



SANEPAR

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2018

SUMÁRIO

3	Apresentação
4	1. Mensagem da Administração
4	Gestão e eficiência
5	2. A Sanepar
5	Do rio ao rio
7	Modelo de negócios
8	Governança corporativa
14	3. Sustentabilidade
15	Desempenho econômico e financeiro
25	Estratégia e gestão
26	4. Clientes
26	Poder concedente
27	Consumidor final
30	5. Processos
30	Processo água
35	Processo esgoto
39	Gestão Ambiental
44	6. Pessoas
44	Profissionais Sanepar
48	Responsabilidade socioambiental
51	7. Balanço social Ibase
53	8. Demonstrações contábeis

APRESENTAÇÃO

Este Relatório da Administração 2018 da Sanepar integra o processo de divulgação de resultados da Companhia, comprometida com as melhores práticas de governança e transparência para as partes interessadas.

Importante ferramenta no processo de gestão, a publicação detalha os resultados do ano considerando um amplo olhar sobre a Companhia, suas conquistas e desafios. Os temas retratados consideram as melhores práticas de relato como as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), o International Integrated Reporting Council (IIRC), os requisitos do modelo de governança de Nível 2, da B3, onde a Sanepar tem ações, e a Lei das Estatais (nº 13.303/2016), entre outros normativos dos órgãos reguladores. As demonstrações contábeis são elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e em conformidade com o International Financial Reporting Standards (IFRS).

O processo de comunicação de resultados da Sanepar é a reafirmação do seu compromisso com a transparência das informações prestadas a todas as partes interessadas. Integra esse processo o Relatório de Sustentabilidade, com o detalhamento do desempenho socioambiental e de governança, a ser lançado no primeiro semestre de 2019.

1. MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO E EFICIÊNCIA

Encerramos mais um ano com excelentes resultados econômico-financeiros e outros, como a expansão da rede de distribuição de água e da coleta de esgoto, ganhos de eficiência, entre outras iniciativas. O ano de 2018, a exemplo do anterior, foi marcado por uma lenta retomada da economia, e o nosso desempenho só comprova a resiliência e a consistência do nosso planejamento estratégico.

Como uma empresa prestadora de serviços ambientais, nossa primeira diretriz é a de que água não pode faltar e a qualidade é condição de fornecimento. Além disso, temos o compromisso de avançar continuamente no saneamento básico nos 346 municípios que atendemos. Os contratos de concessão/programa com as prefeituras são a base do nosso negócio.

Buscamos ampliar o valor gerado por meio de pesquisa e inovação para temas como eficiência energética e as melhores alternativas para a destinação de efluentes e resíduos. Assim nasceram projetos importantes, que já ganham escala na Companhia e têm duplo benefício: contribuir com a conservação ambiental e ampliar o valor gerado aos nossos acionistas.

EFICIÊNCIA

Desde 2017, a Sanepar trabalha sob novo regime regulatório, que prevê a modicidade tarifária por meio do compartilhamento de ganhos de produtividade (Fator X). A partir disso, reforçamos a rotina de controles de indicadores de eficiência em toda a Companhia. A regulação, além de propiciar a prática de custos eficientes, traz segurança jurídica para seus acionistas, assegurando que as tarifas remunerem adequadamente o capital investido e o equilíbrio econômico e financeiro da Companhia. Esse modelo está alinhado ao que foi estabelecido pela Agepar (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná) e pela Lei do Saneamento (nº11.445/2017).

PARANÁ É REFERÊNCIA

A Sanepar é a terceira maior companhia de saneamento do País e referência nacional em eficiência. Além disso, Curitiba é a melhor capital do País em saneamento básico desde 2011, segundo o Instituto Trata Brasil, organização civil de interesse público que atua na área de saneamento e proteção ambiental. Todo o volume coletado passa por tratamento antes do descarte nos corpos hídricos.

A alta satisfação dos clientes, com índice de 79%, também comprova a qualidade dos serviços prestados. Trabalhamos para melhor atender e evoluir em conveniência para os nossos clientes de forma contínua, portanto, ampliamos o número de totens próprios ou em convênio com outros órgãos do Estado, disponibilizando mais um canal de atendimento. Também desenvolvemos uma proposta para ampliar a conexão com os clientes por meio das redes sociais, de forma a facilitar o contato e a disponibilização dos serviços.

Para manter o atendimento de excelência, necessitamos de uma equipe funcional, qualificada e atualizada com as tendências do universo corporativo e com os avanços tecnológicos, razão pela qual investimos em capacitação e carreira de nossos funcionários.

Também fomos uma das primeiras companhias a concluir o processo de adequação aos parâmetros da Lei das Estatais, nº 13.303/2016, o que mereceu destaque da Fundação Getúlio Vargas (FGV) como uma das três que melhor cumpriram os requisitos legais entre as estatais de vários níveis de governo, reforçando o nosso histórico de governança e transparência.

A alta satisfação dos clientes, com índice de 79%, comprova a qualidade dos serviços e o êxito do nosso planejamento estratégico.

2. A SANEPAR

DO RIO AO RIO

Pela extensão de sua atuação, a Sanepar é uma das maiores empresas em operação no Paraná e, entre as companhias de saneamento do País, é considerada modelo, sendo referência em diversas frentes.

Com 3,1 milhões de ligações de água e 2,1 milhões de esgoto, apresenta índices de desempenho superior à média nacional: 100% para abastecimento de água nas áreas urbanas e 72,5% para a coleta de esgoto. Todo o volume de esgoto coletado recebe tratamento. No restante do País, o esgoto urbano coletado representa, em média, 59,7% do total, sendo que 74,9% deste volume recebe tratamento, conforme o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2016.

Mesmo com índices acima da média nacional, a Sanepar investe na ampliação do serviço de esgoto e sua meta é alcançar a universalização do saneamento ambiental concluindo o ciclo do “rio ao rio”.

Histórico

Criada pela Lei Estadual nº 4.684/1963 e inicialmente denominada Companhia de Água e Esgotos do Paraná (Agepar), a Sanepar (Companhia de Saneamento do Paraná) é uma sociedade de economia mista e de capital aberto. Controlada pelo governo paranaense, que detém 60,1% do capital votante, prestando serviços de saneamento básico, por meio do fornecimento de água, coleta e tratamento de esgoto e gerenciamento de resíduos sólidos.

Atua em 345 municípios do Paraná e em 297 localidades de menor porte, além de atender também a cidade de Porto União, em Santa Catarina.

Para atender a esse contingente, a Sanepar opera uma rede de 54 mil quilômetros de abastecimento de água e mais 35 mil quilômetros de rede de coleta de esgoto. Em sete municípios paranaenses, a Sanepar também faz a gestão de resíduos sólidos.

Com essa visão, a Sanepar se define como uma empresa ambiental, que trabalha pela conservação da natureza, pois é dela que vem a matéria-prima essencial para a manutenção de suas atividades, ou seja, primando pela sustentabilidade.

Para atuar em praticamente todo Estado, nas várias frentes, a Companhia conta com uma força de trabalho de mais de 7 mil empregados e realiza investimentos contínuos para ampliação e melhoria de seus serviços. Nos últimos oito anos, foram aportados mais de R\$ 6 bilhões. Apenas em 2018, foram investidos R\$ 1,030 bilhão, o que significou um incremento de 17% em relação ao ano anterior.

CONTEXTO OPERACIONAL

Com demanda de água de 51.366 litros por segundo, o Paraná tem uma situação que pode ser considerada confortável, quando se verifica que a disponibilidade hídrica que,

SANEPAR EM DADOS

- > **346** municípios atendidos
- > **100%** de cobertura na rede de água
- > **72,5%** de cobertura de rede coletora de esgoto
- > **3,1 milhões** de ligações de água
- > **2,1 milhões** de ligações de esgoto
- > **54 mil Km** de rede de água
- > **35 mil Km** de rede coletora de esgoto
- > **Mais de R\$ 6 bilhões** em investimentos nos últimos oito anos

segundo dados do Plano Estadual de Recursos Hídricos, é de 1.153.170 l/s. O ponto de maior atenção está em Curitiba e Região Metropolitana, que concentra o maior contingente populacional do Estado, onde funciona um Sistema de Abastecimento de Água Integrado (SAIC), que opera com quatro barragens (Piraquara I, Piraquara II, Iraí e Passaúna) e capacidade de atendimento muito superior à demanda.

Mesmo com este cenário hídrico, a Sanepar tem o compromisso de usar racionalmente esses recursos. A Companhia investe no planejamento de longo prazo visando a garantia do abastecimento. Um exemplo dessa visão é a nova barragem do rio Miringuava, em construção no município de São José dos Pinhais, vizinho à Curitiba, para reforçar o sistema integrado da região.

A Sanepar continua seus esforços para expandir os serviços de coleta e tratamento de esgoto em busca da universalização.

Quando se fala em esgotamento sanitário, a Sanepar continua seus esforços para expandir os serviços de coleta e tratamento de esgoto em busca da universalização. O grande destaque de 2018 foi o Litoral paranaense, onde os investimentos nos últimos três anos permitiram importante avanço na ampliação dos serviços de saneamento, fazendo com que alguns municípios passassem de 25,9% para 72% de coleta. Isso melhorou a balneabilidade das praias e eliminou locais impróprios para banho.

INVESTIMENTOS POR REGIÃO

REGIÃO NOROESTE

92

municípios atendidos

R\$ 86,7 milhões em água

R\$ 67,8 milhões em esgotamento sanitário

Total: R\$ 154,5 milhões

REGIÃO NORDESTE

76

municípios atendidos

R\$ 67,2 milhões em água

R\$ 41,5 milhões em esgotamento sanitário

Total: R\$ 108,7 milhões

REGIÃO SUDESTE

85

municípios atendidos

R\$ 91,7 milhões em água

R\$ 61,2 milhões em esgotamento sanitário

Total: R\$ 152,9 milhões

REGIÃO SUDESTE

60

municípios atendidos

R\$ 85,9 milhões em água

R\$ 44,2 milhões em esgotamento sanitário

Total: R\$ 130,1 milhões

REGIÃO METROPOLITANA + LITORAL

33

municípios atendidos

R\$ 117,6 milhões em água

R\$ 203,5 milhões em esgotamento sanitário

Total: R\$ 321,1 milhões

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

MUNICÍPIOS NÃO ATENDIDOS

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	DE 2011 A 2018
Água	123,7	208,6	348,4	408,6	300,4	261,9	351,6	449,1	2.452,3
Esgoto	207,1	240,6	361,5	468,0	446,8	431,3	432,0	418,2	3.005,5
Outros	23,4	27,1	77,1	77,4	47,8	49,2	96,9	162,7	561,6
Total	354,2	476,3	787,0	954,0	795,0	742,4	880,5	1.030,0	6.019,4

MODELO DE NEGÓCIOS

UM PROCESSO CÍCLICO

A Sanepar é uma sociedade de economia mista e de capital aberto com o compromisso para a geração de resultados para seus acionistas, clientes e sociedade como um todo. A partir de um olhar do rio ao rio, ao longo de toda a sua cadeia, a Sanepar garante a captação e o fornecimento de água de qualidade, além da coleta e do tratamento

do esgoto. Também faz a gestão de três aterros sanitários. Esse processo de criação de valor gera resultados financeiros consistentes aos acionistas, benefícios à sociedade e ao meio ambiente.

do esgoto. Também faz a gestão de três aterros sanitários. Esse processo de criação de valor gera resultados financeiros consistentes aos acionistas, benefícios à sociedade e ao meio ambiente.

ALOCAÇÃO DE RECURSOS E CAPITAIS	VANTAGENS COMPETITIVAS	NEGÓCIOS	ATIVOS (CAPITAL MANUFATURADO)	ENTREGAS AOS CONSUMIDORES (OUTPUTS)	GERAÇÃO DE VALOR (OUTCOMES)	
CAPITAL FINANCEIRO <ul style="list-style-type: none"> Patrimônio líquido R\$ 5.717,2 milhões e geração de caixa R\$ 1.362,0 milhões Investimentos de R\$ 1.030,0 milhões Nível de endividamento: 1,5 vez o Ebitda (dívida bancária versus Ebitda) 	<ul style="list-style-type: none"> Riqueza em recursos hídricos Negócio previsível e resiliente, com base de clientes diversificada e credibilidade no mercado Desempenho financeiro acima dos pares do setor Excelência operacional, com ações para aumento de eficiência Excelência na gestão 	Abastecimento de água FOCO: Água não pode faltar e qualidade é condição de fornecimento	<ul style="list-style-type: none"> 168 ETA's (Estações de Tratamento de Água) 1.103 poços 4 barragens 3.137.760 ligações de água 54.103 km de rede de distribuição 	<ul style="list-style-type: none"> 100% de cobertura na rede de água 3.923.428 economias ativas* Qualidade <ul style="list-style-type: none"> 99,8% de conformidade da água distribuída 	Qualidade e saúde Alto índice de qualidade do serviço da água (99,8% de conformidade) e índice de atendimento com coleta de esgoto acima da média do País, com impactos benéficos à saúde e à qualidade de vida da população nos municípios atendidos.	
CAPITAL NATURAL <ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade hídrica de cerca de 1,2 milhão l/s Recursos energéticos estimados de 2,6 milhões de GJ 		Esgotamento sanitário FOCO: Universalização, monitoramento da qualidade dos serviços e redução do impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> 246 ETE's (Estações de Tratamento de Esgoto) 2.141.050 ligações de esgoto 35.982 de rede coletora 	<ul style="list-style-type: none"> 72,5% de cobertura rede de esgoto 100% de tratamento do esgoto coletado 2.896.583 economias ativas* Qualidade <ul style="list-style-type: none"> mais 87.967 mil toneladas de carga orgânica removida ao ano nas ETE's 		+ Retorno financeiro Pagamento de dividendos e geração de caixa.
CAPITAL HUMANO <ul style="list-style-type: none"> 7.022 empregados próprios 		Resíduos sólidos urbanos FOCO: Crescimento e diversificação	<ul style="list-style-type: none"> 3 aterros sanitários 	<ul style="list-style-type: none"> 100% de tratamento dos resíduos coletados 64 mil ton. de resíduos tratados por ano 		+ Contribuição ao meio ambiente Gestão de impactos e conservação de corpos hídricos
CAPITAL INTELECTUAL <ul style="list-style-type: none"> 548.000 Horas de treinamento R\$ 10,7 milhões investidos em pesquisa e desenvolvimento 						
CAPITAL SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> 79% de aprovação dos consumidores aos serviços da Sanepar 83% desejam que a Sanepar continue atuando em seus municípios Relações com consumidores Relações com o Poder Concedente 						

TEMAS MAIS RELEVANTES	Eficiência operacional e qualidade na prestação dos serviços próprios e de terceiros.	Governança, transparência e ética	Sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro	Universalização do acesso a água e esgoto	Gestão de recursos hídricos	Sustentabilidade Ambiental	Organização do trabalho e qualidade de vida
ODS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	3 - Saúde e Bem-estar 6 - Água potável e saneamento 9 - Indústria, inovação e Infraestrutura 11 - Cidades e comunidades sustentáveis 12 - Consumo e produção responsáveis	16 - Paz, justiça e instituições eficazes 17 - Parcerias e meios de implementação	8 - Trabalho decente e crescimento econômico	6 - Água potável e saneamento	6 - Água potável e saneamento 12 - Consumo e produção responsáveis	4 - Educação de qualidade 7 - Energia limpa e acessível	4 - Educação de qualidade 5 - Igualdade de gênero 8 - Trabalho decente e crescimento econômico

* O termo economia ativa é usado para designar todo imóvel ou subdivisão de um imóvel que possui uma instalação privada ou de uso comum de serviços de água e/ou esgotamento sanitário cadastrado e faturado pela Sanepar

PRÊMIOS E DESTAQUES

TROFÉU TRANSPARÊNCIA 2018

A Sanepar recebeu destaque de Melhor Demonstração Contábil na categoria que reúne empresas com receita líquida de até R\$ 5 bilhões. A premiação é concedida há 22 anos pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac) e o julgamento é feito por alunos dos cursos de mestrado e doutorado em Controladoria e Contabilidade da USP, com base em balanços publicados na imprensa, relativos ao ano anterior. Foram avaliadas cerca de 2 mil empresas e o troféu entregue à Sanepar atesta a qualidade das informações contidas nas demonstrações financeiras e notas explicativas, a clareza e consistência de dados do Relatório da Administração, aderência às normas contábeis e apresentação de conformidade com o relatório dos auditores independentes sem ênfase ou ressalva.

PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE EM SANEAMENTO (PNQS)

Promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), o PNQS distribui anualmente o troféu Quíron. Em 2018, a Sanepar foi contemplada três vezes na categoria “As melhores em Gestão de Saneamento Ambiental”, no nível II Prata, com prêmios para a Gerência Regional de Cornélio Procópio, Gerência Regional Sudeste e a Gerência Industrial de Londrina. Já a Gerência Geral Noroeste foi agraciada na categoria “Rumo à Excelência”.

Nas categorias “Inovação em Saneamento”, a Sanepar recebeu três placas como finalista e na categoria “Eficiência Operacional no Saneamento”, um case foi também finalista.

O PNQS é considerado o mais importante no setor de saneamento do País e tem como objetivo incentivar boas práticas, tendo como referência o Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA). Com os três Quíron conquistados em 2018, a Companhia completou 45 troféus da ABES.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Como sociedade de economia mista de capital aberto, com ações negociadas em bolsa, e atuando na área de saneamento, a Sanepar está sujeita a diversos regulamentos. A Lei nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades Anônimas) e, mais recentemente, a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), além da Lei nº 11.445/2007 (Lei do Saneamento) fazem parte do arcabouço legal ao qual a Companhia está sujeita para desenvolvimento de suas atividades.

Além disso, como empresa de capital aberto, inserida no Nível 2 de Governança da Brasil, Bolsa, Balcão - B3, a

Sanepar submete-se às normas e à fiscalização das autoridades que regulam o mercado de capitais. No âmbito estadual, a Companhia deve observar diretrizes da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná (AGEPAR).

Para atuar nesse ambiente regulado, a Sanepar tem uma política de governança corporativa que atua em todas as instâncias e visa alcançar padrão de excelência na gestão, com foco em resultados, mas sempre tendo em vista a sua função social.

CONSOLIDAÇÃO

Implementada a partir de 2016, a governança corporativa ganhou área própria no organograma da empresa, unida a riscos e Compliance (Governança, Riscos e *Compliance*), e deu em 2018 importantes passos no sentido de sua consolidação. Foram medidas que reforçam os processos de adequação da Sanepar à Lei das Estatais e ao Nível 2 da B3, a saber:

- Revisão do Estatuto interno, em linha com os pressupostos da Lei nº 13.303/2016, incluindo determinações como o aumento de 25% para 30% o percentual de representantes dos acionistas independentes no Conselho de Administração; a inclusão de representantes dos acionistas minoritários nos Comitês Técnico e de Auditoria Estatuário; fixação de dois anos para o mandato dos membros do Conselho Fiscal, com a possibilidade de duas reconduções consecutivas;
- Implantação da Política de Transações com Partes Relacionadas;
- Revisão da Política de Doações e Patrocínios;
- Implantação da Política de Investimentos;
- Capacitação dos profissionais das áreas decisórias da empresa (diretores e gerentes) para atuar em ambiente regulado, com ênfase para o gerenciamento de riscos;
- Criação e desenvolvimento de uma sistemática de controle interno e gerenciamento de riscos, com a utilização da metodologia COSO ERM, criada nos Estados Unidos

e usada internacionalmente para detectar lacunas nos processos das empresas e dar mais efetividade à gestão. Na Sanepar, o monitoramento alcança os seis riscos apontados como prioritários para mitigação e melhoria no padrão de funcionamento da organização.

FATOR X

Em 2017, em cumprimento à Lei do Saneamento (nº 11.445/07) que regulamenta a prestação do serviço do saneamento, a Agepar estabeleceu um novo regime regulatório à Sanepar, com o intuito de estimular o equilíbrio econômico e financeiro da Companhia e a promoção da **modicidade tarifária**, a partir do compartilhamento de ganhos de produtividade (Fator X).

Naquele ano, a Agência Reguladora autorizou um reposicionamento da tarifa de 25,63% a ser aplicado ao longo de oito anos. A primeira parcela (8,53%) incidiu nas tarifas de 2017 e, a partir de maio de 2018, segundo ano do ciclo tarifário, passou a vigorar o reajuste de 5,12%.

O Fator X, fixado em 0,77% para o Ciclo 2017-2020, funciona como um redutor da parcela B nos anos de reajustes tarifários até a próxima Revisão Tarifária Periódica (RTP), quando novo preço teto e Fator X serão determinados.

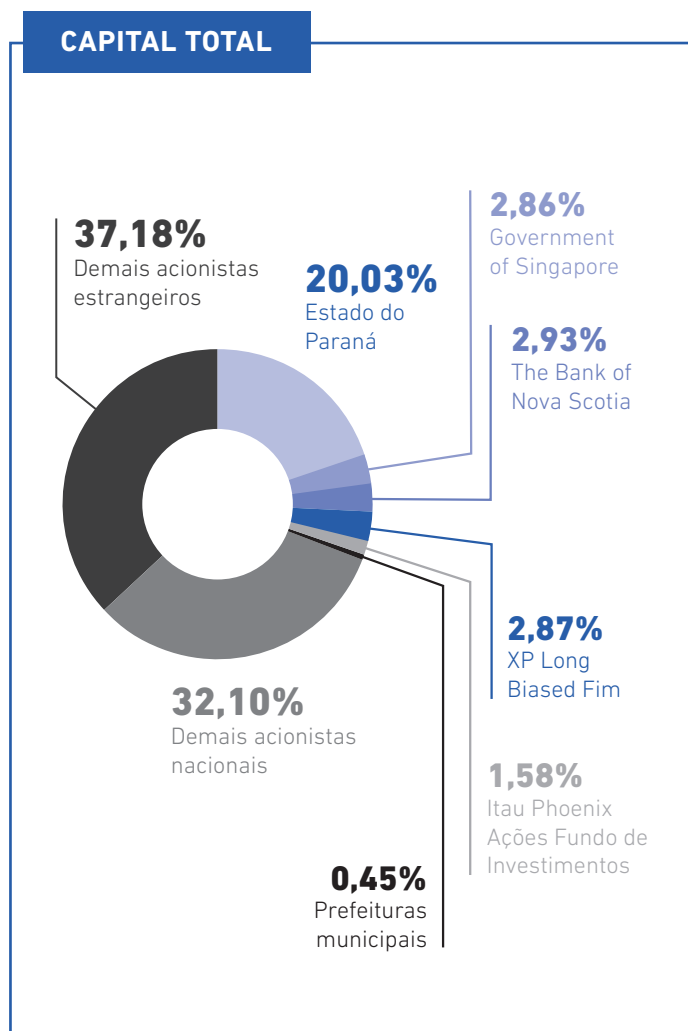
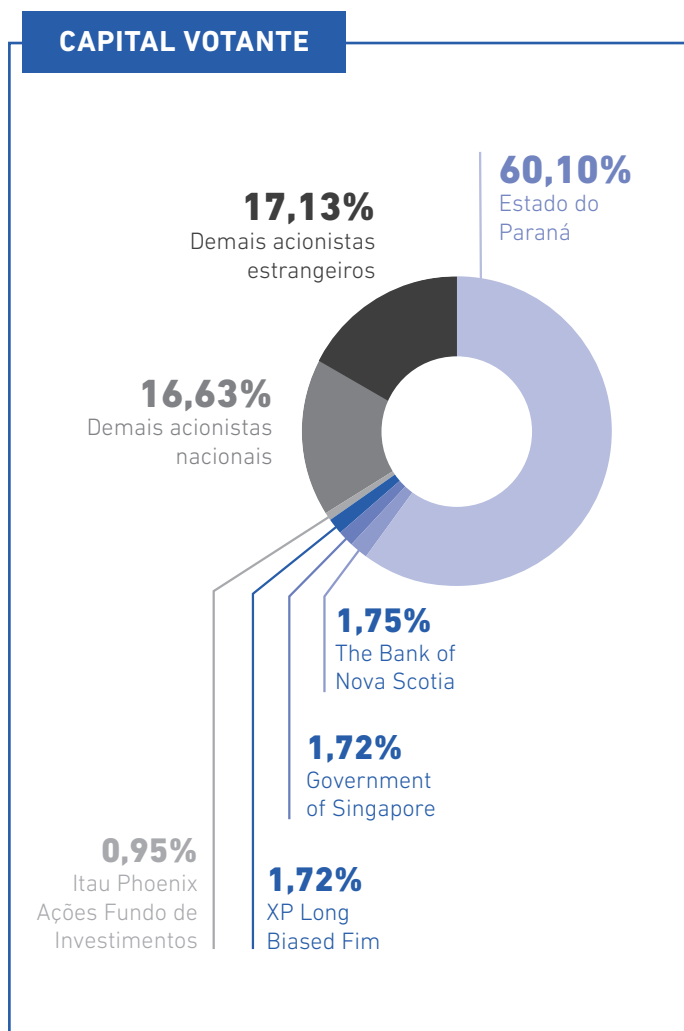
Pela relevância do Fator X nos custos de produção, tarifa e resultados, a Companhia faz acompanhamento da evolução das variáveis que compõe o índice, define estratégias e implementa planos de ação para garantir que os ganhos de produtividade sejam no mínimo iguais àqueles definidos na RTP.

A Sanepar concluiu em 2018 o processo de adequação à Lei das Estatais e foi destacada em estudo da Fundação Getulio Vargas (FGV) entre as três empresas que melhor cumpriram os requisitos legais. A análise da FGV considerou como as determinações legais foram incorporadas em estatais dos vários níveis de governo.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA

O governo do Paraná possui 20,03% do capital total da Sanepar, e detém 60,10% do capital votante. O restante das ações está dividido entre acionistas estrangeiros (20,60%)

e nacionais (19,30%). O *free float* (ações negociadas livremente no mercado de capitais) é de 79,97%.



ESTRUTURA DE TOMADA DE DECISÃO

O organograma da Sanepar estabelece como órgão soberano a Assembleia Geral dos Acionistas e, a seguir, o Conselho de Administração, responsável pela condução estratégica do negócio. Como órgãos de assessoramento, existem três comitês - Comitê Técnico, Comitê de Auditoria Estatutário e Comitê de Indicação e Avaliação -, com composições que variam de três a seis membros e que auxiliam o Conselho de Administração na tomada de decisões, com exceção do Comitê de Indicação e Avaliação, que é um comitê de assessoramento aos acionistas. Há

também um Conselho Fiscal, com a atribuição de fiscalizar os atos dos administradores, assegurando que a gestão dos negócios atenda aos objetivos definidos no Estatuto Social, bem como legislação vigente.

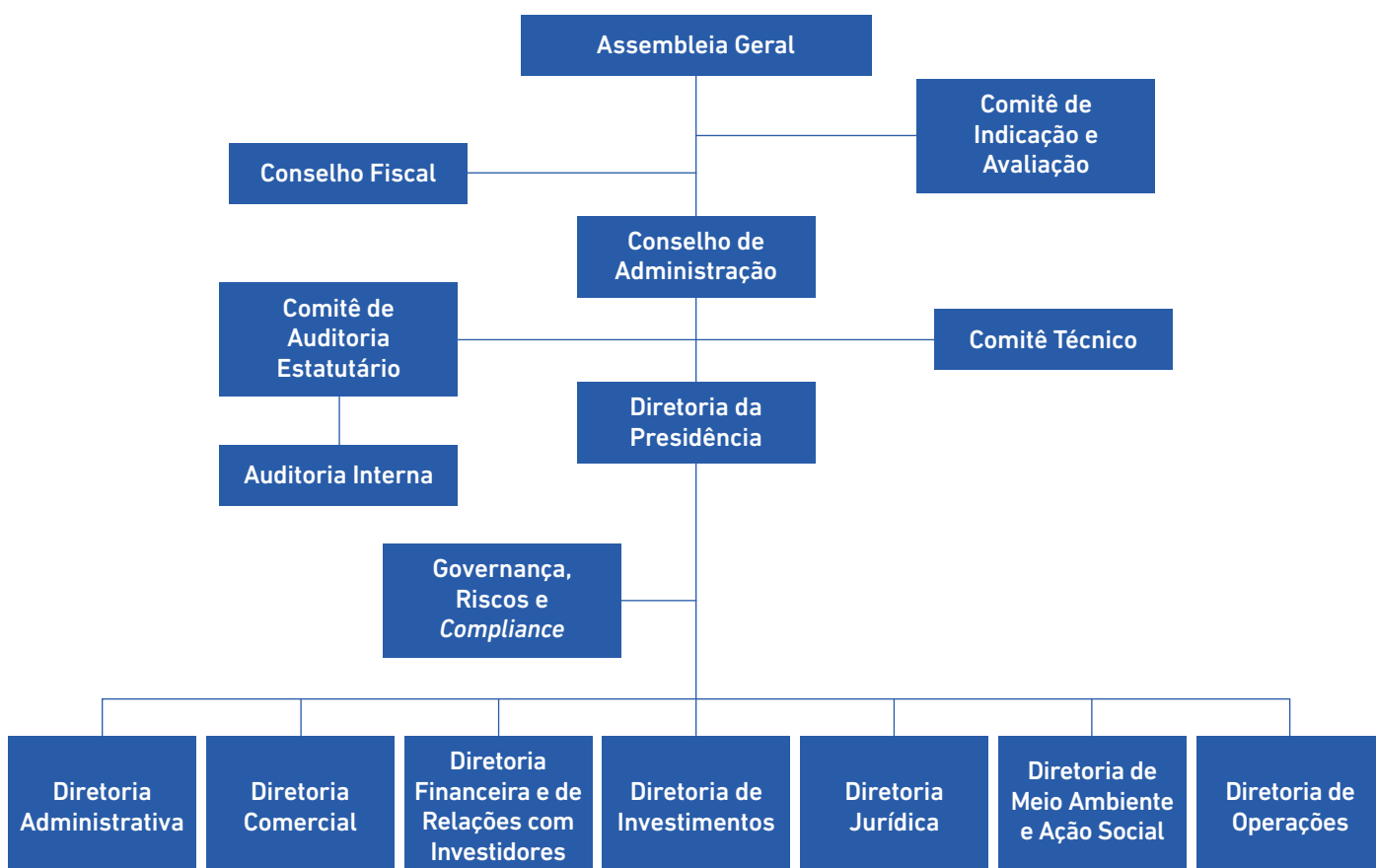
Para executar as estratégias de negócio e implantar as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, está a Diretoria Executiva, composta por oito integrantes, todos com reputação ilibada e formação específica para a qual foram designados.

REUNIÕES PERIÓDICAS

A Assembleia Geral se reúne em caráter ordinário, conforme previsto na Lei das Sociedades Anônimas, uma vez por ano, ou extraordinariamente, se houver necessidade. Já o Conselho de Administração, formado por nove membros (incluindo, entre eles, um representante dos empregados e três membros independentes), tem reuniões ordinárias mensais, ou, se necessário, se reúne em caráter extraordinário. Fazem parte das atribuições do Conselho: definir a orientação geral do negócio, realizar gestão de riscos, fiscalizar a atuação da

Diretoria Executiva, selecionar auditores independentes, homologar processos licitatórios e compras públicas.

Já o Conselho Fiscal tem cinco membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, sendo um deles indicado pelo acionista minoritário e outro pelo preferencialista. O mandato é unificado de dois anos e são permitidas duas reconduções consecutivas. O conselho tem reuniões mensais e a atribuição de avaliar as práticas contábeis e, ao final de cada exercício, avaliar a prestação de contas anuais.



RELACIONAMENTO COM INVESTIDORES

Ações desenvolvidas pela Sanepar para manter-se próxima dos investidores:

- Implantação do voto à distância na Assembleia Geral de Acionistas;
- Realização do “Sanepar Day”, evento para o qual são convidados investidores, que passam o dia em Curitiba,
- Aplicação de pesquisa de satisfação dos investidores, efetuada por empresa contratada, que avaliou a percepção desse público em relação à condução do negócio da empresa e apontou oportunidades de melhoria para o desempenho das ações, relacionamento e comunicação;

conhecendo a Companhia, em visita às áreas administrativa e operacional (estações de captação de água e de tratamento de esgoto). Em 2018, o encontro foi realizado pela segunda vez, com a participação de investidores nacionais e estrangeiros;

- Realização da segunda reunião anual com investidores, na APIMEC (Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento no Mercado de Capitais);
- Criação de site, abrigado no portal da Sanepar, com informações direcionadas aos investidores e acionistas, em duas versões – português e inglês. O site <http://ri.sanepar.com.br> entrou no ar em novembro atende à reivindicação desse segmento de público para facilitar o acesso às informações da Companhia.

Saiba mais

Acesse <http://ri.sanepar.com.br>

COMPLIANCE, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Em 2018, a Sanepar deu importantes passos para consolidar a sua estrutura de controles, visando assegurar padrões éticos e de transparência na condução dos negócios da empresa. Para promover adequações às diretrizes da Lei das Estatais, na reestruturação organizacional da Companhia, houve o desmembramento das áreas de controle interno e gerenciamento de riscos, anteriormente ligada à Auditoria Interna, e que ficaram subordinadas à Gerência de Governança, Riscos e Compliance – GGRC, bem como a implantação da área de Compliance.

Sob a coordenação da área de Compliance, a Companhia instalou o Comitê de Ética, composto por empregados, com a finalidade de difundir e consolidar os princípios da conduta ética profissional, promover a revisão do Código de Conduta e Integridade e apurar denúncias de práticas que violem o referido código.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria passou a ser vinculada diretamente ao Conselho de Administração, assegurando, com isso, mais independência e agilidade. Já o Comitê de Auditoria Estatutário, formado por três membros (independentes), funciona como um órgão de assessoramento ao Conselho de Administração.

O trabalho da Auditoria, da forma como está atualmente estruturado, se alinha ao planejamento estratégico e à matriz de riscos da Companhia. Em 2018, além das atribuições de rotina, foram realizadas oito auditorias

avaliando processos para adaptação à Lei das Estatais: a) demonstrações financeiras; b) atuação dos auditores independentes; c) transações com partes relacionadas; d) sociedade de propósitos específicos (SPE), como é o caso da CS Bioenergia S.A.; e) plano de previdência dos empregados; f) recursos humanos; g) prestação de contas de viagem; e h) verbas de patrocínio.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Em relação à corrupção, a Sanepar mantém o Programa de Integridade, que segue parâmetros previstos nos manuais da Controladoria Geral da União e do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e incorpora determinações estabelecidas na Lei Anticorrupção (nº12.846/2013).

Nas chamadas auditorias investigativas, para detectar inconformidades nos processos, ou para apurar denúncias de fraudes, corrupção e crimes contra a administração pública, foram concluídos 63 processos durante o ano de 2018. Não houve comprovação de nenhuma das denúncias investigadas.

A Ouvidoria, criada na década de 1990, é um importante canal de comunicação com os clientes e também de apoio à atuação da Auditoria. Ela recebe denúncias, por meio do site da empresa (www.sanepar.com.br) ou pelo Portal da Transparência do governo do Estado, garantindo o sigilo da fonte. Todas as informações recebidas são checadas e encaminhadas para os órgãos responsáveis para providências. Em 2018, foram recebidas 10.442 manifestações pelo canal, sendo duas denúncias de corrupção e 136 de denúncias gerais na Ouvidoria.

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Alinhada aos seus objetivos estratégicos, a Sanepar faz, desde 2017, a sua gestão de riscos em âmbito corporativo, implementada com base no Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management (COSO-ERM).

O Portfólio de Riscos Estratégicos da Sanepar é composto por 25 Riscos e 113 Fatores de Riscos. Destes, seis riscos tiveram seus tratamentos e monitoramento priorizados pela gestão e são considerados riscos inerentes do negócio:

- Redução de Receita
- Não Renovação ou Perda de Contratos Com Municípios
- Desequilíbrio Econômico/Financeiro da Companhia
- Não Cumprimento das Leis e Responsabilidades Ambientais
- Falhas na Concepção e a não Execução do Plano Plurianual de Investimentos
- Falha no Posicionamento Perante a Sociedade do Propósito da Sanepar

Em 2018, foi instituída a Comissão Permanente de Riscos, com a função de atuar em caráter consultivo em avaliação, monitoramento e recomendação para o tratamento adequado dos seis riscos estratégicos priorizados. A comissão assessora a Diretoria Executiva, o Comitê de Auditoria Estatutário e o Conselho de Administração, de forma a garantir eficiência na gestão dos recursos e a proteção do patrimônio com base nas diretrizes estratégicas e do perfil do risco da Companhia.

O gerenciamento dos riscos é conduzido pelo processo de governança e a sistemática ocorre por meio de mecanismos que incorporam essa gestão em todas as instâncias decisórias da Companhia: conselhos, comitês, diretoria e gerências, prevendo, ainda, a capacitação de agentes internos e o alinhamento das rotinas de controles e auditorias internas.

Para cada risco estratégico priorizado, foi designado um dono (diretor executivo) e um facilitador, responsáveis pela efetivação das ações de tratamento, pelo monitoramento dos indicadores de riscos e pela apresentação dos seus resultados, bem como pela construção e repasse dos dados necessários para compor relatório mensal aos agentes de governança.

Plano de tratamento – ações mitigatórias

Para fazer frente ao tratamento dos seis riscos estratégicos priorizados, estão sendo monitorados 16 indicadores (KRI's) já implantados. Os resultados são apresentados mensalmente para aferir o atendimento dos limites de tolerância estabelecidos. Os planos para correções de rumos dos KRI's consideram 129 ações mitigatórias, sendo que 75 já estão inseridas nos processos impactados e executadas de forma rotineira. As demais 54 estão sendo gerenciadas dentro de seus planos de ações.

O relatório de gerenciamento é apresentado mensalmente à Comissão Permanente de Risco e, trimestralmente, à Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração, com as informações referentes às variações dos indicadores de riscos (KRI's), a atualização da situação das ações mitigatórias, o nível de exposição aos riscos (dashboard de impactos financeiros), dentre outros assuntos considerados relevantes.

Também em 2018, foi iniciado o mapeamento dos Controles Internos associados aos Riscos Estratégicos Priorizados, com o objetivo de integrar e fortalecer a mitigação dos riscos, enquanto boa prática de governança para o alcance dos objetivos da empresa.

Para o ano de 2019, os planos da Administração incluem a revisão dos riscos priorizados, bem como a avaliação dos demais riscos identificados.

3. SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade, mais do que um conceito, está no dia a dia das atividades da Sanepar e considera os aspectos econômico-financeiro, social e ambiental, pois a conjugação dessas variáveis assegura a perenidade da empresa. Nesse sentido, ela é uma das perspectivas do Mapa Estratégico da Companhia e direciona seus esforços para a geração de valor a todas as suas partes interessadas, tornando-se inerente ao negócio.

Assim, Sustentabilidade, Clientes, Processos e Pessoas integram o Mapa Estratégico da Companhia com um olhar ampliado sobre os efeitos da Sanepar na sociedade.

Aliado ao contexto econômico-financeiro de toda empresa, a Sanepar depende dos recursos hídricos, e reconhece que a preservação e a conservação do meio ambiente e a interação com as pessoas são imprescindíveis para o seu crescimento sustentável e contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população. Hoje, a Sanepar define-se como “empresa ambiental” porque entende que deve não apenas operar de forma sustentável, mas também contribuir para a conservação dos mananciais, essenciais para o abastecimento de água no futuro.

Em 2016, a Sanepar definiu nove temas materiais que norteiam as práticas de gestão sustentável e direcionam seu empenho para a geração de valor compartilhada perante suas partes interessadas (Órgãos de Governança, clientes, poder concedente, sociedade, pesquisadores, fornecedores, empregados entre outros). No ano de 2018, em nova consulta aos públicos com os quais se relaciona, a matriz de materialidade foi atualizada para sete temas mais relevantes, que devem orientar as prioridades de gestão nos próximos anos.

Para definir esses temas, foram entrevistados executivos da Companhia, que ajudaram a delinear a visão corporativa sobre a sustentabilidade, e representantes de analistas de mercado, fornecedores, clientes e entidades. Para ampliar essa escuta, foi aplicado um questionário on-line para funcionários, clientes, fornecedores, investidores, entre outros, que teve quase 1,4 mil participações. Essas duas visões, interna e externa, foram cruzadas para se definir os temas mais relevantes, ou seja, aqueles com alta relevância para a empresa e para os públicos com os quais ela se relaciona (*veja quadro a seguir*).

PESQUISA DE MATERIALIDADE - TEMAS PRIORIZADOS	CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)
Eficiência operacional e qualidade na prestação dos serviços próprios e de terceiros.	3 – Saúde e bem-estar 6 – Água potável e saneamento 9 – Indústria, inovação e infraestrutura 11 – Cidades e comunidades sustentáveis 12 – Consumo e produção responsáveis
Governança, transparência e ética	16 – Paz, justiça e instituições eficazes 17 – Parcerias e meios de implementação
Sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro	8 – Trabalho decente e crescimento econômico
Universalização do acesso a água e esgoto	6 – Água potável e saneamento
Gestão de recursos hídricos	6 – Água potável e saneamento 12 – Consumo e produção responsáveis
Sustentabilidade ambiental	4 – Educação de qualidade 7 – Energia limpa e acessível
Organização do trabalho e qualidade de vida	4 – Educação de qualidade 5 – Igualdade de gênero 8 – Trabalho decente e crescimento econômico

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

A Sanepar obteve resultados importantes e alcançou um desempenho equilibrado e sustentável mesmo em um ano marcado no Brasil pela retomada lenta da economia, após um período de recessão. A receita operacional líquida avançou 7,6% em relação a 2017, enquanto o lucro líquido teve crescimento de 30,1% e destaque para a margem EBITDA, que atingiu 39,5%.

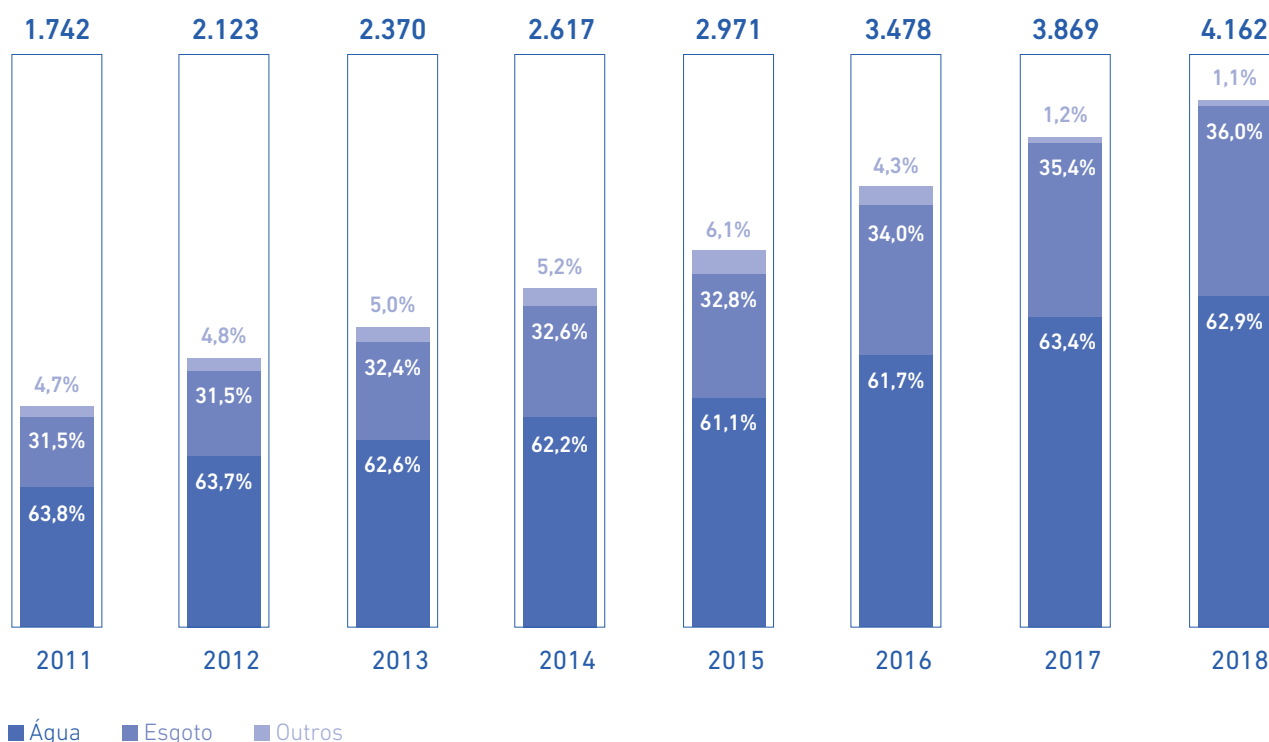
Uma conquista significativa em 2018 foi a renovação do contrato com o município de Curitiba, pelo prazo de 30 anos. Trata-se de uma realização relevante pois o município, sozinho, responde por 24,4% da receita da Sanepar. Curitiba e sua Região Metropolitana formam o maior núcleo populacional do Estado e por isso concentram grande parte da demanda por serviços de saneamento ambiental.

Outros três municípios da região renovaram seus contratos pelo mesmo período de 30 anos: Campo Largo, Piraquara e Colombo. Os três e mais Curitiba representam 28,2% da receita da Sanepar e estão inseridos em um sistema integrado de abastecimento e serviços de esgoto.

Durante o exercício de 2018, a Companhia manteve esforços para controle dos custos e despesas, impactando positivamente nos resultados econômicos alcançados, adotando como métrica o Fator X, parâmetro que mede a eficiência da empresa. O período foi importante para consolidar a metodologia de controle e enriquecer a experiência da Sanepar no ambiente regulado.

A continuidade da expansão da Companhia foi marcada pelo crescimento dos investimentos que chegaram a

RECEITA LÍQUIDA (EM R\$/MM)



¹ CAGR: Percentual médio de crescimento da receita líquida entre 2011 e 2018.

CAGR¹: 13,2%

R\$ 1.030,0 milhões, um crescimento de 17,0% em relação a 2017, quando foram investidos R\$ 880,5 milhões.

Debêntures

Para complementação do seu programa de investimentos, a Sanepar realizou, em 2018, captação de recursos por meio da 8ª emissão de debêntures, em duas séries, no valor total de R\$ 250 milhões. Destinada a investidores profissionais, as debêntures, não conversíveis em ações, têm vencimento em três anos (para a primeira série) e cinco anos (para a segunda série).

A operação teve classificação de risco de crédito "Rating" por uma das principais agências de classificação de risco do mundo, a Moody's Investors Services, com nota de crédito Aa2.br (escala nacional).

Rating

A Fitch manteve a classificação de risco de crédito AA(bra), mas alterou a perspectiva de estável para positiva. De acordo com a agência, "o perfil de crédito da Sanepar se beneficia da maior resiliência e da previsibilidade de sua demanda e de seus resultados, testados em cenários econômicos diversos, em comparação com outros setores da economia. Em termos operacionais, a Sanepar também apresenta indicadores melhores que os de seus principais pares do setor".

Já a Moody's atribuiu rating Ba2, em escala global, e Aa2.br, na escala brasileira, com perspectiva estável. O relatório da agência afirma que a Companhia "mostrou crescimento contínuo nos últimos trimestres, direcionado, principalmente pelo ajuste tarifário e pelo aumento dos serviços de água e esgoto. A Moody's considera a liquidez da Sanepar como adequada".

RECEITAS

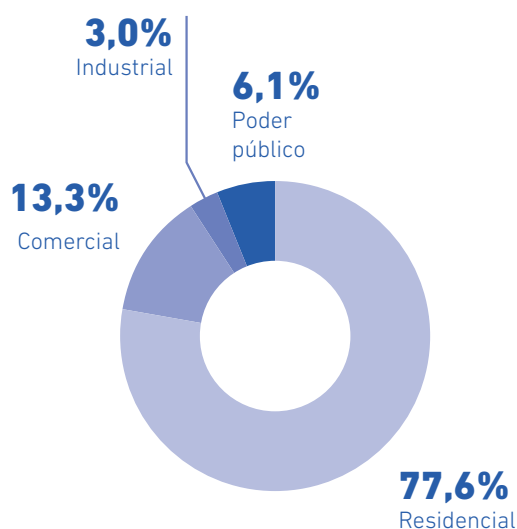
A receita operacional líquida cresceu 7,6% em comparação a 2017 influenciada, principalmente, pelo reajuste tarifário de 5,12% aplicado a partir de maio de 2018 e pela expansão dos serviços de água e esgoto.

O reajuste foi autorizado pela Agência Reguladora – a AGE- PAR – sendo o segundo ano do primeiro Ciclo Tarifário da Companhia. A correção inclui a segunda parcela de 2,11% do diferimento fracionado em oito anos mais a diferença entre a receita requerida e a receita verificada, com correção pela Taxa Selic, conforme determinado pelo órgão regulador.

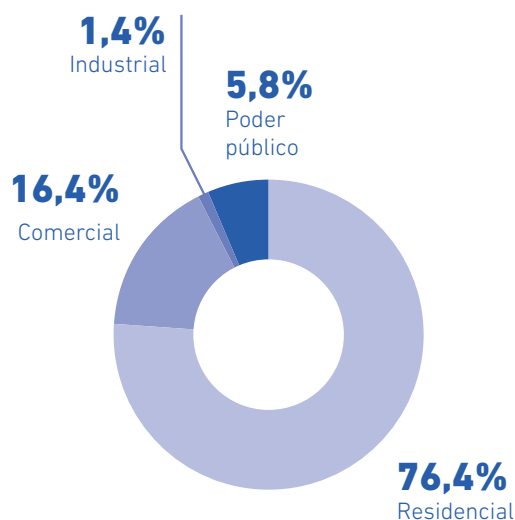
A expansão dos serviços de água foi marcada por um acréscimo de 2,3% na extensão da rede de abastecimento e aumento de 1,6% no número de ligações. Os serviços de esgoto apresentaram crescimento de 2% na extensão da rede de coleta e aumento de 4,9% no número de ligações.

COMPOSIÇÃO DA RECEITA 2018 (%)

ÁGUA



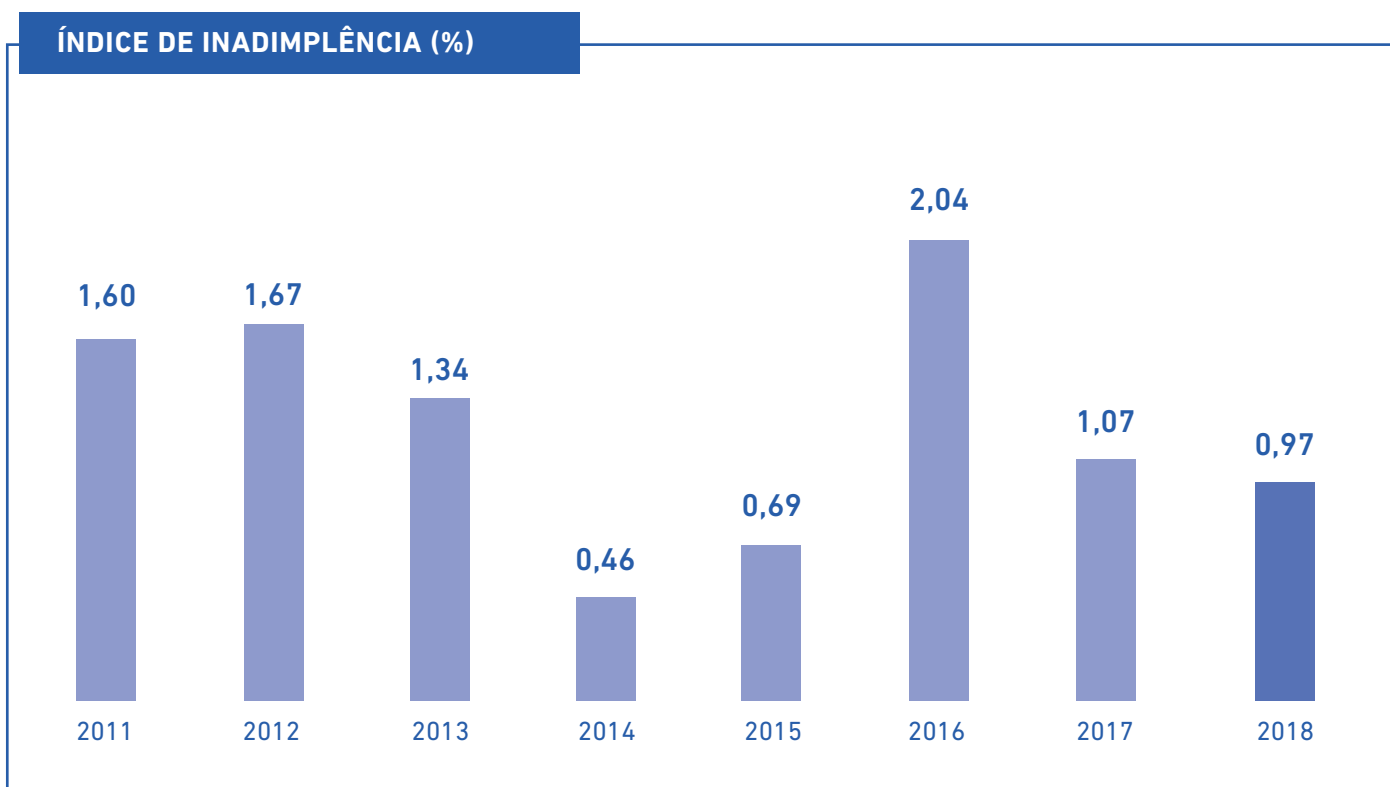
ESGOTO



INADIMPLÊNCIA

Com a intensificação de ações comerciais e de relacionamento com clientes a inadimplência reduziu pelo segundo ano consecutivo, atingindo em 2018 o índice de 0,97%.

Foram alcançados também resultados positivos com o Programa de Recuperação de Créditos, que a Sanepar instituiu para negociações de dívidas do poder público.



EBITDA

O EBITDA de R\$ 1.642,0 milhões alcançado em 2018, acima do resultado de 2017 quando foi de R\$ 1.383,5 milhões, reflete a melhora contínua da eficiência operacional da Companhia, que alcançou um aumento na receita operacional líquida de 7,6%, superior ao crescimento dos custos operacionais, que foi de 1,4%.

Com a implementação a partir do ano de 2016 dos Programas de Aposentadoria Incentivada e Demissão Voluntária (PAI e PDVTC, respectivamente) e adesão de 585 empregados, sendo 50 em 2018, a Companhia conseguiu reduzir seu maior custo operacional, o custo com pessoal, em 2,9% comparando com 2017. Além da redução, a queda de 3,8% dos custos com materiais em comparação com 2017 influenciou positivamente o EBITDA.

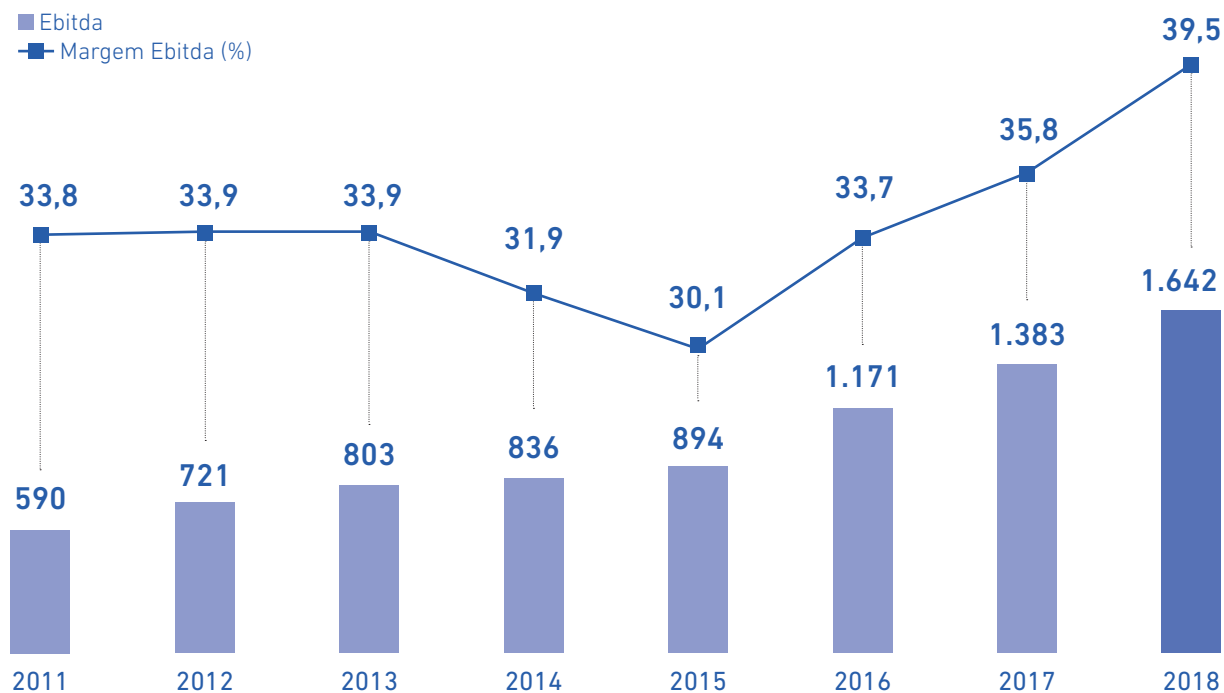
As provisões trabalhistas também contribuíram para o melhor resultado do EBITDA devido a revisão pelos assessores jurídicos das estimativas e probabilidades de perda.

O resultado favorável foi parcialmente mitigado, principalmente, pelo aumento da energia elétrica, principal insumo e segundo maior custo operacional da Companhia, que cresceu 12,1% em relação a 2017, ocasionado pelo reajuste tarifário da energia elétrica.

Com isso a margem EBITDA aumentou 3,7 p.p., passando de 35,8% em 2017 para 39,5% em 2018.

EBITDA E MARGEM EBITDA

■ Ebitda
 ■ Margem Ebitda (%)



¹ CAGR: Percentual médio de crescimento do EBITDA entre 2011 e 2018.

CAGR¹: 15,8%

EBITDA¹ (R\$ mil)

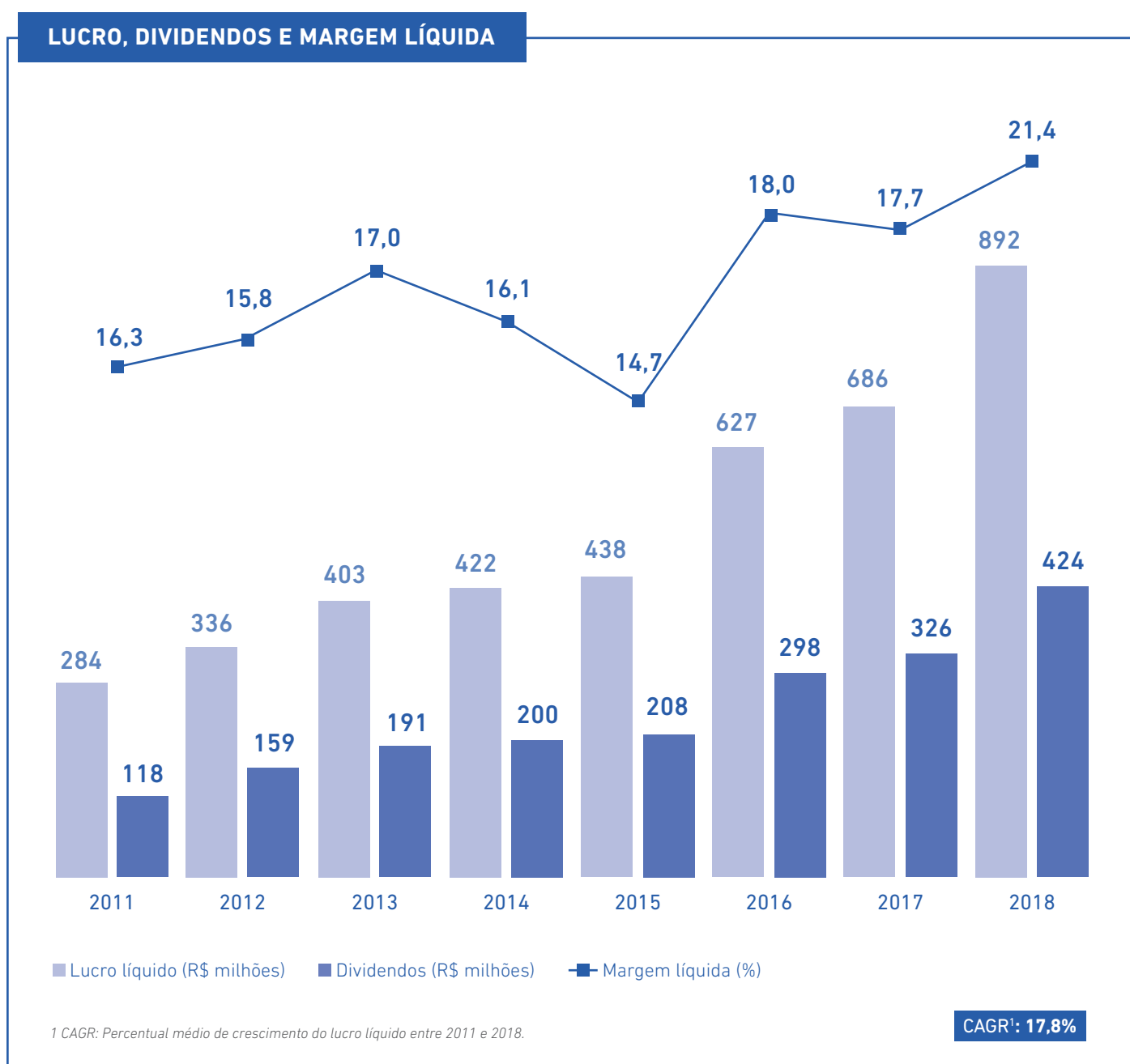
DESCRIÇÃO	2015	2016	2017	2018	VAR. %
Lucro líquido	438.444	626.847	686.172	892.487	30,01
(+) Tributos sobre o lucro	101.870	162.738	227.901	272.515	19,6
(+) Resultado financeiro	159.474	164.281	222.167	205.639	-7,4
(+) Depreciações e amortizações	194.194	217.111	247.282	271.387	9,7
(=) EBITDA	893.982	1.170.977	1.383.522	1.642.028	18,7
Margem EBITDA	30,1%	33,7%	35,8%	39,5%	3,7 p.p.

¹ A Companhia calcula o EBITDA conforme a instrução nº 527 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

LUCRO LÍQUIDO E REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

O lucro líquido registrado pela Sanepar foi de R\$ 892,5 milhões, ou seja, 30,1% superior ao valor alcançado no ano anterior, de R\$ 686,2 milhões. Já a margem líquida entre um ano e outro, saiu de 17,7% para 21,4%, com um acréscimo de 3,7 p.p. em 2018.

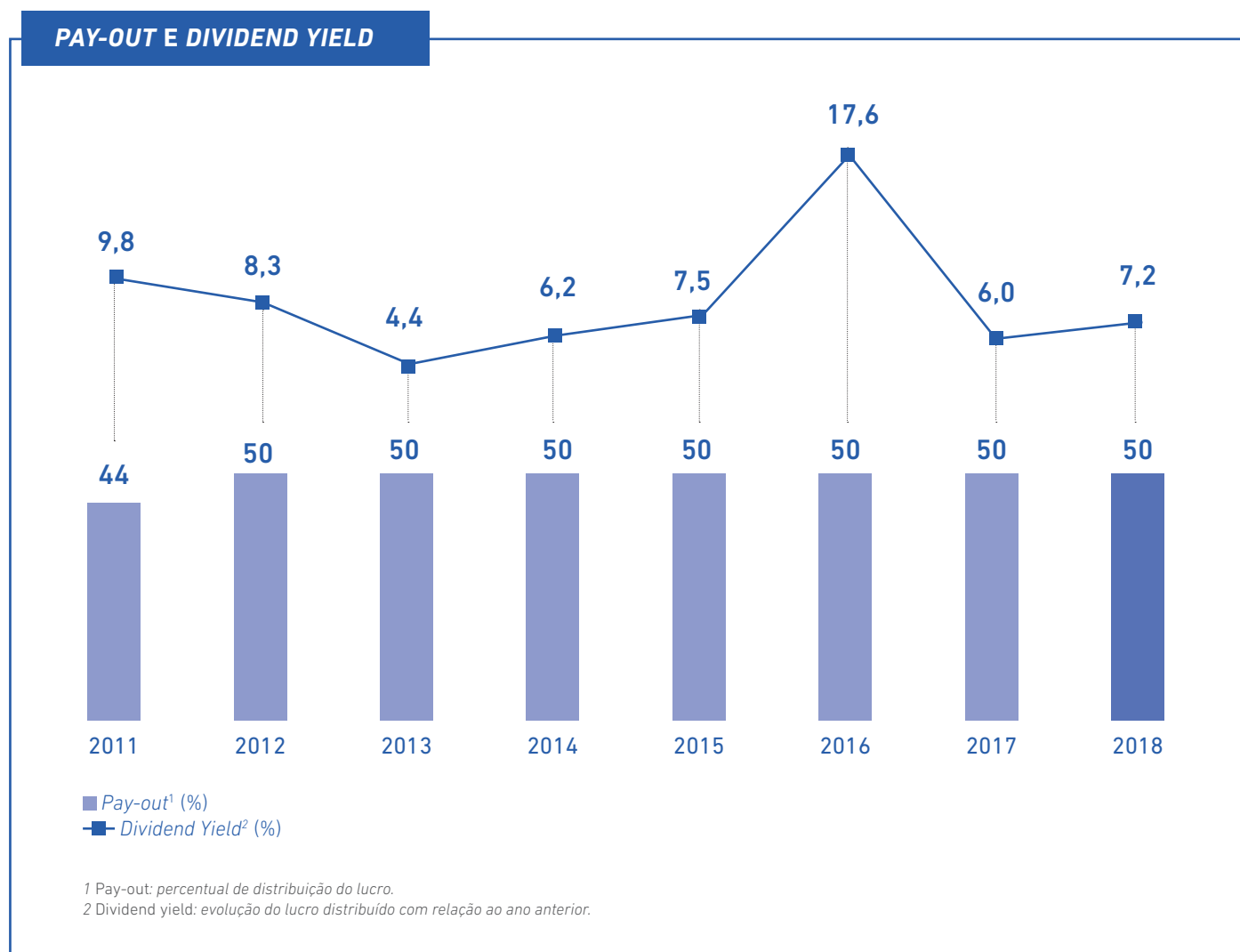
Contribuíram positivamente para a melhoria da lucratividade o aumento da receita líquida, a eficiência na gestão dos custos e despesas e a economia tributária decorrente do crédito aos acionistas de juros sobre o capital próprio em substituição aos dividendos.



A determinação legal concede aos acionistas o direito ao dividendo mínimo obrigatório de 25% do resultado líquido ajustado. Contudo, a política de dividendos da empresa prevê que a Administração poderá, além do dividendo anual obrigatório, observada a saúde financeira e o interesse público que motivou a constituição da Companhia, aprovar a distribuição como dividendo adicional e/ou juros sobre capital próprio de até mais 25% do lucro líquido.

A Administração da Companhia está propondo a distribuição de 50% do lucro líquido ajustado a título de juros sobre o capital próprio e dividendos no valor de R\$ 423,8 milhões, referentes ao resultado de 2018. O pagamento ocorrerá em até 60 dias após a realização da Assembleia Geral Ordinária, que aprovará as contas do exercício de 2018. O rendimento da ação aos acionistas (*Dividend Yield*) foi de 7,2% em 2018.

Em 31/07/2018, divulgado pelo GuiaInvest, o “Ranking dividendos TOP10”, apontou a Sanepar como 6º lugar nas Melhores Ações de Dividendos, dentre as companhias listadas na B3.

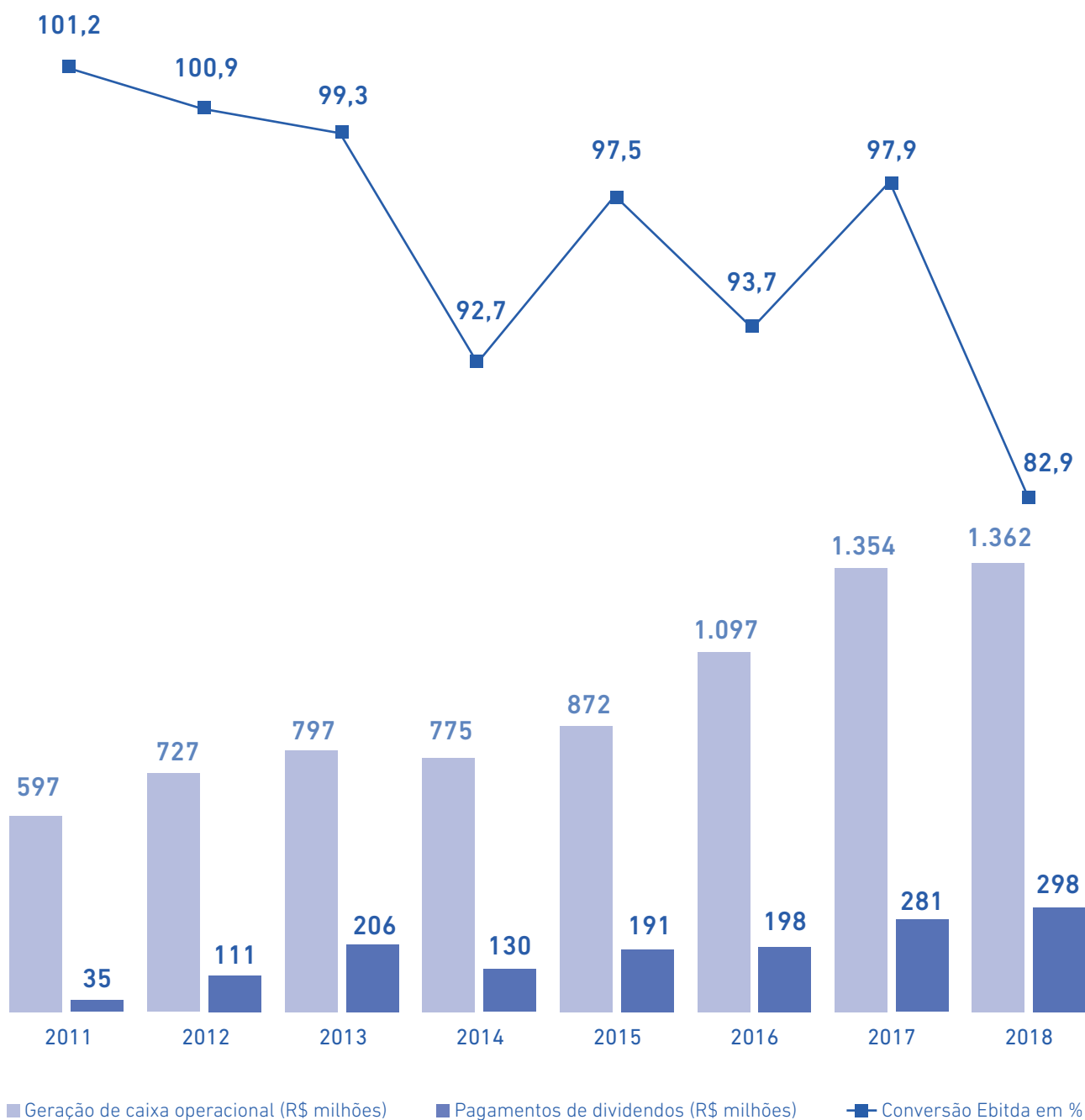


GERAÇÃO DE CAIXA OPERACIONAL

A operação da empresa gerou um caixa de R\$ 1.362,0 milhões em 2018. No mesmo período, foi pago o montante

de R\$ 298,4 milhões de dividendos e juros sobre o capital próprio, valor 6,1% superior ao exercício anterior.

GERAÇÃO DE CAIXA, DIVIDENDOS E CONVERSÃO EBITDA



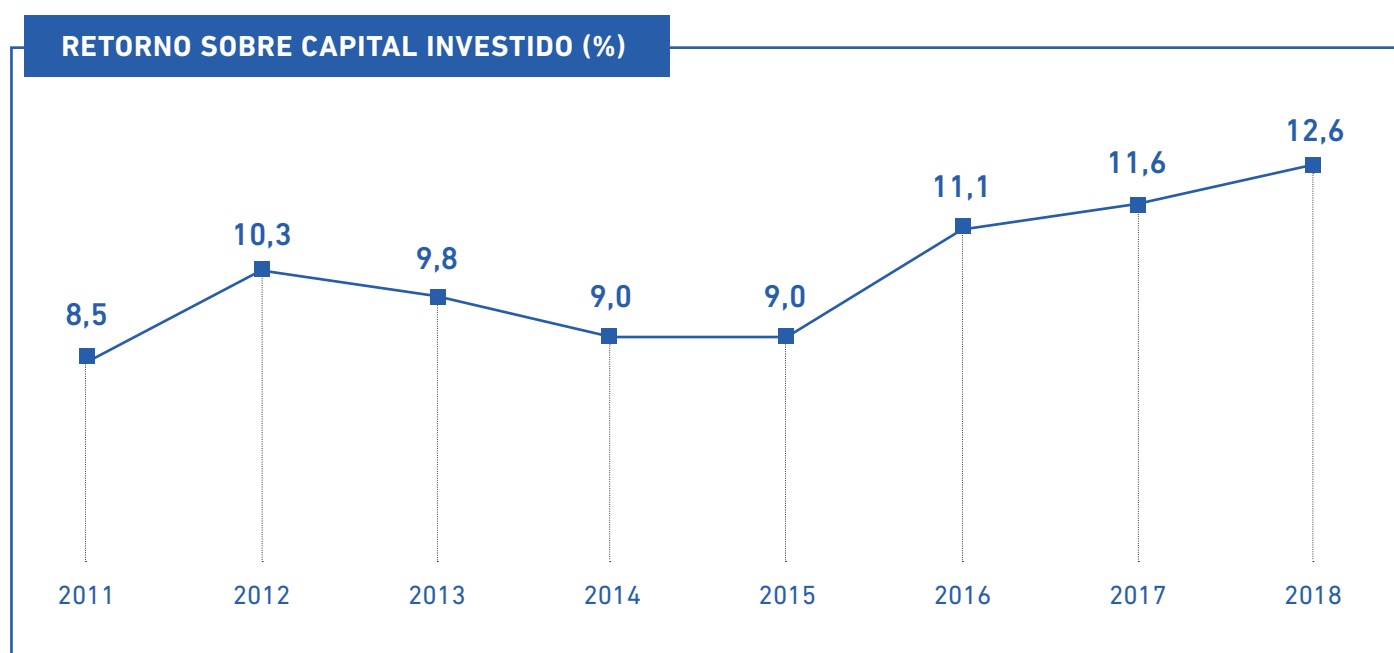
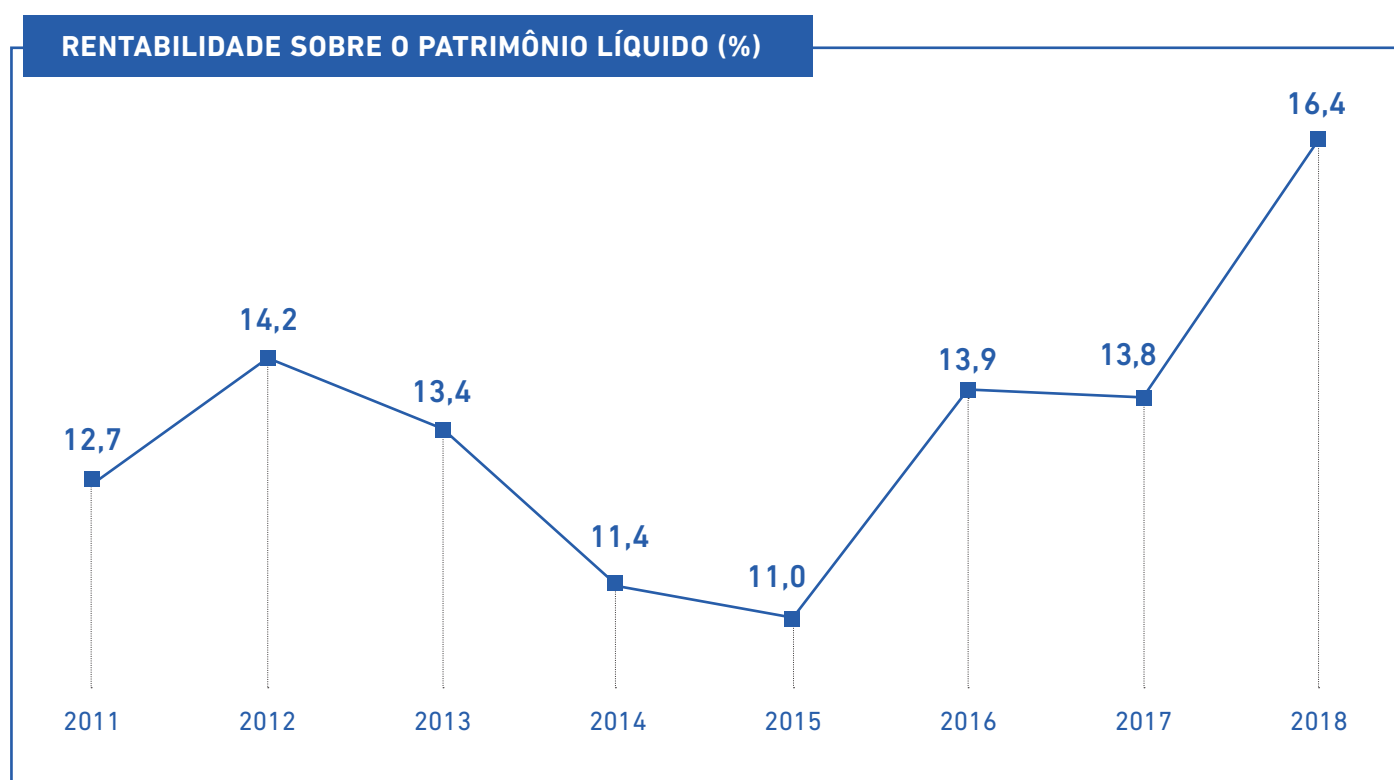
1 CAGR: Percentual médio de crescimento da geração de caixa operacional entre 2011 e 2018.

CAGR¹: 12,5%

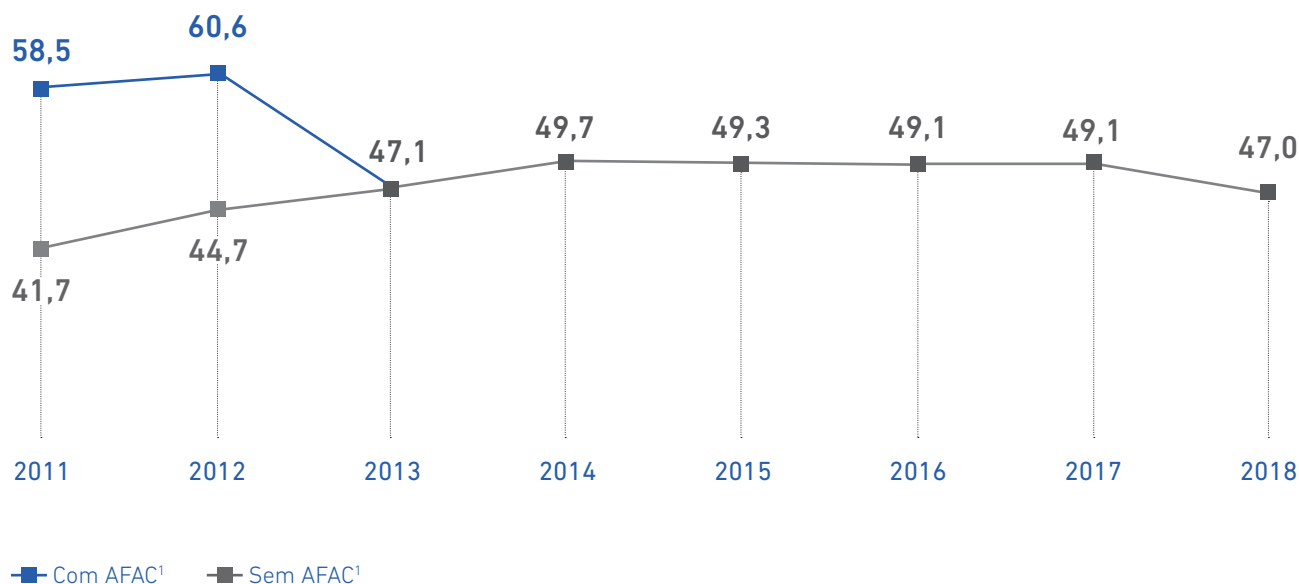
ENDIVIDAMENTO E RENTABILIDADE

Com o desempenho econômico favorável alcançado pela Companhia, a rentabilidade em relação ao patrimônio líquido alcançou 16,4% em 2018, crescendo em relação ao ano anterior, quando esse índice era 13,8%. O retorno sobre o capital investido também apresentou boa performance, passando de 11,6% em 2017 para 12,6% em 2018.

A Companhia encerrou o exercício com ativos de R\$ 10,8 bilhões e dívida total de R\$ 5,1 bilhões. O Índice de Endividamento sobre o Ativo foi de 47,0%, enquanto o Patrimônio Líquido correspondeu a R\$ 5,7 bilhões.



ENDIVIDAMENTO SOBRE O ATIVO (%)



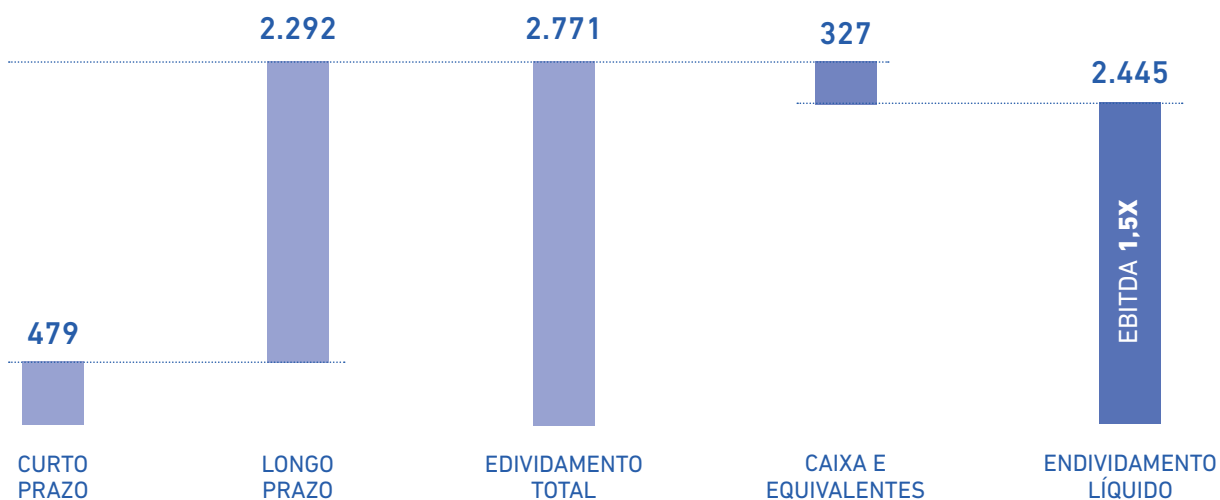
¹ AFAC: adiantamento para futuro aumento de capital.

DÍVIDA LÍQUIDA

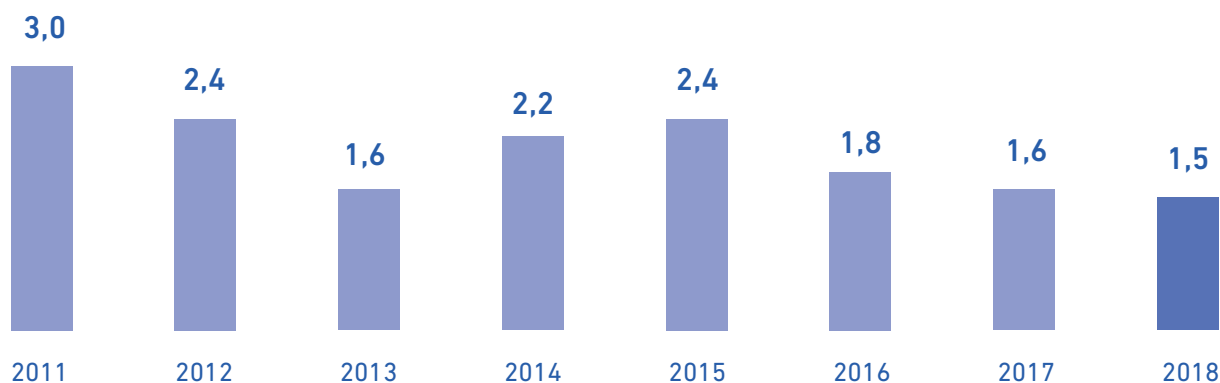
A dívida líquida da Companhia somou, ao final do ano de 2018, R\$ 2.444,7 milhões, enquanto a relação Dívida Líqui-

da x EBITDA, que mede o índice de alavancagem, teve uma diminuição em relação a 2017, passando de 1,6 para 1,5.

DÍVIDA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES) – 2018



DÍVIDA LÍQUIDA/EBITDA¹



¹ Proporção entre a dívida líquida e o EBITDA.

MERCADO DE AÇÕES

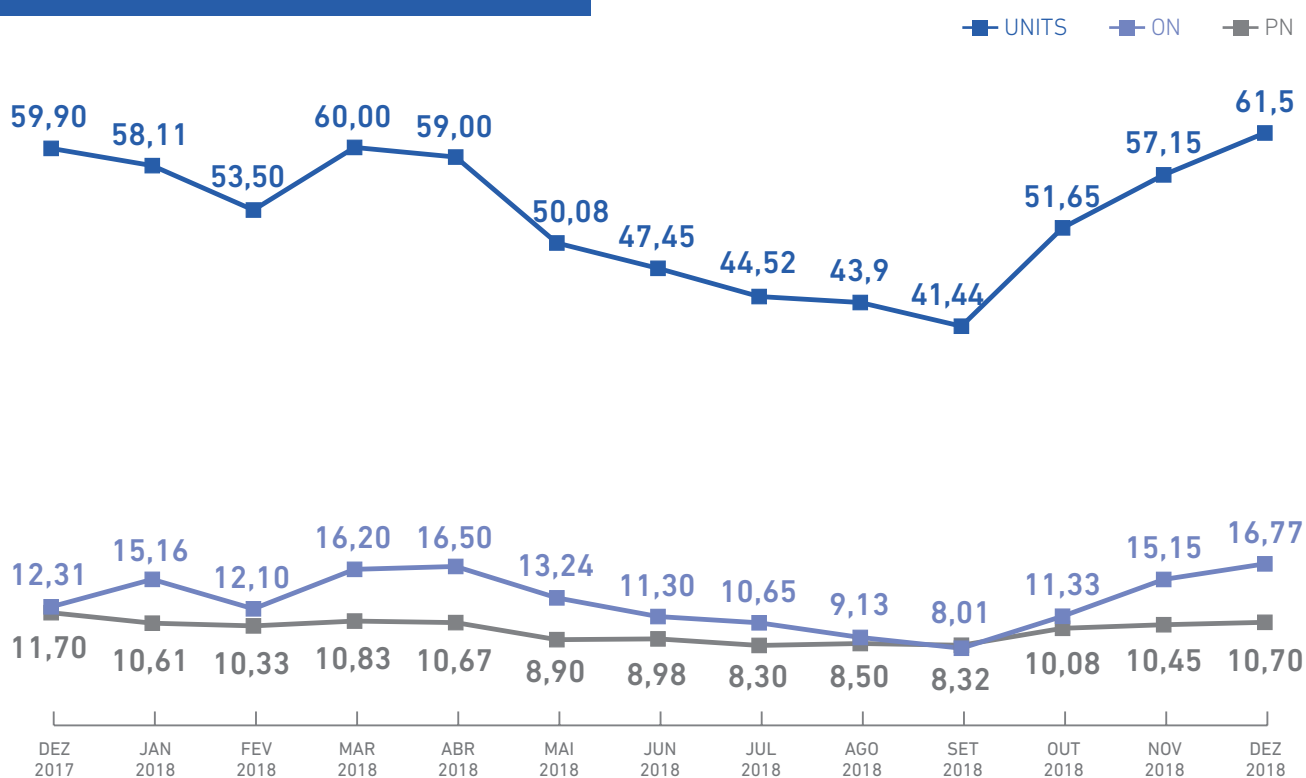
As ações ordinárias (SAPR3) encerraram 2018 com a cotação de R\$ 16,77, apresentando uma variação positiva de 36,2% em relação ao fechamento de dezembro de 2017, quando a cotação de cada ação era de R\$ 12,31.

As ações preferenciais (SAPR4) fecharam o exercício valendo R\$ 10,70, contra R\$ 11,70, em dezembro do ano anterior, o que significa uma variação negativa de 8,5%.

As UNITS (SAPR11), lançadas em 2017 e formadas por uma ação ordinária e quatro ações preferenciais, chegaram ao fim de 2018 com valor de R\$ 61,50, ante R\$ 59,90 em dezembro de 2017 – uma variação positiva de 2,7%.

Já o valor patrimonial de cada ação em dezembro de 2018 foi em R\$ 11,35, com um acréscimo de 11,0% em relação ao período anterior, quando foi de R\$ 10,23. O volume financeiro de negócios com ações da Sanepar somou R\$ 6.809,5 milhões em 2018, 34,7% inferior ao volume registrado no ano anterior (R\$ 10.434,7 milhões).

COTAÇÃO DAS AÇÕES DA SANEPAR (R\$)



SERVIÇOS PRESTADOS POR AUDITORES INDEPENDENTES

A Sanepar respeita a independência do auditor externo, entendendo a importância da capacidade que a entidade de auditoria deve ter de julgar e atuar com integridade e objetividade para poder emitir relatórios ou pareceres imparciais.

A BDO RCS Auditores Independentes S.S. possui contrato com a Companhia para a execução dos serviços de auditoria independente das demonstrações contábeis do exercício de 2018 e a emissão dos relatórios de revisão especial sobre as informações trimestrais (ITRs) do 3º trimestre de 2018 e dos 1º e 2º trimestres de 2019. O contrato com a auditoria tem duração de 12 meses, contados a partir de 4 outubro de 2018. Não foram executados pelos auditores independentes outros serviços que não os aqui relatados.

ESTRATÉGIA E GESTÃO

O planejamento estratégico da Sanepar está alinhado à Lei 13.303/2016, aos princípios institucionais e aos valores da empresa (Responsabilidade, Inovação, Competência, Respeito, Comprometimento, Profissionalismo, Transparência e Ética) e se organiza a partir das perspectivas e objetivos definidos no mapa estratégico. Ele orienta projetos e ações de todas as áreas da Companhia e, dentro de uma visão de futuro, procura enfrentar os desafios, preparar caminho para o crescimento seguro e gerar resultados. Os objetivos estratégicos relacionados a cada perspectiva são:

Sustentabilidade – buscar a sustentabilidade econômico-financeira e socioambiental.

Clientes – manter e ampliar o mercado de atuação; promover a universalização do saneamento ambiental; elevar a satisfação do cliente; fortalecer a imagem da empresa.

Processos – investir no desenvolvimento institucional; melhorar a eficiência dos processos; buscar a excelência dos produtos e serviços; assegurar a gestão ambiental.

Pessoas – aprimorar a gestão do conhecimento; promover a satisfação das pessoas; atuar com responsabilidade socioambiental.

A Sanepar tem como diretriz estratégica a implantação do Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA), que vinha sendo adotado pela Diretoria de Opera-

ções desde 1997 e, em 2017, foi incorporado pelas demais diretorias. O modelo é proposto pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES) e é composto por fundamentos e critérios que avaliam e pontuam o grau de maturidade de gestão. Em 2018, as diretorias deram continuidade ao diagnóstico de gestão, identificando as boas práticas dos processos gerenciais e as oportunidades de melhorias, dando subsídios às equipes para inovar no planejamento de suas ações futuras. O resultado desse trabalho está refletindo no alcance de um novo patamar de gestão corporativo e a consolidação do MEGSA na Companhia.

PLANO DE INVESTIMENTO

O Plano Plurianual de Investimento (PPI) é desenvolvido considerando um horizonte de cinco anos, baseado em estudos técnicos. Na sua elaboração, são levados em conta os planos diretores de saneamento, diagnósticos operacionais e ambientais, demandas dos sistemas de abastecimento das localidades, metas dos contratos de concessão/programa, adequação às exigências da legislação ambiental, entre outras variáveis.

O PPI contempla investimentos de curto, médio e longo prazo e inclui tanto os projetos que já possuem fonte de recursos definidas quanto aqueles que ainda necessitam de captação de financiamento.

MISSÃO

Prestar serviços de saneamento ambiental de forma sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

VISÃO

Ser uma empresa de excelência, comprometida com a universalização do saneamento ambiental

VALORES

Responsabilidade, inovação, competência, respeito, comprometimento, profissionalismo, transparência e ética.

4. CLIENTES

Água não pode faltar e qualidade é condição de fornecimento. Essa é uma das mais importantes diretrizes da Sanepar que, alinhada à perspectiva clientes do Mapa Estratégico, prioriza o atendimento de qualidade e serviços de excelência, buscando soluções técnicas e ambientais para cada região, desenvolvendo uma política tarifária que seja ao mesmo tempo justa para quem paga e adequada, para garantir retorno aos investidores.

A Companhia atende a dois grupos de clientes: Poder Concedente, que autoriza a prestação do serviço por meio de contratos, e Clientes Finais, que usufruem das redes de água e de esgoto ou do serviço de gestão de resíduos.

Um dos objetivos fundamentais é promover a universalização do saneamento ambiental. Ciente da sua responsabilidade, a Sanepar trabalha para universalizar os seus serviços.

PODER CONCEDENTE

Desde 2007, a relação entre a Sanepar e os municípios é regida pela Lei Federal nº 11.445/2007, conhecida como Marco Regulatório do Saneamento. A partir deste Marco, a relação entre a Sanepar e o Poder Concedente se dá por meio de Contrato de Programa. Esses contratos têm prazo de 30 anos e apresentam metas, trazidas dos Planos Municipais de Saneamento Básico, que variam em função das características e condições de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto de cada município, focando na melhoria da qualidade de vida da população. Além dos Contratos de Programa a Companhia possui ainda Contratos de Concessão vigentes, assinados antes do Marco Regulatório.

Renovação

Dos 346 municípios atendidos pela Sanepar (345 do Paraná e um em Santa Catarina), 338 têm contratos vigentes

PERFIL DOS CONTRATOS

346 concessões municipais

338 vigentes

8 contratos em negociação

174 contratos de programa

164 contratos de concessão

e oito contratos encontram-se vencidos e em fase de negociação para assinatura de Contrato de Programa. Entre os que estão em vigor, 174 são de Programa, ou seja, posteriores ao Marco Regulatório, e 164 são anteriores ao Marco Regulatório, portanto de Concessão. Do total dos Contratos de Programa, 15 foram assinados em 2018. O objetivo da Companhia é transformar todos os seus Contratos em Contratos de Programa.

Relacionamento com os municípios

O monitoramento dos contratos de concessão e de programa com os municípios é uma rotina na Sanepar. Técnicos da Companhia realizam visitas às Prefeituras e promovem encontros com as comunidades para avaliar a qualidade dos serviços, o cumprimento das metas e a identificação de demandas.

PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO

Uma das exigências da Lei Federal nº 11.445/2007 é que cada município deve ter o seu Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), sob pena de ter impedido o seu acesso a recursos do governo federal. O PMSB é também requisito obrigatório para a assinatura de contratos de programa.

O Plano, segundo a legislação, deve ser elaborado com a participação da população, por meio de consultas, au-

diências públicas e aprovação pelos legislativos locais. Ele deve também ser revisado a cada quatro anos, para ajustes de metas, projetos e ações. Entre os serviços que fazem parte dos planos e podem ser concedidos estão abastecimento de água, coleta e tratamento do esgoto, limpeza urbana, coleta e destinação do lixo urbano, drenagem e destinação das águas de chuva.

A Sanepar oferece aos municípios apoio na elaboração do PMSB para os serviços de água e esgoto. A participação dos técnicos da Companhia inclui a presença em audiências públicas e acompanhamento do processo de aprovação no município.

CONSUMIDOR FINAL

Quando a Sanepar fala em cliente final, está se referindo a um universo de 3,9 milhões de economias (ou domicílios/imóveis) atendidos por abastecimento de água ou 2,8 milhões de economias que são servidas também por rede de coleta de esgoto. Com clientela tão ampla, o desafio é assegurar atendimento de excelência.

Nos últimos anos, a Companhia vem investindo cada vez mais em tecnologia, para se aproximar do consumidor e também facilitar a ele, mesmo à distância, o acesso aos serviços. Isso sem deixar de lado a modernização das centrais de atendimento presencial, que contam com equipamentos atualizados e empregados capacitados para oferecer um atendimento ágil, com redução do tempo de permanência do cliente no local.

SANEPAR MOBILE

Para o cliente final, é possível acessar a Sanepar com um simples toque no *tablet* ou *smartphone*. Um aplicativo que funciona nas plataformas Android e IOS está disponível gratuitamente nas lojas virtuais. Desde que foi lançado, há dois anos, o app teve mais de 100 mil *downloads* nas lojas Google Play e App Store, que permite a realização de serviços on-line como atualização de cadastro, verificação de falta de água, solicitação de alteração na data de vencimento da fatura, obtenção de código de barras e informações sobre pagamentos, débitos, leitura e consumo.

TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Para facilitar o acesso aos serviços da Sanepar sem a necessidade de deslocamento até um centro de atendimento, a Companhia iniciou há dois anos, a instalação de totens de autoatendimento, em locais onde há fluxo de pessoas. Em Curitiba, por exemplo, eles estão nas chamadas Ruas da Cidadania, uma estrutura da Prefeitura que

concentra a oferta de serviços dos governos municipal, estadual e federal.

Há 100 totens em funcionamento no Estado e, para 2019, a previsão é estender o autoatendimento a locais como supermercados, shopping centers e terminais de ônibus. Nos totens podem ser acessados serviços como consulta de débitos, consumo, pagamentos e cortes no abastecimento; emissão de segunda via; atualização cadastral; solicitação de consertos e pagamento com cartão de débito.

Além dos equipamentos próprios, a Sanepar também compartilha totens do Detran em mais 282 pontos, com a oferta de serviços mais reduzida – consulta de débitos e emissão de segunda via do boleto de pagamento.

QR CODE

O QR Code, um código de barras bidimensional que pode ser facilmente escaneado usando a câmera de telefones celulares, está sendo impresso no verso dos boletos mensais e também em caixas de papelão e copos de água envasada, que são distribuídos em eventos apoiados ou patrocinados pela Companhia.

Essa ferramenta auxilia na comunicação com os clientes e direciona para o site com informações sobre as ações que a Sanepar desenvolve em cumprimento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

SIMULADOR DE TARIFAS

O simulador de tarifas é uma importante ferramenta para compreensão da conta pelo cliente. Disponível no *site* da Sanepar no *link* “Clientes – Nossas Tarifas” e com visual semelhante à conta que o cliente recebe em casa, ele permite a simulação de valores da água e de esgo-

to, após a inserção de dados como consumo, categoria, quantidade de economias e local, além do mês de referência. A ferramenta identifica municípios que possuem sazonalidade, caso do Litoral do Estado, onde a tarifa é diferenciada nos meses de verão.

OUVIDORIA

Canal de comunicação de fácil acesso, está disponível no site da Companhia (<http://ouvidoria.sanepar.com.br>) para receber críticas, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos. O prazo de resposta é de dez dias úteis, podendo o interessado fazer o acompanhamento de sua solicitação.

Em 2018, mais uma alternativa de comunicação com a Sanepar foi criada com o funcionamento do Governo Digital (www.governodigital.pr.gov.br), portal desenvolvido pela Celepar (Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná) que agrega serviços on-line dos órgãos da administração direta e indireta do Estado.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A Sanepar mantém uma central de atendimento telefônico que funciona 24 horas por dia para receber demandas de seus clientes. O serviço atende pelo número 0800 200 0115 com cerca de 180 atendentes de uma empresa terceirizada. Que se revezam em turnos para receber as chamadas e registrar solicitações, reclamações, sugestões. Ao final do atendimento, é realizada uma pesquisa rápida sobre o encaminhamento dado à demanda apresentada pelo cliente. Em 2018, foram atendidas mais de 2 milhões de ligações e o índice de satisfação com o serviço da central ficou em 82%.

A central tem também uma estrutura à parte, com equipe da Sanepar, que funciona no horário comercial e é responsável pelo chamado atendimento ativo – ou seja, dá retorno, no curto prazo, de alguns serviços.

Para questões emergenciais, como corte no fornecimento de água, a Sanepar utiliza o sistema de envio de SMS para comunicar os moradores das áreas afetadas. Para receber as mensagens, o cliente deve atualizar seu cadastro e fornecer o número do celular no site ou no aplicativo da Companhia. Em 2018, foram disparadas mais de 2,9 milhões de SMS com a informação sobre a falta de água e mensagens institucionais.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A escuta permanente dos clientes é um importante instrumento para avaliar a percepção e as expectativas dos consumidores, além de identificar oportunidades de melhorias nos produtos e serviços oferecidos. Pesquisas de satisfação são realizadas anualmente, por meio de empresa especializada, com clientes residenciais e não residenciais, via questionários estruturados e entrevistas pessoais. Essas avaliações auxiliam o aperfeiçoamento contínuo para alcançar a excelência.

A experiência demonstra que a Companhia tem índices consistentes. Entre os resultados, 79% dos clientes estão satisfeitos com os serviços prestados, 82% aprovam o atendimento recebido nos diversos canais de relacionamento, 82% estão satisfeitos com a qualidade da água e 83% querem que a Sanepar continue sendo a Companhia de saneamento do seu município.

Uma pesquisa específica sobre a coleta e/ou destinação de resíduos sólidos urbanos, apontou índice de aprovação de 82% do serviço.

Uma avaliação qualitativa também foi realizada com os grandes clientes. Os pontos positivos apontados foram: qualidade da água, fornecimento do serviço, custo e demanda (quantidade). Os grandes clientes têm como imagem da Companhia a confiabilidade e a eficiência.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

79% dos clientes estão satisfeitos com os serviços prestados

82% estão satisfeitos com a qualidade da água

83% preferem que a Sanepar continue atuando em seu município

82% dos clientes satisfeitos com o serviço coleta e/ou destinação de resíduos sólidos

QUALIDADE DA ÁGUA

A qualidade da água que sai das torneiras é um dos fatores que influi de maneira decisiva na avaliação positiva dos consumidores. Para garantir que a água alcance um padrão elevado de potabilidade, a Sanepar mantém uma estrutura de laboratórios próprios, descentralizados, que fazem análises periódicas, não só da água, mas também do esgoto coletado e tratado.

São 172 laboratórios de água espalhados pelo Estado e mais 20 de esgoto, além de quatro laboratórios centrais, localizados em cidades polos – Maringá, Londrina, Cascavel e Curitiba. Eles são equipados com a mais moderna tecnologia e tem uma infraestrutura considerada referência na América Latina.

Em 2018, essa rede de laboratórios produziu mais de 1,9 milhão de análises de água (diferença de 0,24% em relação ao ano anterior) e outras 85 mil análises de esgoto (número 10,5% superior ao de 2017). O índice de conformidade da água distribuída pela Sanepar é de 99,85%.

TARIFA SOCIAL

A tarifa social beneficiou 184 mil famílias em 2018. Esse total equivale a 5% do número de economias residenciais da Sanepar e significa um subsídio de R\$ 102,9 milhões no ano – valor suportado por outras categorias que utilizam os serviços, conforme a estrutura tarifária da Companhia. Os beneficiários do programa pagam R\$ 13,88, por mês, dos quais R\$ 9,25 são relativos à taxa de água e outros R\$ 4,63 correspondem ao esgotamento sanitário.

Estão incluídas nessa classe de consumidores, residências que têm consumo mensal de até 10 m³ de água (ou 2,5 m³ por pessoa quando se tratar de famílias com mais de quatro integrantes).

Para a concessão do referido benefício, também são usados critérios socioeconômicos de enquadramento. As famílias devem morar em imóveis de até 70 m², de uso exclusivamente residencial, e ter renda de meio salário mínimo por pessoa, ou, ainda, dois salários mínimos (federal) se houver mais de quatro pessoas ocupando o mesmo domicílio.

Micro e pequenas empresas, microempreendedores individuais enquadrados no Programa de Isenção de ICMS do governo do Estado e entidades filantrópicas registradas em órgãos públicos também contam com tarifas diferenciadas.

COBRANÇA DE TAXA DE LIXO

A Sanepar realiza, mediante contrato, a cobrança da taxa de lixo em 112 municípios, sendo 111 no Paraná e 1 no Estado de Santa Catarina. É uma prestação de serviços aos municípios, com a inserção da tarifa de lixo nas contas de água e esgoto que a Sanepar emite e distribui mensalmente.

Para os municípios, o sistema traz vantagens por reduzir a inadimplência no pagamento dessa taxa e garante um fluxo mensal de recursos. Para o contribuinte, a vantagem é o parcelamento dessa despesa ao longo do ano. A Sanepar cobra uma taxa administrativa, correspondente em 2018 a R\$ 1,54 por economia arrecadada, e repassa os valores arrecadados às administrações municipais até o décimo dia útil do mês subsequente.

Os municípios que usam essa sistemática de cobrança continuam sendo os responsáveis pela limpeza urbana e assinam com a Sanepar um termo aditivo ao contrato de concessão ou de programa. Todo o processo deve tramitar, antes, pela apreciação popular, com a realização de audiências públicas e aprovação pela Câmara de Vereadores.

Dos 112 municípios que usam esse serviço, 12 assinaram o termo aditivo em 2018. Outras prefeituras localizadas na área de abrangência das 23 gerências regionais da Sanepar manifestaram interesse e, por isso, a Companhia está realizando treinamento para capacitar funcionários para a tarefa. Na Gerência de Novos Negócios da Diretoria Comercial, que administra os contratos de cobrança da taxa de lixo, essa alternativa está sendo vista como uma oportunidade de geração de receita extra.

5. PROCESSOS

Criada há 55 anos para a prestação de serviços de saneamento ambiental, a Sanepar busca constantemente a excelência em tudo o que faz e apresenta um dos melhores índices de saneamento do Brasil.

Um grande impulso para melhora desses índices foi dado a partir de 2011, quando os investimentos na área de sa-

neamento foram incrementados. A evolução se deu principalmente no esgotamento sanitário, que naquele ano chegava a cerca de 60% da população.

A Sanepar, além dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, também presta o serviço de coleta, tratamento e destinação final de resíduos sólidos urbanos para alguns municípios.

Destaque em rankings

O *ranking* da Universalização do Saneamento, elaborado pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), destacou duas cidades atendidas pela Sanepar: Curitiba e Maringá. Elas foram inseridas na categoria “rumo à universalização” – a mais alta do *ranking* – em estudo lançado em 2018 que avaliou o desempenho de 231 municípios com mais de 100 mil habitantes, com base em dados dos Ministérios das Cidades e da Saúde.

Apenas 6% dos municípios brasileiros avaliados foram incluídos na categoria “rumo à universalização”.

Outro estudo divulgado em 2018, dessa vez pelo Instituto Trata Brasil, uma organização civil de interesse público que atua na área de saneamento e proteção ambiental, colocou em destaque as cidades de Cascavel, Curitiba, Maringá, Londrina e Ponta Grossa.

O *ranking* do saneamento básico da instituição, feito a partir de dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), avaliou os 100 maiores municípios do País e colocou Cascavel como a segunda melhor cidade. Curitiba é a melhor entre as capitais. Maringá ficou com a quinta colocação, Londrina, a 13ª, e Ponta Grossa, a 14ª posição.

PROCESSO ÁGUA

Como uma empresa ambiental, a Sanepar tem compromisso com a preservação e a conservação dos mananciais. A Companhia atua em rede com as partes interessadas para promover a gestão das bacias hidrográficas, de forma constante e preventiva, visando a garantia de água em abundância e qualidade necessária à sociedade.

A qualidade da água distribuída para consumo é controlada de forma ininterrupta e atestada por uma rede de laboratórios próprios, com 192 unidades (172 para análises da água e 20 para o esgoto), três laboratórios centrais em cidades polo no interior do Estado e um laboratório em Curitiba, referência para a área de saneamento na América Latina. A Vigilância Sanitária do Estado também realiza análises para comprovar as medições da Sanepar.

Água para 2030

A barragem que está em construção no rio Miringuava irá reforçar o sistema integrado de abastecimento da Região Metropolitana de Curitiba. Localizada em São José dos Pinhais, terá capacidade de armazenamento de 38 bilhões de litros de água e foi dimensionada para acompanhar o crescimento da demanda por água até o ano de 2030, beneficiando cerca de 650 mil pessoas.

Miringuava será a quinta represa do sistema da RMC e, quando estiver em operação, a Sanepar passará a tratar 2.000 litros de água por segundo. A sua capacidade de reservação corresponde ao volume de 15,2 mil piscinas olímpicas. A altura da barragem, 24 metros, é equivalente a de um prédio de oito andares. O maciço, com 309 metros de extensão, é formado por 256.000 m³ de terra.

Mesmo com índices abaixo da média nacional, a Sanepar persegue a redução dessas perdas. Faz parte da rotina, a vistoria nas redes. Parte desse trabalho é realizado à noite, com uso do geofone, que identifica ruídos característicos de vazamentos nas tubulações. Durante o dia, são vistoriados os cavaletes e ligações de água.

A aplicação da Metodologia de Análise e Solução de Problema (MASP) também é utilizada nos processos que possam causar perdas de água: produção, distribuição e manutenção de redes, com abordagem sistemática e estruturada para a gestão e controle dos processos. É uma metodologia de análise, com o objetivo de promover otimização e melhoria dos resultados, a partir de ferramentas da qualidade e do ciclo PDCA (planejar, fazer, checar e ajustar, na sigla em inglês).

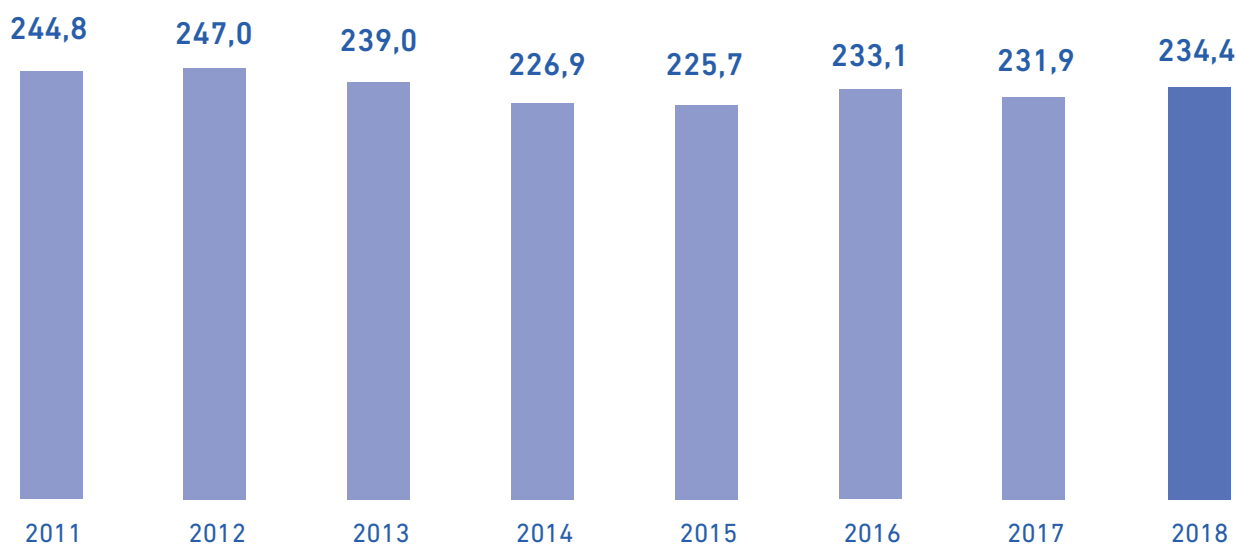
Outra prática é a gestão do parque de hidrômetros, de forma que estejam corretamente dimensionados e atualizados tecnologicamente, de acordo com o perfil de consumo de cada cliente. Os equipamentos também são substituídos preventivamente e corretivamente, evitando falhas na medição pelo desgaste nas peças internas. A cada ano, são trocados cerca de 400 mil hidrômetros.

Entre outras experiências que também reduzem as perdas estão a utilização de hidrômetros de alta tecnologia (que permitem a leitura à distância e têm vida útil mais longa) e o uso de plástico polietileno de alta densidade (material mais resistente a vazamentos) nas tubulações.

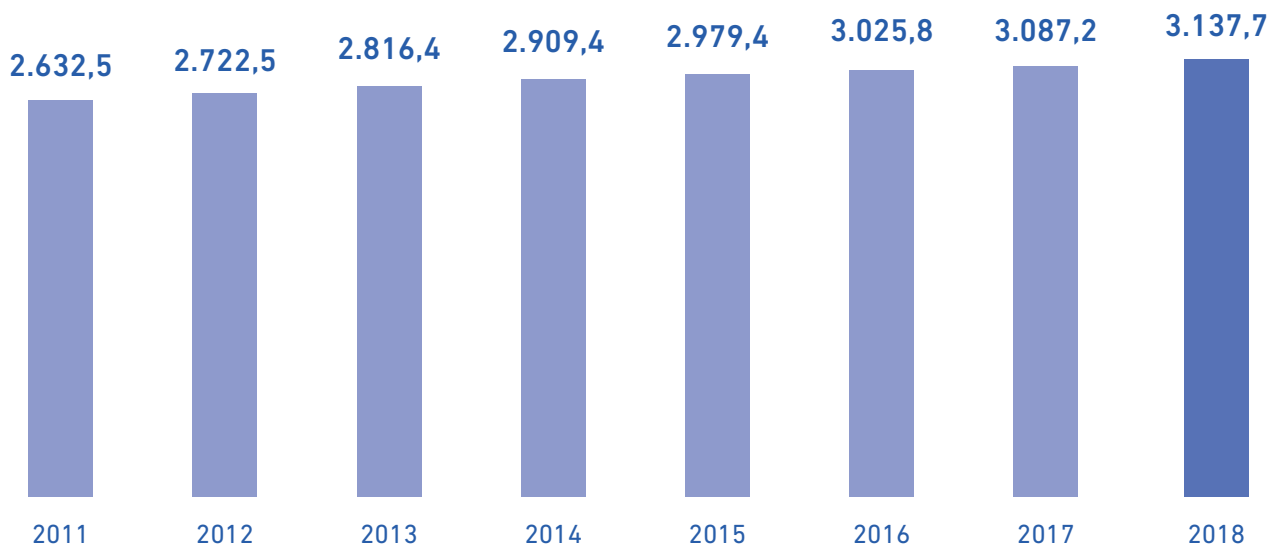
GESTÃO DE PERDAS

O índice de perdas de água é um dos indicadores da eficiência do sistema de distribuição de água. A Companhia adota medidas contínuas de combate a fraudes, vazamentos, submedição e ligações clandestinas. Há duas maneiras de medir as perdas: o índice de perdas por ligação/dia, o IPL, que em 2018 ficou em 234,4, e perdas na distribuição na média dos últimos 12 meses (PSD12), métrica mais utilizada no Brasil e que ficou em 35,3%.

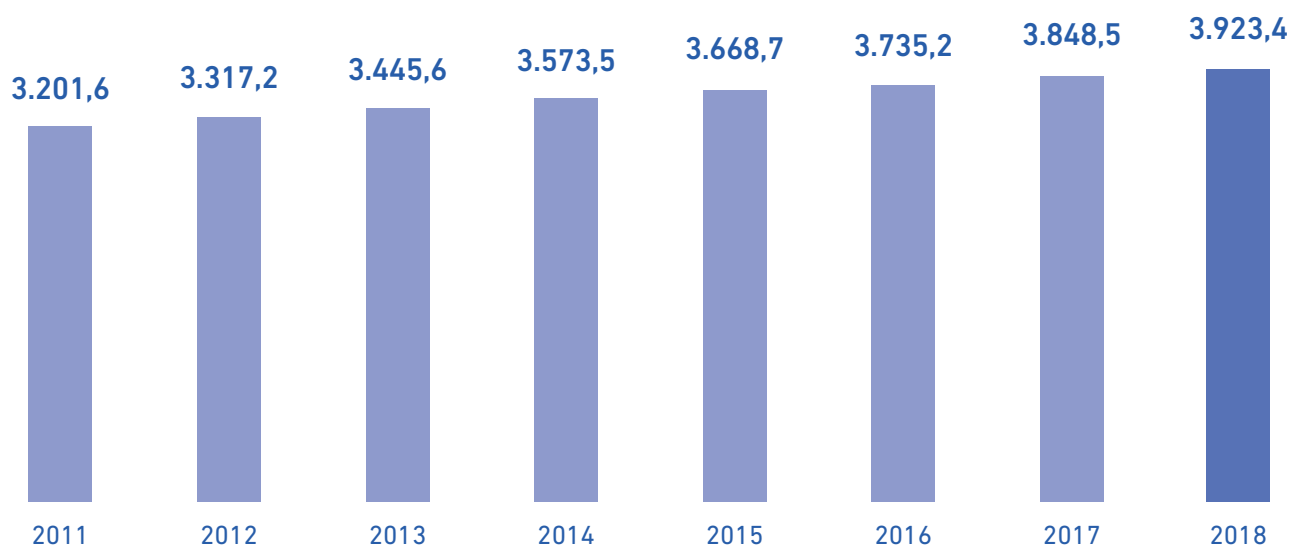
ÍNDICE DE PERDAS POR LIGAÇÃO (EM LITROS/LIGAÇÃO/DIA)



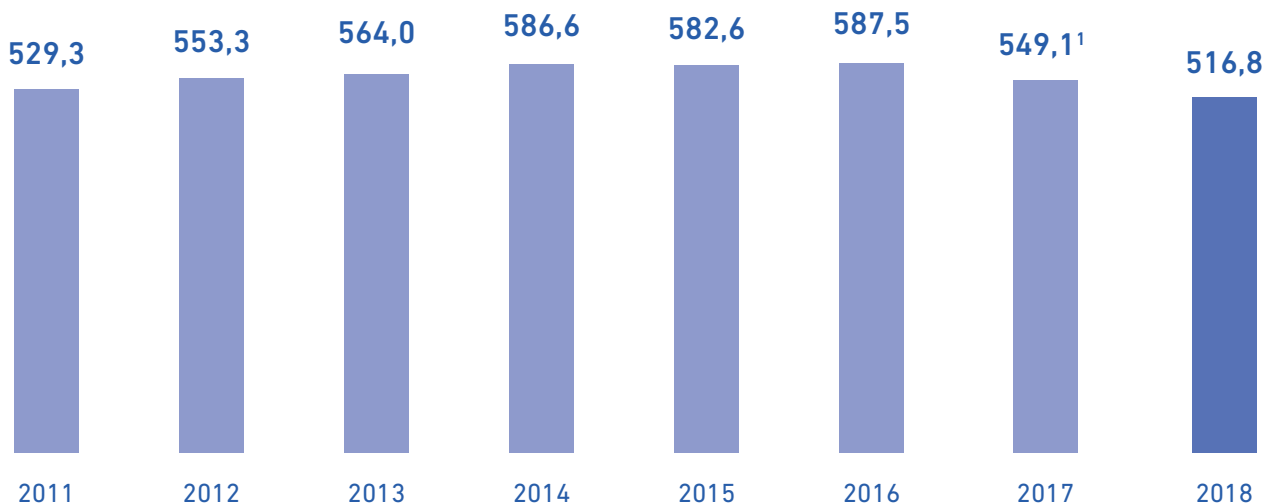
NÚMERO DE LIGAÇÕES / ÁGUA (EM MILHARES)



ECONOMIAS ATIVAS¹ / ÁGUA (EM MILHARES)



1 O termo economia ativa é usado para designar todo imóvel ou subdivisão de um imóvel que possui uma instalação privada ou de uso comum de serviços de água e/ou esgotamento sanitário cadastrado e faturado pela Sanepar.

VOLUME FATURADO / ÁGUA (EM MILHÕES DE m³)

¹ Em 2017, houve a mudança da estrutura básica da tarifa mínima passando de 10m³ para 5m³.

CONSERVAÇÃO DE MANANCIAIS

A Sanepar lançou em 2018 o Programa de Serviços Ambientais (PSA), uma melhoria do Programa Moringa Cheia, etapa de seu programa de conservação dos mananciais. Ele é direcionado a proprietários de áreas por onde passam cursos de água, que recebem incentivos para realizarem medidas de preservação das condições naturais do terreno, em especial, da água e do solo.

A base sobre a qual foi instituído o programa é a Lei Estadual, nº 17.134/2012, que prevê o pagamento por serviços ambientais. O objetivo é incentivar a preservação, por meio de uma recompensa material, garantindo a quantidade e a qualidade da água, além da conservação dos solos.

O projeto piloto está sendo desenvolvido em Piraquara, na Região Metropolitana de Curitiba, em parceria com a Secretaria de Meio Ambiente do Paraná (SEMA) e Prefeitura local. O município tem grande importância no abastecimento de água da região e abriga remanescentes florestais bem conservados. A área escolhida fica na abrangência da bacia do rio Piraquara, onde foram identificadas, na primeira fase do programa, 180 propriedades rurais em condições de aderir ao programa.

A adesão dos proprietários, que ocorre na etapa posterior (em andamento no final do ano), é voluntária. Os participantes ficam sujeitos ao monitoramento contínuo das condições ambientais da propriedade e ao acompanhamento das medidas tomadas em favor da preservação.

Em outros pontos do Estado, há também dois projetos ainda em estágio inicial, em Castro e São José dos Pinhais, e negociações em outros municípios. Além de tratativas em outros municípios onde a Sanepar possui mananciais.

REVITALIZAÇÃO DE RIOS URBANOS

O monitoramento da qualidade da água dos rios urbanos é o principal objetivo do Programa de Revitalização de Rios Urbanos (PRRU). A medição do teor de oxigênio dissolvido – um indicador da saúde da água – em diferentes trechos dos rios, córregos e galerias permite detectar pontos críticos e adoção de medidas corretivas, como consertos na rede coletora de esgoto e a eliminação de lançamentos indevidos de esgoto nas galerias pluviais.

As medições são feitas com pessoal especializado da área de recursos hídricos, principalmente na Região Metropolitana de Curitiba, com a aquisição das chamadas Unidades Móveis Operacionais – veículos equipados para funcionar como laboratórios móveis. Esta atividade está sendo implementada em todo o Estado para que se agilize a análise das condições dos rios fornecendo o resultado imediato da qualidade. A comunidade do entorno dos rios acompanha essas medições e é orientada para observar a aparência da água e relatar à Sanepar qualquer alteração. Assim, ela se torna participante do processo e é conscientizada para a importância da preservação dos rios.

EXPANSÃO DO PRRU

Em Curitiba e na Região Metropolitana, onde o programa está mais estruturado, em 2018, foi realizado o monitoramento de 95 rios, entre 101 que estão catalogados. Os principais rios e córregos, assim como as bacias que compõem as barragens Iraí e Passaúna, têm acompanhamento sistemático do programa.

O monitoramento dos rios urbanos seguirá como uma prioridade da Sanepar em 2019. A expansão deste programa está garantida nas 25 gerências regionais, que foram dotadas de uma Unidade Móvel Operacional para fazer, rotineiramente, coletas de amostras para análises da água tratada. Os veículos, que serão utilizados como unidades móveis, foram adquiridos pela Sanepar em 2018.

O monitoramento participativo, parte do programa, tem o objetivo de motivar a sociedade a colaborar para a manutenção da qualidade dos rios urbanos. Alcançada a revitalização do rio, faz-se necessário um monitoramento contínuo, pois mudanças na característica da qualidade da água do rio evidenciam possíveis problemas relacionados à rede coletora de esgoto, tais como ligações incorretas, rompimento da rede e despejos clandestinos.

A Sanepar também participa de Comitês de Bacias, Conselhos de Recursos Hídricos Federais e Estaduais, Conselho Gestor de Mananciais, Câmaras Técnicas e também do Grupo Gestor do Rio Iguaçu.

Com 1.300 quilômetros de extensão, o Iguaçu nasce na Serra do Mar, atravessa todo o Estado até desembocar na tríplice fronteira (Brasil, Argentina e Paraguai). É o rio mais emblemático do Paraná. Uma das ações previstas para a sua revitalização é o plantio, nos próximos dois anos, de 1 milhão de mudas de árvores, para a recomposição da mata ciliar.

GESTÃO DE SEGURANÇA DE BARRAGENS

As quatro barragens que fazem parte do Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba (SAIC) – Iraí, Piranguara I e II e Passaúna – são monitoradas como medida de segurança e prevenção de acidentes. O acompanhamento visa também melhorar a condição de operação e de aproveitamento do potencial hídrico, além de garantir a qualidade da água.

O trabalho de monitoramento segue diretrizes do Plano Nacional de Segurança de Barragens, instituído pela Lei Federal nº 12.334/2010, e das portarias 14 e 15, editadas em 2015 pelo Instituto das Águas, responsável pela fiscalização no Paraná.

Em 2018, a Sanepar tornou-se a primeira empresa de saneamento do País a elaborar o relatório do seu Plano de Segurança de Barragens e protocolá-lo junto aos órgãos competentes. A Companhia também contratou a formação de um Plano de Ação de Emergência (PAE), para minimização de riscos e redução de impactos junto às populações lindeiras.

Quando a nova barragem do SAIC, a do rio Miringuava, entrar em operação será incluída no plano de monitoramento.

PREVENÇÃO DE DESASTRES

A Sanepar participa de um programa de cooperação técnica e intercâmbio científico destinado à redução de riscos de desastres no Paraná. Coordenado pelo Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres (Ceped), o programa teve início em 2016 e abrange riscos hidrológicos (inundações), meteorológicos (chuvas intensas), climatológicos (secas e estiagens), uso de produtos perigosos (contaminação da água) e obras civis (rompimento ou colapso de barragens).

Entre os 16 projetos em estudo está o da capacitação de gestores públicos e membros das comunidades nos 399 municípios do Estado, via educação à distância (EaD), para o enfrentamento aos desastres naturais.

Ao aderir ao programa, a Sanepar passou a integrar a Redesastre – uma rede de instituições, pioneira no País, voltada à redução de riscos e desastres.

PROCESSO ESGOTO

A meta de universalização do saneamento direciona a Sanepar a concentrar seus esforços na ampliação das redes de coleta de esgoto, que hoje alcançam 72,5% da população urbana, mantendo o índice de 100% de tratamento para o esgoto coletado. Alguns municípios do Estado estão muito próximos de alcançar a meta universal, com índices acima de 90%, como Curitiba, Londrina, Maringá e Cascavel.

Em 2018, a rede de coleta cresceu 2,04%, alcançando quase 36 mil quilômetros de extensão. O incremento no número de economias ligadas à rede teve crescimento semelhante (4,9%), chegando a 2,89 milhões (incluindo residências, indústrias, estabelecimentos comerciais e instituições públicas).

PERFIL DO SISTEMA DE ESGOTO

35.982 km de rede

2.896.583 economias

246 estações de tratamento

72,5% de cobertura

100% de tratamento do esgoto coletado

87.967 t de carga de DBO removida nas ETE's

COMPLIANCE AMBIENTAL

Um fato relevante para a Sanepar, no ano de 2018, foi o acordo realizado judicialmente entre a Companhia e o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), tendo participado também o Ministério Público Federal e o Instituto Ambiental do Paraná (IAP), encerrando demanda judicial em 17 ações civis públicas. Através deste acordo e por meio de

LITORAL SANEADO

O crescimento mais significativo deu-se no Litoral do Estado, onde um programa de investimentos desenvolvido ao longo de três anos evoluiu significativamente o perfil de saneamento dos municípios.

É o caso, por exemplo, de Pontal do Paraná, que em 2015 tinha um índice de apenas 25,9% de coleta de esgoto e passou para 72%. Guaratuba e Matinhos, dois dos principais balneários do Estado, também registram índices de 83% e 90,2%, respectivamente.

Em toda região, foram executados cerca de 500 quilômetros de rede coletora de esgoto e 25 mil ligações. O sistema implantado incluiu a construção de 29 estações elevatórias e ampliação das estações de tratamento. O programa de saneamento no Litoral também trouxe melhorias na rede de abastecimento de água e a extensão da rede de abastecimento em mais 40 quilômetros. A capacidade instalada considerou projeções da chamada população flutuante, veranistas e turistas que, nos meses de férias, fazem a demanda por água tratada aumentar consideravelmente.

um processo de gestão e governança ambiental, além de pesados investimentos já incluídos em seu Planejamento Plurianual de Investimentos (2019-2023), a Companhia realizará obras em mais de 197 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE's), no sentido de modernizá-las e torná-las referências nacional e internacionalmente de cumprimento e enquadramento ambiental, fazendo com que a Sanepar continue no topo do setor de saneamento básico brasileiro.

DESCARTE DE EFLUENTES

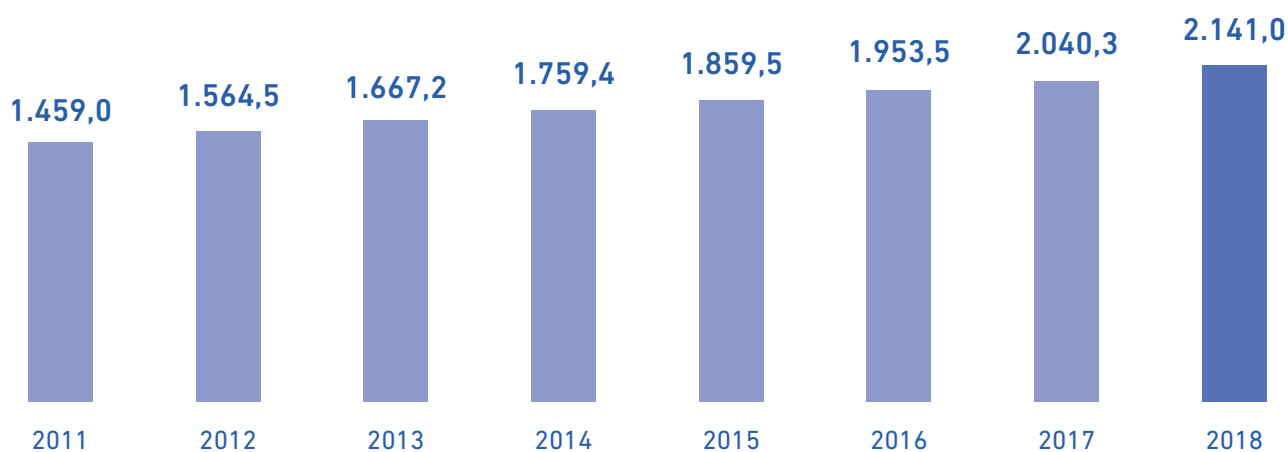
Além da ampliação do serviço de esgotamento sanitário, a Sanepar também se preocupa com a eficiência dos processos de tratamento, com controle interno nas estações e análises de laboratório. Diferentes sistemas (aeróbico, anaeróbico e físico-químico) são utilizados para remover a carga poluidora do esgoto e atender aos parâmetros determinados pela legislação ambiental.

As medições de controle levam em conta a qualidade do esgoto tratado e sua conformidade em relação aos parâmetros analíticos definidos nas legislações ambientais, licenças e outorgas de direito de uso para lançamento de efluentes nos

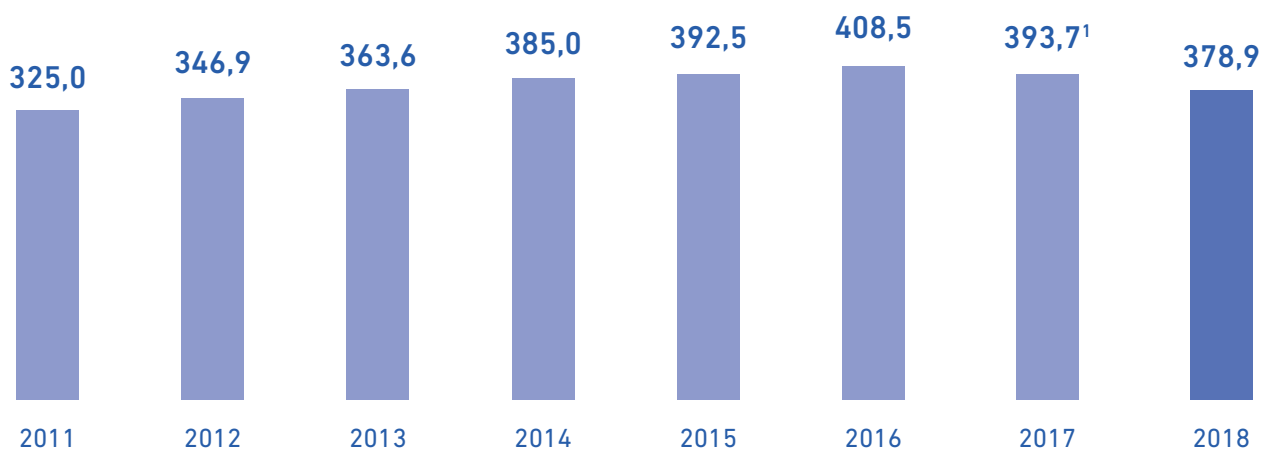
corpos hídricos. Entre os diversos ensaios laboratoriais realizados para controle da qualidade do esgoto, está a Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO), que expressa a quantidade de oxigênio necessária para degradação da matéria orgânica, teste normatizado em laboratório que simula a condição real de depuração do esgoto no meio ambiente.

Para amenizar odores exalados durante o processo de tratamento, a Sanepar adota medidas como a instalação de “cortinas verdes”, o plantio de árvores ao redor das estações, formando barreira e facilitando a dispersão de odores pela ação do vento, e o tratamento dos gases.

NÚMERO DE LIGAÇÕES / ESGOTO (EM MILHARES)

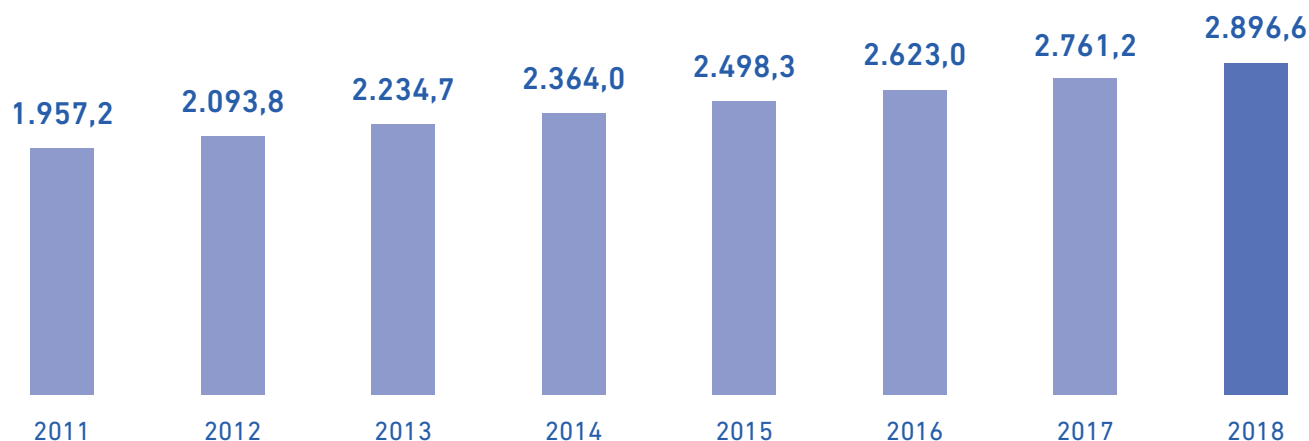


VOLUME FATURADO / ESGOTO (EM MILHÕES DE m³)



¹ Em 2017, houve a mudança da estrutura básica da tarifa mínima passando de 10m³ para 5m³.

ECONOMIAS ATIVAS¹ / ESGOTO (EM MILHARES)



1 O termo economia ativa é usado para designar todo imóvel ou subdivisão de um imóvel que possui uma instalação privada ou de uso comum de serviços de água e/ou esgotamento sanitário cadastrado e faturado pela Sanepar.

LODO NA AGRICULTURA

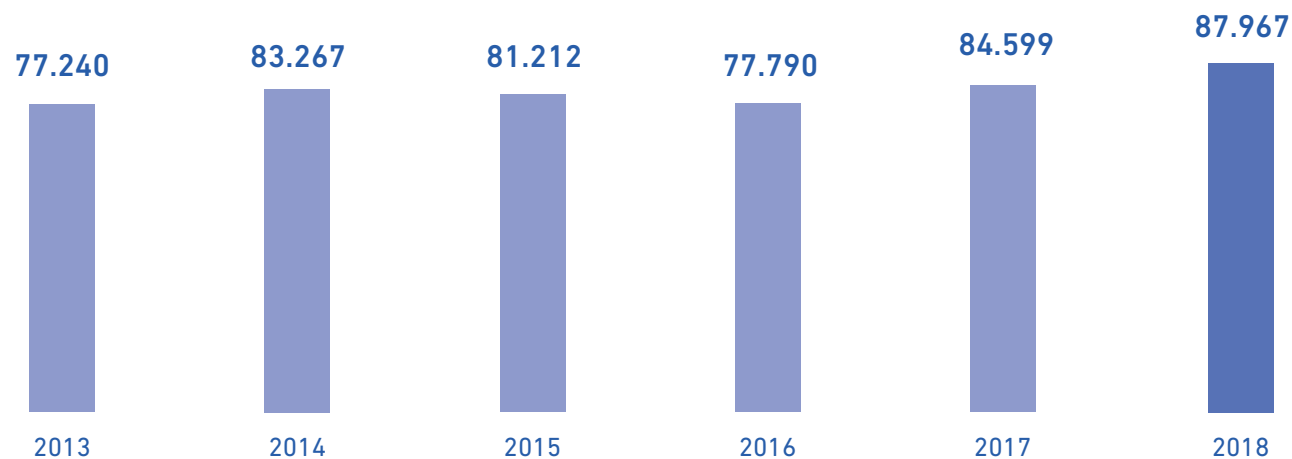
Alternativa introduzida na Sanepar no final da década de 1980, a destinação do lodo de esgoto para correção de solos agrícolas já foi considerada pelo Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma) como exemplo de prática ambientalmente correta. A experiência começou em Curitiba e alcançou outras regiões do Estado. Na Regional de Maringá, onde a agricultura tem forte presença, 100% do lodo é direcionado para essa finalidade.

Resíduo gerado no processo de tratamento, o lodo do esgoto normalmente é depositado em aterros. Para uso na

agricultura – solução mais sustentável do ponto de vista ambiental – o lodo passa por um processo para escoamento da parte líquida. O material resultante é rico em nutrientes e serve para corrigir o PH do solo.

Desde 2007, foram destinados para a agricultura cerca de 300 mil toneladas de lodo e há projetos para ampliar essa prática em todas as regiões do Estado. Essa experiência, já consolidada, influenciou a elaboração de normas pelo Conama (Resolução 375/2006) e pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente do Paraná (Resolução SEMA 021/2009), disciplinando o uso agrícola.

CARGA ORGÂNICA REMOVIDA (t/ANO)



RESÍDUOS SÓLIDOS

A Sanepar faz a gestão de três aterros sanitários que atendem sete municípios na região Norte do Estado. Por meio de contratos com as Prefeituras de Cianorte, Apucarana e Cornélio Procópio, a Companhia administra três sistemas, que, em 2018, movimentaram 64 mil toneladas de resíduos, atendendo uma população de 290 mil pessoas.

O primeiro aterro a ser operado pela Sanepar foi o de Cianorte, em 2002. Ele atende os municípios de São Tomé, Terra Boa, Guaporema e Indianópolis e foi o primeiro do País a receber certificação NBR ISO 14.001, de gestão ambiental. Em 2010, a Companhia começou a fazer a gestão em Apucarana e, dois anos depois, passou a atender o município de Cornélio Procópio.

No aterro de Apucarana, a Sanepar é responsável por apenas uma das etapas, que é o tratamento. Nos outros dois, Cianorte e Cornélio Procópio, a Companhia realiza também a coleta e o transbordo.

PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

A Sanepar possui experiência em pesquisa, desenvolvimento e inovação (P&D+i) e busca constantemente a melhoria de seus processos. A perspectiva da inovação para a sustentabilidade está inserida no planejamento estratégico e visa assegurar vantagens competitivas e agilidade na superação dos desafios atuais e futuros vinculados ao negócio.

Uma gerência ligada à Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social atua como ponto focal do ecossistema de inovação e coordena o Centro de Tecnologias Sustentáveis Sanepar (CETS). O CETS mantém laboratórios especializados para protótipos, análises de água e esgoto e para o desenvolvimento de tecnologias de tratamento de água. Atenta à inovação colaborativa, a Companhia dispõe de espaço para acolher parceiros e coopera com centros de pesquisa, universidades e empresas do Brasil e do exterior (Alemanha, Portugal, Holanda, Inglaterra, Estados Unidos, México, Paraguai, Japão e Coreia do Sul). Em 2018, foi inaugurado o Laboratório de Criatividade, espaço de coworking para fomento do empreendedorismo e da inovação aberta. Plantas-piloto e equipamentos nas unidades produtivas complementam a infraestrutura da Companhia destinada à inovação.

Mais de 100 iniciativas estão em andamento, contemplando temas como água bruta e mananciais, tratamento de água e

esgoto, valorização de resíduos (lodo, espuma, biogás e materiais orgânicos), energia, automação e gestão sustentável.

Em 2018, destacam-se as seguintes atividades: início da operação de novas tecnologias modulares em estações de tratamento de esgoto (ETE's) nos municípios de Toledo e Pinhão e obras em Santa Helena; implantação de queimadores enclausurados para biogás em ETE's de Curitiba e Região Metropolitana; consolidação dos requisitos técnicos e ambientais para a instalação de sistema de secagem térmica de lodo de esgoto na ETE Atuba Sul; estudos sobre conservação de mananciais, técnicas de fitorremediação para revitalização de rios urbanos, eficiência energética e bioenergia, Internet das Coisas (IoT, na sigla em inglês), dessalinização, reúso industrial de água e tratamento de efluentes industriais.

Além de recursos próprios para a condução dos projetos, a Sanepar procura ampliar o impacto de sua atuação a partir da prospecção de recursos externos e de mecanismos de incentivo à inovação. Entre eles, benefícios fiscais provenientes da Lei nº 11.196/2005 (Lei do Bem) e recursos da Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial (Embrapii) e da Agência de Desenvolvimento e Comércio dos Estados Unidos (USTDA). A Sanepar também firmou compromisso com a Fundação Araucária, órgão de fomento à pesquisa e extensão do Estado do Paraná, somando esforços e ampliando os recursos destinados ao Programa Paranaense de Pesquisa em Saneamento Ambiental para R\$ 3 milhões, a serem aplicados até 2021 em projetos de pesquisa orientados às demandas da Companhia.

Para impulsionar a cultura da inovação no ambiente organizacional, foi criada a Estação de Tratamento da Inovação (ETI), programa corporativo para identificação, sistematização e disseminação de práticas inovadoras. A iniciativa integra ainda o Prêmio Sanepar de Tecnologias Sustentáveis, aberto a pesquisadores de todo o Brasil, e o Prêmio Inova Sanepar, destinado aos funcionários. O Banco de Ideias e Práticas, também voltado aos funcionários, foi reestruturado.

Com o intuito de compartilhar seus avanços na área de inovação, a Sanepar publicou em 2018 mais de 50 trabalhos técnico-científicos e atuou como protagonista em importantes fóruns, tais como o 8º Fórum Mundial da Água, o XIV Simpósio Ítalo-Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, o Smart City Expo Curitiba e o Rio Water Week. A Companhia ainda organizou eventos relevantes para o setor de saneamento ambiental, como o 1º Seminário Nacional sobre Estações Sustentáveis de Tratamento de Esgoto.

GESTÃO AMBIENTAL

Como empresa ambiental, a Sanepar tem compromisso com o uso equilibrado dos recursos naturais, a adoção de práticas sustentáveis e a conformidade com as determinações legais. Esse compromisso está explicitado na missão, valores e no Mapa Estratégico da empresa e, por isso, há um esforço permanente em todas as instâncias, da alta direção ao pessoal operacional, para aprimorar cada vez mais o cuidado com práticas ambientais corretas, imprescindível para garantir a continuidade do negócio.

O Sistema de Gestão Ambiental Corporativo (SGAC), implantado em 2014, leva em conta o atendimento aos requisitos e normas legais, o estabelecimento de objetivos, metas e indicadores de monitoramento, a capacitação profissional e o aprimoramento dos controles internos. Ele foi idealizado com base nos parâmetros da NBR ISO 31000, que usa os princípios de gerenciamento de risco para melhorar o planejamento e auxiliar a tomada de decisão.

Uma das formas de monitorar os riscos relativos à preservação do meio ambiente está inserida nos processos de abastecimento de água, tratamento de esgoto e de resíduos sólidos, que passam por análises de rotina e incluem o diagnóstico dos indicadores ambientais, que devem estar alinhados às exigências da legislação.

Para garantir a integridade dos processos, a Sanepar destina recursos de maneira continuada em programas de educação ambiental, revitalização de rios, proteção de mananciais, pesquisas e desenvolvimento, controle de emissão de gases de efeito estufa (GEE), gestão de barragens e certificações.

CERTIFICAÇÕES

Em 1997, a Sanepar tornou-se a primeira companhia de saneamento da América Latina a obter certificação NBR ISO 9001 para o sistema produtor de água da Estação de Tratamento Itaquí, em Campo Largo, na Região Metropolitana de Curitiba (RMC). Mais tarde, a certificação foi ampliada para todo o sistema de produção e centro de controle de distribuição da RMC.

Londrina, a segunda cidade mais populosa do estado, também conta com certificação NBR ISO 9001 para o ciclo completo de água e esgoto, abrangendo todos os processos de produção e tratamento, além da operação das redes, manutenção, atividades comerciais e administrativas. Na certificação de Londrina consta ainda a gestão de projetos e obras.

No ano de 2018 a Sanepar foi certificada externamente na NBR ISO 9001:2015 com o seguinte escopo:

- Operação de barragem, captação, adução, tratamento e reservação de água pela Gerência de Produção de Água no Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba.
- Captação, adução, tratamento, reservação de água e tratamento e disposição final de esgoto pela Gerência Industrial de Londrina.
- Distribuição de água, coleta e transporte de esgoto e relacionamento com o cliente pela Gerência Regional Londrina.
- Gestão de Projetos pelas Gerência de Projetos Especiais e Gerência de Projetos e Obras Nordeste.
- Gestão de Obras para Sistemas de Abastecimentos de Água e Esgotamento Sanitário pela Gerência de Projetos e Obras Nordeste.

Em 1999, a Sanepar foi a primeira nas Américas a obter a certificação NBR ISO 14001 para o sistema de Foz do Iguaçu. Em 2012, a mesma certificação foi conferida para o funcionamento do aterro sanitário de Cianorte.

A conquista dessas certificações trouxe mudanças na cultura e nos procedimentos da empresa, com a adoção de padrões de controles mais rígidos, rigor no atendimento à legislação, padronização de procedimentos,

investimentos na capacitação do pessoal, busca de eficiência dos processos e eficácia na gestão, além da redução no consumo de insumos.

CERTIFICAÇÕES:

NBR ISO 9001

Estação de Tratamento de Itaquí, Campo Largo

**Sistema produtor e centro de controle de distribuição,
Região Metropolitana de Curitiba**

Todos os processos, Londrina

NBR ISO 14001

Todos os processos, Foz do Iguaçu

Aterro Sanitário de Cianorte

PRESENÇA EM FÓRUNS

A Sanepar possui representação formal e participa ativamente de fóruns colegiados deliberativos ou consultivos de meio ambiente e de recursos hídricos nos âmbitos municipal, estadual e federal. Nestes fóruns são debatidos e avaliados temas e publicadas resoluções com força legal, dentro de atribuições específicas, que podem influenciar no planejamento e na gestão dos processos da Sanepar.

Neste contexto, a Sanepar atua de forma efetiva nos 11 Comitês de Bacia Hidrográfica do Estado do Paraná e no Comitê de Bacia Federal do rio Paranapanema. Os Comitês de Bacia possuem composição heterogênea, incluindo representantes de diversos setores da sociedade, tendo como atribuições importantes o estabelecimento do enquadramento em classes de uso dos rios e as diretrizes e procedimentos da cobrança pelo uso da água, além do debate e orientações da gestão eficaz dos recursos hídricos e contribuições para a implantação de políticas relacionadas à preservação e ao uso racional da água.

Além dos Comitês de Bacia, a Sanepar possui representação formal no Conselho Estadual de Recursos Hídricos do Estado do Paraná, nos Conselhos Municipais de Meio

Ambiente dos principais municípios onde atua, no Fórum Paranaense de Mudanças Climáticas, no Conselho Gestor de Mananciais da Região Metropolitana de Curitiba e através da AESBE (Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento) no Conselho Nacional de Recursos Hídricos e nas suas Câmaras Técnicas.

Em 2018, a Sanepar criou procedimento normativo interno estabelecendo diretrizes para sistematizar a atuação da Companhia na representação nos Fóruns Deliberativos de Meio Ambiente e Recursos Hídricos e internalizar as deliberações emitidas que podem influenciar na atuação da empresa.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O tema da energia é amplamente discutido na Sanepar por conta da alta demanda energética de suas atividades e da constante ampliação da cobertura dos serviços prestados à sociedade. Em 2018, a Companhia consumiu 705,6 GWh de energia elétrica, representando aproximadamente 16% das despesas operacionais, sendo este o segundo maior custo operacional da Sanepar. O consumo de energia nas mais de 3.500 unidades, sobretudo em infraestruturas sanitárias, faz da Sanepar o maior consumidor corporativo de energia elétrica do Estado do Paraná.

Esse cenário, associado à agenda global de combate às mudanças climáticas, torna essencial a implementação de ações de eficiência energética para minimizar impactos ambientais e reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Para tanto, a Sanepar tem incentivado a inovação, pesquisa e o desenvolvimento de boas práticas que possibilitem ao mesmo tempo redução de custos, eficiência dos processos e, conseqüentemente, aprimoramento de seus serviços de saneamento ambiental.

Medidas como a gestão de faturas de energia elétrica, a partir da seleção da modalidade tarifária mais apropriada, têm sido implementadas com sucesso na Companhia.

Comitês técnicos ou comissões internas promovem ações de eficiência nas unidades produtivas e, em regionais como Foz do Iguaçu e Maringá, há fóruns permanen-

tes dedicados ao tema. No Sistema Integrado de Abastecimento de Água de Curitiba, estão em andamento as primeiras experiências para adoção da norma NBR ISO 50.001, de gestão de energia.

Em 2018, 93 unidades consumidoras passaram a contar com monitoramento do consumo de energia elétrica em tempo real e à distância.

Adicionalmente, a Companhia estruturou projetos na área de Internet das Coisas (IoT na sigla em inglês), como o monitoramento e atuação em tempo real em um sistema de reservação e distribuição da água no município da Lapa, com acesso remoto aos dados. Em 2019, essa solução deve ser ampliada.

Em cooperação com a agência alemã GIZ e o Ministério das Cidades, a Sanepar realizou atividades no âmbito do Projeto de Eficiência Energética em Sistemas de Abaste-

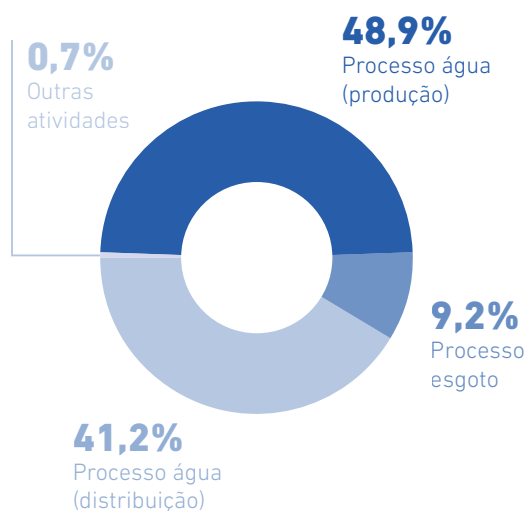
COMITÊS DE BACIAS HIDROGRÁFICAS COM PARTICIPAÇÃO DA SANEPAR:

- **COALIAR - Alto Iguaçu e afluentes do Alto Ribeira (com cobrança pelo uso da água instituída desde 2013);**
- **Tibagi**
- **Jordão**
- **Paraná III**
- **Piraponema (Pirapó, Paranapanema 3 e Paranapanema 4)**
- **Norte Pioneiro (Cinzas, Itararé, Paranapanema 1 e 2)**
- **Baixo Ivaí e Paraná I**
- **Litorânea**
- **Paranapanema (Comitê Federal em conjunto com os Comitês do estado de São Paulo)**
- **Baixo Iguaçu (implementado com atividades a serem iniciadas)**
- **Piquiri (implementado com atividades a serem iniciadas)**
- **Alto Ivaí (implementado com atividades a serem iniciadas)**

cimento de Água (ProEESA). A parceria resultou na capacitação de 50 empregados, que realizaram o pré-diagnóstico hidroenergético de 97 sistemas elevatórios de água distribuídos em diferentes regionais.

Após pesquisas sobre medição e uso energético do biogás oriundo de reatores anaeróbios tratando esgoto doméstico, como o sistema pioneiro de microgeração da ETE Ouro Verde – Foz do Iguaçu, a Sanepar também deu início em 2018 às atividades do programa Paraná Bem Tratado. A iniciativa conta com o financiamento de 50 milhões de euros contratados junto ao banco alemão KfW, que serão aplicados em projetos nas ETE's em Curitiba, Londrina, Maringá, Umuarama, Araucária, Toledo, Arapongas e Guarapuava. A Companhia também está dando seus primeiros passos para aproveitamento da energia solar.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (%)



CS BIOENERGIA

A mais completa experiência da Sanepar para produção de energia sustentável a partir do lodo do esgoto e do tratamento de resíduos orgânicos está em fase final de obras e em pré-operação. Trata-se da CS Bioenergia, criada por meio de parceria com a empresa Cattalini Bioenergia, na qual a Sanepar tem 40% do capital acionário.

Localizada ao lado da ETE Belém, em São José dos Pinhais, a CS Bioenergia tem potência instalada de 2,8 MW (megawatts) – energia suficiente para atender aproximadamente 2.100 casas, ou 8.400 pessoas. O empreendimento começou a receber lodo de esgoto em junho de 2017 e resíduos orgânicos em março de 2018. Esses materiais são processados em biodigestores, gerando biogás como subproduto. O biogás, composto majoritariamente por metano, é previamente tratado e enviado para grupos motogeradores que o convertem em energia elétrica. A energia elétrica produzida nesta etapa inicial está sendo utilizada na própria planta.

Redução de emissões

O monitoramento dos Gases de Efeito Estufa (GEE), realizado pela Sanepar desde 2009, passou por uma revisão metodológica em 2017 e foi submetido em 2018 a uma verificação de terceira parte credenciada pelo Inmetro, obtendo o Selo Ouro de Confiabilidade, do Programa Brasileiro GHG Protocol, coordenado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). As emissões monitoradas constituem o Inventário de Gases de Efeito Estufa, divulgado anualmente pela Sanepar – a primeira companhia de saneamento do País a realizar esse trabalho.

A divulgação do inventário é feita anualmente na plataforma GHG (Greenhouse Gases Protocol) e está disponível para consultas no site www.registropublicodeemissoes.com.br, onde pode ser encontrado também o histórico da Sanepar. A publicação dos relatórios anuais fica disponível para acesso a partir do segundo semestre do ano seguinte ao levantamento.

Com o monitoramento é possível identificar os processos de geração dos gases de efeito estufa e adotar medidas para reduzir ou neutralizar as emissões, prevenindo ou minimizando riscos e danos ambientais, além de melhorar o desempenho.

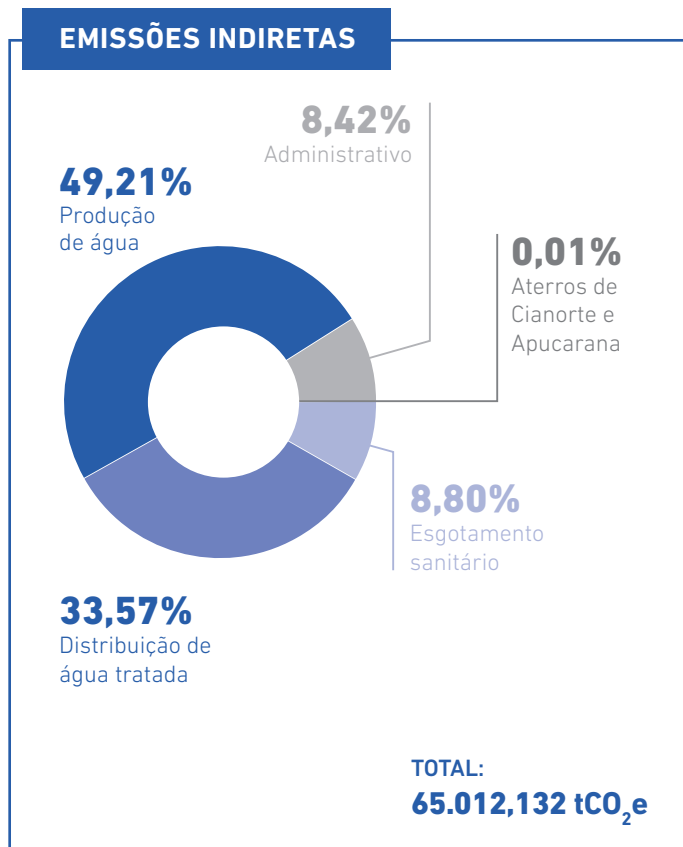
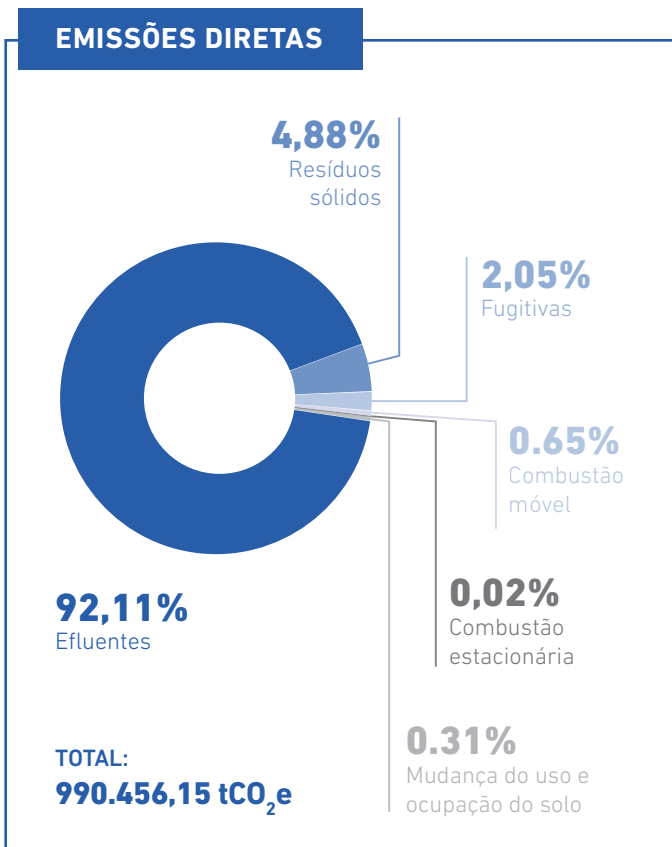
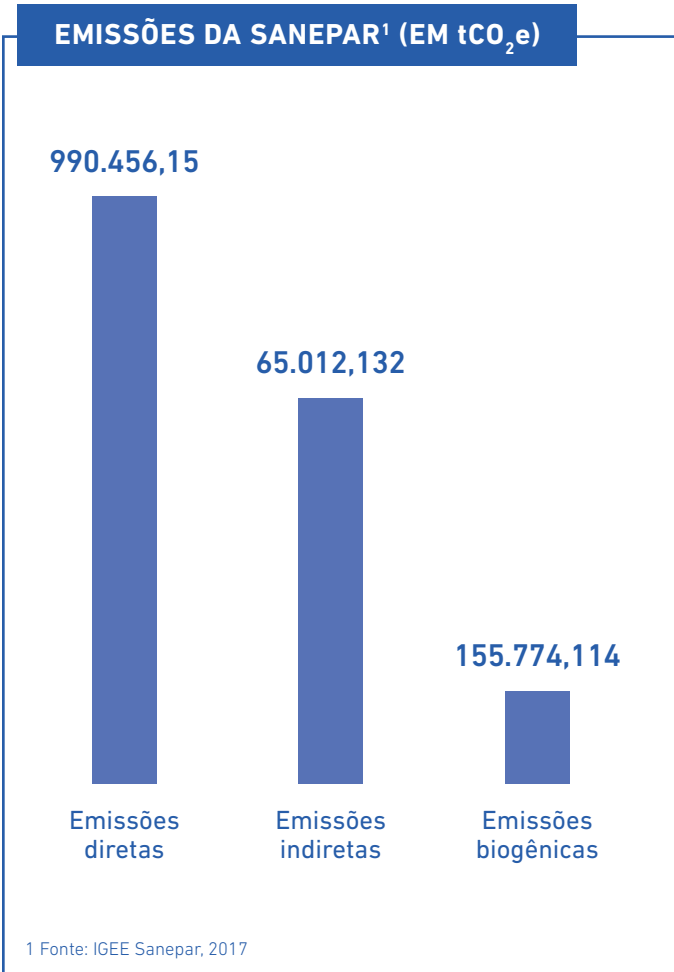
Dados mais precisos

O inventário de emissões da Sanepar de 2017, o mais recente disponível, tem dados mais precisos, como o cálculo descentralizado das emissões de GEE por unidade operacional e a manutenção dos valores do Global Warming Potencial (GWP) do quarto relatório do IPCC, Fourth Assessment Report.

Além disso, houve alteração na metodologia de cálculo das emissões de metano oriundas das estações de tratamento de esgoto, tendo sido utilizados os dados de monitoramento de vazão, DBO afluente e eficiência de cada ETE, em vez de dados da literatura, como anteriormente.

O volume de emissões entre os anos 2013 e 2017 foi recalculado a partir da nova metodologia para garantir a comparabilidade.

Em comparação aos anos anteriores, houve um aumento de 8,61% nas emissões diretas da Sanepar em 2017, enquanto o crescimento de população atendida com rede de coleta de esgoto foi de 24,94%, em relação a 2013. Apesar de o consumo de energia elétrica ter aumentado 2,86% em relação a 2013, as emissões indiretas, provenientes da compra de energia, tiveram um incremento de 3,56%. Isso ocorreu devido à redução de 3,47% no fator de emissões do Sistema Interligado Nacional (SIN).



6. PESSOAS

PROFISSIONAIS SANEPAR

Com 7.022 empregados, a Sanepar investe continuamente em programas de desenvolvimento pessoal e profissional porque entende que manter serviços e atendimento de excelência requer um corpo funcional qualificado e atualizado com as tendências do universo corporativo e com os avanços tecnológicos.

Em 2018, a empresa passou por um processo de reestruturação organizacional, com assessoramento de uma consultoria externa, tendo como objetivo a modernização e a racionalização da gestão condizente com uma empresa de economia mista e de capital aberto, que busca continuamente a eficiência ao mesmo tempo em que garante a excelência do serviço e o retorno aos seus acionistas, bem como o atendimento aos requisitos expostos na Lei das Estatais (nº 13.303/2016).

Esse movimento de reorganização reflete, ainda, os efeitos de programas de desligamento de empregados, que estão em vigor há três anos na Companhia: o PAI (Programa de Aposentadoria Incentivada) e o PDVTC (Programa de Demissão Voluntária com Transferência de Conhecimento) para cargos em extinção. Desde 2016, cerca de 10% dos empregados deixaram a Companhia, a maioria dentro dos programas de incentivo mencionados.

A política de pessoal da Sanepar tem como objetivos oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável, com valorização do conhecimento, igualdade de oportunidades, respeito à pluralidade, diversidade e equidade de gênero. Essa última diretriz é parte dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), do qual a Sanepar é signatária.

NÚMERO DE EMPREGADOS POR NÍVEL FUNCIONAL

	2016		2017		2018	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Conselho	32	1	38	2	24	3
Diretoria	9	0	8	0	6	1
Gerencial	419	152	340	132	335	144
Profissional	482	267	488	257	471	245
Técnico	740	198	756	202	741	197
Operacional	4.129	948	4.046	936	3.976	907
Estagiários	104	118	90	89	82	88
Total por gênero ¹	5.915	1.684	5.766	1.618	5.635	1.585
Total	7.599		7.384		7.220	

NÚMERO DE EMPREGADOS POR REGIÃO¹

	2016	2017	2018
Nordeste	1.028	137	155
Noroeste	786	134	150
Metropolitana e Litoral	2.543	1.044	890
Sudeste	665	101	127
Sudoeste	757	149	172
Total	7.344	7.165	7.022

¹ Não considera estagiários e conselheiros.

EQUIDADE E PLURALIDADE

As mulheres representam 21,26% do corpo funcional da Sanepar e ocupam 30,13% dos cargos gerenciais. Nos órgãos de governança – diretoria executiva e Conselho de Administração – elas têm participação de 14,3% e 11,1%, respectivamente.

O programa de equidade de gêneros, adotado em 2016, está em linha com os Princípios de Empoderamento das Mulheres (Weps, na sigla em inglês), da ONU. A Sanepar foi a primeira companhia de saneamento do País a instituí-lo.

Em 2018, o programa teve ações em todas as regionais, enfatizando a importância da igualdade nas relações sociais e de trabalho. Questões como a violência contra a mulher tam-

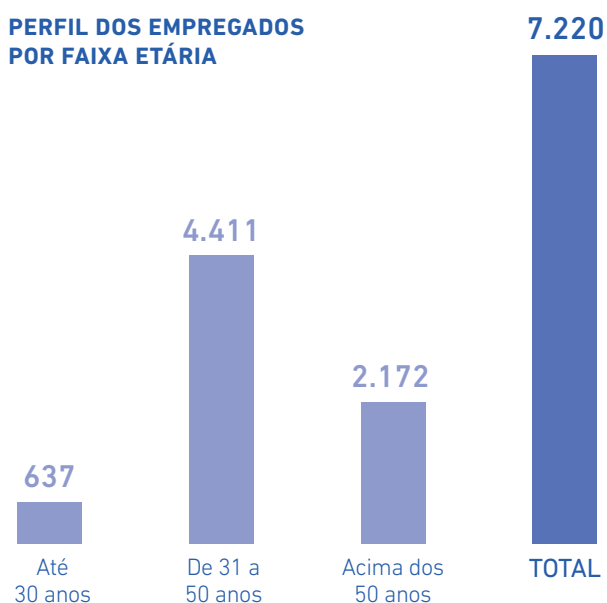
bém foram abordadas em palestras realizadas em Curitiba e exibidas para todo o Estado nas salas de videoconferência.

Em 2019, o tema da equidade passará a fazer parte da plataforma de cursos à distância (EAD) que a Sanepar disponibiliza para todos os empregados.

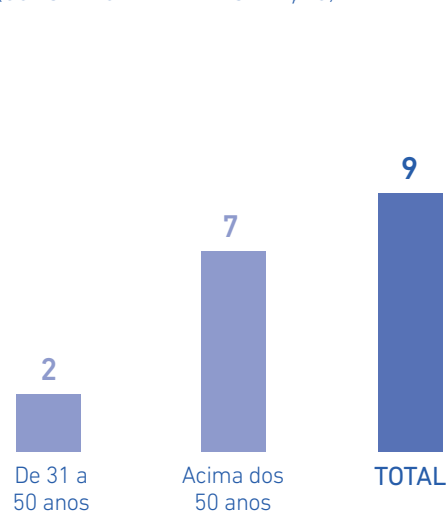
Outra política adotada desde 2016 é a de estímulo à pluralidade de segmentos representados no corpo funcional. A partir de então, a Companhia vem acompanhando a participação de negros e de pessoas com deficiência no conjunto dos empregados. Segundo os últimos dados pesquisados, 1,12% dos colaboradores em geral (nos níveis gerencial, profissional e técnico) são negros e 13,98% são pessoas com deficiência.

DIVERSIDADE

PERFIL DOS EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA



PERFIL DA LIDERANÇA POR FAIXA ETÁRIA (CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO)



GESTÃO DO CONHECIMENTO

A gestão do conhecimento é uma prática que vem sendo adotada na Sanepar há cerca de dez anos e foi intensificada após a adoção dos planos de aposentadoria e demissão voluntária. O legado dos antigos empregados foi devidamente registrado e, com isso, muitos processos, práticas e experiências foram sistematizados para que fiquem preservados. Eles compõem um acervo e serão parte de um projeto visando a melhoria dos procedimentos e o alinhamento das melhores práticas aos objetivos estratégicos da empresa.

A valorização do conhecimento é um dos alicerces da política de pessoal da Sanepar e, por isso, há investimentos contínuos

no fortalecimento do capital intelectual da empresa. Uma das iniciativas do ano foi a oferta de um curso de Especialização em Saneamento Ambiental, na modalidade semipresencial, realizado em parceria com a Universidade Estadual do Norte do Paraná, utilizando a rede tecnológica da Universidade Virtual Estadual. Participaram das aulas 500 empregados, de todas as áreas da Companhia, da Capital e do Interior.

A Educação à Distância (EaD) é uma alternativa amplamente usada para a disseminação do conhecimento dentro da empresa, porque permite ao empregado, independente da sua lotação ou turno de trabalho, acesso aos treinamentos.

Para isso, foi criada uma plataforma on-line, com conteúdos diferenciados, oferecendo oportunidade de aperfeiçoamento nas mais diversas áreas. São cerca de 300 cursos em módulos no catálogo geral de EaD e outros 20 cursos chamados customizados, ou seja, são mais compactos e com temática relacionada às atividades da Sanepar. Todos os cursos dão direito a certificado. A plataforma também possibilita acessar publicações técnicas e vídeos.

Em 2018, foram ofertadas 186.343 oportunidades, contemplando aproximadamente 548 mil horas de treinamento. Destes total, os cursos de EaD da Sanepar atenderam 2.155 empregados da Sanepar, com a emissão de 4.672 certificados de cursos concluídos, totalizando 50.166 horas de treinamento.

APERFEIÇOAMENTO E FORMAÇÃO DE LÍDERES

O programa de Capacitação e Aperfeiçoamento Gerencial (Cage), em parceria com a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR), foi criado em 2015 com a finalidade de oferecer treinamento para gerentes e coordenadores. Em 2018, já em sua terceira fase, ampliou o seu alcance e passou a incluir também profissionais com potencial para assumir cargos de liderança, beneficiando 226 empregados. Houve seleção interna para definir a ocupação das vagas.

Um dos diferenciais desse treinamento é que os participantes, no decorrer do curso, desenvolvem um projeto que tenha aplicação prática nas rotinas da Companhia, buscando a utilização de novas tecnologias e a melhoria dos processos.

AValiação E DESEMPENHO E PLANO DE CARREIRAS

Em 2018, a Diretoria Executiva designou uma Comissão Mista com a participação de representantes da empresa, dos empregados por meio de entidades sindicais e do Conselho de Controle de Empresas Estaduais (CCEE) para estudos e proposições sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração (PCCR).

Com base nas perspectivas, objetivos estratégicos, eixos norteadores encaminhados pela Diretoria, análises do Plano atual e consultas aos empregados, a comissão elaborou uma proposta de atualização e revisão do PCCR. Os trabalhos resultaram em proposições para o Novo PCCR

que prevê melhorias e desenvolvimento de sistemas de avaliação; reestruturação da tabela salarial; regras de dotação orçamentária; redistribuição dos pesos relativos para as dimensões institucional, setorial e individual; reestruturação da metodologia de avaliação de desempenho individual; nova régua para os conceitos finais de avaliação; treinamento para avaliação e *feedback* entre avaliadores e avaliados; e criação de Comissão de Ética do próprio Plano.

No final do ano de 2018, a Comissão Mista entregou relatório com os requisitos necessários para a deliberação pelas instâncias de governança da Companhia. Se aprovada a proposta, deverão ser desenvolvidas etapas intermediárias em 2019 e a implementação integral deverá ocorrer em 2020.

INTEGRAÇÃO, MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DO EMPREGADO

O Programa de Qualidade de Vida cumpre múltiplas finalidades: promover a integração dos empregados; criar oportunidades de convívio social; oferecer atividades de lazer, recreação e cultura; aproximar pessoas de diferentes graus de hierarquia e incentivar o espírito de equipe.

Uma das realizações que agrega praticamente todos esses requisitos são as Olimpíadas da Sanepar, realizada entre os meses de junho a setembro, com etapas local, regional e estadual. Em 2018, cerca de 4.000 empregados participaram dos jogos.

A Festa do Trabalhador é também um evento de confraternização tradicional. Alusiva ao Dia do Trabalho, é promovida de maneira simultânea em todas as Regionais da empresa, com a participação das famílias. Outra atividade que envolve familiares ocorre nas férias escolares, quando crianças e adolescentes, filhos de funcionários, vão passar um dia com seus pais no trabalho.

O grau de satisfação e bem-estar dos empregados é avaliado periodicamente desde 2001, por meio de uma pesquisa de clima organizacional, denominada Fale Francamente, acessada via Intranet. Os resultados dos questionários são analisados e divulgados, servindo para definir planos de ação inseridos no planejamento setorial e estratégico. Na última pesquisa, divulgada em 2017, houve participação 82% dos empregados, com nota geral de 7,27.

SAÚDE E SEGURANÇA

Proporcionar melhorias na qualidade de vida de seus empregados e de seus familiares é uma preocupação constante da Sanepar. A Companhia entende a segurança como um dever e um direito de todos, tendo em vista a integridade física, psicoemocional e social dos empregados e se compromete a prevenir e minimizar os riscos existentes nas atividades, na prestação de serviços de saneamento ambiental com qualidade, eficiência e dedicação sem limites.

O trabalho é baseado na Política de Segurança, nas Normas Regulamentadoras e nos “Procedimentos de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho em Empresas Contratadas”, para garantir a aplicação da legislação vigente, estabelecer melhorias e na execução segura das obras e serviços.

Atuando na prevenção, a Sanepar adota uma série de iniciativas, resultado de investimentos significativos voltados à saúde e segurança:

- Técnicos e engenheiros de segurança atuam diretamente nas áreas operacionais, próximo das áreas de trabalho para identificar pontos de melhoria e implementação da Política de Segurança.
- As CIPAs definem procedimentos e ações de prevenção a acidentes, doenças decorrentes do trabalho e relações interpessoais referentes ao cotidiano, tornando compatível a atividade com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.
- As SIPATs são realizadas para sensibilização dos empregados quanto a importância da saúde mental e da segurança no desenvolvimento de suas atividades.
- Disponibiliza diversas possibilidades de desenvolvimento pessoal para melhoria do desempenho de cada empregado, realizando treinamentos regulamentados em normas vigentes, que exigem cursos específicos e periódicos, executados por empregados qualificados e legalmente habilitados como: serviços com eletricidade, trabalhos em espaços confinados e em altura, manuseio correto do gás cloro e produtos químicos, segurança no escoramento de valas, sinalização de vias públicas, direção defensiva, utilização correta de EPI e EPC e uso de uniformes. Os motoristas que transportam cargas perigosas realizam

exames periódicos e específicos relacionados às atividades: curso Movimentação de Produtos Perigosos (MOPP).

- Em 2018, foram oferecidos 13.310 oportunidades de treinamentos voltados à saúde e segurança dos empregados, totalizando aproximadamente 89 mil horas de treinamentos. Além de cursos, palestras e atividades presenciais, a Sanepar disponibiliza treinamentos em Educação a Distância, também com o foco na prevenção de doenças e demais problemáticas que possam se originar no ambiente de trabalho.

A área da saúde atua em campanhas anuais de vacinação contra a gripe, realiza análises de condições ergonômicas das equipes funcionais, estimula o engajamento dos empregados na doação de sangue, e, em um site exclusivo, disponibiliza orientações e ferramentas para organizar a rotina de doações e campanhas sociais ao longo dos anos.

Os empregados realizam periodicamente exames médicos específicos de acordo com os riscos ocupacionais identificados no Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais (PPRA), elaborado pela segurança do trabalho e definidos no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional elaborado pela medicina do trabalho.

A Sanepar disponibiliza também, a todos os empregados o Plano de Saúde e Assistência – SaneSaúde, assim como o Plano de Previdência Privada – Fusanprev, benefícios estes administrados pelas Fundações Sanepar de Previdência e Assistência Social, entidades jurídicas sem fins lucrativos.

NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Os mais de 7 mil empregados da Sanepar são representados por 22 sindicatos, que atuam em nome das várias categorias profissionais da força de trabalho da Companhia. Essas entidades estão presentes na negociação coletiva que define a concessão de reajuste de salários e benefícios. Para estreitar os laços com os sindicatos, a Sanepar criou uma Comissão de Relações Sindicais, que tem caráter permanente.

NOVO PRÉDIO

A Sanepar concluiu, no final de 2018, a construção de um novo prédio junto ao seu principal complexo administrativo, no bairro Rebouças, em Curitiba. Com 9,7 mil metros quadrados, ele irá abrigar cerca de 1 mil empregados que

hoje trabalham em imóveis alugados, em diversos pontos da cidade. Com isso, a Companhia ganha mais unidade e reduz custos com locação e deslocamentos.

O novo prédio é o que se chama de construção inteligente, com incorporação de novas tecnologias e inovações, que tornarão o seu uso mais sustentável.

ESPAÇO AMPLIADO

9,7 mil m² em quatro pavimentos;

Capacidade para 989 estações de trabalho;

Certificação *Leed Gold* para construções sustentáveis;

Menor custo de operação;

Vidro especial, com maior desempenho térmico e persianas automatizadas;

Aproveitamento da água de chuvas, metais e louças eficientes;

Aproveitamento da iluminação natural e luminárias LED;

Controle de tomadas, iluminação e persianas automatizadas;

Ar condicionado sistema VRF, com controle automatizado de temperatura;

Energia renovável, com instalação de painéis fotovoltaicos.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Empresa com forte compromisso ambiental, a Sanepar não se limita a garantir conformidade em seus processos e a desenvolver ações para proteção da natureza, mas envolve-se também em programas de conscientização em favor do meio ambiente e de incentivo ao uso racional dos recursos naturais. A Companhia mantém vários projetos de educação ambiental, com os mais diversos segmentos de público – comunidades ribeirinhas, moradores da vizinhança de seus equipamentos, escolas, empregados e suas famílias e população em geral.

SE LIGUE NA REDE

Esse programa busca combater a ligação incorreta entre o imóvel e a rede coletora de esgoto. Por desconhecimento dos moradores, que são responsáveis por realizar essa tarefa, o esgoto acaba sendo direcionado para as galerias de águas fluviáveis e, em consequência, poluindo os rios.

A Sanepar fornece assessoria e faz acompanhamento do trabalho de ligação domiciliar. Na implantação de novas re-

des, as equipes da Companhia entram antecipadamente em contato com as comunidades e, com o apoio de lideranças e agentes públicos locais, levam informações e orientações sobre a forma correta de fazer a conexão com a rede de coleta.

Outra iniciativa da Companhia é promover a capacitação de encanadores, oferecendo a eles não apenas conhecimento para executar seu trabalho em conformidade com as regras ambientais, mas também uma oportunidade de incrementar sua renda.

CONQUISTA

A chegada da rede de esgoto às comunidades é vista sempre como uma conquista e, por isso, ao concluir a implantação, a Sanepar realiza eventos socioeducativos, transformando os moradores em multiplicadores dos conceitos de conservação ambiental. Em 2018, o programa esteve presente em 40 regiões do Estado e possibilitou a realização de ligações em 22 mil imóveis.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA A COMUNIDADE

Dois espaços da Sanepar recebem visitantes e são importantes difusores de conceitos de educação ambiental. Um deles é o Centro de Educação Ambiental Mananciais da Serra (Ceam), que fica junto aos Reservatórios Piraquara I e II, na Região Metropolitana de Curitiba. Inserido numa Área de Preservação Ambiental (APA), ao lado de nascentes de rios, o Ceam abrigou o primeiro sistema de abastecimento público do Paraná, o Reservatório do Carvalho, de 1908. O local pode ser visitado pelo público em geral, mas é especialmente procurado por estudantes, que percorrem trilhas nos remanescentes de Mata Atlântica da Serra do Mar. Em 2018, foi registrada a visita de 7.138 pessoas ao Centro.

O outro espaço, o Museu do Saneamento, também é histórico. Ele está instalado numa construção de 1945, onde funcionava a antiga Estação de Tratamento de Água Tarumã, a primeira de Curitiba. Reúne a memória, a história e a cultura do saneamento no Estado, com um acervo de 10 mil peças, entre plantas, documentos e fotografias. Em 2018, recebeu 1.246 visitantes.

OPERAÇÃO VERÃO

A cada verão, a Sanepar promove um esforço concentrado para atender à população que, em férias, se desloca para o Litoral do Estado, sobrecarregando o sistema de abastecimento e colocando à prova o índice de balneabilidade das praias. Para garantir que não falte água

– principalmente nas datas consideradas críticas como Réveillon e Carnaval – a Sanepar conta com 18 geradores (alugados ou emprestados) que ficam prontos para entrar em operação, caso a falta de energia elétrica afete o funcionamento dos reservatórios.

A outra frente de operação são os 48 quilômetros de praias, entre Pontal do Paraná e Guaratuba. A Companhia instala para uso dos banhistas duchas ecologicamente sustentáveis. Elas são abastecidas com água extraída do subsolo da areia do mar, tratada com cloro e filtrada com carvão ativado, que retira 95% do sal, 99% das bactérias e coliformes e reduz em 10% o PH. As duchas permitem banhos contínuos com até dois litros por acionamento. Para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, são disponibilizadas cadeiras anfíbias que possibilitam o acesso ao mar de maneira segura.

AREIA LIMPA

Um trabalho que se renova dia-a-dia durante toda a temporada é a limpeza e higienização da areia. Durante o dia, equipes percorrem as praias, das 9h às 17 horas, recolhendo lixo, com carrinhos (*dumpers*). À noite, entram em ação sete máquinas saneadoras, que retiram os resíduos da superfície e reviram a areia. Pela manhã, o sol, com seus raios ultravioletas, completa a sanitização.

O trabalho realizado durante a Operação Verão nas praias do Paraná é considerado referência no País. A seguir, os números da temporada 2017/2018:

AREIA LIMPA

48 Km de praias saneadas;

760 toneladas de resíduos coletados;

118 postos de trabalho gerados;

90.000 sacos de lixo utilizados;

370 tambores de 200 litros distribuídos

ao longo da orla;

2.627 quilômetros percorridos pelas saneadoras.

ECOEXPRESSO

Cinco ônibus adaptados, chamados Ecoexpresso, percorrem o Paraná visitando escolas, empresas e outras instituições, para levar educação ambiental às comunidades e orientar as boas práticas de conservação da água.

No interior do ônibus, os visitantes conhecem o caminho da água, desde o manancial até as torneiras, e os processos de tratamento e controle de qualidade. Também são informados sobre o processo de esgotamento sanitário e como a água, após o tratamento, fica em condições de voltar ao rio. Outros temas como disposição e tratamento do lixo urbano; mudanças climáticas; desmatamento; gestão de resíduos e saúde são incluídos nas exposições.

Em 2018, o Ecoexpresso esteve em 155 municípios e recebeu visita de 180.446 pessoas.

SUSTENTABILIDADE: DA ESCOLA AO RIO

A conscientização para a importância da preservação dos rios no meio urbano é o principal objetivo do projeto “Sustentabilidade: da escola ao rio”, que trabalha com alunos e professores, principalmente aqueles ligados aos cursos técnicos em Meio Ambiente. O foco é definido em função das agressões que os rios sofrem nas cidades, como canalização, mudança de cursos, redução de volume e poluição das águas.

O projeto realiza, ao longo do ano letivo, ações como o reconhecimento da bacia hidrográfica, análise da qualidade da água, plantio de árvores nativas, coleta e destinação adequada de resíduos e mobilização de comunidades ribeirinhas.

Desde 2013, quando foi criado, o projeto realizou mais de 600 ações, em 30 rios que foram monitorados, envolvendo cerca de 12.000 pessoas nas atividades.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA OS EMPREGADOS

PROGRAMA USE O BOM SENSO

Atuar com responsabilidade socioambiental faz parte dos objetivos estratégicos da Sanepar e, para a internalização deste tema, a empresa instituiu, desde 2000, um programa denominado Use o Bom Senso, que conta com o envolvimento de todos os empregados.

Após 17 anos de existência, o programa passou por uma atualização dos conceitos e da metodologia para se adequar aos princípios organizacionais atuais, com foco em sustentabilidade, gestão da qualidade e iniciativas de âmbito global como os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Atitudes que promovem a melhoria do ambiente de trabalho; o combate ao desperdício; o uso responsável dos recursos e insumos; a redução e gestão integrada dos resíduos fazem parte das diretrizes do programa, que visa a adoção de práticas sustentáveis e de cidadania, sob o ponto de vista socioambiental.

Trata-se de uma norma corporativa, que tem como meta a certificação de todas as gerências.

ECOPROSA

Rodas de conversa entre os empregados, ou café com prosa, como também é conhecido o programa. O objetivo é a promoção de encontros, em clima informal, para discussões ligadas à temática ambiental. Entre os assuntos discutidos em 2018 estão agroecologia; pagamento por serviços ambientais; conservação de mananciais; prevenção e controle de riscos ambientais; resíduos sólidos; mobilidade urbana.

SE LIGUE NESSA IDEIA: SEM ÓLEO NA REDE

O descarte indevido de óleo de cozinha na rede provoca entupimentos e prejuízos ao sistema de esgotamento sanitário e a Sanepar inicia em casa a conscientização sobre os riscos dessa conduta. O programa Se ligue nessa ideia: sem óleo na rede é dirigido aos empregados, que se tornam multiplicadores de boas práticas nas suas comunidades.

Além de alertar para o perigo do descarte irregular, o programa também faz coleta de óleo usado para encaminhar à destinação correta. Criado há três anos, o programa tem 213 postos de coleta e parceiros que recebem o material em 20 municípios. Em 2018, foram coletados 4.000 mil litros de óleo.

7. BALANÇO SOCIAL

IBASE

BALANÇO SOCIAL ANUAL - 2018

	2018			2017		
1) Base de Cálculo	Valor (Mil Reais)			Valor (Mil Reais)		
Receita Operacional Líquida (ROL)	4.162.205			3.869.401		
Lucro Operacional (LO)	1.165.002			914.073		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	893.281			926.708		
2) Indicadores Sociais Internos	Valor (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL	Valor (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL
Alimentação	93.059	10,42	2,23	94.491	10,20	2,44
Encargos sociais compulsórios	207.561	23,23	4,99	206.464	22,28	5,34
Previdência privada	31.682	3,55	0,76	30.566	3,30	0,79
Saúde	64.961	7,27	1,56	60.241	6,50	1,56
Vale transporte	1.267	0,14	0,03	1.488	0,16	0,04
Segurança e saúde no trabalho	12.760	1,43	0,31	11.638	1,26	0,30
Educação	693	0,08	0,02	12	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	5.102	0,57	0,12	4.191	0,45	0,11
Creches ou auxílio-creche	2.323	0,26	0,05	2.313	0,25	0,06
Participação nos lucros ou resultados	134.246	15,03	3,23	69.681	7,52	1,80
Outros	76.160	8,53	1,83	119.662	12,91	3,09
Total - Indicadores Sociais Internos	629.814	70,51	15,13	600.747	64,83	15,53
3) Indicadores Sociais Externos	Valor (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL	Valor (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL
Cultural, Artístico, Audiovisual e Desportivo	6.480	0,56	0,16	5.000	0,55	0,13
Fundos da Criança e do Idoso	2.600	0,22	0,06	2.000	0,22	0,05
Programas de Assistência à Saúde e Oncológico	1.914	0,17	0,05	1.735	0,19	0,04
Lazer e diversão	1.619	0,14	0,04	1.539	0,17	0,04
Outros	6.329	0,54	0,15	6.723	0,74	0,17
Total das Contribuições para a Sociedade	18.942	1,63	0,46	16.997	1,87	0,43
Tributos (excluídos encargos sociais)	621.036	53,31	14,92	550.414	60,22	14,22
Total – Indicadores Sociais Externos	639.978	54,94	15,38	567.411	62,09	14,65
4) Indicadores Ambientais	Valor (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL	Valor (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL
Relacionados com a operação da empresa	1.000.300	85,86	24,03	961.734	105,21	24,85
Em Programas e/ou projetos externos	60.681	5,21	1,46	43.070	4,71	1,11
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	1.060.981	91,07	25,49	1.004.804	109,93	25,96
5) Indicadores do Corpo Funcional	2018			2017		
Nº de empregados (as) ao final do período	7.022			7.165		
Nº de admissões durante o período	17			212		
Nº de estagiários (as)	170			179		
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	3.060			2.992		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.494			1.527		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	30,13%			24,87%		
Nº de negros (as) que trabalham na empresa ¹	335			338		
Nº de pessoas com deficiências ou necessidades especiais ²	93			98		

	2018			2017		
6) Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial						
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	23,77			23,04		
Número total de acidentes de trabalho	310			364		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados (as)	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) + Cipa
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apóia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input type="checkbox"/> apóia	<input checked="" type="checkbox"/> organiza e incentiva
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$)	Em 2018: 2.976.128			Em 2017: 2.720.151		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	25,5% governo	33,9% colaboradores(as)		25,5% governo	35,9% colaboradores(as)	
	14,2% acionistas	10,6% terceiros	15,8 % retido	12,0% acionistas	13,3% terceiros	13,3 % retido

¹ Cota de Afrodescendentes em Concurso Público a partir do ano-calendário 2005.

² Cota de Deficientes Físicos em Concurso Público a partir do ano-calendário 2000.

RECURSOS POR RENÚNCIA FISCAL (R\$ MIL)

Cultural e artístico	5.180
Esportes	1.300
Fundo da Criança e do Adolescente	1.300
Fundo do Idoso	1.300
Pronon (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica)	1.300
Pronas (Programa Nacional de Apoio à Atenção de Saúde da Pessoa com Deficiência)	614
PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador)	5.864
Incentivo Empresa Cidadã	911
Lei do Bem	2.465
Total	20.234

8. DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

