

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019





APRESENTAÇÃO

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Este Relatório de Sustentabilidade apresenta a trajetória percorrida pela Sanepar durante o ano de 2019 para o cumprimento de suas metas e mostra os resultados que a consolidam como referência no setor de saneamento no país. Aqui estão relatadas as atividades operacionais e administrativas e o desempenho econômico, entre outras ações, em busca do desenvolvimento sustentável e consideradas mais relevantes para serem informadas aos acionistas, analistas de mercado, clientes, sociedade, força de trabalho, fornecedores, agência reguladora, poder concedente e demais públicos interessados.

Os temas retratados consideram o processo de materialidade e as melhores práticas de relato, como as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), de acordo com a opção *Essencial*, *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e o *International Integrated Reporting Council* (IIRC), com os requisitos do modelo de governança de Nível 2, da B3, com a Lei das Estatais 13.303/2016 e outras normativas dos órgãos reguladores. O documento retrata o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.





MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Inovação nos processos para proporcionar maior eficiência e eficácia

GRI 102-14

Em consonância com as diretrizes do Governo do Estado, inovação foi a palavra de ordem em 2019. Inovação para proporcionar maior eficiência e eficácia. Competitividade e transparência em seus processos produtivos para que a Sanepar se mantenha na vanguarda do setor, prestando serviços de saneamento ambiental com qualidade para os paranaenses.

Para o avanço no esgotamento sanitário, a tecnologia foi nossa aliada na instalação de estações de tratamento de esgoto modulares, construídas com mais rapidez, em áreas menores e possibilidade de

expansão de forma mais ágil e com ganho de eficiência em relação aos sistemas tradicionais. Em 2019, a Sanepar também investiu na melhoria dos processos de tratamento de esgoto, a fim de atender metas contratuais, requisitos legais e compromissos firmados.

A partir do aproveitamento do biogás proveniente do tratamento de resíduos, da energia solar e da conversão hidroenergética em infraestruturas sanitárias, a Sanepar investe na geração de energia limpa buscando reduzir cada vez mais este custo bastante representativo para a Companhia.

Para construir e estabelecer estratégias que a tornem cada vez mais robusta e transparente, a Companhia reconhece como necessário um esforço contínuo, dinâmico e participativo. Como parte desse processo, a empresa promoveu em 2019 a Revisitação Estratégica, que resultou no realinhamento da Missão e da Visão e na definição do Propósito da Companhia. Esse trabalho permitirá que se vislumbre o futuro da Sanepar, determinando caminhos e resultados e direcionando a atuação da empresa e de seus gestores.

Em alinhamento aos objetivos estratégicos da Companhia, gerentes assinaram o



APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Acordo de Gestão, ferramenta em que se pactuam junto à diretoria planos de ações a serem desenvolvidos nos próximos anos. O Acordo de Gestão gera pertencimento, facilita o acompanhamento das entregas e busca alavancar resultados.

Em dezembro de 2019, a Companhia avançou na busca da excelência da gestão, com o lançamento do Sistema Integrado de Excelência da Gestão Sanepar (SIEGS), que propõe a integração dos programas de qualidade, como o Use o Bom Senso, o Modelo de Excelência de Gestão em Saneamento (MEGSA), NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001.

Com igual importância, a empresa lançou o Programa de Integridade, que exigiu sensibilização e envolvimento de todo o corpo gerencial na compreensão do papel do gestor para a efetividade do programa e o debate de temas como conflitos de interesses, transações com partes relacionadas, Código de Conduta e Integridade, entre outros.

A Sanepar também formalizou sua adesão ao Pacto Global tornando internacionalmente público o seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental, além de passar a integrar uma rede de contatos em que a troca de experiências e informações trará benefícios à Companhia.

Outro foco da atenção da Companhia

em 2019 foi o Projeto de Lei 4.162/2019, que altera a Lei 11.445/2007 (Marco Regulatório do saneamento), proposto pelo Governo Federal. A Sanepar reforçou a mobilização das demais estatais de saneamento e das entidades representativas do setor público junto ao Governo Federal e aos parlamentares no esclarecimento de que a referida lei, tal como foi proposta, poderia levar à desorganização e à insegurança jurídica do setor. A Sanepar acredita que o alcance da universalização do saneamento ocorrerá com a junção do planejamento e da promoção da eficiência, utilizando o que há de melhor nos setores público e privado para a promoção de soluções conjuntas.

MAIS SAÚDE

Seja na manutenção seja na ampliação de seus sistemas de água e de esgoto, a Sanepar trabalha para levar saúde preventiva à população, pois entende que um saneamento eficaz evita gastos com doença e, consequentemente, permite que os municípios invistam em outras áreas.

ORGULHO

Apesar de todas as adversidades e desafios, a Sanepar encerra 2019 com a ciência de ter cumprido mais uma vez seu papel com a responsabilidade de uma prestadora de serviço público, comprometida com seus clientes, acionistas e público envolvido.

A SANEPAR

Inovação a serviço da população, com a promoção da saúde pública e a preservação do meio ambiente

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5

Criada com a finalidade de promover o desenvolvimento do saneamento básico no Estado, em janeiro de 1963 (Lei 4.684), a Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar) vem cumprindo esse papel ao longo de sua história. Com sede em Curitiba, a Sanepar é uma empresa de economia mista e de capital aberto. Controlada pelo governo paranaense, que detém 60,1% do capital votante, presta serviços de fornecimento de água tratada e de coleta, remoção e destinação final de efluentes de esgoto e resíduos sólidos domésticos e industriais e seus subprodutos.

Garantir o acesso a água tratada para 100% da população urbana de 345 municípios do Paraná e da cidade catarinense de Porto União, sem dúvida, é fator preponderante para o desenvolvimento social e econômico do Estado. O avanço dos serviços de coleta e tratamento de esgoto

demonstra o esforço da Companhia de promover saúde pública.

Seus indicadores a colocam acima da média nacional de saneamento. Entre os paranaenses abastecidos pela Sanepar, 100% recebem água tratada, diante de 83,6% de brasileiros; 74,2% desses paranaenses têm acesso à coleta de esgoto, enquanto o índice nacional é de 53,2% de esgoto coletado. O contraste é ainda maior quando se compara o serviço de tratamento: a Sanepar trata 100% do esgoto coletado contra 46,3% da média de tratamento do país segundo o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS 2018).

Essa discrepância no saneamento entre várias regiões de um mesmo Brasil reflete a desigualdade em vários outros setores, como renda per capita, taxas de analfabetismo, expectativa de vida e mortalidade infantil. E, como num ciclo de causa e efeito, tudo está diretamente relacionado à qualidade dos serviços públicos, como saúde, educação e infraestrutura em geral, o que demonstra que os investimentos em saneamento estão consoantes à política de Governo do Estado do Paraná.

Ciente dessa posição de vanguarda que ocupa no saneamento do país, a empresa tem agido para encontrar novos caminhos que alavanquem ainda mais seus investimentos. Abriu o capital para atrair investidores, que já somam mais de 64 mil acionistas em várias partes do mundo, sem deixar de lado o seu papel de prestadora de serviço público.

A Sanepar e todos os seus empregados sabem que disponibilizar água potável na torneira 24 horas por dia e coletar e tratar esgoto são essenciais para a promoção da saúde e a prevenção de doenças.

A busca pelo equilíbrio entre interesses públicos e privados tem pautado a Companhia em seus investimentos cada vez mais prudentes, sem perder qualidade nos serviços e com tarifas mais justas.

Em 2019, a Sanepar investiu R\$ 1.027,1 milhões e expandiu o campo de pesquisas para aliar tecnologia, qualidade de serviços e custos menores. Participante do Governo 5.0, que visa a implantação de práticas inovadoras na prestação de serviços à população, a Sanepar mantém um Centro de Tecnologia e Inovação, onde são

desenvolvidos os projetos mais avançados da empresa.

O objetivo é desenvolver e aplicar tecnologias que signifiquem inovação a serviço da população, com a promoção da saúde pública e a preservação do meio ambiente. É uma Sanepar cada vez mais sustentável.

A SANEPAR EM NÚMEROS

346

municípios atendidos

100%

de cobertura na rede de água

74,2%

de cobertura de rede coletora de esgoto

3,1 milhões

de ligações de água

2,2 milhões

de ligações de esgoto

55 mil km

de rede de água

37 mil km

de rede coletora de esgoto

4,5 bilhões

investidos nos últimos 5 anos



PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES

ANUÁRIO ÉPOCA NEGÓCIOS 360º RANKING DAS MELHORES EMPRESAS DO BRASIL 2019

2º lugar no setor Água e Saneamento.

1º lugar na dimensão Inovação em Água e Saneamento.

TROFÉU TRANSPARÊNCIA 2019

Prêmio concedido às empresas mais transparentes do Brasil pela qualidade das suas demonstrações contábeis. A Sanepar foi premiada na categoria que reúne empresas com receita líquida de até R\$ 5 bilhões. A premiação é concedida pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac).

CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001:2015

Refere-se à gestão da qualidade, aplicada aos seguintes sistemas: 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 e reservação de água, tratamento e disposição final de esgoto pela Gerência Industrial Londrina; distribuição de água, coleta e transporte de esgoto e relacionamento com o cliente pela Gerência Regional Londrina; Gestão de Projetos pelas Gerências de Projetos Especiais e de Projetos e Obras Nordeste; Gestão de Obras para Sistemas de Abastecimentos de Água e Esgotamento Sanitário pela Gerência de Projetos e Obras Nordeste.

CERTIFICAÇÃO NBR ISO 14001

Refere-se à gestão ambiental, aplicada aos seguintes sistemas: captação, tratamento e distribuição de água potável, e coleta, tratamento e disposição final de esgoto; manutenção e operação de redes de água e

esgoto; atendimento ao cliente e comercialização de serviços de ligação de água e esgoto e processos administrativos da Gerência Regional Foz do Iguaçu; processo administrativo da Gerência Projetos Obras Sudoeste e manutenção eletromecânica da Gerência Regional Eletromecânica Sudoeste para sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de Foz do Iguaçu.

Aterro sanitário de Cianorte: processos de recebimento, tratamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos, atividades de suporte operacional, administrativas e de monitoramentos do aterro.

RANKING DO GRUPO AMANHÃ 2019

Líder setorial em serviços públicos entre as 500 maiores do Sul.

17ª empresa no ranking geral das 500 maiores do Sul.

8ª empresa no ranking das 100 maiores do Paraná em VPG (Valor Ponderado de Grandeza).

PRÊMIO CAMPEÃS DA INOVAÇÃO DA REVISTA AMANHÃ

1º lugar na categoria Estatais e Filantrópicas.

II RANKING ABES DA UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO

Curitiba como a melhor capital em saneamento.

RANKING VALOR 1000 EM SANEAMENTO – JORNAL VALOR ECONÔMICO

3º lugar no setor água e saneamento – Ranking realizado pelo jornal Valor Econômico, em parceria com a Serasa Experian e a Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (EAESP/FGV).

RANKING SETORIAL VALOR INOVAÇÃO BRASIL EDIÇÃO 2019

3º lugar – Única companhia estadual de saneamento no topo do ranking.



CERTIFICADO DE INSTITUIÇÃO COMPROMETIDA COM CAUSAS SOCIAIS

Certificada como parceira da Comissão de Defesa dos Direitos da Criança, Adolescente, Idoso e da Pessoa com Deficiência (CRIAID) da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná (ALEP).

SELO OURO - INVENTÁRIO DE GASES DE EFEITO ESTUFA

10 anos de reporte do Inventário de Gases de Efeito Estufa no Registro Público do GHG Protocol.

SELO CLIMA PARANÁ OURO 2019

Promovido pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo (SEMA).

PRÊMIO WEPS BRASIL 2019

Troféu Bronze concedido pela ONU Mulheres às empresas comprometidas com a equidade.

MODELO DE NEGÓCIO

ANÁLISE E REFLEXÃO DO NEGÓCIO

A Sanepar atua em captação, tratamento, reservação e distribuição de água; em coleta e tratamento de esgoto; e resíduos

sólidos. No processo esgoto, também faz a disposição adequada dos efluentes: na forma líquida, com o lançamento no rio; na forma sólida, com a destinação do lodo para aterro, uso agrícola ou aproveitamento energético; e, na forma gasosa, com queima ou aproveitamento energético. Promove, assim, saúde pública e previne doenças,

atendendo ao principal ator de seu negócio: o cliente. Como empresa de economia mista e de capital aberto, faz isso de forma sustentável, com investimentos sob a ótica social, financeira e ambiental. Cumpre, dessa forma, suas responsabilidades também com fornecedores, acionistas e empregados.

ALOCÇÃO DE RECURSOS E CAPITAIS	VANTAGENS COMPETITIVAS	NEGÓCIOS	ATIVOS (CAPITAL MANUFATURADO)	ENTREGAS AOS CONSUMIDORES (OUTPUTS)	GERAÇÃO DE VALOR (OUTCOMES)
CAPITAL FINANCEIRO - Patrimônio líquido de R\$ 6.173,9 milhões e geração de caixa de R\$ 1.460,6 milhões - Investimentos de R\$ 1.027,1 milhões - Nível de endividamento: 1,4 vez o EBITDA (dívida bancária versus EBITDA)		ABASTECIMENTO DE ÁGUA FOCO: Água não pode faltar e qualidade é condição de fornecimento	168 ETAs (Estações de Tratamento de Água) 1.104 poços 4 barragens 3.194.532 ligações de água 55.359 km de rede de distribuição	100% de cobertura com a rede de água 4.001.069 economias ativas* QUALIDADE 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 - Disponibilidade hídrica de cerca de 1,2 milhão de l/s - Recursos energéticos estimados de 2,6 milhões de GJ	- 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 da eficiência - Excelência na gestão	ESGOTAMENTO SANITÁRIO FOCO: Universalização, monitoramento da qualidade dos serviços e redução do impacto ambiental	249 ETEs (Estações de Tratamento de Esgoto) 2.231.127 ligações de esgoto 36.754 km de rede coletora	74,2% de cobertura com rede de esgoto 100% de tratamento do esgoto coletado 3.019.303 economias ativas*	RETORNO FINANCEIRO Pagamento de dividendos e geração de caixa.
CAPITAL HUMANO 6.985 empregados próprios					CONTRIBUIÇÃO AO MEIO AMBIENTE Gestão de impactos e conservação de corpos hídricos
CAPITAL INTELECTUAL 528 mil horas de treinamento - R\$ 10,7 milhões investidos em pesquisa e desenvolvimento		RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS FOCO: Crescimento e diversificação	3 aterros sanitários	100% de tratamento dos resíduos coletados 64 mil toneladas de resíduos tratados por ano	
CAPITAL SOCIAL 88% de satisfação com o serviço da central de atendimento telefônico (0800) - Relações com consumidores - Relações com o Poder Concedente 79,7% dos clientes estão satisfeitos com os serviços prestados					

* 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

TEMAS MAIS RELEVANTES	EFICIÊNCIA OPERACIONAL E QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E DE TERCEIROS	GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA E ÉTICA	SUSTENTABILIDADE E EQUILÍBRIO ECONÔMICO	UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO A ÁGUA E ESGOTO	GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS	SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA
ODS OBJETIVOS DE 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	4 - Educação de qualidade 7 - Energia limpa e acessível	4 - Educação de qualidade 5 - Igualdade de gênero 8 - Trabalho decente e crescimento econômico



SUSTENTABILIDADE

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Sustentabilidade é uma palavra que passou a frequentar o nosso dia a dia, nas notícias, nos diálogos, em comerciais e nas embalagens de produtos. Seu conceito está vinculado ao desenvolvimento constante que garanta mais qualidade de vida e cidadania. A definição mais aceita para desenvolvimento sustentável é aquela capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as das futuras gerações. É o desenvolvimento que não esgota os recursos para o futuro. Promover o desenvolvimento das nações ao redor do mundo, sem o comprometimento de recursos para as futuras gerações, é tema recorrente.

É compromisso da Sanepar responder pelos impactos de suas decisões e atividades, na sociedade e no meio ambiente, e de contribuir para a melhoria das condições de vida, tanto das populações atuais quanto para as gerações futuras, por meio de um comportamento ético e transparente.

Comprometida com o desenvolvimento sustentável, pautada no equilíbrio dos aspectos econômico, social e ambiental e alinhada à sua missão, a Sanepar busca oferecer seus produtos e serviços com um menor custo para a sociedade e atender com abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto toda a população e, principalmente, a das regiões que mais necessitam.

A empresa cumpre em seus serviços os padrões estabelecidos pela legislação e

adota práticas de sustentabilidade no aspecto social como o consumo responsável. Faz o monitoramento e a gestão sustentável dos aquíferos, o inventário de Gases Efeito Estufa (GEE), desenvolve programas de Qualidade, Tarifa Social, Equidade Sanepar, Comunidade Sanepar, o que contribui para atender aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e gerar valor compartilhado para suas partes interessadas.

Os ganhos de sustentabilidade para a Companhia são resultado de um conjunto de ações associadas e integradas decorrente da gestão de seus processos, como redução do custo da conta de pessoal, com um de programa de aposentadoria socialmente justo; investimentos em TI (Tecnologia da Informação); otimização de processos; realização de obras economicamente viáveis e ecologicamente corretas.

ODS NA SANEPAR

Em novembro de 2019, a Sanepar formalizou a sua adesão ao Pacto Global proposto pela Organização das Nações Unidas (ONU) como estímulo às empresas para práticas e políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade. A Sanepar já é signatária dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e busca atender aos 17 ODS, o que explicita seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

O Pacto Global é uma chamada da ONU às empresas para alinharem suas estratégias e operações a 10 princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção com ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

A empresa atua também na união dos três setores da sociedade (público, privado e



terceiro setor) fomentando parcerias e intensificando a disseminação do tema com o objetivo de causar impacto direto no desenvolvimento econômico sustentável do Estado. Trata-se de um marco para a Companhia de saneamento paranaense que tem sua essência ligada à água, mas zela todos os elementos da natureza.

A Companhia também disponibiliza na plataforma Educação Corporativa a Distância um treinamento customizado que relata suas experiências positivas que atendem aos 17 ODS com os públicos interno e externo.

Algumas das ações desenvolvidas pela Sanepar:



Foto: Andre Thiago Chaves Aguiar

TEMAS MATERIAIS	ALINHAMENTO MAPA ESTRATÉGICO	ODS	PROGRAMAS/PROJETOS/AÇÕES
- Governança, transparência e ética - Sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro - Sustentabilidade ambiental	SUSTENTABILIDADE	     	- Código de Conduta - Convênios de pesquisa - Tarifas diferenciadas - Ambiente regulado - Agenda ambiental - EcoExpresso - Eficiência energética
Universalização do acesso a água e esgoto	CLIENTE E PODER CONCEDENTE	   	- Eficiência energética - Comitês de Bacias - Inventário de Gases Efeito Estufa - Sustentabilidade da Escola ao Rio - Serviços de saneamento - Operação Verão
- Eficiência operacional e qualidade na prestação dos serviços próprios e de terceiros - Gestão de recursos hídricos	PROCESSOS	      	- Cortinas Verdes - Eficiência energética - Comitês de Bacias - Inventário de Gases Efeito Estufa - Sustentabilidade da Escola ao Rio - Serviços de saneamento - Operação Verão - Prêmio Inova - Lodo de esgoto - uso agrícola - MASPP (Metodologia de Análise e Soluções de Problemas de Perdas)
Organização do trabalho e qualidade de vida	APRENDIZADO E CRESCIMENTO	  	- Agenda ambiental - EcoExpresso - Educação a distância - Comitê de Igualdade - Política de remuneração

A low-angle photograph of a tall, cylindrical water tower with a yellow upper section and blue structural columns. The tower is surrounded by lush green trees, and a modern apartment building is visible in the background under a clear blue sky. A large blue and green abstract shape is overlaid on the left side of the image.

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

A Sanepar respeita e reconhece suas partes interessadas e parceiros de negócios como agentes determinantes na execução das suas atividades para atingir os objetivos estratégicos. A empresa tem compromisso com o uso equilibrado dos recursos naturais, a adoção de práticas sustentáveis e a conformidade às determinações legais. Este compromisso está explicitado na Missão da empresa e, para alcançá-la, é preciso o engajamento de todas as partes interessadas, na construção de uma relação de confiança com os clientes, na proteção do ambiente, na busca da excelência e no respeito às leis. Os princípios e valores refletem um elevado padrão de ética e integridade, que asseguram credibilidade e preservação da imagem da empresa diante de suas partes interessadas.

E acreditamos que esses princípios e valores possam ser incorporados ao cotidiano de todos que mantêm relacionamento com a Sanepar. Para facilitar esse processo, em seu Código de Conduta e Integridade para fornecedores e parceiros de negócio, a Sanepar compartilha seus valores e princípios que guiam a construção de um relacionamento ético, transparente e sustentável.



PARTES INTERESSADAS	INTERLOCUTOR	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO/ENGAJAMENTO
Acionistas, Diretores, Investidores, Conselheiros e Analistas de Mercado	• CA e Diretoria Executiva	• Retorno sobre capital Investido; • Crescimento; • Produtividade; • Eficiência.	• Matriz de Materialidade; • Reuniões do Conselho de Administração; • Reunião de Diretoria (Redir); • Planejamento Estratégico.
Poder Concedente	• Prefeituras	• Universalização do saneamento; • Cumprimento dos contratos; • Operação de aterro.	• Matriz de Materialidade; • Contrato de Concessão/Programa; • PMSB; • Reuniões com prefeitos.
Sociedade	• Representantes; • IAT, IBAMA, TCE, MP, Comitês de Bacias, Conselhos Municipais.	• Atendimento da legislação aplicável; • Qualidade ambiental; • Desenvolvimento socioambiental/saúde.	• Matriz de Materialidade; • Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo; • Fale conosco; • Comitês de Bacia; • Formação de Agentes Socioambientais; • Reuniões comunitárias.
Clientes	• Órgãos de defesa do consumidor; • Associação de moradores.	• Regularidade do fornecimento de água; • Qualidade da água; • Serviço de esgotamento sanitário com qualidade; • Serviços prestados; • Preço; • Universalização do saneamento; • Coleta de resíduos sólidos urbanos.	• Matriz de Materialidade; • Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo; • Canais de Relacionamento (Fale Conosco, 0800, Sanepar Mobile, SMS, Autoatendimento Virtual e Centrais de Relacionamento).
Força de Trabalho	• Sindicatos; • Associações e empregados.	• Capacitação e desenvolvimento; • Saúde e segurança; • Bem-estar e satisfação.	• Matriz de Materialidade; • Pesquisa de Clima Organizacional (Fale Francamente); • Intranet; • Código de Conduta e Integridade; • Comissão de Relações Sindicais.
Fornecedores	• Representantes	• Pagamento em dia e qualidade no serviço prestado.	• Matriz de Materialidade; • Código de Conduta do Fornecedor.
Agência reguladora	• Agepar	• Atendimento aos requisitos regulatórios.	• Matriz de Materialidade; • Audiências Públicas; • Reuniões.



**GESTÃO DE
FORNECEDORES**

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

**GESTÃO DE
FORNECEDORES**

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

PROCESSO DE LICITAÇÃO

Aplica-se aos procedimentos da Sanepar: Lei Federal 13.303/2016, que permite que cada empresa defina as suas próprias regras licitatórias. Nesse sentido, editou-se o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Sanepar (RILC), em 01/05/2017, disponível no site: <http://site.sanepar.com.br/fornecedores/RILC> que, junto com a referida Lei, dá suporte legal ao procedimento licitatório.

A Lei 13.303/2016 não mais contempla “modalidades” de licitação e, sim, os procedimentos de licitação, fixando os modos de disputa como aberto ou fechado.

No modo de disputa aberto, os licitantes apresentam suas propostas escritas ou eletrônicas em sessão pública e, na sequência, ofertam lances sucessivos, crescentes ou decrescentes, conforme o critério de julgamento adotado. Neste tipo de disputa, a Sanepar utiliza a modalidade do Pregão Eletrônico para a aquisição de materiais e a contratação de Serviço Administrativo (comum).

No modo de disputa fechado, as propostas

escritas (envelopes fechados) ou eletrônicas apresentadas pelos licitantes serão sigilosas até a data e a hora designadas para a abertura da sessão pública, não existindo a fase de lances, mas ocorrendo a negociação de preços com a empresa melhor colocada visando uma proposta mais vantajosa para a Companhia, nos termos do Art. 89 do RILC. Neste tipo de disputa, a Sanepar utiliza modalidade semelhante à Concorrência Nacional prevista na Lei 8.666/1993, com a apresentação de envelopes fechados e sessão pública na forma presencial para a contratação de Serviço de Obras e Engenharia.

A Lei 13.303/2016 ainda preceitua que a divulgação do valor estimado do contrato no instrumento convocatório da licitação ou em outro ato formal é faculdade da empresa pública. A lei estabelece que tal valor será sigiloso, mas pode ser divulgado a critério da empresa. Tal medida se orienta a fomentar a elaboração de orçamentos próprios e independentes pelas empresas potencialmente interessadas em participar da licitação. Tal procedimento tende a diminuir o risco da contratação. Assim, a Sanepar se utiliza do orçamento sigiloso na grande maioria dos pregões e nas licitações de Obras e Serviços de Engenharia em que

as informações prévias são suficientes à formulação das propostas dos licitantes.

As licitações realizadas e os contratos celebrados pela Sanepar destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, observando os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo – Art. 2 do RILC.

Nos editais de licitação, em consonância com o RILC e para o cumprimento dos requisitos contratuais, a Sanepar estabelece os encargos das contratadas com a previsão das possíveis sanções para casos de inadimplemento de suas obrigações e quais condutas são consideradas reprováveis nos Termos do RILC e do Código de Conduta e Integridade da Sanepar.

CADASTRO DE FORNECEDORES

GRI 102-9, 102-10

Com o objetivo de demonstrar o atendimento às exigências para fins de habilitação (Art. 44 do RILC), a Sanepar mantém cadastro de fornecedores, que não é obrigatório. Composto por empresas que mantêm relação comercial com a Companhia, o cadastro de fornecedores habilita os mesmos a participar dos processos de contratação, agilizando a fase de habilitação desses concorrentes. A habilitação é feita a partir da análise de certidões fiscais, contrato social e atestados de fornecimento. Para habilitação técnica de materiais, o fornecedor deve efetuar a pré-qualificação de sua marca junto ao controle de qualidade.

A rede de fornecedores com cadastro vigente soma mais de 500 empresas, sendo a maior parte de fornecedores de bens e serviços, como produtos químicos, tubos e conexões e materiais de laboratório. Os demais prestam serviços de engenharia.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

O monitoramento e a avaliação do desempenho dos fornecedores dos produtos ou serviços são realizados pelas áreas gestoras dos contratos, por meio de medição, fiscalização e critérios definidos no Sistema Normativo da Sanepar, editais e termos de referências dos contratos.

A avaliação dos prestadores de serviço do

SGM (Sistema de Gestão da Manutenção) e do SME (Sistema de Manutenção de Esgoto) é feita seguindo normativas internas da Sanepar que regulamentam este processo. Os parâmetros de conformidade dos serviços do SGM e do SME são avaliados diariamente e, ao final de cada mês, é gerada a avaliação de desempenho.

Na busca da melhoria constante dos processos, foi reestruturada a área do Controle da Qualidade da Gerência de Suprimentos e Logística, especialmente nas atividades de inspeção, catálogo de materiais e qualificação de fabricantes.

Com o objetivo de melhorar a eficiência da gestão dos materiais fornecidos pelas contratadas que prestam serviços ao Sistema de Gerenciamento de Manutenção, foram implementados dois processos que trouxeram avanço na gestão de materiais:

- Controle de material único: contempla procedimentos/melhorias, que garantem mais praticidade, segurança e confiabilidade para os gestores e para o negócio (solicitação, armazenamento, distribuição, transferências).
- Indicador de Consumo Local (ICL): proporciona a otimização de estoques, com envio e compra de materiais de acordo com as aplicações efetivadas e informadas via sistema, proporcionando estoques mais enxutos e compras mais assertivas.

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

**GESTÃO DE
FORNECEDORES**

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

CÓDIGO DE CONDUTA PARA O FORNECEDOR

Para assegurar que o vínculo entre a Sanepar e seus fornecedores parceiros de negócios e demais partes relacionadas seja sustentado por relações éticas e transparentes, a Companhia implantou em 2019 o Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros de Negócio, que visa esclarecer o que a Sanepar entende por conduta ética nas relações comerciais com os seus fornecedores de produtos e serviços e nas relações destas empresas com as demais partes interessadas da Sanepar.

Este Código se aplica a todos os fornecedores, prestadores de serviço e demais parceiros de negócio que mantêm relacionamento com a Sanepar ou atuam diretamente entre a Companhia e seus clientes. O Código não contempla todas as situações possíveis, mas apresenta o modelo de comportamento esperado de todos os que atuam em nome da Sanepar, devendo ser utilizado sempre que for necessário orientação específica relacionada à conduta ética e integridade. A sua divulgação foi feita através dos gestores dos contratos da Sanepar, e foi solicitada a sua inclusão como item de regulamento na próxima revisão do RILC. Para mais detalhes, acessar:
<http://site.sanepar.com.br/fornecedores>.





Foto: Andreia Cristina Pilarski De Lara

**GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE**

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

**GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE**

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Governança Corporativa foi implementada na Sanepar em 2016, como Assessoria de Governança Corporativa, para atender às normas e fiscalização do mercado de capitais – a Companhia está inserida no Nível 2 de Governança da B3 - Brasil, Bolsa, Balcão – e às regras da regulação. Ao instituir uma política de governança, a Sanepar reforçou seus compromissos com a transparência, a equidade, a prestação de contas e a sustentabilidade.

Em 2018, no processo de reestruturação organizacional da Companhia, a Assessoria de Governança Corporativa foi transformada em Gerência de Governança, Riscos e *Compliance*, vinculada à Diretoria da Presidência.

Sob sua responsabilidade, estão a orientação e a promoção da aplicação das normas, diretrizes e procedimentos de governança, conformidade e gerenciamento de riscos.

Para atender às legislações a que está sujeita, a Sanepar segue a Lei 6.404/1976

(das Sociedades Anônimas), a Lei 13.303/2016 (das Estatais), a 11.445/2007 (do Saneamento) e o Decreto 3.926/1988 (Regulamento dos Serviços Prestados). No âmbito estadual, a Companhia obedece às diretrizes da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná (Agepar).

Em 2019, sob a coordenação da Gerência de Governança, Riscos e *Compliance*, a Sanepar formulou sua Política de Proteção de Dados Pessoais, aprovada pelo Conselho de Administração, já em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) 13.709/2018, prevista para vigorar em agosto de 2020.

A Política de Proteção de Dados Pessoais estabelece diretrizes para uniformizar o comportamento da Companhia no que concerne ao tratamento de dados pessoais em seus processos, a privacidade e a proteção destes dados, além de disseminar a cultura de segurança destas informações em consonância com os seguintes princípios: legalidade, lealdade, transparência, integridade e confidencialidade.

Este é mais um exemplo das boas práticas de governança, que convertem diretrizes em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e fortalecer os valores da Sanepar, e contribuem para o alcance de padrões de excelência na gestão, com foco em resultados, mas sempre tendo em vista a função social da Companhia.

Alinhada às melhores práticas de governança corporativa e às diretrizes do Pacto Global da ONU, a Companhia busca ser uma empresa de excelência, comprometida com a promoção do ambiente corporativo íntegro, ético, transparente e em conformidade.

Também merecem destaque as seguintes medidas adotadas em 2019, que reafirmam esse compromisso:

- Implantação do Comitê de Investimentos e do Comitê de Planejamento, ambos de assessoramento à Diretoria Executiva;
- Avaliação dos agentes de governança, conduzida por empresa externa;
- Implantação do Programa de Integração de novos conselheiros, com o objetivo de: i) familiarizar o novo agente

de governança à Companhia, ii) aprofundar seu conhecimento sobre as responsabilidades legais e estatutárias inerentes à função de administrador, e iii) criar um ambiente de relacionamento de trabalho com todos os envolvidos para facilitar sua atuação;

- Capacitação dos agentes de governança.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

GRI 103-2, 103-3



O Programa de Integridade da Sanepar reúne esforços de prevenção, detecção, monitoramento e resposta em relação a atos lesivos previstos na legislação, em especial à Lei Anticorrupção, para coibir condutas inapropriadas na Companhia

O combate à corrupção, em todas as suas formas, é um compromisso da Sanepar, em especial de sua Alta Direção, para criar e manter uma cultura organizacional em que todos sempre adotem condutas éticas.

Como qualquer empresa no desempenho de suas atividades, a Sanepar está sujeita a ser vítima de atos de corrupção. E pode sofrer sanções graves previstas em lei, em caso de administradores, membros de conselhos e comitês ou empregados cometerem atos irregulares enquadrados como de corrupção pela Lei 12.846/2013.

Diante desse cenário, a Sanepar instituiu instrumentos de integridade que espelham o comportamento esperado de todos os agentes de governança, empregados, estagiários, aprendizes, parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviço em geral. Contribuem também para que a Sanepar não se desvie da sua Missão e aja sempre de acordo com os princípios da moralidade e da ética pública, com a atuação honesta e correta de todos os envolvidos nas relações trabalhistas, comerciais e empresariais que mantenha.

Aprovado pelo Conselho de Administração, o Programa de Integridade Sanepar é composto por um conjunto de políticas, normas e procedimentos voltados para a prevenção, a detecção, o monitoramento e a resposta em relação aos atos lesivos previstos na legislação, em especial à Lei Anticorrupção.

A fim de coibir condutas inapropriadas nas relações que envolvem a Companhia, o Programa aplica-se a todos os agentes de governança, empregados, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços alocados fisicamente nas dependências da Sanepar, ou atuando em nome dela, e serve de referência para fornecedores, empreiteiros, prestadores de serviço em geral e demais parceiros de negócios. Todos que interagem com ou em nome da Sanepar devem seguir as regras estabelecidas nos instrumentos de integridade e a legislação.

O Programa de Integridade está fundamentado em seis pilares:



- Governança e Ambiente de Gestão;
- Análise de Riscos e Ambiente de Controle;
- Instrumentos de Integridade;
- Comunicação e Treinamento;
- Gestão da Consequência;
- Monitoramento.

A instância responsável pelo Programa de Integridade é a Gerência de Governança, Riscos e Compliance, com autonomia para

a tomada de decisão, implementação de ações e apontamento de mudanças necessárias à efetividade do programa. A gerência reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, em casos de suspeita de envolvimento de integrante da Diretoria Executiva em irregularidades, ou ainda pela omissão em situação a ele relatada.

Em dezembro de 2019, a Companhia reuniu todo o corpo gerencial para a sensibilização quanto à importância do papel do gestor na efetividade do Programa, debatendo temas como conflitos de interesses, transações com partes relacionadas, Código de Conduta e Integridade, entre outros.

OPERAÇÕES ESPECIAIS

Nos últimos três anos, não houve casos de corrupção confirmados na Sanepar. [GRI 205-3](#)

A Companhia foi citada na Operação Rádio Patrulha, do Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (Gaeco) no Estado do Paraná, ao final de 2018, e posteriormente, houve citação na Operação Integração. Em decorrência, a Sanepar deflagrou auditoria interna para apuração dos fatos. Em 13 de dezembro de 2019, foi citada na Operação Águas Claras, conduzida pela Polícia Federal.

Mas a Sanepar já havia contratado Comissão Externa de Investigação, seguindo as melhores práticas de governança e outras

normas que lhe são aplicáveis, na 5ª. Reunião Extraordinária do Conselho de Administração, realizada em 15 de agosto de 2019.

A Comissão Externa de Investigação fundamentou o conjunto necessário de ações e emitiu parecer para a contratação de investigação forense. A Sanepar realizou assim as contratações de Auditoria Forense e *Shadow Investigation* em novembro de 2019, ambas sob acompanhamento da Comissão Externa de Investigação.

Os trabalhos da equipe de investigação ainda estão em andamento, e o resultado poderá eventualmente afetar as demonstrações contábeis no futuro, caso algo seja identificado, conforme Nota Explicativa nº 31 do Relatório da Administração 2019.

A governança corporativa visa, assim, disponibilizar mecanismos que corroborem a transparência na gestão, conforme Programa de Integridade.

CANAL DE DENÚNCIA

Para analisar e resolver suspeitas de desvio de conduta, corrupção, fraudes e atos ilícitos, a Sanepar criou o Canal de Denúncias, para uso dos públicos interno e externo

O amadurecimento dos processos de governança voltados para o fortalecimento da conduta ética, íntegra e responsável



pelo cumprimento de normas e diretrizes, alinhado ao Programa de Integridade, vem alterando a percepção da Companhia quanto à importância de ter um robusto canal de denúncia para a prevenção de irregularidades.

Tendo em vista que há maior confiança, maior confidencialidade e garantia de imparcialidade no anonimato, a Companhia reestruturou o Canal de Denúncias, conduzido por empresa externa e independente. Neste canal, podem ser registradas denúncias relativas à violação ao Código de Conduta e Integridade, a leis, normas, políticas e procedimentos internos, vazamento ou uso indevido de informações, fraude, corrupção, suborno, recebimento de presentes, assédio, discriminação, preconceito, roubo, furto ou desvio de materiais, favorecimento, conflito de interesses, irregularidades em contratos e licitações

O atendimento é feito por pessoal especializado da empresa terceirizada de assessoria em Governança, Gestão de Riscos e *Compliance*, a laux Brasil Assessoria Empresarial Ltda. Os atendentes não têm qualquer vínculo com a Sanepar, eliminando chances de parcialidade, associação ou intimidação.

As informações armazenadas ficam em ambiente externo seguro e não podem ser acessadas, alteradas ou apagadas, garantindo o recebimento independente, imparcial e sistemático das informações e seu correto encaminhamento. As

denúncias são totalmente anônimas, jamais identificando sequer o equipamento ou o telefone de origem do relato.

O Canal de Denúncias está disponível a todos, 24 horas por dia, 7 dias por semana, pela internet, pelo telefone gratuito 0800 580 3756, por site próprio (<https://www.canalintegro.com.br/sanepar>) ou ainda pelo site da Sanepar (site.sanepar.com.br), em Governança Corporativa.

A Ouvidoria, por sua vez, tem o papel de registrar solicitações dos clientes referentes a reclamações, elogios, informações ou denúncias de serviços (fraude na ligação de água e esgoto, despejo irregular de água e esgoto, irregularidades em serviços realizados pela Sanepar).

COMPLIANCE, ÉTICA E TRANSPARÊNCIA GRI 103-2, 103-3

Numa abordagem conceitual, *compliance* é o dever de agir de acordo, de estar em conformidade e de fazer cumprir regulamentos internos e externos relacionados às atividades da organização. A área de *Compliance* tem por função promover a integridade e a conformidade organizacional, zelar pelo cumprimento de leis, normativas, políticas e diretrizes internas, demais regulamentos aplicáveis e padrões éticos, orientar e conscientizar quanto à

prevenção de atividades e de condutas que possam ocasionar riscos à integridade da Sanepar e de partes interessadas.

A transparência pública é um dos mecanismos mais eficientes e essenciais para o combate a fraudes e corrupção. O acesso a informações públicas é um princípio constitucional e direito garantido a toda a sociedade pela Lei Federal 12.527/2011 (de Acesso à Informação) e pelo Decreto Estadual 10.285/2014, no âmbito do Paraná. O controle social das ações do Estado é medida indispensável para assegurar que os recursos públicos sejam bem empregados em benefício da coletividade.

Atendendo ao princípio de transparência ativa e ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente previstas, a Sanepar disponibiliza o Portal da Transparência, dando publicidade aos atos de sua administração, estimulando a sociedade a exercer seu papel no controle social, acompanhando, avaliando e fiscalizando as ações realizadas pela Companhia. Ainda no Portal da Transparência da Sanepar, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) atende aos pedidos de acesso a informações e dados requeridos pelo cidadão.

Várias outras ações realizadas em 2019 também podem ser destacadas:

- Revisão da Política de Transações com Partes Relacionadas;
- Revisão da Política de Gerenciamento de

Riscos Estratégicos e Controles Internos Corporativos;

- Revisão da Política de Investimentos;
- Revisão da Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante;
- Implantação da Política de Contratação de Auditoria Independente;
- Unificação do Comitê de Ética e Comissão Disciplinar, com a implantação do Comitê de Conduta, que tem por finalidade consolidar os princípios da conduta ética e apurar denúncias de violações ao Código de Conduta e Integridade;
- Revisão do Código de Conduta e Integridade, com participação dos empregados;
- Estruturação do Programa de Integridade;
- Implantação do Código de Conduta e Integridade de Fornecedores e Parceiros de Negócio.

GESTÃO DE RISCOS ESTRATÉGICOS E CONTROLES INTERNOS

GRI 103-2, 103-3, 102-11

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

Em 2019, foram reavaliados os Riscos

Estratégicos da Sanepar, resultando na atualização do portfólio, composto por 26 Riscos e 127 Fatores de Riscos. Destes, sete tiveram seus tratamentos e monitoramentos priorizados para gerenciamento sistemático:

- Redução de Receita;
- Não Renovação ou Perda de Contratos com Municípios;
- Não Cumprimento da Legislação Ambiental aplicável;
- Falhas na Concepção e não Execução do Plano Plurianual de Investimentos;
- Obsolescência Tecnológica e dos Ativos;
- Falha na Prestação de Serviço ao Cliente;
- Falha no Desenvolvimento de Pessoas.

Para fazer frente ao tratamento desses riscos, foram monitorados indicadores e desenvolvidas ações mitigatórias, com apresentação mensal de seus resultados ao Comitê de Gerenciamento de Riscos para aferir o atendimento dos limites de tolerância estabelecidos e, trimestralmente, à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração. Ainda em 2019, foi estabelecida metodologia de mapeamento de processos, a fim de identificar os riscos e os controles internos em todos os níveis da empresa (estratégico, tático e operacional). Para isso, a equipe de Controle Interno, juntamente com empregados designados pelas diretorias, identificaram todos os processos

da empresa. A ordem de execução do trabalho foi definida de acordo com a materialidade de cada processo.

O produto da aplicação do método em processo piloto demonstrou ser eficaz para o fortalecimento dos controles internos, e 10 processos tiveram seus mapeamentos iniciados até dezembro de 2019, para identificação de vulnerabilidades e implantação de oportunidades de melhorias.

Para 2020, a auditoria interna deverá promover os testes de eficácia dos controles internos melhorados e, dessa forma, garantir o alinhamento entre as três linhas de defesa (Gerências, Gerenciamento de Riscos e Controle Interno e Auditoria Interna) da Companhia.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna da Sanepar está vinculada ao Conselho de Administração, por meio de Comitê de Auditoria Estatutário, que aprova e supervisiona as atividades do Plano Anual de Trabalho executado de forma independente e em conformidade com o Regimento Interno da Auditoria.

Nesse processo, além das auditorias sistemáticas, em 2019, foram implementadas no Plano Anual de Trabalho as Auditorias Específicas com análise de matérias administrativas de relevante interesse da Alta Administração e do cumprimento à Lei

das Estatais (13.303/2016), dentre elas: a) Demonstrações Financeiras; b) Sociedade de Propósitos Específicos (SPE); c) Processo de Licitação; d) Despesas com Patrocínio e Publicidade; e) Segurança Cibernética; e f) Empreendimentos. [GRI 205-1](#)

AMBIENTE REGULADO



O ambiente de regulação ao qual a Sanepar está submetida, conforme a Lei de Saneamento (11.445/2007), modificou o modelo de tarifação do setor de saneamento no país. O marco regulatório estabeleceu novas regras a fim de que as empresas tenham equilíbrio econômico e financeiro com vistas à universalização do saneamento. A regulação fortalece as companhias, permite a remuneração dos investimentos e beneficia diretamente a população, por meio dos ganhos de produtividade e da modicidade tarifária.

Em 2017, em cumprimento à Lei 11.445/2007, a agência reguladora do Paraná, a Agepar, autorizou à Sanepar um reposicionamento da tarifa de 25,63% a ser aplicado ao longo de oito anos. Derivado da Revisão Tarifária Periódica (RTP), esse reposicionamento alterou o modelo de tarifa por custos para o modelo de tarifa econômica, que identifica não apenas a variação dos custos, mas os investimentos e a remuneração adequada de capital e de reposição de ativos.

A primeira parcela da RTP resultou em um reposicionamento tarifário médio de 8,53% que incidiu nas tarifas de 2017, e o restante foi dividido em sete parcelas. A partir de maio de 2018, segundo ano do ciclo tarifário, passou a vigorar o reajuste de 5,12%. Em maio de 2019, terceiro ano do ciclo tarifário, a Agepar aprovou o índice de 12,12944% (Resolução Homologatória 006, de 16 de abril de 2019).

A RTP prevê que as companhias de saneamento beneficiem o consumidor com os ganhos de produtividade, o chamado Fator X. Ou seja, os ganhos obtidos com maiores eficiência e produtividade vão se refletir em redução de tarifa. O Fator X foi calculado a partir de premissas aprovadas pela Agepar e terá vigência ao longo do primeiro ciclo tarifário 2017-2020. O índice de produtividade fixado foi de 0,77% e funciona como redutor em parcela da tarifa, nos anos de reajustes tarifários até a próxima 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 compõem o índice, define estratégias e implementa planos de ação para buscar os ganhos de produtividade definidos na RTP.

Desde 2017, a Agepar está elaborando um novo Regulamento Geral dos Serviços de Saneamento (RGS), com o objetivo de atualizar as regras do setor, estabelecidas em 1988, pelo

Decreto 3.926, anterior ao Marco Regulatório do Saneamento (Lei 11.445/2007). Em 2019, a Agência iniciou o processo de aprovação do novo RGS, submetendo-o à consulta pública e a 10 audiências públicas em todo o Estado do Paraná.

O regulamento estabelece as regras de prestação e utilização dos serviços de saneamento a serem observadas pelo prestador de serviços, clientes e terceiros envolvidos. É a forma de assegurar fornecimento de água e esgotamento sanitário, sem prejuízo ao cliente e com garantias de investimentos para ampliação dos serviços.

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA GRI 103-2, 103-3

Os principais compromissos e metas relacionados à gestão da conformidade socioeconômica são a busca permanente para disponibilizar a estrutura adequada ao desenvolvimento das atividades na área de atuação jurídica. Busca-se continuamente promover a melhoria dos processos, cumprir as normas e disposições legais perante a legislação, promover o desenvolvimento e o bem estar dos empregados e colaboradores e o crescimento da empresa. A gestão do tema é monitorada e avaliada mediante auditoria interna e externa.

No ano de 2019 a Sanepar implementou mudanças em procedimentos da Diretoria

Jurídica, visando agilidade e efetividade na condução dos processos que resultou em economia em ações judiciais. Entre as melhorias, destaca-se o reforço da equipe da Coordenadoria de Cálculos Judiciais, a criação de normativos e a contratação de inteligência artificial, para aumentar a segurança no provisionamento e na construção de linhas de defesa das ações, entre outras. Outro ponto que merece destaque é a realização de reuniões semanais com os gerentes da Diretoria. Na Reunião da Jurídica (REJUR), são discutidos assuntos que estão na pauta da Reunião de Diretoria (REDIR), o contexto da semana e também a evolução de indicadores.

ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO GRI 102-18, 102-22

O organograma da Sanepar estabelece como órgão soberano a Assembleia Geral dos Acionistas, com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto.

O Conselho Fiscal tem como atribuições o acompanhamento das práticas fiscais e contábeis e da prestação de contas anual e a fiscalização dos atos dos administradores, assegurando que a gestão dos negócios atenda aos objetivos definidos no Estatuto Social, bem como à legislação vigente e a outras atribuições legais.

O Conselho de Administração, formado por nove membros (incluindo um representante dos empregados e três membros

independentes), é o órgão deliberativo responsável por determinar as diretrizes e a orientação geral para os negócios, realizar gestão de riscos, fiscalizar a atuação da Diretoria Executiva, selecionar auditores independentes, além de formular e expressar as políticas da Companhia, entre outras atribuições previstas no Estatuto Social.

O Conselho conta com assessoramento do Comitê de Auditoria Estatutário e

do Comitê Técnico, ambos de atuação permanente e independente.

O Comitê de Auditoria Estatutário tem como principais atribuições a avaliação e o acompanhamento dos processos de elaboração e apresentação das demonstrações financeiras da Companhia, dos processos de gestão de riscos e controles internos, da efetividade de atuação da auditoria interna e auditoria

independente, e de monitorar, em conjunto com a administração, as transações com partes relacionadas da Companhia.

O Comitê Técnico tem, como principais atribuições, analisar e se manifestar por meio de pareceres opinativos não vinculantes sobre o Plano de Negócios da Companhia, proposta de destinação de lucros do exercício, proposta de celebração de contratos de programa com municípios, impactos dos investimentos em cada revisão tarifária e atendimento a metas e resultados na execução do Plano de Negócios.

O Comitê de Elegibilidade é órgão estatutário de caráter permanente, auxiliar do acionista controlador, que verificará a conformidade do processo de indicação e de avaliação dos administradores, conselheiros fiscais e membros de Comitês Estatutários, nos termos da legislação vigente.

Para executar as estratégias de negócio e implantar as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, a Companhia tem uma Diretoria Executiva, formada por oito integrantes, todos com reputação ilibada e formação específica para a qual foram designados, além de uma Diretoria Adjunta.

Em 2019, foram eleitos sete novos diretores, com a permanência do mesmo diretor de Operações. A Diretoria Adjunta passou a ser vinculada à Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social, com o objetivo de atuar em *Compliance Ambiental*.



COMPOSIÇÃO DOS INTEGRANTES DOS ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS DE ACORDO COM CRITÉRIOS DE DIVERSIDADE GRI 102-22

ÓRGÃOS ESTATUÁRIOS	DIRETORIA		CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO ²		CONSELHO FISCAL		COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUÁRIA		COMITÊ DE ELEGIBILIDADE		COMITÊ TÉCNICO		TOTAL	
Mandato	02 anos, permitidas no máximo 03 reconduções consecutivas		02 anos, permitidas no máximo 01 recondução consecutiva para o representante dos empregados e 03 reconduções		02 anos, permitidas no máximo 02 reconduções consecutivas		02 anos, permitidas no máximo 03 reconduções consecutivas		02 anos, permitidas no máximo 02 reconduções consecutivas		02 anos, permitidas no máximo 03 reconduções consecutivas		-	
Total de membros ¹	8		9		5		4		6		6		38	
GÊNERO	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS	MEMBROS	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MEMBROS
Homens	7	88	8	89	5	100	4	100	5	83	5	83	34	89
Mulheres	1	12	1	11	0	0	0	0	1	17	1	17	4	11
FAIXA ETÁRIA														
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	4	50	2	22	1	20	2	50	5	83	4	67	18	47
Acima de 50 anos	4	50	7	78	4	80	2	50	1	17	2	33	20	53

¹ Três membros se repetem, pois dois conselheiros têm cadeiras em comitês e o diretor-presidente tem cadeira no Conselho de Administração.

² Conforme o artigo 22 do Estatuto Social, parágrafo 2º, o presidente do Conselho de Administração não pode acumular também a função de diretor-presidente da Sanepar. GRI 102-23

NOMEAÇÃO E SELEÇÃO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

GRI 102-24

A Sanepar adota critérios de governança para eleição dos seus Agentes de Governança, consoante à Lei 13.303/2016, bem como à Política de Indicação da Companhia. Todos os indicados pelo acionista controlador, minoritários e/ou preferencialistas, são analisados pelo Comitê de Elegibilidade antes de sua efetiva eleição, em especial quanto ao atendimento aos requisitos e vedações específicas à função.

TREINAMENTO

Um dos pilares do Programa de Integridade da Companhia é comunicação e treinamento, e tem o objetivo de reforçar a consciência e a cultura anticorrupção. Para isto, a política e o Código de Conduta e Integridade, alertas de *compliance* e procedimentos são divulgados, frequentemente, para agentes de governança, empregados, aprendizes e terceiros, por meio de comunicação interna e externa.

O Código de Conduta e Integridade foi revisado em 2019 com a participação dos empregados. Foi disponibilizada a todos os empregados uma cartilha sobre o Código, em linguagem simples e acessível. Aos terceiros, foi disponibilizado o Código de

Conduta para Fornecedores e Parceiros de Negócios nas reuniões de contrato, a partir de dezembro, quando da aprovação do documento.

Em 2019, dando continuidade ao plano de comunicação para treinamentos, foram iniciadas diversas ações que serão concluídas ao longo de 2020, como: reunião de trabalho com agentes de governança, gerentes e coordenadores de toda a estrutura da Companhia sobre o Programa e o Código de Conduta e Integridade; divulgação nos meios de comunicação (site e e-mail); envios de alertas de *compliance*; entrega de cartilhas do Código, com repasse de informações sobre o conteúdo do programa e dos demais instrumentos de integridade; palestras sobre os temas *compliance* e integridade.

Também estão previstos treinamentos a distância (EAD) sobre assuntos específicos do Programa de Integridade, aplicados a todos os empregados e agentes de governança. Além disso, será lançado o curso EAD específico aos agentes de governança e o curso presencial promovido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para todos os agentes de governança.

TREINAMENTO COLETIVO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA¹ - GRI 102-27

TREINAMENTO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Código de Conduta	799 empregados 25 agentes de governança
Lei das estatais	1045
Programa de Integridade	348 empregados 25 agentes de governança

¹ O treinamento do Código de Conduta e Integridade foi repassado em 2019 aos empregados e agentes de governança que ainda não tinham feito. Também foi concluída no final do ano a revisão dos treinamentos específicos ao Código, programados para 2020 a todos os empregados.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO NA LEI ANTICORRUPÇÃO PARA OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA¹ - GRI 205-2

	TOTAL	NÚMERO DE PARTICIPANTES	% DE PARTICIPANTES EM RELAÇÃO AO TOTAL
Membros dos órgãos de governança	36	25	69
Gerentes e coordenadores	317	311	98
TOTAL	353	336	95

¹ O Programa de Integridade / Anticorrupção foi lançado no final de 2019, e os treinamentos estão programados para serem realizados para todos os empregados em 2020.

REUNIÕES PERIÓDICAS

O calendário de reuniões de 2019 dos órgãos de governança foi aprovado pelo Conselho de Administração, com a previsão de 12 reuniões ordinárias para cada colegiado, com exceção da Assembleia Geral, que se reúne de forma ordinária uma vez ao ano, conforme previsto na Lei das Sociedades Anônimas e da Diretoria Executiva, que se reúne de forma ordinária uma vez na semana. Foram realizadas no ano de 2019 quatro reuniões conjuntas (Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria Estatutário) com a finalidade de analisar e debater as informações trimestrais (ITR) e as demonstrações financeiras.

O Conselho de Administração realizou ainda duas sessões exclusivas para conselheiros externos, com o objetivo de debater assuntos que possam causar constrangimento aos demais conselheiros.

Além das reuniões ordinárias, os órgãos de governança podem convocar reuniões extraordinárias, sempre que necessário.

As atas das reuniões registram todas as decisões aprovadas, abstenção de votos inclusive por conflitos de interesses, responsabilidades e prazos, e são assinadas por todos os presentes. As atas de reuniões dos órgãos de Governança da Companhia podem ser acessadas em nosso site.

RELACIONAMENTO COM INVESTIDORES

A Companhia em 2019 manteve-se próxima dos investidores com as seguintes ações:

- Voto a distância em Assembleias Gerais de Acionistas;
- Realização de quatro teleconferências para apresentação dos resultados trimestrais e anual;
- Realização da terceira reunião anual com analistas de mercado e investidores em São Paulo, com a participação da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento no Mercado de Capitais (Apimec);
- Realização de diversas reuniões com analistas e investidores na sede da Companhia e em outras capitais;
- Manutenção do site (ri.sanepar.com.br), abrigado no portal da Sanepar, com informações direcionadas aos investidores e acionistas, nas versões em português e em inglês.

Saiba mais: <http://ri.sanepar.com.br>

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA

O Governo do Paraná possui 20,03% do capital total da Sanepar e o restante está dividido entre acionistas estrangeiros (39,86%) e nacionais (40,11%). Considerando apenas o capital votante, o Governo do Paraná possui 60,10%, enquanto o restante das ações ordinárias está dividido entre acionistas estrangeiros (19,32%) e nacionais (20,58%). O *free float* (ações negociadas livremente no mercado de capitais) é de 79,97%.

CAPITAL VOTANTE

60,10%

Estado do Paraná

18,98%

Demais acionistas nacionais

16,98%

Demais acionistas estrangeiros

1,55%

The Bank of Nova Scotia

0,82%

XP Long Biased Fim

0,79%

Icatu Vanguarda Dividendos FIA

0,78%

Utilico Emerging Markets Trust PLC

CAPITAL TOTAL

37,02%

Demais acionistas nacionais

35,85%

Demais acionistas estrangeiros

20,03%

Estado do Paraná

2,58%

The Bank of Nova Scotia

1,43%

The DFA Inv. Small Caps

1,39%

XP Long Biased Fim

1,31%

Icatu Vanguarda Dividendos FIA

0,39%

Prefeituras municipais

A photograph of a swimming pool at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm orange glow. Several blue floating mats are in the water. A wooden deck with a metal railing is on the left. In the background, there are houses and utility poles. A large blue and yellow abstract shape is in the bottom left corner.

ESTRATÉGIA E OLHAR PARA O FUTURO

Saúde e Sustentabilidade para a Sociedade é o propósito da Sanepar

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). Em 2019, a Companhia realizou a revisitação de suas estratégias que destacou as percepções das partes interessadas e do ambiente de negócios da empresa. Como resultado houve um realinhamento da Missão e da Visão e a definição do Propósito da Companhia, formando um novo Mapa Estratégico que direcionará os esforços e as metas a serem seguidas para atender aos novos padrões e desafios do mercado nos próximos anos.

GRI 102-16

A Sanepar possui princípios sólidos e políticas estabelecidas que orientam todos os seus processos. Agir de acordo com esses princípios tem sido determinante para o destaque que a Companhia conquistou no cenário nacional e

internacional. Para conduzir os negócios de maneira íntegra, a Sanepar mantém Valores que devem ser observados por todos no exercício diário de suas atividades, inclusive por aqueles que atuam em nome da Companhia.

PROPÓSITO

Saúde e Sustentabilidade para a Sociedade.

MISSÃO

Assegurar serviços de saneamento ambiental de forma sustentável e inovadora, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

VISÃO

Universalizar o saneamento ambiental, com excelência, em todos os Municípios atendidos, comprometida com a satisfação dos clientes.

Os objetivos estratégicos e os eixos norteadores também foram realinhados, como seguem:

- Sustentabilidade – Assegurar o equilíbrio

econômico-financeiro dos negócios; Conservar o meio ambiente; Promover a responsabilidade social.

- **Clientes e Poder Concedente** – Manter e ampliar o mercado; Elevar a satisfação e fidelizar os clientes; Fortalecer a imagem da empresa.
- **Processos** – Garantir a qualidade dos produtos e serviços; Aprimorar e inovar projetos e processos; Assegurar as práticas regulatórias e de governança corporativa.
- **Aprendizado e Crescimento** – Fortalecer a cultura da inovação; Aperfeiçoar o conhecimento, as habilidades e atitudes; Desenvolver o ambiente organizacional.

Fortalecer a cultura da inovação como objetivo estratégico ganhou destaque, pois vai além da incorporação de novas tecnologias. Busca uma cultura de inovação dos empregados nos projetos e processos visando os constantes aperfeiçoamento e eficiência em sua atuação. Foram destaques também o fortalecimento das práticas de governança corporativa e regulação, que são grandes pilares para a atuação, e o desdobramento

do tripé da sustentabilidade em um dos eixos norteadores do Mapa Estratégico.

Os desdobramentos dos objetivos estratégicos também foram definidos pela Diretoria Executiva com a aprovação dos planos estratégicos e estão alinhados ao gerenciamento de riscos com o propósito de mitigar riscos para alcance destes objetivos. Para o acompanhamento desse processo, estão sendo realizados acordos de gestão entre diretores e gerentes responsáveis criando um ambiente de engajamento corporativo.

Além da revisitação estratégica, o processo de planejamento estratégico também passou por melhorias com a criação do Comitê de Investimentos e do Comitê de Planejamento Integrado que coordenaram todo o processo de Planejamento Estratégico para o período de cinco anos. Uma importante mudança foi a adoção de um Pré-Plano de Negócios para toda a Companhia. Essa nova metodologia facilitou o processo de construção do planejamento de todas as gerências por informar as premissas do planejamento, o que contribui para o melhor alinhamento dos processos.

Em 2019, um novo desafio foi lançado com o Sistema Integrado de Excelência da Gestão da Sanepar (SIEGS), que visa integrar os programas de qualidade, como o Modelo de Excelência da Gestão (MEGSA), o Programa Use o Bom Senso

e as normas NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001, bem como promover a maturidade da gestão e a melhoria contínua dos processos da cadeia de valor da Companhia, respeitando as características das diretorias e o alinhamento da qualidade com os objetivos estratégicos.

O SIEGS apresenta os conceitos de Mobilização, Capacitação, Avaliação e Reconhecimento, que consiste em um ciclo PDCL (*Plan, Do, Check, Learn*), permitindo o monitoramento da execução das ações planejadas nos processos gerenciais e operacionais, a geração de valor e o aprendizado organizacional.

Os sistemas de gestão são ferramentas que possibilitam às empresas gerir e demonstrar seus resultados de forma padronizada, estruturada e comparável em qualquer mercado mundial. Ou seja, uma organização com sistema de gestão integrado demonstra que seus processos possuem um nível de controle que permite planejar, realizar, analisar e implantar melhorias que elevam o nível de maturidade de gestão de toda a Companhia.

A Sanepar iniciou a implantação dos programas da qualidade na década de 1990, com a Qualidade Total. Ao longo desses 21 anos, a cultura da qualidade consolidou-se, resultando na implantação de quatro principais programas: NBR ISO 9001, NBR ISO 14001, Use o Bom Senso e MEGSA.

PLANO DE INVESTIMENTOS

GRI 103-2, 103-3

Com a inserção da Sanepar em ambiente regulado desde 2017, muitas mudanças vêm ocorrendo em todas as áreas da empresa. Para o Plano de Investimentos, implantou-se uma nova diretriz na política de investimento na Companhia, a “eficiência alocativa do investimento”, fundamental para decidir onde e como investir.

Como base do desenvolvimento humano, o saneamento requer investimentos constantes para a garantia e a melhoria do abastecimento de água, da coleta e tratamento de esgoto e o cumprimento de compromissos assumidos. Além de seguirem a diretriz de eficiência alocativa, os investimentos também são pautados pelo tripé da sustentabilidade: eficiência financeira, que busca o menor custo para a sociedade; eficiência ambiental, no atendimento aos padrões da legislação, como outorgas e Termos de Acordo Judicial (TAJs); e eficiência social, com atenção às regiões que mais necessitam de saneamento.

Em 2019, a Sanepar definiu o Plano Plurianual de Investimentos (PPI) para o período de 2020 a 2024. Os investimentos aprovados para cinco anos são de R\$ 7,6 bilhões, de acordo com a capacidade executiva de endividamento e pagamento da Companhia.

Coordenado pelo Comitê de Investimentos e consolidado pela Diretoria de Investimentos, o PPI foi debatido em todo o Estado. O PPI passa por revisão anual, quando são reavaliadas as metas plurianuais, as novas demandas de empreendimentos que levam em conta as necessidades operacionais e ambientais e o atendimento às metas contratuais com o poder concedente.

Os investimentos foram priorizados atendendo às seguintes premissas:

- Garantia de abastecimento de água, acordos judiciais e *compliance* ambiental (água e esgoto);
- Metas dos contratos de programas e concessões (água e esgoto);
- Termos de compromissos com o Ministério Público;
- Demandas oriundas dos diagnósticos operacionais e ambientais dos sistemas, dos estudos técnicos preliminares e dos planos diretores de saneamento (melhorias operacionais) e novos negócios;
- Infraestrutura e resíduos sólidos.

O volume de investimentos do ciclo considerou a capacidade de pagamento dos usuários (impacto do volume de investimentos na tarifa), a capacidade de endividamento da Companhia, o equilíbrio entre os investimentos com recursos próprios e financiados e a capacidade executiva.

O nosso propósito é Saúde e Sustentabilidade para a Sociedade

A nossa visão

Universalizar o saneamento com excelência, em todos os municípios, comprometida com a satisfação

Essão

mento ambiental de
ra, contribuindo para o
e social.

social
ciente
ocio
ócios

Sustentabilidade

Clientes e Poder
Concedente

rendizado
escimento

Processos

Garanti

Aprimorar e

Assegurar as práticas
governança corpo

Competência

Profissionalismo

Transparência

Ética



EFICIÊNCIA OPERACIONAL

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

GRI 303-3

As famílias atendidas pela Sanepar – mais de 10 milhões de pessoas – são 100% abastecidas com água tratada na área urbana. Em 2019, foram feitas 56.776 novas ligações, o que representa crescimento de 12% em relação a 2018.

Para fazer frente ao crescimento da demanda e à manutenção dos atuais sistemas de abastecimento, em 2019 a Sanepar investiu R\$ 459,7 milhões.

Dos 345 municípios atendidos pela Sanepar no Paraná e um em Santa Catarina, 52% são abastecidos exclusivamente com águas subterrâneas, 35% por sistemas mistos de águas superficiais e subterrâneas e 12% exclusivamente por mananciais superficiais. A Sanepar opera 1.104 poços em todo o Estado.

Na área de esgotamento sanitário, a Sanepar disponibiliza coleta de esgoto para 74,2% dos paranaenses e 100% de tratamento. Em 2019, os investimentos em esgotamento sanitário, com implantação de novos serviços, ampliação e melhoria de sistemas já existentes, foram de R\$ 454,2 milhões.

A empresa também faz a operação de três aterros sanitários, com coleta, tratamento e destinação final de resíduos sólidos urbanos para sete municípios no Paraná.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

O licenciamento ambiental é requisito legal imprescindível para a implantação e a operação de empreendimentos de saneamento ambiental, que englobam Estações de Tratamento de Água (ETA), Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), Unidades de Gerenciamento de Lodo (UGL), aterros sanitários, laboratórios de análises químicas e atividades de ampliação, melhorias e destinação de resíduos.

Em 2019, a Sanepar buscou a reestruturação da equipe responsável pela gestão do licenciamento ambiental. O trabalho foi sistematizado por meio da atuação de cada profissional em determinadas regiões do Estado, para facilitar os fluxos dos processos.

Também foram implantados procedimentos para o requerimento de licenciamento ambiental de projeto/obra de empreendimentos da Sanepar de maneira

a atender às demandas diagnosticadas pelos riscos de não cumprimento das leis e responsabilidades ambientais e falhas na concepção e na não execução do Plano Plurianual de Investimentos.

Para facilitar o acesso à informação, foram disponibilizadas na intranet da empresa todas as licenças ambientais das ETEs em operação. Ficam acessíveis a toda a empresa esses documentos, essenciais para a verificação dos requisitos ambientais que devem ser seguidos na operação das estações.

Atualmente, a Sanepar está trabalhando para disponibilizar, em 2020, também as licenças operacionais das ETAs e UGL e as licenças de projetos e obras.

Está em andamento a revisão dos procedimentos normativos referentes ao processo de licenciamento ambiental, contemplando a nova estrutura e a sistematização dos fluxos do processo. Posteriormente, serão realizados treinamentos de capacitação para os profissionais das Gerências Operacionais e de Projetos e Obras envolvidos neste processo.

Em 2019, foram elaborados e protocolados no órgão ambiental 151 processos de licenciamento ambiental dos empreendimentos da Sanepar. Desses, 123 para sistemas de esgotamento sanitário, 26 processos para sistemas de abastecimento de água e dois processos de licenciamento para aterro sanitário.

Neste mesmo período, a Sanepar elaborou e protocolou no órgão ambiental 13 processos de requerimento de Autorizações Ambientais para a destinação agrícola de lotes de lodo de esgoto gerados nas Unidades de Gerenciamento de Lodo (UGL).

Foram emitidas pelo órgão ambiental 85 licenças ambientais para os empreendimentos da Sanepar, sendo 70 para sistemas de esgotamento sanitário, 11 para sistemas de abastecimento de água, três para laboratórios analíticos e uma para aterro sanitário. A Sanepar também obteve 34 autorizações ambientais para a destinação agrícola de lotes de lodo de esgoto gerados nas UGL.

ÁGUA

GRI 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, SASB IF0103-06

Em seu compromisso com preservação e conservação dos mananciais, a Companhia promove gestão de bacias hidrográficas, em parceria com órgãos e instituições. O objetivo dessa gestão é garantir disponibilidade hídrica da fonte – o manancial – com foco na perene

quantidade e qualidade da água bruta, necessárias para a segurança hídrica e a potabilidade do recurso hídrico.

Com a visão sistêmica da água para abastecimento e da importância do comprometimento da sociedade com esse processo, a Sanepar propôs a implantação do Plano de Segurança da Água (PSA), conforme determina a Portaria de Consolidação nº 5/2017, do Ministério da Saúde e cuja metodologia foi publicada pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Em 2019, a Sanepar começou a elaborar o PSA para a cidade de Cascavel.

O desenvolvimento do Plano visa garantir a qualidade da água, com metodologias de avaliação e gestão de riscos e melhores práticas de operação do sistema. Dessa forma, tem-se uma abordagem de segurança preventiva, com uma gestão que se inicia no manancial de abastecimento, passa pelas estações de tratamento e vai até o sistema de distribuição.

Essa ferramenta possibilita a organização e a estruturação do sistema para minimizar a chance de incidentes que poderiam resultar em impactos negativos na qualidade e na segurança da água.

As diretrizes e ações referentes à recuperação de áreas e conservação de mananciais são reformuladas para atendimento ao Plano de Segurança da Água.

Na captação de água para abastecimento público, em 2019, a Sanepar utilizou 253 mananciais superficiais (rios, minas e quatro reservatórios de acumulação por barragens de regularização de vazão) e poços tubulares profundos distribuídos em nove unidades aquíferas. Os limites para a vazão de extração de água em cada captação superficial ou poços são estabelecidos pelos órgãos gestores de recursos hídricos federal e estadual, por meio de Outorgas de Direito de Uso de Recursos Hídricos.

Para mananciais superficiais, a avaliação da disponibilidade hídrica baseia-se na vazão específica do rio em condições históricas de estiagem na região e em possíveis impactos em outros usos dos



recursos hídricos. Nos reservatórios de acumulação de água, as condições de captação são determinadas conforme a vazão regularizada pela barragem e a vazão de jusante a ser mantida no rio. Já para as captações subterrâneas, a avaliação é feita por meio dos testes de produção e monitoramento de qualidade e quantidade de água extraída de cada poço, realizados pela Sanepar, e das reservas calculadas para cada unidade aquífera.

A Sanepar monitora mensalmente o número de captações superficiais e subterrâneas em operação de acordo com outorgas válidas, definindo ações para priorização dos processos de regularização junto ao órgão gestor. Também monitora as vazões médias mensais captadas, o regime de bombeamento e o volume mensal aduzido em cada ponto de captação e poço em operação.

Para os projetos de engenharia de ampliação de captações superficiais ou definição de novos mananciais superficiais, a Sanepar avalia previamente as condições históricas de disponibilidade hídrica e os possíveis usos existentes na bacia hidrográfica, de modo a verificar a vazão outorgável. Além disso, desde 2017, a Sanepar define diretrizes técnicas no Manual de Projetos de Saneamento (MPS) para avaliação da disponibilidade hídrica em condições de secas severas, a fim de considerar os impactos nos sistemas de abastecimento de água.

Devido à elevada demanda de água do Sistema de Abastecimento Integrado de Água da Região Metropolitana de Curitiba (SAIC), desde 1980 as bacias dos mananciais de abastecimento atuais e futuros são decretadas como áreas de interesse para abastecimento público. A finalidade é controlar o uso e a ocupação do solo, de forma a garantir condições de qualidade da água compatíveis com o abastecimento público.

Com esse objetivo, as bacias hidrográficas a montante das cinco barragens de regularização de vazão utilizadas pela Sanepar (Piraquara I e II, Passaúna, Irai e Rio Verde) foram instituídas como Áreas de Proteção Ambiental (APA) por decretos estaduais. Além dessas APAs, outros mananciais superficiais estão inseridos também em APAs municipais (Ribeirão Araras em Paranavaí e Rio Piava em Umuarama), estadual (Rio do Mello em Guaratuba) ou federal (Rio Cerquinho em Guaraqueçaba).

VOLUME TOTAL DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE ¹ (MILHÕES m³) GRI 303-3			
	2017	2018	2019
Águas superficiais	605,27	609,23	624,39
Águas subterrâneas	163,50	164,47	168,26
Total	768,76	773,70	792,65

¹ Dados provenientes de medições diretas a partir da leitura diária de macromedidores em 100% das unidades operativas. O volume proveniente de águas subterrâneas é igual ao volume de poços (tratamento por simples desinfecção) informado mensalmente pelas gerências regionais a partir dos dados coletados no SCI (Sistema de Controle Industrial). A diferença entre o volume total aduzido de água e o volume de poços é igual ao proveniente de águas superficiais.

ÁGUA REICLADA E REUTILIZADA			
	2017	2018	2019
Volume total de água reciclada e reutilizada pela organização (m³)	2.835.789	1.539.426	1.599.541
Volume total de água retirada (m³)	768.761.885,00	773.699.832,00	792.648.764,00
Relação do volume de água reutilizada e reciclada pelo volume total de água nova retirada (%)	0,4	0,2	0,2
Percentual de água reciclada e reutilizada em relação ao total de água consumida (%)	0,4	0,2	0,2
Percentual de água nova retirada em relação ao total de água consumida (%)	99,6	99,8	99,8

GESTÃO DE RISCOS RELACIONADOS À ÁGUA

GRI 303-1, SASB IF0103-06

A Sanepar faz campanhas de monitoramento preventivo da qualidade da água *in-natura*, em seus reservatórios e mananciais, e o automonitoramento da qualidade da água, com o cálculo do Índice da Qualidade da Água (IQA), para os rios afluentes aos seus reservatórios. Estas ações são condicionantes de renovação para Licenças Ambientais e Portarias de Outorgas.

A Sanepar estabeleceu Termo de Cooperação com a Secretária de Agricultura e Abastecimento do Estado do Paraná (SEAB) tendo em vista a sinergia com o Programa de Micro Bacias, cujo objetivo é a mitigação dos impactos causados pelo assoreamento de corpos hídricos e dos demais riscos advindos da agricultura nas bacias de mananciais.

Já em relação aos riscos relacionados à qualidade dos recursos hídricos, a Sanepar faz o monitoramento da água captada de acordo com a Portaria Consolidada 05/2017 do Ministério da Saúde, que define os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. A avaliação dos riscos relacionados à disponibilidade hídrica é realizada pela Sanepar nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) ou nos

Projetos Básico de Engenharia (PBEN) para a ampliação de captações superficiais ou definição de novos mananciais.

Outra questão relativa à disponibilidade dos recursos hídricos é a ocorrência de eventos extremos de chuvas, ocasionando a inundação de estruturas do sistema de saneamento, como captações superficiais, ETAs, poços, elevatórias e ETEs. A Sanepar realiza estudos de cota de inundação para assente de estruturas de saneamento de acordo com diretrizes definidas em 2007.

RISCOS DE DESASTRES EM MANANCIAIS

PESQUISA E MELHORIAS DOS PLANOS DE PREVENÇÃO

Neste contexto, atendendo a uma Chamada Pública, a Sanepar desenvolveu 16 projetos, dos quais dois começaram a ser implantados de forma experimental em 2019:

“Construindo cidades sustentáveis e resilientes” - Estudo da vulnerabilidade dos mananciais às margens da BR 277 entre os municípios de Guaraniaçu e Foz do Iguaçu, com o desenvolvimento de um software que mapeia e avalia as intersecções da rodovia, que atravessa o Estado de Leste a Oeste, com os mananciais de abastecimento; busca dados sobre o tráfego de produtos perigosos no modal rodoviário; avalia e disponibiliza alerta e informações do

impacto dos principais produtos sobre as bacias de mananciais da região.

Para avaliar o impacto do uso de agrotóxicos nas zonas de mananciais superficiais de abastecimento público da Bacia do Rio Tibagi, foi desenvolvido o índice denominado agroambiental, que é aplicado pela Sanepar em todas as bacias de mananciais de abastecimento. Os resultados estão sendo utilizados como referência para a formulação de planos de monitoramento e ação de bacias.

PROCESSOS OPERACIONAIS DE PREVENÇÃO, PREPARAÇÃO E RESPOSTA A DESASTRES

A resposta rápida a emergências ambientais é feita, no Paraná, por uma rede que integra Defesa Civil, Polícias Rodoviária, Estadual e Federal e os órgãos de fiscalização ambiental, em especial o Instituto Água e Terra. A Sanepar também faz parte desse processo por meio da Comissão Estadual de Prevenção, Preparação e Resposta a Emergências Ambientais com Produtos Químicos Perigosos do Estado do Paraná, criado pelo Decreto Estadual 7.117/2013.

Como medida preventiva, a Sanepar mantém placas de sinalização de mananciais por toda a malha viária que atravessa mananciais utilizados pela Sanepar no Estado e também dispõe de

kits de emergências ambientais. Fazem parte dos kits: barreiras de absorção e de contenção de produtos oleosos e caixa de coleta para amostras (somente utilizados em situações de emergência). Os kits foram distribuídos para todas as gerências regionais da Companhia e estão armazenados em locais definidos de acordo com a praticidade e a rapidez de acesso em caso de necessidade.

Com esse material, é possível detectar em laboratório a presença de contaminantes que podem levar à suspensão do tratamento de água para abastecimento público. Em 2019, foram atendidas 24 ocorrências, sendo 17 em áreas de mananciais.

GESTÃO SUSTENTÁVEL DOS AQUÍFEROS SUBTERRÂNEOS NA SANEPAR

CAPTAÇÃO DE ÁGUA SUBTERRÂNEA PARA ABASTECIMENTO PÚBLICO

A Sanepar utiliza a água disponível nos mananciais subterrâneos, ou aquíferos, para abastecer a população de todas as regiões do Paraná. A extração desta água é feita após a perfuração de poços tubulares profundos. Para a utilização dos aquíferos, a Sanepar aplica práticas de sustentabilidade a fim de garantir o abastecimento, por meio destes mananciais, às futuras gerações. Para

tanto, monitora cada poço em operação.

MONITORAMENTO DE POÇOS

Em atendimento à sua Política Ambiental, que estabelece entre outros compromissos o de conservar os recursos hídricos, a Sanepar implantou em 1998 o Plano de Monitoramento Quantitativo e de Avaliação das Condições de Exploração dos Poços em Operação. O monitoramento constante possibilita definir com maior precisão e confiabilidade as reservas disponíveis e os volumes que podem ser extraídos sem comprometer cada um dos mananciais.

As informações do monitoramento dos poços explorados pela Sanepar, em todos os aquíferos, são avaliadas anualmente. Para cada poço, é emitido o Boletim de Avaliação das Condições de Exploração (BACE). Com base nas análises dos BACEs, são estabelecidas as condições de exploração sustentável para cada poço em operação pela Sanepar.

MONITORAMENTO DO AQUÍFERO KARST

A extração da água do Aquífero Karst, pela Sanepar, para abastecimento dos municípios de Almirante Tamandaré, Bocaiúva do Sul, Campo Largo, Campo Magro, Colombo, Itaperuçu e Rio Branco do Sul foi objeto de profundos estudos hidrogeológicos e ambientais, que embasaram a Sanepar na operação

desses poços. Tais estudos concluíram que é possível fazer o aproveitamento sustentável do Aquífero Karst mediante o controle constante das vazões captadas e do rebaixamento do nível da água dentro dos poços de extração. Este controle é realizado de modo permanente pela Sanepar como garantia da extração de água dentro dos limites de segurança estabelecidos nas Outorgas de Direito de Uso de Recursos Hídricos para cada poço.

Em atendimento às Portarias de Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos emitidas pelo Instituto Água e Terra, o monitoramento automático e instantâneo (com medições em intervalos de 15 minutos) de parâmetros operacionais de 31 poços em operação pela Sanepar está disponível *online* para o público em geral no site: <http://site.sanepar.com.br/sustentabilidade>. Em tempo real, os gráficos apresentam as medições da vazão captada e da profundidade do nível da água em cada poço, atualizadas a cada 60 minutos, associadas ao limite de segurança estabelecido, denominado Nível Dinâmico Máximo Permissível (NDMP). Os dados completos deste monitoramento são disponibilizados trimestralmente ao Instituto Água e Terra em formato de documento.

QUALIDADE DA ÁGUA

ÁGUA TRATADA É A MELHOR ESCOLHA

O monitoramento contínuo da qualidade é garantido pelos altos investimentos em equipamentos de laboratório, insumos e implantação de sistemas de qualidade específicos (NBR ISO 17.025), juntamente com programas de treinamento interno sobre processos operacionais e analíticos.

A água da Sanepar é tratada com cloro, que garante potabilidade e qualidade, e com flúor, que auxilia na prevenção de cáries dentárias. A Companhia segue procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água determinados pelo Ministério da Saúde. O trabalho é realizado nas 168 estações de tratamento de água, quatro laboratórios centrais e 153 laboratórios descentralizados de análise da qualidade da água da empresa no Paraná. Em 2019, essa rede de laboratórios realizou mais de 6,8 milhões de análises de água (captação, produção e distribuição) para atendimento da legislação de potabilidade vigente obtendo-se o índice de conformidade da água distribuída de 99,86%.

Resultados de alguns parâmetros são divulgados periodicamente no site da empresa, em um relatório anual e também, de forma resumida, na conta mensal de seus clientes, em atendimento ao Decreto Federal 5.440/2005, além da divulgação

obrigatória para secretarias de saúde municipais e estaduais e para o Ministério da Saúde.

Para garantir os bons resultados, a Sanepar realiza regularmente diagnóstico dos processos de tratamento de água por meio da aplicação do programa denominado Exceletas (Excelência das ETAs) que consiste em realizar verificações *in loco* quanto às condições do manancial, das instalações físicas, da performance operacional, da capacitação do pessoal e da gestão operacional.

GESTÃO DE PERDAS

SASB IF0103-13, GRI 301-1



A redução das perdas de água exige trabalho contínuo, com foco na melhoria da eficiência operacional

O índice de perdas de água é um dos principais 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 2019 ficou em 230,5, e o de Perdas na Distribuição na média dos últimos 12 meses (PSD12), métrica mais utilizada no Brasil. Na Sanepar, esse índice ficou em 34%.

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORESGOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCEESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO**EFICIÊNCIA
OPERACIONAL**DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRORELACIONAMENTO
COM O CLIENTEGESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Mesmo abaixo da média nacional de 38,5%, segundo o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS 2018), a Sanepar se esforça para reduzir esse indicador. O combate a perdas de água é uma atividade contínua, com ações diárias de identificação, controle e redução. São feitas vistorias nas redes, ramais e cavaletes, nas regiões com indícios de vazamentos, que são reparados o mais rápido possível.

Também é feito o monitoramento das pressões e vazões nas redes de distribuição, essencial para identificação de vazamentos e direcionamento das equipes de manutenção. Essa gestão das pressões é fator relevante para controle dos vazamentos, além de proporcionar abastecimento mais regular para a população.

A Metodologia de Análise e Solução de Problema (MASP) é aplicada nos processos que possam causar perdas de água: produção, distribuição e manutenção de redes, com abordagem sistemática e estruturada para a gestão e o controle dos processos. É uma metodologia de análise, que visa promover otimização e melhoria dos resultados, a partir de ferramentas da qualidade.

O MASP, aliado à técnica do Balanço Hídrico, permite a identificação das causas das perdas, de modo a direcionar ações mais assertivas para a melhoria da eficiência dos processos.



Outra prática importante 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 no Estado.

Outra causa das perdas são as fraudes no hidrômetro e as ligações clandestinas, problema que tem aumentado nos últimos anos e que é foco de ações de controle e mitigação por parte da Sanepar.

PERDAS DE ÁGUA DEVIDO A FURTO			
	2017	2018	2019
Volume de água furtada em ligações clandestinas (m³) ¹	13.099.200	13.152.000	13.320.000
Perda de receita devido a furto de água em ligações clandestinas (R\$) ²	60.755.297,99	69.705.600,00	77.389,20

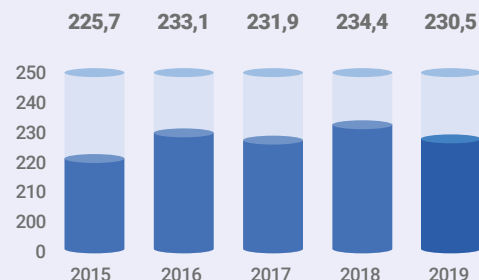
¹ Volume estimado pela metodologia do balanço hídrico.

² Perdas de receita calculadas pela multiplicação do volume estimado e tarifa média água.

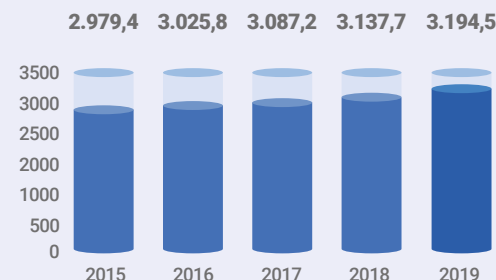
REDE DE DISTRIBUIÇÃO (Km) SASB IF0103-D, SASB IF0103-12			
	2017 ¹	2018 ¹	2019
Comprimento da rede de distribuição	52.892	54.103	55.359
Substituição de tubulação de água	134,5	305,6	534,5

¹ Resultados dos anos 2017 e 2018 estão sendo retificados porque as Gerências Regionais Arapongas e Litoral reenviaram as metragens incluindo todas as melhorias de rede ocorridas.

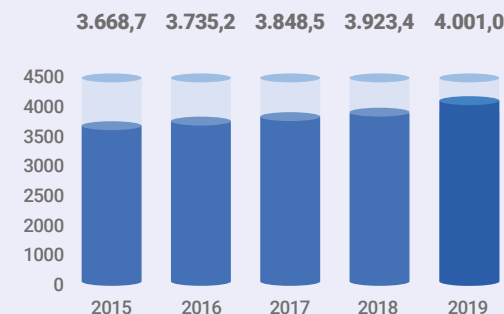
ÍNDICE DE PERDAS POR LIGAÇÃO (Em litros/ligação/dia)



NÚMERO DE LIGAÇÕES / ÁGUA (Em milhares)

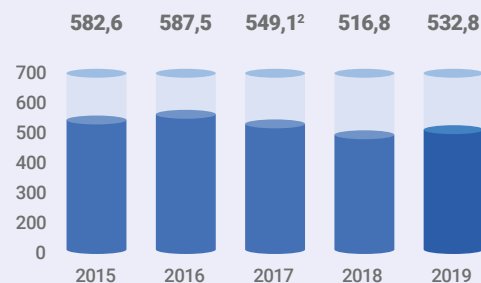


ECONOMIAS ATIVAS¹ / ÁGUA (Em milhares)



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 FATURADO¹ / ÁGUA (Em milhões de metros cúbicos)



¹ Considera também os volumes referentes a consumidores industriais (água não potável)

² Em 2017, houve a mudança de estrutura básica da tarifa mínima passando de 10m³ para 5m³

INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO

O indicador que analisa as interrupções planejadas e não planejadas no abastecimento, adotado pela Sanepar, considera a suspensão superior a um período de quatro horas. As demais companhias, por outro lado, adotam o limite estipulado pelo Sistema Nacional de Informação sobre Saneamento (SNIS) que aponta apenas interrupções superiores a seis horas. Entretanto, ainda não é possível indicar a população afetada e a duração total das interrupções de serviço. Os grandes sistemas integrados já possuem cadastro operacional implantando. O processo de implantação desse cadastro em todos os sistemas, previsto para ser concluído em

2020, foi adiado devido a questões técnicas de georreferenciamento para 2022, quando toda a rede estará preparada para permitir a gestão completa desse indicador.

NÚMERO DE INTERRUPÇÕES DE SERVIÇO SASB IF0103-16

2017	2018	2019
3.069	3.475	4.162

VIOLAÇÕES

Cada gerência faz, de forma individual, a consulta e a gestão do indicador de cada sistema de sua área de abrangência. Mensalmente, um relatório com todos os parâmetros que causaram as violações em cada sistema fica disponível para acompanhamento das gerências, auxiliando na tomada de ações preventivas e corretivas e para eliminar/reduzir as não conformidades dos parâmetros em relação aos limites exigidos na legislação vigente.

O indicador considera o número de violações em relação à quantidade de parâmetros analisados. Em 2017, foi registrado 0,169% de parâmetros em não conformidade; em 2018, 0,165%; e, 2019, 0,156%. Verifica-se, portanto, que a variação ocorrida entre esses três últimos anos é quase insignificante. Também são avaliados os percentuais de parâmetros em conformidade: em 2017, foram atendidos 99,83% dos parâmetros; em 2018, 99,84%; e, 2019, 99,84%.



NÚMERO DE VIOLAÇÕES RELACIONADAS À ÁGUA POTÁVEL FORNECIDA SASB IF0103-07		
2017	2018	2019
3.036	2.990	2.808

ESTIAGEM

Em períodos de estiagem, alguns sistemas ainda sofrem desabastecimentos por queda na vazão de rios e poços. Para melhorar a capacidade de produção, a Sanepar está adotando algumas medidas, como a contratação de estudo das condições de suporte dos mananciais diante de estiagens severas. Estes estudos serão desenvolvidos com a participação da área responsável em Curitiba pela produção de água na Sanepar. Com base no diagnóstico operacional dos sistemas de abastecimento de água, deve ser priorizada a análise dos mananciais com maiores riscos, viabilizando o desenvolvimento de estudos, projetos e obras que mitiguem o risco de desabastecimento causado por estiagem.

Embora já façam parte da agenda da empresa várias ações ambientais, seu potencial de mitigação de riscos frente a estiagens é apenas de médio e longo prazos. Isto significa que devem ser intensificadas, pois é visível o comprometimento contínuo e rápido dos mananciais, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos.

Em 2019, o sistema de abastecimento de água de Cascavel sofreu o impacto da estiagem, sendo preciso implantar rodízio por aproximadamente 20 dias entre setembro e novembro. O rodízio foi suspenso com a ocorrência de chuvas.

Como medida para mitigar este risco a médio e longo prazos, encontram-se em andamento diversas obras, em Cascavel, como a implantação de nova captação no Rio São José, que vai ampliar a capacidade de tratamento, e a construção de dois novos reservatórios de distribuição (Floralis e Esmeralda), com capacidade total de 4.400 m³.

O aproveitamento do Rio São José como novo manancial representa acréscimo de 25% na disponibilidade hídrica para a cidade, assegurando condições normais de abastecimento diante de nova estiagem. Como solução de longo prazo, encontra-se em estudo de concepção o aproveitamento futuro do Rio do Salto, que possui condições de abastecer e atender a demanda do crescimento populacional.

UMA GRANDE OBRA – BARRAGEM DO MIRINGUAVA

No fim de 2019, a Sanepar retomou a construção da barragem no Rio Miringuava que irá reforçar o sistema integrado de abastecimento da Região Metropolitana de Curitiba (RMC). 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 à de um prédio de oito andares. O maciço, com 309 metros de extensão, é formado por 256.000 m³ de terra.

A Barragem Miringuava trará benefícios às atividades agrícolas desenvolvidas na bacia, pois vai garantir vazão regularizada do canal principal do rio. A construção também vai reduzir, nos períodos de cheias, as áreas de alagamento das margens dos rios Miringuava e Iguaçu, nas regiões abaixo da barragem.

SANEAMENTO RURAL DA SANEPAR

O Programa de Saneamento Rural da Sanepar integra as políticas sociais e ambientais do Estado e visa a implantação de sistemas de abastecimento de água em comunidades rurais, no modelo de parceria com os Municípios, por meio de Termo

Aditivo ao Contrato de Programa/Concessão assinado entre Sanepar e Município.

O termo estabelece que a Sanepar se responsabilize pela elaboração dos projetos, pelos materiais hidráulicos, instalações eletromecânicas, treinamento dos operadores do sistema, apoio técnico e organização comunitária. A Prefeitura e a comunidade respondem pela mão de obra e compra de insumos. Depois de instalado, o sistema é transferido para o Município, e a gestão é feita pela própria comunidade, organizada em associação e capacitada pelos técnicos da Companhia.

A Sanepar atua no meio rural desde 1984. O programa de Saneamento Rural já levou água tratada a mais de 2.217 comunidades rurais em todo o Estado, em quase 110 mil imóveis, atendendo aproximadamente meio milhão de pessoas.

Em 2019, a Sanepar realizou 95 parcerias com os Municípios e investiu R\$ 1,6 milhão em saneamento rural. Para os próximos cinco anos estão previstas 214 novas parcerias beneficiando cerca de 10.000 famílias com água tratada, com investimentos sociais previstos de R\$ 16 milhões.

PAGAMENTO POR SERVIÇOS AMBIENTAIS

Desenvolver e implantar manejo integrado e integral do entorno dos reservatórios e

bacias hidrográficas de mananciais, com especial ênfase às áreas patrimoniais da Sanepar, com vistas a melhoria da qualidade e segurança da água bruta e das condições ambientais na bacia. Este é o objetivo do Programa de Serviços Ambientais (PSA), implantado pela Sanepar em 2018 como um dos pilares para a conservação e recuperação de Áreas de Preservação Permanente (APP).

Por meio deste programa, proprietários rurais recebem incentivos para realizarem medidas de preservação das condições naturais do terreno, em especial, da água e do solo.

O PSA é aplicado no entorno do Reservatório Piraquara I, na Região Metropolitana de Curitiba, em parceria com a Secretaria do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo (Sedest) e o Município de Piraquara. A adesão dos proprietários é voluntária e, em chamamento público, foram selecionados 11 proprietários, que vão receber R\$ 250 mil do PSA.

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. Há também dois projetos em estágio inicial, nos municípios de Castro e São José dos Pinhais.

RIOS URBANOS

Para garantir a qualidade da água dos rios urbanos, o Programa de Revitalização de Rios Urbanos (PRRU) faz o monitoramento das condições da água com a medição do teor de oxigênio dissolvido em diferentes trechos de rios, córregos e galerias. Isso permite detectar pontos para consertos na rede coletora e eliminar ligações clandestinas e lançamentos de esgoto em corpos hídricos.

Em 2019, foram monitorados, em Curitiba, os rios Belém (trecho Norte), Uvu, Bacacheri, Palmital e Córrego do Mueller; na Região Metropolitana de Curitiba, os rios Vila Formosa e Ressaca; e, em Foz do Iguaçu, foram levantadas as condições das bacias dos rios Monjolo e M'Boicy.

GESTÃO DE SEGURANÇA DE BARRAGENS

As quatro barragens que fazem parte do Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba (SAIC) – Iraí, Piraquara I e II e Passaúna – são operadas, inspecionadas e monitoradas periodicamente, seguindo determinações da Lei Federal 12.334/2010, que instituiu no país a Política Nacional de Segurança de Barragens.

Para a segurança das barragens em operação, é designado como responsável um profissional qualificado, com formação

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORESGOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCEESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO**EFICIÊNCIA
OPERACIONAL**DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRORELACIONAMENTO
COM O CLIENTEGESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

em Engenharia Civil, especialização em Segurança de Barragens e Gestão de Projetos de Recursos Hídricos e mestrado em Engenharia da Construção Civil. Também há acompanhamento regular executado periodicamente por equipe multidisciplinar interna e externa de engenheiros e técnicos, especializados em diversas áreas, como Hidrologia, Química, Mecânica, Hidráulica, Elétrica, Estruturas, Geotecnia, Geologia, Operação e Manutenção.

Além de visar a segurança da barragem e de sua operação, o monitoramento e inspeção também garante melhor aproveitamento dos recursos hídricos em relação a quantidade e qualidade da água.

A Sanepar obedece às diretrizes do Plano Nacional de Segurança de Barragens, instituído pela Lei Federal 12.334/2010, e à Portaria 46/2018 publicada pelo Instituto das Águas, órgão estadual responsável pela fiscalização das barragens no Paraná. E também segue o Manual do Empreendedor sobre Segurança de Barragens, publicação da Agência Nacional de Águas (ANA).

Em 2012, a Sanepar solicitou ao órgão fiscalizador a classificação de suas quatro barragens devido aos porte e tamanho dos seus reservatórios.

Naquele mesmo ano, protocolou no órgão fiscalizador estudos, relatórios e informações sobre as barragens, elaborados pela empresa de consultoria e



engenharia portuguesa Coba, antes mesmo da publicação de Resolução ou Portarias deste órgão.

O Plano de Segurança das Barragens (PSB) é composto por seis volumes, de acordo com a Portaria 46/2018:

I - Informações Gerais

II - Documentação Técnica do Empreendimento

III - Planos e Procedimentos

IV - Registros e Controles

V - Revisão Periódica de Segurança de Barragens

VI - Plano de Ação de Emergência

A Companhia cumpre os prazos legais estabelecidos pelo órgão fiscalizador para entrega de cada um desses volumes. Desde 2010, entrega os volumes I, II, III e IV.

Estão em fase de execução os estudos de contratação do Volume V - Revisão Periódica de Segurança de Barragens (Consultoria Externa ao empreendedor, uma exigência da lei) e os estudos que irão compor o Volume VI - Plano de Ação de Emergência (PAE). O objetivo é minimizar os riscos e reduzir impactos junto às populações a jusante das barragens e lindeiras, na eventualidade de um acidente.

A conclusão desses documentos está prevista para o fim de 2020, dentro do prazo legal. Vale destacar que as barragens

da Sanepar são seguras por terem sido construídas com as boas práticas de engenharia e por terem acompanhamento e manutenção de operação e instrumentação.

A nova barragem do SAIC, a do Rio Miringuava, em construção, terá o seu Plano de Segurança das Barragem antes do primeiro enchimento do reservatório, conforme preconiza a legislação já citada.

RELAÇÕES COM INSTITUIÇÕES EXTERNAS

A Sanepar mantém parceria com Defesas Civas Municipais e Estadual, para auxiliar na elaboração de Planos de Contingência Municipais para Barragens, de acordo com a Lei 12.608/2012 que instituiu a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil, para a realização de simulados, levantamento de áreas de risco, monitoramento e tratamento de ocorrências com cargas perigosas em torno dos mananciais de abastecimento público.

Também estabelece convênios com as prefeituras, visando a proteção das áreas de entorno da barragem.

A Sanepar é sócia do Comitê Brasileiro de Barragens (CBDB) e tem representação na Diretoria do Comitê Brasileiro de Barragens - Regional Paraná. O CBDB é um agente facilitador no intuito de colaborar para que a realização e a operação de barragens e obras associadas sejam técnicas, ambientais e

socialmente adequadas para a sociedade.

Em 2019, foi realizado em Curitiba o I Simpósio Nacional que debateu a segurança de barragens de abastecimento e irrigação. Promovido pela Sanepar, pelo CBDB e pelo Instituto de Engenharia do Paraná (IEP), o simpósio reuniu especialistas do segmento de abastecimento de água e de irrigação.

ESGOTO



O esgotamento sanitário é um dos maiores desafios para melhorar a condição de vida e saúde dos brasileiros, por meio do combate às doenças de veiculação hídrica. É também um dos principais fatores de proteção ambiental, ao reduzir o despejo de dejetos em córregos e rios.

Com foco no aprimoramento dos serviços diretamente relacionados à saúde e à qualidade de vida dos cidadãos, a Sanepar investe de forma contínua na ampliação e na modernização do sistema de coleta e tratamento de esgoto.

A ampliação da rede de coleta e tratamento de esgoto é um objetivo sempre presente na Sanepar. Em 2019, a rede de coleta cresceu 2,1%, alcançando quase 37 mil quilômetros de extensão.

O incremento no número de economias ligadas à rede teve crescimento de 4,2%, superando o número de 3 milhões de economias. O volume

faturado de esgoto cresceu aproximadamente 5,4%, com o incremento de 20,3 milhões de m³ no volume anual.

Na melhoria dos processos de tratamento de esgoto, houve investimentos em estações de tratamento modulares (pré-fabricadas), em pós-tratamento modulares e em adequações nas ETEs em operação. Todos esses esforços apresentaram melhorias significativas nos resultados das estações.

Em 2019, a rede de laboratórios da Sanepar realizou aproximadamente 126 mil análises de esgoto para atendimento das legislações ambientais e controle operacional.

Diante deste cenário, os principais desafios em relação à universalização são: a viabilidade técnica e econômico-financeira para localidades com menos de 10.000 habitantes e os investimentos necessários cada vez mais elevados para aumento dos índices de cobertura, devido a condições técnicas para atendimento.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO (Km) SASB IF0103-D, SASB IF0103-12	2017¹	2018¹	2019
Comprimento da rede de distribuição de esgoto	35.264	35.982	36.754
Substituição de tubulação de esgoto	97,8	98,1	165,4

¹ Resultados dos anos 2017 e 2018 estão sendo retificados porque as Gerências Regionais Araçongas e Litoral reenviaram as metragens incluindo todas as melhorias de rede ocorridas.

DESENVOLVIMENTO DE ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO MODULARES

Os requisitos ambientais para lançamento de efluentes cada vez mais restritivos e a necessidade de promoção da universalização dos serviços de esgotamento sanitário demandam aprimoramento contínuo e atualização tecnológica da Sanepar, sobretudo no que diz respeito ao tratamento de esgoto.

Sendo assim, a Sanepar vem atuando na consolidação de sistemas alternativos e modulares, melhorando eficiência operacional, demandando menores áreas para construção e reduzidos intervalos de tempo para obra.

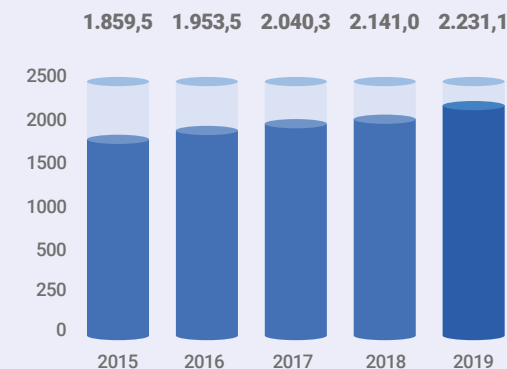
A Companhia já colocou em operação estações de tratamento de esgoto modulares com diferentes tecnologias nos municípios de Toledo e Pinhão. Em 2019, inaugurou, no Município de Santa Helena, uma estação de tratamento de esgoto modular com a tecnologia SBR (Reator de Batelada Sequencial) e com canteiro de mineralização, processo inédito na Sanepar e que possibilita o acondicionamento e o tratamento do lodo gerado pelo processo de tratamento de efluentes com o auxílio de plantas.

DESTAQUE NO RANKING

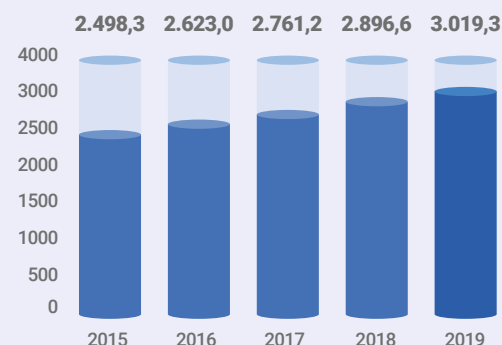
No último ranking do Saneamento das 100 maiores cidades brasileiras, divulgado pelo Instituto Trata Brasil, a Sanepar mantém suas cinco maiores cidades entre as 20 primeiras em saneamento do país Maringá (3º lugar), Cascavel (7º), Ponta Grossa (9º), Londrina (13º) e Curitiba (17º). Curitiba desde 2011 é apontada como a melhor capital do País em Saneamento. Os dados analisados são do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) – ano base 2018.

No quadro divulgado pelo Trata Brasil com as melhores cidades com índice total de coleta e tratamento de esgoto, as cinco paranaenses figuram entre as dez primeiras posições, sendo que todas elas têm índice de coleta e tratamento acima de 90%: Cascavel e Curitiba, com 99,99%; Londrina, Maringá e Ponta Grossa, com 99,98%.

NÚMERO DE LIGAÇÕES / ESGOTO (Em milhares)

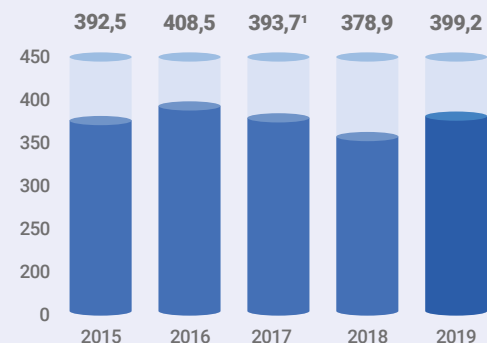


ECONOMIAS ATIVAS¹ / ESGOTO (Em milhares)



¹ O termo economia ativa é usada 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 / ESGOTO (Em milhões de metros cúbicos)



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

LITORAL SANEADO



No verão de 2019, o Litoral paranaense recebeu os veranistas com os melhores indicadores de balneabilidade do país. Com investimentos de R\$ 49,6 milhões em 2018-2019, na última etapa das obras de esgotamento sanitário que ampliaram as estações de tratamento de Matinhos e Pontal do Paraná, o atendimento com rede coletora chegou a 81% no Litoral.

Além disso, foram entregues obras que aumentaram a capacidade de reservação de água. Pontal recebeu dois novos reservatórios: no Balneário Atami (capacidade de 1 mil m³) e no Balneário de Canoas (2 mil m³), com investimentos de R\$ 2,9 milhões. Em Guaratuba, a Sanepar investiu R\$ 1 milhão na recuperação estrutural do Reservatório Central Brejatuba (3 mil m³).

COMPLIANCE AMBIENTAL

GRI 103-2, 103-3, 307-1, SASB IF0103-02

A Sanepar em seus 56 anos de história empenhou-se na busca da excelência no saneamento básico no Paraná. Evidentemente, o objetivo inicial era fazer a água tratada chegar à população, depois afastar águas servidas (esgoto) e, por fim, tratar o esgoto. Nas décadas de 1980 e 1990, a Sanepar implantou uma série de ETEs baseadas nos sistemas RALF (reator anaeróbio de lodo fluidizado) e UASB (Upflow Anaerobic Sludge Blanket).



APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORESGOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCEESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO**EFICIÊNCIA
OPERACIONAL**DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRORELACIONAMENTO
COM O CLIENTEGESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Com a evolução da legislação ambiental, cada vez mais restritiva, esses sistemas, em determinadas situações, tornaram-se insuficientes para atingir a eficiência exigida. Continuam fazendo parte do tratamento de efluentes da Companhia, porém requerem pós-tratamento para atingir os parâmetros estabelecidos. A Companhia vem promovendo os necessários aprimoramentos em suas estruturas, com vistas à melhoria da qualidade dos efluentes, contribuindo com a qualidade de vida da sociedade paranaense.

Em 2016, iniciou, junto aos órgãos ambientais estaduais e o Ibama, acordos para a busca da conformidade ambiental relacionada às 17 Ações Cíveis Públicas (ACPs) decorrentes da operação Água Grande. Após longo planejamento, discussões e deliberações, em 2018 foram assinados Termos de Acordo Judicial (TAJs) com a Justiça Federal, com participação do Ministério Público Federal, Ibama, Instituto Água e Terra e Instituto das Águas Paraná. Em 2019, a Sanepar implementou ações nos âmbitos estratégico e operacional visando o efetivo cumprimento das cláusulas firmadas.

Considerando a complexidade e a especificidade das providências e intervenções necessárias, os TAJs impuseram à Sanepar um conjunto de ações desafiadoras para serem implementadas nos prazos acordados.

Contudo, além de decisão e planejamento, é necessária uma mudança de cultura organizacional para atingir os objetivos.

Entre essas ações, estão a criação da Diretoria Adjunta de *Compliance* Ambiental e de um grupo de trabalho de governança cujos objetivos são de realizar análise crítica dos relatórios das ações e monitoramento das ETEs contempladas nos Termos de Acordos Judiciais e também acompanhar os cronogramas e avaliar os relatórios de auto monitoramento.

Outra ferramenta importante no *Compliance* Ambiental foi a implementação do Programa de Capacitação em Legislação Ambiental. O objetivo desse treinamento foi proporcionar aprofundamento, análise e discussão da interpretação e aplicação dos requisitos dos principais diplomas legais às atividades relacionadas aos processos de coleta e tratamento de esgoto sanitário; de captação, tratamento e distribuição de água; e de coleta e tratamento de resíduos sólidos urbanos. Com módulos específicos para cada segmento, os públicos alvo deste programa são operadores de ETEs, ETAs e aterros sanitários, projetistas, gerentes, coordenadores operacionais e pessoal da dimensão estratégica.

No aspecto operacional, a Sanepar realizou investimentos em ETEs modulares, em pós-tratamento modular, adequando outras ETEs e fortalecendo estruturas operacionais. No



universo de 183 estações em operação, que fazem parte do TAJ, duas ETES modulares estão com obras sendo finalizadas e duas em pré-operação, 44 pós-tratamento modular em várias fases de desenvolvimento e seis em operação, 10 adequações de estações em andamento e outras 47 já em operação. Todos esses esforços apresentaram melhorias significativas nos resultados das estações, em busca do atendimento ao TAJ e da conformidade legal.

A gestão do Termo de Acordo Judicial está sendo um grande desafio, gerando ampla discussão sobre sua importância nos diferentes níveis da Companhia. Da operação à alta direção, foi destacado que é necessário dedicação para a mudança de rotinas e processos. O principal aprendizado é a atuação integrada das diversas áreas da empresa, envolvendo diretorias, gerências e todos os funcionários. Com isso, a empresa está mais atenta às demandas ambientais, nos aspectos legais, operacionais e da sociedade.

Em 2019, a Companhia recebeu 12 autuações emitidas por parte do Instituto Água e Terra, do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), da Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Maringá, da Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Londrina e da Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Curitiba. As multas estão em fase de contestação pela empresa.

Entre as 168 ETAs em operação, cerca de

50% estão dispensadas de licenciamento ambiental devido ao seu baixo potencial poluidor. Já as 249 ETes em operação necessitam de licenciamento por serem empreendimentos com potencial significativo de dano ambiental. A Sanepar monitora mensalmente o número de sistemas de tratamento de água e de esgoto em operação com licenças ambientais válidas, definindo ações para priorização dos processos de regularização junto ao órgão ambiental gestor.

EFLUENTES e RESÍDUOS

GRI 103-2,103-3,303-1,303-2,303-4

Para as ETes em operação, a Sanepar monitora mensalmente o número de lançamentos de efluentes com outorgas válidas, definindo ações para priorização dos processos de regularização junto ao órgão gestor. Para o setor de saneamento, além dos limites para o lançamento dos efluentes, as Outorgas de Direito de Uso de Recursos Hídricos estabelecem metas progressivas para atendimento dos padrões de lançamento a serem alcançados em cada ETE. [GRI 306-5](#)

Os projetos de engenharia de ampliação ou de novas ETes da Sanepar avaliam previamente as condições de disponibilidade hídrica, de diluição do corpo hídrico e dos usos possíveis e existentes da bacia hidrográfica, de modo a determinar as características a serem atendidas pelo sistema de tratamento de

esgoto a ser implantado. Não são admitidos lançamentos de efluentes em rios que atravessam Unidades de Conservação de Proteção Integral, Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPN), reservas estaduais ou indígenas demarcadas. Também fornecem ferramentas adicionais de gestão, para controle dos efluentes e resíduos, a certificação na norma NBR ISO 9001, obtida pela Gerência Regional Londrina, e na norma NBR ISO 14001, obtida pelos sistemas de Foz do Iguaçu, pelo aterro sanitário de Cianorte e na implantação do Sistema de Gestão Ambiental Corporativo (SGAC).

Além da ampliação do serviço de esgotamento sanitário, a Sanepar dedica especial atenção à 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 para 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, estão 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 controle de odor durante o processo de tratamento, a Sanepar adota medidas para captação e tratamento de gases. Além disso, são instaladas “cortinas verdes”, barreiras naturais formadas por plantas nativas que permitem a dispersão de odores pela ação do vento. Na ETE Santa Quitéria, em Curitiba, foi implantada “cortina verde” com fibra sintética que demonstra eficiência no controle de odor.

A Sanepar estabelece e executa Planos de Controle Ambiental (PCA) para monitoramento do efluente e do corpo hídrico a montante e a jusante dos pontos de lançamento, de acordo com as exigências emitidas nas licenças ambientais e outorgas de cada ETE em operação.

Diagnósticos ambientais e vistorias também identificam possíveis irregularidades nos lançamentos dos efluentes, corrigidas por meio de planos de ação.

Os efluentes gerados nas 249 ETEs foram descartados em 244 corpos hídricos em 2019, de acordo com critérios para diluição da carga orgânica remanescente do tratamento. Os critérios são estabelecidos pelos órgãos gestores de recursos hídricos federal e estadual, considerando

a disponibilidade hídrica e a qualidade da água no trecho do rio utilizado.

Entre os métodos de tratamento para garantir a qualidade do esgoto, a Sanepar utiliza reatores anaeróbios; reatores anaeróbios combinados com filtros biológicos percoladores aeróbios, anaeróbios e aerados submersos; reatores anaeróbios combinados com lagoas de estabilização; sistema de lagoas de estabilização modelo australiano; lagoa anaeróbia seguida de lagoa de estabilização; reatores anaeróbios combinados com sistema físico-químico por flotação por ar dissolvido e decantação acelerada; reatores anaeróbios seguidos por sedimentadores de placas paralelas; lodos ativados modalidade aeração convencional; lodos ativados modalidade aeração prolongada e lodos ativados em batelada. [GRI 306-1](#)

VOLUME TOTAL DE EFLUENTES DESCARTADOS (m³)		
2017	2018	2019
355.312.711	362.380.051	382.115.054

QUANTIDADE DE RESÍDUOS GERENCIADOS POR
CATEGORIA DE CLIENTES: MUNICIPAL, COMERCIAL,
INDUSTRIAL, RESIDENCIAL E OUTROS (TONELADAS)
SASB IF0201-D

	2017	2018	2019
Municipal ¹	32.838,34	33.826,02	34.114,58
Residencial ²	26.045,55	25.774,72	25.710,37
Resíduos Sólidos Urbanos Não-Domésticos ³	1.077,17	1.143,23	1.162,83
Resíduos de Saneamento ⁴	2.511,13	2.360,98	2.449,21
TOTAL	62.472,19	63.104,95	63.436,99

¹ Todos os resíduos gerenciados oriundos de obrigações assumidas com o poder público por meio de contratos de programa com municípios sem que a Sanepar tenha responsabilidade pela coleta: Terra Boa, São Tomé, Guaporema, Indianópolis e Apucarana.

² Todos os resíduos gerenciados oriundos dos municípios nos quais a Sanepar é responsável pela coleta, considerando o município como cliente.

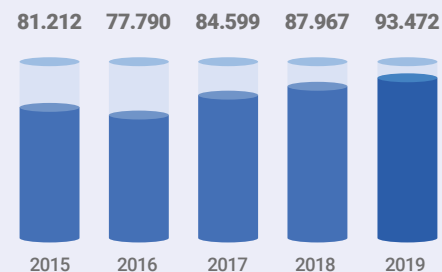
³ Resíduos de grandes geradores de características compatíveis com a classe do aterro sanitário.

⁴ Resíduos destinados oriundos das atividades de tratamento de esgoto nas regiões onde se situam os aterros.

CARGA REMOVIDA NAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO

A função das estações de tratamento de esgoto é remover carga poluidora, atendendo aos limites dos diferentes parâmetros determinados pela legislação ambiental. Além de monitorar o descarte, a Sanepar mede a carga removida do processo de tratamento. O indicador utilizado leva em consideração os limites-padrão de todos os parâmetros avaliados e a carga orgânica medida, conforme Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO).

CARGA ORGÂNICA REMOVIDA (Em toneladas/ano)



LODO NA AGRICULTURA



Destinar o lodo gerado nas estações de esgoto para uso agrícola é uma das alternativas sustentáveis utilizadas pela Sanepar há décadas. Essa destinação do lodo para a agricultura é considerada exemplo de prática ambientalmente correta pelo Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma).

A experiência teve início na Região Metropolitana de Curitiba e alcançou outras regiões do Estado. Em regiões como as de Umuarama e de Campo Mourão, onde a agricultura tem forte presença, 100% do lodo é direcionado para essa finalidade.

Desde 2007, foram destinadas para a agricultura cerca de 300 mil toneladas de lodo e há projetos para ampliar essa prática em todo o Paraná. Essa prática,

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 do lodo de esgoto.

Antes de ser enviado às áreas agrícolas, o lodo deve passar por testes e atender a padrões de qualidade, sendo aferidas as quantidades de metais pesados, sanidade em termos de ovos viáveis de helmintos, salmonela, coliformes termotolerantes e vírus entéricos. Todos estes parâmetros devem estar abaixo dos limites da legislação



pertinente. A área agrícola que vai receber o produto também passa por inspeção e análise de um profissional habilitado.

RESÍDUOS SÓLIDOS

SASB IF0201-C

A Sanepar faz a destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos para sete municípios na região Norte do Estado. Por meio de contratos com os municípios de Cianorte, Apucarana e Cornélio Procopio, a Companhia administra três aterros sanitários que, em 2019, movimentaram 64 mil toneladas de resíduos, atendendo a uma população de 290 mil habitantes.

A experiência na gestão de resíduos sólidos começou em 2002 em Cianorte. O aterro, que opera de forma regionalizada, atende aos municípios de São Tomé, Terra Boa, Guaporema e Indianópolis e foi o primeiro do país sob gestão de uma empresa pública a receber certificação NBR ISO 14001, de gestão ambiental.

Já os resíduos do processo de esgotamento sanitário em 2019 foram provenientes de 249 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), 504 Estações Elevatórias de Esgoto (EEEs) e da limpeza de redes de esgotamento sanitário. Em 2019, foram destinadas 89.379 toneladas de resíduos (de limpeza de redes, gradeamento, desarenador, espuma e lodo de esgoto) para aterros licenciados e 27.258 toneladas de lodo de esgoto para uso agrícola.

TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (EM TONELADAS) GRI 306-2					
Operação	Destinação	Tipo de Resíduo	2017	2018	2019
ETEs	Recuperação (incluindo recuperação de energia)	Lodo	127.449	257.522	195.631 ¹
	Aterro	Resíduos de tratamento preliminar (gradeamento)	30.330	82.191	38.720 ²
		Resíduos de tratamento preliminar (desarenador)	81.969		78.060
	Destinação agrícola	Lodo	28.388	21.420,70	27.258
Laboratório	Reciclagem ³	Resíduos não inertes (Classe IIA) • Papel de escritório, A4, jornal, resíduos de plástico, papelão, material reciclável	10,43	10,27	10,65
	Aterro oriundo do laboratório ³	Resíduos não inertes (Classe IIA) • Resíduos sanitários, restos de alimentos, papel toalha contaminado com gordura	5,89	6,3	7,44 ⁴
Total			268.152,32	361.150,27	339.687,09

TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (EM TONELADAS)					
Operação	Destinação	Tipo de Resíduo	2017	2018	2019
Laboratório	Incineração (queima)	Resíduos Perigosos (Classe I) • Reagentes laboratoriais vencidos e produtos químicos (sólidos e líquidos)	4,99	5,87	6,77 ⁵
	Autoclavagem e/ou micro-ondas	Resíduos Perigosos (Classe I) • Reagentes laboratoriais vencidos e produtos químicos (sólidos e líquidos); resíduos de serviços de saúde (Grupo A - infectantes e Grupo E - perfurocortantes)	6,28	6,28	6,58 ⁵
Total			11,27	12,15	13,35

¹ Em 2019, foram destinadas para a CS Bioenergia 195.631 toneladas (4.405 toneladas de sólidos totais).

² Resíduos destinados à mesma caçamba, não sendo possível fazer a separação.

³ Houve aumento devido às análises para atendimento ao TAJ (novas amostragens para atendimento das condicionantes e outorga) e também solicitações de monitoramento de análises de pré-operação (em novas plantas de ETEs).

⁴ Aumento devido a nova metodologia do PGRS de Londrina.

⁵ Houve maior descarte de frascos e vidrarias quebradas dentro da categoria de perfurocortantes que se originaram em maior número devido às adequações do Laboratório da GACF na NBR ISO 17.025.



DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

**DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO**

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

GRI 103-2,103-3

A Sanepar recebeu o Troféu Transparência 2019, pela qualidade dos demonstrativos financeiros referentes ao ano de 2018.

No ano de 2019, a economia brasileira apresentou desempenho pouco expressivo, com crescimento do PIB de 1,1%, com taxas de juros e inflação baixas. Mesmo diante deste cenário, a Companhia deu sequência aos resultados positivos alcançados nos últimos anos, afirmando seu equilíbrio econômico-financeiro. O desempenho foi assegurado principalmente pela expansão dos segmentos água e esgoto e pela atuação da administração na gestão dos custos e despesas operacionais.

A Companhia obteve crescimentos significativos nos seus indicadores financeiros: a receita líquida aumentou 13,5% em comparação a 2018, o lucro líquido avançou 21,0%, a margem líquida atingiu 22,9% e a margem EBITDA alcançou o índice de 41,7%. Diante destes resultados, os indicadores de rentabilidade

apresentaram resultados positivos, como o retorno sobre o capital investido, que chegou a 13,5% em 2019, além da valorização das ações da Companhia.

A busca da Sanepar pela universalização foi marcada pela melhoria e ampliação dos serviços, crescimento da população atendida, aumento das redes de abastecimento de água e de coleta de esgoto com investimentos realizados de R\$ 1.027,1 milhões em 2019.

Foram captados recursos financiados de R\$ 350 milhões com a 9ª emissão de debêntures, utilizados para capital de giro e complemento do programa de investimentos da Companhia, de acordo com seu compromisso com a sustentabilidade econômico-financeira. A Fitch Ratings afirmou o Rating Nacional de Longo Prazo 'AA (bra)' da Companhia e da 9ª emissão de debêntures, sendo que a perspectiva do rating corporativo é positiva. O rating foi sustentado pelo baixo risco dos negócios da Sanepar no setor de saneamento básico brasileiro e pelo forte perfil de negócios e financeiro.

O compromisso da Sanepar com a

sustentabilidade econômico-financeira pautou a gestão financeira da Companhia no último ano e seguirá como referência, tendo como perspectiva assegurar o equilíbrio econômico-financeiro com a gestão eficiente das receitas, custos e despesas, gerenciamento do fluxo de caixa, além da execução de investimentos prudentes, alinhados aos objetivos estratégicos da Companhia.

A Sanepar publica anualmente em seu site o relatório de análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo da Companhia, em que apresenta os indicadores estratégicos, as metas, os resultados alcançados, acompanhado das respectivas análises, e as estratégias de longo prazo. O Comitê de Planejamento é o órgão de governança da Companhia responsável pela coordenação do processo de planejamento integrado. Além disso, as metas financeiras são acompanhadas através de sistemas corporativos informatizados e analisados nas reuniões mensais dos órgãos de governança.

Os resultados da Companhia são apresentados mensalmente aos

órgãos de governança da Companhia. Trimestralmente, a Sanepar apresenta os resultados ao mercado através de teleconferência, além da disponibilização das informações no site da Companhia e na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). A Sanepar preza pela transparência na sua gestão, portanto, para qualquer informação significativa que possa causar impactos financeiros é dada a devida publicidade através de comunicados e fatos relevantes.

RECEITAS

A receita operacional líquida em 2019 foi de R\$ 4.723 milhões, 13,5% superior a 2018, refletindo a expansão dos serviços de água e esgoto e aplicação do reajuste tarifário de 8,37%, a partir de maio de 2019, e a aplicação do diferencial do reajuste tarifário de 3,76%, a partir de novembro de 2019, totalizando reajuste anual de 12,13%.

Inicialmente o reajuste tarifário anual de 12,13% para as contas de água e esgoto foi aprovado pela Agepar. Após suspensão do reajuste por medida cautelar e decisão do Tribunal de Contas do Paraná (TCE/PR), através do Acórdão nº 1373 de 2019, foi fixado reajuste de 8,37% implementado a partir de 24 de maio de 2019.

A Sanepar empenhou esforços em restabelecer a aplicação do reajuste tarifário e para demonstrar que o percentual inicialmente aprovado pela

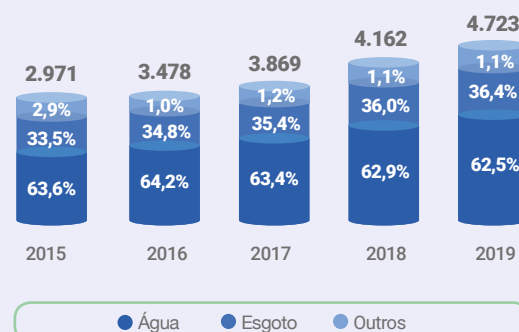
Agepar atendia aos critérios estabelecidos na metodologia regulatória. O resultado foi o restabelecimento do reajuste integral pelo TCE/PR com a aplicação do diferencial de 3,76% a partir de 11 de novembro de 2019, sendo que o valor retroativo foi atualizado e aplicado parcelado para a população em seis meses a partir de 19 de novembro de 2019.

Os investimentos possibilitaram a ampliação dos serviços com crescimento de 2,3% na extensão da rede de abastecimento de água e de 2,1% da rede

de coleta de esgoto. A quantidade de ligações também cresceu na proporção de 1,8% e 4,2% de água e esgoto, respectivamente.

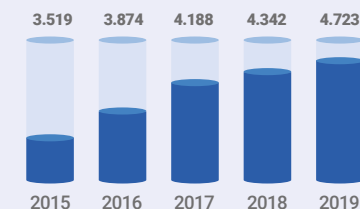
A receita da Companhia continua sendo composta majoritariamente pela prestação de serviços a clientes residenciais nos municípios atendidos, representando 77,3% das receitas de água e 76,6% das receitas de esgoto. A solidez da receita está amparada pelos contratos de programa/concessão entre a Companhia e os municípios com Maturity de 20,4 anos.

RECEITA LÍQUIDA (R\$|MM)



▲ **CAGR 12,3%**
Percentual médio de crescimento da receita líquida entre 2015 e 2019.

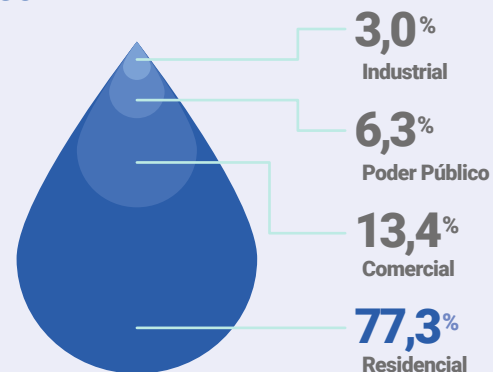
RECEITA LÍQUIDA ATUALIZADO PELO IPCA¹ (R\$|MM)



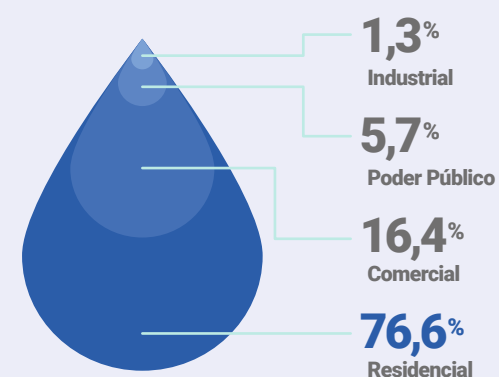
¹ IPCA IBGE 2016: 6,29% | 2017: 2,95% | 2018: 3,75% | 2019: 4,31%

COMPOSIÇÃO DA RECEITA (%)

ÁGUA



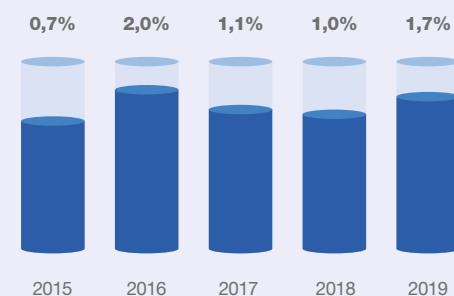
ESGOTO



INADIMPLÊNCIA

Após os resultados positivos alcançados em 2017 e 2018, o índice de inadimplência apresentou moderado crescimento neste exercício, atingindo 1,7%, motivado principalmente pelo aumento das contas vencidas de até 30 dias dos clientes particulares.

INADIMPLÊNCIA (%)

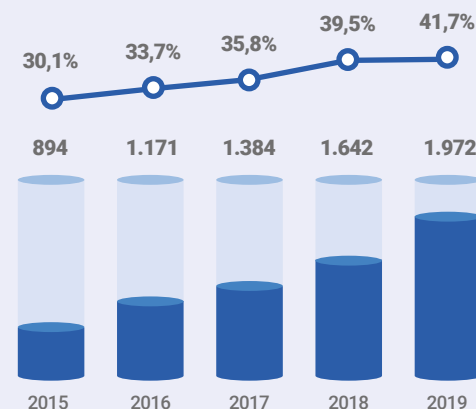


EBITDA

Em 2019, o EBITDA cresceu 20,1% em comparação com 2018, atingindo R\$ 1.972 milhões, resultado de uma gestão sólida da eficiência operacional da Companhia, que manteve o crescimento dos custos operacionais inferiores ao crescimento da receita operacional líquida. A margem EBITDA de 2019 foi de 41,7%, superior ao ano anterior quando atingiu 39,5%.

Enquanto a receita líquida cresceu 13,5%, os custos operacionais que influenciam o EBITDA aumentaram 9,2%, motivados principalmente pelo reajuste da tarifa de energia elétrica, que além do reajuste anual e das bandeiras tarifadas teve redução do subsídio para o setor de saneamento estabelecido pelo Decreto nº 9.642/18. Houve também aumento dos custos com materiais de tratamento, reforçando o compromisso da Companhia com o tratamento adequado da água e do esgoto. Além disso, houve aumento das provisões trabalhistas e crescimento de outras despesas operacionais.

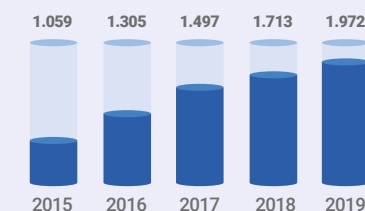
EBITDA E MARGEM EBITDA (R\$|MM)



● Margem EBITDA — EBITDA

▲ **CAGR 21,9%**
Percentual médio de crescimento do EBITDA entre 2015 e 2019.

EBITDA ATUALIZADO PELO IPCA¹ (R\$|MM)



¹ IPCA IBGE 2016: 6,29% | 2017: 2,95% | 2018: 3,75% | 2019: 4,31%

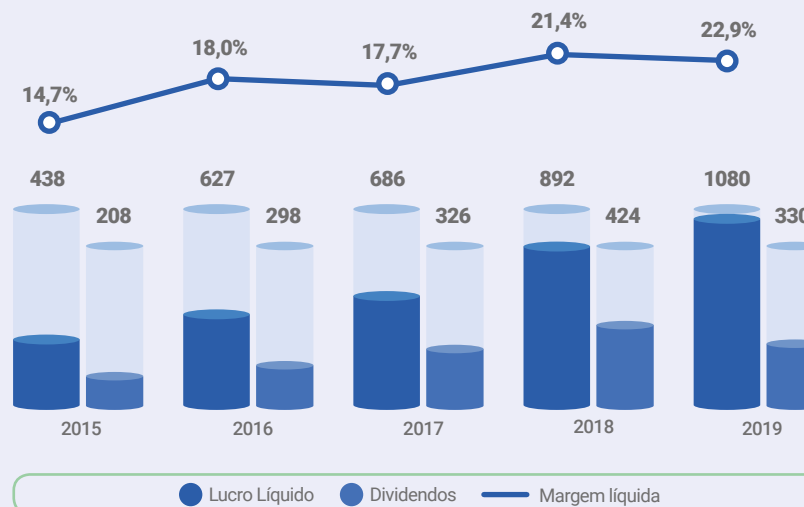
EBITDA ¹ (R\$ mil)						
Descrição	2015	2016	2017	2018	2019	Var. %
Lucro líquido do exercício	438.444	626.847	686.172	892.487	1.080.034	21,0%
(+) Tributos sobre o lucro	101.870	162.738	227.901	272.515	373.851	37,2%
(+) Resultado financeiro	159.474	164.281	222.167	205.639	180.400	-12,3%
(+) Depreciações e amortizações	194.194	217.111	247.282	271.387	337.442	24,3%
(=) EBITDA	893.982	1.170.977	1.383.522	1.642.028	1.971.727	20,1%
Margem EBITDA	30,1%	33,7%	35,8%	39,5%	41,7%	2,2 p.p.

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

LUCRO LÍQUIDO

O lucro líquido foi de R\$ 1.080 milhões, um crescimento de 21,0% em relação ao exercício anterior. A margem líquida cresceu na proporção de 1,5 p.p., atingindo 22,9% em 2019. O aumento do lucro líquido é resultado do crescimento da receita líquida, da eficiente gestão dos custos e despesas, que a Companhia vem apresentando nos últimos exercícios, e da economia tributária decorrente do crédito aos acionistas de juros sobre o capital próprio em substituição aos dividendos.

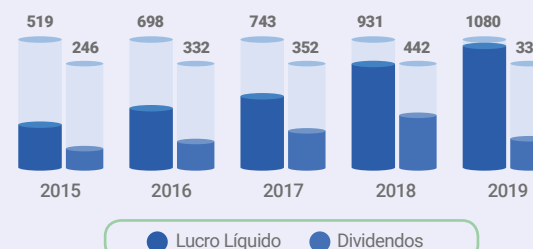
LUCRO LÍQUIDO, DIVIDENDOS E MARGEM LÍQUIDA (R\$IMM)



▲ CAGR 25,3%

Percentual médio de crescimento do lucro líquido entre 2015 e 2019.

LUCRO LÍQUIDO E DIVIDENDOS ATUALIZADO PELO IPCA¹ (R\$IMM)



¹IPCA IBGE 2016: 6,29% | 2017: 2,95% | 2018: 3,75% | 2019: 4,31%

REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

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 32,2% do lucro líquido ajustado a título de juros sobre o capital próprio no valor de R\$ 330,4 milhões, referentes ao resultado de 2019. O pagamento ocorrerá em até 60 dias após a realização da Assembleia Geral Ordinária, que aprovará as contas do exercício de 2019. O rendimento da ação aos acionistas (*Dividend Yield*) foi de 6,1% em 2019.

PAY-OUT¹ E DIVIDEND YIELD² (%)



¹ Pay-out: percentual de distribuição do lucro.

² Dividend Yield: evolução do lucro distribuído com relação ao ano anterior.

RENTABILIDADE SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO (%)



RETORNO SOBRE O CAPITAL INVESTIDO (%)



RENTABILIDADE

Com o desempenho alcançado, a Companhia apresentou crescimento na rentabilidade em relação ao patrimônio líquido: o índice passou de 16,4% em 2018 para 18,2% neste exercício. O retorno sobre o capital investido também apresentou boa performance, passando de 12,6% em 2018 para 13,5% em 2019.

GERAÇÃO DE CAIXA OPERACIONAL

A operação da empresa gerou um caixa de R\$ 1.460,6 milhões em 2019. No mesmo período, foram pagos R\$ 394,6 milhões em dividendos e juros sobre o capital próprio, valor 32,6% superior ao exercício anterior.

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Com o objetivo de manter a liquidez e complementar o programa de investimentos, a Companhia utiliza recursos de terceiros disponíveis, que são analisados e alocados dentro das necessidades de suas operações.

Em 2019, a Sanepar realizou captação de recursos por meio da 9ª emissão de debêntures, em duas séries, no valor total de R\$ 350 milhões. As debêntures, não conversíveis em ações, têm vencimento para 2024 e 2026. A operação teve classificação

de risco de crédito "Rating" pela Fitch Ratings, com Rating Nacional de Longo Prazo 'AA (bra)'.

Houve também liberação de recursos referente ao contrato com o Banco KfW, banco de desenvolvimento estatal alemão, no valor de EUR 450 mil em 2019, equivalente a R\$ 2.063 mil. O contrato junto ao Banco KfW tem como finalidade projetos de eficiência energética para as estações de tratamento de esgoto, sendo o valor total do contrato de EUR 50.000 mil com perspectiva de liberação de recursos até 2023.

ENDIVIDAMENTO

A Companhia encerrou o exercício com ativos de R\$ 11,9 bilhões, patrimônio líquido de R\$ 6,2 bilhões e dívida total de R\$ 5,8 bilhões. O Índice de Endividamento sobre o Ativo foi de 48,3% em 2019, próximo ao índice alcançado no ano anterior, de 47,0%.

GERAÇÃO DE CAIXA, DIVIDENDOS E CONVERSÃO EBITDA (R\$|MM)



▲ CAGR 13,8%

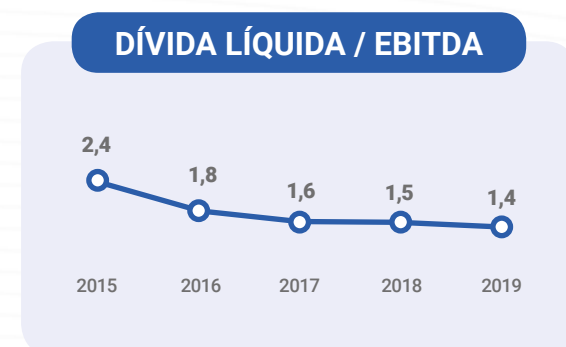
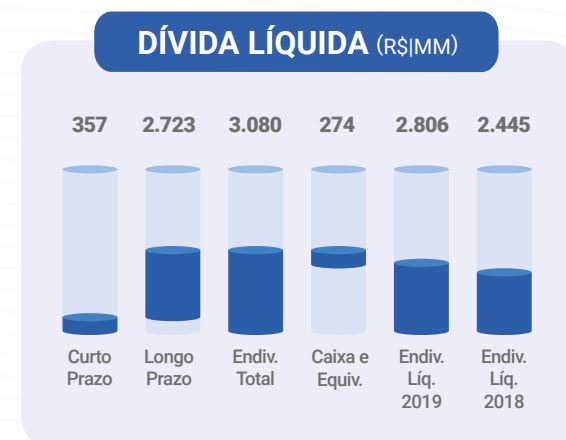
Percentual médio de crescimento da geração de caixa operacional entre 2015 e 2019.

ENDIVIDAMENTO SOBRE O ATIVO (%)



DÍVIDA LÍQUIDA

A dívida líquida, que reflete o grau de endividamento da Companhia, foi de R\$ 2.806,4 milhões em 2019, enquanto a relação Dívida Líquida versus EBITDA, que mede o índice de alavancagem, passou de 1,5 em 2018 para 1,4 em 2019.



INVESTIMENTOS

A Sanepar realiza investimentos de acordo com diretrizes baseadas nas metas estratégicas e operacionais e dos compromissos legais e ambientais, observada a saúde financeira da Companhia. Nos últimos cinco anos, o investimento acumulado foi de R\$ 4,5 bilhões, destinados a manutenção de suas operações, ampliação e melhoria dos serviços.

Em 2019, a Companhia investiu R\$ 1.027,1

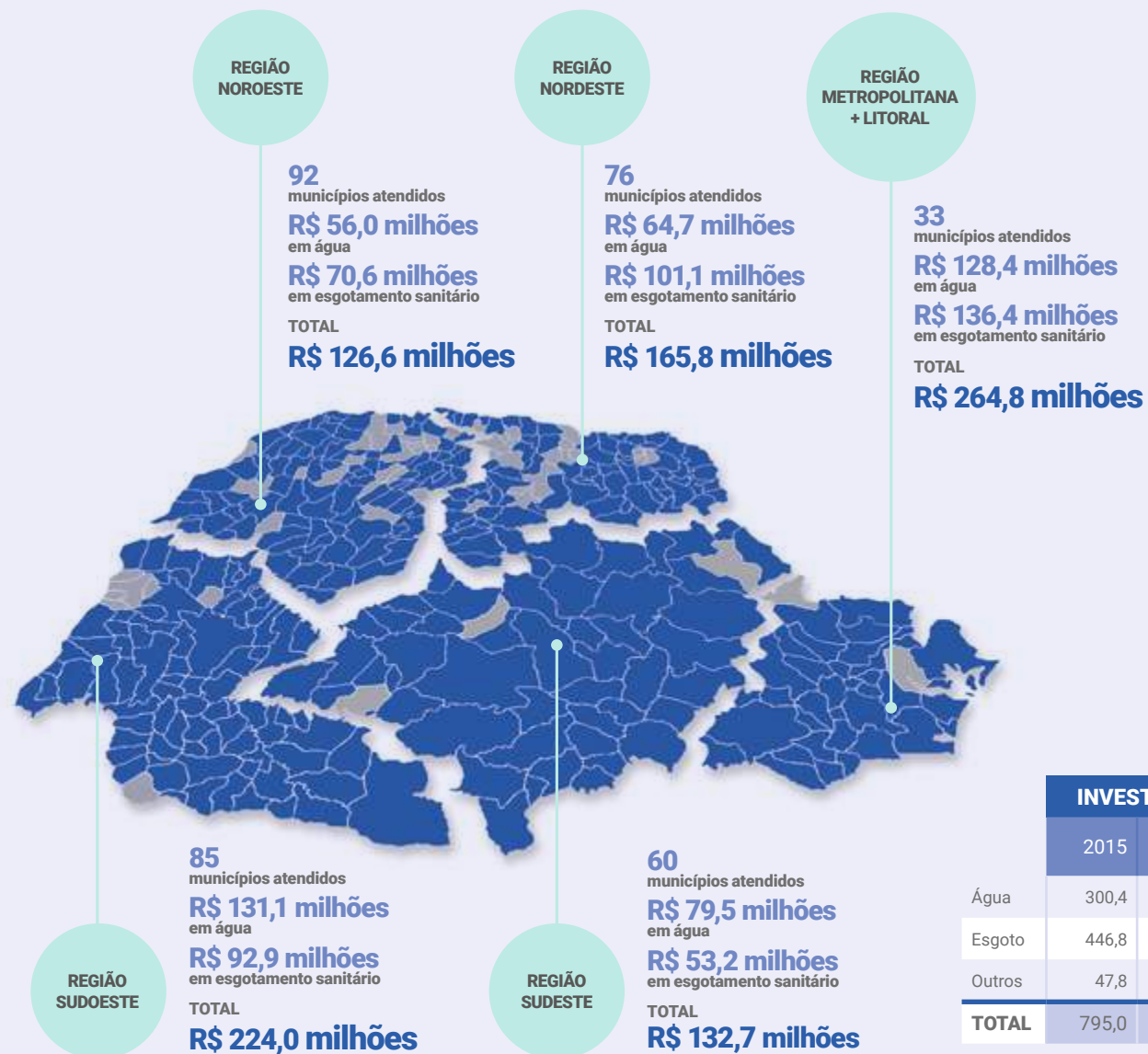


milhões, os quais estão divididos em 45% para os sistemas de água, 44% para a operação de esgoto e 11% destinados a obras administrativas, de resíduos sólidos e outros investimentos.

Garantindo a prestação de serviços no futuro, o Plano Plurianual de Investimentos da Companhia para os próximos cinco anos contempla o total de R\$ 7,6 bilhões, distribuídos em R\$ 1,3 bilhão em 2020, R\$ 1,6 bilhão em 2021, R\$ 1,6 bilhão em 2022, R\$ 1,5 bilhão em 2023 e R\$ 1,6 bilhão em 2024.

GRI 102-6, 102-7

INVESTIMENTOS POR REGIÃO



AÇÕES

O ano de 2019 foi marcado pela valorização das ações da Companhia, que fecharam em alta em relação ao ano anterior, com destaque para as ações preferenciais que tiveram alta de 97,0% em relação ao fechamento de 2018. As ações ordinárias (SAPR3), as ações preferenciais (SAPR4) e as Units (SAPR11) da Companhia estão listadas na Bolsa de Valores do Brasil B3.

As ações ordinárias (SAPR3) encerraram 2019 com a cotação de R\$ 17,40, apresentando variação positiva de 3,8% em relação ao fechamento de dezembro de 2018, quando a cotação de cada ação era de R\$ 16,77.

As ações preferenciais (SAPR4) fecharam o exercício cotadas a R\$ 21,08, contra R\$ 10,70 em dezembro do ano anterior, uma variação positiva de 97,0%.

As UNITS (SAPR11), lançadas em 2017 e formadas por uma ação ordinária e quatro ações preferenciais, chegaram ao fim de 2019 com valor de R\$ 101,42, ante R\$ 61,50 em dezembro de 2018, apresentando variação positiva de 64,9%.

O volume financeiro de negócios com ações da Sanepar somou R\$ 15.336,3 milhões em 2019, 125,2% superior ao volume registrado no ano anterior (R\$ 6.809,5 milhões).

Já o valor patrimonial de cada ação fechou o exercício de 2019 em R\$ 12,26, com acréscimo de 8,4% em relação ao período anterior, quando o valor foi de R\$ 11,35.

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 Independente S.S. possui contrato com a Companhia para a execução dos serviços de auditoria independente das demonstrações contábeis dos exercícios de 2019 e 2020 e para a emissão dos relatórios de revisão especial sobre as informações trimestrais (ITRs) dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2020. O contrato com a auditoria é datado de 26 de novembro de 2019.

A referida empresa de auditoria também efetuou a emissão do relatório de revisão especial sobre as informações trimestrais (ITRs) dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2019, conforme contrato de 4 de outubro de 2018 e respectivo termo aditivo.

Adicionalmente, a BDO RCS Auditores Independentes S.S. possui contrato para prestação de serviços de acompanhamento e avaliação de procedimentos e protocolos de investigação, "Shadow Investigation", referente aos trabalhos de investigação forense executados por empresa de investigação externa independente contratada pela Companhia.

Não foram executados pelos auditores independentes outros serviços que não os aqui relatados.

COTAÇÃO DAS AÇÕES (R\$)



DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO GRI 201-1

Em 2019 a Sanepar apurou R\$ 3.239.253 mil de valor adicionado, acréscimo de 8,8% em relação ao exercício anterior. O aumento da receita operacional da

Companhia contribuiu positivamente para este acréscimo, assim como uma gestão mais eficiente dos custos operacionais da Companhia. A demonstração completa está em Relatório da Administração e Demonstrações Contábeis 2019 disponível no site: ri.sanepar.com.br.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ MIL) GRI 201-1			
	2017	2018	2019
Receitas	4.068.820	4.439.108	4.999.665
Insumos	(1.191.478)	(1.247.117)	(1.482.828)
Depreciações	(247.282)	(271.387)	(337.442)
Resultado de equivalência patrimonial	(1.791)	(3.829)	(5.658)
Receitas financeiras	91.882	59.353	65.516
TOTAL	2.720.151	2.976.128	3.239.253

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ MIL)			
	2017	2018	2019
Empregados e administradores	977.092	1.009.560	1.002.150
Governos (tributos)	694.959	759.301	906.674
Financiadores	361.928	314.780	250.395
Acionistas	325.633	423.814	330.411
Lucro líquido retido	360.539	468.673	749.623
TOTAL	2.720.151	2.976.128	3.239.253

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)			
	2017	2018	2019
Empregados e administradores	36%	34%	31%
Governos (tributos)	26%	26%	28%
Financiadores	13%	11%	8%
Acionistas	12%	14%	10%
Lucro líquido retido	13%	16%	23%
TOTAL	100%	100%	100%



A low-angle photograph of a tall, modern water tower. The tower has a circular concrete tank at the top, supported by several blue-painted steel columns. The sky is bright blue with scattered white clouds. In the bottom right corner, a portion of a yellow building is visible. The image is partially overlaid by a blue and green abstract graphic on the left side.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

APRESENTAÇÃO**MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO****A SANEPAR****SUSTENTABILIDADE****ENGAJAMENTO****GESTÃO DE
FORNECEDORES****GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE****ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO****EFICIÊNCIA
OPERACIONAL****DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO****RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE****GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL****GESTÃO DE PESSOAS****SOBRE O RELATÓRIO****BALANÇO SOCIAL ANUAL**

A Sanepar atende a dois grupos de clientes: Poder Concedente, que autoriza a prestação do serviço por meio de contratos, e Clientes Finais, abastecidos com água potável e que têm à disposição serviços de coleta e tratamento de esgoto.

Conforme a Política de Clientes, a Sanepar busca constantemente a satisfação dos clientes, mantendo, ampliando e inovando sua atuação no setor.

PODER CONCEDENTE

A partir da Lei de Saneamento 11.445/2007, a relação entre a Sanepar e o Poder Concedente se dá por meio de Contratos de Programa.

Esses contratos têm prazo de 30 anos e são vinculados aos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), portanto têm metas variadas de acordo com as características e condições de abastecimento de água, 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 do setor.

RENOVAÇÃO

Dos 346 municípios atendidos pela Sanepar (345 do Paraná e um em Santa Catarina), 336 têm contratos vigentes e dez contratos encontram-se vencidos e em fase de negociação para assinatura de Contrato de Programa. Entre os que estão em vigor, 175 são de Contratos de Programa, ou seja, posteriores ao marco regulatório, e 161 são anteriores, portanto Contratos de Concessão. O objetivo da Companhia é transformar todos os seus contratos em Contratos de Programa.

PERFIL DOS CONTRATOS

346

Concessões municipais sendo:

175

Contratos de programa

161

Contratos de concessão

336

Vigentes

10

Contratos vencidos
e em fase de negociação

2,8%

de representatividade da receita dos
contratos vencidos em relação a
receita total

RELACIONAMENTO COM OS MUNICÍPIOS

O monitoramento dos Contratos de Concessão e de Programa com os municípios é uma rotina na Sanepar. Técnicos da Companhia visitam as 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 11.445/2007 é que cada município aprove o seu Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). A existência do Plano é requisito obrigatório para a assinatura de Contratos de Programa.

Segundo a legislação, o plano deve ser elaborado com a participação da população, por meio de consultas e audiências públicas, e aprovado pelos legislativos locais, podendo ter apoio técnico do

prestador de serviços. O documento também é revisado a cada quatro anos, para ajustes de metas, projetos e ações.

Entre os serviços integrantes dos planos, estão abastecimento de água, coleta e tratamento do esgoto, limpeza urbana, coleta e destinação do lixo urbano, drenagem e destinação das águas de chuva.

CLIENTE FINAL

SASB IF0201-A, GRI 102-43, 102-44

A estrutura de relacionamento com o cliente é composta por vários canais, conforme a figura:



Esses canais visam atender todo perfil de clientes, tanto os que buscam por mobilidade, pelo autoatendimento virtual ou físico, e os que optam pelo atendimento telefônico ou presencial.

Quando a Sanepar fala em cliente final, refere-se a um universo de 4 milhões de economias (ou domicílios/imóveis) abastecidas com água. Dessas, 3 milhões de economias também são servidas por rede de coleta de esgoto e 290 mil que têm seus resíduos sólidos destinados aos aterros sanitários geridos pela Sanepar. Com tão expressivo número de clientes, o desafio é assegurar atendimento de qualidade.

Visando a melhoria do atendimento das necessidades dos clientes, a Companhia vem investindo cada vez mais em inovação e tecnologia, para estreitar o relacionamento e facilitar a comunicação, permitindo o livre acesso a consultas e solicitações de serviços. A Sanepar realiza também pesquisa de satisfação por meio de empresa especializada, com clientes residenciais e não residenciais.

A modernização das centrais de relacionamento presencial, a ampliação da estrutura de teleatendimento e a disponibilização de ferramentas digitais cada vez mais intuitivas, além de empregados capacitados, visam oferecer atendimento ágil, potencializando a satisfação do cliente.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

GRI 102-43, 102-44, 103-2, 103-3

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 feitas anualmente por 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, 79,7% dos clientes estão satisfeitos com os serviços prestados, 83,2% aprovam o atendimento recebido nos diversos canais de relacionamento, 82,6% estão satisfeitos com a qualidade da água, 82,6% estão satisfeitos com a continuidade no abastecimento e 82,9% querem que a Sanepar continue sendo a companhia de saneamento do seu município.

Os principais canais de relacionamento continuam sendo o atendimento telefônico e presencial, porém os atendimentos virtuais como site e aplicativo estão ganhando espaço como forma de atendimento reconhecido pelo cliente.

Uma pesquisa específica sobre a coleta e/ou destinação de resíduos sólidos urbanos apontou aprovação de 80,4% do serviço.

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 três anos, o app teve mais de 100 mil downloads nas lojas Google Play e App Store. O aplicativo 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. Os serviços podem ser solicitados inclusive nos sábados, domingos ou feriados.

O acesso ao aplicativo é feito pelo titular da conta, por matrícula cadastrada. Em condomínios, o acesso é possível ao síndico ou a outro responsável pela gestão da conta.

O aplicativo foi criado por equipe interna da Sanepar, das áreas comercial e de tecnologia da informação, no intuito de melhorar o processo de relacionamento com o cliente.

TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Para facilitar o acesso aos serviços da

Sanepar, a Companhia iniciou em 2018 a instalação de totens de autoatendimento nos municípios maiores. Em Curitiba, por exemplo, estão nas Ruas da Cidadania, estrutura da Prefeitura que concentra a oferta de serviços dos governos municipal, estadual e federal.

Há 100 totens em funcionamento no Estado e, em 2019, os totens foram estendidos a ambientes externos como supermercados e terminais de ônibus. Nos totens, podem ser acessados serviços de consulta de débitos, consumo, pagamentos e suspensão no abastecimento; emissão de segunda via; atualização cadastral; solicitação de consertos e pagamento de contas de água/ esgoto com cartão de débito.

QR CODE

O QR Code, um código de barras bidimensional que pode ser facilmente escaneado com câmera de telefones celulares, está sendo impresso no verso das contas mensais e também em caixas de papelão e copos de água envasada da Companhia.

A ferramenta vem sendo utilizada para informar o cliente sobre ações comerciais da Sanepar, divulgação do Sanepar Mobile, cadastramento da conta em débito automático, totens de autoatendimento e na disponibilização de links para temas importantes como Relatório Anual da

Qualidade da Água, incentivo ao uso racional da água, orientação para instalação de reservatório (caixa d'água), Paraná Inteligência Artificial (PIA) e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). [GRI 102-12](#)

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A central de atendimento telefônico da Sanepar funciona 24 horas por dia para receber demandas de seus clientes. O serviço atende pelo número 0800 200 0115, gratuitamente. São cerca de 175 atendentes de empresa terceirizada, que se revezam em turnos para receber chamadas, esclarecer dúvidas e registrar solicitações, reclamações, sugestões.

Ao final de cada atendimento, é realizada pesquisa rápida sobre o encaminhamento dado às demandas dos clientes. Em 2019, foram atendidas mais de 2 milhões de ligações, e o índice de satisfação com o serviço da central ficou em 88%.

São disponibilizadas ao cliente, no teatendimento, respostas automáticas na URA (Unidade de Resposta Audível) para agilizar informações sobre falta d'água e débitos pendentes.

A Companhia dispõe também de estrutura com equipe própria, que funciona no horário comercial e é responsável pelo chamado "atendimento ativo", com o retorno de alguns serviços.



SMS

Para situações emergenciais, como corte no fornecimento de água, a Sanepar utiliza o sistema de envio de SMS para comunicar os clientes sobre interrupção no abastecimento em sua região. Para receber as mensagens, o cliente deve atualizar seu cadastro e fornecer o número do celular no site ou no aplicativo da Companhia. Em 2019, foram disparadas mais de 2,5 milhões de SMS com informação sobre falta d'água e mensagens institucionais.

Em 2019, a Companhia passou a enviar SMS também para informar sobre débitos pendentes, visando alertar o cliente e evitar corte no abastecimento. Foram disparados cerca de 1,2 milhão de SMS.

Este canal traz facilidade para as pessoas. É um meio de comunicação mais barato, se comparado às ligações telefônicas, e mais eficiente que o e-mail porque, além de ser móvel, não requer conexão à internet.

PARANÁ INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – PIA

O Paraná Inteligência Artificial (PIA), lançado em junho de 2019, é uma plataforma com mais de 380 serviços do Governo do Estado. A ferramenta facilita o acesso a serviços públicos e amplia a interatividade do cidadão com o prestador de serviço. No site, por exemplo, a pessoa

cadastrada pode se informar sobre a suspensão do abastecimento de água na região e outros serviços públicos.

ESTRUTURA TARIFÁRIA

SASB IF0103-10



Para promover a modicidade da tarifa, é mantida uma estrutura em que o cliente paga o valor do volume de água consumido. A estrutura tarifária possibilita que os sistemas de água e de esgoto sejam sustentados por uma única fonte de receita (tarifa), necessária para assegurar os custos fixos e variáveis de operação. Permite ainda o atendimento a famílias carentes por meio da Tarifa Social, a fim de viabilizar serviços (água/esgoto) a preços acessíveis a todos os segmentos da população, especialmente os mais pobres. O modelo tarifário vigente possibilita a prática do subsídio cruzado com a gestão de todos os seus sistemas de forma a garantir o atendimento a todas as populações, independentemente de sua condição econômico-social.

A estrutura tarifária é dividida em categorias residencial, comercial, industrial, poder público e utilidade pública.

Com as Tarifas Diferenciadas, a Sanepar pode fazer a ampliação progressiva do acesso de todos ao saneamento básico:

- Tarifa Social: Clientes residenciais de baixa renda. Em 2019, beneficiou 184 mil famílias, o



que equivale a 5% do número de economias residenciais da Sanepar e significa subsídio de R\$ 111,9 milhões no ano;

- Tarifa Micro e Pequeno Comércio: Clientes que exercem atividades comerciais e se enquadram no Programa de Isenção de ICMS do Governo do Estado, com faturamento total anual estabelecido em Decreto Estadual, na condição de micro e pequena empresa ou microempreendedor individual (MEI). Equivale a 2,5% do número de economias comerciais da Sanepar e significa subsídio de R\$ 4,3 milhões no ano;
- Tarifas de Entidades Assistenciais: Entidades assistenciais que prestam serviços à sociedade nas áreas de assistência social, saúde e educação, como hospitais, asilos, orfanatos, creches, entidades para deficientes físicos, mentais, visuais e/ou auditivos e outras, cujo mantenedor não seja o Poder Público. Equivale a 2,6% do número de economias de utilidade pública da Sanepar e significa subsídio de R\$ 5,8 milhões no ano.

Os critérios de cada uma das Tarifas Diferenciadas estão disponíveis no site <http://site.sanepar.com.br/> na opção Clientes.

A estrutura tarifária da Sanepar é formada por tarifas em blocos crescentes, ou seja, até o limite do 1º bloco paga-se um determinado preço; o consumo adicional é precificado a uma tarifa maior até o limiar do 2º bloco

e assim sucessivamente. O bloco inicial é chamado consumo mínimo faturável e vai ao encontro do princípio da sustentabilidade, pois acarreta maior estabilidade da receita e possibilita o atendimento dos objetivos sociais da Companhia.

Esta estrutura tarifária estimula a conservação dos recursos hídricos e facilita a universalização do acesso, principalmente da população mais carente a uma demanda mínima, oferecida a preços subsidiados, por meio da tarifa social.

O cliente pode usar o simulador de tarifas para compreender a sua conta. Está disponível no site da Sanepar em “Entenda a sua Conta” e tem visual semelhante à conta que o cliente recebe em casa. Com a inserção de dados, como consumo, categoria, local e mês de referência, o cliente pode simular os valores da água e de esgoto.

OUVIDORIA

GRI 103-2

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre o cidadão e a Sanepar, que visa a melhoria dos produtos e serviços prestados pela Companhia, apurando e encaminhando reclamações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos de acesso a informação.

São objetivos da Ouvidoria contribuir

para o aperfeiçoamento e a melhoria dos produtos e serviços da Sanepar, manter a comunicação direta entre a sociedade e a Sanepar, colaborar com o fortalecimento da cidadania e agir com transparência, presteza e eficiência.

Em 2019, destacam-se as seguintes ações:

- Adesão à plataforma digital “consumidor.gov” do Procon;
- Adesão às CIPs Eletrônicas (Carta de Informação Preliminar Eletrônica), do Procon-PR;
- Incorporação do processo de gestão das CIPs, do Procon-PR;
- Melhorias no sistema SOS (Sistema de Ouvidoria Sanepar);
- Implantação de Relatórios de Gestão por Diretoria;
- Melhorias no Portal da Transparência da Sanepar, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011);
- Gestão do SIC, referente a solicitações com base na Lei de Acesso à Informação;
- Atendimento à Resolução CGE (Controladoria Geral do Estado do Paraná) nº 10/2018 – Agente de Transparência incorporou-se à Ouvidoria.

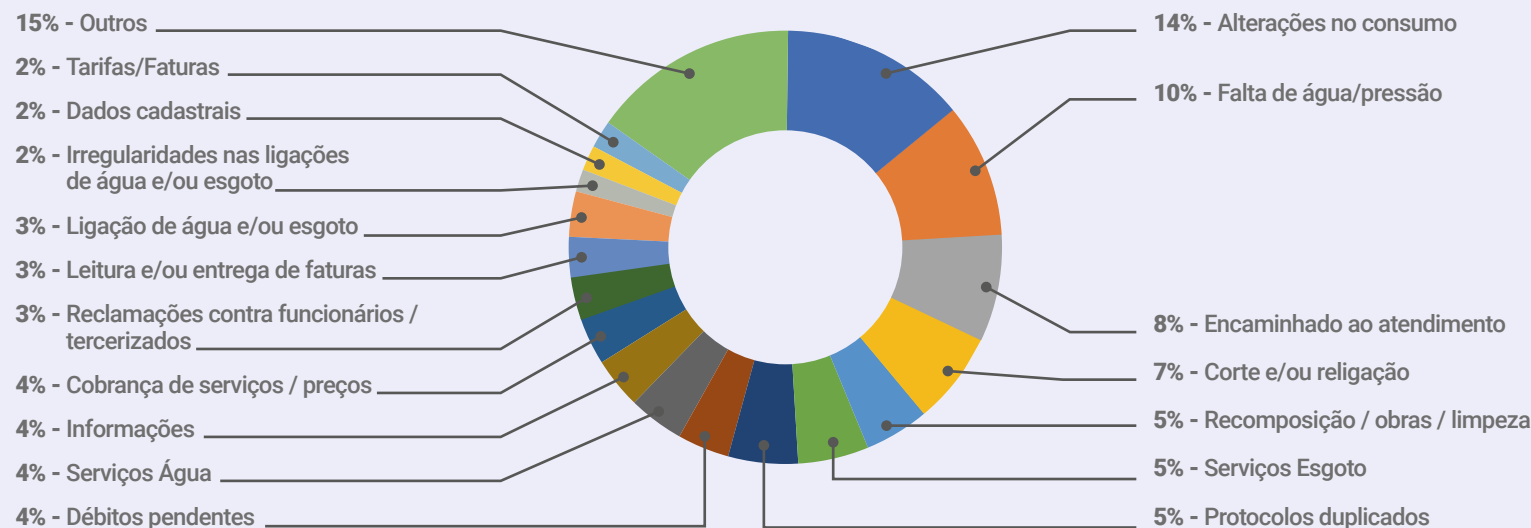
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES FORMAIS RECEBIDAS DE CLIENTES RELACIONADAS A PREÇOS, ACESSO À ÁGUA E/OU DISPONIBILIDADE DE ÁGUA SASB IF0103-09						
	2018			2019		
Preços	Teleatendimento e Presencial	Ouvidoria	Total	Teleatendimento e Presencial	Ouvidoria	Total
	16.439	689	17.128	12.244	665	12.909
Falta d'água	218.373	1.175	219.548	249.354	1.191	250.545

MECANISMOS DE ATENDIMENTO ¹						
	2017		2018		2019	
	Ouvidoria	SIC	Ouvidoria	SIC	Ouvidoria	SIC
Número de atendimentos recebidos	10.823	40	10.442	96	11.899	70
Número de atendimentos endereçados	10.823	40	10.442	96	11.899	70
Número de atendimentos resolvidos	10.823	40	10.442	96	11.899	70

¹ SIC: Serviço de Informação ao Cidadão. O canal de ouvidoria recebe os seguintes tipos de atendimento: denúncia, elogio, reclamação, sugestão e solicitação de informação. Visando facilitar a compreensão do relatório de Ouvidoria, os dados de atendimentos acima consideram a data da conclusão do atendimento.



PRINCIPAIS ASSUNTOS ABORDADOS NA OUVIDORIA EM 2019 (%)



COBRANÇA DE TAXA DE LIXO

A Sanepar disponibiliza aos municípios o serviço de arrecadação da taxa de lixo por meio da conta de água e esgoto encaminhada mensalmente aos seus clientes.

Para prestar este serviço, é feito aditamento ao Contrato de Programa ou de Concessão, com benefícios às partes envolvidas. Para o Município, há garantia de fluxo de caixa mensal para os custeios das despesas de coleta, transporte, tratamento e disposição

final dos resíduos sólidos urbanos; para o cidadão, há o parcelamento da taxa em até 12 vezes e a disponibilidade da taxa social para aqueles que possuem baixa renda; e, para a Sanepar, há receita pela prestação do serviço.

Os municípios que usam esse serviço continuam sendo os responsáveis pela gestão dos resíduos sólidos urbanos. O princípio da transparência é respeitado em todas as fases desse processo. A proposta de cobrança da taxa de lixo na conta de água é debatida em audiência

pública e aprovada pela Câmara de Vereadores por meio de lei autorizativa. E o Ministério Público já se manifestou sobre o tema indicando ações de transparência e respeito ao consumidor que foram implantadas no processo.

A Sanepar presta este serviço em 121 municípios (120 no Paraná e 1 em Santa Catarina). No ano de 2019, a Companhia ampliou a arrecadação da taxa de lixo para mais 10 municípios e iniciou negociações para atender outras localidades.



GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

As relações complexas entre o acesso à água e o desenvolvimento mostram a urgência de equilibrar a balança entre a demanda por água e a disponibilidade do produto, com foco na erradicação da pobreza e na promoção do desenvolvimento sustentável.

A Sanepar alinhada à sua Política Ambiental de buscar a sustentabilidade ambiental, social e econômica nas suas atividades reafirma seu compromisso com o uso equilibrado dos recursos naturais, a adoção de práticas sustentáveis e a conformidade com as determinações legais.

A empresa desenvolve voluntariamente ações de educação ambiental, mantendo proximidade com os diversos segmentos da sociedade, seus clientes e sua força de trabalho.

Para fortalecer seu compromisso socioambiental, a Sanepar busca ir além da conformidade em seus processos, com a inovação inserida no planejamento estratégico e pautada pela Política de Desenvolvimento e Inovação. O objetivo é assegurar vantagens competitivas na superação dos desafios atuais e futuros vinculados ao negócio da Companhia.

PARTICIPAÇÃO EM FÓRUNS

GRI 102-13

A Sanepar tem 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 Bacias Hidrográficas do Estado do Paraná e no Comitê de Bacia Federal do Rio Paranapanema. Nesses comitês, a composição é heterogênea, com representantes de diversos setores da sociedade. Entre suas atribuições, estão o estabelecimento do enquadramento em classes de uso dos rios e as diretrizes e procedimentos da cobrança pelo uso da água, debates e orientações para gestão eficaz dos recursos hídricos e contribuições para implantação de políticas relacionadas à preservação e ao uso racional da água.

Além dos Comitês de Bacia, a Sanepar tem 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 Grupo de Trabalho Local de Clima – Curitiba, no Conselho Gestor de Mananciais da Região Metropolitana de Curitiba e no Conselho Nacional de Recursos Hídricos e em suas Câmaras Técnicas, por meio da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe).

A sistematização e organização da atuação da Companhia na representação nos Fóruns Deliberativos de Meio Ambiente e Recursos Hídricos está prevista em procedimento normativo interno.

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 pela agência da Bacia)
- Tibagi
- Jordão

- Paraná III
- Baixo Ivaí e Paraná I
- Piraponema (Pirapó, Paranapanema 3 e Paranapanema 4)
- Norte Pioneiro (Cinzas, Itararé, Paranapanema 1 e 2)
- Paranapanema (Comitê Federal em conjunto com os Comitês do Estado de São Paulo)
- Litorânea
- Baixo Iguaçu (implementado com atividades a serem iniciadas)
- Piquiri (implementado com atividades a serem iniciadas)
- Alto Ivaí (implementado com atividades a serem iniciadas)

EMIÇÃO DE GASES EFEITO ESTUFA

GRI 103-2, 103-3



Em consonância com as práticas de gestão sustentável previstas no Mapa Estratégico da Companhia, anualmente os gases de efeito estufa (GEE) gerados nas atividades da empresa são quantificados para elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa (IGEE).

O IGEE permite identificar os principais processos de geração de GEE para que a empresa possa fazer o gerenciamento em busca de sua redução ou neutralização. O primeiro inventário da Sanepar foi



elaborado em 2008 com dados referentes ao ano de 2007. Há 10 anos, a Companhia reporta seu IGEE ao Registro Público do Programa Brasileiro GHG Protocol.

A Sanepar reporta seus inventários de gases de efeito estufa ao Registro Público de Emissões de Gases. O histórico de emissões da Companhia está disponível no site: www.registropublicodeemissoes.com.br.

Os três últimos IGEE foram verificados por um organismo de terceira parte credenciado pelo Inmetro, obtendo o Selo Ouro de Confiabilidade, do Programa Brasileiro GHG Protocol, coordenado pela Fundação Getulio Vargas (FGV).

No ano de 2019, mais uma vez o IGEE recebeu o Selo Clima Paraná categoria Ouro da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo.

Os inventários relatados ao GHG Protocol representam 14,2% das emissões nacionais. Na Sanepar, conforme esperado, a atividade que ocasionou as maiores emissões de gases de efeito estufa foi o tratamento de efluentes, responsável por 95,25% das emissões diretas.

DADOS MAIS PRECISOS

O Inventário de GEE relativo ao ano de 2019 mantém importantes melhorias metodológicas iniciadas em 2012, refletindo diretamente na precisão dos

resultados apresentados. Destaca-se o cálculo descentralizado das emissões de GEE por unidade operacional e a manutenção dos valores do *Global Warming Potential* (GWP) do quarto relatório do IPCC, *Fourth Assessment Report* – AR4. O GWP é utilizado para calcular o dióxido de carbono equivalente (CO₂) dos gases causadores do efeito estufa, transformando-os na unidade padrão. Além disso, em 2020 houve alteração na metodologia de cálculo das emissões oriundas dos aterros sanitários passando a considerar a queima do metano nos queimadores.

A cada ajuste ou alteração na metodologia, as emissões dos anos anteriores são recalculadas, como ocorreu para os IGEE entre os anos de 2013 e 2018 para garantir a comparabilidade.

Em comparação com o último IGEE (2018), em 2019 houve aumento de 4,47% nas emissões do Escopo 1, enquanto o crescimento de população atendida com rede de coleta de esgoto foi de 4,68%, e o produto entre a carga tratada e eficiência teve aumento de 11,69%. Essas relações indicam crescimento das etapas de pós-tratamento das estações e da carga recebida. Além disso, esse aumento foi oriundo da exatidão dos dados coletados e internalização da prática.

Com o amadurecimento do processo de gestão das emissões de gases de efeito

estufa da Companhia, essa variação será analisada melhor, assim como a incerteza do volume de esgoto coletado.

Apesar de o consumo de energia elétrica ter crescido 3,97% em relação a 2018, as emissões do Escopo 2 tiveram aumento de 5,94%. Isso ocorreu devido ao acréscimo de 1,35% no fator de emissões do Sistema Interligado Nacional (SIN).

O documento completo está disponível no site da Companhia: <http://site.sanepar.com.br/sustentabilidade/inventario-de-gases-de-efeito-estufa>

EMISSIONES DA SANEPAR¹

(EM tCO₂e)

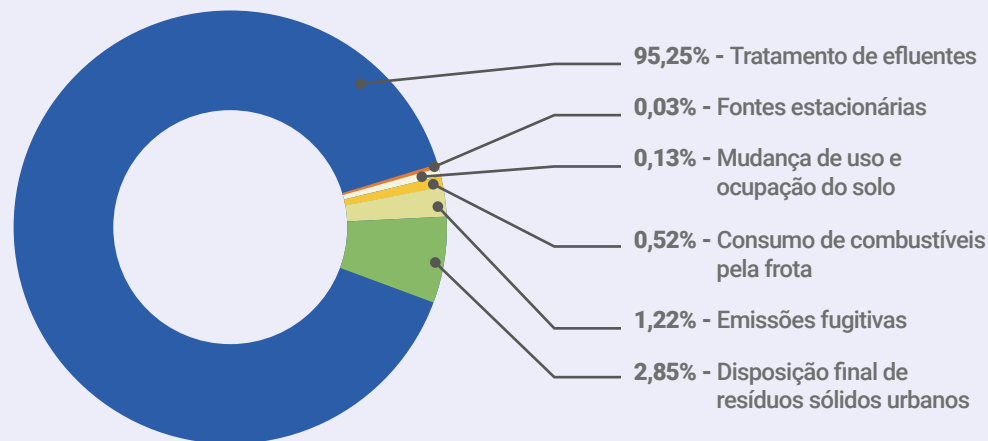
Emissão direta de
1.111.368,12

Emissões indiretas de
55.109,5

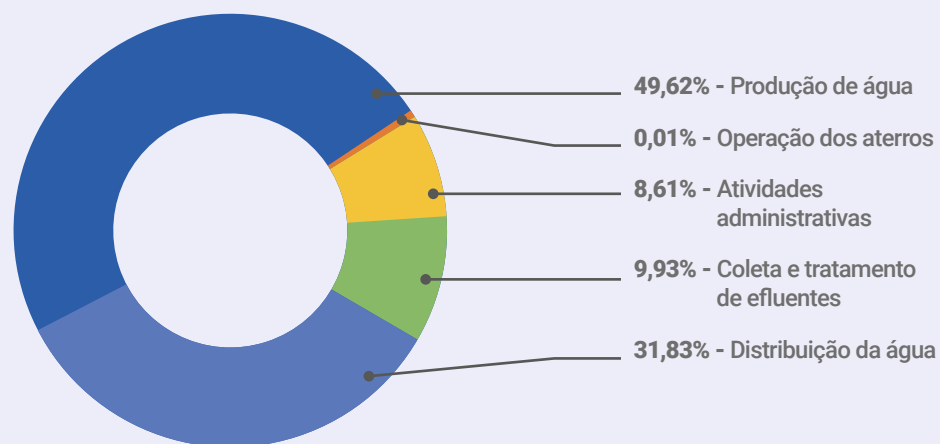
Emissões biogênicas
252.011,75

¹ Fonte: IGEE Sanepar, 2018

EMISSIONES DIRETAS



EMISSIONES INDIRETAS



EMISSIONES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (t CO ₂ EQUIVALENTE) ¹ GRI 305-1			
	2017 ²	2018	2019
Geração de eletricidade, calor ou vapor	156,27	239,82	288,22
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	6.403,51	6.109,75	5.822,37
Emissões fugitivas	20.274,61	22.192,93	13.551,79
Disposição e tratamento de resíduos sólidos	29.876,09	31.118,98	31.638,18
Disposição e tratamento de efluentes	901.186,60	1.002.542,88	1.058.629,48
Mudança do uso e ocupação do solo	3.048,01	1.639,25	1.438,08
Total de emissões brutas de CO ₂	960.945,08	1.063.843,61	1.111.368,12
Realizado em relação ao ano-base (%) ³	8,15	19,73	25,08

¹ A estimativa das emissões de toneladas de gás carbônico equivalente (t CO₂e), de cada uma das fontes e/ou subcategoria da Sanepar, foi realizada com base nos métodos disponibilizados pelo Painel Intergovernamental de Mudanças do Clima e pelo Programa GHG Protocol. A abordagem de consolidação escolhida para as emissões é a de controle operacional. Não há regulamentação limitadora de emissões no setor. Os gases incluídos nos cálculos são dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O), metano (CH₄), perfluorcarbonetos (PFCs) e hidrofluorcarbonetos (HFCs).

² Atualmente, o ano-base da Sanepar é 2013, considerando que nesse ano o procedimento de elaboração do IGEE foi consolidado internamente e incluído no Sistema Normativo. Em 2020 houve alteração na metodologia de cálculo das emissões oriundas dos aterros sanitários passando a considerar a queima do metano nos queimadores. Buscou-se estimativas de eficiência que se adequassem à realidade dos aterros operados pela Sanepar na literatura e no benchmarking, por fim, foi adotada uma eficiência de 75% de captura de biogás e 50% para a queima em flare aberto. Assim, foi realizado o recálculo das emissões desde 2013 para comparação dos anos seguintes por isso a diferença nos valores reportados anteriormente.

³ Considerando as emissões de escopo 1 do ano-base de 888.554,44 tCO₂ equivalente.

Apesar de o fator de emissão do SIN em 2019 ser levemente maior do que em 2018 e de o consumo de energia ter aumentado, o indicador manteve-se o mesmo, o que reflete uma eficiência energética.

Como as emissões oriundas do tratamento de efluentes correspondem a mais de 90%

das emissões diretas, essa categoria é a que mais contribui para a diferença entre os anos analisados. No processo anaeróbio, há emissão de metano como subproduto da degradação bacteriológica da matéria orgânica. Sendo assim, quanto maior for a eficiência da planta e da carga tratada, mais biogás é gerado. O denominador desse

EMISSIONES BIOGENICAS DE CO ₂ - Escopo 1 (tCO ₂ EQUIVALENTE) ¹		
	2017	2018
	178.745,10	206.167,04
		252.011,75

EMISSIONES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO ₂ EQUIVALENTE) ¹ POR NEGÓCIO						
	2017	%	2018	%	2019	%
Abastecimento de água	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Esgotamento sanitário	931.068,99	97	1.032.724,63	97	1.079.729,94²	97
Resíduos sólidos urbanos	29.876,09	3	31.118,98	3	31.638,18	3

EMISSIONES INDIRECTAS PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA POR NEGÓCIO (t CO ₂ EQUIVALENTE) GRI 305-2			
	2017	2018	2019
Abastecimento de água	53.816,35	42.650,26	44.889,42
Esgotamento sanitário	5.718,58	4.660,28	5.471,03
Resíduos sólidos urbanos	3,95	2,83	2,79
Administrativo	5.473,25	4.707,73	4.746,26
Total de emissões indiretas de Escopo 2	65.012,13	52.021,10	55.109,50
Realizado em relação ao ano-base (%) ¹	3,55	-17,14	-12,22

¹ Considerado as emissões de Escopo 2 do ano-base de 62.781,68 tCO₂ equivalente.

² As emissões por negócio são diferentes da tabela GRI 305-1 pois para o indicador as emissões oriundas de combustão e demais estruturas são englobadas no processo de esgotamento sanitário.

indicador é o volume de esgoto tratado, que é uma fração do volume de água micromedido.

Já a evolução do indicador de resíduos sólidos urbanos explica-se pelo fato de que a emissão do metano continua ocorrendo pelos resíduos aterrados no passado, que continuam em processo de degradação.

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR NEGÓCIO GRI 305-4				
		2017	2018	2019
Abastecimento de Água	Métrica específica (denominador): mil m³ produzido	756.184,33	760.841,62	778.606,65
	Emissões de Escopo 1 (t CO2 equivalente)	n.a.	n.a.	n.a.
	Emissões de Escopo 2 (t CO2 equivalente)	53.816,35	42.650,26	44.889,42
	Total de emissões de GEE (t CO2 equivalente)	53.816,35	42.650,26	44.889,42
	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (t CO2 equivalente/mil m³ de água produzida)	0,07	0,06	0,06
Esgotamento sanitário	Métrica específica (denominador): mil m³ tratado	355.312.711	362.380.051	382.115.054
	Emissões de Escopo 1 (t CO2 equivalente)	931.068,99	1.032.724,63	1.079.729,94
	Emissões de Escopo 2 (t CO2 equivalente)	5.718,58	4.660,28	5.471,03
	Total de emissões de GEE (t CO2 equivalente)	936.787,57	1.037.384,91	1.085.200,98
	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (t CO2 equivalente/mil m³ de efluente tratado)	2,64	2,86	2,84
Resíduos sólidos urbanos	Métrica específica (denominador): t destinada	62.472,20	63.104,96	63.033,33
	Emissões de Escopo 1 (t CO2 equivalente)	29.876,09	31.118,98	31.638,18
	Emissões de Escopo 2 (t CO2 equivalente)	3,95	2,83	2,79
	Total de emissões de GEE (t CO2 equivalente)	29.880,04	31.121,81	31.640,96
	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (t CO2 equivalente/t de resíduo destinada)	0,48	0,49	0,50

PESQUISA E INOVAÇÃO



A Sanepar está entre as líderes em inovação de infraestrutura no Brasil, de acordo com o *ranking* do Valor Econômico 2019, o que reforça o protagonismo da Companhia em busca de soluções inovadoras e sustentáveis, de modo a disponibilizar os serviços de forma mais célere, eficiente e sempre visando o menor impacto no orçamento da população paranaense e a constante melhoria de seus processos.

Dentre as ações inovadoras realizadas no ano de 2019 podem ser citadas:

- Consolidação das tecnologias modulares em ETEs, sendo inaugurada no Município de Santa Helena uma planta com o canteiro de mineralização para acondicionamento e tratamento do lodo gerado pelo processo de tratamento de efluentes;
- Operação de queimadores enclausurados para biogás em ETEs de Curitiba e Região Metropolitana;
- Elaboração de diretrizes para a conservação de mananciais; estudos sobre gestão sustentável de reservatórios; início dos projetos de fitorremediação para revitalização de rios urbanos em parceria com a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo e com o município de Curitiba;
- Monitoramento em tempo real do consumo de energia elétrica nas maiores unidades consumidoras;

- Instalação de dispositivos de internet das coisas (IoT) em unidades operacionais;
- Estudos sobre água de reúso para fins industriais e sobre tratamento de efluentes industriais;
- Início da compensação de energia elétrica no sistema de geração hidroenergética do Aeroporto de São José dos Pinhais e na empresa CS Bioenergia S.A., além da implantação da usina solar fotovoltaica flutuante no reservatório do Passaúna, projeto inédito no setor de saneamento brasileiro;

Houve também, em 2019, a segunda edição do Prêmio Sanepar de Tecnologias Sustentáveis, aberto a pesquisadores de todo o Brasil, e também o evento Prêmio Inova Sanepar, exclusivo aos empregados da Companhia, com a publicação de um livro contendo os trabalhos premiados e a divulgação das práticas e estudos técnicos para partes interessadas.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E BIOENERGIA

GRI 103-2, 103-3



O tema energia tem sido amplamente discutido na Sanepar pelo fato de a energia elétrica ser insumo fundamental para o funcionamento de suas atividades e garantir o crescimento de demandas de seus serviços.

Em 2019, a Companhia consumiu 673 GWh de energia elétrica, o que representa cerca de 17% das despesas operacionais, sendo o segundo maior custo operacional da Sanepar. O consumo de energia nas mais de 4,1 mil unidades, sobretudo em infraestruturas sanitárias, faz da Sanepar o maior consumidor corporativo de energia elétrica do Estado do Paraná.

Não obstante, em tempos em que o aquecimento global e as mudanças climáticas são assuntos de repercussão mundial, a implementação de ações de eficiência energética torna-se essencial para minimizar impactos ambientais e reduzir emissões de gases indutores do efeito estufa.

Nesse sentido, por meio da conservação e do uso racional da energia, e a partir do aproveitamento dos potenciais de geração de energia limpa, a Companhia tem almejado a sustentabilidade não apenas econômica, mas também social e ambiental de seu modelo de negócio.

Para tanto, a Sanepar tem incentivado a inovação, a pesquisa aplicada e o desenvolvimento de boas práticas que possibilitem redução de custos, efficientização energética de seus processos e, consequentemente, aprimoramento de seus serviços de saneamento ambiental.

Têm sido implementadas com sucesso na Companhia medidas como a gestão

de faturas de energia elétrica, a partir da seleção da modalidade tarifária mais apropriada, o controle dos excedentes reativos, das ultrapassagens e adicionais de demanda. A Sanepar tem buscado a diminuição do fator de carga dos sistemas em horários de ponta, período em que a tarifa de energia elétrica é mais onerosa, deslocando a potência elétrica contratada junto à concessionária para horários em que a rede elétrica é menos demandada.

Além disso, tem priorizado a manutenção periódica das unidades operacionais e a aquisição de equipamentos eficientes, em especial de conjuntos motobombas.

Desde o início de 2019, está sendo feito o monitoramento do consumo de energia elétrica, em tempo real e a distância, de 93 unidades da empresa.

A Sanepar tem promovido ações de eficiência energética em suas unidades produtivas por meio da estruturação de Comitês Técnicos ou de Comissões Internas de Conservação de Energia (CICE). Algumas regionais como Foz do Iguaçu e Maringá possuem fóruns permanentes para deliberações sobre o assunto. As primeiras experiências acerca da adoção das premissas preconizadas pela norma NBR ISO 50.001 estão em andamento no Sistema Integrado de Abastecimento de Água de Curitiba.

A partir da concepção de um novo negócio

respaldado nos conceitos de economia circular, uma usina de biodigestão de alta tecnologia, a CS Bioenergia S. A., está instalada próximo à ETE Belém, produzindo energia renovável a partir do tratamento simultâneo e inovador de lodo de esgoto e de materiais orgânicos provenientes de outros grandes geradores. Sua capacidade é de produzir 2,8 MW – energia suficiente para atender aproximadamente 2.100 casas, ou 8.400 pessoas.

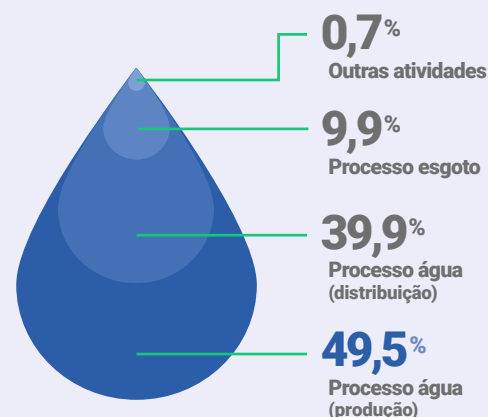
Em 2019, a CS Bioenergia S. A. atingiu sua estabilidade operacional e iniciou o processo de transferência de créditos de energia elétrica para unidades consumidoras da Sanepar.

A Sanepar também tem feito estudos sobre o uso do biogás como combustível para promover termicamente a secagem e a higienização de lodo de esgoto. Os resultados obtidos comprovam que a técnica pode reduzir custos operacionais com manejo e disposição final do material. Isso ocorre porque o processamento térmico reduz significativamente o volume final de lodo a ser disposto, promovendo a higienização sem o uso de produtos químicos. O lodo seco, por sua vez, pode ser utilizado como fertilizante na agricultura e empregado como biomassa, sendo transformado termicamente em energia complementar para o seu próprio processo de secagem.

A Sanepar também está dando seus

primeiros passos na conversão da energia solar em energia elétrica. Um sistema piloto solar fotovoltaico de microgeração de energia elétrica com capacidade de cerca de 3 kWp está instalado no Município de Praia de Leste e está acoplado a um sistema de dessalinização de água salobra. E foi inaugurada em dezembro de 2019 uma usina solar fotovoltaica flutuante no reservatório Passaúna, em Curitiba.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (%)



CONSUMO DE ENERGIA GRI 302-1, SASB IF0103-01				
	2017	2018	2019	VAR. (%) 2018 vs. 2019
CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES NÃO-RENOVÁVEIS (GJ) ¹				
Gasolina	102.993,55	90.135,80	61.324,85	-32%
Gás Natural Veicular (GNV)(m3)	,00	101,48	344,38	239%
Óleo diesel	46.296,19	46.614,64	46.331,99	-1%
TOTAL	149.289,74	136.851,92	108.001,22	-21%
CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS DE FONTES RENOVÁVEIS (GJ)				
Etanol	19.084,21	28.660,58	29.499,20	3%
TOTAL	19.084,21	28.660,58	29.499,20	3%
ENERGIA COMPRADA (ELETRICIDADE COMPRADA DO SIN) (GJ) ²				
TOTAL Eletricidade comprada do SIN (2)	194.980.210.442,77	196.019.708.087,73	203.803.763.792,31	4%
TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ) ³				
TOTAL	194.980.210.442,77	196.019.708.087,73	203.803.763.792,31	4%

¹ Esses dados consideram consumo de combustíveis na frota própria e terceirizada. Aproximadamente 80% da frota utilizada pela Sanepar é terceirizada. [GRI 302-2](#)

² Dados do histórico de 2016 e 2017 foram revisados. O consumo de eletricidade comprada do SIN foi de 701.930.723 KWh, 705.672.925 KWh e 733.695.604 KWh para 2017, 2018 e 2019, respectivamente (Fator de conversão utilizado 1 KWh = 277,777 GJ. Fonte Programa Brasileiro GHG Protocol).

³ Segundo a Gerência de Desenvolvimento Operacional, nunca houve excedente de eletricidade autogerada convertida em crédito, pois a energia gerada na ETE Ouro Verde de Foz do Iguaçu é biogás, o sistema fotovoltaico do novo prédio da sede começou a operar em dezembro de 2019 e a implantação da usina solar fotovoltaica flutuante no reservatório do Passaúna ocorreu no final de 2019 não havendo ainda informação para divulgação. Na média, a ETE Ouro Verde gera 600W e consome 700W por mês, resultando em uma conta de 100W com a Copel (Obs.: O consumo de biogás não é considerado nos dados acima por não ser significativo).

ENERGIA ELÉTRICA COMPRADA POR NEGÓCIO (KWh)			
	2017	2018	2019
Abastecimento de água	635.197.392,00	636.229.435,00	654.848.523,00
Esgotamento sanitário	61.670.055,00	64.412.487,00	71.623.934,00
Resíduos sólidos urbanos	47.754,00	45.606,00	38.644,00
Total¹	696.915.201,00	700.687.528,00	726.511.101,00

¹ A diferença no total de energia comprada refere-se ao consumo administrativo (gerências e atendimento ao público).

INTENSIDADE ENERGÉTICA GRI 302-3				
		2017	2018	2019
Abastecimento de Água	Métrica (m³ produzido)	756.184.333	760.841.619	778.606.653
	Consumo de eletricidade comprada do SIN (kWh)	635.197.392	636.229.435	654.848.523
	Intensidade energética (kWh/mil m³ produzido)	0,84	0,84	0,84
Esgotamento sanitário	Métrica (mil m³ tratado)	355.312.711	362.380.051	382.115.054
	Consumo de eletricidade comprada do SIN (kWh)	61.670.055	64.412.487	71.623.934
	Intensidade energética (kWh/mil m³ produzido)	0,17	0,18	0,19
Resíduos sólidos urbanos	Métrica (t destinada)	62.472,20	63.104,96	63.436,99
	Consumo de eletricidade comprada do SIN (kWh)	47.754	45.606	38.644
	Intensidade energética (kWh/mil m³ produzido)	0,76	0,72	0,61

USINA SOLAR FOTOVOLTAICA FLUTUANTE

O sistema de geração fotovoltaica da Captação Passaúna, em Curitiba, com potência instalada de 130 kWp, foi inaugurado em dezembro de 2019. O sistema foi instalado em estruturas flutuantes sobre o lago da represa. A execução desse tipo de instalação representa um desafio, pois poucas são as instalações similares já realizadas no Brasil. A usina é composta por 396 módulos fotovoltaicos policristalinos e ocupa área aproximada de 1.200 m². Trata-se da primeira usina solar flutuante instalada em uma companhia de saneamento no Brasil.

Essa iniciativa busca entender o modelo de geração fotovoltaica, o aproveitamento e a otimização das estruturas existentes da Sanepar e a viabilidade da estratégia de diversificação da matriz energética da Companhia. O projeto prevê a obtenção de dados associados com a produção de energia elétrica, de dados ambientais (irradiação solar, temperatura ambiente, temperatura dos módulos fotovoltaicos, umidade, intensidade e direção do vento) e de qualidade da água, que serão mensurados por sensores dedicados e armazenados em um banco de dados. Faz parte do escopo da iniciativa avaliar, dentre outros, se a instalação da usina solar flutuante possibilita a diminuição da floração algal em

reservatórios para o abastecimento público, a evapotranspiração induzida na água represada e o eventual aumento da eficiência de conversão dos semicondutores

NOVO PRÉDIO ADMINISTRATIVO

CONCEITO SUSTENTÁVEL

O novo edifício da sede administrativa (NEA) no bairro Rebouças em Curitiba foi construído com o conceito de sustentabilidade devido à utilização de sistema fotovoltaico, reservação e tratamento de água da chuva, sistema eficiente de controle da temperatura do ar condicionado e da iluminação do ambiente. A finalidade é buscar redução de consumo e preservação dos recursos naturais, além de adotar o conceito de uso compartilhado que visa promover maior integração dos processos e aproveitamento dos espaço e melhores condições de trabalho para os empregados. As atividades ali tiveram início em dezembro de 2019.

PROJETOS AMBIENTAIS

GRI 103-2, 103-3

A empresa desenvolve programas e projetos

transversais aos processos corporativos, em consonância com a sua política ambiental de promover e consolidar ações socioambientais conforme preconizam as políticas Nacional e Estadual de Educação Ambiental (Leis 9.795/1999 e 17.505/2013), Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/10) e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU.

A Gerência de Educação Socioambiental (GESA) é a área responsável por desenvolver e operacionalizar programas e projetos em comunidades. Essas ações constam do Sistema de Gestão e Informações da Sanepar, responsável pelos indicadores dos projetos desenvolvidos em 17 escritórios descentralizados da GESA.

O relacionamento da Sanepar com as comunidades ocorre por meio das lideranças comunitárias, associações de moradores, entidades religiosas e comunidade escolar. Os grupos não são segmentados, pois a Sanepar preza pela representatividade e pluralidade de opiniões. Em áreas de ocupação irregular, a Sanepar implementa ações coordenadas por assistentes sociais que articulam as necessidades dessas comunidades com as gerências a fim de garantir o direito à água, com a instalação de torneiras comunitárias.

Em seu programa de educação socioambiental externa, a Sanepar desenvolve projetos e ações para a internalização de conceitos e práticas

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

sustentáveis e para a garantia de acesso aos serviços de saneamento.

SE LIGUE NA REDE



O Programa Se Ligue na Rede visa assegurar que a rede coletora de esgoto disponível para a população seja usada de forma correta a fim de reduzir a poluição dos rios urbanos. Durante a execução de obras de esgotamento sanitário, a Sanepar promove reuniões de educação socioambiental nas comunidades que serão atendidas com o serviço. Os moradores recebem informações sobre a obra na sua região, cronograma dos prazos, impactos gerados e orientações sobre as responsabilidades da população e da Sanepar.

São realizados eventos socioeducativos para a formação de agentes que vão disseminar conceitos de saneamento ambiental e, também, são capacitados encanadores para a correta interligação do imóvel à rede coletora de esgoto. Além de assegurar a ligação correta, os cursos propiciam geração de renda a esses profissionais.

Em regiões já atendidas com rede coletora, a Sanepar faz vistorias técnicas nos imóveis para identificar ligações irregulares e conscientizar as famílias sobre os procedimentos corretos para o bom uso do sistema.

Os resultados do Se Ligue na Rede são percebidos pela área operacional da Sanepar com o aumento do índice de

interligações corretas, a redução de manutenções na rede, de refluxos e a melhoria da qualidade do esgoto que chega às estações de tratamento. Em 2019, mais de 40 municípios do Paraná receberam ações do programa.

USO RESPONSÁVEL DA ÁGUA E DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Além da atuação direta e direcionada em obras, por meio do Programa Se Ligue na Rede, a Sanepar desenvolve diversas ações para que a população receba informação e compreenda a importância do uso responsável da água e do sistema de esgotamento sanitário. São abordagens para diversos públicos, com atendimentos em estações de tratamento de água e de esgoto, centros de educação ambiental, museus, espaços da memória, palestras em comunidades, escolas, empresas e com a presença itinerante dos ônibus do Projeto EcoExpresso.

ECOEXPRESSO



A Sanepar tem cinco ônibus itinerantes e equipados para tratar de assuntos ligados ao saneamento de forma lúdica. Trata-se de um instrumento pedagógico que permite que um grande número de pessoas participe de visitas mediadas e aprenda um pouco mais sobre os serviços da empresa, a água



e conheçam o ciclo do rio ao rio. Dentro do ônibus que circula em todo o Estado do Paraná, em escolas, feiras e eventos, os participantes 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. Também são incluídos temas como disposição e tratamento do lixo urbano, mudanças climáticas, desmatamento, gestão de resíduos e saúde.

SUSTENTABILIDADE: DA ESCOLA AO RIO



O projeto Sustentabilidade: da Escola ao Rio tem por objetivo mobilizar professores e alunos, preferencialmente de cursos técnicos em Meio Ambiente, para o desenvolvimento de ações de educação socioambiental em rios urbanos com o intuito de internalizar o conceito de sustentabilidade e melhorar a qualidade ambiental.

Os participantes, orientados por gestores da Sanepar, desenvolvem atividades de educação socioambiental nos rios urbanos e rurais nas bacias hidrográficas em que as escolas estão inseridas. As atividades propiciam que os participantes percebam a realidade do rio, como influenciam e são influenciados por este recurso natural. Desta forma, estimula-se a mudança de visão e de

comportamento na relação entre os seres humanos e o meio ambiente para que esses alunos se tornem agentes multiplicadores de atitudes proativas para a melhora da qualidade do rio. São desenvolvidas as seguintes ações: reconhecimento da bacia hidrográfica, monitoramento da qualidade da água, plantio de árvores nativas nas margens do rio, análise da destinação inadequada de resíduos, mobilização da comunidade, socialização dos resultados e seminário de integração.

Desde 2013, quando foi criado, o projeto realizou mais de 600 ações, em 30 rios monitorados, envolvendo cerca de 12 mil pessoas nas atividades.

CAIXA D'ÁGUA BOA

Famílias já atendidas pelo programa Tarifa Social da Sanepar e inscritas no Cadastro Único do Governo Federal podem ser beneficiadas pelo Programa Caixa D'Água Boa, desenvolvido pela Sanepar em parceria com o Governo do Estado por meio da Secretaria do Estado da Justiça, Família e Trabalho.

Extensão de um projeto-piloto que já beneficiou 500 famílias na região de Laranjeiras do Sul, o Caixa D'Água Boa foi ampliado em 2019, com a instalação de reservatórios domiciliares para 3.500 mil famílias de 134 municípios do Paraná.

A Sanepar forneceu kits compostos por reservatório domiciliar de 500 litros, tubulação

e base metálica, além de prestar apoio técnico e capacitação para a instalação dos equipamentos. O Governo do Estado faz a gestão do programa e disponibiliza recursos financeiros para pagar a instalação das caixas d'água (mão de obra). E os Municípios fazem o armazenamento e a distribuição dos materiais e a fiscalização da instalação.

GESTÃO SOCIOAMBIENTAL EM EMPREENDIMENTOS

GRI 303-1



Para garantir a segurança hídrica na Bacia do Miringuava e atender aos Projetos Técnico Ambiental – PBA e Técnico Social – PTS, dos Órgãos Licenciador e Financeiro, respectivamente, referentes à construção da barragem do reservatório, a Sanepar desenvolve desde 2011 o Projeto Socioambiental do Miringuava.

O objetivo é promover impactos positivos na qualidade de vida dos produtores e moradores rurais que serão afetados com a barragem, visando o bem estar social, a proteção e conservação. São ações de orientação e qualificação para que adotem novas práticas de produção e comercialização dos produtos agrícolas com ênfase na sustentabilidade.

Durante todo o planejamento e a execução da obra, técnicos da empresa desenvolvem ações de apoio às famílias. Foi estabelecido diálogo com a comunidade acerca das desapropriações e dos impactos do

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

**GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL**

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

empreendimento em suas vidas. Esta prática promoveu fortalecimento e organização da comunidade; redução de conflitos e do número de ações judiciais no processo indenizatório; diálogos para o estabelecimento de parcerias com instituições públicas, privadas, de educação e pesquisa e também com o Município de São José dos Pinhais, além de promover a integração entre várias gerências da Sanepar que atuam na área.

Em 2019, as ações do projeto atingiram o público urbano da Grande Curitiba, com a participação de técnicos do Município e a formalização do Acordo de Cooperação Técnica com a Fundação Grupo Boticário, que lançou o Movimento Viva Água, na Bacia do Miringuava. A obra de construção da barragem foi retomada no fim de 2019. Entre as metas estão o plantio de 1 milhão de árvores, a conservação de 1,5 mil hectares de áreas naturais por meio de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA) e o apoio a 30 negócios de impacto por meio do turismo rural e da agricultura sustentável.

O Projeto de Educação Socioambiental do Miringuava também está relacionado ao Objetivo 2, dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS.

DE PORTAS ABERTAS PARA A COMUNIDADE



A Sanepar mantém vários espaços de educação para a sustentabilidade no Estado, onde visitantes têm contato com conceitos



e práticas de conservação dos recursos hídricos. O Centro de Educação Ambiental Mananciais da Serra (CEAM) fica junto aos Reservatórios Piraquara I e II, na Região Metropolitana de Curitiba. Inserido em Área de Preservação Ambiental (APA), ao lado de nascentes de rios, o CEAM abriga 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 2019, foram registradas visitas de 7,8 mil pessoas.

O Museu do Saneamento e o Memorial do Rio Iguaçu são outros espaços de história e educação, com ações dirigidas a estudantes e à comunidade em geral. Os belos prédios históricos levam os visitantes a uma viagem no tempo, conhecendo aspectos históricos, geográficos, sociais e propostas de ações sustentáveis para o seu dia a dia. O Memorial tem sala multimídia e auditório para 120 pessoas, para cursos de capacitação da comunidade, palestras e eventos de temática ambiental. Em 2019, foram recebidos 8,7 mil visitantes.

Pelo terceiro ano consecutivo, o centenário Alto São Francisco, mais antigo reservatório da Sanepar, sediou festividades natalinas da capital paranaense. A encenação em vídeo

mapeado 3D “Ecofábrica do Papai Noel” transmitiu uma mensagem sobre sustentabilidade aliada ao espírito natalino para 3,8 mil pessoas em cinco apresentações. Este projeto é realizado em parceria com a Prefeitura de Curitiba e o Instituto Curitiba de Arte e Cultura.

OPERAÇÃO VERÃO



A cada ano, durante a temporada de verão, a Sanepar desenvolve ações especiais para melhorar o atendimento ao fluxo de veranistas que se deslocam ao litoral paranaense, em parceria com instituições do Governo do Estado.

As ações da Sanepar buscam assegurar abastecimento contínuo de água e manutenção das condições de higiene e limpeza da orla.

Para garantir disponibilidade de água tratada e coleta e tratamento de esgoto durante todo o verão, a Sanepar investe continuamente em manutenção e novas obras do sistema de abastecimento. Na área ambiental, a Sanepar contribui com a limpeza das praias. Durante a temporada, todos os dias, equipes contratadas pela Companhia percorrem 48 km da orla para remoção de resíduos deixados na areia e detritos trazidos pelas marés.

O trabalho realizado durante a temporada, nas praias do Paraná, é considerado referência no país. As ações de educação ambiental e atividades recreativas tiveram

a participação de mais de 40 mil pessoas. Essas atividades são realizadas por equipe contratada pela Sanepar, em parceria com outros órgãos municipais e de governo, que atuam na sensibilização dos veranistas para a corresponsabilidade com os resíduos sólidos e o combate ao desperdício.

O projeto Chuá, com a instalação de duchas ecológicas (ecoduchas) à beira-mar nos principais pontos de banho da orla, atendeu mais de 175 mil banhistas, oferecendo conforto e reduzindo o consumo de água tratada nas casas de veraneio.

Os números da temporada 2018/2019 foram: 48 km de praias saneadas; 690 t de resíduos coletados; 106 postos de trabalho gerados; 120 mil sacos de lixo utilizados; 300 tambores de 200 litros distribuídos na orla para receber resíduos dos veranistas.

ACESSIBILIDADE NAS PRAIAS



O Projeto Praia Acessível proporciona o uso de cadeiras anfíbias para que pessoas com dificuldade de locomoção possam entrar no mar com segurança. Na temporada 2018/2019, a Sanepar registrou 384 atendimentos. O projeto foi desenvolvido pela Sanepar em parceria com o Governo do Estado. Foram disponibilizadas nove cadeiras para uso nas praias de Guaratuba, Matinhos e Pontal do Paraná. Uma equipe treinada garante o desfrute do banho de mar com segurança.

OPERAÇÃO VERÃO EM NÚMEROS

690 toneladas

de resíduos retirados da areia

Mais de

175 mil

atendimentos pelas Ecoduchas

Mais de

40 mil

participantes em
atividades recreativas

384

atendimentos com
cadeiras anfíbias

AGENDA AMBIENTAL



Como parte da cultura de educação socioambiental da empresa, nas datas ambientais comemorativas, a Sanepar promove atividades como mutirões de limpeza, plantios, passeios de bicicleta, palestras, oficinas.

Essas ações ganham amplitude graças a parcerias com instituições locais que mobilizam empregados e comunidades. Em 2019, foram realizadas 62 ações com a participação de 7.500 pessoas, nas seguintes datas:

- 22 de março – Dia da Água
- 5 de junho – Dia Mundial do Meio Ambiente
- 21 de setembro – Dia da Árvore
- 24 de novembro – Dia do Rio

EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA O PÚBLICO INTERNO



Com o mesmo compromisso com que atua junto à sociedade, a Sanepar também desenvolve projetos e programas de educação socioambiental para a sua força de trabalho. O objetivo é que os empregados internalizem o conceito de sustentabilidade e compreendam a dimensão socioambiental do saneamento. Essa atuação permeia os principais processos corporativos e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). Estão à disposição para visitas técnicas dos empregados todos os espaços de educação e memória do saneamento, as estações de tratamento de água e de esgoto e os ônibus EcoExpresso.

SE LIGUE NESSA IDEIA: SEM ÓLEO NA REDE



O programa incentiva a redução do consumo de óleo na preparação de alimentos e propicia a coleta e a destinação correta do óleo usado, a fim de que os saneparianos adotem práticas socioambientais corretas, saudáveis e responsáveis.

O recolhimento do óleo saturado evita a poluição hídrica, o entupimento das redes coletoras e reduz a formação de escumas nas estações de tratamento de esgoto.

Criado em 2016, inicialmente para empregados, o programa tem 213 postos de coleta e parceiros que recebem o material em 20 municípios. Teve a ampliação da abrangência, com a instalação de postos de coleta nos escritórios de atendimento ao cliente.

CORTINAS VERDES



Visando melhorar o ambiente, minimizar o impacto negativo com a vizinhança e melhorar a qualidade de vida das pessoas ao redor da estação e o ambiente de trabalho dos próprios operadores do sistema, a Sanepar adota, desde 2007, a implantação de Cortinas Verdes nas ETEs.

A cortina verde é a implantação orientada de espécies arbóreas e arbustivas adaptadas à região e ao solo local, distribuídas em linhas paralelas, formando uma barreira de isolamento no entorno das ETEs. Com isso, a cortina atende à Resolução SEMA 16/14, legislação estadual de emissões atmosféricas, e promove a verticalização dos ventos, minimizando a dispersão dos odores gerados pelos processos de tratamento de esgoto. Esse projeto teve início em 2007, com plantios-piloto em algumas estações da Região Metropolitana de Curitiba. Hoje há

cortinas verdes em cerca de 140 estações elevatórias e de tratamento no Estado.

Os plantios seguem procedimento normativo da empresa, orientado pelo Manual de Cortinas Verdes e outros padrões vegetais em ETEs. Utilizam-se espécies arbóreas e arbustivas, com características que beneficiem a formação de um cinturão vegetal, que isole visualmente a área (melhorando o conforto visual e a segurança).

O projeto de Cortinas Verdes também visa o desenvolvimento de alternativas sustentáveis, como a reciclagem com o uso de sucatas de tubulação descartadas na Gerência de Suprimentos e Logística, como proteção para as mudas. A utilização dessas sucatas de tubulação evita danos pelo corte do fio da roçadeira, o que comprometeria o desenvolvimento das mudas. Também são observadas as questões paisagísticas da estação e a remoção de todo o resíduo gerado no momento do plantio, entre outros.

Recentemente, visando complementar os estratos inferiores e intermediários da cortina verde, especialmente em locais com pouco espaço para o plantio e desenvolvimento de espécies arbóreas, tem sido empregadas barreiras artificiais, que atuam também no isolamento da estação e auxiliam na verticalização dos ventos, reduzindo o impacto dos odores gerados sobre a vizinhança, complementando assim os objetivos da cortina verde.





RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

PORCENTAGEM DE OPERAÇÕES COM ENGAJAMENTO NA COMUNIDADE LOCAL IMPLEMENTADO, AVALIAÇÕES DE IMPACTO E/OU PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO GRI 413-1						
	2017		2018		2019	
Regionais e gerências prestadoras de serviço da Sanepar	79		79		79	
TIPO DE INICIATIVA ¹	GERÊNCIAS ENVOLVIDAS	%	GERÊNCIAS ENVOLVIDAS	%	GERÊNCIAS ENVOLVIDAS	%
Avaliações de impactos ambientais e monitoramento contínuo ²	19	24,1	19	24,1	19	24,1
Programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades de comunidades locais ³	22	27,8	22	27,8	22	27,8
Planos de engajamento de stakeholders baseados em mapeamentos dessas partes ⁴	22	27,8	15	19	9	11,39
Comitês e processos de consulta ampla à comunidade local incluindo grupos vulneráveis ⁵	58	73,4	42	53,2	0	0
Conselhos de trabalho, comissões de saúde e segurança no trabalho e outras entidades representativas de empregados para discutir impactos ⁶	94	119	94	119	65	82,28

¹ Não foram realizadas avaliações de impactos sociais, incluindo de gênero, com base em processos participativos.

² São 19 gerências nas cinco macrorregiões que possuem a planilha de avaliação de impactos ambientais e são atualizadas, no mínimo, uma vez ao ano, ou sempre que há a revisão de algum aspecto. Além disso, duas operações são certificadas externamente pela NBR ISO 14.001: Foz do Iguaçu e Aterro de Cianorte.

³ Refere-se ao Programa de Educação e Intervenção Socioambiental em Empreendimentos de Saneamento e ao Programa de Educação Socioambiental Externa.

⁴ Considera todos os projetos técnicos de trabalho social (PTTS) realizados pelas gerências. Quando é elaborado o Projeto Técnico de Trabalho Social, realiza-se levantamento das condições relativas a água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem. As condições de saúde e educação são referenciadas para subsidiar o planejamento de ações direcionadas à comunidade beneficiária.

⁵ A meta de para processos de consulta ampla à comunidade foi zerada, pois o porte dos empreendimentos contratados junto à Caixa não permite o estabelecimento do Grupo Gestor. No entanto, o processo de consulta ampla foi mantido durante a realização das reuniões comunitárias dos empreendimentos de saneamento.

⁶ Todas as gerências possuem CIPAs. O número superior a 100% em 2017 e 2018 se deve pelo aumento no número de gerências. O Programa Use o Bom Senso não foi contabilizado pois está em fase de reestruturação.

RESUMO DAS AÇÕES SOCIAIS E AMBIENTAIS PARA A COMUNIDADE

OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS¹ EM COMUNIDADES LOCAIS GRI 413-2							
2019							
LOCAL DA OPERAÇÃO	LOCAL DO IMPACTO	IMPACTOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS		INTENSIDADE	DURAÇÃO PROVÁVEL	REVERSIBILIDADE	ESCALA
São José dos Pinhais	Barragem Miringuava	Impactos reais	Remoção de famílias de suas terras de origem para áreas próximas ou fora do município	Baixo	Contínua	Baixa	Média
Curitiba e Região Metropolitana	ETEs e Elevatórias de Esgoto	Impactos reais	Odor. A Sanepar está implantando queimadores de gás metano para mitigar esse impacto	Médio	Contínua	Alta	Baixa
Sedes das 22 Gerências Regionais	ETEs e Elevatórias de Esgoto	Impactos reais	Odor. A Sanepar está implantando queimadores de gás metano para mitigar esse impacto	Médio	Contínua	Alta	Baixa
168 ETAs no Paraná	ETAs	Impactos potenciais	Vazamento do gás cloro e produtos químicos	Muito severo	Algumas horas	Baixa	Catastrófica

¹ Os impactos potenciais são mitigados por sistemas de detecção, dispersão, Plano de Ação em Situação de Emergência (PASE), diques de contenção, reutilização do produto e transporte regulamentado.

GESTÃO DE PESSOAS

FORÇA DE TRABALHO NA SANEPAR

GRI 103-2, 103-3

A Sanepar investe continuamente em programas de desenvolvimento pessoal e profissional, por entender 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 2019, a Sanepar tinha 6.985 empregados, 145 estagiários e 265 aprendizes. O tempo médio dos saneparianos na Companhia é de 14,5 anos. A rotatividade neste ano foi de 0,473%, as horas extras em relação às horas normais de trabalho foram de 3,7% e o absenteísmo de 1,2%.

Do total de postos de trabalho, 91 eram ocupados por pessoas portadoras de necessidades especiais. Em relação à licença-maternidade, 65 mulheres usufruíram do benefício; e a licença-paternidade ampliada de 20 dias foi utilizada por 199 homens.

Esse movimento de reorganização

reflete, ainda, os efeitos de programas de desligamento de empregados na Companhia: o Programa de Aposentadoria Incentivada (PAI) e o Programa de Demissão Voluntária com Transferência de Conhecimento (PDVTC) para cargos em extinção.

Desde 2016, cerca de 12,6% dos empregados deixaram a Companhia, a maioria dentro dos programas de incentivo mencionados. O PAI é um importante instrumento para valorização e reconhecimento da dedicação e história de cada empregado.

Em 2019, foi aprovada a implementação do PAI para 2020, conforme previsão do planejamento estratégico da Companhia. As fases de homologação, adesão e desligamento serão divulgadas pela empresa assim que os devidos trâmites forem concluídos.

Para fazer frente à redução do quadro funcional, está sendo implementada a revisão dos processos de forma a otimizar as atividades e etapas, associadas a diretrizes de terceirização. A eficiência e a produtividade da Companhia são garantidas pela capacitação e pelo comprometimento

dos empregados efetivos e dos parceiros de negócios (terceiros), bem como pela inovação de processos e implemento de novas tecnologias.

A política de pessoal da Sanepar tem como objetivo 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). [GRI 102-12](#)



	NÚMERO DE COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL					
	2017		2018		2019	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Conselho	38	2	24	3	33	3
Diretoria	8	0	6	1	7	1
Gerencial	340	132	335	144	416	148
Profissional	488	257	471	245	455	236
Técnico	756	202	741	197	734	193
Operacional	4.046	936	3.976	907	3.886	909
Estagiários	90	89	82	88	66	79
Total por gênero	5.766	1.618	5.635	1.585	5.597	1.569
TOTAL	7.384		7.220		7.166	

Tipo de contrato	NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO¹ - GRI 102-8								
	2017			2018			2019		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Tempo determinado	90	89	179	82	88	170	65	80	145
Tempo indeterminado	5.638	1.527	7.165	5.528	1.494	7.022	5.498	1.487	6.985
TOTAL	5.728	1.616	7.344	5.610	1.582	7.192	5.563	1.567	7.130

¹ Não considera o Conselho.

Tipo de emprego	NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO¹								
	2017			2018			2019		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Jornada integral	5.638	1.527	7.165	5.528	1.494	7.022	5.498	1.487	6.986
Jornada parcial (meio período)	90	89	179	82	88	170	65	80	145
TOTAL	5.728	1.616	7.344	5.610	1.582	7.192	5.563	1.567	7.130

¹ Não considera o Conselho.



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

Regiões do Estado do Paraná	NÚMERO DE EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO¹								
	2017			2018			2019		
	Tempo determinado	Tempo Indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo Indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo Indeterminado	Total
Região Nordeste		1.146	1.146		1.223	1.223	14	1.203	1.217
Região Noroeste		953	953		1.018	1.018	19	993	1.003
Região Metropolitana e Litoral		3.296	3.296		2.933	2.933	87	2.973	3.060
Região Sudeste		816	816		835	835	15	831	846
Região Sudoeste		954	954		1.013	1.013	19	985	1.004
TOTAL	0	7.165	7.165	0	7.022	7.022	145	6.385	7.130

¹ Não considera o Conselho.

Regiões do Estado do Paraná	NÚMERO DE EMPREGADOS POR REGIÃO E GÊNERO²					
	2017		2018		2019	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Região Nordeste	1.010	136	1.046	177	1.052	173
Região Noroeste	812	141	862	156	855	157
Região Metropolitana e Litoral	2.329	967	2.089	844	2.071	840
Região Sudeste	693	123	708	127	703	128
Região Sudoeste	794	160	823	190	817	189
TOTAL POR GÊNERO	5.638	1.527	5.528	1.494	5.498	1.487
TOTAL	7.165		7.022		6.985	

² Não considera estagiários e conselheiros



BENEFÍCIOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL GRI 401-2

Os benefícios oferecidos aos empregados¹ da Sanepar são:

- Plano de saúde
- Auxílio deficiência e invalidez
- Licença-maternidade/paternidade
- Fundo de pensão/plano de benefícios
- Assistência Social
- Abono Indenizatório
- Auxílio-creche e Auxílio Babá 2
- Auxílio-doença (Previdência Social)
- Programa de Participação nos Resultados - PPR
- Vale-alimentação
- Vale-transporte
- Auxílio-medicamentos (Fundação)
- Portadores de Necessidades Especiais (Fundação)
- Auxílio-material Escolar³
- Auxílio-agasalho Escolar³
- Auxílio-funeral

¹ Funcionários temporários não estão incluídos entre os beneficiários. Estagiários são atendidos com vale-alimentação e vale-transporte.

² Exclusivos para as empregadas mulheres, com filhos com idade a partir de 4 meses até 6 anos e 11 meses. Os empregados que detêm a guarda de filhos da mesma faixa etária também fazem jus ao benefício.

³ Disponibilizados aos empregados que recebem até uma determinada faixa salarial.

EQUIDADE E PLURALIDADE

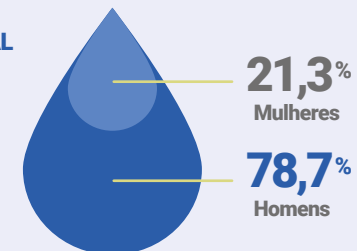
GRI 103-2, 103-3



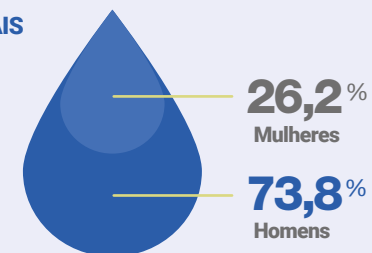
Em 2019, a Sanepar foi a primeira empresa de saneamento do país a receber o prêmio nacional Weps (*Women Empowerment Principles*) na Categoria Bronze – Grandes Empresas da ONU Mulheres. O prêmio traz o reconhecimento à Sanepar por suas ações de equidade de gênero, de acordo com os sete princípios de empoderamento da ONU, compromisso assinado pela empresa desde 2017. [GRI 102-12](#)

Política institucional de equidade de gênero, transparência na divulgação dos indicadores por gênero, atenção à saúde por gênero, benefícios oferecidos pela empresa como licença maternidade e paternidade estendida, vagas no estacionamento prioritárias para gestante, disseminação do tema por meio de EaD e conscientização sobre assédio e violência contra mulher, são ações que levaram a Sanepar a ser reconhecida, junto a empresas como Petrobras, Itaú, Brasken, Carrefour, entre outras, à conquista do prêmio.

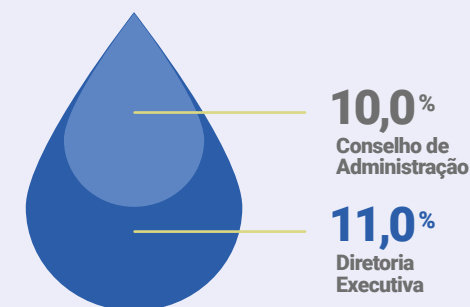
CORPO FUNCIONAL



CARGOS GERENCIAIS



MULHERES EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA



DIVERSIDADE

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, 4,75% dos colaboradores em geral (nos níveis gerencial, profissional e técnico) são negros e 1,3% são pessoas com necessidades especiais.

PORCENTAGEM DE INDIVÍDUOS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO (%) GRI 405-1		
		2019
Por gênero	Homens	88,6
	Mulheres	11,4
Por faixa etária	Abaixo de 30 anos	0
	Entre 30 e 50 anos	51,4
	Acima de 50 anos	48,6
De minorias e/ou grupos vulneráveis	Negros	8,6
	Pessoas com deficiência	0

PERFIL DOS COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



PERFIL DA LIDERANÇA POR FAIXA ETÁRIA (CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO)



PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO ¹ (%)						
	2017		2018		2019	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Conselho	95	5	90	10	88,9	11,1
Diretoria	100	0	85,7	14,3	87,5	12,5
Gerencial	72	28	73	27	71,9	28,1
Profissional	65,5	34,5	65,7	34,3	66	34
Técnico	78,9	21,1	79,1	20,9	79,1	20,9
Operacional/ Administrativo	81,2	18,8	81,2	18,8	81,1	18,9
Estagiários	50,3	49,7	48,2	51,8	44,8	55,2
Total por gênero	78,1	21,9	78	22	78	22

¹ Para a categoria Conselho, são considerados os nove conselheiros que integram o Conselho de Administração. Para o grupo de integrantes dos órgãos de governança, são considerados os 35 indivíduos que compõem tais órgãos.

PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)			
	2019		
	ABAIXO DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
Conselho	0	22,2	77,8
Diretoria	0	50	50
Gerencial	2,1	59	38,9
Profissional	2,6	64,6	32,8
Técnico	6	62,6	31,4
Operacional/Administrativo	5,5	61	33,5
Estagiários	94,5	5,5	0
Total por faixa etária	6,9	60,2	32,9

PORCENTAGEM DE REPRESENTANTES DE MINORIAS E/OU GRUPOS VULNERÁVEIS DENTRE OS EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL (%)		
	2019	
	PESSOAS NEGRAS	PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
Conselho	11,1	0
Diretoria	0	0
Gerencial	2,3	0,2
Profissional	3,1	0,6
Técnico	5,1	0,8
Operacional/Administrativo	5,2	1,6
Estagiários	8,3	0
Total por grupo de minoria	4,8	1,3

REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

A partir das avaliações de desempenho e dos acordos coletivos celebrados com 22 diferentes sindicatos, nota-se a evolução na média de remuneração dos empregados das categorias Profissionais, Técnicos e Administrativo/Operacional.

RAZÃO MATEMÁTICA ENTRE O SALÁRIO E REMUNERAÇÃO BASE PARA MULHERES E HOMENS EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL (R\$) GRI 405-2				
		2017	2018	2019
Conselho ¹	Salário-base	1,1	1	i.n.d.
	Remuneração	1,1	1	i.n.d.
Diretoria ²	Salário-base	n.a.	1	1
	Remuneração	0	0,9	1
Gerencial ³	Salário-base	C	i.n.d.	i.n.d.
	Remuneração	0,9	1	1
Profissional	Salário-base	1	1	1
	Remuneração	0,9	0,9	1,1
Técnico	Salário-base	1	1	1
	Remuneração	0,8	0,8	1,2
Operacional/Administrativo	Salário-base	1	1	1
	Remuneração	0,9	0,9	1
Estagiários (4)	Salário-base	i.n.d.	1	i.n.d.
	Remuneração	i.n.d.	0,9	i.n.d.

¹ A Gerência de Governança, Riscos e Compliance optou pela não divulgação da remuneração do Conselho.

² A média salarial do gênero masculino é superior pois a remuneração do diretor-presidente é superior à dos demais diretores.

³ Não é possível estabelecer um salário-base para a categoria gerencial uma vez que há diversos níveis gerenciais, com suas respectivas remunerações que são calculadas na forma de gratificação de função complementar ao salário do ocupante da função, a fim de atingir o valor referente à respectiva função.

⁴ Não existe diferenciação de valor por gênero para a bolsa-auxílio paga aos estagiários. Diferencia-se pela carga horária, sendo: nível superior 120h - R\$ 634,80; nível superior 80h - R\$ 423,20; nível médio 80h - R\$ 320,80.

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO

GRI 406-1

Em 2019, foram registrados nove relatos de discriminação e sete foram conduzidos pelo Comitê de Conduta. Do total, quatro foram arquivados por improcedência, um está em análise, dois estão sendo acompanhados e dois geraram ações tratativas já concluídas. Em 2017, foi registrado um caso e um plano de reparação foi implementado e, em 2018, foram analisados três casos, sendo um arquivado e dois geraram ações tratativas já concluídas.

EMPREGADOS TREINADOS EM POLÍTICAS E PRÁTICAS DE DIREITOS HUMANOS ¹ GRI 412-2			
	2017 ²	2018	2019
Número total de horas de treinamento em Direitos Humanos	33.510	5.967	13.103
Percentual de empregados treinados em Direitos Humanos (%)	58	13,5	18,3

¹ Não considera estagiários e conselheiros.

² Os números relacionados a esse tema em 2017 foram representativos, em função da aprovação do Código de Conduta e Integridade pelo Conselho de Administração da Sanepar.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

GRI 103-2, 103-3



A gestão do conhecimento realizada na Companhia foi intensificada com a adoção dos planos de incentivo à aposentadoria e de demissão voluntária, onde destaca-se a transferência do conhecimento adquirido como legado dos antigos empregados. Esta transferência tem sido devidamente registrada e, com isso, muitos processos, práticas e experiências já foram sistematizados, por meio de documentos normativos, apostilas, manuais, cursos de educação a distância, trabalhos técnicos constantes no acervo da biblioteca, para que fiquem preservados. O registro desses conhecimentos compõe um acervo que faz parte do projeto de melhoria dos procedimentos e alinhamento das melhores práticas aos objetivos estratégicos da empresa. [GRI 404-2](#)

Em 2019, foram finalizados os módulos teóricos do curso de Especialização em Saneamento Ambiental, na modalidade semipresencial, realizado em parceria entre a Sanepar e a Universidade Estadual do Norte do Paraná, por meio de rede tecnológica da Universidade Virtual Estadual. Fizeram o curso 500 empregados, de todas as áreas da Companhia, da capital e do interior. Os trabalhos de conclusão do curso e a formatura estão previstos para 2020.

A Educação a Distância (EaD) é outra alternativa amplamente usada para a

disseminação do conhecimento dentro da empresa por permitir acesso do empregado, independentemente da sua lotação ou turno de trabalho.

Para isso, foi criada uma plataforma on-line, com conteúdos diferenciados e oportunidades de aperfeiçoamento nas mais diversas áreas. São cerca de 300 cursos em módulos no catálogo geral de EaD e outros 27 cursos chamados customizados, ou seja, mais compactos e com temática relacionada às atividades da Sanepar. Todos os cursos dão direito a certificado. A plataforma também possibilita o acesso a publicações técnicas e vídeos.

Em 2019, foram ofertadas mais de 215 mil oportunidades, com aproximadamente 528 mil horas de treinamento. Deste total, os cursos de EaD da Sanepar atenderam mais de 2.600 empregados, com a emissão de mais de 6.100 certificados de conclusão, totalizando mais de 56 mil horas de treinamento.

BANCO DE IDEIAS E PRÁTICAS (BIP)

O Banco de Ideias e Práticas (BIP) é um ambiente interativo, disponível no Sistema Qualidade Sanepar (SQS), com acesso por meio da intranet da Companhia, que reúne novas ideias e melhores práticas das gerências que trilham o caminho da excelência em gestão.

A metodologia do BIP foi reestruturada em 2019, seguindo adaptação do formulário

da categoria de Inovação da Gestão em Saneamento (IGS), do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), contemplando os critérios do Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental (MEGSA): Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados, e os critérios, itens e fatores de avaliação simplificados do IGS.

O BIP proporciona retenção de conhecimento, identificação de novas ideias e práticas, troca de experiências, oportunidades de *benchmarking* interno, interação entre áreas, amadurecimento e aprimoramento de práticas de gestão. Também permite o melhor gerenciamento interno das práticas (controle e inserção pelos empregados e gerentes).

Em 2019, foram 135 novas ideias cadastradas nos diversos processos da Companhia, 70

ideias analisadas e já concluídas no SQS. As demais ideias apresentam-se nos demais status do sistema, como em implantação ou avaliação dos resultados.

RECONHECIMENTO

O BIP é uma ferramenta que oferece à alta direção a possibilidade de identificação das melhores práticas da sua área dando subsídios para o reconhecimento da equipe e/ou dos empregados. Para a inscrição de uma prática nos Seminários Internos e no Seminário Corporativo de Boas Práticas de Gestão da Sanepar, um dos requisitos obrigatórios é que a prática esteja descrita no BIP.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E PLANO DE CARREIRAS



O Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração (PCCR) é uma das ferramentas utilizadas

pela empresa para reter talentos. O processo considera três grandes aspectos: indicadores institucionais, contribuição das gerências para os resultados da empresa e competências técnicas e comportamentais de cada pessoa.

Com o intuito de investir cada vez mais em políticas internas que reconhecem méritos, potencialidades e competências, e de aprimorar o PCCR, em 2019, a Diretoria da Sanepar nomeou comissão com representantes de todas as diretorias com a finalidade de alinhar o relatório apresentado em 2018 aos objetivos estratégicos da Companhia e promover uma gestão mais eficiente e meritocrática. As alterações propostas pela Comissão estão previstas para serem implantadas no ano de 2020.

TOTAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA(%) GRI 404-3									
	2017			2018			2019		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL POR CATEGORIA FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL POR CATEGORIA FUNCIONAL(%)	HOMENS	MULHERES	TOTAL POR CATEGORIA FUNCIONAL(%)
Diretoria	13	0	13	67	0	57	29	0	25
Gerencial	91	100	94	90	95	92	98	100	99
Profissional	95	100	97	92	96	93	100	99	99
Técnico	95	93	95	93	93	93	99	98	99
Operacional/ Administrativo	100	95	99	94	89	93	99	99	99
Total por gênero	96	91	-	92	86	-	99	99	-
Total geral			95			90			99

¹ A participação dos empregados no ciclo de avaliação 2018 (realizado em 2019) é regida pelo Regulamento do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR), que determina a realização da avaliação de desempenho e participação para os ocupantes do quadro efetivo de pessoal. Em 2019, 100% dos empregados aptos foram avaliados, ou seja, empregados que trabalharam mais de 120 dias no ano.

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORESGOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCEESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTUROEFICIÊNCIA
OPERACIONALDESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRORELACIONAMENTO
COM O CLIENTEGESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL**GESTÃO DE PESSOAS**

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

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.

O grau de satisfação e bem-estar dos empregados é avaliado periodicamente desde 2001, por meio de pesquisa de clima organizacional, denominada Fale Francamente, acessada via intranet. Os resultados dos questionários são analisados e divulgados, servindo para diagnóstico e definição de planos de ação inseridos no planejamento setorial e estratégico.

Na última pesquisa, divulgada em 2019, em cerca de 60 dias de pesquisa on-line, o índice de participação atingiu 78,4%. As avaliações superaram a meta corporativa de 7.5, com nota média de 7.6 de satisfação dos empregados. A partir da apuração, os resultados foram apresentados à Direção da Companhia e repassados aos gerentes para encaminhamento individual em suas áreas para desenvolvimento dos planos de ações.

TEMPO DE CASA

Na intranet, foi criado um espaço chamado “Tempo de Casa”, que homenageia



os trabalhadores que estão fazendo aniversário de empresa.

A página virtual exhibe, a cada dia, uma galeria de fotos dos empregados que tenham iniciado sua jornada na empresa naquela data, em ordem a partir dos mais antigos até os mais novos. Junto com a foto, estão o nome, a gerência e o tempo de casa.

Essa ferramenta tornou-se grande atrativo que dá mais visibilidade a quem faz a história da Sanepar.

CORAL SANEPAR - VEM CANTAR COM A GENTE

Como parte das comemorações do aniversário de 56 anos da Sanepar e da programação oficial da 36ª Oficina de Música de Curitiba, em janeiro de 2019, o Coral Sanepar apresentou-se no palco do Guairão, no Teatro Guaíra, em Curitiba, com os músicos convidados Mônica Salmaso e Nelson Ayres.

Este foi o primeiro espetáculo de 2019 do Coral Sanepar, que fez 20 apresentações durante o ano em Curitiba e em cidades do interior. Hoje, o Coral Sanepar tem 20 vozes e é acompanhado de músicos regentes contratados.

Formado em setembro de 1983, o Coral tem vozes masculinas e femininas de empregados da ativa, aposentados e ex-funcionários. Nesses mais de 30 anos de atuação, o grupo promove cultura e

entretenimento, contribui para ampliar o relacionamento da empresa com a comunidade, fortalecer a imagem da Sanepar e estimular o desenvolvimento do talento artístico de seus empregados.

Por meio da música, transmite a imagem que a Companhia preconiza em suas atividades junto à população: de uma empresa ambientalmente responsável e que constantemente gera e administra programas de responsabilidade social e de respeito à diversidade.

SAÚDE E SEGURANÇA – AÇÃO E PREVENÇÃO

Proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro para seus empregados é uma das condutas da Sanepar, que têm reflexo direto na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e, por consequência, na de seus familiares. A Companhia entende a segurança como dever e direito de todos, para garantir integridade física, psicoemocional e social dos empregados.

Para atuar de forma preventiva, a Sanepar adota uma série de iniciativas voltadas à saúde e à segurança:

- Mantém técnicos e engenheiros de segurança que atuam diretamente nos setores operacionais, próximos às áreas de trabalho para identificar pontos de melhoria e implementação da Política de Segurança;
- Garante o funcionamento das Comissões

Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Cipas) que definem procedimentos e ações de prevenção a acidentes, doenças decorrentes do trabalho e relações interpessoais referentes ao cotidiano.

Em 2019, atuaram em todo o Estado 65 Cipas formadas por 508 empregados. As Cipas em parceria com a Gerência de Gestão de Pessoas, as gerências regionais e a Fundação Sanepar realizaram palestras e campanhas importantes, como Setembro Amarelo (prevenção a suicídio), Outubro Rosa (prevenção a câncer de mama e de colo do útero), Novembro Azul (prevenção a câncer de próstata), entre outras.

Essas atividades reforçam e motivam as iniciativas de prevenção à saúde dos empregados e familiares.

Ações desenvolvidas durante o ano de 2019:

- Realização em todo o Estado de Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipats);
- Disponibilização de atividades de desenvolvimento pessoal para melhoria do desempenho de cada empregado, como treinamentos regulamentados em normas vigentes e cursos específicos;
- Oferta de 13,2 mil oportunidades de treinamentos voltados à saúde e à segurança dos empregados, totalizando cerca de 82 mil horas de treinamentos;
- Promoções de campanhas anuais de vacinação contra gripe, análises de

condições ergonômicas das equipes funcionais, treinamentos sobre riscos biológicos e primeiros socorros;

- Realização de exames médicos periódicos específicos de acordo com os riscos ocupacionais identificados no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

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

O FusanPrev é um sistema de Previdência Complementar ao INSS que permite uma poupança para garantir a renda do sanepariano na aposentadoria. As contribuições para o plano são mensais e o valor é um percentual do salário definido pelo próprio empregado. Permite o abatimento na Declaração Anual de Imposto de Renda. O FusanPrev oferece benefícios em todas as etapas da vida:

- Renda na Aposentadoria;
- Complemento de renda por meio de Auxílio Doença e Acidente;
- Cuidado aos dependentes em caso de morte do beneficiário por meio de Pecúlio e Pensão por Morte;
- Manutenção do autopatrocínio caso o beneficiário saia da empresa.

A Fusan mantém ainda o Programa Viva Mais, que visa amparar a saúde, o desenvolvimento e o bem estar dos beneficiários da entidade. O Viva Mais agrega outros programas que atendem a necessidades específicas:

- Respire: Oferecido mediante inscrição, gratuitamente a todos os beneficiários do SaneSaúde, titulares e dependentes, que desejam parar de fumar.
- Saúde do Homem e Saúde da Mulher: Tem como finalidade a investigação e o diagnóstico precoce dos cânceres de mama e de colo de útero para mulheres e do câncer de próstata para homens.
- Cuide Bem de Você: Programa que acompanha, orienta e conduz necessidades especiais de atendimento à saúde por meio de visitas periódicas e ligações telefônicas.
- Mãe Sanepariana: Acompanha beneficiárias do SaneSaúde durante o período de gestação, proporcionando mais tranquilidade e segurança nesta etapa da vida.

Para mais detalhes acesse o site www.fundacaosanepar.com.br.

O SaneSaúde foi implantado em setembro de 1998 e é atualmente um dos melhores planos de saúde do país, oferecido exclusivamente aos saneparianos (administradores, empregados, demitidos, aposentados) e dependentes. A adesão é opcional e pode ser feita após o término do período de experiência, sem carência. O plano tem cobertura em todo

o Paraná e também fora do Estado (convênio de reciprocidade com outros planos), com atendimento médico, de urgência e emergência, contemplando:

- Consultas médicas e exames;
- Internações hospitalares (acomodação individual), remoções e procedimentos ambulatoriais;
- Despesas com órteses ou próteses de implante cirúrgico; e materiais e medicamentos nas internações;
- Sessões de psicologia, fonoaudiologia, fisioterapias, hidroterapias e Reeducação Postural Global;
- Transplantes de órgãos (rim, córnea e medula óssea);
- Tratamento ao transtorno psiquiátrico e dependência química;
- Tratamento odontológico;
- Internações domiciliares (*home care*).

O SaneSaúde é custeado co-participativamente pela Sanepar e pelo titular do plano por meio de contribuições mensais individuais, de acordo com a faixa etária, conforme regulamento do plano.

Para detalhes acesse o site: www.fundacaosanepar.com.br.

PROGRAMA APRENDIZ

- Atende à demanda da Sanepar disponibilizando aprendizes para as várias cidades do Estado com um único contrato;

- Apresenta baixo *turnover* de aprendizes, o que demonstra a credibilidade, o comprometimento e a segurança da instituição;
- Promove aos aprendizes inclusão social, por meio de ações educativas, mediação de ingresso, adaptação e integração ao mercado de trabalho;
- É referência em programas de socioaprendizagem no Brasil, por utilizar metodologia técnico-metódica associada à socioprofissional, contemplando a etapa teórica desenvolvida pelo ESPRO (Ensino Social Profissionalizante) e a etapa prática na empresa parceira;
- Oportuniza aos aprendizes trabalho com benefícios garantidos por lei e certificado ao final do programa. Às empresas, como incentivo para a contratação, recolhimento de FGTS de apenas 2%, dispensa de aviso prévio remunerado, isenção de multa rescisória, além de reconhecimento da imagem pelo apoio a um programa social e pela formação de novos talentos.

NEGOCIAÇÃO COLETIVA

GRI 102-41

Os empregados da Sanepar são representados por 23 sindicatos, que atuam em nome das várias categorias profissionais da força de trabalho da Companhia. Para estreitar os laços com os sindicatos, a Sanepar criou a Comissão de Negociação Sindical, de caráter permanente.

Na negociação coletiva, são definidos reajuste de salários e pagamento de benefícios, como o Plano de Participação nos Resultados (PPR), com base nos indicadores da empresa obtidos no ano anterior. O PPR é uma forma de reconhecimento ao empenho dos trabalhadores na busca por resultados e melhores indicadores da empresa. A Sanepar também assegura aos seus empregados alguns direitos não previstos na CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e nem em lei específica, mas que dependem de negociação entre empregado e empregador ou com mediação sindical. Independente de sua natureza, todos os benefícios concedidos buscam motivar o empregado e melhorar sua qualidade de vida.

Entre os vários benefícios concedidos pela Sanepar aos empregados, destacam-se assistência social, abono indenizatório, auxílio-creche, auxílio-doença, vale-alimentação e vale-transporte, fracionamento de férias e licença sem remuneração.

NOVOS BENEFÍCIOS

Além da reposição salarial, conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), o acordo salarial de 2019 incluiu benefícios diferenciados para a vida cotidiana do empregado.

Licença para acompanhamento médico familiar, afastamento por casos de violência

doméstica e redução de carga horária para empregados que sejam pais de portadores de necessidades especiais (PNE) são itens que reforçam a importância da humanização nas relações de trabalho.

CAMPANHAS SOCIAIS

A Sanepar estimula a prática da solidariedade e do bem social por meio de campanhas sociais corporativas, estaduais e locais, em parceria com o próprio corpo funcional, com o Comitê dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com outras instituições. Assim, o sanepariano tem mais oportunidades de exercitar o engajamento social que pode transformar vidas. As atividades desta natureza contribuem, de forma indireta, com o compromisso da Sanepar em atender os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial os propósitos 3 e 17.

CAMPANHA DO AGASALHO

Em 2019, a Campanha do Agasalho arrecadou mais de 10 mil peças de roupas e cobertores que foram doadas a comunidades carentes em várias cidades do Paraná.

OUTUBRO ROSA

O câncer de mama é o tipo mais comum e a segunda doença mais incidente entre as mulheres. Apesar disso, e de ser a primeira causa na taxa de mortalidade em mulheres

no mundo, os índices de cura giram em torno de 95%, quando há o diagnóstico precoce.

Movimento Outubro Rosa – Iniciado nos anos 1990 nos Estados Unidos, ganhou o mundo. No Brasil, as campanhas de conscientização sobre o câncer de mama são feitas desde 2002 e, a partir de 2011, sobre o câncer de colo do útero. A publicidade adotou o tom de rosa como motivador de campanhas no período, e ações em mídias sociais também tendem a ser reforçadas durante este mês. Em 2019, a Sanepar lançou uma campanha para arrecadação de lenços e perucas. Os doativos ultrapassaram os R\$ 50.000,00 que foram destinados a instituições que tratam o câncer.

NOVEMBRO AZUL

O mês de novembro é dedicado à conscientização dos homens para o cuidado com a saúde porque no dia 17 comemora-se o Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata. A Sanepar adere à campanha, trazendo a temática para seus empregados, em parceria com outras instituições. A Sanepar veiculou na intranet e em redes sociais um vídeo produzido pelo Sesc para alertar os homens sobre a realização de exames preventivos.

LIVRO SOLIDÁRIO

A Campanha Livro Solidário, que leva literatura a crianças das escolas rurais, entregou em 2019 quase dois mil livros,

em quatro municípios do Paraná. Iniciada em 2015, a campanha beneficia comunidades atendidas pelo Programa de Saneamento Rural da Sanepar. Já foram entregues mais de 5 mil livros em nove escolas e cinco bibliotecas públicas. Coordenado pelo Serviço Social e Biblioteca, o projeto é um trabalho conjunto da Gerência de Gestão de Pessoas e Diretoria de Investimentos.

PAPAI NOEL DOS CORREIOS

Em todo o Estado são realizadas dezenas de ações sociais que mobilizam o corpo funcional e fortalecem os vínculos com a comunidade. A Sanepar é uma das maiores parceiras do projeto Papai Noel dos Correios no Paraná. Em 2019, foram adotadas 917 cartas em todas as regionais no estado, para atender a pedidos de alunos de até cinco anos de idade da rede pública de ensino e de centros de educação infantil.



SOBRE O RELATÓRIO



APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

MATERIALIDADE

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-46, 102-48, 102-49

A Sanepar no ano de 2018 definiu os sete temas que norteiam as práticas de gestão sustentável. Os temas direcionam o empenho da Companhia para a geração de valor compartilhada perante as partes interessadas (órgãos de governança, clientes, poder concedente, sociedade, pesquisadores, fornecedores, empregados, acionistas, entre outros).

Os temas foram definidos a partir de entrevistas que ajudaram a delinear a visão corporativa sobre a sustentabilidade. Foram ouvidos os executivos da Companhia, representantes de analistas de mercado, fornecedores, clientes e entidades. Também foi aplicado questionário on-line para funcionários, clientes, fornecedores, investidores, entre outros, com quase 1,4 mil participações. Essas duas visões, interna e externa, foram cruzadas para a definição dos temas mais relevantes, ou seja, aqueles com alta relevância para a empresa e para os públicos com os quais ela se relaciona (veja quadro ao lado).

Com o objetivo de aprofundar conhecimentos do setor foram analisados estudos setoriais (Sustainability Topics for Sector GRI, SASB Standard) e documentos internos da organização (última materialidade realizada, planejamento estratégico, políticas, códigos, entre outros).

A revisitação estratégica realizada em 2019 também foi um importante processo para reforçar o alinhamento dos temas materiais com o propósito da Companhia. Os temas da materialidade em 2019 foram discutidos em reunião, e foi revisado o contexto do setor de saneamento, no ano, permeado pela proposta de alteração na legislação, por mudanças no setor, pesquisas de mídia e de satisfação. Após todo esse processo, a alta liderança decidiu pela permanência dos mesmos sete temas, devido à sua abrangência e também por estarem alinhados à estratégia organizacional.

O Relatório de Sustentabilidade Sanepar é anual e segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), de acordo com a opção Essencial. [GRI 102-52](#), [102-54](#)

GRI 103-1,102-47

TEMAS MATERIAIS	EXTENSÃO DOS IMPACTOS(PÚBLICOS AFETADOS)	MAPEAMENTO DE INDICADORES	CORRELAÇÃO ODS
Eficiência operacional e qualidade na prestação dos serviços próprios e de terceiros	- Diretoria executiva - Conselheiros - Gerentes operacionais - Analistas de mercado - Fornecedores - Investidores - Empregados - Consumidores	GRI 306-2; SASB IF0103-07; SASB IF0201-A; SASB IF0201-C; SASB IF0201-D; SASB IF0103-06	3 (3.9) 6 (6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.a; 6.b) 9 (9.1) 11 (11.6) 12 (12.4, 12.5)
		GRI 102-43-44; GRI 103-2; SASB IF0103-10; SASB IF0103-09 SASB IF0103-16	
		SASB IF0103-12; SASB IF0103-13 Indicadores próprios da Sanepar para Índice de perdas por ligação; Volume de água furtada em ligações clandestinas e perda de receita por causa de furto de água em ligações clandestinas.	
Governança, transparência e ética	- Diretoria executiva - Conselheiros - Gerentes operacionais - Analistas de mercado - Investidores - Consumidores	GRI 307-1; GRI 419-1; SASB IF0103-07; SASB IF0103-02	16 (16.5, 16.6, 16.7) 17 (todas - transversal)
		GRI 102-43 GRI 102-44	
		GRI 205-1; GRI 205-3	
Sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro	- Diretoria executiva - Conselheiros - Gerentes operacionais - Analistas de mercado - Investidores	GRI 201-1 Indicadores próprios Sanepar: Volume faturado de água; Volume faturado de esgoto coletado; Volume de água furtada em ligações clandestinas e perda de receita por causa de furto de água em ligações clandestinas.	8 (8.2, 8.5)
Universalização do acesso a água e esgoto	- Diretoria executiva - Analistas de mercado - Fornecedores - Investidores - Consumidores	Indicadores próprios Sanepar: Número de ligações de água e de economias ativas; Número de ligações de esgoto e de economias ativas SASB IF0103-D	6 (6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.a; 6.b)
Gestão de recursos hídricos	- Diretoria executiva - Conselheiros - Empregados - Consumidores - Analistas de mercado	GRI 303-1; GRI 303-2; GRI 303-3;GRI 303-4 GRI 306-1; GRI 306-5 Indicadores próprios Sanepar: Carga Orgânica Removida; Programas voltados para preservação de mananciais. SASB IF0103-06	3 (3.3 e 3.9) 6 (6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.a; 6.b) 12 (12.2)
Sustentabilidade ambiental	- Gerentes operacionais - Empregados - Consumidores - Analistas de mercado	GRI 413-1; GRI 413-2; GRI 302-1; GRI 302-2; GRI 302-3; GRI 305-1 GRI 305-2; GRI 305-4 Indicadores próprios Sanepar: Ações e programas voltados à educação ambiental das comunidades locais; Projetos sociais e ações culturais desenvolvidas; Programas voltados para preservação de mananciais. SASB IF0103-1	2 (2.4) 4 (4.7) 7 6 (6.1, 6.3) 11 (11.7) 12 (12.8)
Organização do trabalho e qualidade de vida:	- Diretoria executiva - Conselheiros - Empregados	GRI 102-8; GRI 102-41; GRI 401-2 GRI 404-2 ; GRI 404-3; GRI 405-1 GRI 405-2; GRI 406-1; GRI 412-2	4 (4.4) 5 8 (8.5, 8.6, 8.8)

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI 102-55

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
DIVULGAÇÕES GERAIS				
GRI 101:FUNDAÇÃO 2016				
	GRI 101 Não possui divulgações			
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	8		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8		
	102-3 Localização da Sede	8		
	102-4 Localização das operações	8		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	8		
	102-6 Mercados atendidos	69		
	102-7 Porte da organização	69		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	101		
	102-9 Cadeia de fornecedores	20		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	20		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	27		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	76, 100, 103		
	102-13 Participação em associações	82		
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	5		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	36		

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GOVERNANÇA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	29		
	102-21 Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	16, 115		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	29, 31		
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	31		
	102-24 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	32		
	102-27 Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	32		
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	16, 115		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	112		
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	16, 115		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	16, 74, 75		
	102-44 Principais tópicos de preocupações levantadas	16, 74, 75		

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PRÁTICAS DE REPORTE				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O escopo do Relatório de Sustentabilidade e das Demonstrações Financeiras contemplam todas as operações da Sanepar		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	115		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	116		
	102-48 Reformulações de informações	115		
	102-49 Mudanças no relatório	115		
	102-50 Período do relatório	2019		
	102-51 Data do relatório mais recente	2018		
	102-52 Ciclo do relatório	Anual		
	102-53 Pontos de contato para perguntas sobre o relatório	ape-sis@sanepar.com.br		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Essencial		
	102-55 Sumário do conteúdo GRI	117		
	102-56 Asseguração externa	Não houve		
TÓPICOS MATERIAIS				
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	71		

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	24, 26		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	24, 26		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	28		
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	25		
ENERGIA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	88		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	88		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	90		   
	302-2 Consumo de energia fora da organização	90		   
	302-3 Intensidade energética	90		   
ÁGUA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	41		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	41		
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água, como um recurso compartilhado	41, 43, 56, 93		
	303-2 Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água	41, 56		  
	303-3 Retirada de água	40, 42		 
	303-4 Descarte de água	56		  

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
EMISSIONES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	83		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	83		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	86		   
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	86		   
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	87		  
EFLUENTES E RESÍDUOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	41		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	41		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água, discriminação por qualidade e destinação	57		  
	306-2 Resíduos discriminado por tipo e método de disposição	59		 
	306-5 Corpos d'água afetados por descargas e/ou drenagem de água	56		 
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	54		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	54		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	54		   

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
EMPREGO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	100		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	100		
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou regime de meio período	103		
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	107		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	107		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	107		
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	108		 
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	103		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	103		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 216	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	104		 
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	106		  
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	103		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	103		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	107		  

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	107		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	107		
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-2 Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos	107		
COMUNIDADES LOCAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	91		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	91		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	98		
	413-2 Operações com impactos potenciais significativos ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	98		 
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	116		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	29		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	29		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não há registro de pagamento de multas significativas no âmbito da Diretoria Jurídica relativas a não conformidades com leis e regulamentos sociais e econômicos nos últimos três anos.		

APRESENTAÇÃO

MENSAGEM DA
ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

SUSTENTABILIDADE

ENGAJAMENTO

GESTÃO DE
FORNECEDORES

GOVERNANÇA, RISCOS
E COMPLIANCE

ESTRATÉGIA E OLHAR
PARA O FUTURO

EFICIÊNCIA
OPERACIONAL

DESEMPENHO ECONÔMICO
E FINANCEIRO

RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE

GESTÃO E RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

GESTÃO DE PESSOAS

SOBRE O RELATÓRIO

BALANÇO SOCIAL ANUAL

INDICADORES SASB RESPONDIDOS (TOTAL OU PARCIALMENTE)

SASB	INDICADOR	PÁGINA/URL
Infraestrutura - Empresas Concessionárias de Água	IF0103-D Comprimento da rede de transporte de esgotos e distribuição de água	47
	IF0103-01 Energia consumida, porcentagens provenientes da rede de abastecimento e de fontes renováveis	90
	IF0103-02 Número de casos de não-conformidade com as licenças ambientais e portarias de outorgas de direito em conformidade legal de sistemas de tratamento de água e esgoto (ETAs e ETEs) em operação	54
	IF0103-06 Gestão de riscos relacionados à qualidade e à disponibilidade de recursos hídricos.	41
	IF0103-07 Número de violações relativas à água potável, considerando riscos agudos e não agudos de saúde e riscos não relacionados à saúde.	49
	IF0103-09 Número de reclamações formais recebidas de clientes relacionadas a preços, acesso à água e/ou disponibilidade de água, incluindo a porcentagem de reclamações canceladas pelo cliente	79
	IF0103-10 Informação sobre como as considerações sobre preços justos e acesso integram a definição das estruturas tarifárias.	77
	IF0103-12 (adaptado) Taxa de substituição de tubulação de água e de esgoto	47
	IF0103-13 Volume de perdas reais de água não geradoras de receita	45
Indústria - Gestão de Resíduos	IF0103-16 Número de interrupções de serviço no fornecimento de água, população afetada e duração média.	48
	IF0201-A Número de clientes por categoria: municipal, comercial, industrial, residencial e outros.	74
	IF0201-C Número de aterros, estações de transbordo, estações de reciclagem, centros de compostagem, incineradores e outras instalações.	59
	IF0201-D Quantidade de resíduos gerenciados por categoria de clientes: municipal, comercial, industrial, residencial e outros.	57

17 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) PARA UM MUNDO MELHOR





BALANÇO SOCIAL ANUAL

	2019	2018
1) BASE DE CÁLCULO	VALOR (Mil Reais)	VALOR (Mil Reais)
Receita Operacional Líquida (ROL)	4.722.826	4.162.205
Lucro Operacional (LO)	1.453.884	1.165.002
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	946.790	893.281

2) INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL	VALOR (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL
Alimentação	96.285	10,17	2,04	93.059	10,42	2,23
Encargos sociais compulsórios	216.848	22,90	4,59	207.561	23,23	4,99
Previdência privada	33.598	3,55	0,71	31.682	3,55	0,76
Saúde	69.238	7,31	1,47	64.961	7,27	1,56
Vale transporte	1.635	0,17	0,04	1.267	0,14	0,03
Segurança e saúde no trabalho	12.881	1,35	0,27	12.760	1,43	0,31
Educação	-	-	-	693	0,08	0,02
Capacitação e desenvolvimento profissional	4.423	0,47	0,09	5.102	0,57	0,12
Creches ou auxílio-creche	2.243	0,25	0,05	2.323	0,26	0,05
Participação nos lucros ou resultados	76.627	8,09	1,62	134.246	15,03	3,23
Outros	87.826	9,28	1,86	76.160	8,53	1,83
TOTAL - Indicadores Sociais Internos	601.604	63,54	12,74	629.814	70,51	15,13

3) INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL	VALOR (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL
Cultural, Artístico, Audiovisual e Desportivo	6.709	0,46	0,14	6.480	0,56	0,16
Fundos da Criança e do Idoso	2.500	0,17	0,05	2.600	0,22	0,06
Programas de Assistência à Saúde e Oncológico	400	0,03	0,01	1.914	0,17	0,05
Lazer e diversão	421	0,03	0,01	1.619	0,14	0,04
Outros	697	0,05	0,02	6.329	0,54	0,15
Total das Contribuições para a Sociedade	10.727	0,74	0,23	18.942	1,63	0,46
Tributos (excluídos encargos sociais)	757.634	52,11	16,04	621.036	53,31	14,92
TOTAL - Indicadores Sociais Externos	768.361	52,85	16,27	639.978	54,94	15,38

4) INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL	VALOR (Mil R\$)	% Sobre FPB	% Sobre ROL
Relacionados com a operação da empresa	1.087.973	74,83	23,04	1.000.300	85,86	24,03
Em Programas e/ou projetos externos	80.252	5,52	1,70	60.681	5,21	1,46
TOTAL - Investimentos em Meio Ambiente	1.168.225	80,35	24,74	1.060.981	91,07	25,49

5) INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2019	2018
Nº de empregados (as) ao final do período	6.985	7.022
Nº de admissões durante o período	7	17
Nº de estagiários (as)	145	170
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	3.238	3.060
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.487	1.494
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	27,80%	30,13%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa ¹	332	335
Nº de pessoas com deficiências ou necessidades especiais ²	91	93

6) INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2019			2018		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	22,63			23,77		
Número total de acidentes de trabalho	351			310		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados (as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$)	Em 2019: 3.239.253			Em 2018: 2.976.128		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,0% governo 30,9% colaboradores(as) 10,2% acionistas 7,7% terceiros 23,2% retido			25,5% governo 33,9% colaboradores(as) 14,2% acionistas 10,6% terceiros 15,8% retido		

RECURSOS POR RENÚNCIA FISCAL (R\$ MIL)	
Cultural e artístico	5.566
Esportes	1.143
Fundo da Criança e do Adolescente	1.250
Fundo do Idoso	1.250
Pronon (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica)	-
Pronas (Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência)	400
PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador)	7.568
Incentivo Empresa Cidadã	751
Lei do Bem	771
TOTAL	18.699

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.

