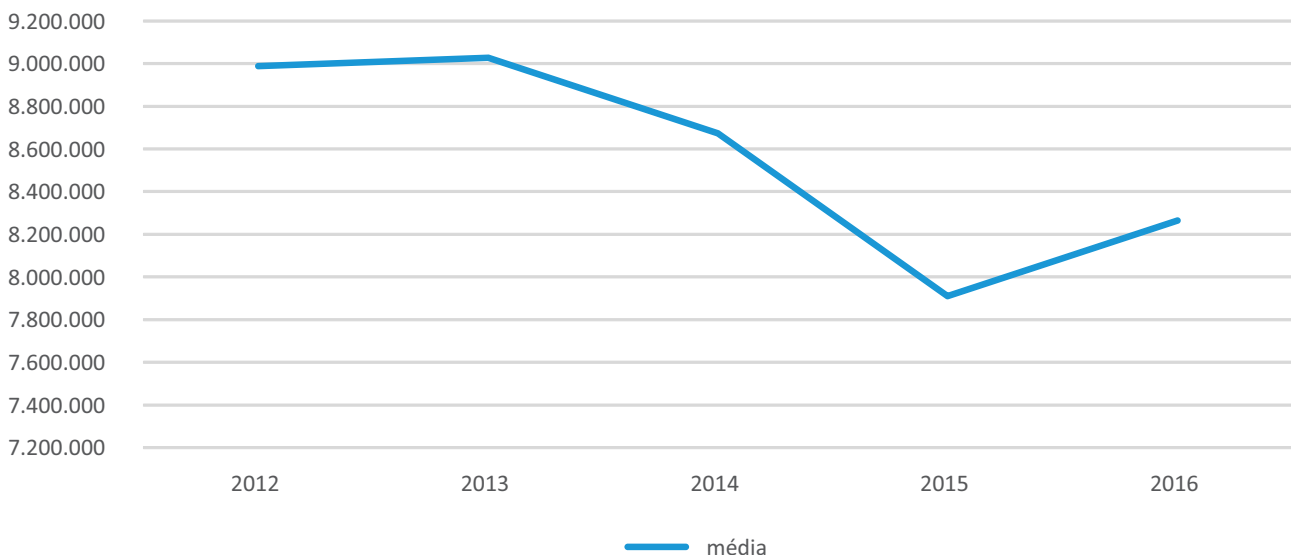
a empresa para todo o ano de 2016 e de 2017.

Superada a maior crise hídrica dos últimos anos, quando a SANASA focou todos seus esforços a fim de evitar o desabastecimento do município, além de intensificar o monitoramento da qualidade da água bruta devido a baixa vazão do rio. Em 2016, face a normalização da precipitação e consequente aumento da vazão do rio, houve aumento moderado dos níveis de captação e tratamento.

### Comparativo dos Volumes Captados – 2012 a 2016



### Média Mensal de Volume Tratado – 2012 a 2016



## SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

O sistema de distribuição de água do município conta com 38 Centros de Reservação e Distribuição, 25 reservatórios elevados, 39 reservatórios semienterrados, enterrados ou apoiados, que permitem o abastecimento da população por meio de uma malha hidráulica de aproximadamente 4.660,51 km de extensão. Esse

sistema contempla 338.182 ligações de água e 491.707 economias\*.

Com a finalidade de manter a pressão da água dentro dos limites estabelecidos pelas normas, encontram-se instaladas 348 unidades de controle de pressão estrategicamente posicionadas.

### Evolução das redes, ligações e economias atendidas com água de 2012 a 2016

Redes/Ligações Economias de Água	Anual				
	2012	2013	2014	2015	2016
Redes (Km)	3.839	3.849	4.558	4.617	4.660
Ligações (n°)	300.282	310.426	323.622	331.988	338.182
Economias (n°)	452.905	463.785	477.336	485.956	491.707

## PLANO 300%



**ODS 6 - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.**

**6.1 - Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo a água potável e segura para todos.**

**6.3 - Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.**

**6.4 - Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.**



**Princípio 7 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



**Princípio 8 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Promover a responsabilidade ambiental.



**Princípio 9 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:** Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

## AVANÇO NA UNIVERSALIZAÇÃO

Em 2013 a SANASA apresentou o Plano 300%, que abrange as metas de alcançar 100% de abastecimento de água, 100% de coleta e afastamento de esgoto e 100% de tratamento de esgoto. O plano tem por finalidade avançar na universalização do saneamento no município de Campinas.

Em 2016, a empresa reapresentou quatro Cartas Consultas, no montante de R\$ 1 bilhão de investimentos, uma vez que as Cartas apresentadas em 2014, totalizando R\$ 920,22 milhões de investimentos, não foram aprovadas em tempo hábil. Os investimentos preveem a execução de Adutora Água Bruta com 2.700m de extensão e diâmetro de 1.000mm; 6 Subadutoras, com extensão de 31.230m;

27 Reservatórios, com volume total de 65.330m<sup>3</sup>; 4 Estações Elevatórias de Água; Implantação de 57.828m de redes de distribuição; Implantação de 276.828m de redes coletoras; 59.306m interceptores e coletores tronco; 42 Estações Elevatórias de Esgoto; 31.008m de Linhas de Recalque; 6 Estações de Tratamento de Esgoto a serem ampliadas e o RETROFIT da Estação de Tratamento de Esgotos Anhumas; Trocas de 756 Km de redes e 63.825 ligações de água.

A SANASA também estuda, em conjunto com a administração municipal, a implantação de um reservatório de água bruta que proporcionará autonomia para o abastecimento de Campinas em períodos de estiagem.

# PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA



**ODS 6** - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.

**6.3** - Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.

**6.4** - Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.



**Princípio 7 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.

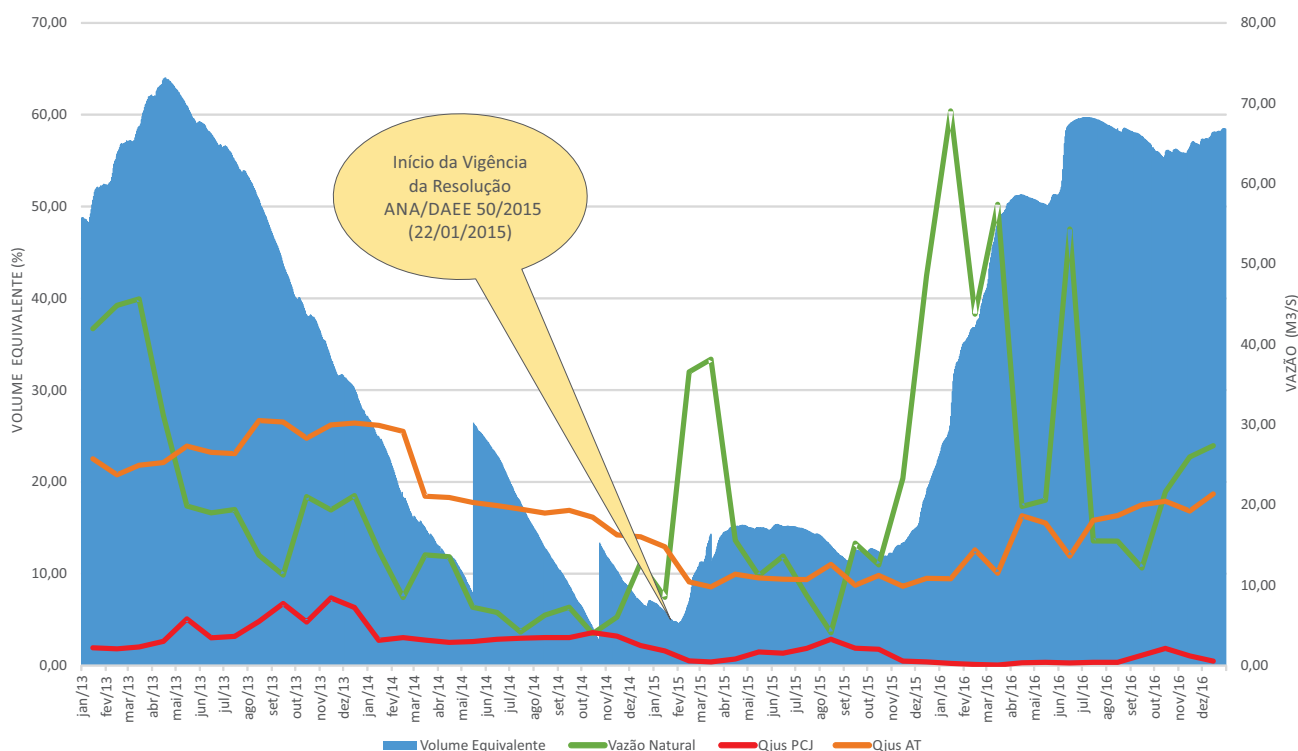


**Princípio 8 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Promover a responsabilidade ambiental.

## GESTÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS

A crise hídrica vivenciada nos anos de 2014 e 2015 repercutiu na forma de gestão dos recursos hídricos e nas condições de saneamento do município e da região. O município de Campinas sofreu diretamente o impacto do esvaziamento dos reservatórios do Sistema Cantareira. O gráfico apresentado na Figura 1 revela as condições verificadas e a importância do gerenciamento adequado para a recuperação dos volumes.

**Figura 1: Evolução do Volume Equivalente, comparada às Vazões Médias Mensais: Natural, de Jusante das bacias do Piracicaba, Capivari e Jundiá e do Alto Tietê**



Fonte: <http://www2.sabesp.com.br/mananciais/BalancoHEq.aspx>

**Notas:**

- 1 - em 16/05/14 entrou em operação o bombeamento da Reserva Técnica 1 ("Volume Morto 1")
- 2 - em 24/10/14 entrou em operação o bombeamento da Reserva Técnica 2 ("Volume Morto 2")
- 3 - em 22/01/15 iniciada a vigência da Resolução ANA/DAEE 50/2015
- 4 - até 15/03/15 considerado como Volume Equivalente o Índice 1

$$\text{Índice 1} = \frac{\text{Volume armazenado}}{\text{Volume Útil}} \times 100$$

- 5 - a partir de 16/03/15 considerado como Volume Equivalente o Índice 2

$$\text{Índice 2} = \frac{\text{Volume armazenado}}{\text{Volume Total}} \times 100$$

A Figura 1 demonstra a queda vertiginosa do Volume Equivalente dos reservatórios do Sistema Cantareira desde abril de 2013 até 16/05/2014, quando da entrada em operação do sistema de reversão da primeira reserva técnica do Sistema ("Volume Morto 1"). Entretanto, o volume continuou caindo, o que levou os técnicos a preverem o esvaziamento dos reservatórios já em novembro de 2014. Para evitar tal colapso, entrou em operação o bombeamento da segunda reserva

técnica em 24/10/2014 ("Volume Morto 2"). Mesmo assim o problema persistiu, chegando no dia 02/02/2015 com apenas 4,54% de volume equivalente do Sistema. Essa situação somente foi revertida com a entrada em operação da Resolução Conjunta ANA/DAEE nº 50/2015, que trouxe mudanças significativas na gestão do Sistema Cantareira, tendo sido amplamente discutida na época por técnicos dos Comitês PCJ e que é apresentada a seguir de forma sucinta.

Figura 2: Regras Operativas estabelecidas pela Resolução Conjunta ANA/DAEE nº 50/2015



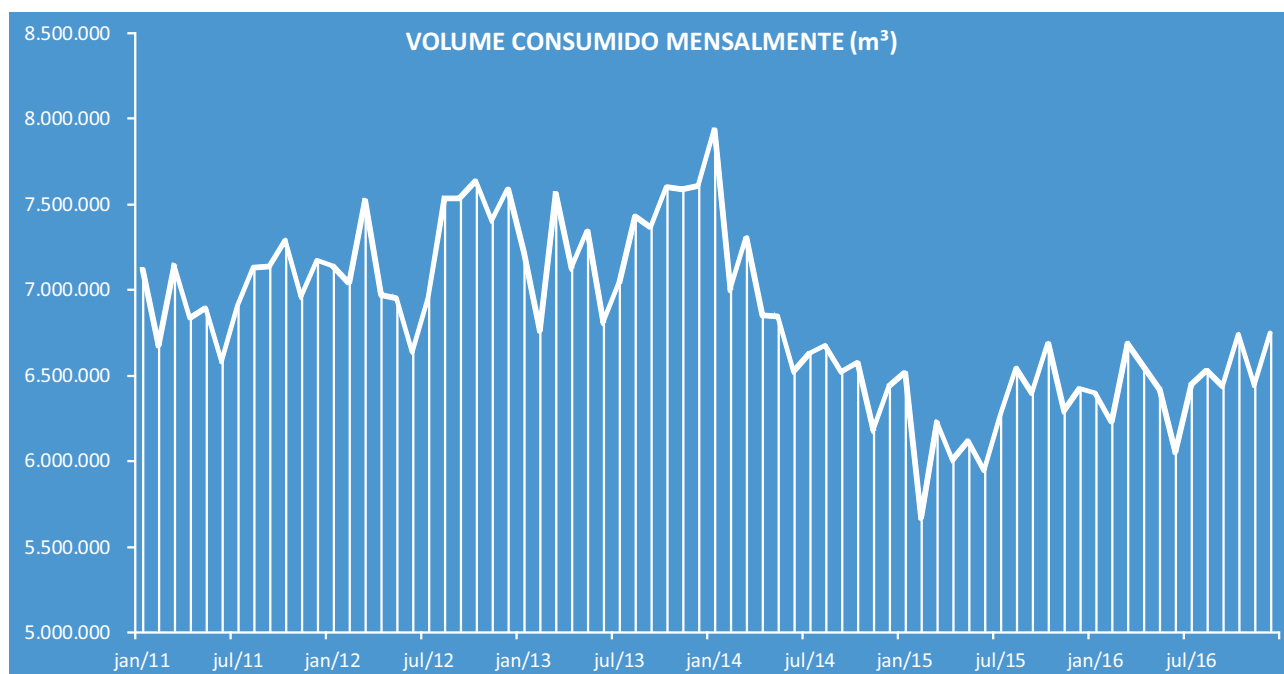
Infográfico: Agência Nacional de Águas (ANA)

Disponível em: [http://www.sspcj.org.br/images/downloads/Infogr%C3%A1fico\\_-\\_Regras\\_de\\_Uso\\_PCJ.pdf](http://www.sspcj.org.br/images/downloads/Infogr%C3%A1fico_-_Regras_de_Uso_PCJ.pdf)

Com a divulgação pela mídia do problema enfrentado pelos gestores públicos para o enfrentamento da crise hídrica, a população respondeu através de mudança de padrões comportamentais, passando a utilizar a água de forma consciente, entendendo a sua responsabilidade quanto à manutenção e conservação dos recursos naturais,

participando e atuando de forma eficaz na sustentabilidade do meio ambiente. O gráfico apresentado na figura 3 demonstra a redução de consumo verificada no ano de 2014, demonstrando que, mesmo com o crescimento de economias ao longo dos anos de 2015 e 2016, o consumo ainda é inferior ao registrado em 2011.

**Figura 3: Variação do volume consumido mensalmente no período de 2011 a 2016**



Em 2016, entre os trabalhos desenvolvidos para o Plano de Segurança da Água, foi realizado um acompanhamento técnico dos resultados de avaliações feitas em amostras dos mananciais, estações de tratamento e rede de distribuição de água, constatando a influência direta da crise na qualidade dos mananciais em função da concentração da carga orgânica poluidora.

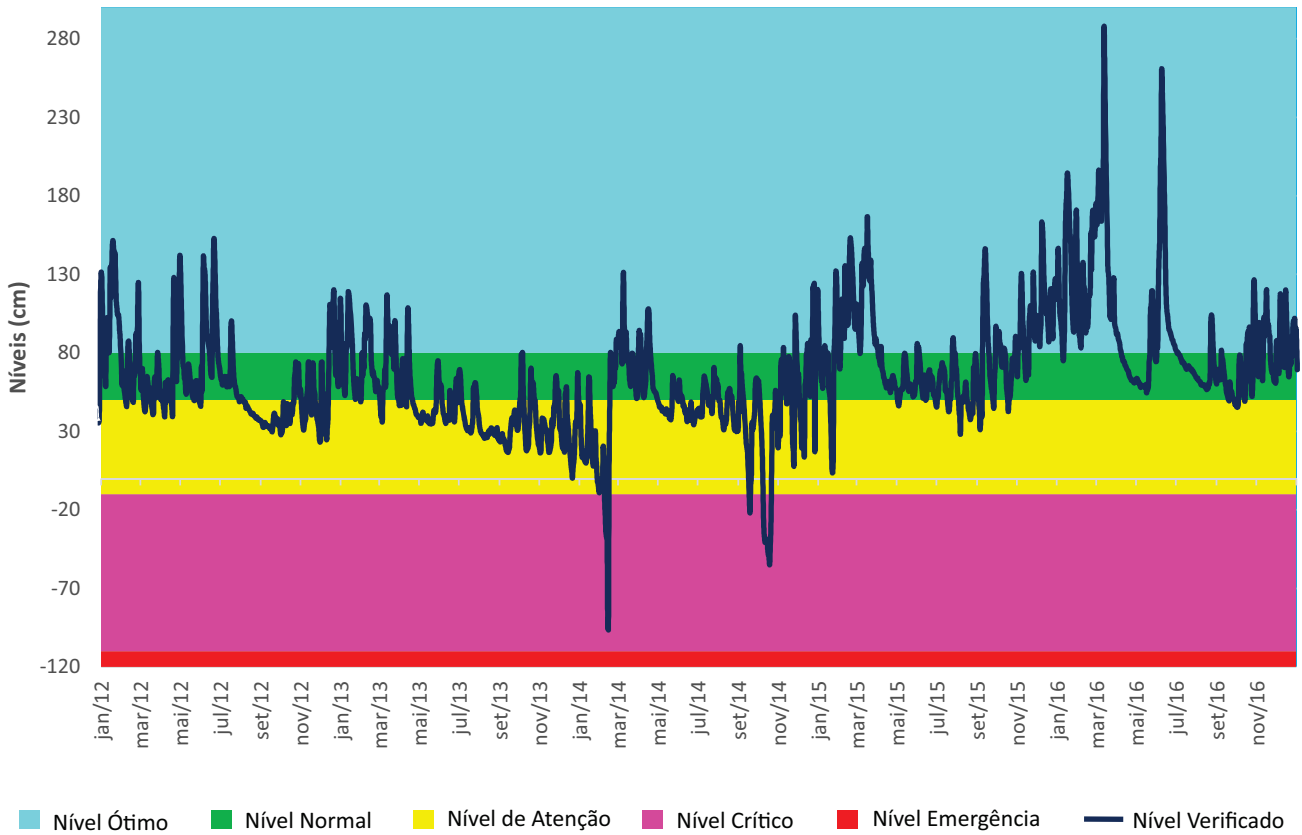
O gráfico na figura 4 apresenta a variação dos níveis médios diários verificados no rio Atibaia, no período de 2012 a 2016.

Conforme pode ser observado, no período de 2012 a 2015, os níveis ficaram, predominantemente, na faixa de atenção, ocorrendo, inclusive, registros de níveis na faixa de emergência. Já no ano de 2016 os níveis passaram de normais a ótimos.

Com relação à qualidade das águas do rio Atibaia, destacam-se os gráficos (Figura 5) do Índice de Qualidade das Águas para fins de Abastecimento Público (IAP) e do Índice de Estado Trófico (IEF), nos pontos de captação de Campinas no rio Atibaia – Ponto ATIB02065 e no rio Capivari – Ponto CPIV02130, monitorados pela CETESB.

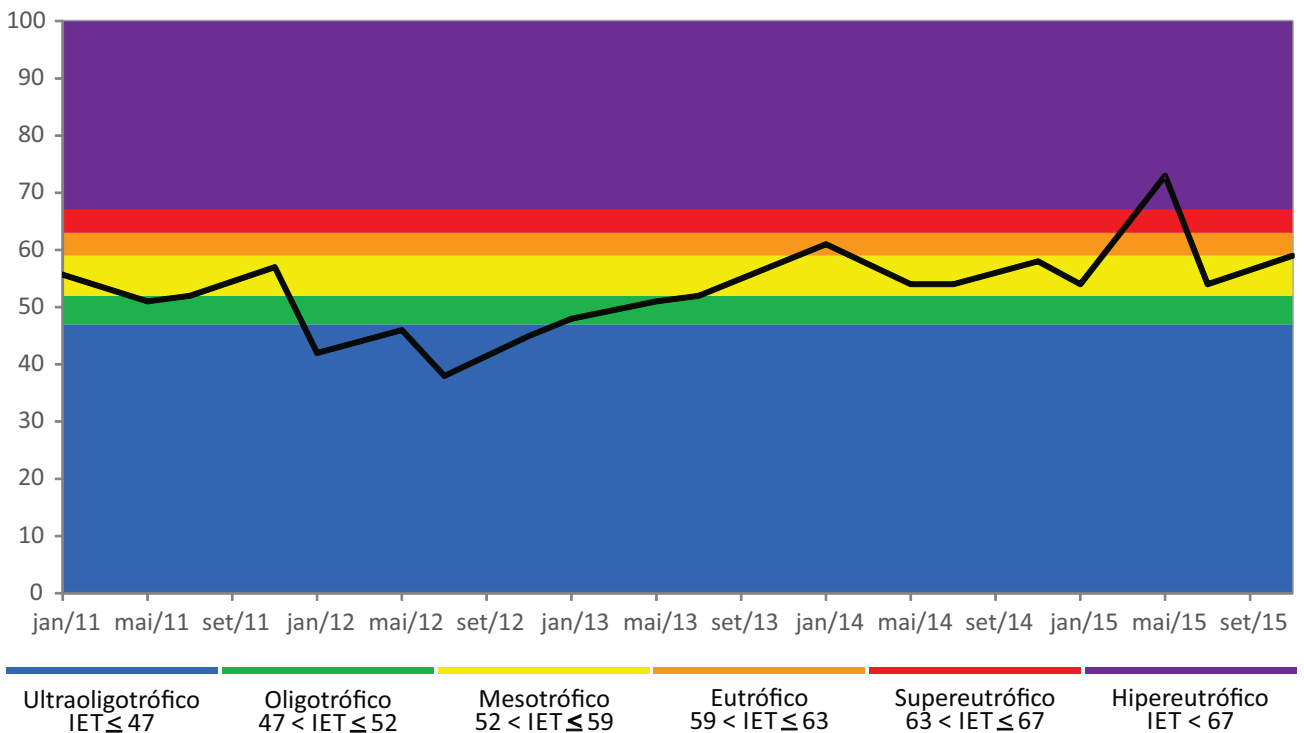


**Figura 4: Níveis Médios Diários verificados no rio Atibaia, junto à captação de Campinas, no período de 2011 a 2016**

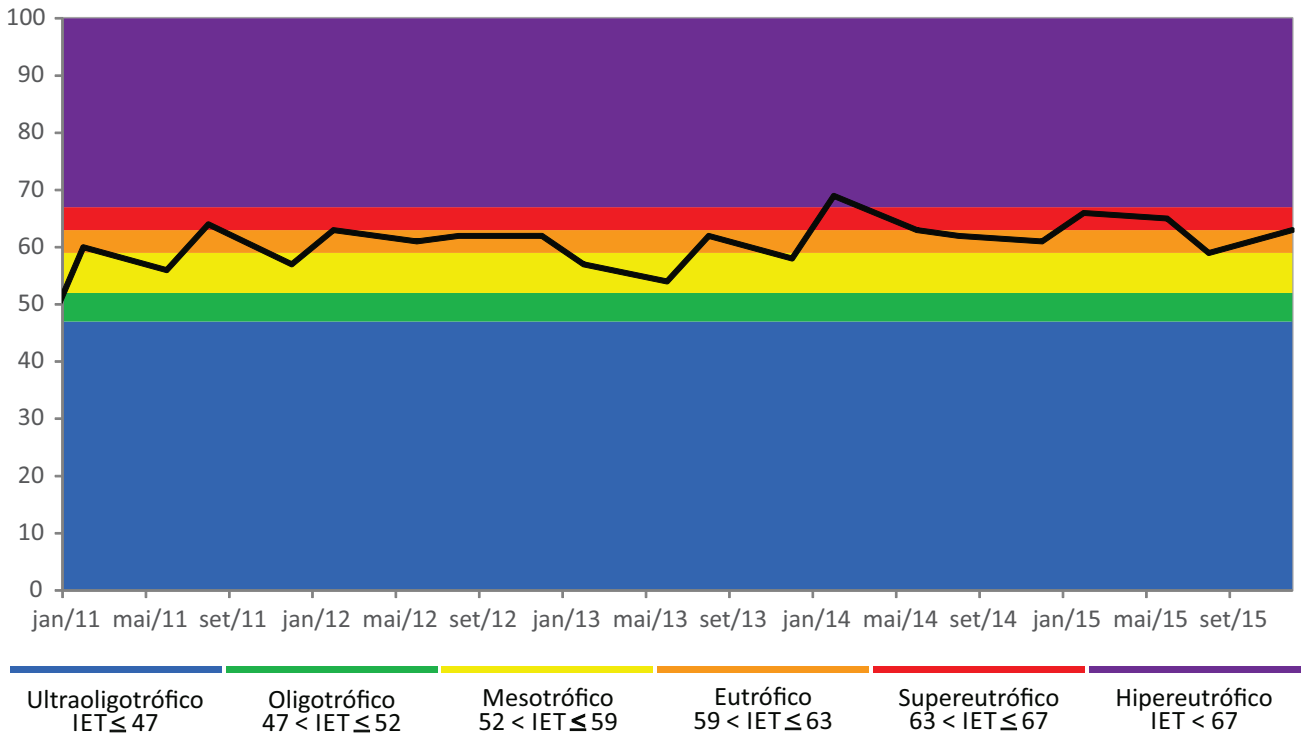


**Figura 5: Gráficos da evolução dos Índices IAP e IET, junto às captações de Campinas, no período de 2002 a 2015**

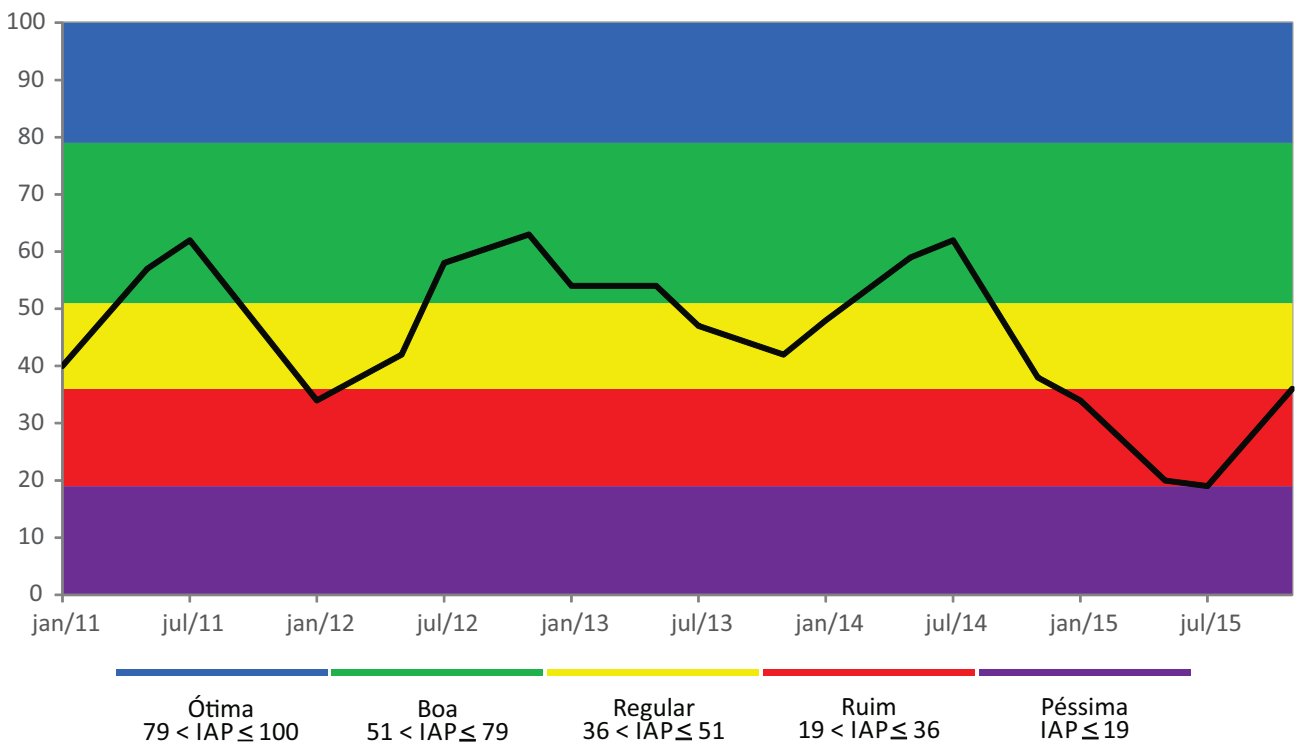
Valores de IET - Ponto ATIB 02065 - Captação município Campinas



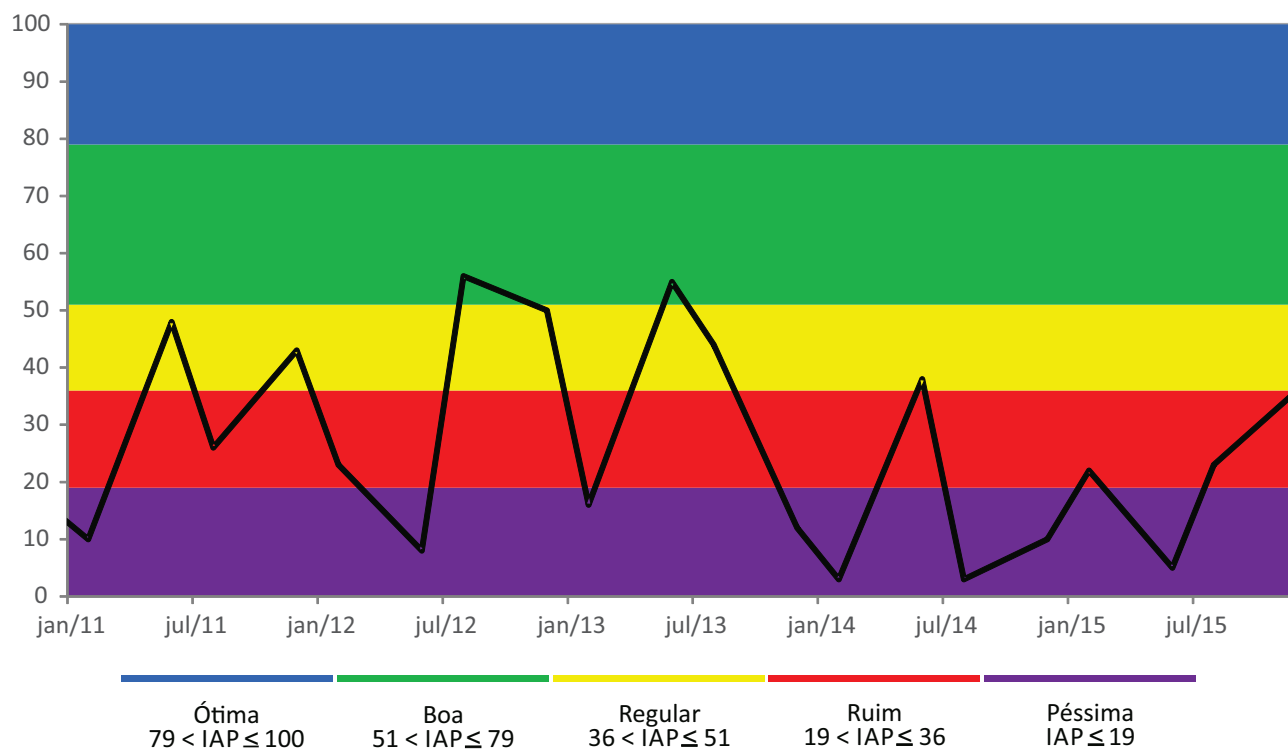
Valores de IET - Ponto CPIV 02130 - Captação município Campinas



Valores de IAP - Ponto ATIB 02065 - Captação município Campinas



Valores de IAP - Ponto CPIV 02130 - Captação município Campinas



Referência: CETESB

Conforme demonstram os gráficos, o rio Atibaia apresentava valores de IAP na faixa regular e bom, piorando no ano de 2015. Já o rio Capivari, apesar de apresentar muita oscilação, chegou em 2012 à faixa boa; entretanto, com a crise, os índices baixaram para a faixa péssima.

Com relação ao IET, o rio Atibaia vinha apresentando melhora significativa, chegando à faixa ótima em 2012, mas com a crise o cenário se inverteu e nota-se a piora significativa dos índices. O rio Capivari, apesar da pouca oscilação também apresentou piora para esse indicador no período da crise hídrica.

Dessa forma, para garantir os padrões de

potabilidade, estabelecidos pela Portaria MS 2.914/2011, foi necessária a adoção de um conjunto de medidas, das quais destacam-se: o alteamento do enrocamento da captação do rio Atibaia, aumento dos produtos químicos no tratamento da água, adequação das plantas de cloro das Estações de Tratamento e adequação operacional de todo o sistema de distribuição de água, desde a captação até a entrega ao consumidor.

Finalmente, deve-se ressaltar que em 2016 foram coletadas 3.943 amostras de água nas redes de distribuição, que resultaram em 88.319 exames de avaliação de potabilidade da água.

# SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



**ODS6 - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.**

**6.3 -** Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.



**Princípio 7 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



**Princípio 8 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Promover a responsabilidade ambiental.



**Princípio 9 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:** Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

**G4-EN27**

Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços

## R. Sistema de Esgotamento Sanitário

Com a finalidade de reverter o quadro crítico de saneamento, a SANASA vem intensificando a implantação de unidades de tratamento de esgoto. Hoje, o município conta com 25 estações de tratamento implantadas, sendo uma delas de produção de água de reúso. Algumas dessas estações 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.

**G4-EN26**

Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização

As Estações de Tratamento de Esgoto em operação em Campinas possuem eficiência média de 92% em termos de remoção de matéria orgânica. O monitoramento de qualidade é constante e atende a todos os parâmetros estabelecidos na Legislação Ambiental vigente. Os principais Corpos d'Água receptores do efluente tratado são Córrego Piçarrão, Ribeirão Anhumas, Ribeirão Samambaia, Ribeirão Quilombo e Rio Capivari.

## Sistema de tratamento de esgotos

O sistema de coleta e transporte de esgotos do município conta com uma rede de 4.356,11 km, que atende ao total de 311.609 ligações e 446.632 economias, com índice de atendimento de 92,46 % da população urbana de Campinas.

### Estações de Tratamento de Esgoto - ETEs em operação

Bacia ATIBAIA
1. ETE Anhumas
2. ETE Barão Geraldo
3. ETE Terras do Barão
4. ETE Alphaville
5. ETE Samambaia
6. ETE Arboreto Jequitibás
7. ETE Bosque das Palmeiras
8. ETE Sousas
Bacia QUILOMBO
1. ETE CIATEC
2. ETE Vó Pureza (Santa Mônica)
3. ETE Vila Réggio
4. ETE Mirassol
5. ETE San Martin

Bacia CAPIVARI
1. ETE Piçarrão
2. ETE Capivari I
3. EPAR - Estação de Produção de Água de Reúso Capivari II
4. ETE Icaráí
5. ETE Eldorado
6. ETE São Luis
7. ETE Novo Bandeirante
8. ETE Santa Lúcia
9. ETE Abaeté
10. ETE Nova América
11. ETE Móvel Taubaté
12. ETE Móvel Santa Luzia

O monitoramento das ETE é realizado através de amostragem e análises periódicas, a fim de acompanhar os parâmetros operacionais e a eficiência de cada unidade. Também são realizadas manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos para garantir o adequado funcionamento das unidades.

O sistema de coleta e reversão de esgoto para as ETEs conta com 88 Estações Elevatórias de Esgoto – EEE que visam destinar o esgoto localizado em cotas baixas para localidades mais elevadas, otimizando os

sistemas de esgotamento sanitário existentes.

O CCOE - Central de Controle Operacional de EEE monitora as unidades interligadas ao sistema à distância e permite verificar o nível do poço de sucção, vazão de recalque, status de funcionamento dos equipamentos, status do sistema de potência e alarme de extravasamento de esgoto, garantindo maior eficiência do sistema. Atualmente, 59 (cinquenta e nove) EEE estão interligadas ao CCOE e há um cronograma para que, ao longo do tempo, todas as unidades sejam conectadas ao sistema.

## Sistema de Coleta e Transporte de Esgotos

### Estações Elevatórias de Esgoto – 2016

Nº	Estação	Início de Operação
1	Tarcília	1973
2	Santana	1974
3	Independência	1979
4	Figueira I	1980
5	Figueira II	1980
6	Santa Isabel	1984
7	Vila Ipê	1985
8	Universitário	1988
9	Valença I	1988
10	Esplanada	1995
11	Indústrias	1995
12	Von Zuben	1995
13	Aparecidinha	1996
14	Valença II	1996
15	Arboreto da Fazenda	2001
16	CDHU – Sul	2001
17	Jambeiro I	2002
18	Jambeiro II	2002
19	Alphaville I	2003
20	Alphaville II	2003
21	Andorinhas	2003
22	Camélias	2003
23	Via Norte	2003
24	Beira Rio	2004
25	Mirian I	2004
26	Gramado	2005
27	Mirian II	2005
28	Bosque de Barão	2006
29	Cerejeiras I	2006
30	Cerejeiras II	2006
31	Novo Cambuí	2006
32	Olímpia	2006
33	Real Parque	2006
34	Amarais	2007
35	Satélite Iris (Nave Mãe)	2008
36	Vila Vitória	2008
37	Anhumas	2009
38	Morumbi	2009
39	Uruguai	2009
40	Pirelli	2009
41	Novo Mundo	2009
42	Nova Esperança	2009
43	Alto Taquaral	2010
44	Centro Sousas	2010

Nº	Estação	Início de Operação
45	Chapadão Cadetes	2010
46	Chapadão Pedreira	2010
47	Jatibaia 1	2010
48	Jatibaia 5	2010
49	Santa Genebra	2010
50	Botânico 1	2011
51	Botânico 2	2011
52	Jardim do Lago	2011
53	Joaquim Egídio	2011
54	Oziel	2011
55	Resedás	2011
56	Santos Dumont	2011
57	Sorirama	2011
58	PUCC	2012
59	Colinas das Nascentes 1	2012
60	Colinas das Nascentes 2	2012
61	Parque Prado	2012
62	EPAR 1 - CAMPINA GRANDE 1	2012
63	EPAR 2 - CAMPINA GRANDE 2	2012
64	EPAR 3 – ITAJAÍ	2012
65	Santa Cândida	2012
66	CDHU - H	2013
67	Sousas	2013
68	Jatibela	2013
69	Moscou	2013
70	Alecrins	2014
71	Azurra	2014
72	Parque Fazendinha 1	2014
73	Parque Fazendinha 2	2014
74	Páteo (Pq) Santa Fé	2014
75	Plátanos	2014
76	San Martin – quilombo	2014
77	Santa Bárbara	2014
78	Swiss Park Geneve	2014
79	Swiss Park moinho	2014
80	EEE 2 Nova América	2015
81	EEE 4 Fernanda	2015
82	EEE 5 Itaguaçu	2015
83	EEE 7São João	2015
84	EEE 8 Campo Belo	2015
85	EPAR 4 - Recanto do Sol	2015
86	Pq das Universidades 1	2015
87	Pq das Universidades 2	2015
88	Santa Ana do Atibaia	2016

## Evolução das redes, ligações e economias atendidas com esgotamento sanitário - de 2011 a 2016

Redes/Ligações/ Economias de esgoto	Anual					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Redes (Km)	3.476	3.506	3.554	4.251	4.303	4.356
Ligações (nº)	244.712	260.787	272.168	289.268	297.602	311.609
Economias (nº)	376.840	394.335	406.220	424.105	432.683	446.632

O aumento de 19,6% na extensão das redes de esgoto em 2014 foi provocado pela mudança de metodologia na apuração das informações, que em 2014 passaram a ser calculadas através da ferramenta MapInfo Professional do SIG – Sistema de Informação Geográfica, que apresenta maior precisão na apuração das extensões.

### UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE SIG E DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DOS SISTEMAS DE COLETA E AFASTAMENTO DO ESGOTO SANITÁRIO

Para análise da eficiência e diagnóstico dos sistemas de esgotamento de Campinas utilizam-se as informações técnicas, operacionais, comerciais e financeiras geoprocessadas em Sistema de Informação Geográfica – SIG no software MapInfo, relativas aos sistemas de esgotamento, onde, então, são formatados indicadores de desempenho.

Por meio da plataforma MapInfo são desenhados os limites de cada sistema de esgotamento, que são traçados em função das áreas planejadas de atendimento de esgoto nas bacias. Também são

desenhadas as áreas de contribuição de esgotamento de cada sistema, sendo sua abrangência definida, visualmente, pelo alcance das redes coletoras e de afastamento de esgoto, que estão conectadas às Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs).

Essa área é utilizada para a gestão de diversas informações, inclusive para definição dos consumidores que são atendidos com o serviço de tratamento de esgoto, possibilitando ações de melhoria da eficiência na coleta e tratamento de esgoto, e do faturamento dos respectivos serviços.

## ANÁLISE DO DESEMPENHO OPERACIONAL DO SISTEMA COLETOR DE ESGOTO

Com o objetivo de gerenciar o funcionamento adequado dos coletores de esgoto em nível mais detalhado, a SANASA realiza análise do desempenho operacional das redes coletoras por logradouros, através da aplicação do indicador IMCE – Índice de Manutenções Corretivas de Esgoto.

O excesso de manutenções corretivas em determinados trechos de rede indica a ocorrência frequente de problemas operacionais, tais como: obstruções, vazamentos, arruamentos etc., que podem ser causados por diversos fatores, tais como: baixa declividade do trecho de rede, água pluvial nas redes, uso inadequado dos coletores, idade dos

materiais, tipo de material da tubulação, alteração do regime hidráulico projetado etc.

Assim como as redes coletoras, as manutenções corretivas são georreferenciadas na plataforma MapInfo, onde é feita a soma das manutenções e das extensões de rede por logradouro, sendo então calculado seu IMCE. Em seguida selecionam-se os logradouros com maior IMCE para análise e diagnóstico dos problemas operacionais recorrentes na sua rede.

Após o diagnóstico dos problemas são tomadas ações corretivas na rede do logradouro.

A tabela apresenta possíveis diagnósticos encontrados e posteriores ações corretivas ou melhorias sugeridas.

### Diagnósticos e Ações Realizadas

Diagnóstico	Soluções
Uso inadequado dos ramais, redes e inspeções pelos consumidores contribuintes	Educação e conscientização dos consumidores contribuintes para o uso adequado dos equipamentos sanitários.
Excesso de obstruções e vazamentos por baixa declividade do trecho	Estudo ou projeto para substituição ou remanejamento da rede pelo setor de planejamento da SANASA
Águas pluviais ou excesso de gordura nas redes	Inspeção nas tubulações por filmagem e vistoria das residências com posterior notificação para regularização

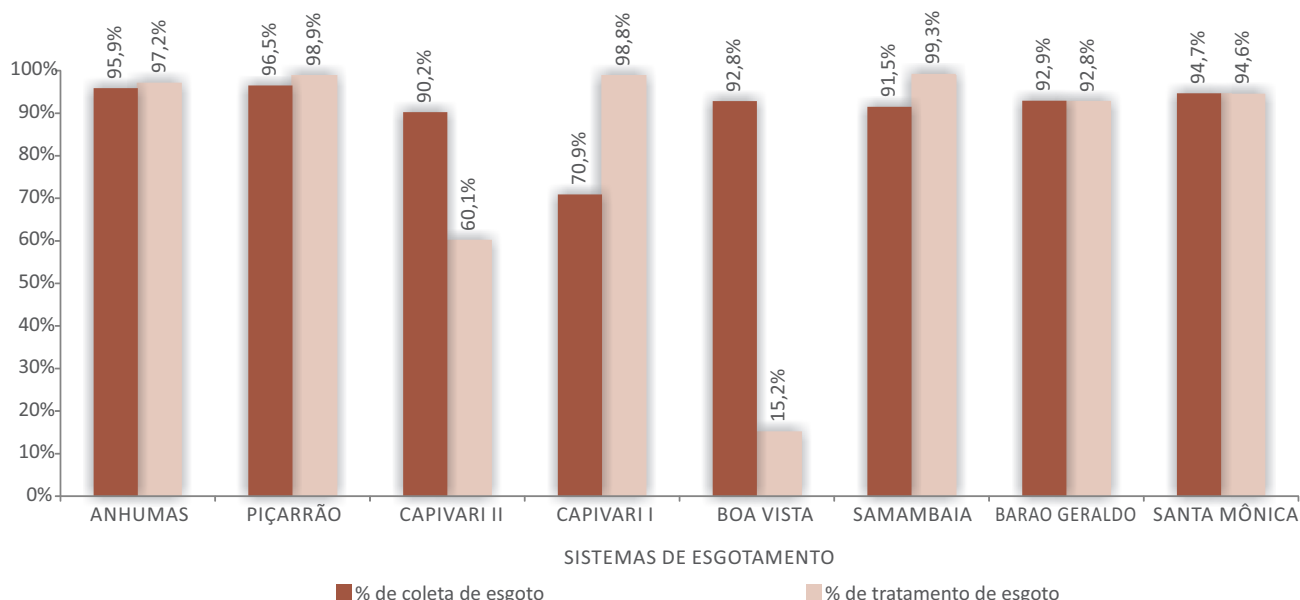
## ÍNDICES DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO POR SISTEMAS

No ano de 2016 os principais sistemas de esgotamento de Campinas apresentaram os índices de atendimento dos serviços de coleta, afastamento e tratamento de esgotos, conforme gráficos a seguir, tendo como referência o número de economias atendidas para o mês de dezembro de 2016.

No gráfico abaixo são apresentados os índices percentuais de coleta e tratamento de esgoto por

sistema, sendo que o índice de coleta representa a relação, em percentual, entre o número de “economias com ligações de esgoto”, e o número de “economias com ligação de água e ligação de esgoto”. Já o índice de tratamento representa a relação em percentual de “economias com ligações de esgoto conectadas à ETE – Estação de Tratamento de Esgoto”, e o número de “economias com ligações de esgoto”.

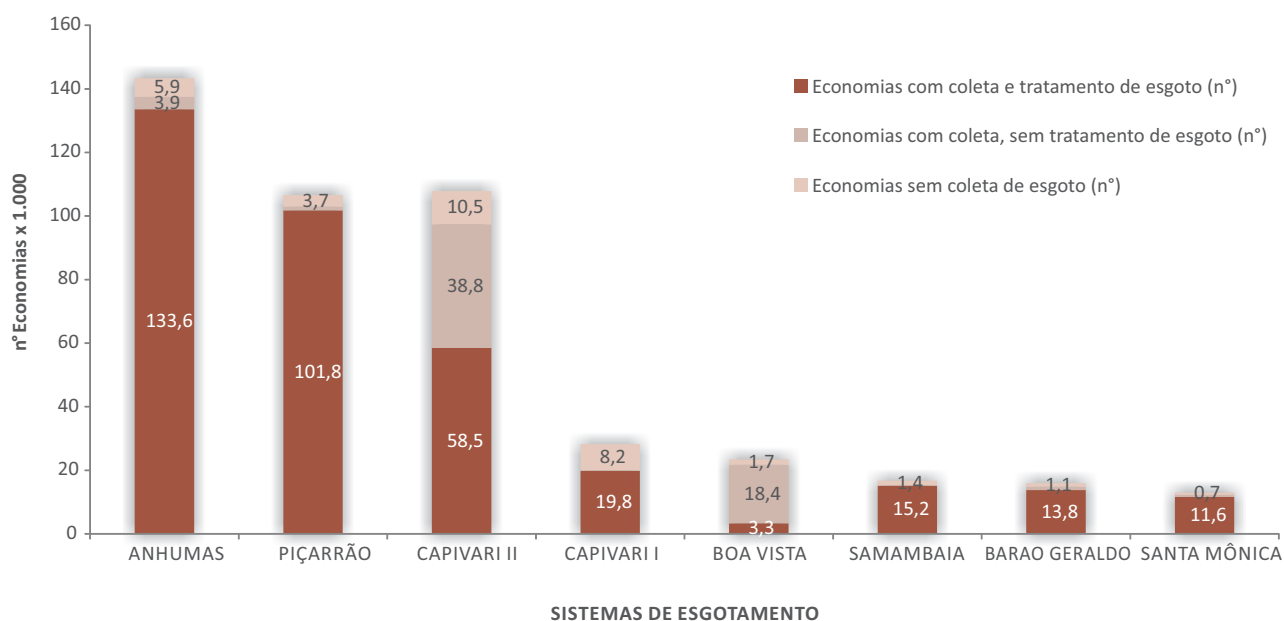
### Índice de coleta e Tratamento de Esgoto por Economias





O gráfico a seguir considera o número de economias por sistemas, em que: “economias com coleta e tratamento de esgoto” referem-se àqueles consumidores atendidos plenamente com os serviços; “economias com coleta e sem tratamento de esgoto” representam a parcela dos consumidores que falta somente interligar no tratamento; e as “economias sem coleta” são relativas aos consumidores que necessitam dos serviços de coleta e tratamento de esgoto. A somatória desses grupos perfaz o número total de economias - e atual - dos sistemas.

### Atendimento dos Serviços de Esgoto por Economias

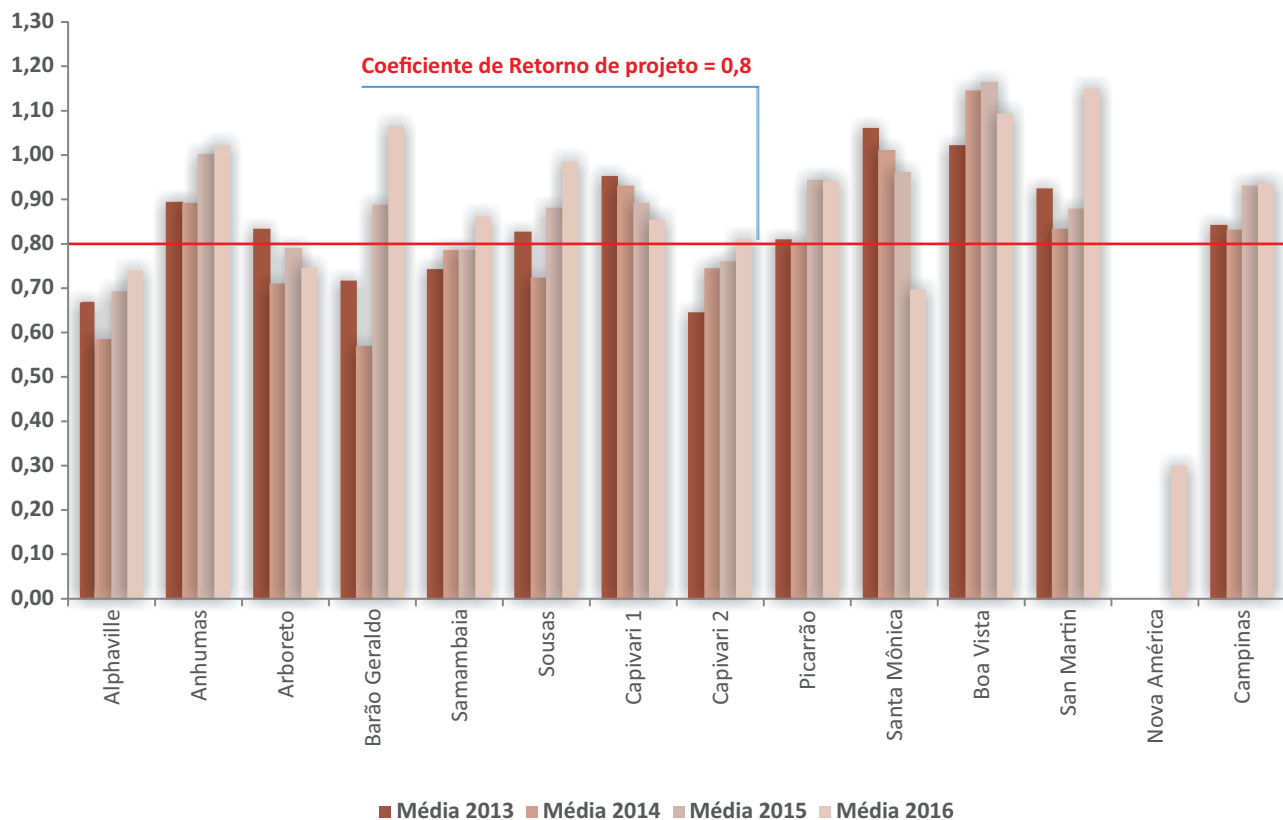


### Índice de Retorno de Esgoto e Infiltrações - IREI

A SANASA apura e monitora o Indicador IREI - Índice de Retorno de Esgoto e Infiltrações, que representa a relação entre o “volume de esgoto medido na entrada da ETE”, e o “volume disponibilizado de água aos consumidores da bacia de esgotamento, conectados à ETE”, a fim de identificar comportamentos fora dos padrões

projetados e diagnosticar a sua causa, como por exemplo, infiltrações de águas pluviais nas redes de esgoto, rompimentos de emissários, entrada de novos consumidores contribuintes no sistema etc. O gráfico a seguir mostra o indicador IREI médio mensal dos anos de 2014 a 2016, para os principais sistemas.

### Índice de Retorno de Esgotos e Infiltrações

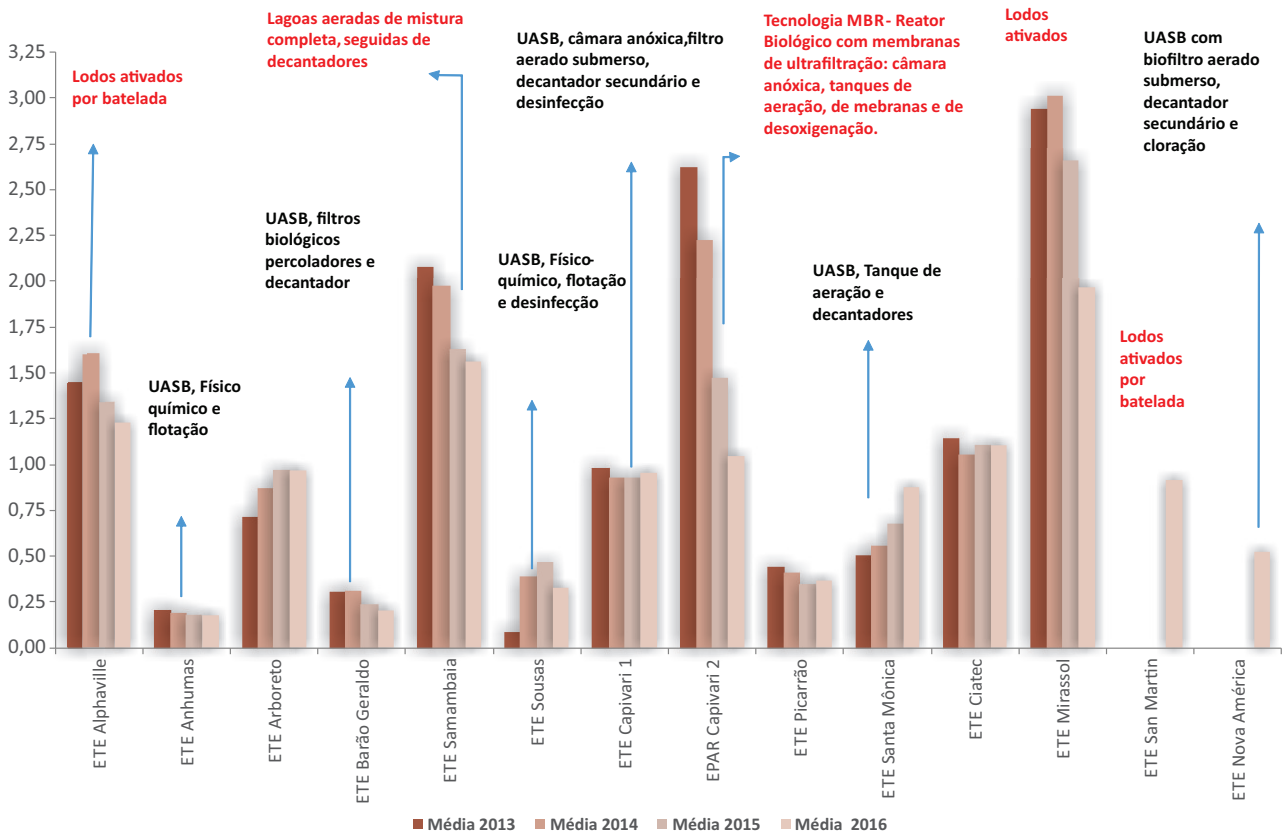


### Índice de Consumo de Energia Elétrica – ICEE (kwh/m<sup>3</sup>)

O ICEE trata da relação entre o “consumo de energia elétrica nas ETE” e o “volume de esgoto tratado” nas mesmas, sendo apurado e analisado mensalmente por sistema de esgotamento. Através da análise do indicador é possível identificar erros de medição do volume

de esgoto tratado, o início ou parada de funcionamento de equipamentos nas ETE etc. O gráfico mostra o indicador ICEE médio mensal dos anos de 2013 a 2016, para as principais ETEs de Campinas, e a descrição do tipo de tratamento empregado.

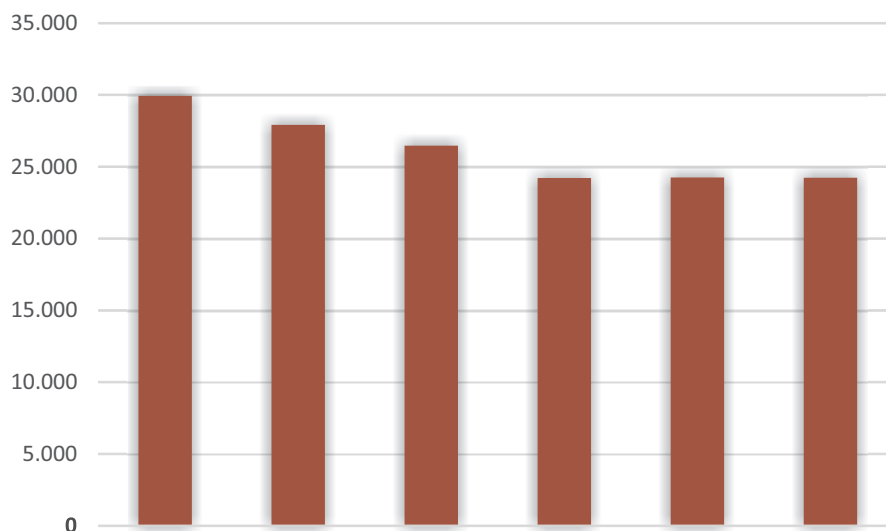
### Índice de Consumo de Energia Elétrica – Kwh/ m<sup>3</sup>



### Número de Manutenções Corretivas de Esgoto

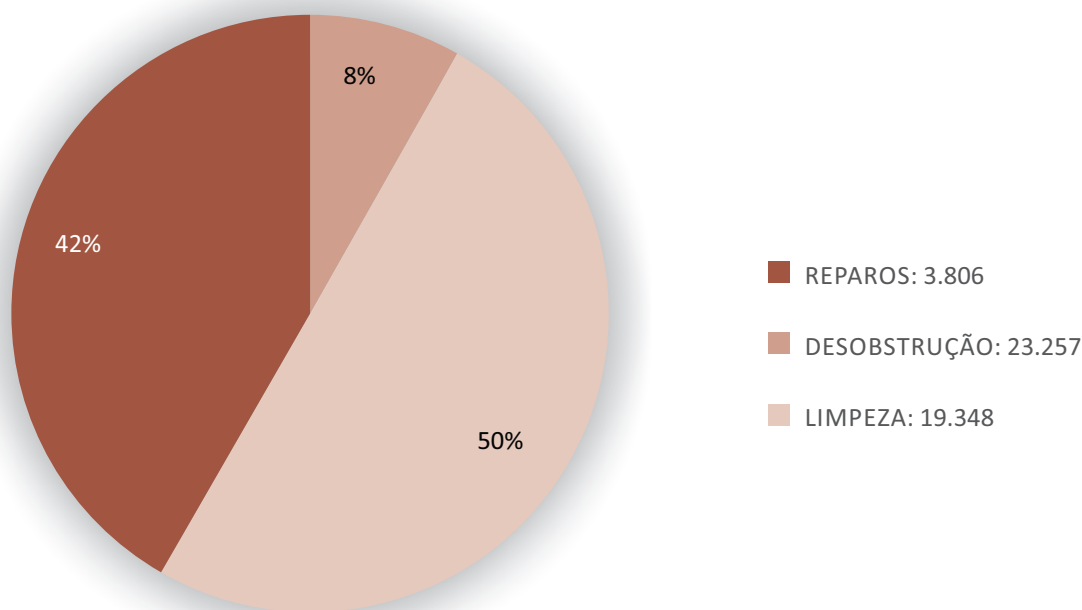
A SANASA monitora, mensalmente e anualmente, a quantidade de manutenções corretivas nos sistemas de esgotamento, a fim de avaliar as condições de funcionamento dos processos e detectar oportunidades de melhoria. O gráfico mostra o quantitativo anual das manutenções corretivas nas redes coletoras de esgoto, que foram realizadas entre os anos de 2011 a 2016.

### Manutenções Corretivas de Esgoto em Campinas



O gráfico mostra a distribuição percentual dos tipos de serviços realizados relativos às manutenções corretivas de esgoto que ocorreram em 2016. Observe-se que cada manutenção pode gerar até seis serviços de correção na infraestrutura de esgotamento. Percebe-se que grande parte dos serviços é de desobstrução e de limpeza das redes, somando 92% do total.

### Total de Serviços Realizados em 2016



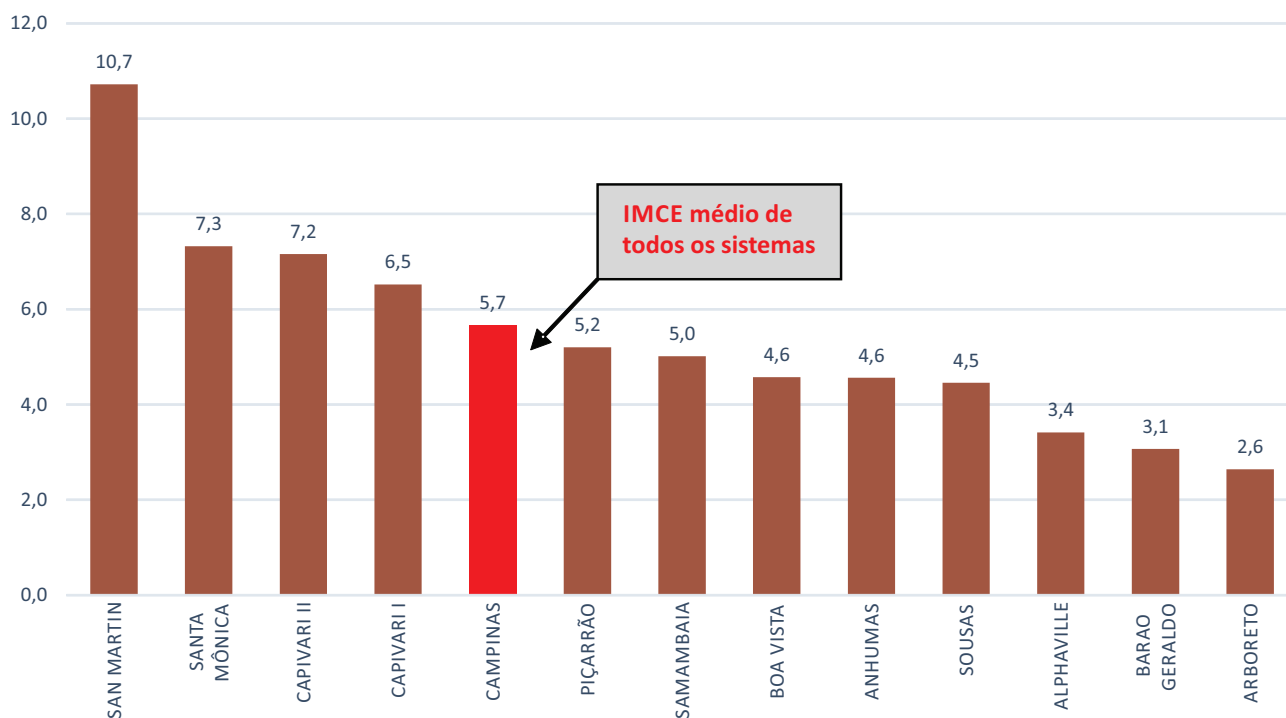
### Índice de Manutenções Corretivas de Esgoto – IMCE

Anualmente calcula-se o IMCE, que trata da relação do número de manutenções corretivas de esgoto no ano, pela somatória das extensões de redes de esgoto dos sistemas, calculadas em quilômetros.

A análise e o monitoramento desse indicador permitem avaliar a eficácia e eficiência das manutenções corretivas efetuadas nas redes coletoras, bem como o

apontamento de sistemas que apresentam maior incidência de intervenções. O gráfico a seguir mostra o IMCE por sistemas de esgotamento do ano de 2016, em que é possível comparar e selecionar os sistemas com maiores valores de IMCE, permitindo o direcionamento das ações corretivas para os sistemas selecionados. A barra em vermelho trata do IMCE calculado para o Sistema de Esgotamento de Campinas.

### Índices de manutenções corretivas de esgoto - IMCE dos sistemas de esgotamento



### Ações permanentes para garantia da eficiência do Sistema de Esgoto

O Setor de Análise da Infraestrutura de Redes e Ligações tem como atribuição realizar vistorias técnicas nas instalações prediais dos imóveis residenciais, comerciais, industriais e públicos, para eliminação de possíveis irregularidades que possam causar retorno de esgotos aos imóveis, bem como desabastecimento de água. Para isso toma as seguintes ações:

- Verificar a conectividade dos imóveis nas redes coletoras de esgotos e se as redes de água estão de acordo com as normas da SANASA;
- Promover palestras para a população quanto ao lançamento consciente do esgoto, focando a forma com que as instalações prediais e a utilização da faixa

de viela devem ser preservadas, evitando retorno de esgotos para dentro dos imóveis bem como rompimentos de redes;

Fiscalizar os imóveis com o objetivo de verificar se as instalações prediais de água e esgoto estão de acordo com as normas da SANASA e legislações pertinentes, para que os esgotos sejam conduzidos de forma adequada às ETEs, e para evitar desabastecimento de água à população, funcionamento inadequado das redes públicas coletoras de esgotos e o recebimento de efluentes não conformes nas redes de esgoto internas aos imóveis e nas redes públicas, prevenindo a ocorrência de rompimentos e retorno de esgoto.

**RESULTADOS/2016**

CONECTIVIDADE DOS IMÓVEIS NA REDE COLETORA DE ESGOTO		
IMÓVEIS COM ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	592	
<b>LANÇAMENTO CONSCIENTE DO ESGOTO/2016</b>		<b>Nº PESSOAS</b>
APRESENTAÇÃO DO LABORATÓRIO MÓVEL	4907	
PÚBLICO ALCANÇADO COM PALESTRAS MINISTRADAS	275	
<b>TOTAL</b>	<b>5182</b>	
<b>VISTORIAS TÉCNICAS</b>		
<b>VISTORIAS NOS IMÓVEIS</b>		
NOTIFICADOS	1.148	4%
EM CONSTRUÇÃO	375	1%
DESOCUPADOS	653	3%
NÃO AUTORIZOU A ENTRADA	513	2%
NÃO COMPARECEU AO AGENDAMENTO	91	0%
NÃO LOCALIZADOS	90	0%
IMÓVEIS SEM IRREGULARIDADES	13.403	52%
REGULARIZADOS	1311	5%
PORTÃO FECHADO	6571	26%
PORTÃO FECHADO /JÁ NOTIFICADO	709	3%
TERRENO VAGO	200	1%
ORIENTAÇÃO	25	0%
NÃO REGULARIZADOS	515	2%
<b>TOTAL</b>	<b>25.604</b>	

O tratamento de esgoto proporciona a devolução de um efluente de qualidade aos corpos d'água. O processo de tratamento que garante o atendimento à legislação ambiental vigente gera alguns resíduos que são dispostos atualmente em Aterro Sanitário.

Os resíduos provenientes do processo de tratamento

de esgoto são lodo, areia, resíduos de gradeamento grosseiro e resíduos de gradeamento fino. A operação e acondicionamento dos resíduos é feita pela SANASA e o manejo e disposição final são realizados por empresa prestadora de serviço contratada. O controle quantitativo é realizado por meio de pesagem em balança devidamente aferida.

## Água de Reúso

G4-EN10

Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada

Visando melhorar a qualidade da água dos rios das bacias hidrográficas do PCJ, onde o município de Campinas está inserido, bem como obter água de reúso como alternativa para o atendimento aos cenários futuros, que apontam para situações de escassez hídrica\*, a SANASA vem trabalhando com tecnologias que, além da matéria orgânica, também removem nutrientes e outros compostos. Tem investido, também, em tecnologias avançadas para o tratamento de esgoto, como é o caso da aplicação e utilização de membranas de ultrafiltração na EPAR Capivari II, e futuramente, nas ETE Boa Vista (em fase de obras), Samambaia e Anhumas (retrofitting projetado) e em estudos para avaliar a viabilidade do reúso potável do efluente tratado destas ETE. Atualmente são produzidos 170 litros de água de reúso por segundo sem bactérias e protozoários, cuja qualidade é atingida sem aplicação de produtos químicos. O volume produzido – pode ser observado na Tabela – é

parcialmente lançado no Rio Capivari e parte utilizado em outros fins, como pelo Corpo de Bombeiros, construção civil, irrigação paisagística, desobstrução de redes e galerias, entre outros.

Em parceria com a Agência de Bacias do PCJ e com o CIRRA / USP – Centro de Referência em Reúso de Águas da Universidade de São Paulo, foi concluída a primeira etapa de estudos, podendo ser observados resultados bastante favoráveis à prática do reúso potável do efluente da EPAR Capivari II.

O efluente da EPAR, por si só, já atende quase que integralmente aos parâmetros da Portaria MS 2914 de 12.12.2011 e o intuito do estudo foi testar diversas tecnologias e arranjos utilizando como base a osmose reversa, processos oxidativos avançados (ozônio, ultravioleta, peróxido de hidrogênio) carvão ativado, carvão ativado biológico, e desinfecção, que possam proporcionar o reúso potável direto.

### Produção de Água de Reúso na EPAR – Capivari II

Água de reúso	Volume (m³)											
	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16
Gerado	481.886	464.061	472.198	405.709	424.954	475.750	464.331	477.869	457.847	469.003	454.067	446.809

Foram investigadas a presença de vírus entéricos, N-NDMA, mutagenicidade, toxicidade, hormônios estrógenos e andrógenos no afluente e efluente do sistema piloto e, após sete meses de análises e verificações, os testes indicaram que é possível, - utilizando processos de tratamento avançado, arranjos como barreiras em série –, a prática do reúso potável

direto a partir do efluente da EPAR Capivari II.

Vale ressaltar que esse estudo é de extrema relevância e ajuda a embasar diretrizes normativas para uma Política de Reúso no Brasil.

\* de acordo com o Plano das Bacias Hidrográficas dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (2010–2020).

## PROGRAMA DE COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA



**ODS6 - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.**

**6.4 - Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.**

A experiência bem sucedida, ao longo dos últimos 22 anos, apresenta um resultado totalmente favorável no aspecto sustentabilidade do Programa de Combate às Perdas de Água - PCPA.

Desde a implantação desse Programa na SANASA, no período compreendido entre os anos de 1994, em que a população era de 892.817 habitantes, e 2016, com população de 1.173.370 habitantes, que

registrou crescimento populacional de 31%, aliado ao crescimento econômico ocorrido no município de Campinas, não houve a necessidade de ampliação da outorga, devido à redução das perdas de água, de 37,7% para 21,6%. Nesse período, mesmo com o aumento do volume consumido, o volume captado per capita veio registrando quedas, em consequência dos resultados das ações de redução de perdas, retratados nos quadros 1 e 2, a seguir.

### Resultados alcançados com o Programa de Controle de Perdas

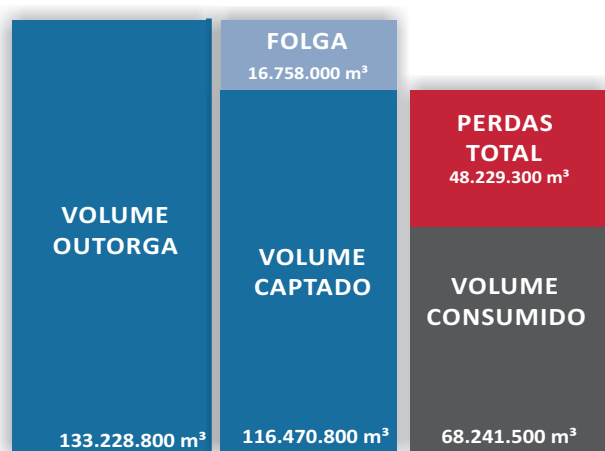
RESULTADOS	1994 – 2016
Eficiência do Sistema de Distribuição	62,3% - 78,4%
Índice de Perdas de Faturamento – IPF	34,6% - 12,5%
Volume de Água Economizado	454 milhões m <sup>3</sup>
Recurso Economizado	R\$ 962 milhões
Recurso Investido	R\$ 204 milhões
<b>Recurso Economizado – Recurso Investido</b>	<b>R\$ 758 milhões</b>



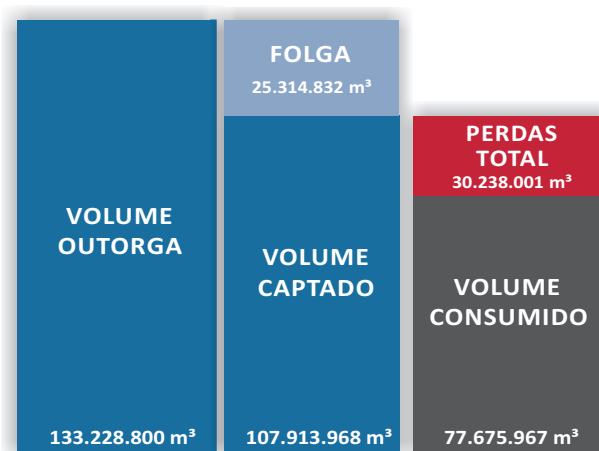
O quadro 01 retrata o comportamento do volume de água captado, que compreende os volumes consumido e perdido, realizados no ano de 1994, início do Programa de Controle de Perdas, quando o IPD – Índice de Perdas na Distribuição apurado era de 37,7%, que indicava folga de 16.758.100m<sup>3</sup> (13%) do volume de outorga.

O quadro 02 retrata o comportamento do volume de água captado, que compreende os volumes consumido e perdido, realizados no ano de 2016, quando o IPD apurado foi de 21,6%, indicando, para o volume de outorga, folga de 25.314.832m<sup>3</sup> (19%), que é superior à registrada no início do programa, em 1994.

**Quadro 01 - Realizado 1994**



**Quadro 02 - Realizado 2016**



**NOTA:** PERDA TOTAL CONSIDERA PERDAS DE ÁGUA DESDE A CAPTAÇÃO ATÉ OS HIDRÔMETROS

As ações de combate às perdas integram as políticas públicas do município de Campinas, para o enfrentamento dos reflexos do período pós-crise hídrica. Estão sendo mantidas todas as ações do programa, e priorizadas as seguintes:

- 1 - Combate à submedição dos volumes apurados pelos hidrômetros;
- 2 - Controle/redução de pressão nas redes de distribuição de água; e
- 3 - Readequação da infraestrutura de redes e ligações de água.

O Programa de Combate às Perdas acompanha a evolução tecnológica, em que se destacam as seguintes ações:

#### **Sistema de Medição Remota de Consumos – Telemetria**

Em atendimento à diretriz do Projeto de Uso Racional da Água em Escolas Públicas – REÁGUA, foi adquirido pela SANASA um Sistema de Medição Remota – SMR, para monitoramento dos consumos de água das 200 escolas envolvidas no projeto. Para monitoramento dos consumos das 200 escolas foram necessários 234 pontos de medição, pois algumas escolas possuem mais de uma ligação de água.

O sistema consiste na instalação de um hidrômetro pré-equipado com saída de pulso, que é acoplado a um equipamento denominado transmissor universal, que capta os pulsos emitidos pelo medidor e libera um sinal de Rádio Frequência – RF. O sinal de

RF é recebido diretamente por um equipamento chamado concentrador, que se comunica com o banco de dados da SANASA também através de sinais de RF, portanto, não existe nenhum custo adicional para a transmissão dos dados de consumo.

O concentrador é um equipamento com capacidade para monitorar até 200.000 pontos de consumo, porém possui alcance de 5 km de raio. Portanto, foram necessários 11 concentradores para a cobertura da cidade de Campinas.

Caso o sinal de um transmissor não seja captado por um concentrador, existe a possibilidade da instalação de outro equipamento auxiliar, chamado de repetidor. Foram instalados 45 repetidores para captação dos dados de todas as escolas do projeto.

Os repetidores e os concentradores foram instalados estrategicamente em reservatórios elevados da SANASA, pois estes estão localizados em pontos altos da cidade e já possuem sistema de automação, com transmissão dos dados ao Centro de Controle

Operacional da SANASA. Portanto, o SMR compartilha a mesma rede de RF existente na empresa.

Com a instalação desses equipamentos, a SANASA passou a contar com uma infraestrutura de rede RF, também chamada de “nuvem”, que contribuirá para a expansão da telemetria no município de Campinas, ou seja, o SMR adquirido para atender ao projeto REÁGUA trouxe um grande benefício à SANASA.

Outra tecnologia de telemetria em teste na SANASA é o projeto de rede móvel (Drive By), em que as leituras e demais informações dos hidrômetros são captadas por equipamento instalado em veículo da empresa, com maior rapidez, eficiência e confiabilidade. Existem 1.800 pontos de medição, localizados na região do bairro Nova Campinas, monitorados por essa tecnologia, com índice de eficiência superior a 99%. Em 2017 está prevista a realização de segundo projeto piloto em mais 1.700 pontos na região do bairro Swift, utilizando a mesma tecnologia, porém de outro fabricante, para comparação do desempenho de cada um.

## FERRAMENTA DE ANÁLISE DE COMPORTAMENTO DE CONSUMO

Além do desenvolvimento tecnológico de suas unidades, a SANASA incentiva o trabalho científico de seus técnicos. Em 1997 a SANASA iniciou 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 gerava desperdício de recursos e perdas de faturamento.

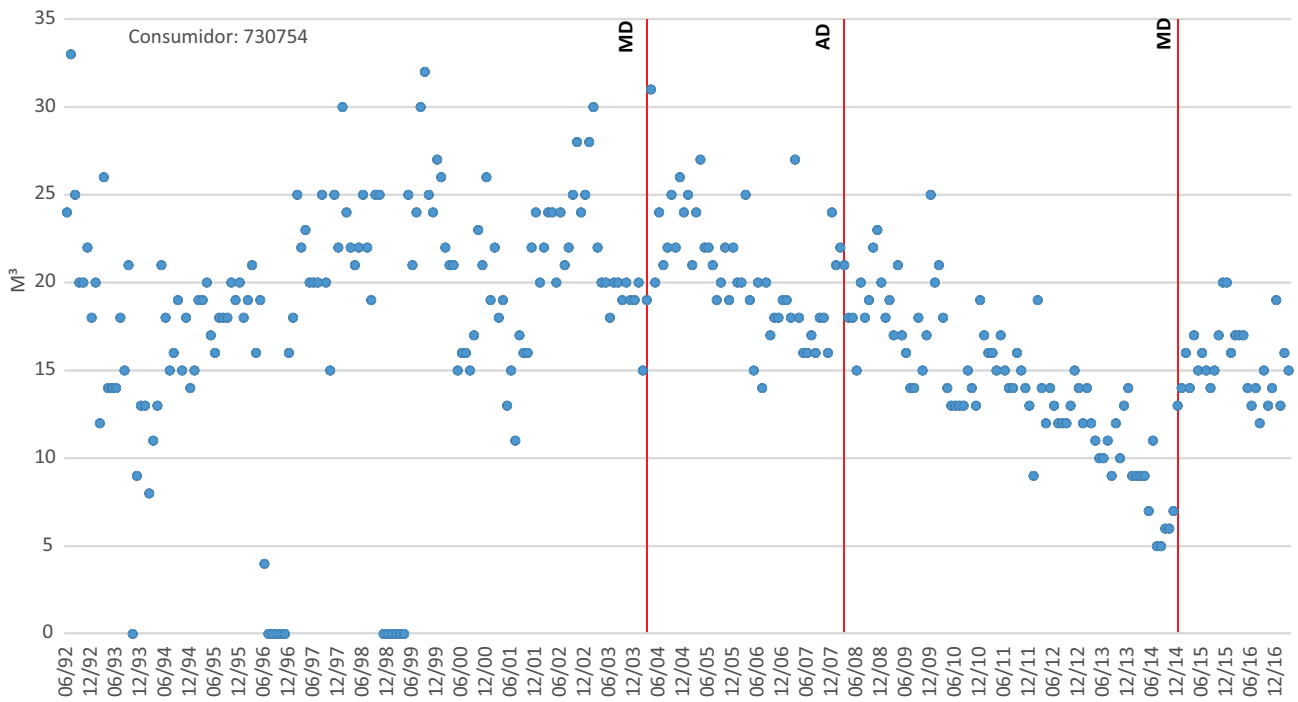
Aliando a experiência em saneamento dos funcionários da SANASA com a prestação de serviço de um profissional especialista em informática e estatística, foi possível desenvolver uma importante ferramenta para gestão do parque de medidores, que permitiu a implantação da Manutenção

Preditiva de Hidrômetros e contribuiu diretamente para a redução do índice de perdas de água nos últimos anos.

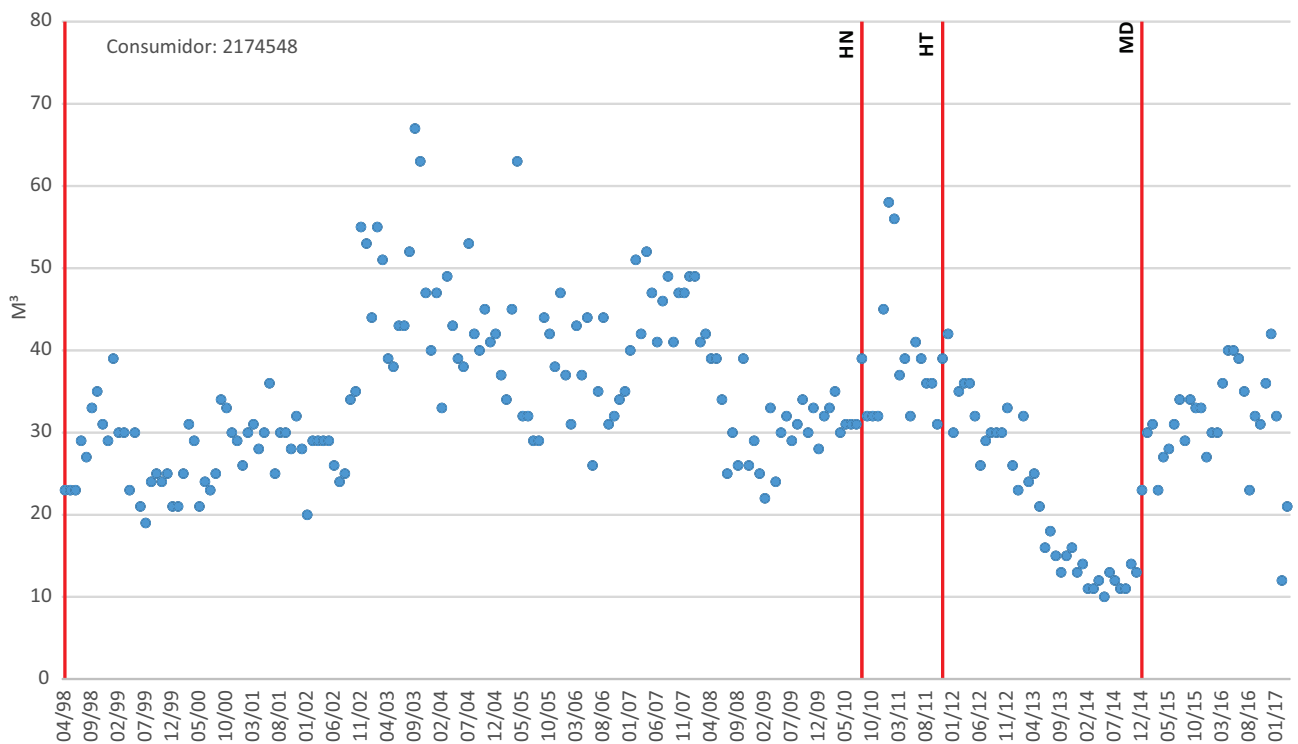
A ferramenta, pioneira no Brasil, utiliza o banco de dados histórico da SANASA, com informações de consumo desde 1992, para identificar com segurança os medidores que apresentam perda de desempenho metrológico e priorizar as ações preditivas.

Os gráficos 01 e 02 apresentam o consumo de ligações de água monitoradas pelo Software da SANASA, nas quais foram efetuadas substituições de hidrômetros pela ocorrência MD – Manutenção Preditiva.

**Gráfico 01: Histórico de consumo de uma ligação residencial**



**Gráfico 02: Histórico de consumo de uma ligação comercial**



**Legenda:**

- ◆ Consumo registrado em cada mês;
- Linha vertical vermelha: indica o mês da substituição do medidor;
- AD: Substituição pela ocorrência Adequação;
- MD: Substituição pela ocorrência Manutenção Preditiva;
- HN: Substituição pela ocorrência Hidro Nulo;
- HT: Substituição pela ocorrência Aferição pedida pelo Cliente.

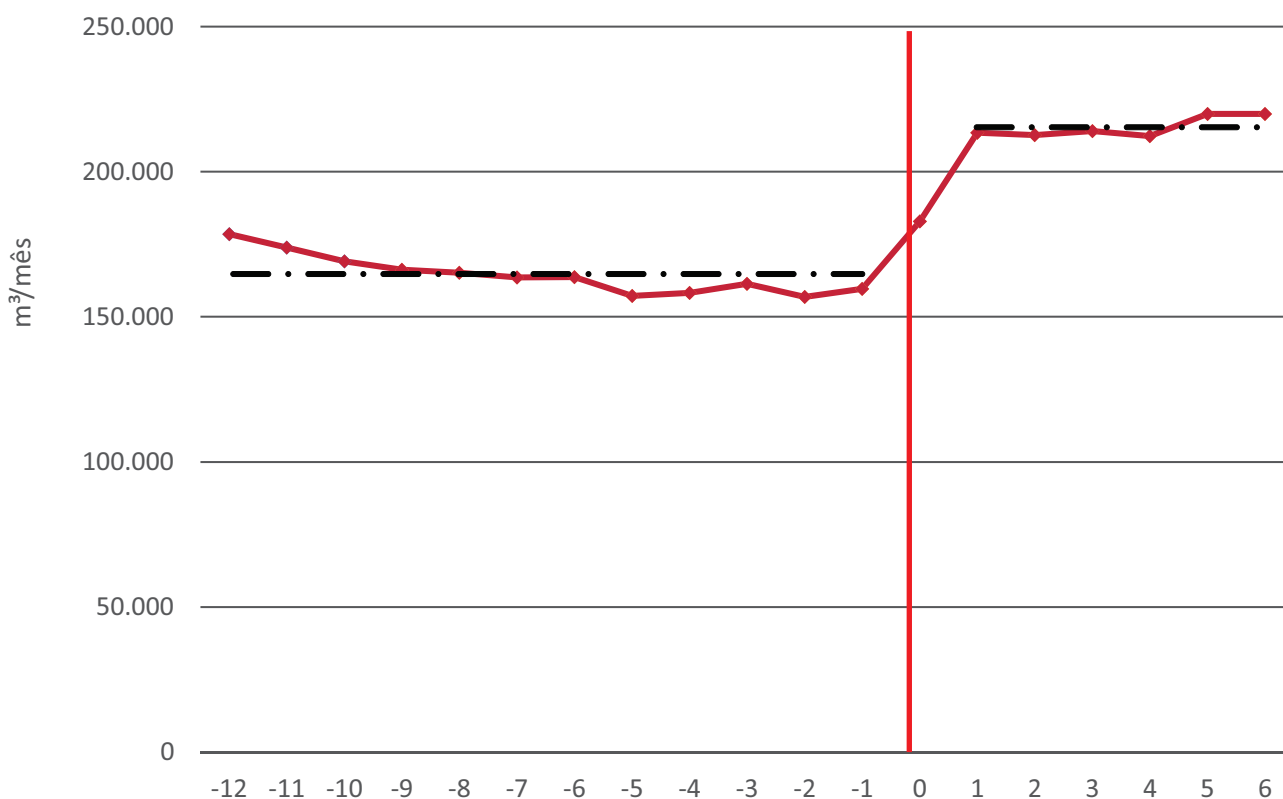
As substituições de hidrômetros realizadas utilizando o software em questão apresentam os melhores resultados, com retorno do investimento em menos de um ano, comprovando a eficiência do método científico adotado.

O gráfico 03 apresenta os resultados das substituições de hidrômetros realizadas entre os períodos de julho/2015 a junho/2016. No quadrante da esquerda é indicada a somatória de consumo dos últimos 12 meses anteriores às trocas, e no quadrante da direita a somatória de consumo dos 12 meses posteriores às intervenções realizadas.

É possível verificar que existia uma tendência de queda nos consumos, e após as trocas houve uma importante elevação, resultando na redução de perdas aparentes; na recuperação de faturamento; na melhoria da qualidade da medição; e com maior eficiência na gestão dos medidores.

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.

**Gráfico 03: Resultados alcançados com a substituição de hidrômetros entre o período de julho/15 a junho/16 – Ocorrências MD**



13.751 clientes – aumento de 31% no volume e 32% no faturamento

## Laboratório de Hidrometria

A SANASA possui um Laboratório de Hidrometria com bancadas de calibração de hidrômetros verificadas anualmente pelo INMETRO, fato que garante a qualidade e a credibilidade dos ensaios que são realizados a pedido dos clientes, para inspeção de lotes de medidores novos e para prestação de serviços a terceiros.

Em 2016 foram realizados 838 serviços a terceiros com arrecadação de aproximadamente R\$ 190.000,00.

O Laboratório conta com duas bancadas de calibração fixas e uma unidade móvel, além de uma moderna bancada de desgaste acelerado (fadiga), que simula as condições de utilização dos medidores em campo, de modo a permitir a determinação do

Índice de Desempenho da Medição (IDM), estabelecido pela norma ABNT NBR 15538/2014.

O Laboratório Móvel possui uma bancada também verificada anualmente pelo INMETRO, que permite a calibração do medidor na presença do cliente, que pode acompanhar a realização do teste e receber orientações técnicas sobre o hidrômetro, sobre procedimentos para detecção de vazamentos e uso racional da água, garantindo a transparência e a qualidade da medição do consumo mensal.

A SANASA está se preparando para futura acreditação do Laboratório de Hidrometria junto ao INMETRO, participando do Programa Permanente Interlaboratorial em Hidrometria, coordenado pelo IPT e pelo INMETRO.

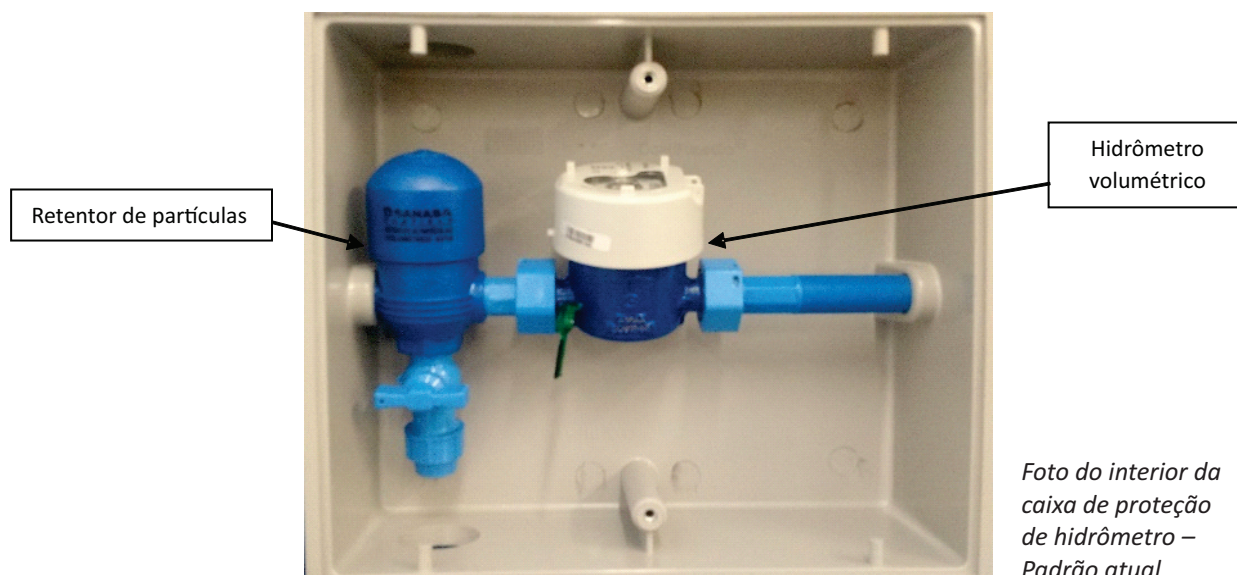
## Medidores tipo volumétrico

A SANASA foi pioneira no Brasil na utilização em larga escala do medidor tipo volumétrico, que apresenta diversas vantagens em relação aos medidores tradicionais tipo velocimétrico, como por exemplo: maior sensibilidade para registrar com precisão baixas vazões, menor submedição; maior precisão metrológica; manutenção da curva de erros ao longo da vida útil e maior durabilidade, em torno de 10 anos.

Atualmente a SANASA conta com cerca de 90.000 hidrômetros volumétricos instalados, que

representam aproximadamente 26% do total de medidores, situação que contribui diretamente para a redução das perdas aparentes e aumento de faturamento.

Em 2016 a SANASA padronizou a utilização do medidor de água volumétrico (classe C) em todas as novas ligações e manutenções realizadas no parque instalado, pois o uso de medidores velocimétricos (classe B) implica maior submedição devido ao perfil de abastecimento indireto, ou seja, com utilização de reservatórios domiciliares (caixa d'água).



A padronização foi possível porque a SANASA possui 95% das suas ligações de água com caixas de proteção de hidrômetros, fato que permite a utilização de um dispositivo denominado “retentor de partículas”, desenvolvido para evitar que a eventual presença de partículas na água possa comprometer o funcionamento do equipamento

de medição. Outra característica positiva é a existência de válvulas ventosas corretamente dimensionadas e instaladas em pontos estratégicos da rede de distribuição de água. Esses dispositivos minimizam os efeitos da eventual presença de ar nos consumos e no funcionamento dos medidores de água.

### Controle de Pressão no Sistema de Distribuição de Água

Com a finalidade de manter a pressão da água dentro dos limites estabelecidos pelas normas, estão em operação 308 unidades de controle de pressão estrategicamente posicionadas.

Através de dois contratos, a SANASA está executando 28 obras de Estruturas Redutoras de Pressão, compreendendo implantação, substituição e readequação.

Em 2016 foram implantados mais 10 Sistemas Automáticos de Controle e Otimização de Pressão, em Estruturas Reguladoras de Pressão, de forma a trabalhar com as mínimas pressões no sistema de abastecimento nas áreas de influência, que atendam à demanda da população. A SANASA conta hoje com 23 Sistemas Automáticos instalados.

Também foram instalados mais 130 transmissores de pressão, totalizando 240, os quais, nos pontos

críticos de alta ou baixa pressão, são monitorados através de telemetria, com os dados transmitidos via celular (GPRS).

Com as redes de distribuição trabalhando com pressões menores, obtém-se uma redução nas perdas físicas de água, principalmente com a redução de pressões noturnas, que diminuem as perdas inerentes; a quantidade de arrebentamentos; e proporciona aumento da vida útil da infraestrutura. A telemetria contribui para a celeridade e eficácia na tomada de ações na manutenção e também para a melhoria da operação do sistema, uma vez que os problemas são diagnosticados de forma rápida e acertada. Isso resulta em redução de custos na operação do sistema, além de proporcionar excelência no atendimento à população, sendo que, na maioria das vezes, atua de forma que a população sequer sinta os reflexos dos problemas de abastecimento.

### Readequação da Infraestrutura de Redes e Ligações de Água

Para garantir a eficiência da distribuição de água no sistema de abastecimento público, a SANASA vem investindo na readequação das redes, das ligações e seus componentes, através de priorização das áreas com maiores índices de perda física de água, provocados por rompimentos devido à deterioração dos materiais. Estão também previstos nesses projetos a setorização do abastecimento, controle/redução de pressão, macromedição, padronização das ligações, substituição de hidrômetros e telemetria.

A ação de readequação deve ser mantida de forma contínua, visando à renovação dos ativos. Porém, como se trata de ação de elevado custo de implantação, a SANASA vem buscando recursos a fundo perdido e linhas de financiamento, para viabilizar a execução das obras necessárias.

A metodologia adotada pela SANASA para substituição das redes e ligações é o MND – Método Não Destrutivo, com instalação de tubulações soldadas em material PEAD – Polietileno de Alta Densidade, e, durante a execução da obra, o abastecimento é garantido através de tubulação aérea provisória. A metodologia MND traz como principais vantagens a redução das perdas físicas, menor impacto ao ambiente e à mobilidade urbana, pois dispensa abertura de vala contínua.

A integração da nova infraestrutura ao sistema de abastecimento é condicionada à aprovação do teste de estanqueidade, realizado por equipe própria, e à entrega do cadastro técnico. Essa ação corresponde a valor financeiro elevado, por isso está sendo viabilizada através de financiamento.

### Cadastro Técnico das Redes de Água em Banco de Dados

A SANASA possui cadastro técnico informatizado das infraestruturas de água e esgoto, utilizando a plataforma SIG – Sistema de Informação Geográfica – MapInfo Professional, com ferramentas customizadas e equipe própria treinada, com o armazenamento das informações em banco de dados SQL Server – Structured Query Language, compreendendo a indexação de projetos executados e fichas de levantamento de cadastro de campo, denominadas CCPN – Cadastro de Cruzamento de Ponto Notável, em imagem digital.

A disponibilização do cadastro técnico é realizada através da ferramenta MapInfo Proviewer, para uso no desenvolvimento das diversas atividades, técnicas, operacionais, de manutenção, planejamento, ambiental, comercial, financeira, entre outras.

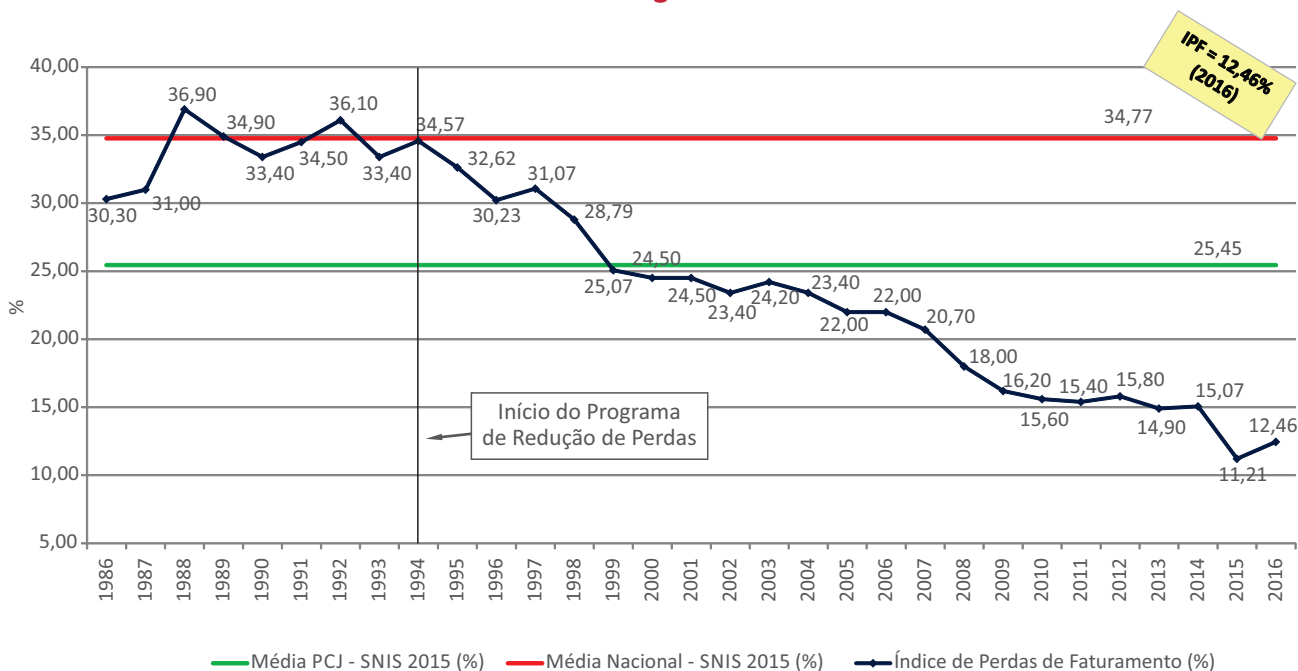
Em 2016 foi introduzida a tecnologia de Georadar para localização de tubulações e dispositivos enterrados, visando agilizar o processo de campo,

proporcionar maior segurança na realização do serviço, promover redução de custos com abertura de valas e recomposições asfálticas, e minimizar os impactos ambientais e de mobilidade urbana.

Os indicadores de perdas utilizados pela SANASA, - IPD, IPL e IPF -, compreendem perda física (real) de água, que é provocada principalmente por vazamentos na infraestrutura de adução, reservação e distribuição de água, e perda não física (aparente) provocada principalmente por submedição nos hidrômetros e fraudes nas ligações.

A SANASA é referência nacional no combate às perdas de água, tendo decrescido o indicador IPF de 34,6% para 12,5%, e o IPD de 37,7% para 21,6%, no período de 1994 a 2016, calculados através das fórmulas do SNIS - Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento, do Ministério das Cidades, conforme demonstração a seguir, e resultados históricos indicados nos gráficos 04 e 05.

**Gráfico 04: Índice de Perdas de Faturamento Percentual do volume de água tratado e não faturado**

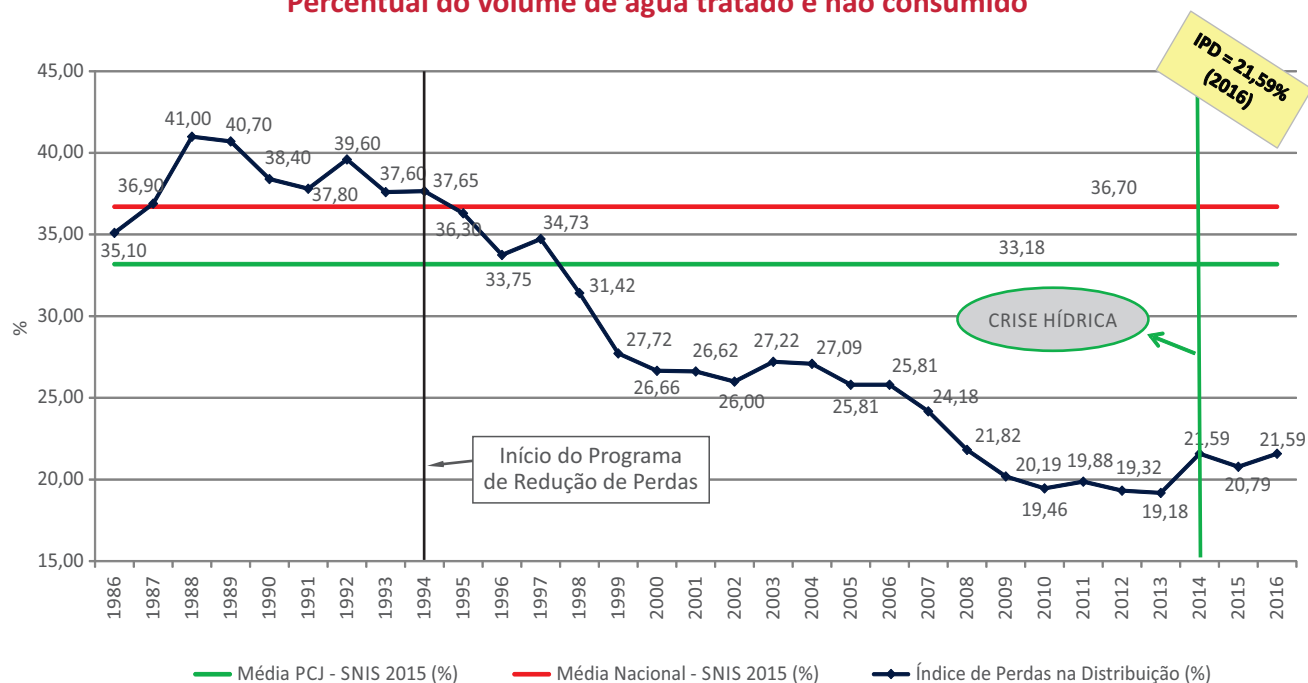


#### Índice de Perdas de Faturamento(SNIS)

$$\frac{\text{Volume de Água (Produzido + Tratado Importado - de Serviço)} - \text{Volume de Água Faturado}}{\text{Volume de Água (Produzido + Tratado Importado - de Serviço)}}$$

O indicador IPF sofreu uma redução brusca e anormal em 2015 e 2016, passando de 15,1%, em 2014, para 11,2% em 2015, e 12,5 em 2016, devido à mudança no padrão de consumo de água da população, ocasionando aumento considerável na quantidade de ligações com consumo abaixo do volume mínimo, que é de 10 m<sup>3</sup>/mês, reflexo da crise hídrica iniciada em 2014 e da crise econômica do país.

**Gráfico 05: Índice de Perdas na Distribuição**  
**Percentual do volume de água tratado e não consumido**



### Índice de Perdas na Distribuição (SNIS)

$$\frac{\text{Volume de Água (Produzido + Tratado Importado - de Serviço)} - \text{Volume de Água Consumido}}{\text{Volume de Água (Produzido + Tratado Importado - de Serviço)}}$$

Os índices alcançados no município de Campinas são menores que as médias atingidas nas bacias PCJ e a média nacional. A SANASA tem como maior desafio a manutenção do nível de eficiência operacional alcançado, na busca do equilíbrio entre o custo operacional e o faturamento, como também praticar o uso consciente dos recursos hídricos disponíveis.

O indicador IPD, no período de 2009 a 2013, resultou na média de 19,6%, sendo registrado o maior valor, 20,2%, em 2009, e o menor valor, 19,2%, em 2013, e, a partir do início da crise hídrica, ocorrida na região das bacias hidrográficas dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - PCJ, a média calculada do IPD foi de 21,3% para os anos de 2014 a 2016.

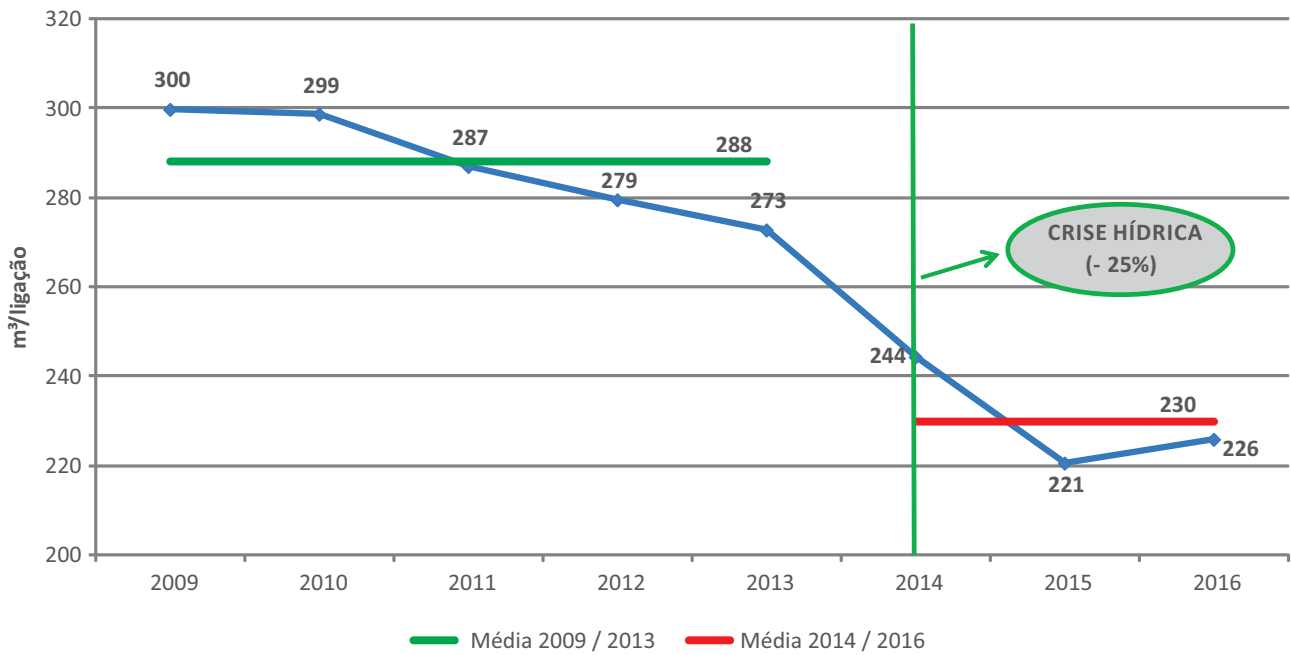
A variação do IPD nesses dois períodos está relacionada principalmente à queda do consumo por

ligação de água, que trouxe como consequência o aumento significativo da submedição dos volumes consumidos, provocado pela alteração do perfil de consumo, que impôs, aos hidrômetros, funcionamento em baixas vazões por períodos maiores, prejudicando a medição principalmente para medidores do tipo velocimétrico, que apresentam elevada submedição em baixas vazões. Atualmente, mais de 70% dos hidrômetros da SANASA são do tipo velocimétrico, classe metrológica B, principal fato que justifica a variação do IPD, devido à elevação da submedição. Esse tipo de medidor de água está sendo substituído por modelo superior - tipo volumétrico, classe metrológica C -, como forma de combater a submedição e reduzir as perdas aparentes de água.

O gráfico 06 indica o comportamento anual do consumo médio por ligação no período de 2009 a 2016.

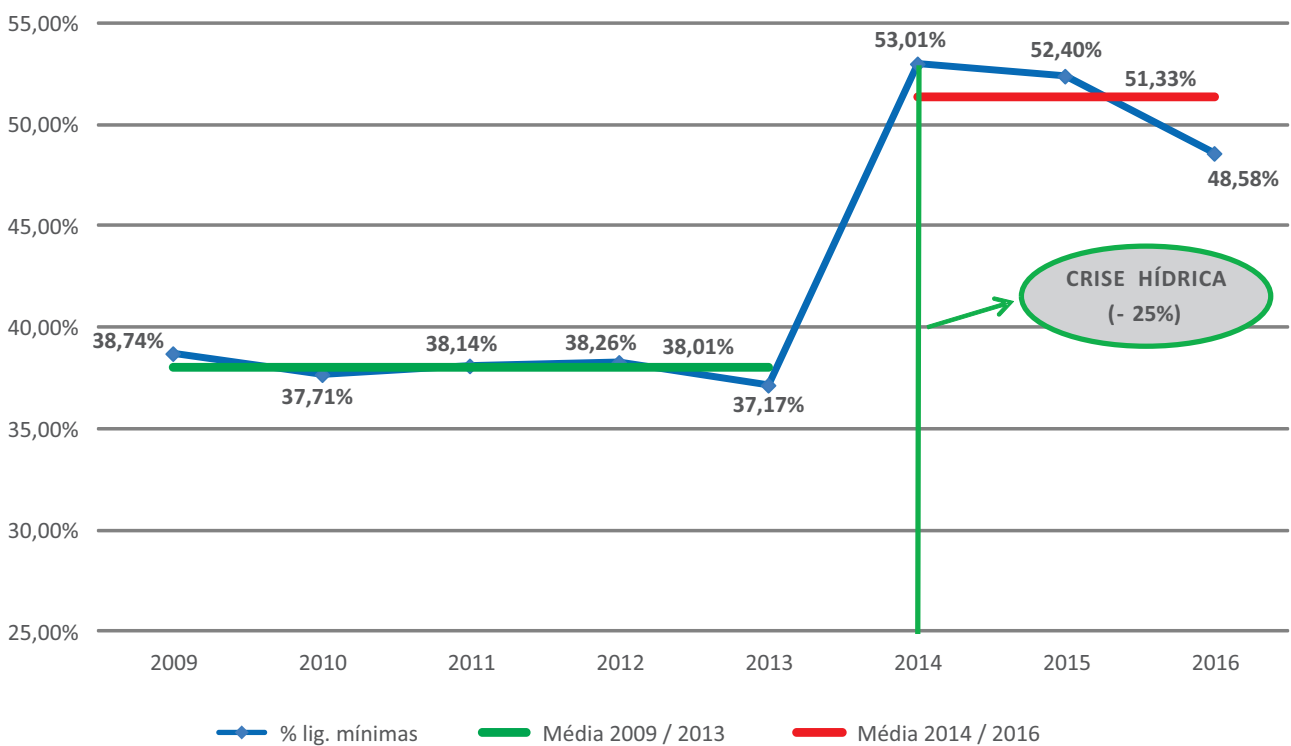


**Gráfico 06: Volume Médio Micromedido por Ligação**



O gráfico 07 indica o comportamento anual da quantidade das ligações com consumo mínimo, igual ou menor a 10 m³/mês, período de 2009 a 2016.

**Gráfico 07: Quantidade de Ligações com Consumo Mínimo**



O aumento das perdas aparentes, a partir da crise hídrica, foi evidenciado através de estudo realizado pela SANASA, no qual foi elaborado o perfil médio de consumo por faixa de vazão e calculada a submedição média em cada faixa, através da coleta de amostras de hidrômetros extraídas aleatoriamente do parque existente. Para cada ligação de água selecionada foi instalado um kit de pesquisa composto por um hidrômetro especial, com taxa de pulso de 100 ml, acoplado a um registrador de dados (data logger), por um período consecutivo de 7 dias, para elaboração do histograma de abastecimento que, associado aos

erros de indicação obtidos com a aferição do hidrômetro substituído, permite calcular o índice de submedição do equipamento que estava instalado.

O estudo comprovou que a submedição de hidrômetros velocimétricos, que são a maioria na SANASA, é bem maior na primeira faixa de consumo, que vai de 0 a 10 m<sup>3</sup>/mês. Portanto, o aumento na quantidade de ligações de água nessa faixa justifica, em parte, a variação do IPD. No gráfico a seguir são indicadas as submedições médias em cada faixa de vazão para medidores dos tipos velocimétricos e volumétricos.



A divisão das perdas de distribuição em reais e aparentes foi adotada a partir do ano 2012, através da metodologia de estimativa das perdas aparentes, sendo que a parcela de submedição foi obtida através de procedimento padronizado por amostragem, enquanto que a parcela de fraudes/irregularidades foi estimada em 3% das ligações, considerando um consumo mensal médio não autorizado de 15m<sup>3</sup>/ligação.

A partir da crise hídrica houve aumento das perdas aparentes, e, para combatê-las, medidas estão sendo adotadas pela SANASA, através da ampliação da utilização de hidrômetros volumétricos, e

também atuação no combate às irregularidades e fraudes nas ligações de água, com melhoria no processo de lacração das caixas de proteção de hidrômetro.

Em 2014 também verificou-se elevação das perdas físicas, principalmente pelo aumento das pressões nas redes, fato combatido nos anos subsequentes, com a readequação/redução das pressões nas redes de distribuição, principalmente as noturnas; substituição de redes e ligações de água deterioradas; e cumprimento da meta estabelecida para o tempo de atendimento dos reparos de vazamentos nas redes e ligações.

Para o monitoramento do Programa de Combate às Perdas, além dos indicadores já citados também são utilizados os descritos a seguir, de acordo com a metodologia do SNIS e do Sistema de Gestão da Qualidade:

• **ÍNDICE DE PERDAS POR LIGAÇÃO - IPL:** Volume de água perdido por dia por ligação (litros/ligação/dia).

• **ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO - IH:** Percentual de ligações ativas com hidrômetros instalados e em funcionamento.

• **ÍNDICE DE MACROMEDIÇÃO - IM:** Percentual do volume de água produzido, apurado através de

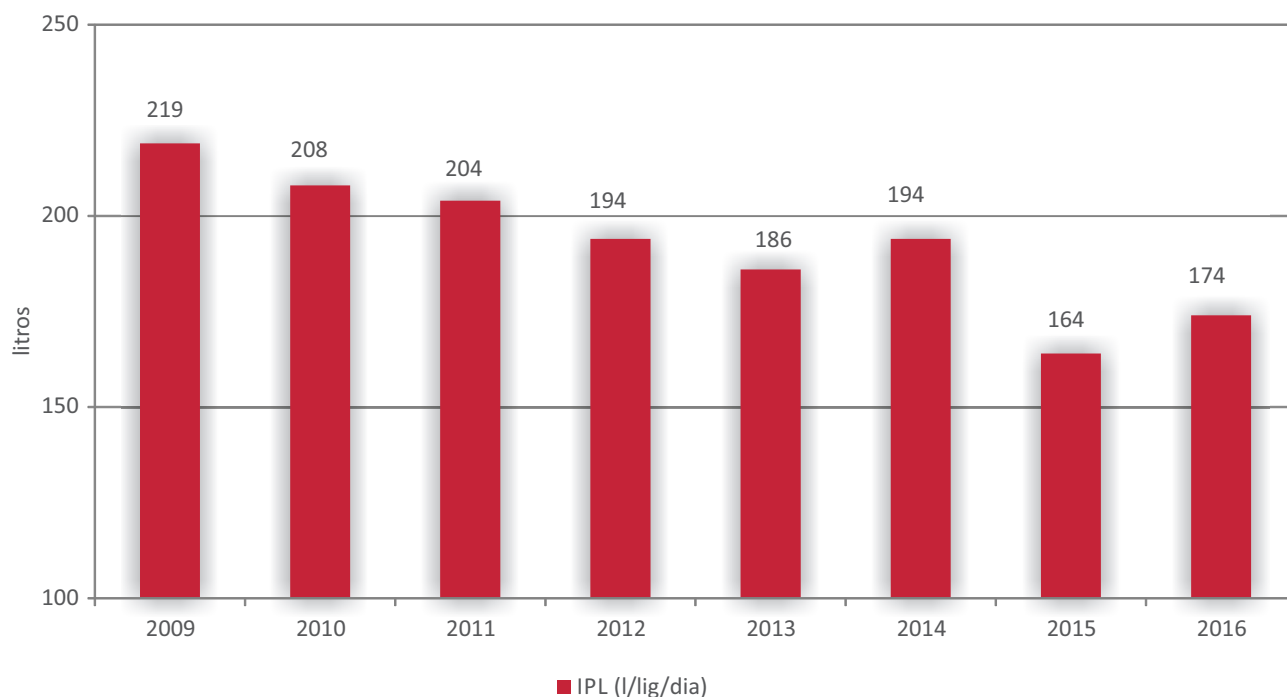
macromedidores instalados e em funcionamento.

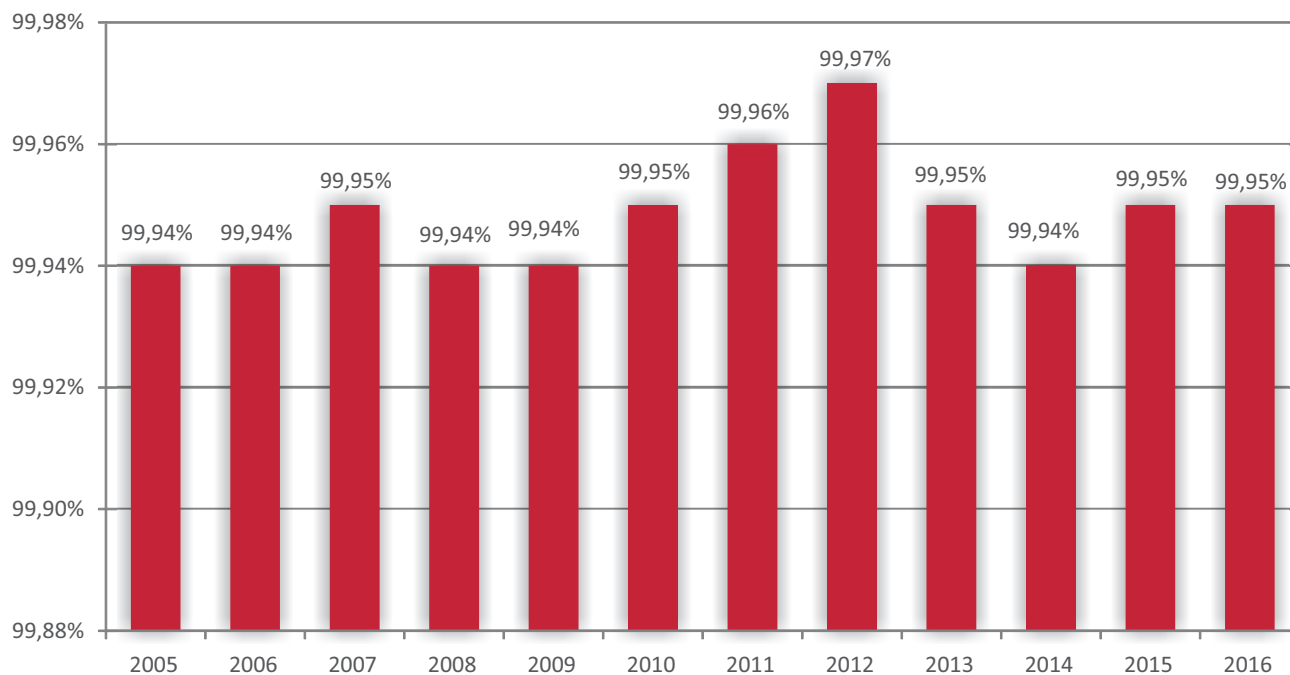
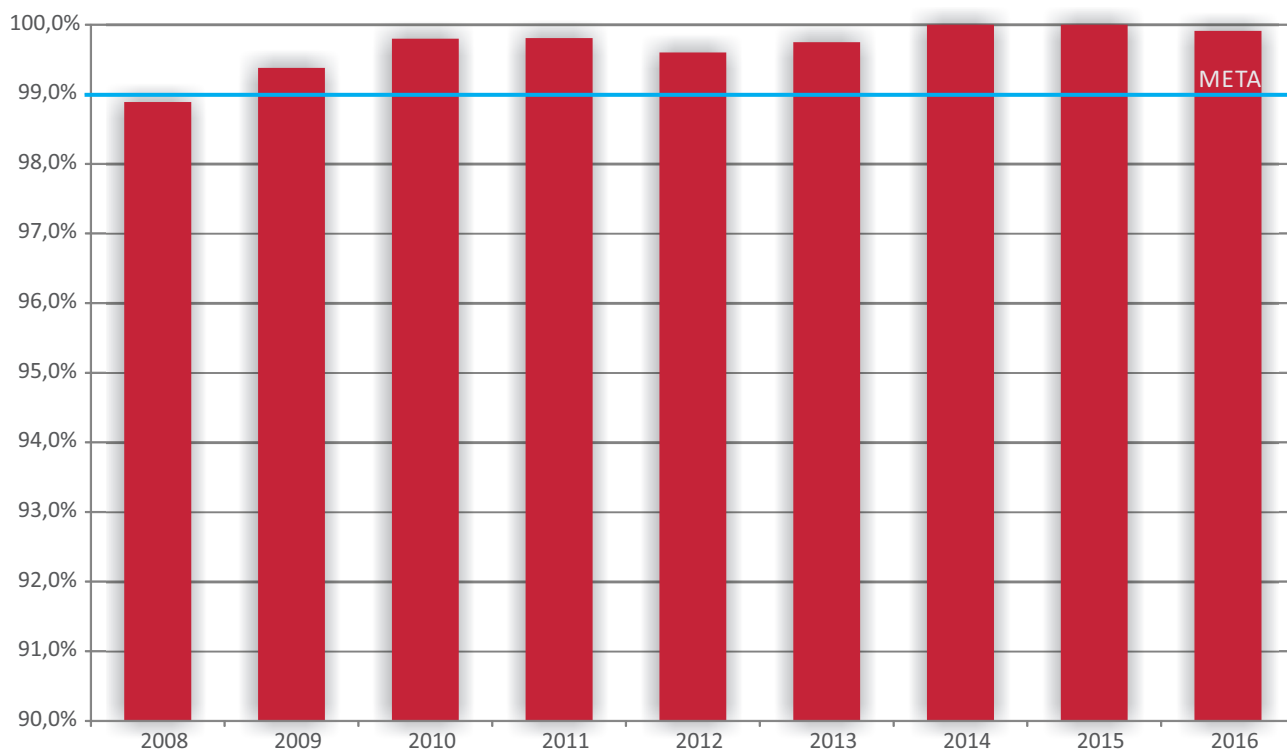
• **ÍNDICE DE MANUTENÇÃO CORRETIVA DE ÁGUA - IMCA:** Quantidade de manutenções corretivas por tipo de material e por extensão de rede.

• **ÍNDICE DE VAZAMENTOS NÃO VISÍVEIS ENCONTRADOS por quilômetro:** Relação de vazamentos não visíveis encontrados por quilômetro em tubulações de redes e ramais de água. Indica a eficiência da metodologia empregada, quanto ao desempenho do conjunto funcionário/equipamento.

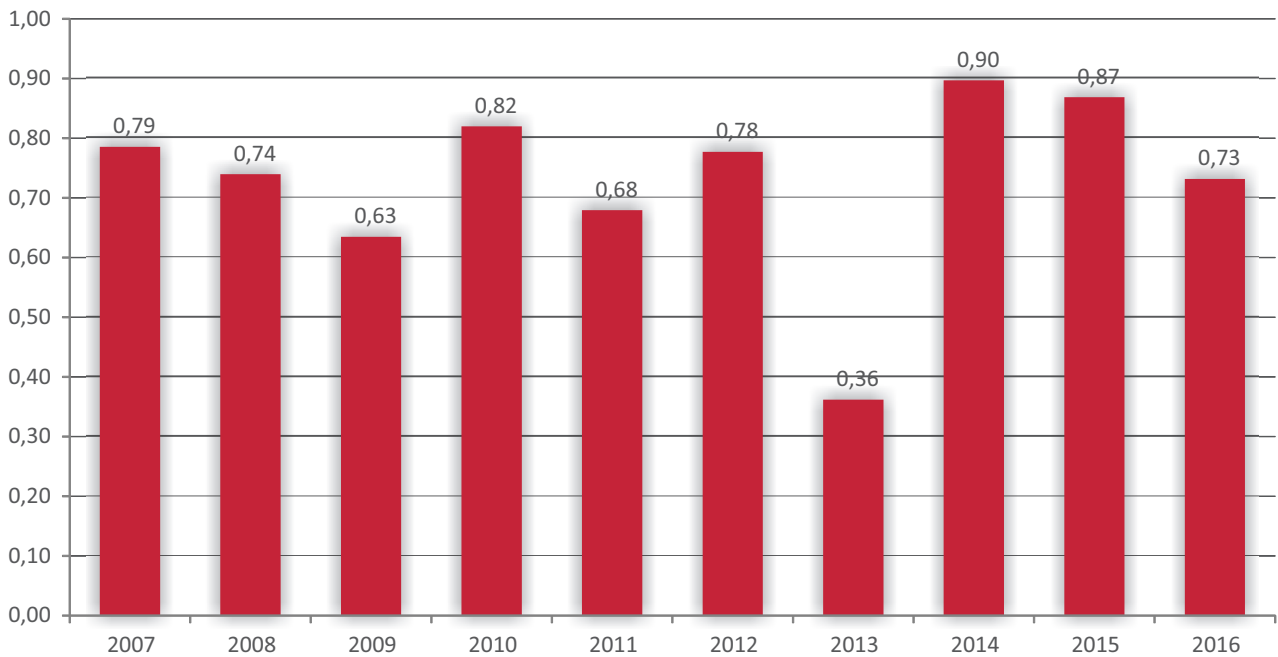
A seguir demonstra-se graficamente a evolução dos índices citados.

**Gráfico 08 – Índice de Perdas por Ligação/dia**



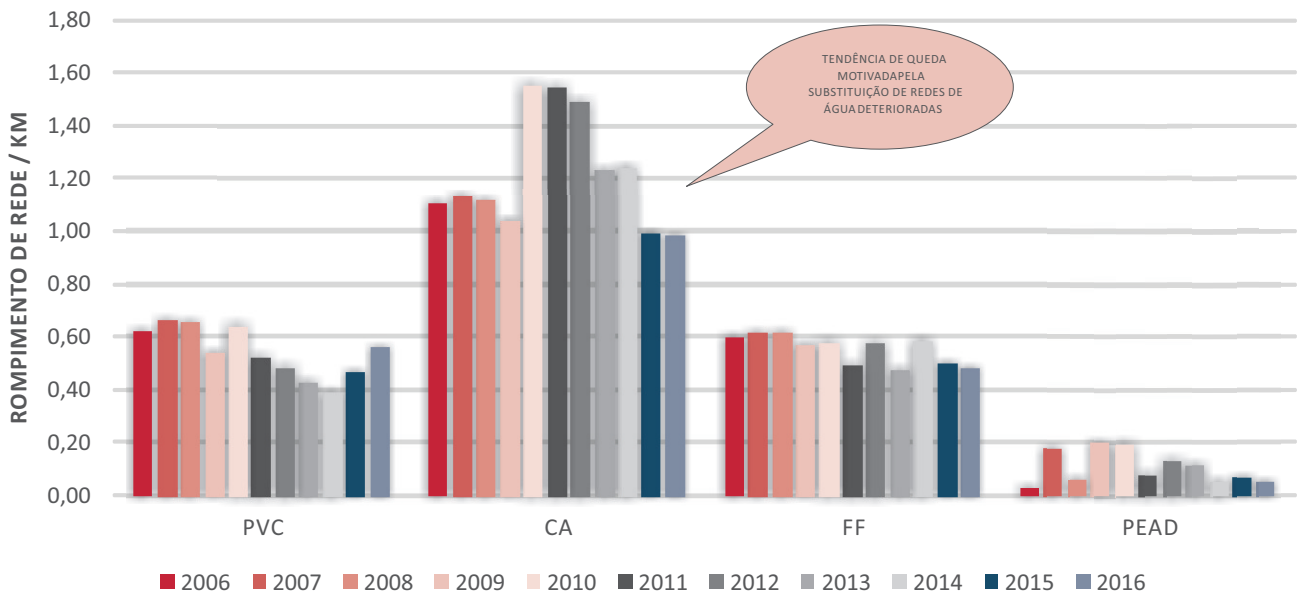
**Gráfico 09 – Índice de Hidrometração****Gráfico 10 – Índice de Eficiência da Macromedição**

**Gráfico 11 – Pesquisa de Vazamentos não Visíveis x Vazamentos Encontrados**



O gráfico 12 evidencia que, ao longo dos últimos anos, a densidade de manutenções corretivas (vazamentos) por quilômetro, nas redes de Cimento Amianto – CA, vem apresentando redução, conforme os valores apresentados, destacando a eficácia da ação de substituição das redes e ramais, nos locais priorizados com maior incidência de perdas de água, devido aos materiais deteriorados.

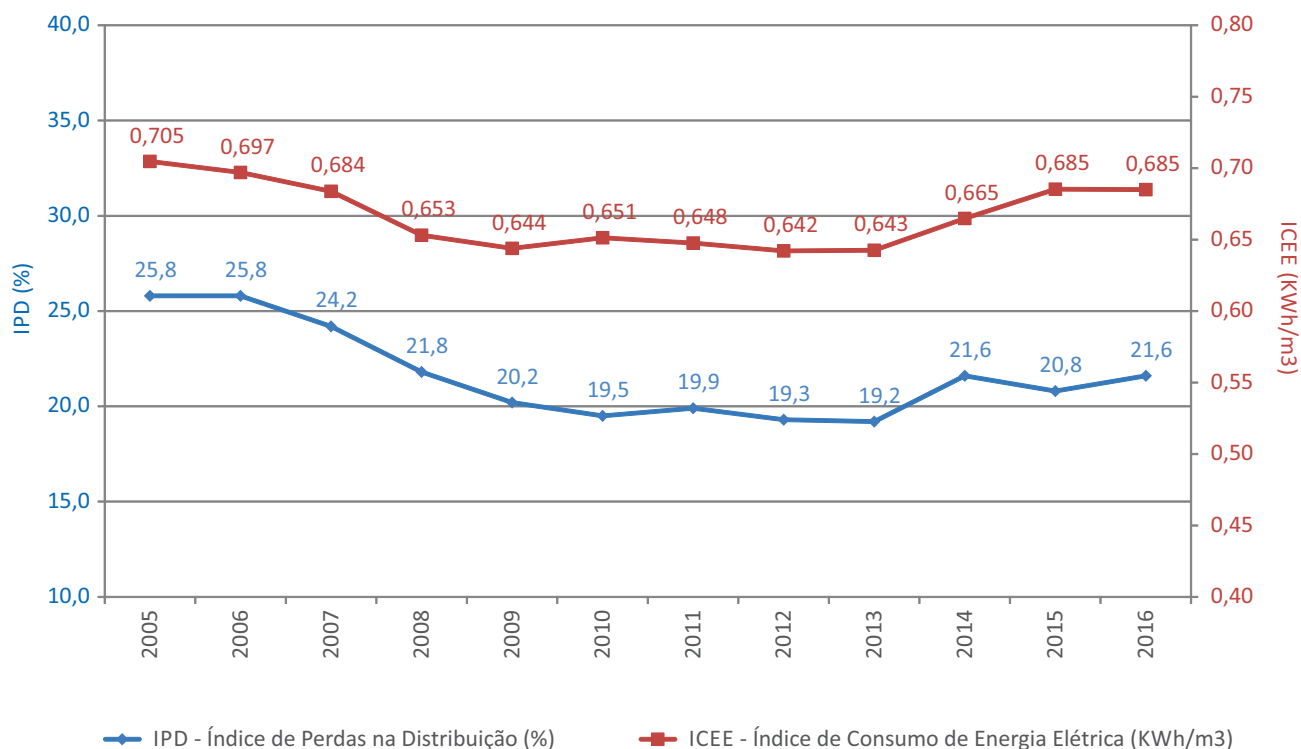
**Gráfico 12 – Comparativo das manutenções na rede de água por material**



O gráfico 13 apresenta o comportamento dos indicadores IPD – Índice de Perdas na Distribuição e ICEE – Índice de Consumo de Energia Elétrica, que compreende o consumo de energia elétrica em todas as captações e ETA's – Estações de Tratamento de Água, entre os anos de 2005 a 2016.

O mesmo comportamento de tendência entre os indicadores evidencia a consistência dos resultados anuais do IPD, pois quanto menor a perda de água, menor o gasto de energia elétrica, desde que sejam mantidas as principais características das unidades consumidoras de energia elétrica, que é o caso SANASA no período citado.

**Gráfico 13 – Indicadores de Perdas e Eficiência Energética**  
**Comportamento das Perdas x Consumo de Energia Elétrica - 2005 a 2016**



# COMUNIDADES

## Assegurar os Direitos Humanos à Água Potável e ao Saneamento



**ODS6.1 - até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo a água potável e segura para todos.**

**PAS** - Programa de Ação Sustentável: Abastecimento em Núcleos Residenciais Urbanizados e não Urbanizados do Município de Campinas.

O Programa de Ação Sustentável-PAS faz parte das diretrizes estratégicas da SANASA e se relaciona ao combate às perdas sociais envolvendo várias áreas do negócio. De acordo com estudo do Instituto Trata Brasil de 2015, com dados referentes ao ano de 2013, entre as 100 maiores cidades brasileiras calculam-se perdas de 330 milhões de metros cúbicos de água tratada, o que representou R\$ 258 milhões naquele ano. Já em Campinas, cálculos da SANASA, realizados a partir de 2013, revelam que a eficiência do PAS contabiliza para a cidade de Campinas uma redução no desperdício de água tratada de 4.385.320 m<sup>3</sup> até 2016 ao longo desses anos.

Em sua política de abastecimento, a SANASA define que a prestação de serviço público de abastecimento

de água e coleta de esgoto é essencial, e sua ausência fere frontalmente a dignidade das pessoas. Assim, não cabe à SANASA verificar a titularidade do imóvel, ou seja, analisar documentos de propriedade, ou verificar se o imóvel é irregular, no momento de ligar o imóvel à rede de abastecimento. Prevalece o direito maior ao bem representado pela água tratada. O direito à água é um dos direitos fundamentais do ser humano, essencial à saúde do indivíduo.

As atividades do PAS também atendem à necessidade da empresa de proteger as redes internas frente a possíveis contaminações, redução de pressão e desperdício de água, causados por consumo não autorizado por meio de ligações irregulares. Também objetiva resguardar o cidadão que obteve a ligação conforme os padrões e as necessidades de segurança e saúde pública, e, ainda, conscientizar e engajar a população quanto a valorizar o saneamento.

### Tratamento Iguatário

O PAS - Programa de Ação Sustentável oferece tratamento isonômico, seguro, confiável e igualitário, além de promover a redução de perda de água, o aumento da adimplência e o consumo consciente da água.

Com a realização de ligações coletivas, individuais

e/ou comerciais em núcleos, em caráter precário, em 2016 a SANASA atendeu, pelo Programa, 66.128 famílias residentes em comunidades informais, ocupações e na periferia, que utilizavam ligações clandestinas ou água imprópria ao consumo humano.

## Engajamento

O sucesso do Programa também depende do engajamento da comunidade. A abordagem junto aos moradores é essencial, pois é nessa ação que a SANASA estreita os laços de confiança e compromisso com o consumidor, buscando soluções no âmbito do saneamento em geral, a curto e longo prazos. Mais que uma ação técnica, o PAS busca a construção de uma parceria entre o consumidor e a empresa, facilitando trabalhos posteriores de melhoria contínua, com o apoio da comunidade local.

Essa abordagem tem como objetivo levantar as condições específicas do território, superar os desafios adversos e colocar em prática estratégias de benefícios apropriados, incluindo discussões junto a diversos órgãos do município que falam entre si (Associações de Moradores, Secretaria de Municipal de Habitação, Secretaria Municipal de Planejamento entre outros).

A aplicação do PAS se faz pela busca do aumento da adimplência, respeitando-se a dignidade do cidadão, nas ligações coletivas (água comunitária) instaladas nos Núcleos Residenciais Não Urbanizados e que atendem, em média, 10 famílias por ligação, bem como nas ligações individuais, instaladas nos Núcleos Residenciais Urbanizados, atendendo dois segmentos convergentes, os Passíveis de Regularização e a Posse Mansa e Pacífica. O PAS oferece aos seus beneficiários incentivos tarifários, através da equiparação de todos os núcleos urbanizados, tendo como referência a cobrança da tarifa social de água e esgoto. Também incentiva a negociação dos débitos em até 36 (trinta e seis) parcelas iguais mensais e sucessivas, no valor do consumo mínimo da Tarifa Social, respeitada a sua categoria (Água/Esgoto) e os aspectos socioeconômicos dos núcleos familiares, sujeitos à disposição e capacidade de pagar pelos serviços.

## Perdas presumidas (Indicadores atuais)

Tipo de Categorias	Ligações	Economias*	Média Família	PERDA PRESUMIDA
Categoria 15 (Ligações Coletivas - Agua)	1.323	13.716	25m <sup>3</sup>	342.900m <sup>3</sup> /mês
Categoria 17 (Ligações Individuais - Agua)	8.284	8.613	19m <sup>3</sup>	163.647m <sup>3</sup> /mês
Categoria 27 (Ligações Individuais Agua + Esgoto)	40.647	42.098	14m <sup>3</sup>	589.372m <sup>3</sup> /mês
Categoria 56 e 66 (Ligações Coletivas c/ Comércio Agua e/ou Esgoto)	1.452	1.701	52m <sup>3</sup>	88.452m <sup>3</sup> /mês
<b>TOTAL</b>				<b>1.184.371m<sup>3</sup>/mês</b>

## Fluxos migratórios

O município de Campinas enfrenta o fluxo da migração interna de cidadãos de outras partes do país, que buscam oportunidades de moradia, de possibilidades no âmbito educacional e, principalmente, a oferta de empregos, propiciada pela atual expansão do Aeroporto de Viracopos.

Conforme informações fornecidas pela Secretaria Municipal de Habitação, foram inscritas no Cadastro de Famílias Interessadas em Moradia 35 mil famílias em 2016, o que pressupõe aumento no número de ligações irregulares e de fontes não confiáveis. As irregularidades são normalmente observadas através

do monitoramento feito pela SANASA, que indica uma explosão do consumo nas ligações coletivas já existentes, devido a interligações não autorizadas nos encanamentos dos vizinhos mais próximos.

A intervenção se dá com a anuência dos próprios moradores, mesmo que considerem prioridade a regularização do abastecimento. No entanto, os moradores também percebem o impacto na perda da pressão de água nos arredores, - resultando em constrangimento perante seus vizinhos - ou mesmo a interceptação dos agentes que atuam em campo diariamente.



## Política de enfrentamento das ligações clandestinas

A SANASA tem uma política de fiscalização para impedir ligações clandestinas junto às suas ligações de água e de esgoto. Quando detecta a irregularidade, realiza a remoção da ligação, que é refeita pela população, de acordo com as normas técnicas, de modo a causar menores prejuízos à empresa e seus consumidores. Nesse caso, a melhor alternativa para a SANASA é realizar o procedimento de ligação de água com base na jurisprudência e na norma da SANASA.

A implantação de ligação coletiva divide-se em dois segmentos diferentes: por intervenção do setor de irregularidades; e por iniciativa dos moradores. Nesse caso, a SANASA realiza uma vistoria e aplica os procedimentos necessários para efetivar o abastecimento. Sequencialmente identificados, os processos administrativos internos são executados mediante apresentação dos dados pessoais e contato telefônico do novo cliente.

## Aplicação do corte em casos de endividamento, pós-notificação dos usuários

A política do corte tem sido eficaz para manter os índices de inadimplência mais baixos, ação que tem ocorrido mediante a capacitação das lideranças comunitárias para a conscientização da população e, principalmente, através da redução do número de economias\* nas ligações coletivas, denominadas tecnicamente de individualizações.

As ligações que sofrem a supressão do abastecimento são monitoradas diariamente quanto à regularização dos débitos de todas as economias e, principalmente, no acompanhamento do consumo de água.

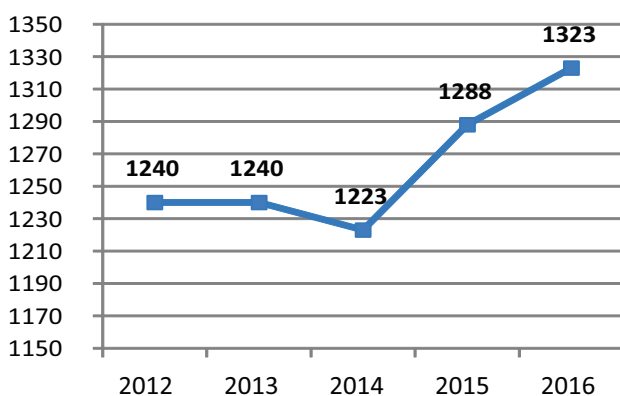
No período de 90 dias 75 ligações coletivas, totalizando 265 consumidores, foram notificados e orientados a regularizar seus débitos pendentes após interrupção do abastecimento. Tomou-se como base para o corte ligações com número inferior a sete economias\*, que possuíam os maiores débitos. O resultado foi imediato e as religações

prosseguiram apenas no momento em que todos os usuários da ligação coletiva quitavam os débitos.

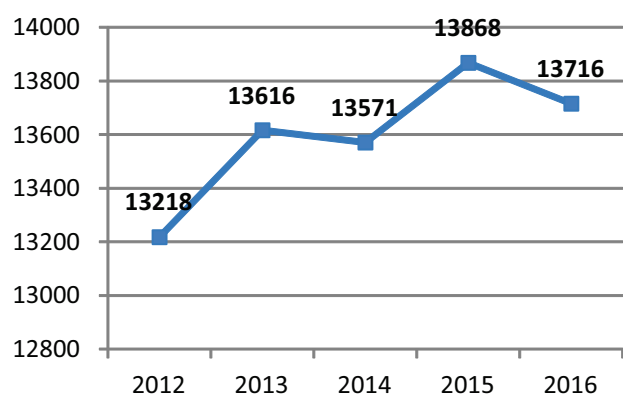
Com o abastecimento de água nas ocupações e o afastamento de esgoto nas áreas mais estruturadas, as famílias podem ter uma melhor qualidade de vida. Além de garantir os direitos do consumidor, o PAS também colabora para disseminar a cultura do pagamento, com esclarecimento sobre os impactos positivos do cumprimento das responsabilidades financeiras e também ambientais, uma vez que a conta de água paga praticamente vale como documento e ajuda a dar acesso a trabalho, lojas, mercearias, bazares, materiais de construção, bares, lanchonetes, entre outras atividades. De 2012 a 2016, houve aumento de ligações, de 6,69% e, de economias\*, de 3,87%.

*\*Número de economias é a quantidade de unidades de consumo ou imóveis dependentes de um único hidrômetro.*

### Ligações Coletivas Água

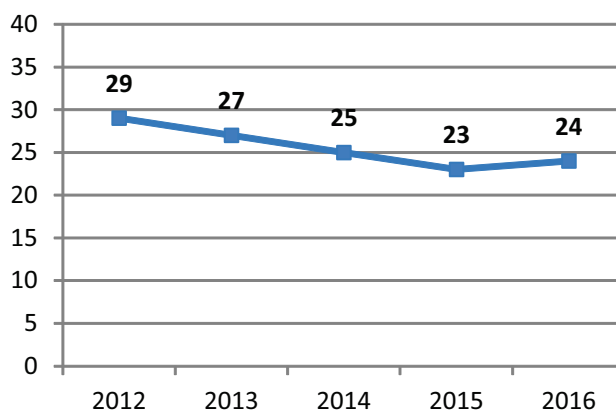


### Economias Coletivas Água



A média de consumo nas ligações coletivas apresentou um pequeno aumento, de 4,35%, quando comparado o ano de 2015 a 2016, decorrente do avanço de ligações concedidas em 2016 (veja gráfico a seguir).

**Ligações Coletivas - Média Consumo (M<sup>3</sup>)**



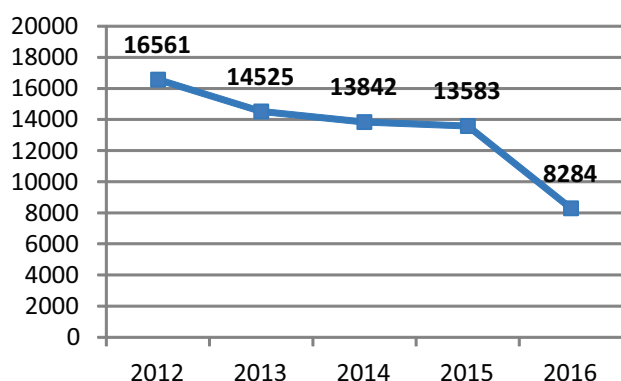
### Ligações Passíveis de Regularização e Posse 'Mansa e Pacífica'.

Os imóveis nessa condição não apresentam quadra, lote e quarteirão definidos. A liberação da ligação de água é concedida em caráter precário em áreas ocupadas de forma irregular, desligando-se da ligação coletiva e passando para ligação individual em local cuja rede de água se encontre acessível tecnicamente, podendo possuir até três

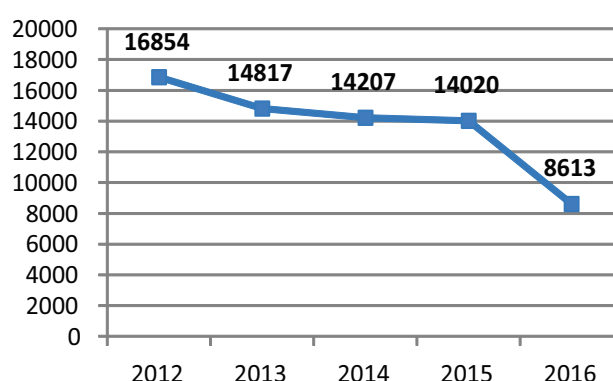
economias. Ali, os moradores se responsabilizam inteiramente pelo pagamento das contas de água e eventuais débitos adquiridos enquanto utilizavam ligação coletiva, sujeita a corte. A aplicação do PAS nesses casos é automática, independentemente se os consumidores já fizeram ou não uso do benefício.

**Ligações Coletivas individualizadas** - De 2012 a 2016, 457 famílias foram contempladas com ligações passíveis de regularização.

**Ligações individuais Água**



**Economias Individuais de Água**



## Ligações Mansas e Pacíficas

Nesses casos, os imóveis não apresentam documentação em nome dos atuais proprietários, porém apresentam quadra, lote e quarteirão em bairros urbanizados. As cobranças serão aplicadas acompanhando as características da região. Existem imóveis nessas condições não apenas em Núcleos residenciais, mas espalhados por todo o território.

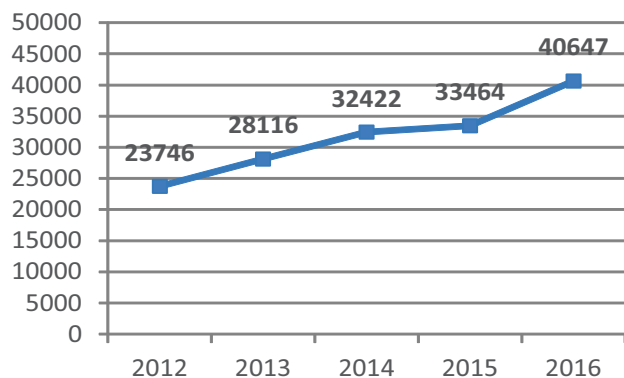
Esses usuários comprometem a rede de abastecimento e geram prejuízos para a empresa por utilizarem ligações clandestinas. A partir da liberação, o consumo mensal passa a ser monitorado e entra na rotina de corte automaticamente. Nos casos em que o requerente não obtém posse do imóvel - e havendo reintegração -, a SANASA extingue a ligação imediatamente.

### 1.671 ligações foram liberadas de 2013 a 2016.

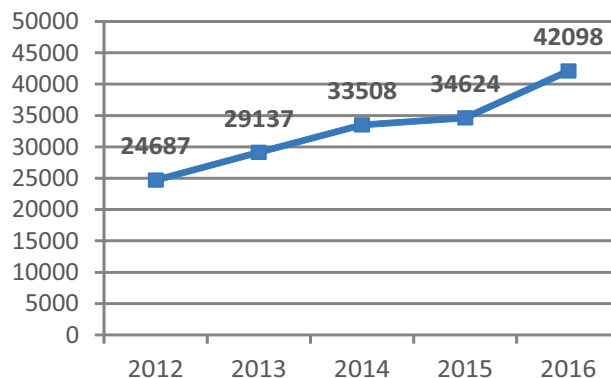
Nesse período, considerando o consumo de 15 m<sup>3</sup> por família, a SANASA conseguiu evitar a perda de 300.780 m<sup>3</sup>/ano, o que proporcionou, conseqüentemente, um aumento da receita.

Entre 2012 e 2016, houve uma readequação de categorias, ocasionada pela implantação de rede de esgoto na região do Aeroporto Internacional de Viracopos.

Ligações Individuais Água / Esgoto



Economias Individuais Água / Esgoto



## Tarifa Social

Depois de implantadas as soluções para o abastecimento em situação irregular, a empresa implementa programas de apoio, manutenção e monitoramento, dando continuidade aos avanços obtidos. Esses benefícios vão ainda mais longe, quando se estabelece a tarifa social compatível com a capacidade de pagamento da população beneficiada, hoje estimada em R\$ 6,80 para o consumo de até 10m<sup>3</sup>.

Dessa forma, a SANASA possibilita aos beneficiários do Programa a garantia de abastecimento igualitário,

identificação dos usuários – que passam a receber suas faturas uniformes, subdivididas conforme consumo da ligação total em se tratando de ligações coletivas de água – além do crescente número de individualizações, garantindo visibilidade e respeito perante a sociedade dessa população antes marginalizada. Conseqüentemente também há uma valorização dos imóveis em situação de regularização fundiária.

Assim a SANASA presta serviços de boa qualidade, atestando seu compromisso social e respeitando as necessidades da população de Campinas.

## PROJETO DE TRABALHO SOCIAL



**ODS 6 - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.**

**G4-SO1**

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

**R.** Uma das metas mais ambiciosas da SANASA é atingir a universalização do saneamento e levar o município de Campinas a oferecer água potável a 100% de sua população, a coletar e afastar 100% do esgoto e a tratar 100% do esgoto coletado. Uma das frentes de ação para apoiar a realização dessa meta foi o Projeto de Trabalho Social – PTS Sistema de Abastecimento de Água (SAA).

O Relatório de Sustentabilidade – GRI, exercício 2015, apresentou a continuidade das ações desse Projeto de Trabalho Social, encerrado em julho de 2016, com envio do Relatório Final Conclusivo à Caixa Econômica Federal - CEF. O investimento total inicialmente previsto compreendeu cerca de R\$ 800 mil, ou seja, 1% do valor empregado nas obras de saneamento financiadas pela Caixa Econômica Federal (CEF), pela linha de crédito do Programa de Aceleração do Crescimento - PAC, como parte de exigências do contrato celebrado entre a SANASA e a Caixa Econômica Federal.

Esse Projeto foi realizado a partir do desenvolvimento de 38 atividades, com enfoque nas áreas de educação socioambiental (visitas, palestras, teatros etc), atividades socioculturais (oficinas e passeios temáticos), organização comunitária (instituição da Comissão de Acompanhamento de Obras com moradores dos bairros beneficiados pelas obras) e gestão do projeto (reuniões de equipe).

O perfil do público participante variou de acordo com a dinâmica adotada em cada uma das atividades, mas sempre de maneira não excludente, ou seja, na medida do possível e quando necessário, a equipe do trabalho social readequou as estratégias de abordagem para que todas as faixas etárias

pu dessem ter acesso às informações disponibilizadas, com o maior grau de compreensão possível. Isso significa, em resumo, que de crianças a idosos, todos puderam ser contemplados.

Ao final do projeto, após minuciosa análise, o técnico social da Caixa comunicou seu parecer sobre o Relatório Final Conclusivo, comentando, em linhas gerais: “Avaliamos que o PTS apresentou um desempenho excepcional, muito acima da média. Identificamos como pontos fortes do projeto a organização técnico-administrativa, a sistematização dos registros, a eficácia na entrega dos produtos do projeto, foco no estabelecimento de parcerias (potencialmente duradouras), a utilização de indicadores como guias do projeto e o comprometimento e dedicação da equipe gestora com os objetivos do projeto”.

O PTS SAA foi o primeiro projeto de trabalho social realizado integralmente sob elaboração, gestão e execução do setor de Serviço Social de Atendimento ao Cliente.

Esse caráter inovador e por isso, desafiador, fez com que a equipe do trabalho social se deparasse com algumas dificuldades ao longo dos dois anos de execução do projeto: a equipe executora era relativamente enxuta e a disponibilidade de veículos para deslocamento dessa equipe para o acompanhamento e execução de atividades era limitada, considerando a grandiosidade e magnitude do projeto, o que ocasionou momentos difíceis de excesso de demanda que tiveram que ser superados; a contratação de terceiros para o desenvolvimento das atividades socioculturais foi bastante conturbada, uma vez que era algo totalmente novo na SANASA; a

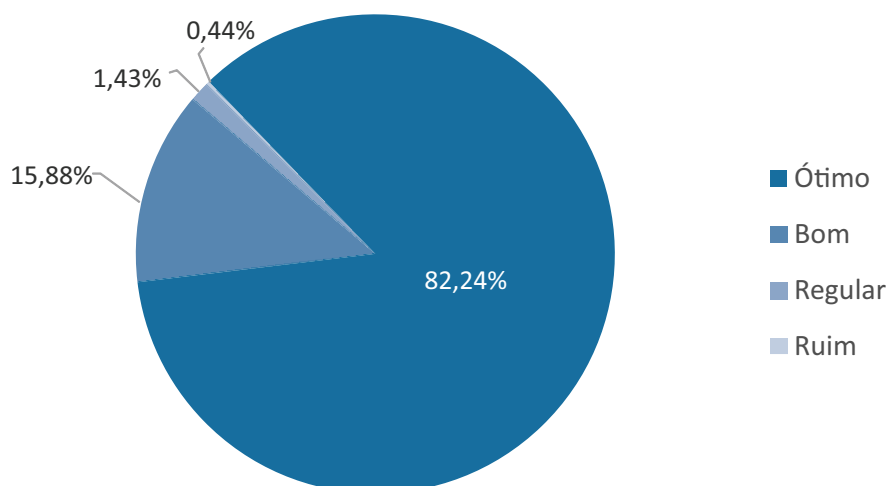
equipe do PTS havia programado a produção de um vídeo com uma coletânea de fotos das atividades, bem como com o depoimento de participantes e parceiros que, por ocasião de restrições legais relativas ao período eleitoral de 2016, não pode ser finalizado, causando frustração na equipe.

Contudo, os resultados foram muito satisfatórios, e o aprendizado resultante foi enriquecedor, principalmente porque propiciou expertise para outros projetos, inovação e reavaliação de estratégias e maior consolidação das ações do SANASA na Comunidade enquanto programa de educação socioambiental.

O PTS SAA encerrou suas atividades com investimento efetivo total de cerca de R\$ 775 mil (97% dos recursos disponibilizados), por meio de 622 atividades (distribuídas entre as 38 opções disponíveis), das quais participaram 23.618 moradores de áreas próximas às obras. Essas ações visavam prioritariamente minimizar e mitigar o impacto de obras nas regiões onde foram executadas.

O projeto SAA foi mensurado por meio de pesquisa para definir o grau de satisfação, em relação às atividades realizadas, junto aos seus participantes, conforme apresenta o gráfico 01.

**Avaliação dos participantes - PTS SAA - Junho de 2014 a julho de 2016**



**Gráfico 01: Grau de satisfação dos participantes das atividades do PTS SAA**

Avaliações do Projeto SAA	
Ótimo	16.966
Bom	3.276
Regular	296
Ruim	91
<b>TOTAL</b>	<b>20.629</b>

Durante o desenvolvimento do PTS SAA, foram realizadas cinco pesquisas de satisfação para acompanhar a impressão da população com relação aos serviços prestados. Quando da realização das pesquisas, a equipe do trabalho social encaminhou ao setor responsável pelo acompanhamento dos contratos com as empreiteiras, bem como ao setor de

fiscalização de obras, as reclamações e apontamentos dos entrevistados para que os problemas fossem sanados. Esses problemas relacionavam-se aos impactos das obras, como buracos na calçada, deixados após a retirada dos pontaletes; afundamento de asfalto onde foram feitas as valas; e caixa padrão do hidrômetro sem tampa.

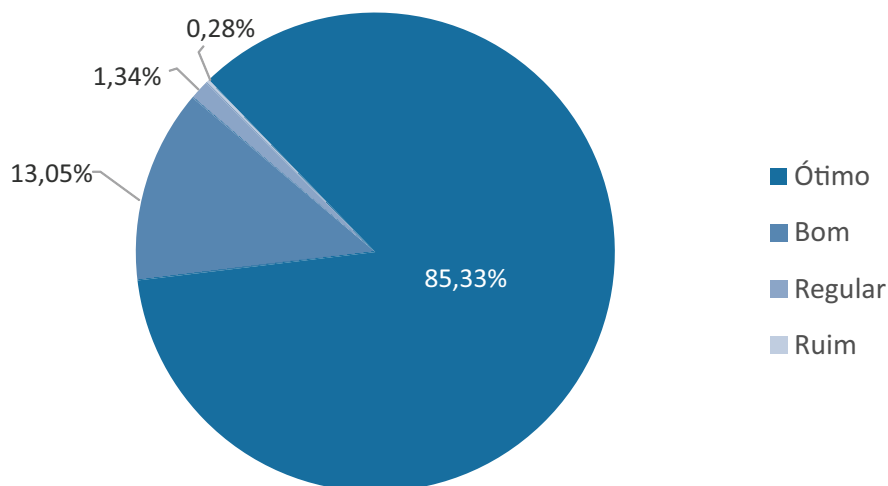
## Esgotamento Sanitário

Além do PTS SAA, em 2016 houve ainda a continuidade do Projeto Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), iniciado em junho de 2015, que contempla a implantação do sistema de esgotamento sanitário em quatro bairros do município de Campinas, sendo eles: Solar de Campinas (região Norte), Parque dos Pomares (região Leste) e Satélite Iris II e III (região Noroeste), cujo investimento total compreende cerca de R\$ 180 mil, ou seja, 1% do valor empregado nas obras locais de saneamento financiadas pela CEF.

Até dezembro de 2016, foram gastos cerca de R\$ 157 mil (87% do investimento total previsto). Ao longo dos 19 meses de desenvolvimento desse projeto foram realizadas 173 atividades, que contaram com a presença de 6.098 participantes moradores de áreas próximas às obras.

Para avaliar o grau de satisfação foram realizadas avaliações e pesquisas com moradores e outros os participantes, imediatamente após o término das ações. O gráfico 02 apresenta esses resultados.

**Avaliação dos participantes - PTS SES 2016**



**Gráfico 02: Grau de satisfação dos participantes das atividades do PTS SES em 2016**

Avaliações do Projeto SES	
Ótimo	3.687
Bom	564
Regular	58
Ruim	12
<b>TOTAL</b>	<b>4.321</b>

O PTS SES, previsto para encerrar em novembro de 2016, se estende até maio de 2017 em razão da prorrogação do prazo de término das obras, com anuência da CEF.

A integração entre as equipes do trabalho social e de obras tem sido uma experiência positiva, pois permite a compreensão sistêmica dos impactos gerados pelas intervenções da SANASA em bairros contemplados por obras.

As ações, os instrumentos e a acessibilidade da equipe do trabalho social com a população permitem que as demandas locais sejam reconhecidas,

possibilitando a intermediação dos conflitos e insatisfações existentes, uma vez que os profissionais da área social da empresa encaminham essas necessidades à equipe de engenharia, subsidiando a gestão dos contratos de obras e permitindo mitigar os problemas mencionados pela população.

A articulação com as políticas públicas municipais é uma das estratégias adotadas e uma metodologia característica dos projetos sociais da empresa, pois as ONG's e os equipamentos públicos das áreas da saúde, educação, assistência social, entre outros, são facilitadores fundamentais no contato com a população beneficiária.

**G4-SO2****Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais**

**R.** No Projeto de Trabalho Social - PTS Sistema de Abastecimento de Água (SAA), os impactos negativos basicamente relacionaram-se à demora na reconstituição asfáltica de valas abertas deixadas pelas empreiteiras, o que promoveu descontentamento e ocasionou transtornos à população local. O monitoramento dos impactos aconteceu através das pesquisas pós-obras.

Foram realizadas cinco pesquisas. Na primeira, em fevereiro de 2015, o percentual de insatisfeitos era de 59%. Na última, em abril de 2016, ao término das obras de substituição de redes de abastecimento, o percentual de insatisfeitos era de 26%.

No decorrer das obras, as reclamações dos entrevistados insatisfeitos foram encaminhadas aos setores responsáveis que, por sua vez, reportaram às

empreiteiras esses resultados, pedindo atenção, correção e capricho na execução desses detalhes.

Já nas obras de implantação do sistema de esgotamento sanitário nos bairros Solar de Campinas, Parque dos Pomares e Satélite Íris II e III, os impactos potenciais referem-se à não interligação dos imóveis às redes coletoras de esgoto por iniciativa dos próprios moradores.

Para esses casos, no final do projeto está prevista a realização de abordagens individuais com esses moradores, realizadas pela equipe técnica social, com o objetivo de orientar sobre a interligação à rede, seu uso adequado e a importância da desativação de fossas, para prevenir doenças e promover a saúde e melhor qualidade de vida.

## REÁGUA



**ODS 6** - Garantir disponibilidade e manejo sustentável de água e saneamento para todos.

**6.4** - Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.

### Projeto Uso Racional da Água em Escolas Públicas, “Mais Futuro para a Nossa Água”

# Projeto de Uso Racional da Água em Escolas Públicas.

**Mais futuro para a nossa água.  
Programa Reágua.**

O REÁGUA – Programa Estadual de Apoio à Recuperação de Águas – tem o objetivo de contribuir e assegurar a ampliação da disponibilidade das bacias com maior escassez hídrica no Estado de São Paulo. Isso é feito com o apoio a projetos e ações que garantam o aumento da disponibilidade de água, a melhoria da qualidade da água pela implantação ou ampliação de sistemas públicos de tratamento de esgoto e com o desenvolvimento de aspectos técnicos, operacionais e institucionais dos prestadores de serviços de saneamento.

Em 2016 a SANASA melhorou o indicador de consumo de água nas escolas dos Projetos de Uso Racional da Água em Escolas Públicas - REÁGUA, atingindo 60,9% de redução. Esse foi o ano dedicado à conclusão da implantação das ações e à fase de

manutenção e monitoramento dos resultados de consumo que correspondem a uma redução mínima de 25%, sendo que em nenhuma hipótese o consumo pode ultrapassar 25 litros de água per capita.

Mediante a implantação das ações, o atendimento das metas e perenidade do projeto, a SANASA recebeu reembolso total de R\$ 4.748.199,99, no período de 2013 a 2016, que representam 97% de aprovação em relação aos valores previstos. Os investimentos no mesmo período totalizam R\$ 3.584.970,67, portanto, houve superávit de R\$ 1.163.229,32, recurso este que será destinado ao atendimento dos requisitos de sustentabilidade em consonância com as diretrizes do Programa REÁGUA.



O quadro abaixo traz os investimentos e repasses pelo Banco Mundial no período de 2012 a 2016:

Investimento SANASA	R\$ 3.584.970,67
Reembolso atual	R\$ 4.748.199,99
Saldo Atual	R\$ 1.163.229,32

O cumprimento de metas de redução é ilustrado pelo fato de que, antes do início do projeto, o consumo médio mensal das escolas era de 38.438 m<sup>3</sup> e, em 2016 (período de janeiro a outubro), esta média passou a ser de 15.026 m<sup>3</sup>, representando uma redução de 60,9%. Esse indicador equivale ao resultado obtido com o atendimento de meta em 93% (noventa e três

por cento) das unidades escolares envolvidas.

O volume de água economizado é suficiente para abastecer em torno de 7.000 (sete mil) pessoas, por mês, tendo como base o volume de 110 (cento e dez) Litros por pessoa, conforme recomendado pelas Nações Unidas.

#### Consumo Médio Mensal das 200 Escolas x Ano - Projeto Reágua

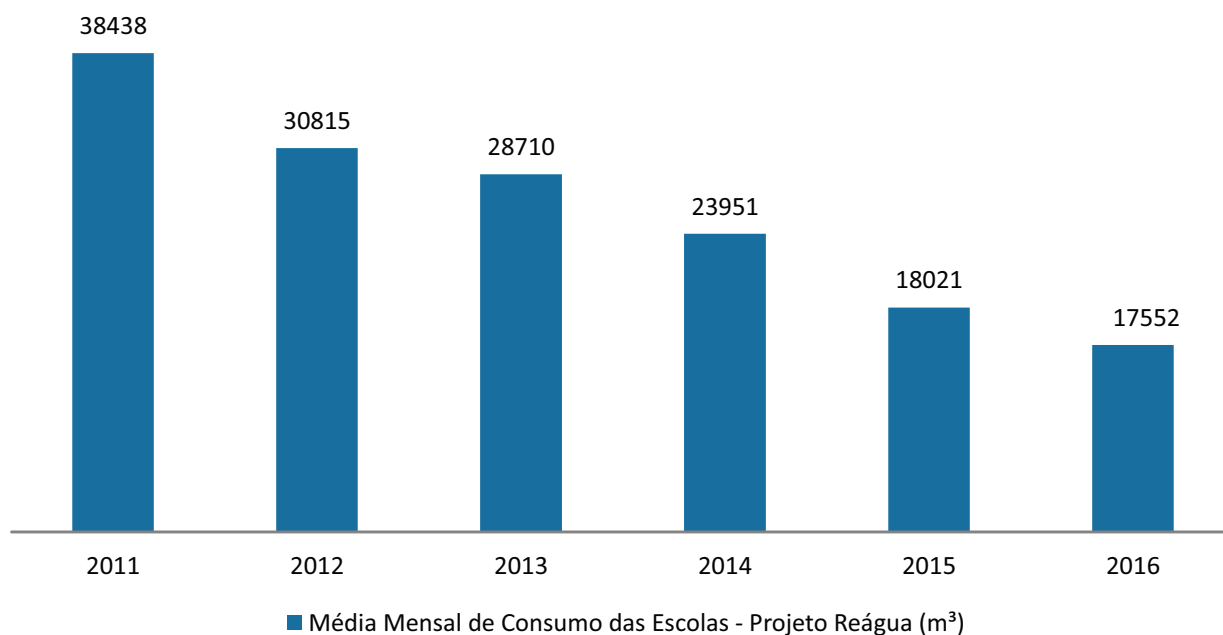


Imagem 2 - Gráfico do Consumo Médio Mensal das 200 Escolas

## Unidades Escolares / Atendimento de Metas

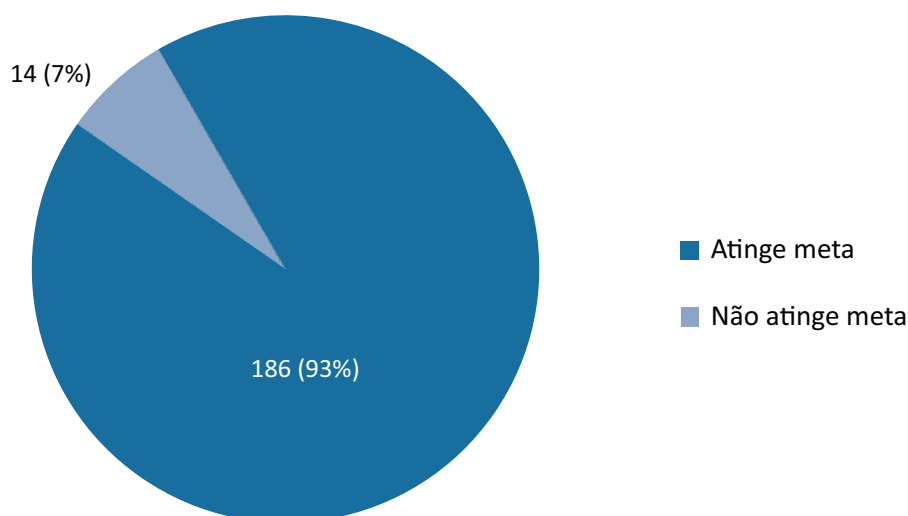


Imagem 1 - Gráfico referente às 200 escolas participantes, das quais 186 (93%) atingiram a meta de redução de consumo e as 14 restantes (7%) não atingiram a meta.

A adoção de equipamentos economizadores de água certamente contribui para a redução de consumo mensal, porém, há de se considerar que a perenidade do projeto e dos resultados obtidos está associada ao envolvimento comunitário e a aplicação do SMR – Sistema de Medição Remota, adquirido para monitoramento do consumo das escolas do Projeto Reágua, o mesmo adotado para macromedidores e grandes consumidores. A ferramenta possibilita a rápida identificação de eventuais vazamentos nas instalações hidráulicas, permitindo providências imediatas e reduzindo significativamente as perdas de água.

A SANASA é responsável por manter em operação o SMR – Sistema de Medição Remota instalado nas escolas, como forma de garantir a sustentabilidade dos projetos, uma vez que o sistema identifica

consumos anormais e envia alarmes aos responsáveis pela manutenção.

Ao finalizar as ações do REÁGUA, em 2016, a SANASA estabeleceu uma estratégia que garante a manutenção dos processos de continuidade, engajando as escolas e todos os segmentos ligados às secretarias municipal e estadual de educação. Esses stakeholders contam com o Manual Prático, que contém informações sobre o projeto, e com o Guia de Manutenção e Conservação, com especificações técnicas, informações e dicas sobre os equipamentos adotados.

Ações de educação ambiental complementam o processo de fortalecimento da participação das comunidades locais.

## RECURSOS HUMANOS

G4-LA1

Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região

Ano	Total Funcionários
2016	2.243
2015	2.291
2014	2.280
2013	2.245
2012	2.139

Gênero	Admissões
Feminino	5
Masculino	11
<b>Total</b>	<b>16</b>

Gênero	Desligamentos
Feminino	10
Masculino	54
<b>Total</b>	<b>64</b>

Idade	Admissões
16 à 20	9
21 à 25	0
26 à 30	1
31 à 35	2
36 à 40	1
41 à 45	2
46 à 50	0
51 à 55	0
56 à 999	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

Idade	Desligamentos
16 à 20	9
21 à 25	4
26 à 30	7
31 à 35	1
36 à 40	3
41 à 45	0
46 à 50	2
51 à 55	9
56 à 999	29
<b>Total</b>	<b>64</b>

Taxa de rotatividade (Turnover)		
2011	1º semestre	1,49%
	$(28 \text{ adm} + 19 \text{ dem})/2/1574*100=1,49\%$	
	2º semestre	5,05%
	$(123 \text{ adm} + 37 \text{ dem})/2/1583*100=5,05\%$	
2012	1º semestre	9,35%
	$(270 \text{ adm} + 37 \text{ dem})/2/1669*100=9,35\%$	
	2º semestre	8,01%
	$((289 \text{ adm} + 40 \text{ dem})/2)/2053*100=8,01\%$	
2013	1º semestre	5,58%
	$((185 \text{ adm} + 67 \text{ dem})/2)/2257*100=5,5826\%$	
	2º semestre	1,22%
	$((21 \text{ adm} + 34 \text{ dem})/2)/2245*100=1,2249\%$	
2014	1º semestre	2,40%
	$((68 \text{ adm} + 41 \text{ dem})/2)/2272*100= 2,3987\%$	
	2º semestre	1,71%
	$((43 \text{ adm} + 35 \text{ dem})/2)/2280*100= 1,7105\%$	
2015	1º semestre	1,85%
	$((53 \text{ adm} + 32 \text{ dem})/2)/2301*100= 1,847\%$	
	2º semestre	0,76%
	$((13 \text{ adm} + 22 \text{ dem})/2)/2292*100= 0,7635\%$	
2016	1º semestre	0,70%
	$((13 \text{ adm} + 18 \text{ dem})/2)/2202*100= 0,7039$	
	2º semestre	1,06%
	$((03 \text{ adm} + 45 \text{ dem})/2)/2244*100= 1,0695$	

#### Trabalhadores por gênero

Feminino	415
Masculino	1828
<b>Total Geral</b>	<b>2243</b>

G4-LA2

Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades.

- a. Relate os benefícios concedidos regularmente a empregados de tempo integral da organização, mas não a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes

Todos os funcionários da empresa são contratados em regime de CLT e recebem os benefícios a seguir segundo Acordo coletivo de maio/2016 a maio/2018.

## Benefícios concedidos

### Saúde do trabalhador e dependentes

- Assistência médica para empregado, bem como seus dependentes,
  - Convênios com farmácias,
- Subsídio para aquisição de medicamentos e seguro de vida em grupo.
  - Subsídio para aquisição de óculos
- Complementação salarial em situações como afastamento por licença doença ou por acidente de trabalho
- Reembolso de gastos com portadores de necessidades especiais

### Alimentação e transporte

- Crédito em vale refeição para almoço e café matinal, crédito em vale alimentação para compras em supermercado
- Vale transporte ou opção por vale combustível

### Educação e benefícios para dependentes

- Bolsa de estudos
- Subsídio para aquisição de material escolar de dependentes
- Reembolso de gastos com creches

### Aposentadoria

- Plano de previdência privada complementar

### Diversos

- Auxílio funeral
- Programa de Participação nos Resultados, que pode proporcionar ao funcionário um valor anual adicional, em caso de cumprimento de metas pré-estabelecidas.

*Os estagiários recebem todos esses benefícios, exceto vale alimentação.*

G4-LA3

Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.

- a. Relate o número total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade, por gênero.

**R.** A SANASA CAMPINAS concede licença adicional de 60 (sessenta) dias corridos, contados do dia seguinte do término da licença legal, totalizando 180 dias de licença, conforme previsão no Decreto Municipal nº 17.707 de 24/05/2010.

b. Relate o número total de empregados que tiraram licença maternidade, por gênero

	Licenças em 2014	Licenças em 2015	Licenças em 2016
Maternidade	13	13	9
Paternidade	41	55	42
<b>Total Geral</b>	<b>54</b>	<b>68</b>	<b>51</b>

c. Relate o número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade, discriminado por gênero

	Licenças em 2014	Licenças em 2015	Licenças em 2016
Maternidade	13	13	9
Paternidade	41	55	42
<b>Total Geral</b>	<b>54</b>	<b>68</b>	<b>51</b>

d. Relate o número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/paternidade e continuaram contratados por doze meses após seu retorno ao trabalho, por gênero

	Licenças em 2014	Licenças em 2015	Licenças em 2016
Maternidade	13	13	9
Paternidade	41	55	42
<b>Total Geral</b>	<b>54</b>	<b>68</b>	<b>51</b>

e. Relate as taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero

	Licenças em 2014	Licenças em 2015	Licenças em 2016
Maternidade	100%	100%	100%
Paternidade	100%	100%	100%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Princípio 6 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

G4-LA9

Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, por gênero e categoria funcional

## Treinamentos

	2014	2015	2016
Quantidade de Cursos	187	127	148
Total em horas	22.733,0	17.667,4	24.182,0
Gênero	M - 2904 F - 141	M - 3142 F - 281	M - 3142 F - 281
Categoria funcional	Médio: 2701	Médio: 1876	Médio:
Categoria funcional	Superior: 344	Superior: 144	Superior:

Bolsas de estudos são concedidas a todos os funcionários que solicitem cursos com conhecimentos que poderão ser utilizados na empresa. Nos anos de 2013, 2014 e 2015 todas as solicitações de bolsas foram aprovadas.

## Bolsas de Estudos

	2014	2015	2016
Renovações	159	214	127
Concessões	256	33	27
Gênero	M - 306 F - 98	M - 193 F - 54	M - 127 F - 27
Categoria funcional	Médio: 311	Médio: 186	Médio: 25
Categoria funcional	Superior: 93	Superior: 61	Superior: 102/Espec: 27



**Princípio 6 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

G4-LA12

Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.

a. Relate o percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização em cada uma das seguintes categorias de diversidade

### Gerentes

	2014		2015		2016	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Gênero</b>						
Masculino	25	75,76	25	75,76	20	68,97
Feminino	8	24,24	8	24,24	9	31,03
<b>Faixa Etária</b>						
menos de 30 anos	0		0		0	
de 30 a 50 anos	11	33,33	10	30,30	9	31,03
mais de 50 anos	22	66,67	23	69,70	20	68,97

### Coordenadores por Gênero

	2014		2015		2016	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Gênero</b>						
Masculino	64	62,89	64	65,31	61	64,89
Feminino	33	37,11	34	34,69	33	35,11
<b>Faixa Etária</b>						
menos de 30 anos	0		0		0	
de 30 a 50 anos	61	62,89	56	57,14	48	51,06
mais de 50 anos	36	37,11	43	43,88	46	48,94





**Princípio 6 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

G4-LA13

- Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.
- Relate a razão matemática entre o salário e remuneração base para mulheres e homens em cada categoria funcional, discriminada por unidades operacionais importantes

R. A SANASA tem como política salarial a não discriminação por gênero. A relação dos salários é definida pelo cargo que o indivíduo ocupa – a tabela salarial é unificada.

G4-LA16

- Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.
- Relate o número total de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismos formais durante o período coberto pelo relatório.
  - Entre as queixas e reclamações identificadas, relate quantas delas foram processadas durante o período coberto pelo Relatório; e solucionadas durante esse mesmo.
  - Relate o número total de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas antes do período coberto pelo Relatório que foram solucionadas nesse período

## AÇÕES TRABALHISTAS

G4-LA16

Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal

O quadro a seguir apresenta o número total de questões trabalhistas por tipo e valores praticados em 2016 e anos comparativos.

Objeto	2014	2015	2016	TOTAL
Equiparação Salarial	366438,04	87648,06	73653,32	527739,42
Enquadramento Funcional	18826,22	65604,25	53932,23	138362,7
Adicional de Insalubridade	205795,01	0	431110,45	636905,46
Horas Extras	143584,07	30654,68	120226,64	294465,39
Supressão de HE	5479,2	0	0	5479,2
Acidentes de Trabalho	151500,0	0	0	151500,0
Dif. de Adicional de 100% de HE nas Folgas	3783,94	0	0	3783,94
Reintegração	323056,52	0	0	323056,52
Integração ao quadro Funcional	162674,82	121822,34	0	284497,16
Estabilidade	12500,0	0	0	12500,0
Dif. Reflexos HE no DSR	37930,1	175611,79	375436,24	588978,13
Honorários Advocatícios	0	6048,95	1700,0	7748,95
Cancelamento de Suspensão	326,83	0	0	326,83
Terceirizadas	649717,16	421574,54	576786,33	1648078,03

**Equiparação salarial:** são ações movidas por empregados que pretendem receber o mesmo salário que outro colega, melhor remunerado. Como medida corretiva/preventiva, a SANASA revisou e homologou o Plano de Cargos e Salários, criando critérios definidos de progressão na carreira. Percebe-se, pelos valores apontados, que há um declínio nos valores quitados em referência às ações de equiparação.

O pedido de **Enquadramento funcional** refere-se a ações nas quais o empregado ocupa um cargo/função, mas alega estar com desvio/acúmulo de funções de outro cargo/função. A homologação do Plano de Cargos e Salários com critérios definidos de progressão na carreira é uma medida preventiva/corretiva para esse caso. Além disso, os empregados gestores da mão de obra (Gerentes e Coordenadores) foram instruídos para não promover desvio/acúmulo de funções dos seus subalternos e sobre as consequências dessa medida.

Quanto ao **Adicional de insalubridade** a SANASA promoveu a reavaliação e confecção de um laudo sobre periculosidade e insalubridade de todos os setores de trabalho. O Sindicato da Categoria propôs ação questionando a avaliação de alguns setores, mas ao final da ação o laudo referido será a medida corretiva/preventiva. Também foram admitidos vários profissionais, técnicos e engenheiros de segurança do trabalho como medida corretiva/preventiva.

Quanto às **Horas Extras**, foi editada norma interna com o objetivo de controlar a prestação de horas extras, que devem ser justificadas e aprovadas dentro da hierarquia. Da mesma forma, foram realizadas reuniões com a Gerencia Regional do Trabalho e MPT para erradicar o labor em folgas, as horas extras excedentes a 2 diárias etc. A Gerência de Recursos Humanos está elaborando um estudo quanto às questões relativas a jornada e está revendo a norma interna que trata do assunto.

Em relação aos **acidentes de trabalho**, foram admitidos vários profissionais (técnicos e engenheiros de segurança do trabalho) justamente para direcionar seus conhecimentos na prevenção de acidentes, entre outras atribuições. Da mesma forma os empregados sempre receberam EPI's e treinamentos sobre segurança no trabalho.

O pedido de pagamento de **Dif. de Adicional de 100% e de HE nas Folgas** foi um fato anômalo, pois a SANASA sempre remunerou as horas extras com o adicional previsto no pacto coletivo de trabalho. Da mesma forma foi implantado um sistema de controle eletrônico de jornada, que ajuda a mitigar o risco de erro na remuneração.

A ação de **reintegração ao trabalho** refere-se ao direito do empregado ao trabalho quando em gozo de estabilidade provisória. A SANASA tem observado as regras de demissão de empregados e adotou por sua própria iniciativa o método de justificativa de demissão, com uma comissão que examina cada caso.

A ação de **integração ao trabalho** refere-se ao candidato aprovado em concurso público, mas que não preencheu todos os requisitos para sua admissão e recorre ao poder judiciário para ser admitido. Como medida corretiva/preventiva na elaboração dos editais os requisitos estão mais claros e os exames médicos sofisticados estão sendo usados no exame de admissão.

A **estabilidade provisória** nos empregos está prevista em lei. Em caso de demissão, o empregado tem o direito ao emprego por aquele período previsto em lei. Caso o período já tenha decorrido quando a ação é examinada pelo Poder Judiciário, a mesma passa a ser indenizada. As medidas preventivas/corretivas são a observação das regras de demissão, comissão que examina cada caso e o

método de justificativa de demissão.

As diferenças de **reflexos de horas extras em DSR** sempre seguiram o entendimento vigente à época de que os DSR são remunerados em dobro e que o labor de horas extras em folgas era remunerado com adicional de 100% em reflexos, O entendimento mudou – foram movidas algumas ações pedindo as diferenças de valor. A SANASA, como medida preventiva/corretiva, passou a incidir os reflexos. Da mesma forma, celebrou um acordo em uma ação para quitar os valores do passado.

Todas as reclamações pedem **honorários advocatícios** na Justiça do Trabalho. Contudo, o entendimento majoritário é que apenas nas ações movidas pelo sindicato que os honorários são devidos. Eventualmente em uma ação individual pode ocorrer de um juiz deferir o pedido de honorários, principalmente em acordos judiciais nos quais o reclamante abre mão de parte de sua pretensão. Como medida preventiva/corretiva, o pedido de honorários sempre é contestado nas ações.

O pedido de **cancelamento de uma suspensão** foi um caso anômalo, de um empregado que ficou insatisfeito com a punição pedagógica que lhe foi imposta. Não há necessidade de medida preventiva/corretiva, pois provou-se que a punição era legítima.

As ações de **empresas terceirizadas** são em grande número porque o empregado terceirizado geralmente move a ação em face de seu empregador e com pedido de responsabilidade subsidiária da SANASA nos pagamentos. Existe entendimento sedimentado do TST quanto a essa matéria. Como medida preventiva/corretiva foi criada uma coordenação exclusivamente para fiscalizar as empresas terceirizadas.

## FORNECEDORES



### Políticas e práticas para selecionar fornecedores

O sistema de compras e de licitações da SANASA responde aos critérios das Leis 8.666/93 e 10.520/02, que têm como objetivo principal zelar pelo dinheiro público, sem prejuízo da qualidade do produto ou da prestação do serviço adquirido.

Considerando critérios de sustentabilidade, a mesma lei define que no momento da contratação o fornecedor apresentará documentação capaz de assegurar a identificação de impactos ambientais negativos correspondentes à origem da madeira, areia, pedra britada, álcool, diesel e gasolina, além de outros casos específicos mediante análise e estudos de impactos provocados. Em relação aos impactos sociais, estão garantidos o cumprimento dos direitos humanos, do trabalho decente e do não emprego de mão de obra infantil, escrava ou análoga.

Em relação à aquisição de produtos aplicados para execução dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a SANASA busca ter garantias que atendam às especificações técnicas, desde que não representem qualquer dano à saúde da população atendida. A fim de assegurar esse cumprimento, em 2016 a SANASA definiu a norma de qualificação técnica aplicável aos produtos

estratégicos que tenham contato direto ou indireto com a água bruta ou tratada, nas adutoras, nas redes de distribuição de água, nas redes coletoras de esgoto, nos coletores troncos, e, fundamentalmente, no tratamento da água e também de esgotos, e que exerçam uma função relevante para o saneamento.

Pela norma, implantada a partir de janeiro de 2017, os fabricantes de materiais e equipamentos interessados em fornecer à SANASA deverão qualificar seus produtos através de processo de avaliação técnica. Às empresas fabricantes dos produtos será fornecido pela SANASA o respectivo Atestado de Qualificação Técnica – AQT, que comprova que o produto está em conformidade com as especificações técnicas exigidas.

A SANASA manifesta nessa norma a preocupação de que seja garantida - a qualquer produto ou material utilizado para o tratamento e condução da água - a promoção de sua potabilidade incondicionalmente, sem deixar nenhum contaminante, seja no processo produtivo, ou por estar contido em seus insumos e que possam ser transferidos para a água final. Essa potabilidade da água tem que permanecer até a entrada do imóvel, onde se localiza o hidrômetro.

### Compras e Licitações

O ano de 2016 trouxe uma grande mudança para as estatais brasileiras, com a promulgação da Lei 13.303/16, que determina critérios para a efetiva prática da transparência e da implantação da governança, além de introduzir modificações no sistema licitatório. A nova lei é aplicável a todas as empresas públicas e sociedades de economia mista (incluindo suas subsidiárias), que terão até 24 meses para adaptação. Algumas disposições da nova lei são aplicáveis somente às empresas com faturamento superior a R\$ 90 milhões. A SANASA decidiu atender imediatamente algumas práticas para o sistema de compras, suprimindo as modalidades de licitação previstas na Lei 8.666/93, tais como Carta Convite, Tomada de Preços, Concurso.

A SANASA compreende que todas essas mudanças são importantes para a melhoria contínua de seus

processos internos, sendo que desde 2012 tem avançado nesses temas. Especificamente sobre o sistema de compras, a empresa tem priorizado o Pregão Eletrônico, que permite maior concentração, flexibilização e desburocratização dos procedimentos licitatórios, garantindo maior transparência nas etapas desse trabalho. Por esse processo todo o sistema de compras é realizado pela internet, sem a presença física dos licitantes na sessão, possibilitando a ampliação do universo de fornecedores e aumentando a competitividade entre eles. O funcionamento do pregão é semelhante ao dos leilões: empresas participantes dão lances nos preços inicialmente oferecidos. Para participar, as empresas devem atender às especificações contidas nos editais para compras de bens e serviços. Depois do processo competitivo e do ordenamento das ofertas, o pregoeiro verifica o atendimento das condições fixadas no edital.

G4-12

Descreva a cadeia de fornecedores

## CADEIA DE FORNECEDORES



CLIENTE



**Fornecedores de Prestação de Serviços**  
 Consultorias, Consertos  
 Manutenção (elétr., bomba, piso, forro, etc)  
 Comunicação (gráfica, agência, produção de eventos)  
 Escolas de formação (Metrocamp, UNIP, FGV)

**Fornecedores de Produtos Químicos**  
 Produtos essenciais (tratamento da água/esgoto)

**Fornecedores de Materiais**  
 Descartáveis, higiene / Café da manhã, coffee break  
 EPI / Estações de tratamento (água, lodo, esgoto) /  
 Manutenção dos serviços essenciais (redes e operações) / Acabamento, revestimento e mobiliário

**Fornecedores de Obras de Engenharia**  
 Rede de água, esgoto, estações de tratamento e Epar (3 de cada, 2 epar)

**Fornecedores Terceirizados**  
 Asfalto, segurança, limpeza, manutenção predial e portaria (3 de cada)

Em 2014, a SANASA tornou-se signatária da Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos

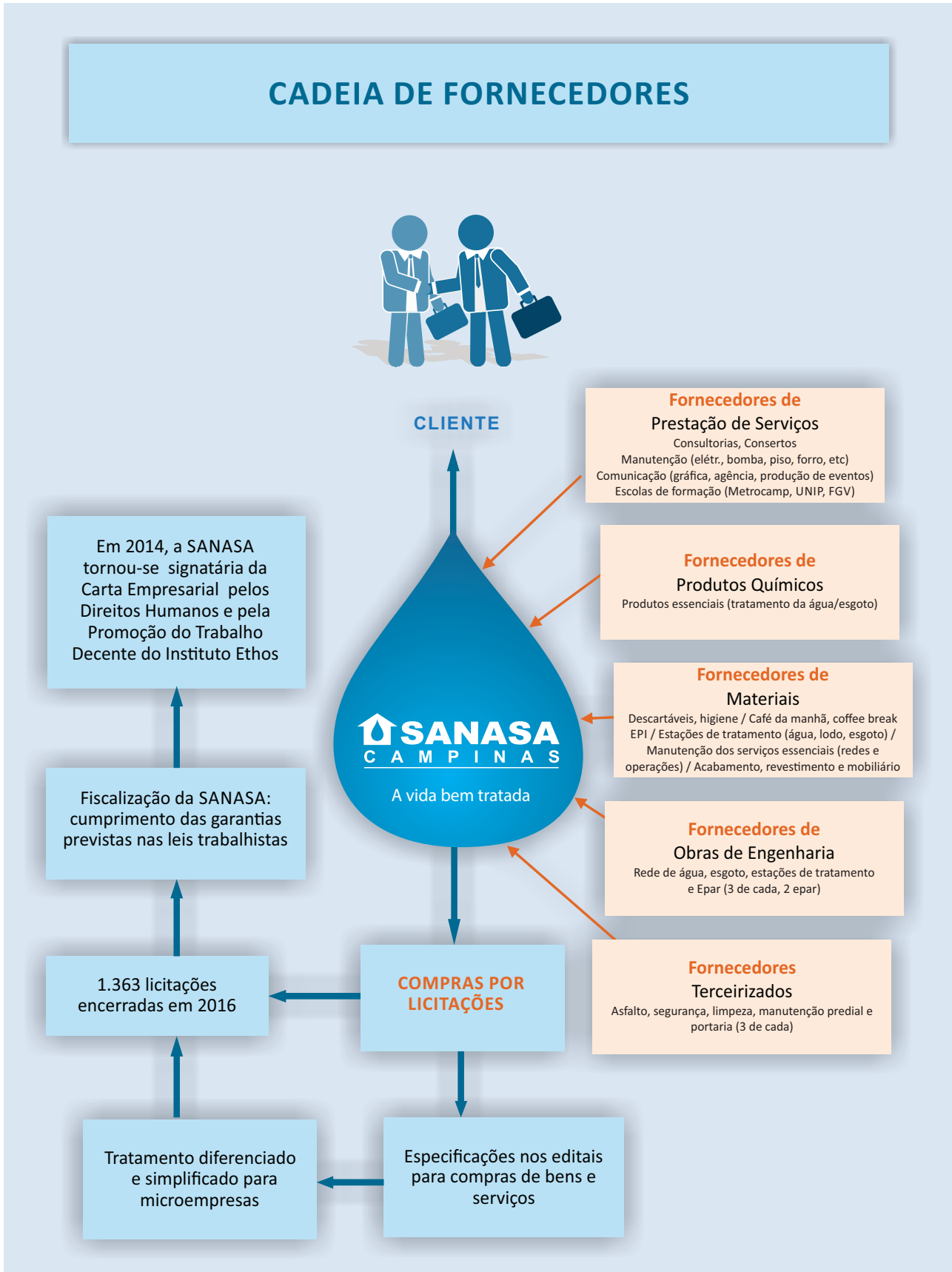
Fiscalização da SANASA: cumprimento das garantias previstas nas leis trabalhistas

1.363 licitações encerradas em 2016

Tratamento diferenciado e simplificado para microempresas

**COMPRAS POR LICITAÇÕES**

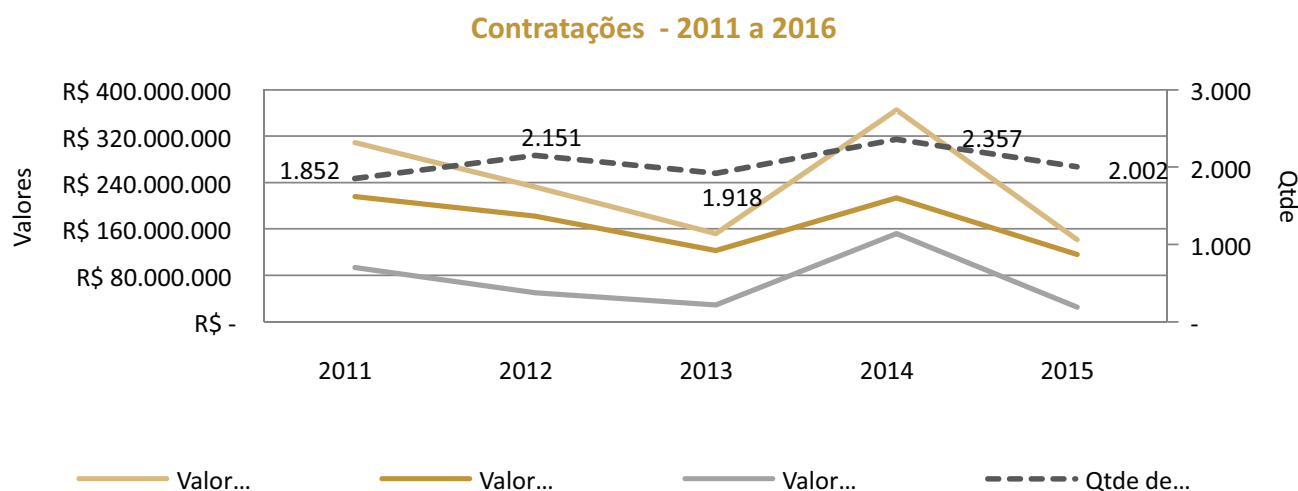
Especificações nos editais para compras de bens e serviços



## Desafio na redução de custos

O cenário econômico financeiro do País tem levado a SANASA a reduzir seus custos de contratação de fornecedores através da prática de negociação de contratos. Essa prática foi iniciada em 2014 devido à crise hídrica, e tem se intensificado nesses últimos dois anos. A análise de compras de 2016 registra 1.363 contratações, com total de R\$ 111,5

milhões, 3,79% inferior ao de 2015, que apurou R\$ 115,9 milhões, correspondentes a 2.002 contratações, e menos 45,65% em comparação a 2014, quando a empresa fechou o ano com 2.357 licitações, cujo montante atingiu R\$ 213,3 milhões. Em 2017, a empresa deverá manter o programa de redução de custos.



## Processos Concluídos (1º Janeiro à 31 de Dezembro/2016)

Modalidade	Qtde de Processos	Valor Estimado	Valor Contratado	Valor Economizado	%
CD	19	R\$ 5.744.163	R\$ 5.709.401	R\$ 34.762	1%
CP	1	R\$ 6.935.727	R\$ 3.940.889	R\$ 2.994.838	43%
CV	10	R\$ 326.654	R\$ 268.830	R\$ 57.824	18%
DL	766	R\$ 4.008.473	R\$ 3.590.436	R\$ 418.038	10%
EXP	386	R\$ 149.528	R\$ 149.528	R\$ -	0%
PE	181	R\$ 123.487.678	R\$ 97.886.434	R\$ 25.601.243	21%
<b>Total</b>	<b>1.363</b>	<b>R\$ 140.652.223</b>	<b>R\$ 111.545.518</b>	<b>R\$ 29.106.705</b>	<b>21%</b>

### LEGENDA:

CD = Compra Direta

DL = Dispensa de Licitação

PE = Pregão Eletrônico

CP = Concorrência Pública

Ex = Expressa

CV = Convite

## G4-EC9

## Proporção de gastos com fornecedores locais

R. A SANASA é uma das grandes contratantes da região metropolitana de Campinas, especialmente entre as micro e pequenas empresas. Isso se dá especialmente por conta da Lei Complementar 147/2014, que prevê regime diferenciado com o objetivo de fomentar a economia local e regional. Em 2016 a empresa realizou compras totais de R\$ 11,700 milhões junto às micro e pequenas empresas,

25% a mais em relação a 2015, quando encerrou o ano contabilizando R\$ 8,800 milhões.

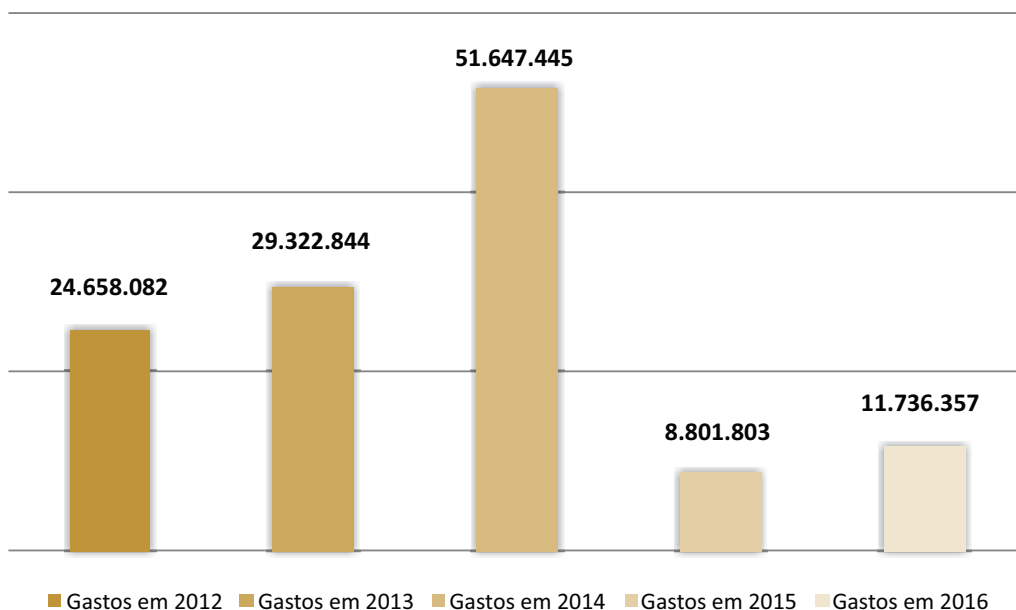
No entanto, devido à queda de 25% na receita em virtude da crise hídrica, iniciada em meados de 2014, a SANASA vem promovendo um plano de reestruturação e repactuação dos contratos, para diminuir os gastos.

### PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS

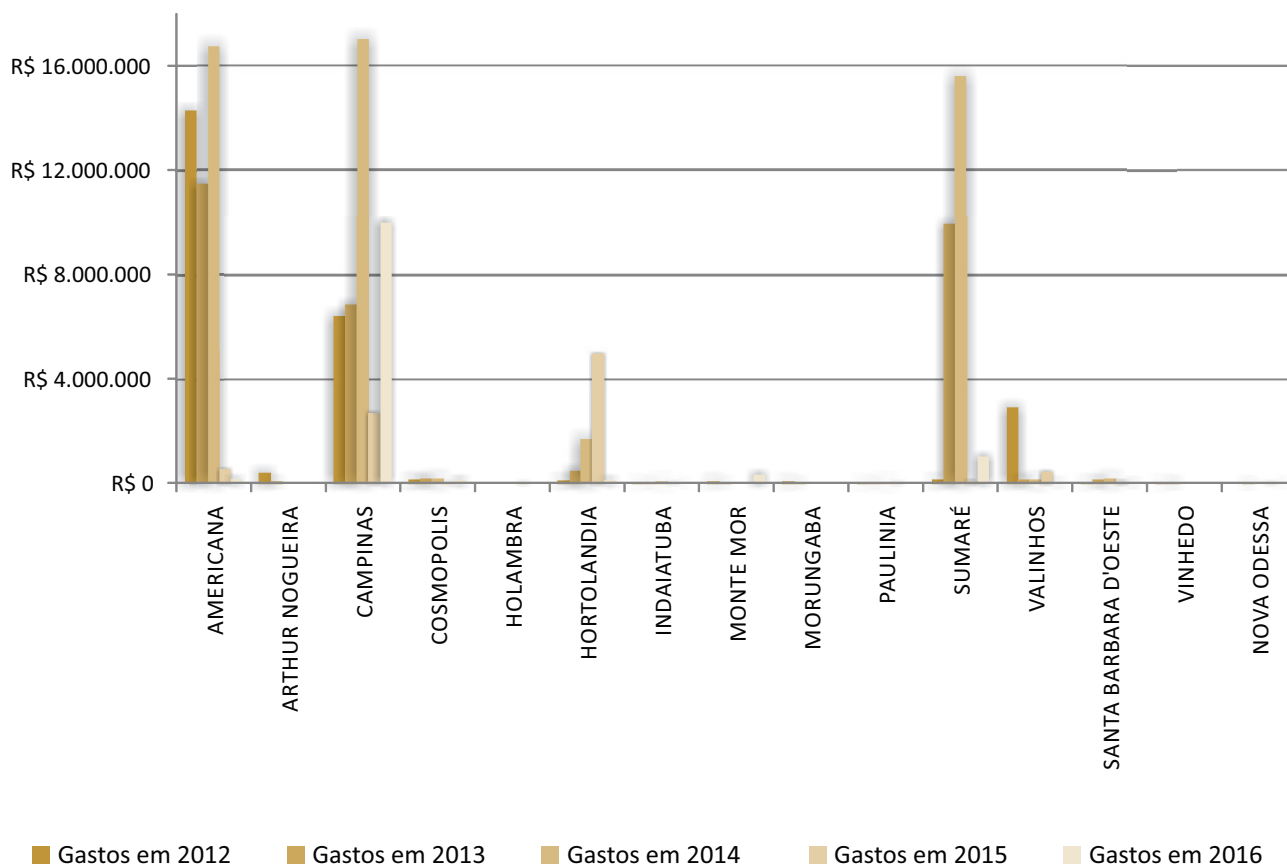
Região Metropolitana de Campinas, de acordo com as participações nas licitações:

Cidades	Gastos em 2012	Gastos em 2013	Gastos em 2014	Gastos em 2015	Gastos em 2016
AMERICANA	R\$ 14.279.237	R\$ 11.431.830	R\$ 16.742.176	R\$ 533.783	R\$ 141.657
ARTHUR NOGUEIRA	R\$ 389.672	R\$ 67.357	R\$ -	R\$ -	R\$ -
CAMPINAS	R\$ 6.409.979	R\$ 6.847.654	R\$ 17.024.313	R\$ 2.678.159	R\$ 9.981.662
COSMOPOLIS	R\$ 146.583	R\$ 164.414	R\$ 175.073	R\$ 7.427	R\$ 107.701
HOLAMBRA	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 14.960	R\$ -
HORTOLANDIA	R\$ 116.868	R\$ 498.185	R\$ 1.696.800	R\$ 4.965.523	R\$ 108.485
INDAIATUBA	R\$ 25.769	R\$ 12.017	R\$ 63.995	R\$ 19.247	R\$ 2.355
MONTE MOR	R\$ 85.328	R\$ 2.450	R\$ -	R\$ -	R\$ 313.881
MORUNGABA	R\$ 68.000	R\$ 24.081	R\$ -	R\$ -	R\$ -
PAULINIA	R\$ 30.500	R\$ 17.723	R\$ 48.338	R\$ 2.830	R\$ -
SUMARÉ	R\$ 131.908	R\$ 9.922.000	R\$ 15.599.514	R\$ 94.086	R\$ 1.015.396
VALINHOS	R\$ 2.911.025	R\$ 150.242	R\$ 123.248	R\$ 433.135	R\$ 25.250
SANTA BARBARA D'OESTE	R\$ 34.773	R\$ 128.285	R\$ 173.988	R\$ 52.588	R\$ 38.787
VINHEDO	R\$ 28.440	R\$ 52.045	R\$ -	R\$ -	R\$ -
NOVA ODESSA	R\$ -	R\$ 4.560	R\$ -	R\$ 67	R\$ 1.182
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 24.658.082</b>	<b>R\$ 29.322.844</b>	<b>R\$ 51.647.445</b>	<b>R\$ 8.801.803</b>	<b>R\$ 11.736.357</b>

Gastos com Fornecedores Locais - Total em R\$

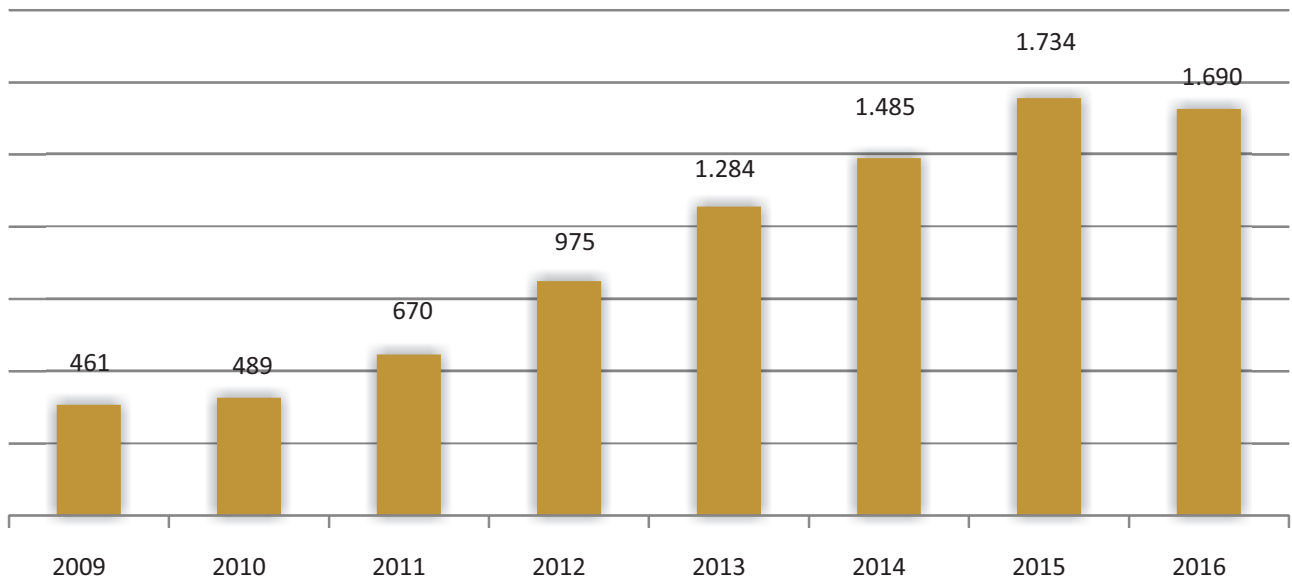


Gastos Com Fornecedores Locais em Unidades Operacionais Importantes

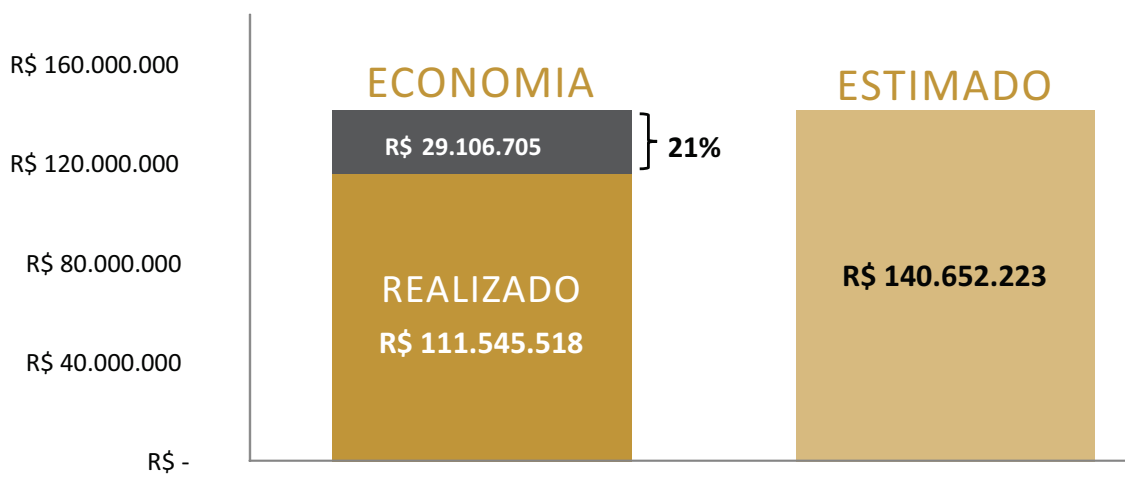




**Novos Fornecedores x Ano**



**Realizado x Estimado 2016**



## CLIENTES ESPECIAIS

A SANASA atende diferentes perfis de clientes e os classifica entre ligações residenciais, comerciais e industriais. Alguns grupos de clientes recebem políticas especiais, como é o caso dos hospitais, em que a empresa permite o desconto das faturas mediante contrapartida na realização de exames médicos não disponíveis na rede pública municipal.

Entre seus maiores clientes, existem distintos perfis, públicos e privados, comerciais e industriais, e de prestação de serviços em diferentes setores da economia, o que, também, demonstra a diversidade de fontes de receita, refletindo o dinamismo econômico da cidade.

A SANASA garante a mesma qualidade da água e capacidade de tratamento de esgoto aos seus clientes, independentemente de seu consumo. Também permite a inclusão, de acordo com o perfil, de determinados clientes a um conjunto de políticas

de descontos e incentivos, os quais garantem a rentabilidade da empresa ao estimular o uso de suas redes, ao invés de fontes alternativas, como, por exemplo, poços artesianos.

Nessa linha, destaca-se a política de Clientes Fidelidade, com consumo acima de 120m<sup>3</sup> por mês, adimplentes e que pertençam às categorias comercial ou industrial – esses podem pleitear o acesso à essa política.

Com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento econômico do município, a política de Fidelidade estimula a atividade econômica, garantindo o abastecimento de qualidade, com desconto de 20% sobre a fatura. Os Clientes Fidelidade representam 12,7% do volume de consumo (em metros cúbicos) e pouco mais de 20% do faturamento da empresa.

Os vinte maiores clientes:

RAZÃO SOCIAL	VOLUME MERCADO (M <sup>3</sup> )	PARTICIPAÇÃO SOBRE O VALOR TOTAL FATURAMENTO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS	44.378	2,70%
UNIVERSIDADE EST DE CAMPINAS	47.981	2,62%
AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS AS	32.601	0,85%
SOC CAMP EDUC INSTR PUCCAMP	13.474	0,56%
CIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO	6.739	0,44%
ADM E COM C LOG VIRACOPOS LTDA	6.408	0,36%
TELECOMUN SAO PAULO S/A TELESP	4.481	0,35%
PENITENCIARIA FEMININA DE CPS	4.108	0,35%
CPFL COMP PAULISTA FORCA E LUZ	4.577	0,29%
FUNDACAO CASA	3.473	0,29%
SHOPPING CENTER GALLERIA	7.442	0,26%
CARREFOUR COM E IND LTDA	3.518	0,25%
MERCK SHARP & DOHME	4.887	0,25%
GEVISA S/A	6.473	0,23%
FUNDACAO C MEDICO CAMPS LTDA	5.421	0,23%
HOTEIS ROYAL PALM PLAZA LTDA	15.917	0,23%
BAGLEY DO BRASIL ALIM LTDA	4.251	0,23%
FUNCAMP CONJ HABITACIONAL	11.942	0,23%
MATERNIDADE DE CAMPINAS	5.061	0,22%
ASS COND SHOP PQ DAS BANDEIRAS	13.722	0,21%

Os 20 maiores clientes da Sanasa em 2016, com dados de consumo e participação (em %) sobre o valor total de faturamento, em dezembro de 2016.

Em 2016, uma mudança na política de fidelização permitiu otimizar a quantidade de empresas cadastradas nessa categoria. Dessa forma, ocorreu o aumento da receita e a diminuição da quantidade de clientes cadastrados (veja no gráfico 2).

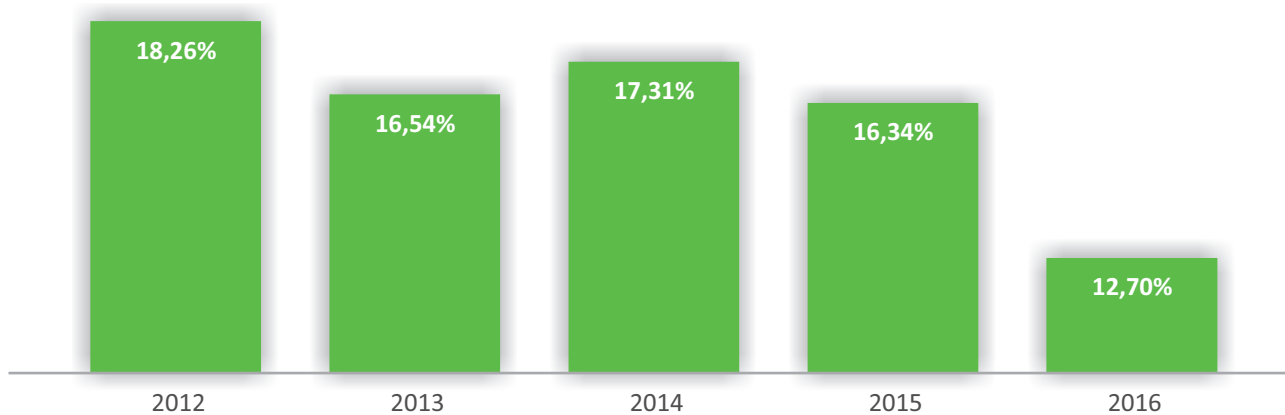
Além dos Clientes Fidelidade, a SANASA possui uma categoria de Clientes de Demanda Mínima, ou seja, unidades com alto volume em metros cúbicos e

preços diferenciados praticados de acordo com o consumo.

Devido ao ineditismo da política, em 2016 dois clientes foram enquadrados nessa categoria. Ambos remuneraram seu consumo com valores diferentes de acordo com o volume, ou seja, um valor para consumo até 3,5 mil m<sup>3</sup> e outro valor, com desconto, para consumo acima de 15 mil m<sup>3</sup>.

**Gráfico 1**

**Participação % Volume - Fidelidade e Demanda**  
**Total Volumes Fidelizados (m<sup>3</sup>) x Total Volumes**  
**Categorias Comercial e Industrial (m<sup>3</sup>)**



Fonte: Relatório enviado pelo Setor de Contabilidade Gerencial (FCO) e RFI0050.

**Gráfico 2**

**Contratos - Fidelidade e Demanda**  
**Quantidade por Contrato Fidelizado (Qt)**



Fonte: Relatório enviado pelo Setor de Contabilidade Gerencial (FCO) e RFI0050.

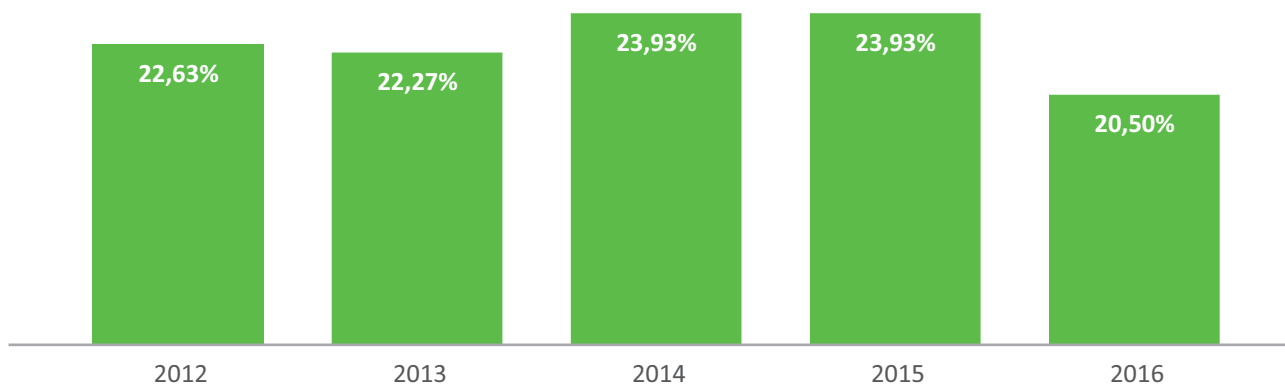
A combinação dos Clientes Fidelidade e os Clientes de Demanda Mínima representou, em 2016, 20,5% do valor faturado pela empresa. Se comparada a participação desses contratos com o ano de 2015 observa-se que o percentual de 2015 foi maior, ou seja, quase 24%.

É importante destacar, no entanto, que se a participação dos Clientes Fidelidade e de

Demanda diminuiu, a receita aumentou a partir de um efeito duplo: a saída da categoria de pouco mais de cem Clientes Fidelidade, a qual gerou ganhos maiores para a empresa, uma vez que não ocorreram mais descontos e, por outro lado, o aumento da receita a partir da diminuição da alíquota de desconto praticada para os clientes que permaneceram sob referida política, a qual saiu de 40% para 20%.

### Gráfico 3 - Água mais Esgoto

**Participação % Valor - Fidelidade e Demanda  
Total Valores Fidelizados (R\$) x Total Valores  
Categorias Comercial e Industrial (R\$)**



Fonte: Relatório enviado pelo Setor de Contabilidade Gerencial (FCO) e RFI0050.

Todas as políticas e iniciativas de desconto e incentivo estão sempre equilibradas entre a necessidade de prestar serviços de qualidade e a manutenção da capacidade financeira da empresa. Combinar esses valores, ou seja, a

responsabilidade pública da empresa, com a necessidade de manter sua sustentabilidade financeira, obrigam a SANASA a utilizar todos os recursos disponíveis para manter a inadimplência nos mais baixos níveis a cada ano.

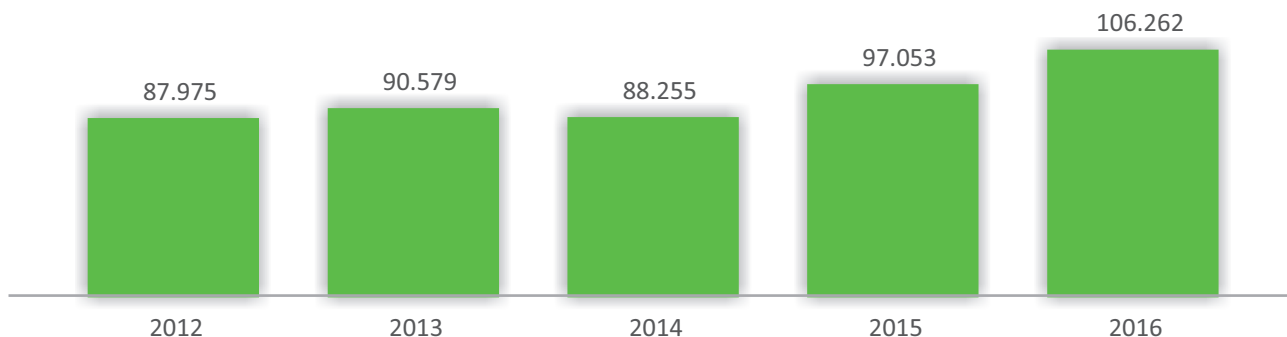
### Gestão de Créditos

Quando os clientes não conseguem cumprir seus compromissos, devido a dificuldades financeiras, diferentes medidas são tomadas para diminuir o impacto da inadimplência na saúde financeira da empresa. Comunicados, negociações e

renegociações, assinatura de reconhecimento de dívida são alguns dos mecanismos utilizados para que as partes envolvidas possam alcançar bons resultados quando a inadimplência surge.

Gráfico 4

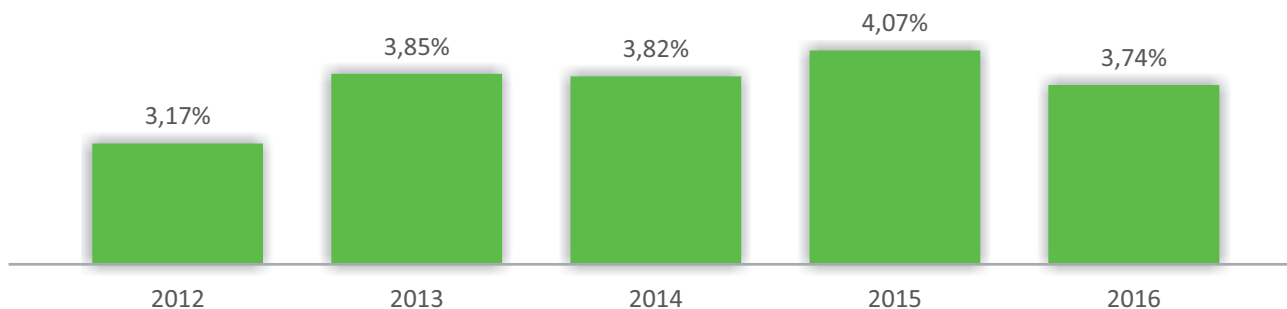
**Quantidade de Inadimplentes**  
**Quantidade de Códigos de Consumidores com Base nas Faturas Vencidas (Qt)**



Fonte: Dados extraídos via Web no Portal Cobrança (Faturamento por Vencto) e os dados da Inadimplência enviados por arquivo txt através da Coordenadoria PIC.

Gráfico 5

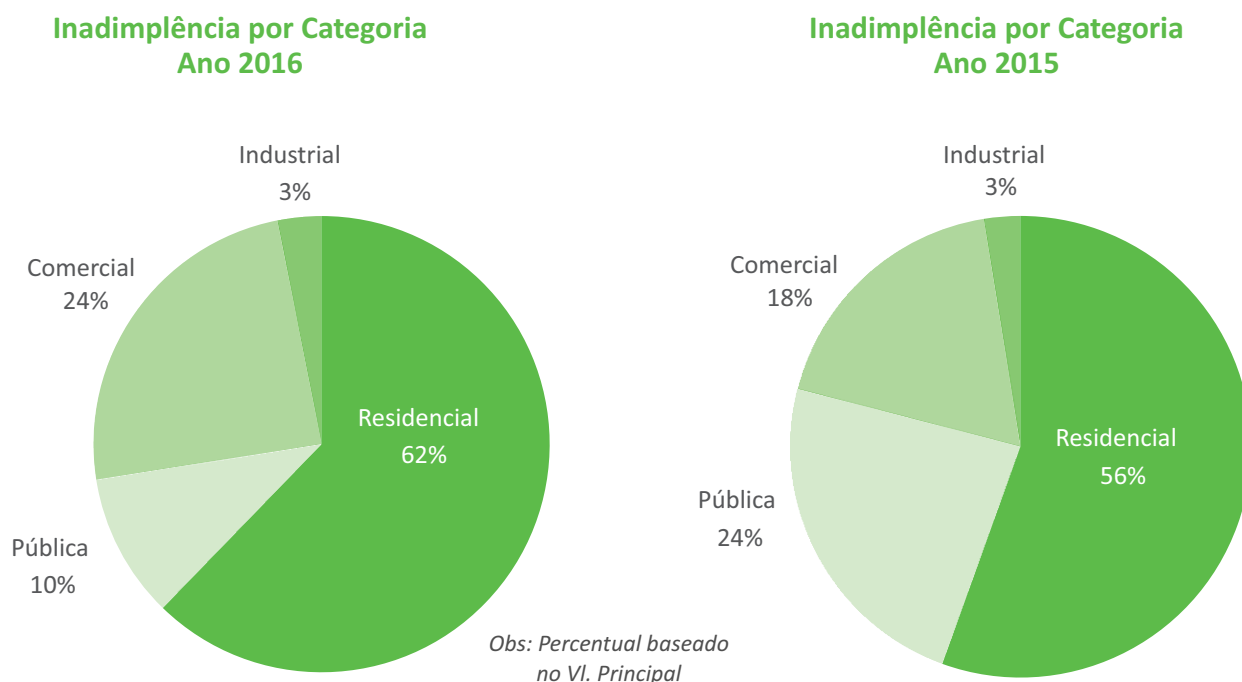
**Inadimplência Anual**  
**Inadimplência Valor Principal (R\$) x Faturamento por Vencto (R\$) (Participação em %)**



Em 2016 a inadimplência foi de 3,77%. Comparada com o ano anterior (4,12%) a queda da inadimplência é uma excelente notícia, como se pode depreender do Gráfico 4, embora a quantidade de inadimplentes em número de unidades tenha aumentado. Fatores externos como a queda do PIB nacional e a forte retração da atividade econômica em vários setores da economia podem ter contribuído para o desenho desse cenário.

A observação do gráfico 6 demonstra que a inadimplência das unidades residenciais subiu entre os anos 2015 e 2016, de 56% para 62%, quando se analisa as categorias pelo total de inadimplentes. Também subiu a categoria comercial, saltando de 18% para 24%. O setor industrial manteve-se no mesmo patamar, enquanto o setor público diminuiu sua participação entre os inadimplentes, de 24% para 10% em 2016.

## Gráfico 6



*Fonte: Dados extraídos via Web no Portal Cobrança (Faturamento por Vencto) e os dados da Inadimplência enviado arquivo txt através da Coordenadoria PIC.*

Quando as tentativas iniciais fracassam, a SANASA aciona outros instrumentos para garantir os pagamentos em atraso. Mecanismos como o corte de ligações e o início de ações judiciais de cobrança são os últimos recursos à disposição da empresa, a qual os executa de maneira justa e muito bem fundamentada. O mecanismo de corte resulta em efetivação de pagamentos em um volume bastante considerável e as ações judiciais e os protestos contribuem para o resgate de outra parte dos pagamentos não efetuados.

O recurso de cobrança via cartório foi utilizado com muita ênfase ao longo de 2016 e os resultados também se mostraram satisfatórios para a empresa. A comparação entre as colunas dos gráficos 7 e 8 demonstra a efetividade da política de cobrança via cartório, uma vez que o retorno acaba sendo praticamente proporcional à capacidade de envio de casos por referido caminho.

Da mesma forma, o processo de corte é executado a partir de uma política de verificação cuidadosa e critérios bem definidos. Os critérios são resultados da combinação entre normas internas de procedimento, com a observância de legislação própria sobre o assunto como, por exemplo, o impedimento de efetivação de cortes em vésperas de feriado ou às sextas-feiras.

Uma vez observados os requisitos, a SANASA ainda mantém equipes de religação estrategicamente posicionadas para o rápido atendimento sempre que comprovada a quitação das dívidas das unidades consumidoras.

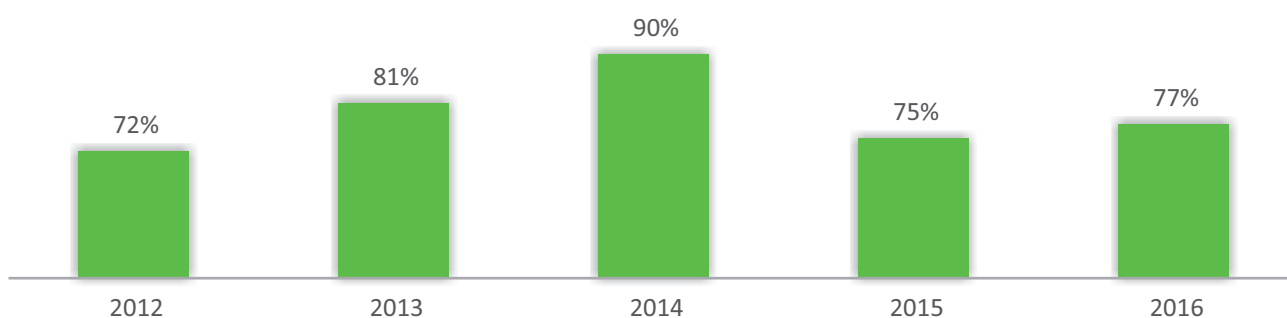
O tratamento justo e respeitoso para com os clientes é uma postura valorizada internamente e constantemente fiscalizada, inclusive com as equipes da empresa terceirizada, a qual é responsável pelo processo de corte e religação.

## Gráfico 7 e 8

## Cobrança via Cartório -Quantidade de Protocolos (Qt)

PROTESTO		2012	2013	2014	2015	2016
Qtde Parcelas Enviadas ao Cartório		5.289	5.627	8.935	13.984	30.721
PAGAMENTO		2012	2013	2014	2015	2016
Qtde Total Parcelas Pagas		3.831	4.559	8.002	10.448	23.712
Qtde Paga x Qtde Enviada (%)		72%	81%	90%	75%	77%

**Parcelas Enviadas ao Cartório**  
Qtde Paga x Qtde Enviada (Participação em %)

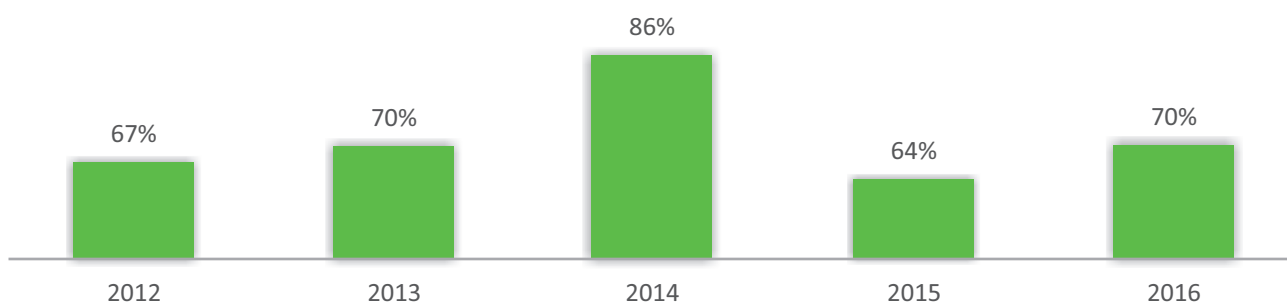


Fonte: Dados extraídos do sistema CICS P2 (Relatório - Carteira de Parcelamento).

## Valores em Cobrança (R\$)

PROTESTO		2012	2013	2014	2015	2016
Valor Parcelas Enviadas ao Cartório		581.600,77	714.532,15	1.039.707,62	1.614.646,59	4.275.418,02
PAGAMENTO		2012	2013	2014	2015	2016
Valor Total Pago		390.190,25	499.400,43	893.435,34	1.034.140,91	2.995.076,30
Valor Pago x Valor Enviado (%)		67%	70%	86%	64%	70%

**Valores das Parcelas Enviadas ao Cartório**  
Valor Pago x Valor Enviado (Participação em %)



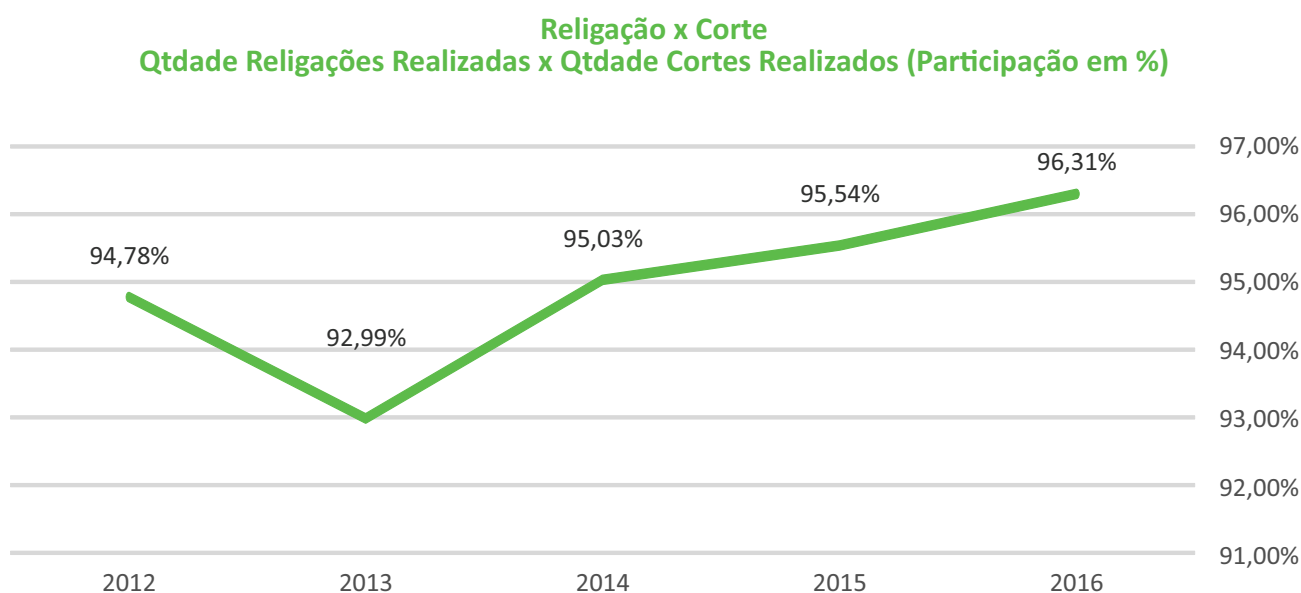
Fonte: Dados extraídos do sistema CICS P2 (Relatório - Carteira de Parcelamento).

A valorização das ações de corte se justifica sob dois aspectos financeiros essenciais: a relação custo-benefício do processo e a alta taxa de retorno de pagamentos após executados os cortes.

Em 2016 a quantidade de religações efetuadas em até 48 horas após o corte superou os 96%. Isso

significa que a cada 100 cortes realizados ao menos 96 clientes quitam suas dívidas, ou seja, a taxa de sucesso dessa política, considerada apenas após esgotadas as outras tentativas e com no mínimo 30 dias de inadimplência, resulta em um ingresso de receita considerável, ainda que a maior parte seja proveniente de unidades de consumo residencial.

## Gráfico 9



*Fonte: Dados extraídos via Web no Portal Gestão de Novos Negócios.*

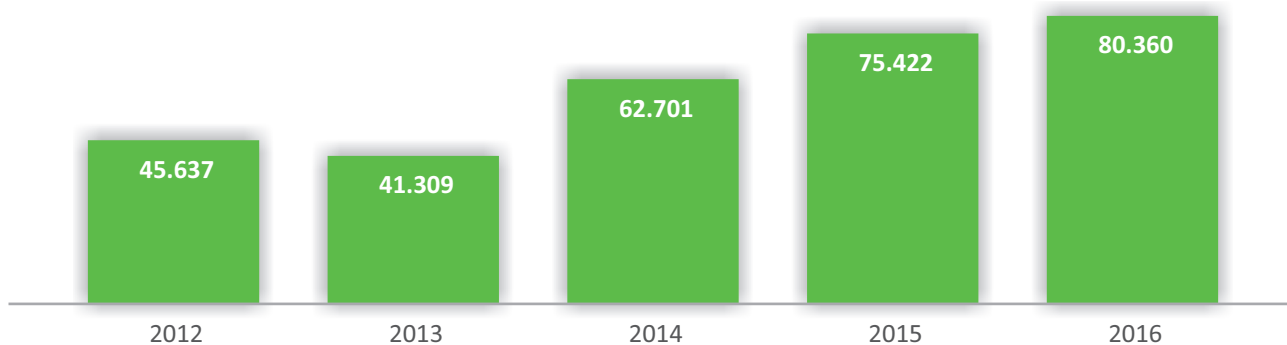
A observação dos gráficos 10 e 11 demonstra também o volume significativo de cortes e religações executadas pela área ao longo de 2016. Quantificados dessa forma, é possível verificar, para além de seu impacto financeiro positivo já comentado anteriormente, a extensão da política em termos operacionais.

## Próximos Desafios

Para os próximos anos o desafio é aumentar as receitas da empresa utilizando novas fontes, ou seja, ampliando as atividades a partir do uso racional do know-how adquirido ao longo de várias décadas, o qual pode ser convertido em novas tecnologias, consultorias e contratos de gestão de outros sistemas de abastecimento.

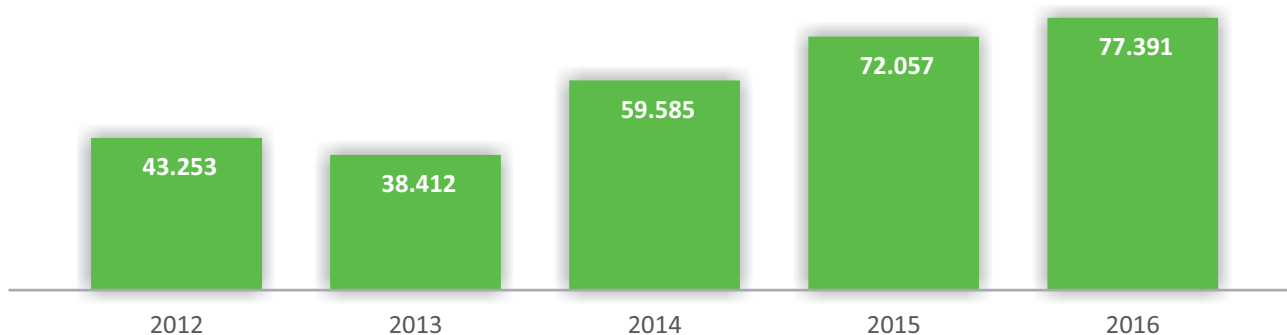


### Quantidade de Cortes Realizados (Qt)



Fonte: Dados extraídos via Web no Portal Gestão de Novos Negócios.

### Quantidade de Religações Realizadas (Qt)



Fonte: Dados extraídos via Web no Portal Gestão de Novos Negócios.

É relevante destacar que um conjunto das atividades, como a gestão de contratos de empreendimentos na cidade, a negociação em atividades de parceria para gerar receitas que não sejam provenientes de tarifas de água e esgoto, o apoio em atividades estratégicas

de inovação, a criação e/ou reformulação de políticas de cobrança, o envolvimento nas negociações de grandes clientes e projetos, estão entre outras tarefas e atividades que contribuem para a sustentabilidade financeira da SANASA.

## AVALIAÇÃO DE PERCEPÇÃO DOS CLIENTES

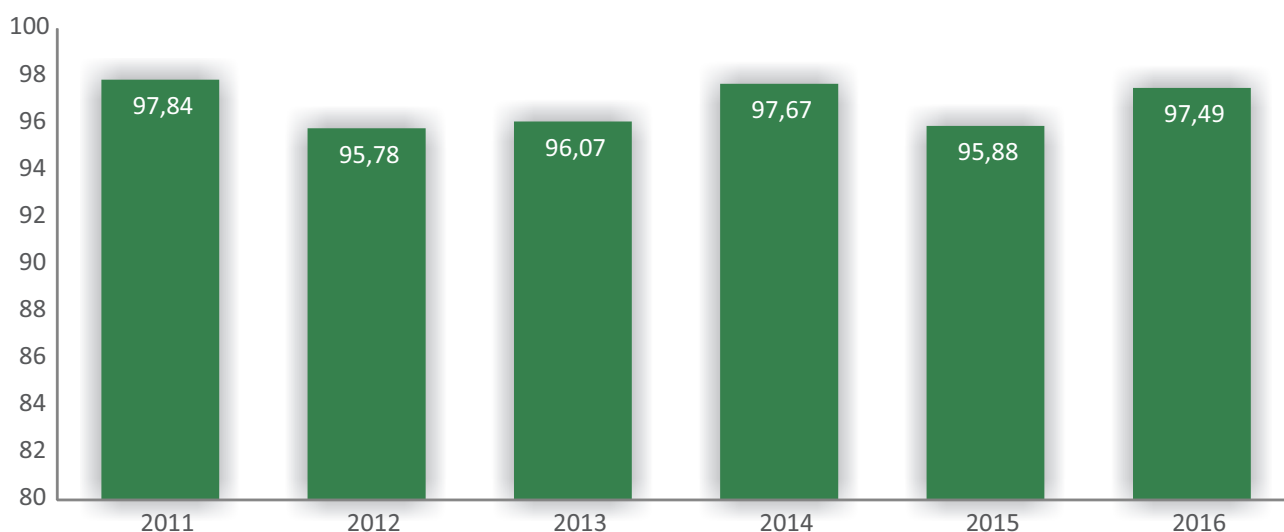
Como forma de avaliar a satisfação da percepção dos clientes, a SANASA realiza mensalmente a Pesquisa de Satisfação dos Clientes, cujos dados e resultados são monitorados por um indicador de desempenho, o “Índice de Satisfação dos Clientes”.

A pesquisa é realizada com clientes que solicitaram serviços relacionados aos reparos de água, reparos de esgoto, reparos diversos, ligações de água e ligações de esgoto. De forma pró ativa, a SANASA entra em contato com o cliente para que ele responda um questionário padronizado, atribuindo notas que variam de zero a dez, além de preencherem campos com sugestões, elogios ou reclamações, principalmente quando as notas atribuídas forem iguais ou inferiores a quatro. O referido questionário possui cinco questionamentos que consideram a percepção do cliente sobre o atendimento recebido na agência de atendimento ou no 0800, sobre o prazo de execução do serviço, como classifica a finalização do serviço

executado e como avalia a atuação do funcionário que executou o serviço.

O espaço amostral para a aplicação dos questionários é definido como no mínimo 1% do total de serviços executados, pertencentes aqueles grupos de serviços pré-estabelecidos. Mensalmente, o resultado desta pesquisa é monitorado pela Gerencia de Gestão da Qualidade e Relações Técnicas que analisa as respostas dos questionários e compila os dados para compor o Indicador de desempenho - “Índice de Satisfação dos Clientes”. Quando as respostas são insatisfatórias ou o indicador de desempenho não atinge a meta, as gerências/coordenadorias responsáveis são notificadas por relatório eletrônico para que tomem ações corretivas, sendo que os prazos e a eficácia das ações tomadas também são monitorados e registrados. Tais ações buscam a melhoria contínua que resulta na não reincidência dos pontos expostos pelos clientes nestas respostas.

**Pesquisa de Satisfação de Clientes (%) - Respostas - Notas de 05 a 10 por ano**



A Pesquisa de Satisfação de Clientes é uma das mais importantes ferramentas do sistema de gestão da qualidade, através dela sabe-se o que os clientes estão pensando e sentindo em relação a empresa e assim pode-se identificar as oportunidades de melhorias em nossos processos. Pelos resultados obtidos nos últimos anos, a percepção é que o fato da empresa ter um bom índice de satisfação, já evidencia a preocupação em se manter o comprometimento com a qualidade e a satisfação dos clientes, propiciando um diferencial de competitividade e permitindo-se melhorar ainda mais o seu posicionamento no mercado perante o cliente.

Além disso, a Gestão de Pesquisa de Satisfação

consiste na busca permanente de ações que possibilitem atender as reclamações/insatisfação dos clientes. Com esta ferramenta todos os procedimentos de trabalho e a integração de todas as áreas envolvidas tratam as respostas dos clientes. A pesquisa das informações obtidas através Call Center, a área de Gestão da Qualidade administra as respostas por ambas as partes chegando a conclusão de qual reclamação procede ou não procede. Assim, é analisado se o serviço foi executado de acordo com as normas da empresa, ou seja, com o cumprimento do tempo e serviço executado. Caso o cliente tenha razão é feito feedback através de e-mail posicionando-o a respeito da insatisfação gerada. Este trabalho propicia a gestão de eficácia da empresa.

## GESTÃO DA QUALIDADE

---

O Sistema de Gestão da Qualidade da SANASA gerencia os documentos internos e externos, que retratam as rotinas de trabalho dos setores da empresa e os indicadores de desempenho que estão ligados aos processos e ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). O Sistema é auditado anualmente pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, para manter a certificação de gestão da qualidade de acordo com os padrões da norma NBR ISO 9001, da Política e dos Objetivos da Qualidade, que neste ano não sofreram alterações.

Com a finalidade de manter a conformidade de seus produtos, 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 2016 foram realizadas duas auditorias internas e uma externa para recertificação do certificado ISO 9001, que resultou no 11º ano consecutivo sem não-conformidades, o que é um marco no programa de Gestão da Qualidade na SANASA.

Internamente, em 2016 foram registrados 455 relatórios, sendo: 154 conformidades, 86 não-conformidades, 83 observações, 43 oportunidades de melhorias, 65 melhorias executadas, 13 em análise de aplicabilidade junto aos setores solicitantes e 11 cancelados por motivos variados (tais como: não aplicável, duplicidade, teste e etc.). No período de 2004 a 2016 a Gerência de Gestão da Qualidade e de Relações Técnicas ministrou cursos de formação de auditores internos e reciclagens, envolvendo atividades teóricas e práticas, que contaram com 288 participantes.

Em continuidade e preparação para a Auditoria de Upgrade da versão da ABNT NBR ISO 9001:2008 para a versão ABNT NBR ISO 9001:2015, entre as ações efetuadas, - tais como revisão de documentos e abordagem de processos -, a Gerência de Gestão da Qualidade e de Relações Técnicas ministrou o Curso de Reciclagem para os Auditores Internos formados na versão 2008 para a versão 2015, o qual contou com 73 participantes.

Dando continuidade à Cooperação Técnica entre a SANASA e o SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Itapira/SP, em agosto de 2016 o SAAE de Itapira recebeu a certificação ISO 9001:2008, tendo reconhecido a atuação da SANASA como fundamental para que esse objetivo fosse alcançado.

Além disso, no início de março de 2016, foi firmado termo de Cooperação Técnica entre SANASA e o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Salto – SAAE Salto, com prazo de vigência de um ano. Durante o período de março a novembro de 2016 foram efetuadas várias atividades relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade, entre elas a implantação do Programa 5S, Sistema de Gerenciamento Documental, criação de procedimentos voltados à melhoria do desempenho dos sistemas e otimização dos resultados.

As visitas técnicas a unidades da SANASA também trouxeram um grande benefício aos técnicos do SAAE de Salto, pois além da troca de experiências houve melhorias significativas em seus sistemas, tendo como modelo a estrutura das unidades da SANASA. Em outubro, a equipe responsável pelas atividades de Cooperação Técnica realizou o treinamento de formação de Auditores Internos da Qualidade ISO 9001 – ação que contribuiu significativamente para a preparação da Auditoria de Certificação realizada em dezembro. Dessa forma, a almejada Certificação ISO 9001:2015 foi recomendada ao SAAE de Salto, tendo como escopo o Processo Atendimento a Clientes.

A conquista de certificações e creditações integra as Diretrizes Estratégicas da SANASA e representa a busca pela melhoria contínua dos processos e atividades. A implantação dos sistemas de gestão traz ganhos significativos para a prosperidade do negócio e reflete internamente na rotina de trabalho da empresa, devido à padronização das atividades e estabelecimento de controles e monitoramentos de processos e operações que embasam a tomada de decisão e garantem a qualidade dos produtos e serviços e a proteção do meio ambiente, além de refletir externamente, aumentando a confiabilidade e promovendo a imagem institucional da empresa.

Assim, foi dada continuidade à implantação do sistema de gestão da qualidade baseado na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025 para o laboratório de análise e controle de efluentes, com a elaboração de documentos e procedimentos aplicados à rotina de trabalho do laboratório.

Quanto à implantação do Sistema de Gestão Ambiental baseado na norma NBR ISO 14001 foi dado andamento aos trabalhos, principalmente na adequação das atividades para o atendimento à nova estrutura e requisitos estabelecidos pela versão atualizada da ISO 14001, publicada em 2015. A revisão

das normas ISO 9001 e ISO 14001 reflete modificações importantes no mundo dos negócios e apresenta uma estrutura padronizada que todas as normas dos sistemas de gestão devem conter, facilitando a implantação dos sistemas integrados. Importante destacar que a busca pela certificação na ISO 14001:2015 enfatiza os compromissos da empresa com os princípios da sustentabilidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável por meio da proteção ao meio ambiente pela prevenção ou mitigação dos impactos ambientais adversos relacionados às atividades, produtos e serviços, além de alcançar benefícios financeiros e operacionais que podem resultar na implementação de alternativas ambientais que reforçam a posição da SANASA no mercado. O escopo do sistema de gestão ambiental deve ser definido estrategicamente de forma a agregar valor para o meio ambiente, à organização em si e suas partes interessadas, tendo como meta, a longo prazo, a ampliação do escopo das unidades certificadas.

Em continuidade ao processo de implantação do sistema de gestão de responsabilidade social (ABNT NBR 16001), no ano de 2016, os grupos de trabalho formados por funcionários de vários setores finalizaram suas atividades e foi possível evidenciar que várias sistemáticas exigidas pela NBR

16001:2012 já foram implantadas e já são consolidadas na SANASA. Para o processo de certificação optou-se por realizar – posteriormente ao período de transição – de upgrade das normas NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001 para versão 2015, devido à tendência de padronização da estrutura de todas as normas dos sistemas de gestão e a possibilidade de atualização da norma base.

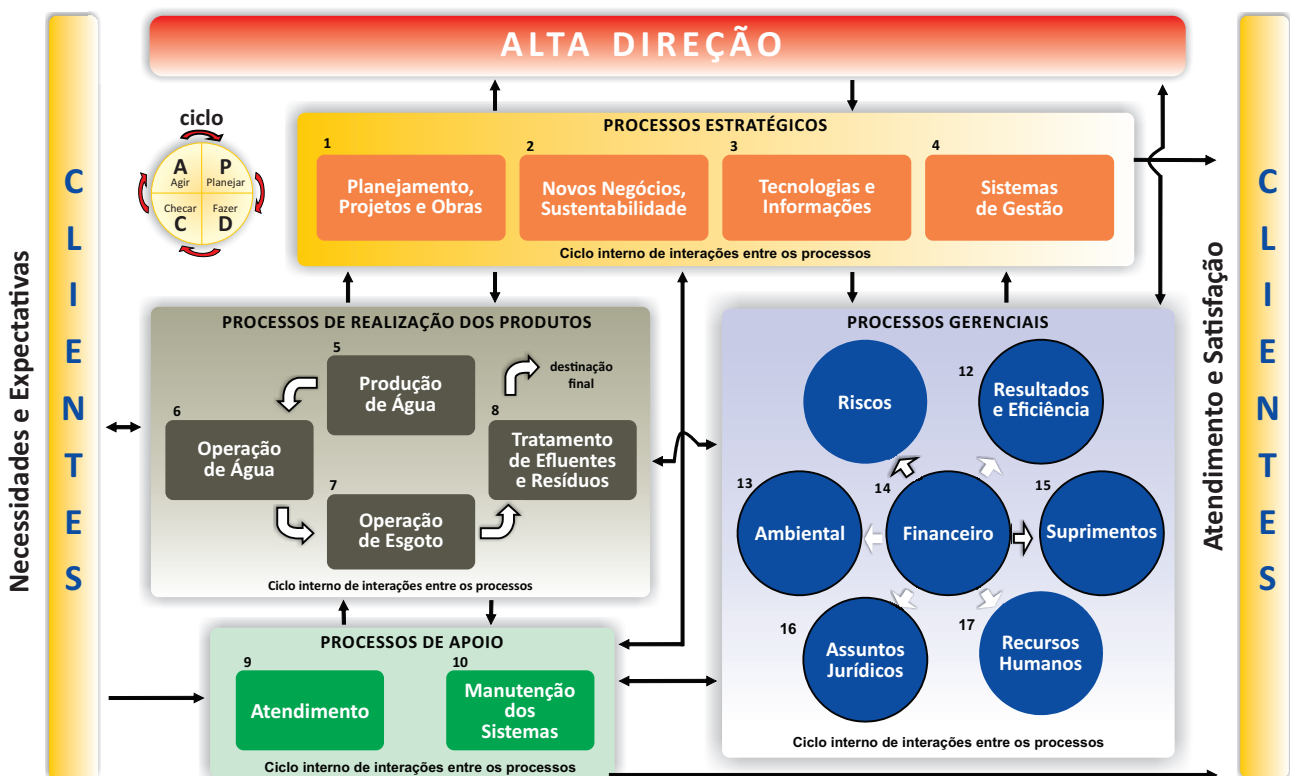
É um grande e permanente desafio receber e manter uma Certificação de Qualidade, e ainda procurar inovar e melhorar as atividades numa empresa de capital misto, com processos industriais, agências de atendimento comerciais, estruturas administrativas e financeiras e diversos aparatos de operação e manutenção, divididos e serpenteados por todos os logradouros públicos. Para a melhoria do sistema é preciso que cada empregado da SANASA adote os valores de gestão da qualidade para nortear suas ações e encargos diários.

As auditorias internas e externas são aferições, mas todo investimento feito só será justificado se utilizado dentro da rotina, que não é a simples repetição de atribuições e, sim, a evolução delas no tempo.

Os sistemas de Gestão da SANASA estão embasados no mapa de processos, mantido em 2016:



Mapa de processos e interações



A programação da auditoria interna contempla pelo menos uma atividade de cada processo ao longo de sua realização. As auditorias acontecem pelo menos duas vezes ao ano, uma por semestre. Portanto, todos os processos são auditados no ano.

Desde 2009 vem sendo utilizada uma ferramenta no ambiente intranet - web, desenvolvida pelo setor de informática, que permite o relato dos fatos

identificados ao longo da realização das atividades no dia a dia (relatórios espontâneos) e ao longo das auditorias (internas e externas).

Desde 2004 a ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas tem sido responsável pelas auditorias externas na SANASA.

A seguir o quadro resumo dos resultados obtidos:

Ano		Não Conformidades	Observações	Oportunidades de Melhoria	Auditoria
2004	2° semestre	15	7	3	Certificação*
2005	1° semestre	3	4	4	Manutenção
	2° semestre	1	3	0	Manutenção
2006	2° semestre	0	3	1	Manutenção
2007	2° semestre	0	3	1	Renovação
2008	2° semestre	0	3	0	Manutenção
2009	2° semestre	0	3	1	Manutenção
2010	2° semestre	0	1	2	Renovação
2011	2° semestre	0	3	3	Manutenção
2012	2° semestre	0	2	0	Manutenção
2013	2° semestre	0	1	3	Renovação
2014	2° semestre	0	3	0	Manutenção
2015	2° semestre	0	4	2	Manutenção
2016	2° semestre	0	6	1	Renovação
TOTAL		19	46	21	

**Nota:** \* Auditoria externa com testemunho do INMETRO.

Em 2016, nos dias 25 e 26 de agosto, a SANASA foi uma das empresas de saneamento do País escolhidas para a visita de dois auditores a serviço da Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental do Ministério das Cidades. A visita teve por objetivo obter informações sobre alguns procedimentos internos para serem incluídos no Projeto Acertar, programa que busca o desenvolvimento de metodologias de auditoria e

certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). Na SANASA, os auditores da empresa Deloitte coletaram informações de nove gerências e o trabalho contou com a participação de outras quatro gerências. O desenvolvimento de metodologias de auditoria e certificação envolve, no total, 23 agências reguladoras e diversas empresas de saneamento de todo o País.

## Informações Importantes:

### • Comitês das Bacias Hidrográficas dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí

Um dos mais organizados do país, o Comitê das Bacias Hidrográficas dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (CBH-PCJ), criado por meio da Lei Estadual Paulista nº 7.663/91, foi instalado no dia 18 de novembro de 1993 como o primeiro comitê de bacias do Estado de São Paulo. Baseado no modelo de gestão das bacias europeias, o CBH-PCJ tem por objetivo gerenciar os recursos hídricos de uma das regiões mais críticas do Estado quanto à qualidade e quantidade das águas, lidando com questões delicadas, como o Sistema Cantareira.

Por se tratar de uma extensão descentralizada do governo do Estado, sua importância se dá na possibilidade de atuação de vários atores da sociedade e visão integrada na gestão dos recursos hídricos.

Atualmente, existem três Comitês que trabalham em conjunto e se reúnem para decidir sobre a bacia do PCJ: o Comitê Paulista, o Comitê Mineiro (uma pequena porção de Minas Gerais também integra a bacia) e o Comitê Federal, pois são recursos hídricos que ultrapassam limites entre Estados.

As discussões acontecem no âmbito das Câmaras Técnicas (CTs), que são organizadas para tratar de temas específicos de interesse dos Comitês, formulando e deliberando sobre a política de recursos hídricos da região. Os comitês são de domínio público, com participação aberta a todos, porém o direito a voto está restrito às Prefeituras, Universidades, Associações de Classes, Sindicatos, Indústrias, Empresas de Saneamento, ONGs e Congêneres. A SANASA tem membros titulares e suplentes em todas as Câmaras Técnicas, além de participar da coordenação de algumas delas. Os Comitês PCJ possuem 12 Câmaras Técnicas. São elas:

#### **Câmara Técnica de Águas Subterrâneas (CT-AS)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 094/00, de 09/05/00, como Grupo Técnico de Águas Subterrâneas e alterado pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03, para Câmara Técnica de Águas Subterrâneas. Complementação das atribuições pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 008/04, de 01/06/04. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de

22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Educação Ambiental (CT-EA)**

Criada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 002/03, de 22/05/03. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Integração e Difusão de Pesquisas e Tecnologias (CT-ID)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 033/96, de 15/03/96, como Grupo Técnico de Integração e Difusão de Pesquisas e Tecnologias e alterado pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03, para Câmara Técnica de Integração e Difusão de Pesquisas e Tecnologias. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Uso e Conservação da Água na Indústria (CT-Indústria)**

Criada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 001/08, de 27/06/08. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Monitoramento Hidrológico (CT-MH)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 019/94, de 21/12/94, como Grupo Técnico de Monitoramento Hidrológico e alterado pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03, para Câmara Técnica de Monitoramento Hidrológico. Complementação das atribuições pela Deliberação

Conjunta dos Comitês PCJ 007/04, de 01/06/04. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Outorgas e Licenças (CT-OL)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 010/94 , de 15/04/94, e alterada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica do Plano de Bacias (CT-PB)**

Criada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 003/03, de 22/05/03. Complementação das atribuições pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 008/04, de 01/06/04. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Complementação das atribuições pela Deliberação dos Comitês PCJ 108/11, de 31/03/11. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Planejamento (CT-PL)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 009/94 , de 15/04/94, como Câmara Técnica de Assuntos Institucionais, alterada pela Deliberação CBH-PCJ 026/95, de 10/11/95, para Grupo Técnico de Planejamento (GT-PL) e novamente alterada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 004/03, de 22/05/03, para Câmara Técnica de Planejamento. Complementação das atribuições pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 007/04, de 01/06/04, e pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 008/04, de 01/06/04. Alterada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 009/04, de 01/06/04. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Alterada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 041/06, de 05/05/06 Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos

Comitês PCJ 073/10, de 19/03/10. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Conservação e Proteção de Recursos Naturais (CT-RN)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 011/94 , de 15/04/94, e alterada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Uso e Conservação da Água no Meio Rural (CT-Rural)**

Criada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 022/05, de 31/03/05. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Saneamento (CT-SA)**

Criada pela Deliberação CBH-PCJ 056/98, de 21/08/98, e alterada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.

#### **Câmara Técnica de Saúde Ambiental (CT-SAM)**

A atual Câmara Técnica atuava desde 1995 como o Sub-Grupo de Algas do então Grupo Técnico e atual Câmara Técnica de Monitoramento Hidrológico. Criada pela Deliberação CBH-PCJ 116/02, de 28/03/02, como Grupo Técnico de Saúde Ambiental e alterado pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 005/03, de 22/05/03, para Câmara Técnica de Saúde Ambiental. Normatizada pela Deliberação Conjunta dos Comitês PCJ 010/04, de 22/05/04. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 039/09, de 28/08/09. Normatizada pela Deliberação dos Comitês PCJ 115/11, de 28/06/11. Alterada pela Deliberação dos Comitês PCJ nº 243/15, de 04/12/15.



### ● Conselho Estadual de Recursos Hídricos

Criado pelo Decreto nº 27.576 de 11 de novembro de 1987 e adaptado pelo Decreto nº 57.113 de 7 de julho de 2011, o Conselho Estadual de Recursos Hídricos – CRH é composto por 33 conselheiros, sendo 11 de cada segmento (Estado, município, sociedade civil). Integram o CRH os titulares, ou seus representantes, das Secretarias de Estado designadas e o Prefeito Municipal representante de cada grupo de bacias hidrográficas, entre elas o grupo das bacias do Sorocaba/Médio Tietê e Piracicaba, Capivari e Jundiá.

A estrutura do CRH conta também com representantes de entidades da sociedade civil, que representam em âmbito estadual diversos segmentos relacionados aos recursos hídricos.

Destaque para o segmento “usuários de recursos hídricos para abastecimento público”, onde inclui-se a SANASA que, em associação à ASSEMAE (Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento), indica membros para compor o Conselho CRH, as câmaras técnicas de Assuntos Jurídicos e Institucionais; Cobrança pelo Uso dos Recursos Hídricos; Educação Ambiental, Capacitação, Mobilização Social e Informações em Recursos Hídricos; Proteção das Águas; Planejamento; além do Conselho de Orientação do Fundo Estadual de Recursos Hídricos (COFEHIDRO).

Outras entidades também são convidadas a integrar o CRH, com direito a voz, porém sem direito a voto.

Compete ao CRH:

- Discutir e aprovar propostas de projetos de lei referentes ao Plano Estadual de Recursos Hídricos,

assim como as que devam ser incluídas nos projetos de lei sobre plano plurianual, as diretrizes orçamentárias e orçamento anual do Estado;

- Aprovar o relatório sobre a “Situação dos Recursos Hídricos no Estado de São Paulo”;
- Exercer funções normativas e deliberativas relativas à formulação, implantação e acompanhamento da Política Estadual de Recursos Hídricos;
- Estabelecer critérios e normas relativos ao rateio, entre os beneficiados, dos custos das obras de uso múltiplo dos recursos hídricos ou de interesse comum ou coletivo;
- Estabelecer diretrizes para formulação de programas anuais e plurianuais de aplicação de recursos do Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO;
- Efetuar o enquadramento dos corpos d'água em classes de uso preponderante, com base nas propostas dos Comitês de Bacias Hidrográficas - CBHs, compatibilizando-as em relação às repercussões interbacias e arbitrando os eventuais conflitos decorrentes;
- Decidir os conflitos entre os Comitês de Bacias Hidrográficas;
- Criar, extinguir e reorganizar os Comitês de Bacias Hidrográficas ou Subcomitês, respeitadas as peculiaridades regionais, observado o disposto no artigo 24, da Lei nº 7.663, de 30 de dezembro de 1991;
- Estabelecer os limites condicionantes para fixação dos valores para cobrança pela utilização dos recursos hídricos;
- Referendar as propostas dos Comitês, de programas quadrienais de investimentos e dos valores da cobrança; entre outras.

### ● Associação Nacional das Empresas Municipais de Saneamento - Assemae:

Entidade de classe que representa as empresas, autarquias e os departamentos de água e esgoto e serviços de saneamento controladas pelos municípios.

A SANASA, como empresa associada, tem participação nessa entidade através da representação nos Comitês PCJ, ocupando parte das vagas a ela destinadas. Ocupa a 1ª Diretoria de Assistência Técnica aos Municípios, a Presidência da regional São Paulo e uma vaga no Conselho Fiscal, todas com direito a voto nas deliberações.

Anualmente tem participado ativamente das assembleias nacionais da Assemae através de apresentação de trabalhos Técnicos e participação nas discussões de temas relacionados ao Saneamento.

A SANASA participou da 46ª Assembleia Nacional da ASSEAME, reconhecida como um dos grandes eventos de saneamento básico, que ocorreu no período de 16 a 19 de maio de 2016 em Jaraguá do Sul/SC. Ocorreu conjuntamente com a XX Exposição de Experiências Municipais em Saneamento, que

teve a participação da SANASA com os seguintes Painéis de Debates e Trabalhos técnicos:

- Pacto Global: Movimento pela redução de perdas de água na distribuição
- Biogás de Reatores Anaeróbios: Estado da Arte no Brasil
- Abuso de Posição Dominante no Setor de Água e Saneamento
- O papel da gestão da qualidade e o monitoramento de riscos em ocorrências operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Escumas em reatores UASB, práticas operacionais e melhorias indicadas para sua remoção, tratamento e disposição final
- Educação ambiental para inclusão social de

#### ● Agência Reguladora ARES PCJ:

Desde a Política Nacional de Saneamento Básico, Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, os municípios respondem pelo planejamento, regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico. Foi viabilizada então, a criação de um ente regional para regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico dos municípios das bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá.

Em 2011, foi criada a Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento na forma de consórcio público, com independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, tendo como área de atuação os municípios das bacias PCJ e de seu entorno, com o objetivo de regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico nos municípios associados, incluindo Campinas.

A SANASA já passou por várias fiscalizações da ARES PCJ e, somente em 2016, foram realizadas duas fiscalizações. A primeira aconteceu em julho e foram fiscalizados os seguintes equipamentos: Estação Elevatória de Água – CRD Eulina; Reservatório Semienterrado Circular 1 – CRD Eulina; Reservatório Semienterrado Circular 2 – CRD Eulina; Reservatório Elevado – CRD Eulina; Estação Elevatória de Água - CRD Pulmão; Reservatório Semienterrado Circular – CRD Pulmão; Estação Elevatória de Água - CRD Taquaral; Reservatório Semienterrado Circular – CRD Taquaral; Reservatório Elevado – CRD Taquaral; Estação Elevatória de Água - CRD Norte Sul;

pessoas com deficiência intelectual

- Proposta de integração do Sistema de Gestão da Qualidade e o modelo da Excelência de Gestão (MEG)
- Importância da elaboração e acompanhamento da execução e operação de projetos de estação elevatória de esgoto.

Na última reunião do Conselho Diretor Nacional, ocorrida em dezembro de 2016, Campinas foi escolhida a cidade sede do 47º Congresso Nacional de Saneamento. A SANASA será, portanto, a empresa anfitriã e recepcionará todas as empresas de saneamento que estarão presentes em 2017 no evento.

Reservatório Apoiado – CRD Norte Sul; Estação Elevatória de Água - CRD Paranapanema; Reservatório Elevado Paranapanema; Estação Elevatória de Água - ETAs I e II; Reservatório das ETAs I e II; Estação Elevatória de Esgoto Bosque do Barão; Estação Elevatória de Esgoto CDHU Sul; Estação Elevatória de Esgoto Centro Sosas; Estação Elevatória de Esgoto Jardim Botânico 1; Estação Elevatória de Esgoto Jardim Botânico 2; Estação Elevatória de Esgoto Joaquim Egídio; Estação Elevatória de Esgoto Olímpia; Estação Elevatória de Esgoto Quilombo; Estação Elevatória de Esgoto Real Parque; Estação Elevatória de Sorirama; Estação Elevatória de Sosas; Estação de Tratamento de Esgoto Ciatec; Estação de Tratamento de Esgoto Mirassol; Estação de Tratamento de Esgoto Sosas; Estação de Tratamento de Esgoto Vó Pureza;

A segunda fiscalização ocorreu em dezembro e foram fiscalizados: Estação Elevatória de Água - CRD Barreiro; Reservatório Apoiado – CRD Barreiro; Reservatório Elevado – CRD Barreiro; Estação Elevatória de Água - CRD Carlos Lourenço; Reservatório Apoiado – CRD Carlos Lourenço; Reservatório Elevado – CRD Carlos Lourenço; Estação Elevatória de Água - CRD Colinas do Ermitage; Reservatório Elevado – CRD Colinas do Ermitage; Reservatório Semienterrado – CRD Colinas do Ermitage; Estação Elevatória de Água - CRD Jaguari; Reservatório Elevado – CRD Jaguari; Estação Elevatória de Água - CRD Londres; Reservatório Apoiado – CRD Londres; Reservatório

Elevado – CRD Londres; Estação Elevatória de Água - CRD Nova Europa; Reservatório Apoiado – CRD Nova Europa; Reservatório Elevado – CRD Nova Europa; Estação Elevatória de Água - CRD San Conrado; Reservatório Apoiado – CRD San Conrado; Reservatório Elevado – CRD San Conrado; Estação Elevatória de Água - CRD São Bernardo; Reservatório Semienterrado – CRD São Bernardo; Reservatório Elevado – CRD São Bernardo; Reservatório Semienterrado – CRD Campo Grande; Reservatório Apoiado – CRD Vila União; Estação

Elevatória de Esgoto Amarais; Estação Elevatória de Esgoto Aparecidinha; Estação Elevatória de Esgoto Fazendinha 1; Estação Elevatória de Esgoto Fazendinha 2; Estação Elevatória de Esgoto São João; Estação Elevatória de Esgoto Nova América; Estação Elevatória de Esgoto Campo Belo; Estação Elevatória de Esgoto Itaguaçu; Estação Elevatória de Esgoto Fernanda; Estação Elevatória de Esgoto Santa Bárbara; Estação de Tratamento de Esgoto Nova América; Estação de Tratamento de Esgoto San Martín.

#### ● Conselho Municipal de Meio Ambiente - COMDEMA

O Conselho Municipal de Meio Ambiente de Campinas (COMDEMA), instituído pela Lei Municipal nº 10.841 de 24 de maio de 2001 e do Decreto 13.874 de 04 de março de 2002 tem por objetivo promover a discussão, análise e proposição das diretrizes das políticas públicas ambientais de Campinas.

No COMDEMA são discutidos os diferentes temas relacionados à gestão ambiental municipal, tais como: gestão de resíduos, gestão de recursos hídricos, arborização urbana, uso e ocupação

do solo, poluição sonora, poluição visual e saneamento básico.

Atualmente é formado por representantes do Segmento Empresarial, Segmento Técnico-Profissional, Segmento Sindical Trabalhadores e pelo Segmento Governamental, no qual a SANASA se representa através de membro titular e suplentes.

Todas as reuniões do COMDEMA são abertas, inclusive com direito a voz, a todos os cidadãos. As reuniões ordinárias da Plenária ocorrem mensalmente.

#### ● Conselho Gestor da APA - CONGEAPA

O Conselho Gestor da Área de Proteção Ambiental de Campinas - CONGEAPA, criado pela Lei nº 10.850, de 7 de junho de 2001, possui caráter consultivo, deliberativo e fiscalizador e tem por objetivo promover a participação autônoma e organizada da comunidade no processo de definições da política de desenvolvimento local e no acompanhamento de sua execução, conforme estabelecido nos artigos 95 e 98 da Lei Complementar nº 15, de 27 de dezembro de 2006, que dispõe sobre o Plano Diretor do Município de Campinas.

Atualmente é formado por representantes do Primeiro Setor, com a participação de

representantes do Poder Executivo Municipal e de órgãos públicos municipais, estadual e federal, Segundo Setor, representado por organizações representativas da população residente, da população tradicional e dos proprietários de imóveis no interior da Unidade de Conservação e Terceiro Setor, representado por organizações da sociedade civil, comunidade técnica e/ou científica, organizações não governamentais ambientalistas, prioritariamente com atuação na Unidade de Conservação.

A SANASA inclui-se no Primeiro Setor, sendo representada por membro titular e suplentes.

### ● Conselho de Regulação e Controle Social

O Conselho de Regulação e Controle Social do Município foi criado pelo decreto nº 17.775 de 22 de Novembro 2012 para atuar como mecanismo consultivo no âmbito da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – ARES-PCJ.

O Conselho Municipal de Regulação e Controle Social é composto pelos representantes e suplentes nomeados pelo Prefeito Municipal, em observância ao artigo 46 do Estatuto Social da ARES-PCJ e ao artigo 3º da Resolução ARES-PCJ nº 01 de 21 de novembro de 2011.

As entidades técnicas e organizações da sociedade

civil que indicarem representante no Conselho de Regulação e Controle Social devem estar devidamente criadas e legalizadas, com registro há pelo menos 5 (cinco) anos, além de possuir, entre seus objetivos estatutários, atuação na área de saneamento básico.

Os membros do Conselho de Regulação e Controle Social tem mandato de 02 (dois) anos, sendo permitida uma única recondução para o mandato subsequente, nos termos da Resolução nº 01 de 21 de novembro de 2011.

A SANASA é representada por membro titular e suplente.

### ● Grupo de Trabalho – Plano Municipal de Recursos Hídricos (GT-PMRH)

O Plano Municipal de Recursos Hídricos (PMRH) é o instrumento de gestão capaz de definir diretrizes gerais e específicas para a implementação ou conformação dos instrumentos da Política de Recursos Hídricos para o Município de Campinas.

A Prefeitura Municipal de Campinas, por meio da Secretaria do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - SVDS, iniciou a articulação da elaboração do PMRH, através da Portaria nº 82275/2014 (DOM 03/06/14), que criou o Grupo de Trabalho (GT-PMRH), que conta com representantes do Gabinete do Prefeito, da Sociedade de Abastecimento e Saneamento S/A – SANASA, e das Secretarias Municipais de Assuntos Jurídicos; Desenvolvimento Econômico, Social e de Turismo; Educação; Habitação; Infraestrutura; Planejamento e Desenvolvimento Urbano; Saúde; e Serviços Públicos.

Mais do que respeitar os conteúdos mínimos e acolher os preceitos legais, o Plano deve traduzir a Campinas o que queremos. Em outras palavras, um PMRH deve transparecer as percepções da sociedade, reconhecer suas potencialidades e

fraquezas, oportunidades e ameaças para atender aos desafios de uso múltiplo e proteção das águas.

Com base no princípio geral da precaução descrito e firmado na legislação ambiental nacional e nas diretrizes e nos objetivos da Lei Federal nº 9.433/97 (PNRH) que descreve, em seu art. 3º, inciso I, que a gestão sistêmica dos recursos hídricos não deve dissociar os aspectos de quantidade e de qualidade, o presente Plano se apoia nos princípios gerais de que:

- 1) O Município de Campinas é um importante elo de articulação político-institucional da região metropolitana;
- 2) O planejamento de uma bacia hidrográfica é uma atividade de fluxo contínuo e variável nas escalas temporais e espaciais;
- 3) É impossível discutir as questões da água sem a negociação social microrregional e a articulação no contexto macrorregional;
- 4) O PMRH é um Plano integrador, associado às questões mínimas de Áreas Verdes, Áreas Protegidas, Saneamento Básico e Ordenamento do Território; e
- 5) O PMRH deve promover e estimular a participação pública.

### ● Comissão Técnica para Revisão do Plano Diretor de Campinas

O Plano Diretor é um conjunto de princípios e regras orientadoras e indutoras do ordenamento e da ocupação físico, territorial e ambiental do município, visando que a cidade seja acessível e justa ao conjunto de seus habitantes.

Pode ser entendido como elemento definidor dos objetivos e diretrizes estratégicas e globais do desenvolvimento urbano e rural da cidade. Deve configurar-se como um instrumento de indução e articulação dos processos de tomada de decisões, servindo de principal referência para a definição e implementação

de mecanismos legais, administrativos e políticos, envolvendo as ações de longo, médio e curto prazos, visando tornar a cidade mais equilibrada, sob o aspecto físico-territorial, ambiental, econômico e social.

A Prefeitura Municipal de Campinas, por meio da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano, iniciou a articulação da elaboração do Novo Plano Diretor Estratégico do Município de Campinas, que conta ainda com representantes das diversas Secretarias Municipais e da SANASA, por membro titular e suplente.

### ● Grupo de Acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento

Plano Municipal de Saneamento Básico é instrumento fundamental para obtenção de recursos orçamentários da União ou recursos de financiamentos administrados por órgão ou entidade da administração pública federal, quando destinados a serviços de saneamento básico.

O Grupo de Acompanhamento é responsável pelo levantamento, compilação e formatação dos dados e informações referentes ao relatório anual de ações e à

revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico e é composto por dois representantes, titular e suplente, dos seguintes órgãos da administração: Chefia de Gabinete do Prefeito, Secretaria Municipal do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, Secretaria Municipal de Infraestrutura, Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Urbano, Secretaria Municipal de Serviços Públicos, Secretaria do Municipal de Trabalho e Renda, Informática de Municípios Associados S/A - IMA e SANASA.

### ● Grupo Técnico Municipal do Programa Município VerdeAzul

O Programa Município VerdeAzul, da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, tem por objetivo dar eficiência na gestão ambiental por meio da descentralização e valorização da base da sociedade, estimulando e capacitando as prefeituras no desenvolvimento e implementação de uma agenda ambiental estratégica. Assim, o Grupo Técnico é responsável pelo levantamento de informações,

proposição de ações, detalhamento do Plano de Metas e formatação dos documentos comprobatórios que, juntos, compõe o Plano de Ação. O Grupo é coordenado pela Secretaria Municipal do Verde, Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, e conta com a participação de representantes das diversas Secretarias Municipais e da SANASA, por membro titular e suplente.

### ● Grupo Técnico Indicadores de Metas de Governo - IMG

Com o intuito de acompanhar as metas estipuladas e divulgadas no Programa de Governo, foi desenvolvido pela Informática de Municípios Associados - IMA, em 2013, o Sistema IMG - Indicadores de Metas do Governo, funcionando em uma plataforma intranet para acesso dos servidores e técnicos responsáveis por

cada ação em cada Pasta. Todos os órgãos da Administração Pública Municipal se comprometeram a manter atualizados os programas, ações e atividades sob sua responsabilidade, obedecendo a um cronograma estipulado pelo Gabinete do Prefeito. A SANASA é representada por membro titular e dois suplentes.

### Referências bibliográficas

- Informações da ARES PCJ - Agência Reguladora estão disponíveis no site: <http://www.arespc.com.br>
- Informações da ASSEMAE – Associação Nacional das Empresas Municipais de Saneamento estão disponíveis no site: <http://www.assemae.org.br>

## 10 PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL



**Princípio 1 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Respeitar e proteger os direitos humanos.



**Princípio 2 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
impedir violações de direitos humanos.



**Princípio 3 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:** Apoiar a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva no trabalho.



**Princípio 4 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Abolir o trabalho forçado ou compulsório.



**Princípio 5 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Erradicar o trabalho infantil.



**Princípio 6 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.



**Princípio 7 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



**Princípio 8 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:**  
Promover a responsabilidade ambiental.



**Princípio 9 do Pacto Global das Nações Unidas - UNGC:** Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.



**Princípio 10 do Pacto Global - UNGC das Nações Unidas:** combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

## Balanço Social Anual / 2016

Empresa: Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A

1 - Base de Cálculo	2016 Valor (Mil reais)			2015 Valor (Mil reais)		
Receita líquida (RL)	766.779			607.710		
Resultado antes dos tributos sobre o lucro (RO)	77.174			-57.651		
Folha de pagamento bruta (FPB)	382.981			350.435		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	38.792	10,13%	5,06%	37.015	10,56%	6,09%
Encargos sociais compulsórios	74.206	19,38%	9,68%	70.714	20,18%	11,64%
Previdência privada	12.066	3,15%	1,57%	10.295	2,94%	1,69%
Saúde	21.155	5,52%	2,76%	17.365	4,96%	2,86%
Segurança e saúde no trabalho	4.744	1,24%	0,62%	7.221	2,06%	1,19%
Educação	963	0,25%	0,13%	1.445	0,41%	0,24%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	17	0,00%	0,00%	4	0,00%	0,00%
Creches ou auxílio-creche	301	0,08%	0,04%	261	0,07%	0,04%
Participação nos lucros ou resultados	16.775	4,38%	2,19%	15.426	4,40%	2,54%
Transporte	3.841	1,00%	0,50%	3.687	1,05%	0,61%
Outros	6.052	1,58%	0,79%	2.926	0,83%	0,48%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>178.911</b>	<b>46,72%</b>	<b>23,33%</b>	<b>166.359</b>	<b>47,47%</b>	<b>27,37%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação (*)	121	0,16%	0,02%	4.296	-7,45%	0,71%
Cultura (*)	170	0,22%	0,02%	154	-0,27%	0,03%
Saúde e saneamento	8.146	10,56%	1,06%	7.209	-12,50%	1,19%
Esporte (*)	746	0,97%	0,10%	629	-1,09%	0,10%
Combate à fome e segurança alimentar (*)	0	0,00%	0,00%	358	-0,62%	0,06%
Outros (*)	1.066	1,38%	0,14%	8.805	-15,27%	1,45%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>10.248</b>	<b>13,28%</b>	<b>1,34%</b>	<b>21.449</b>	<b>-37,21%</b>	<b>3,53%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	32.796	42,50%	4,28%	27.912	-48,42%	4,59%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>43.044</b>	<b>55,78%</b>	<b>5,61%</b>	<b>49.361</b>	<b>-85,62%</b>	<b>8,12%</b>
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa (*)	8.691	11,26%	1,13%	9.200	-15,96%	1,51%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	313	0,41%	0,04%	92	-0,16%	0,02%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>9.004</b>	<b>11,67%</b>	<b>1,17%</b>	<b>9.292</b>	<b>-16,12%</b>	<b>1,53%</b>
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 0 a 50%	( ) cumpre de 51 a 75% (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	2016		2015			
Nº de empregados(as) ao final do período	2.243		2.291			
Nº de admissões no período	16		64			
Nº de desligamentos no período	64		54			
Nº de empregados(as) terceirizados(as) ao final do período	958		994			
Nº de estagiários(as) ao final do período	48		34			
Nº de jovens aprendizes ao final do período	59		66			
Nº de empregados(as) acima de 45 anos ao final do período	1.163		1.142			
Nº de mulheres que trabalham na empresa ao final do período	415		421			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	32,56%		30,88%			
Idade média das mulheres em cargos de chefia	51		51			
Salário médio das mulheres	6.489		6.029			
Idade média dos homens em cargos de chefia	52		52			
Salário médio dos homens	4.712		4.430			
Nº de negros(as) que trabalham na empresa ao final do período (**)	596		593			
% de cargos de chefia ocupados por negros(as) (**)	3,88%		3,68%			
Idade média dos(as) cargos(as) de chefia ocupados por negros (**)	49		48			
Salário médio dos(as) negros(as) (**)	3.635		3.306			
Nº de brancos(as) que trabalham na empresa ao final do período (**)	1.632		1.683			
Salário médio dos(as) brancos (**)	5.558		5.225			
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais ao final do período	172		169			
Salário médio das pessoas com necessidades especiais	3.749		3.447			

6 - Qualificação do Corpo Funcional		2016		2015		
Nº de pós-graduados (especialistas, mestres e doutores) (**)		64		36		
Nº de graduados(as) (**)		631		560		
Nº de pessoas com graduação incompleta (**)		101		103		
Nº de pessoas com ensino médio		1.112		1.205		
Nº de pessoas com ensino médio incompleto		39		49		
Nº de pessoas com ensino fundamental		148		173		
Nº de pessoas com ensino fundamental incompleto		147		164		
Nº de pessoas não-alfabetizadas		1		1		
7 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2016		Metas 2017		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		35,92		35,92		
Número total de acidentes de trabalho		74		67		
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:	(X) não se envolve	( ) segue as normas da OIT	( ) incentiva e segue a OIT	(X) não se envolverá	( ) seguirá as normas da OIT	( ) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação nos 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:	(X) não são considerados	( ) são sugeridos	( ) são exigidos	(X) não serão considerados	( ) serão sugeridos	( ) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve	( ) apoia	(X) organiza e incentiva	( ) não se envolverá	( ) apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 1.517	no Procon 623	<b>na Justiça 58</b>	na empresa 1.441	no Procon 561	<b>na Justiça 52</b>
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 100%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2016: R\$ 594.341 mil</b>			<b>Em 2015: R\$ 417.168 mil</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	16,01% governo 13,26% acionistas	55,83% colaboradores(as) 14,90% terceiros		21,07% governo -13,88% acionistas	72,00% colaboradores(as) 20,81% terceiros	
8 - Outras Informações						

(\*) A partir do ano de 2016 houve mudança de critério para avaliação do valor inserido

(\*\*) Os dados informados foram estimados a partir de levantamentos efetuados nos prontuários dos funcionários

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.



Pacto Global	Indicadores GRI - G4	Ações da Sanasa
<b>Princípios de Direitos Humanos</b>		
1. Respeitar e proteger os direitos humanos	<b>G4-SO1</b> <b>G4-SO2</b> <b>G4-EN</b> <b>G4-HR1</b>	Projeto Trabalho Social.  Universalização do saneamento.  Todos os contratos de prestadores de serviços têm cláusulas de direitos humanos. Esta finalidade já está definida desde o edital de licitação.
2. Impedir violações de direitos humanos	<b>G4-HR1</b>  <b>G4-HR10</b> <b>G4-HR5</b>	Todos os contratos de prestadores de serviços têm cláusulas de direitos humanos. Esta finalidade já está definida desde o edital de licitação.  Para contratação de todos os fornecedores, a SANASA efetua consulta nos órgãos oficiais - INSS e Caixa Econômica Federal -, com o objetivo de verificar provas de regularidade relativa 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.
<b>Princípios de Direitos no Trabalho</b>		
3. Apoiar a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva no trabalho	<b>G4-HR4</b>	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	<b>G4-HR1</b> <b>G4-HR6</b>	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 - CLTs.
5. Erradicar o trabalho infantil	<b>G4-HR5</b>	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	<b>G4-LA13</b>	Na SANASA, mulheres têm salários iguais aos dos homens quando exercem as mesmas funções. Também têm igualdade de oportunidades.

Pacto Global	Indicadores GRI - G4	Ações da Sanasa
<b>Princípios de Proteção Ambiental</b>		
7. Adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	<b>G4-DMA</b> <b>G4-1</b> <b>G4 - EN 27</b> <b>G4-SO1</b> <b>G4-EN10</b> <b>G4-EN24</b> <b>G4-EN27</b>	Gestão da crise hídrica Universalização do saneamento Educação ambiental: Projeto Trabalho Social/SANASA na Comunidade Produção de água de reúso Controle e redução de perdas Reágua/uso consciente da água
8. Promover a responsabilidade ambiental	<b>G4-EN27</b> <b>G4-SO1</b> <b>G4-DMA</b> <b>G4-1</b> <b>G4-8</b> <b>G4-EN27</b>	Reágua/uso consciente da água PAS - Programa de Ação Sustentável Gestão da crise hídrica Universalização do saneamento Sistema de tratamento de água Sistema de tratamento de esgoto Gestão de resíduos Programa de Segurança da Água
9. Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	<b>G4-EN10</b>	Estação de tratamento de água de reúso
<b>Princípio Anticorrupção</b>		
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina	<b>G4 - G14</b>	Monitoramento de riscos corporativos/programa de <i>Compliance</i>

## CEO WATER MANDATE

1. OPERAÇÕES DIRETAS			
TEMA	SUBTEMA	CAPÍTULO	PÁG.
ÁGUA	RECURSOS HÍDRICOS	GARANTIR O ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM SEGURANÇA	49
ÁGUA	ABASTECIMENTO DE ÁGUA	GARANTIR O ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM SEGURANÇA	49
ÁGUA	PROGRAMA DE QUALIDADE DA ÁGUA	GARANTIR O ABASTECIMENTO DE ÁGUA COM SEGURANÇA	49
ÁGUA	COMBATE E REDUÇÃO DE PERDAS	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	52, 72
ÁGUA/ESGOTO	PLANO 300%	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	52
ÁGUA/ESGOTO	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA DE REÚSO	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	60
ESGOTO	SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTO	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	60
ESGOTO	PRODUÇÃO DE ÁGUA DE REUSO	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	60,71

2. CADEIA DE FORNECEDORES E MANEJO DE BACIAS			
TEMA	SUBTEMA	CAPÍTULO	PÁG.
ÁGUA	RECURSOS HÍDRICOS	GESTÃO SOCIAL	53

3. AÇÃO COLETIVA			
TEMA	SUBTEMA	CAPÍTULO	PÁG.
ÁGUA/ESGOTO	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	GESTÃO AMBIENTAL	49, 52
ÁGUA	AÇÕES DO MUNICÍPIO PARA O ENFRENTAMENTO DA CRISE	GESTÃO AMBIENTAL	49
ÁGUA	RENOVAÇÃO DA OUTORGA DO CANTAREIRA	GESTÃO AMBIENTAL	50
ÁGUA	MOVIMENTO PELA REDUÇÃO DE PERDAS DE ÁGUA NA DISTRIBUIÇÃO	PERFIL	72
ÁGUA	USO CONSCIENTE DA ÁGUA	SOCIAL	87

4. POLÍTICAS PÚBLICAS			
TEMA	SUBTEMA	CAPÍTULO	PÁG.
ÁGUA/ESGOTO	UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO	GESTÃO AMBIENTAL	52
ÁGUA	COMBATE E REDUÇÃO DE PERDAS	GESTÃO AMBIENTAL	52

5. ENGAJAMENTO COM A COMUNIDADE			
TEMA	SUBTEMA	CAPÍTULO	PÁG.
ÁGUA	MOVIMENTO PELA REDUÇÃO DE PERDAS DE ÁGUA NA DISTRIBUIÇÃO	PERFIL	72
ÁGUA/ESGOTO	PROGRAMA DE AÇÃO SUSTENTÁVEL - PAS	SOCIAL	87
ÁGUA	USO CONSCIENTE DA ÁGUA	SOCIAL	55
COMUNIDADE	PROGRAMA SOCIAL	SOCIAL	55

6. TRANSPARÊNCIA			
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE/GRI			

## Sumário de Conteúdo da *Global Reporting Initiative - GRI* para a opção Essencial - Exercício 2016

G4-32

Opção “de acordo” escolhida pela organização. Sumário de Conteúdo da *GRI* para a opção escolhida (veja as tabelas abaixo). Embora a *GRI* recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o Relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes

R. Este Relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes *Global Reporting Initiative - GRI*, versão G4, para Relatos de Sustentabilidade na opção Essencial. O Relatório não foi submetido a verificação externa.

### Sumário de Conteúdo da *Global Reporting Initiative*: **Em laranja: indicadores GRI – G4** **Em azul: indicadores GRI – G4 da opção GRI Essencial**

<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>	
Conteúdos Padrão Gerais	Pág. 16
<b>Estratégia e Análise</b>	
G4 -1: Declaração do mais graduado tomador de decisão da empresa sobre a relevância da sustentabilidade e sua estratégia no tema.	Págs. 3 e 5
G4 - 2: Acrescentar uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Págs. 3 e 5
<b>Perfil Organizacional</b>	
G4 - 3: Nome da organização.	<b>SANASA Campinas - Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S.A.</b>
G4 - 4: Principais marcas, produtos e serviços.	Pág. 7
G4 - 5: Localização da sede da organização.	Município de Campinas, SP
G4 - 6: Número e nome de países nos quais as principais operações estão localizadas.	Brasil
G4 - 7: Natureza da propriedade e forma jurídica.	Pág. 7
G4 - 8: Mercados em que a organização atua.	Pág. 7
G4 - 9: Porte da organização, incluindo: número total de empregados, número total de operações e receita líquida.	Págs. 7 e 135
G4 - 10: Total de empregados por contrato de trabalho e gênero.	Pág. 99
G4 - 11: Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	R. Todos os funcionários da SANASA são abrangidos nos acordos coletivos, sendo algumas cláusulas extensivas aos estagiários e patrulheiros. Todos os funcionários têm liberdade de associação aos sindicatos.

G4 -12: Descreva a cadeia de fornecedores da organização .	Pág. 109
G4 -13: Relate quaisquer mudanças significativas no decorrer do período em relação a porte, estrutura, participação acionária, inclusive, entre outras, no processo de seleção e exclusão .	Pág. 10 Não houve mudança significativa.
G4 - 14: Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução .	Pág. 34
G4 - 15: Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa .	Pág. 10
G4 - 16: Participação em associações e organizações nacionais e internacionais de defesa, em que a organização tem assento no Conselho de governança .	Págs. 12

### Aspectos Materiais identificados e limites

G4 -17: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização .	R. Governo, acionistas, Prefeitura de Campinas, consumidores, trabalhadores, terceiros, órgãos financiadores, consumidores.
G4 -18: Processo adotado para definir o conteúdo do Relatório e os limites dos Aspectos.	R. Pág. 16
G4 - 19: Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição de conteúdo do Relatório .	R. Pág. 16
G4 - 20: Para cada aspecto material, relate o limite do Aspecto dentro da organização ; Lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17.	R. Pág. 16
G4 – 21: Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização .	R. Pág. 16
G4 – 22: Efeitos de quaisquer reformulações de informações fornecidas em Relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	R. Pág. 16
G4 – 23: Alterações significativas em relação a períodos cobertos por Relatórios anteriores e em Escopo e Limites de aspectos.	R. Não foram registradas alterações significativas quanto ao período do Relatório ou quanto às informações. O Relatório foi submetido a auditoria externa.

### Engajamento de Stakeholders

G4 – 24: Grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	R. Págs. 16 e 20
G4 – 26: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> .	R. Pág. 20
G4 – 27: Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações.	R. Pág. 16 RIO

### Perfil do Relatório

G4 – 28: Período coberto pelo Relatório.	2016
G4 – 29: Data do Relatório anterior.	2015
G4 – 30: Ciclo de emissão de Relatórios.	Anual
G4 – 31: Ponto de contato para perguntas sobre o Relatório ou seu conteúdo.	sustentabilidade@sanasa.com.br

G4 – 32: Opção “de Acordo” escolhida pela organização.	Este Relatório apresenta conteúdos padrão das diretrizes <i>Global Reporting Initiative - GRI</i> , versão G4, para relatos de sustentabilidade na opção “Essencial”. Este Relatório foi submetido a verificação externa . Pág. 16
G4 – 33: Política e prática corrente aplicadas pela organização para submeter o Relatório à verificação externa.	Este é o sexto Relatório de Sustentabilidade da SANASA e primeiro submetido a verificação externa.

<b>Governança</b>	
G4 – 34: Relate a estrutura de governança, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do Conselho na tomada de decisões, que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	Pág. 44
G4 - 37: Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto grau de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança.	Pág. 46, 42
G4 – 38: Composição do mais alto órgão de governança.	Pág.44
G4 - 39: a. Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo	Pág. 38
G4-40 Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios para selecionar e nomear os membros.	Pág.38
G4 – 41 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	Pág.36
G4 – 42 a. Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos sêniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	Pág.38
G4 – 43: Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Pág. 39
G4 – 44a: Relate os processos de avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à avaliação de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação.	Pág. 39
G4 – 44b.: Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.	Pág 39
G4 - 46: Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de riscos da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Pág. 46

G4 - 48: Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o Relatório de Sustentabilidade da organização.	Pág. 46
G4 - 49: Processos adotados para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	Pág. 46

### Ética e integridade

G4 - 50: Natureza e número total de preocupações críticas e comunicados ao mais alto grau de governança e os mecanismos adotados para abordá-las e resolvê-los.	Pág. 41
G4 - 51: Relate as políticas de remuneração do mais alto órgão de governança e a executivos seniores.	Pág. 44
G4 - 53: Relate como as opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração.	Pág. 44
G4 - 56: Descreva os valores, princípios, normas e padrões de comportamento da organização.	Pág. 30
G4 - 57: a. Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento.	Págs. 37 e 46
G4 - 58: Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamentos de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	Pág. 37
G4 - EC 1: Valor econômico direto gerado e distribuído.	Pág. 24
G4 - EC 4: Assistência financeira recebida do governo.	Pág. 24
G4 - EC 7: Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	Pág. 24
G4 - EC 8: Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	Pág. 87 PAS - Programa de Ação Sustentável
G4- EC 9 : Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 111

### Conteúdos Padrão Específicos

Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do Relatório.	Pág. 16
G4 - EN 10: Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	Págs. 71
G4 - EN 26: Iniciativas para mitigar o impacto de produtos e serviços e a redução e extensão desse impacto.	Pág. 60
G4 - EN 27: Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	Pág. 60
G4 - EN 31: Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, por tipo.	Pág. 28

G4 - LA1: Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Pág. 99
G4 - LA 2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Pág. 101
GRI - LA 3: Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade /paternidade, por gênero.	Pág. 101
G4 - LA 9: Número médio de horas de treinamento: por ano, por empregado, por gênero e categoria funcional.	Pág. 103
G4 - LA 12: Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Pág. 104
G4 - LA 13: Razão matemática do salário e remuneração entre homens e mulheres, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	Pág. 105
G4 - LA 14: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	Pág. 108
G4 - DMA: a. Políticas e práticas para selecionar fornecedores.	Pág. 108
G4 - LA 16: Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal. a. Relate o número total de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismos formais durante o período coberto pelo relatório. b. Entre as queixas e reclamações identificadas, relate quantas delas foram processadas durante o período coberto pelo Relatório; e solucionadas durante esse mesmo. c. Relate o número total de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas antes do período coberto pelo Relatório, que foram solucionadas nesse período.	Pág. 105
G4 - DMA: b. Políticas e práticas para promover a inclusão econômica no processo de seleção de fornecedores (ex. pequenos e médios fornecedores).	Pág. 108
G4 - PR 5: Resultado de Pesquisa de Satisfação do cliente.	Pág. 122
G4 - SO1: Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág. 92
G4 - SO 2: Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	Pág. 95
G4 – SO4 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 37



## CRÉDITOS

### Conselho Editorial

Silvio Roberto Bernardin - Presidente do Conselho de Administração  
Arly de Lara Romeo - Diretor Presidente  
Pedro Claudio Silva - Diretor Financeiro e de Relações com Investidores  
Mario Orlando Galves de Carvalho - Procurador Geral  
Marco Antônio dos Santos - Diretor Técnico e de Operações  
Luis Fernando Lopes - Diretor Comercial  
Paulo Jorge Zeraik - Diretor Administrativo

### Direção Geral

Adriana Lagrotta Ieles  
sustentabilidade@sanasa.com.br

### Agradecimento

Glauca Terreo - Ponto Focal/*Global Reporting Initiative - GRI*

### Auditores

Carlos Alberto Silva  
Denise Rodrigues Saboya  
Marcelo Medeiros

### Assistentes de Produção

Lia Raquel de Oliveira Barbosa  
Francilayne Modesto de Carvalho

### Identificação de Conteúdo GRI, Redação e Edição

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

### Projeto Gráfico e Diagramação

Paola Soto Clemente

### Coordenação de Conteúdo

**Governança:** Solange Maroneze  
**Principais Indicadores:** Antonio Moreira Franco Junior  
**Relação com finanças e Mercados:** Manuela Gonçalves Garcia  
**Plano 300%:** Adriana Angelica R Vahteric

Isenburg e Rovério Pagatto Junior

**Programa de Segurança da Água:** Adriana Angelica R Vahteric Isenburg

**Abastecimento de Água:** Vladimir José Pastore e Betânia Cordeiro

**Programa de Controle e Redução de Perdas:** Lina Cabral Adani

**Sistema de Esgotamento Sanitário:** Renato Rossetto e Caroline Suedos

**REÁGUA:** Maurício Andre Garcia e Ana Lúcia Floriano Rosa Vieira

**Fornecedores:** Mariane de Aguiar Pacini e Ricardo Luis Fiorio

**Clientes:** Luiz Renato Ferreira

**Gestão de Pessoas:** Carlos Alberto Barboza e Ivo Fernandes Júnior

**Ações Trabalhistas:** Gilberto Jacobucci Junior

**Gestão da Qualidade:** Alessandro Siqueira Tetzner e Gustavo A. M. Prado

**Gestão Social:** Ana Carina Galassi, Ana Lúcia Floriano, Claudia Cristina Tonietti e Oldemar Elias

### Pesquisa Indicadores GRI:

Adriana Maria Boscolo Candido

Adriano Menezes Messias

Alessandra Bonafé

Alexandre Paixão Fontes

Alexssandro André alves

Allan David Cardoso

Ana Flavia de Souza

Ana Lucia Floriano Rosa Vieira

Ana Maria Loureiro C. de Melo

André Luis de Moraes

Ari Augusto de Souza Pratti

Augusto Carlos Vilhena Neto

Benevenuto Aparecido Sales

Betânia Cordeiro

Carlos Augusto Bonon

Carolina Rittes T. Farah

Caroline Suedos

Clara Natal Coelho

Claudia Aparecida Sartori Marques

Claudia Cristina Toniatti  
Claudio Luiz Tiozzi Rubio  
Eduardo de Goes Monteiro  
Eliana Von Atzingen Bueno Morello  
Eliana Cristina Sibinel Stach  
Fabio Giardini Pedro  
Gladys Meiry Matteo  
Gustavo Arthur Mechlin Prado  
Ieda Inacia Carneiro Silva  
Ivan de Carlos  
Ivanio Rodrigues Alves  
Ivo Fernandes Junior  
Jean Carlos Pereira  
João Adão Cineis  
João Aparecido Edo  
José Gabriel A. Gomes Camargo  
Julio Cesar do Nascimento  
Leandro Alves da Silva  
Lina Cabral Adani  
Luci Lorençon Manara  
Luciana Arrioli  
Luciano Berto  
Luciano Marques Filippin  
Luis Filipe Rodrigues  
Luiz Carlos Massaini  
Manuela Gonçalves Garcia  
Marães Marcelo da Silva  
Marcia Toniolo Lopes  
Márcia Trevisan Vigorito  
Marcio Luciano G. Barbosa  
Marcio Tonelotti  
Marco Antonio Bertelle  
Marcos Rosa de Carvalho  
Maria de Fátima Tolentino  
Marilda Das G. Silva Morais  
Mario Sanges Neto  
Mauricio André Garcia  
Myrian Nolandí Costa  
Paulo Cesar Araújo Ballani

Paulo Sergio Vicinança  
Paulo Szeligowski Tinel  
Rebeca Tadelha Machado Borges  
Renan Moraes Sampaio  
Renata de lima P de Gasperi  
Renato Garofalo  
Renato Rosseto  
Ricardo Danieli Zanin  
Roberto Galani Marques  
Romeu Cantusio Neto  
Rovério Pagatto Junior  
Samuel de Oliveira Junior  
Satoshi Ando  
Sergio Raimundo Grandin  
Sidnei Lima Siqueira  
Sílvia Helena Ferreira Dias  
Simone A. Cracco Francisco  
Sinézio Aparecido de Toledo  
Sonia Maria dos Santos Souza  
Tania Silvia Hortencio P. Souza  
Tatiana Gama Ricci  
Uildson Carlos A. de Oliveira  
Vladimir José Pastore

## **TI**

Carlos Augusto Barba Chagas  
Marcelo Ricardo Mosena  
Suely Tashie Honma  
Vitorio Henrique Ferreira

## **Comunicação Social**

Luciano Soares Traldi  
Marcos Eduardo Lodi  
Maria Helena Bento de Goes

## **Secretárias (o)**

Ana Angélica Peres Ferreira  
Ana de Fátima Oliveira  
Ana Lucia Stefanini Tim  
Ana Maria Deamente Correa  
Benedita dos Santos Almeida  
Carmen Silva Miguel Pereira  
Fatima Cristina de Araujo  
Helga Galvez Miritello  
José Luis Costa  
Maria Aparecida Chagas  
Maria Celia Souza Ribeiro  
Maria Regina Mendes Nascimben  
Marli Coutinho Moreno  
Michele Menezes Lacerda Trava  
Priscila de Andrade Martins  
Reinalva Viera Miguel  
Sandra Teresa Montaldi  
Simone Aparecida Pires Sales  
Viviane Cristina Oliveira  
Zélia Aparecida de Sousa

## **Transporte**

André Luis Berni  
Arcindo Coelho  
Diego Rodrigues Munhoz  
Donizete Rodrigues dos Santos  
Dorival Aparecido da Silva  
José Roberto Ruy Janizelo  
Luiz Carlos Moreria  
Odair de Souza  
Renato Boscolo  
Osmar João de Souza Lopes  
Fabio Fraga Alves



WE SUPPORT



The CEO Water Mandate

INSTITUTO  
**ETHOS**



A vida bem tratada