



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2021

“O compromisso de levar aos municípios a melhor solução em saneamento e garantir mais saúde e qualidade de vida a todos os paranaenses é parte do nosso DNA. Este propósito conduz as nossas ações na Agenda Ambiental, Social e de Governança.”

Índice

- 1 Apresentação
- 2 Mensagem da Administração
- 3 A Sanepar
- 4 Governança Corporativa
- 5 Contexto do setor e a Sanepar
- 6 Eficiência operacional
- 7 Estratégia e visão de futuro
- 8 Relacionamento com as Partes Interessadas
- 9 Gestão e Responsabilidade Socioambiental
- 10 Desempenho econômico-financeiro
- 11 Índice de Conteúdo GRI
- 12 Índice de Indicadores SASB

APRESENTAÇÃO

Placas de Energia Solar na Captação Passaúna – Fotógrafo Luis Henrique Novak

INFORMAÇÕES GERAIS

Este Relatório de Sustentabilidade descreve o desempenho social, econômico e ambiental da Sanepar no período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. O conteúdo foi aprovado pelo Conselho de Administração após deliberação da Diretoria Executiva. **GRI 102-32, 102-50**

Os temas a serem abordados com destaque foram definidos após Revisão da Materialidade 2020 em processo relatado a seguir e o documento foi produzido de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Este relatório foi preparado em conformidade com:

- as Normas GRI na opção “Essencial”; **GRI 102-54**
- indicadores do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*; e
- o *framework* para produção de relatos integrados, do *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

As informações incluídas neste registro não passaram por verificação externa. O conteúdo foi aprovado pelo Conselho de Administração. Nosso ciclo de emissão de relatórios de sustentabilidade é anual. O contato conosco, em caso de dúvidas ou sugestões sobre esta edição, é a Gerência de Planejamento Estratégico, por meio do e-mail adm-sisweb@sanepar.com.br. **GRI 102-52, 102-53**

DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE

GRI 102-44, 102-46, 102-47

Seguindo as diretrizes das normas GRI e as determinações do framework do IIRC, revisamos o Processo de Materialidade realizado em 2020 quando foram mapeadas,

identificadas e avaliadas as expectativas e necessidades das partes interessadas, balizadas com a realidade da Companhia. Esses temas refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais mais relevantes e com maior poder de influenciar as decisões estratégicas da Companhia, alinhados ao Planejamento Estratégico e à Cadeia de Valor, além dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos conceitos de Sustentabilidade (ASG – Ambiental, Social e Governança).

O Processo de Materialidade de 2021 teve como base o levantamento e o processamento de dados realizados no ano anterior. Para a avaliação dos temas relevantes, são tabulados todos os dados e informações coletados e aplicadas metodologias quantitativas e qualitativas para classificação dos tópicos conforme as expectativas das Partes Interessadas. E o impacto na nossa capacidade, enquanto empresa, em gerar valor ao longo do tempo, resulta nos temas materiais da Companhia.

Os temas anteriormente identificados foram reestruturados depois de uma análise de documentos internos sobre riscos e estratégias, de novas tendências do setor e de novos cenários no âmbito nacional e internacional durante reuniões do planejamento integrado. Fizemos uma atualização das Partes Interessadas e revisamos os temas, unificando aqueles que se relacionavam e atualizamos a linguagem para uma mais moderna e abrangente.

Os seis temas analisados criticamente e aprovados pela alta administração da Companhia, por meio dos colegiados Diretoria Executiva e Conselho de Administração, são:



O quadro a seguir é um recurso visual importante para ler este relatório de forma dinâmica, pois traz uma síntese da nossa atuação, apresenta nossos limites internos e externos, relaciona os nossos temas materiais aos indicadores SASB e GRI, além de fazer a correlação com os ODS.

Temas materiais GRI 102-44, 102-47	Especificação	Correlação ASG	Correlação Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Tópicos GRI e divulgações correlacionadas	Métricas SASB correlacionadas	Correlação com os capitais	Limites dentro (onde ocorrem os impactos dentro da Companhia)	Limites fora (onde ocorrem os impactos fora da Companhia)
Todos os temas materiais								
 <p>Governança e Ambiente Regulado</p>	Compliance e anticorrupção, Gestão de Riscos e Crise, Governança Corporativa, Regulamentações	Governança	5,16	GRI FORMA DE GESTÃO 103-1, 103-2, 103-3		Capital Humano, Capital Financeiro, Capital Social e de Relacionamento, Capital Intelectual	Força de trabalho	
				GRI 102_CONTEÚDOS GERAIS	IF-WU-140b.1 Número de incidentes de não conformidade associados à licenças, padrões e regulamentos de qualidade de efluentes			Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
				102-25, 102-17, 102-29, 102-30, 102-31	IF-WU-440a.3 Discussão de estratégias para gerenciar riscos associados à qualidade e disponibilidade de recursos hídricos			Clientes
				GRI 205_COMBATE À CORRUPÇÃO 205-1 e 205-2				Poder Concedente
				GRI 307_CONFORMIDADE AMBIENTAL 307-1				Reguladores
				GRI 419_CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA 419-1				Sociedade
 <p>Gestão de Água e Efluentes Líquidos</p>	Água, Esgoto	Social, Ambiental	3, 6, 11, 12	GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES	IF-WU-250a.1 Número de violações de água potável graves com base na saúde aguda, com base na saúde não aguda e sem base em saúde	Capital Natural, Capital Manufaturado e Capital Intelectual	Força de trabalho	Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
				303-1 a 303-5	IF-WU-140a.2 Volume de perdas reais de água sem receita			Clientes
				GRI 306: RESÍDUOS 306-1, 306-2 e 306-5				Fornecedores
 <p>Mudanças Climáticas</p>	Indisponibilidade hídrica, Cheias, Hábitos de consumo, Matriz Energética, CO2	Social, Ambiental	6,11,12,13	GRI 302: ENERGIA	IF-WM-110a.1	Capital Natural, Capital Social e de Relacionamento, Capital Intelectual	Força de trabalho	Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
				302-1 a 302-3	IF-WM-000.D			Clientes
				GRI 305: EMISSÕES	IF-WU-130a.1 Energia total consumida, porcentagem de eletricidade da rede, porcentagem renovável			Fornecedores
				305-1, 305-2 e 305-4				Reguladores
								Sociedade

Temas materiais GRI 102-44, 102-47	Especificação	Correlação ASG	Correlação Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Tópicos GRI e divulgações correlacionadas	Métricas SASB correlacionadas	Correlação com os capitais	Limites dentro (onde ocorrem os impactos dentro da Companhia)	Limites fora (onde ocorrem os impactos fora da Companhia)
 <p>Bem-estar do Cliente</p>	Relacionamento com os Clientes	Ambiental, Social, Governança	3,12		IF-WU-240a.4 Discussão do impacto de fatores externos na acessibilidade do cliente à água, incluindo as condições econômicas do território de serviço	Capital Financeiro, Capital Social e de Relacionamento	Força de trabalho	Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
					IF-WU-450a.3 Número de interrupções de serviço não planejadas e clientes afetados, cada um por categoria de duração			Cientes
 <p>Responsabilidade Social</p>	Promoção da Saúde, Pessoas	Social	3,5,8,10,12,17	GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	IF-WU-240a.4 Discussão do impacto de fatores externos na acessibilidade do cliente à água, incluindo as condições econômicas do território de serviço	Capital Manufaturado, Capital Social e de Relacionamento, Capital Intelectual	Força de trabalho	Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
				203-1 e 203-2	IF-WU-450a.2 Número e volume de transbordamento de esgoto sanitário, porcentagem do volume recuperado			Cientes
				GRI 401: EMPREGO 401-2				Reguladores
				GRI 404_CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO 404-2 e 404-3				Sociedade
				GRI 405_DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 405-1 e 405-2				
				GRI 406_NÃO DISCRIMINAÇÃO 406-1				
				GRI 413_COMUNIDADES LOCAIS 413-1 e 413-2				
 <p>Universalização do Acesso à Água e ao Esgoto</p>	Promoção da Universalização do Saneamento (Água e Esgoto)	Ambiental, Social, Governança	3,6,10,11,12		IF-WM-000.A	Capital Natural, Capital Manufaturado e Capital Intelectual	Força de trabalho	Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
					IF-WU-240a.4 Discussão do impacto de fatores externos na acessibilidade do cliente à água, incluindo as condições econômicas do território de serviço			Cientes
					IF-WU-450a.3 Número de interrupções de serviço não planejadas e clientes afetados, cada um por categoria de duração			Fornecedores
					IF-WU.000.E Comprimento da rede de água e da tubulação de esgoto			Reguladores

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO



Levar saúde para a população atendida é o nosso combustível

GRI 102-14

Temos seis cidades atendidas pela Sanepar entre as melhores do Brasil em saneamento básico, segundo o Instituto Trata Brasil, na 14ª edição do Ranking do Saneamento. A lista, que analisa os 100 maiores municípios brasileiros, traz entre as 20 primeiras posições os municípios de São José dos Pinhais, Cascavel, Maringá, Ponta Grossa, Curitiba e Londrina. Entre as 27 capitais, incluindo Brasília, Curitiba está em segundo lugar.

Isso confirma que a nossa política de investimentos tem sido assertiva. Os recursos aplicados em 2021 somam o maior volume dos últimos cinco anos. No esgotamento sanitário, os investimentos foram de R\$ 596,4 milhões, 42% a mais do que em 2020, na implantação do serviço, ampliação e melhoria em sistemas já existentes. Obras em várias regiões do Paraná permitiram que mais 71.558 famílias passassem a ter acesso à coleta e tratamento de esgoto, em 2021, beneficiando 77,31% da população, com 2,4 milhões de ligações e 100% de tratamento, um dos melhores indicadores do país.

A incumbência de levar aos municípios a melhor solução em saneamento e garantir mais saúde e qualidade de vida a todos os paranaenses é parte do nosso DNA. Este propósito conduz as nossas ações na Agenda Ambiental, Social e de Governança. E por falar em Agenda, gostaríamos de tornar pública a renovação do nosso compromisso com o Pacto Global. Acordo firmado oficialmente em 2019 e que mantemos vivo na nossa cultura e nas nossas ações diárias. O Pacto Global advoga dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios

e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Nós, como organização que faz parte do Pacto Global, nos comprometemos a seguir esses princípios no dia a dia de nossas operações.

A constituição do Comitê Estratégico ASG foi um importante marco de atenção a esta pauta formalizado em 2021. O grupo, que tem a participação de diretores e conselheira de Administração, trata e enriquece as metas do Pacto Global com diretrizes claras, onde são priorizados nossos planos de ação para garantia do desenvolvimento sustentável. Mesmo ainda com as restrições da pandemia, os saneparianos e as saneparianas tiveram a oportunidade de participar da Semana do Voluntariado Paranaense. Em várias regiões do estado, empregados se envolveram em ações em prol do meio ambiente de forma voluntária. Foi realizado um mutirão de limpeza do Rio Nhundiaquara, em Morretes, ação que retirou cerca de 250 quilos de resíduo reciclável das margens do rio. O material recolhido foi encaminhado para a Associação Coletores de Morretes (Acomarem), e aproveitou-se a ocasião para a realização de outras atividades, como a sensibilização dos moradores em relação ao uso racional da água, à crise hídrica e ao descarte irregular de lixo, que são grandes poluidores dos rios urbanos.

Além do trabalho em Morretes, foi feita uma ação em Maringá. O evento mobilizou voluntários que participaram de um circuito com cinco atividades ambientais e plantio de 50 mudas de espécies nativas. Das margens do Córrego Mandacaru foram retirados sofás, colchões e centenas de resíduos plásticos.

Poder contar com os nossos empregados doando seu tempo nessas iniciativas nos mostra que aqui comungamos do mesmo desejo, de cuidado e preservação com o nosso entorno. E foi de mãos dadas, não apenas internamente, mas agora com toda a população, que unimos esforços para enfrentarmos a crise hídrica. Graças à combinação das medidas que incluíram cerca de 20 obras e ações para obtenção de novas fontes de captação, e ao atendimento dos cidadãos à META20 com o uso racional da água. Cabe ressaltar aqui que mais uma vez a adesão da população foi fundamental para superarmos um cenário inóspito. O volume economizado equivale à soma de três barragens do Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba e Região Metropolitana (SAIC): Passaúna, Piraquara I e Piraquara II. Os 673 dias de rodízio no fornecimento de água em Curitiba e municípios da Região Metropolitana trouxeram uma economia de 89,8 bilhões de litros de água, que evitou o colapso do sistema.

Reafirmando nosso compromisso com a qualidade de vida e soluções inovadoras, lançamos o Programa de Inovação Aberta em Saneamento Ambiental (Sanepar Startups), que seleciona soluções inovadoras e sustentáveis para os desafios do setor de água e saneamento ambiental. Destinaremos R\$ 1,5 milhão para os projetos selecionados. O programa foi viabilizado graças à parceria com a Fundação Parque Tecnológico Itaipu Brasil (PTI-BR), a Finep – Inovação e Pesquisa, empresa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Paraná (Sebrae/PR). Os temas propostos foram: Otimização de Processos Produtivos; Infraestrutura Resiliente e Sustentável; Recursos Hídricos e Clima; e Melhoria na relação com o cliente.

Ainda em 2021 – às vésperas da Conferência sobre o Clima, a COP26 – firmamos uma parceria inédita com o Governo do Estado do Paraná, o Grupo Boticário, a Klabin, a JBS, a Renault, a Itaipu e a Volkswagen, e lançamos o primeiro comitê

ESG público-privado do Brasil. A iniciativa nasceu para estimular ainda mais a cooperação entre o setor empresarial e agentes públicos no enfrentamento de desafios socioambientais.

Todo o alinhamento e engajamento vividos em 2021 nos permitem que haja avanços nas parcerias, evidenciando nossa participação em políticas públicas relevantes para o nosso negócio e agregando valor à sociedade paranaense.

E assim, trabalhando no presente com o olhar para o futuro, encerramos o ano. Garantimos nossa capacidade econômica, de acordo com as regras do novo marco de saneamento, junto ao órgão regulador. Estamos aptos financeiramente, em estrutura e na qualidade de serviços.



*Claudio Stabile (Diretor-Presidente) e
Wilson Ribeiro de Andrade (Presidente do Conselho de Administração)
Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar*



Sede da Sanepar em Curitiba - Fotógrafo André Thiago Chaves Aguiar



A SANEPAR

Barragem Piraquara I - Estiagem - Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

03

A COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANÁ

GRI 102-2, 102-4, 102-5, 102-6

Somos uma empresa de economia mista e capital aberto, enquadrada como personalidade Jurídica de Direito Privado e controlada pelo Estado do Paraná. Atuamos na captação, tratamento, reservação e distribuição de água, na coleta e tratamento de esgoto, além da operação de três aterros sanitários no interior do Estado do Paraná. A nossa estrutura operacional é formada por Gerências Gerais e Gerências estruturadas por Coordenações de Processos. As Gerências Gerais abrangem regiões do estado, unificando o planejamento e desenvolvimento relacionado à produção e distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto, manutenção da infraestrutura e processo comercial de relacionamento com clientes.

Temos por objetivo social, por delegação do Estado do Paraná e seus municípios, a exploração de serviços de saneamento básico, principalmente a distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, além do tratamento de resíduos sólidos, realização de estudos, projetos e execução de obras relativas a novas instalações, ampliação de redes de distribuição de água, redes de coleta de esgoto e prestação de serviços de consultoria e assistência técnica em nossas áreas de atuação.

Somos responsáveis pela prestação de serviços de saneamento a 345 municípios paranaenses e 1 município catarinense, Porto União.

Atendemos a 346 municípios com o serviço de distribuição de água, 203 municípios com o serviço de coleta e tratamento de esgoto e 7 municípios com o serviço de aterros sanitários para resíduos sólidos **SASB IF-WM-000.A**.

Número de economias de água por categoria

Residencial	Comercial	Industrial	Utilidade Pública	Poder Público	Totais
3.785.915	319.391	13.755	24.289	27.059	4.170.409

Número de economias de esgoto por categoria

Residencial	Comercial	Industrial	Utilidade Pública	Poder Público	Totais
2.907.033	265.742	6.245	16.014	15.025	3.210.059

Quantidade de resíduos gerenciados por categoria

SASB IF-WM-000.D

Municipal ¹	Comercial	Industrial	Totais ⁵
34.627,36	0,00	0,00	
Residencial ²	RSU Não Domésticos ³	Resíduos de Saneamento ⁴	64.929,40
25.190,45	2.575,81	2.535,78	

NOTAS EXPLICATIVAS

1. Todos os resíduos gerenciados oriundos de obrigações assumidas com o poder público por meio de contratos de programa com os municípios sem que tenhamos responsabilidade pela coleta: Terra Boa, São Tomé, Guaporema, Indianópolis e Apucarana.
2. Todos os resíduos gerenciados oriundos dos municípios nos quais somos responsáveis pela coleta, considerando que nesses casos o cliente é o município.
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.
5. O total de resíduos gerenciados pela Companhia contempla os resíduos encaminhados para reciclagem e os resíduos aterrados.

Nosso modelo de negócio demonstra de que forma transformamos os recursos provenientes dos diversos capitais – humano, manufaturado, financeiro, intelectual, natural e social e de relacionamento – em valor para nossos públicos de interesse, incluindo os custos e investimentos mais significativos associados a cada um

deles. A análise do contexto externo e a evolução da gestão, da governança, das estratégias de negócio e dos resultados são constantes e permeiam toda a nossa atividade. O fluxo do nosso modelo de negócio está representado na imagem abaixo.

Capital Financeiro

- Patrimônio líquido de R\$ 7,8 bilhões e geração de caixa de R\$ 1,7 bilhão
- Capitalização total R\$ 5,8 bilhões* **GRI 102-7**
- Receita Líquida R\$ 5.204,4 milhões **GRI 102-7**
- Investimentos de R\$ 1,3 bilhão
- Nível de endividamento: 1,4 vez o EBITDA (dívida bancária líquida versus EBITDA)

* Refere-se ao valor de mercado da Companhia em 31 de dezembro de 2021, obtido pela equação: Número de ações x Valor de negócio.

Capital Manufaturado

Água

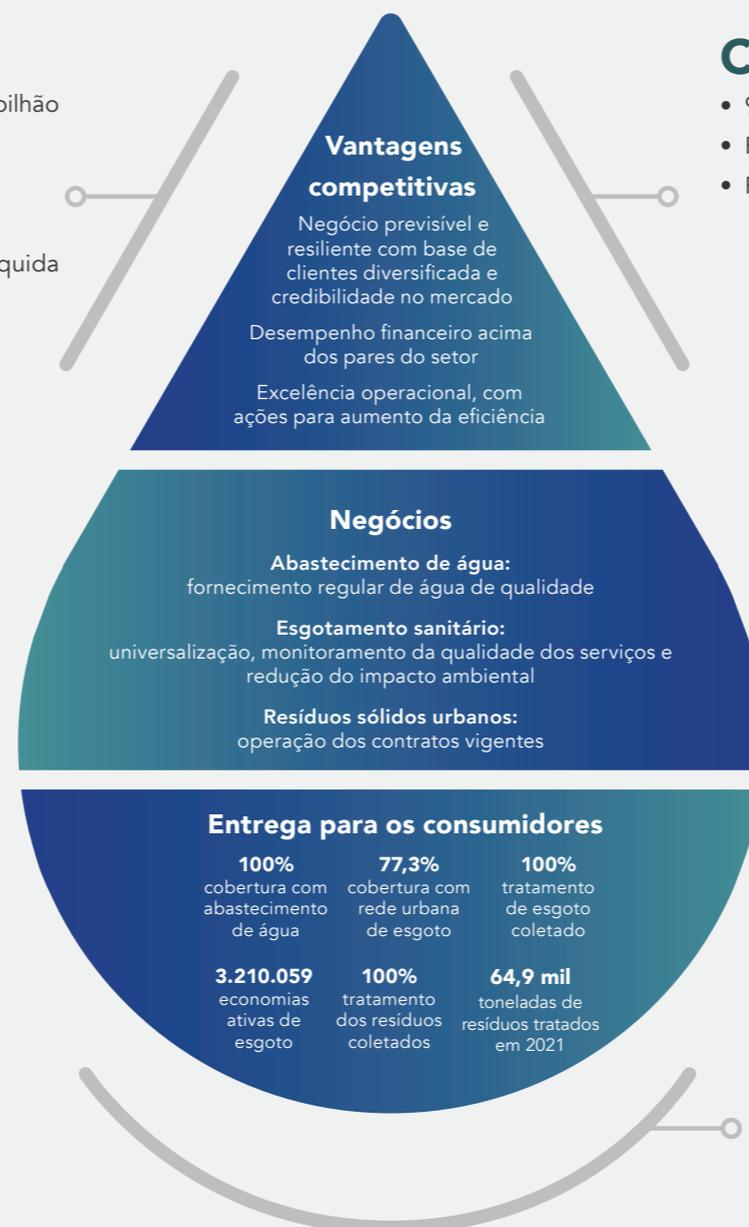
- 168 ETAs (Estações de Tratamento de Água) **GRI 102-7**
- 1.247 poços
- 4 barragens
- 3,3 milhões de ligações de água
- 59.070 km de rede de distribuição **SASB IF-WU.000.E**

Esgoto

- 258 ETEs (Estações de Tratamento de Esgoto) **GRI 102-7**
- 2.4 milhões de ligações de esgoto **SASB IF-WU.000.E**
- 39.660 km de rede coletora

Resíduos sólidos urbanos

- 3 aterros sanitários **GRI 102-7**



Capital Social e de Relacionamento

- 90,12% de satisfação com o serviço da central de atendimento telefônico (0800)
- Relações com consumidores
- Relações com o Poder Concedente

Capital Natural

- Atuação conforme Política de Sustentabilidade
- Gestão Sustentável dos Recursos Hídricos e Conservação do Meio Ambiente.

Capital Humano

- 891,2 mil horas de treinamento dos Empregados
- 6.281 empregados **GRI 102-7**

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES

INOVAINFRA Prêmio Nacional em Inovação Projeto

O prêmio é uma iniciativa da revista especializada O Empreiteiro e tem como objetivo incentivar e divulgar projetos de inovação de empresas e concessionárias que atuam em diferentes áreas do setor de infraestrutura.

Fomos reconhecidos pelo projeto “Usina solar fotovoltaica no reservatório do Passaúna: energia renovável, inovação e sustentabilidade a serviço do saneamento ambiental”.

Destaque indicadores Setor do Saneamento

Em levantamento feito pelo jornal Valor Econômico em agosto de 2021, aparecemos entre as empresas com melhor performance nos critérios de avaliação que foram definidos pelo governo federal. São quatro indicadores avaliados: o grau de endividamento, o retorno sobre o patrimônio líquido, a margem líquida e a suficiência de caixa. A análise desses índices permite verificar a saúde financeira da empresa e sua capacidade de investimentos bem como o seu desempenho.

Ranking top 5 Saneamento 2021

Na 6ª edição do Ranking 100 *Open Startups e Open Innovation*, 3.334 médias e grandes empresas tiveram relacionamento de Open Innovation com 2.344 startups. Ficamos entre as cinco melhores corporações na categoria Saneamento 2021.

Prêmio Campeãs da Inovação do Sul – Categoria Estatais & Filantrópicas

Nesta premiação da Revista Amanhã, fomos destaque por promover a universalização do saneamento. Aqui foram considerados projetos, investimentos e iniciativas que garantem água tratada de qualidade a 100% da população atendida e potencializam a universalização do saneamento básico no estado.

Prêmio Valor Inovação Brasil 2021 – 1.º lugar no Setor Infraestrutura

O prêmio reconhece as 150 empresas mais inovadoras do país, em 23 setores da economia, após avaliação de práticas de inovação das companhias que atuam no Brasil em diferentes atividades econômicas. Na edição do anuário, o Valor Econômico destaca a produção de biogás e de energia a partir do processo de tratamento de esgoto, projetos de redução de Gases de Efeito Estufa (GEE) e a produção de biocombustível líquido também a partir do tratamento de esgoto como alguns exemplos da inovação implantados pela Sanepar.

500 Maiores do Sul – melhor do setor de serviços públicos

Conquistamos a posição de líder do setor de serviços públicos entre os três estados do Sul no ranking 500 Maiores do Sul, do Grupo Amanhã. No Paraná, a Companhia foi avaliada como a oitava empresa entre as 100 maiores.

Certificado de agradecimento pela participação da Sanepar na Campanha Solidária Paraná – 2ª edição

Empregados da Sanepar participaram da campanha Cesta Solidária Paraná, promovida pelo Governo do Estado, com a doação de 1.907 cestas básicas, que somaram 22.884 quilos de alimentos.

Prêmio WEPs Brasil 2021

Recebemos o troféu bronze do prêmio WEPs (*Women’s Empowerment Principles*) Brasil 2021, pelo empoderamento feminino nas empresas, na categoria Empresas de Grande Porte. O prêmio é um reconhecimento pelos esforços da Companhia em fomentar políticas e práticas que respeitam e valorizam a mulher no ambiente de trabalho. Realizado pela ONU Mulheres, o WEPs Brasil estimula empresas brasileiras a adotarem o propósito de implantar uma cultura de equidade de gênero nas organizações.

Troféu Transparência

É a oitava vez que somos contemplados com o Troféu Transparência e a nossa quarta premiação consecutiva. A Companhia foi eleita vencedora na categoria de empresas com receita líquida de até R\$ 8 bilhões e somos os únicos do setor de saneamento nesta categoria. O reconhecimento é promovido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac).

Troféu Destaque de Melhor Demonstração Contábil

A avaliação das demonstrações financeiras é feita por uma comissão julgadora formada por experts da área contábil da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac). Passar por esse crivo significa que estamos no caminho certo de divulgar nossas informações com transparência, conforme as regras contábeis, e de maneira que os dados fiquem claros e acessíveis às partes interessadas.

Upgrade Rating Nacional de Longo Prazo da Sanepar e de suas emissões de debêntures quirográficas de AA(bra) para AAA(bra)

A *Moody's* e a *Fitch Rating* elevaram a classificação da Sanepar para emissões de debêntures de longo prazo. A elevação dos ratings reflete a força e a previsibilidade da geração de caixa da Companhia, testada ao longo de 2020, diante de um cenário operacional desafiador, combinadas à expectativa de manutenção de reduzida alavancagem financeira e robusta liquidez mesmo com uma programação de maiores investimentos previstos nos próximos anos.

Certificado de Compromisso Ambiental: Compensação de gases efeito estufa

Assumimos com a Tecpar o compromisso de preservar o Parque Estadual Rio da Onça, em Matinhos, no litoral paranaense. Por meio desse mecanismo, a Companhia compensará o equivalente às emissões de gases de efeito estufa (GEE) gerados no processo de tratamento da ETE Rio das Pedras em Marilândia do Sul. O Certificado foi recebido em Dubai, no espaço do Paraná Business Experience, na Expo Dubai 2020.

Certificação ISO 14.001:2015

A certificação foi recebida pelo Sistema de Gestão Ambiental em Foz do Iguaçu e pelo Aterro de Cianorte. Em Cianorte o escopo compreende os processos relacionados ao recebimento, disposição e tratamento de resíduos sólidos urbanos, as atividades de suporte operacional, administrativas e monitoramento do aterro. O trabalho em Foz do Iguaçu é: captação, tratamento e distribuição de água potável, coleta, tratamento e disposição final de esgoto; manutenção e operação de redes de água e esgoto; processos administrativos da Gerência Regional Foz do Iguaçu (GRFI); atendimento ao cliente e comercialização de serviços de ligação de água e esgoto da Coordenação Comercial Foz do Iguaçu (CCFI); processo administrativo da Gerência Projetos Obras Sudoeste (GPOSO) e manutenção eletromecânica da Gerência Regional Eletromecânica Sudoeste (GEMSO) para o Sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Foz do Iguaçu-PR.

Prêmio Sesi ODS 2021

O projeto Caixa d'Água Boa – uma iniciativa nossa em parceria com a Secretaria de Justiça, Família e Trabalho do Paraná – conquistou o prêmio ODS, Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, do Sesi. A ação oferece gratuitamente caixas d'água para as famílias inscritas nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) municipais. O reconhecimento foi concedido na categoria Poder Público, como iniciativa de “Desenvolvimento Sustentável”. O projeto já atendeu 4 mil famílias em 143 municípios paranaenses.

Selo Clima Paraná Ouro

Recebemos da Secretaria do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo – SEDEST – o Selo Clima Paraná “Ouro”. O Selo incentiva as empresas paranaenses a reduzirem a “Pegada de Carbono”, para combater as mudanças climáticas, e ampliar a competitividade no contexto de uma nova economia de baixo carbono. É uma premiação para as empresas que decidem voluntariamente medir, divulgar e reduzir as emissões de dióxido de carbono (CO2), causador do aquecimento global e das mudanças climáticas.

Selo Ouro

O Inventário de Gases de Efeito Estufa (IGEE) produzido pela Companhia referente ao ano de 2020 recebeu, em setembro de 2021, o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHGP). O Programa, que certifica os inventários corporativos, tem o objetivo de estimular a cultura corporativa para a elaboração e publicação de IGEE.

Certificação de Acreditação ISO IEC 17.025:2017

Durante o ano de 2021 os laboratórios da Gerência de Avaliações e Conformidades - GACF em Cascavel, Curitiba, Londrina e Maringá obtiveram ou mantiveram o certificado de acreditação para vários de seus parâmetros pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro na NBR ISO/IEC 17.025:2017. Essa norma é reconhecida internacionalmente e é exclusiva para laboratórios de ensaio e calibração. Ela possui vários requisitos que visam garantir a competência do laboratório para fornecer resultados válidos, imparciais e confiáveis. Laboratórios em conformidade com essa norma, de modo geral, também operam de acordo com os princípios da ABNT NBR ISO 9001. O escopo acreditado está registrado na Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro sob a identificação nº 1501; 1512;1537 e 1544.

Certificação NBR ISO 9001:2015

Em 2021, a Sanepar foi recertificada no escopo da ISO 9001:2015, nos 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, reservação de água e tratamento e disposição final de esgoto pela Gerência Industrial. Distribuição de água, coleta e transporte de esgoto pela Gerência Regional Londrina.



Obra Barragem do Miringuava - Gradeamento da estrutura da Tulipa – Fotografia André Thiago Chaves Aguiar

INOVAÇÃO

Nossa Política de Desenvolvimento e Inovação orienta a busca contínua pela excelência dos processos, produtos e serviços, estabelecendo os seguintes compromissos:

- » incentivar a pesquisa e o desenvolvimento aplicados;
- » promover parcerias e intercâmbios;
- » proporcionar o desenvolvimento de empregados e colaboradores;
- » atuar de maneira sustentável.

Como ponto focal do nosso ecossistema de inovação, há a Gerência de Pesquisa e Inovação (GPIN), que esteve ligada à Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social até o final de 2021. A GPIN é a área responsável pela coordenação das atividades relacionadas ao desenvolvimento técnico-científico e inovação na Companhia. Atualmente, a estrutura de recursos humanos contempla empregados próprios, incluindo aqueles com formação em nível de mestrado e doutorado, integralmente dedicados às atividades de P&D+i.

Estamos atentos à inovação colaborativa, cooperamos com centros de pesquisa, universidades e empresas do Brasil e do exterior (Alemanha, Portugal, Holanda, Suécia, Inglaterra, Estados Unidos, México, Paraguai, Japão e Coreia do Sul). Dezenas de parcerias nacionais e internacionais estão sendo conduzidas, as quais possuem diferentes naturezas, contemplando desde a realização de pesquisas básicas até a implementação de novas soluções em escala.

Embora contemos com recursos próprios para a condução dos projetos de P&D+i (somente a GPIN dedicou mais de 10 milhões de reais em 2021), enquanto Companhia temos procurado ampliar o impacto de nossa atuação por meio da prospecção de recursos externos e de mecanismos de incentivo à inovação. Como exemplo podemos

citar a utilização dos benefícios fiscais provenientes da Lei nº 11.196/2005 (Lei do Bem), bem como os acessos a recursos oriundos da Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial (Embrapii), da Agência de Desenvolvimento e Comércio dos Estados Unidos (USTDA), da agência de cooperação alemã Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, da Agência de Cooperação Internacional do Japão (JICA) e da Corporação Financeira Internacional (IFC), membro do Grupo Banco Mundial. Possuímos ainda parceria com a Fundação Araucária, órgão de fomento à pesquisa e extensão do Estado do Paraná, somando esforços no âmbito do Programa Paranaense de Pesquisa em Saneamento Ambiental (PPPSA). Os projetos de pesquisa conduzidos no PPPSA são orientados para atender demandas da Companhia, sendo cofinanciados em iguais proporções por nós e pela Fundação Araucária. Em 2021, abriu-se um novo edital do PPPSA totalizando a aplicação de recursos no valor de R\$ 2.000.00,00. Em 2021, ainda, reiteramos uma parceria com a Agência Brasileira de Cooperação (ABC) e a JICA, organizando a capacitação para terceiros países, localizados na América Latina e África, na área de boas práticas de operação e inovação em saneamento ambiental, curso a ser realizado virtualmente de fevereiro até abril de 2022.

Além disso, em 2021, conduzimos uma parceria com a Fundação Parque Tecnológico Itaipu Brasil (PTI-BR), a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Paraná (Sebrae-PR) e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para o desenvolvimento de ações conjuntas na área de inovação aberta para a aproximação com startups. Em 2021, foi lançado o Programa de Inovação Aberta no Setor de Saneamento Ambiental – Sanepar Startups. O Programa visa prospectar soluções sustentáveis e inovadoras para desafios inerentes ao setor de saneamento ambiental bem como fortalecer o empreendedorismo nacional e o ecossistema de inovação voltado ao saneamento ambiental. O primeiro edital do Sanepar Startups foi lançado no dia 5 de outubro de 2021. A parceria prevê a abertura de dois editais para seleção de startups, envolvendo recursos de 1,5 milhão de reais (2 editais de 750 mil reais cada). Desafios inerentes ao setor de saneamento ambiental são levantados por nossos empregados, em parceria com o PTI-BR, a FINEP, o Sebrae-PR e o BID. Na sequência, um edital

contendo os temas/desafios prioritizados é aberto e empresas podem submeter propostas a serem avaliadas por especialistas.

Para impulsionar a cultura da inovação no ambiente organizacional, em 2021, consolidamos nossa estratégia de inovação tendo como referência metodológica um framework de inovação customizado para as empresas de água e esgoto, o qual foi desenvolvido pela Water Resource Foundation (WRF), dos Estados Unidos, a partir da experiência de mais de 80 empresas do setor. Adicionalmente, intensificamos o conceito de “Saneamento 5.0” aderindo às diretrizes do “Governo 5.0” adotadas no Estado do Paraná e reconhecendo que as tecnologias e a inovação estão a serviço da sociedade. Em 2021, demos continuidade ao nosso recente Plano Estratégico de Inovação, aderente ao mapa estratégico e à cadeia de valor da Companhia, concretizando, dentre outros, a visão de futuro inerente ao nosso negócio e as etapas prioritárias a serem cumpridas para nos tornarmos uma empresa mais competitiva e sustentável nos próximos anos em um contexto de adaptação ao novo marco regulatório do setor de saneamento.

A definição de inovação que adotamos é:

“Permitir o alcance dos objetivos estratégicos corporativos por meio de soluções inovadoras que gerem sustentabilidade, alto padrão de desempenho e maior competitividade.”

Três pilares estratégicos representam os focos nos quais foram direcionados os esforços corporativos em inovação no ano de 2021, a saber:

- **Inovação em processos produtivos;**
- **Parcerias para Inovação;**
- **Cultura de Inovação.**

No âmbito da gestão da inovação, ainda participamos como representantes da América Latina no Projeto “Leading Water Utility Innovation” promovido pela WRF em parceria com a Arcadis. O projeto reuniu mais de 80 empresas e instituições de água e esgoto internacionais para discutir melhores práticas de inovação para o setor. No ano de 2021, revisitamos nosso portfólio de riscos corporativos e diagnosticamos que “a perda crescente de competitividade e o não reconhecimento como uma empresa inovadora pelas partes interessadas” deveriam ser tratados por planos de ação específicos.

Atualmente, estamos com mais de 100 iniciativas de P&D+i na Companhia, as quais estão associadas com nossas atividades-fim (água, esgoto e resíduos sólidos) e vinculadas com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável chancelados pela Organização das Nações Unidas. Essas ações vislumbram a prospecção tecnológica, a produção de novos conhecimentos, a realização de pesquisas aplicadas, o aprimoramento de tecnologias, a antecipação de tendências e a capacitação técnica especializada, contemplando, entre outros, os seguintes temas: água bruta e mananciais, tratamento de água, tratamento de esgoto, valorização de resíduos (lodo, espuma, biogás e materiais orgânicos), energia, automação, gestão sustentável e compartilhamento de ativos.

Após diversas pesquisas sobre medição e uso energético do biogás oriundo de reatores anaeróbios tratando esgoto doméstico, como o sistema pioneiro de microgeração distribuída de energia elétrica da ETE Ouro Verde – Foz do Iguaçu (25 kW), avançamos em 2021 com as atividades do Programa Paraná Bem Tratado. Esse programa conta com o financiamento de 50 milhões de euros contratados com o banco alemão KfW, recurso que será aplicado em projetos e obras de melhoria, reabilitação, ampliação, redução das emissões de gases de efeito estufa, eficiência energética, recuperação de biogás e implantação de ETEs nos municípios de Curitiba, Londrina, Maringá, Umuarama, Toledo, Arapongas e Guarapuava.

Em 2021, desenvolvemos estudos para determinação do potencial de produção de biogás a partir do tratamento do esgoto, estabelecendo as perspectivas para a universalização sustentável dos serviços de esgotamento sanitário no Brasil.



Aeradores da ETE de Loanda – Fotógrafa: Luciana Calichio Medeiro

Nesse sentido, concebemos uma publicação a partir de uma iniciativa multi-institucional, sob coordenação da Associação Brasileira do Biogás (ABiogás), em colaboração com o Programa de Energia para o Brasil (BEP), o Instituto de Ciência e Tecnologia em Estações Sustentáveis de Tratamento de Esgoto (INCT ETEs Sustentáveis), a Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), o Centro Internacional de Energias Renováveis – Biogás (CIBiogás), Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) e Projeto GEF Biogás Brasil, liderado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e implementado pela Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial (UNIDO).

Na área de energias renováveis e cidades inteligentes, desenvolvemos projetos associados com geração hidroenergética em infraestruturas sanitárias, energia solar fotovoltaica, mobilidade urbana sustentável e Internet das Coisas (IoT). Um sistema piloto com potência média de 18 kW está instalado e operou continuamente ao longo de 2021 no Centro de Reservação Aeroporto, no município de São José dos Pinhais. Esse sistema gera energia elétrica a partir da energia hidráulica excedente disponível na adutora que leva a água até o reservatório, empregando para tal uma bomba que funciona como turbina, em substituição a uma válvula controladora de vazão que anteriormente apenas dissipava energia. Projetos para a implementação de novos sistemas dessa natureza estão em andamento, incluindo o aproveitamento de potenciais hidráulicos na saída de estações de tratamento de esgoto.

Realizamos estudos, em nível experimental, objetivando a utilização de veículos elétricos e movidos a gás natural na execução das atividades cotidianas de nossos empregados. Adicionalmente, ao longo de 2021, conduzimos estudos voltados para a produção de biometano a partir de sistemas modulares de purificação de biogás gerado no processo de tratamento de esgoto, tendo como parceiros a Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento (Unido), o Centro Internacional de Energias Renováveis (CIBIOGÁS) e a Companhia Paranaense de Gás (Compagas).

Um sistema de monitoramento e de atuação em tempo real entrou em operação na rede de distribuição de água no município da Lapa, sendo que o acesso aos dados ocorre de forma remota e via nuvem. Projetos dessa natureza, porém com diferentes tecnologias de IoT, estão sendo replicados nos municípios de Curitiba,

Ipiranga e Londrina. Visando reduzir custos operacionais com energia elétrica, em 2021 prosseguimos com a estratégia de escalar a solução de monitoramento em tempo real de unidades consumidoras, bem como desenvolvemos estudos voltados para migração de algumas de nossas unidades para o mercado livre de energia elétrica.

Engajados com os princípios de produção mais limpa e de economia circular, promovemos o uso do lodo de esgoto na agricultura. Como resultado das pesquisas desenvolvidas pela Companhia desde a década de 90, em parceria com instituições do Brasil e do exterior, destinamos apenas nos últimos três anos mais de 60 mil toneladas de lodo higienizado a agricultores para adubação de diferentes culturas. O projeto foi reconhecido como boa prática de gestão sustentável dos recursos naturais por uma publicação especializada do Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA). Estudos sobre secagem e transformação térmica do lodo de esgoto também fazem parte do portfólio de atuação da Companhia. Em 2021, aceleraram-se as obras do sistema de secagem térmica de lodo de esgoto em construção na ETE Atuba Sul. Esse sistema inovador terá capacidade de processar até 5 t/h de lodo úmido e é ambientalmente sustentável por utilizar, na secagem, biogás e biomassa produzidos na própria estação. Outro impacto ambiental positivo é que deixaremos de enviar para aterro sanitário o lodo gerado no processo de tratamento do esgoto. As obras do sistema de secagem térmica devem ser concluídas no primeiro semestre de 2022. O canteiro de mineralização para lodo implantado no município de Santa Helena foi amplamente estudado em 2021. O sistema foi adaptado a partir do retrofit de uma lagoa de tratamento de esgoto e concebido para estabilizar o lodo nele depositado por mais de 10 anos com o auxílio de plantas.

Preocupados com a antecipação de tendências e prevenção de eventuais problemas causados por mudanças climáticas, conduzimos projetos sobre reuso de água. Como se sabe, a água doce não é um bem infinito e antever desafios futuros faz parte das ações da Companhia. Nesse sentido, estamos desenvolvendo estudos de viabilidade econômico-financeira, em parceria com a Agência de Comércio e Desenvolvimento dos Estados Unidos (USTDA), visando à implementação de um sistema de reuso industrial no município de Araucária.

Crise Hídrica

Em 2021, empenhamos esforços no enfrentamento à crise hídrica aplicando conhecimentos especializados e tecnologia para conceber estratégias e gerar alternativas para assegurar o abastecimento público de água, sobretudo durante o período da pandemia da Covid-19. Nesse sentido, conduzimos projetos de monitoramento em tempo real de variáveis climáticas e de corpos hídricos, orientando a tomada de decisão acerca dos sistemas de produção e distribuição de água para a população. Ainda em 2021, após investigações técnicas e científicas, foram ativadas fontes alternativas de água, prospectando o recurso natural em cavas e pedreiras. Adicionalmente, administramos um projeto de pesquisa e inovação voltado para a indução e quantificação de chuvas localizadas sobre as bacias de contribuição do sistema de abastecimento de água de Curitiba e Região Metropolitana a partir da sementeira de nuvens com água potável. Em 2021, mais de 6 bilhões de litros de água foram disponibilizados nas bacias de contribuição dos sistemas de abastecimento de Curitiba e Região Metropolitana por meio da sementeira de nuvens.

A necessidade de fornecimento de água para mais de 10 milhões de pessoas, em plena crise hídrica e em meio à Pandemia da Covid-19, fez com que nós nos reinventássemos, empregando métodos inovadores para otimizar a utilização dos recursos disponíveis, bem como ferramentas para gestão integrada e sustentável de recursos hídricos e meio ambiente. Isso convergiu com a definição de estratégias para aumento da resiliência hídrica no abastecimento público de água. Assim, em 2021, em paralelo às intervenções emergenciais, intensificamos as ações voltadas para a consolidação do nosso Programa de Segurança Hídrica, com foco na resiliência. Esse Programa contempla 3 vertentes: (a) quantidade de água bruta; (b) qualidade da água bruta; (c) conservação e proteção de mananciais. O Estado do Paraná viveu ao longo de 2020 e 2021 uma crise hídrica severa sem precedentes.

De acordo com o Sistema Meteorológico do Paraná (Simepar), o índice de chuvas ao longo de doze meses foi entre 30 e 40% abaixo da média histórica, o que refletiu diretamente no abastecimento público de água em nível estadual, principalmente nas regiões Sudoeste, Oeste e nos níveis dos quatro reservatórios de água na Região Metropolitana de Curitiba (RMC). Sem chuvas suficientes para recuperar o déficit hídrico, registramos os menores níveis das barragens que compõem o Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba e Região Metropolitana (SAIC) – Iraí, Passaúna, Piraquara I e Piraquara II – desde 2009. Sem a pronta disponibilidade da água para captação, tratamento e distribuição, há impactos significativos para a sociedade no que diz respeito ao desenvolvimento de suas atividades cotidianas, ainda mais em um cenário em que a água é elemento fundamental para o combate à pandemia da Covid-19. Além disso, houve redução de receitas associadas ao modelo de negócio da Companhia. Assim, as medidas inovadoras em questão, salvaguardaram o nosso modelo de negócio, garantindo a disponibilidade da água na casa das pessoas. Trabalhamos continuamente as ações iniciadas em 2020 e concluímos 2021 com uma equação positiva: superamos as dificuldades graças à nossa capacidade de resposta, eficiência, planejamento e execução de ações. Se não fossem previstas e executadas as medidas para mitigar o efeito da crise hídrica prolongada desde novembro de 2019, o sistema de abastecimento de água em Curitiba e Região Metropolitana, por exemplo, que concentra uma população atendida de mais de 3,5 milhões de pessoas, seria ainda mais prejudicado, causando impactos no nosso desempenho financeiro. Assim, a inovação em questão é estruturante e determinante para a visão de futuro da Companhia.

Ao todo, investimos em 2021 mais de 8 milhões de reais em trabalhos dessa natureza gerando valor para a sociedade e nossas partes interessadas. Contudo, realizamos um estudo em parceria com a GIZ - Agência Alemã de Cooperação Internacional,

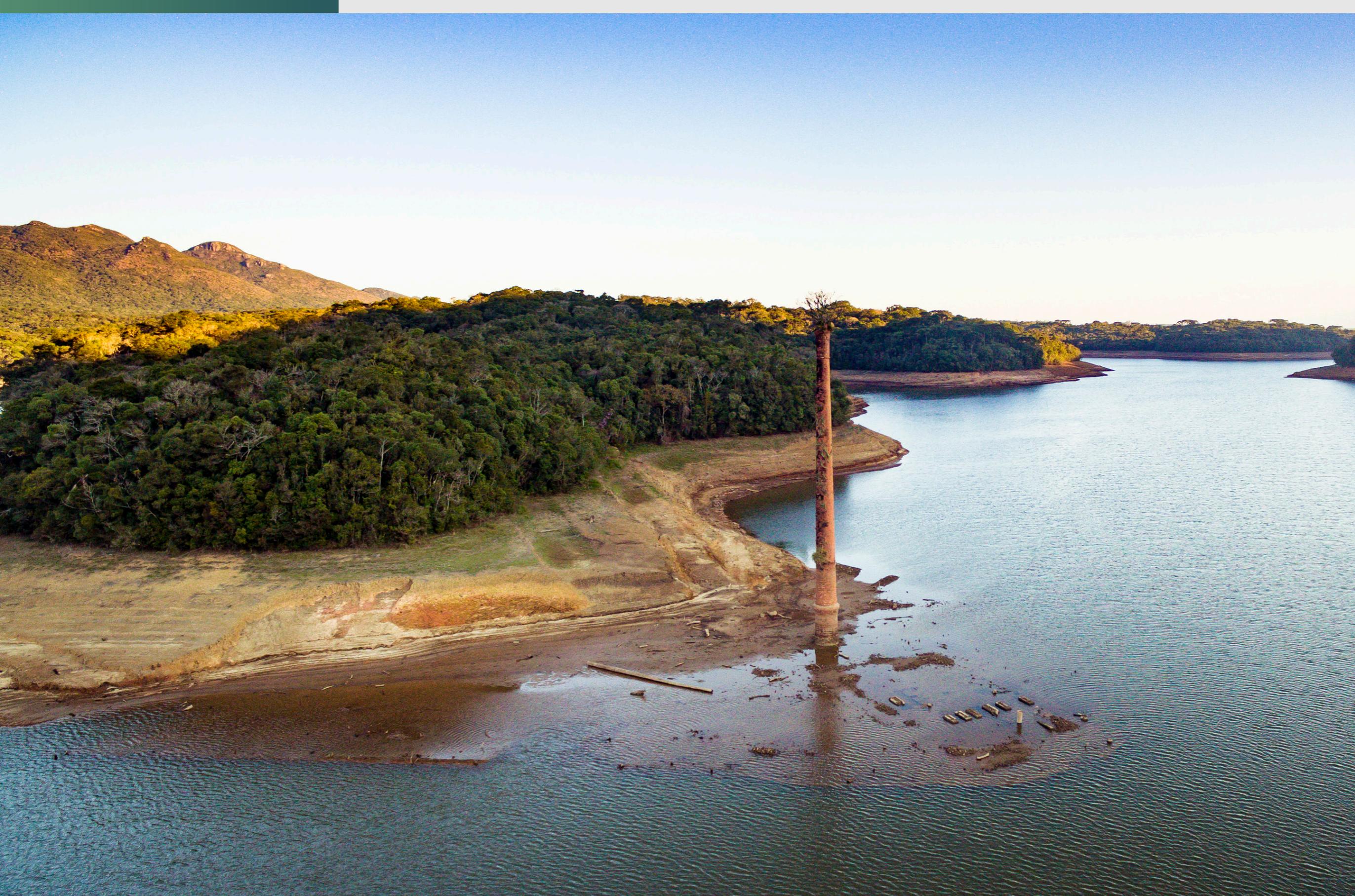
no âmbito do ProAdapta - apoio ao governo do Brasil na implementação da sua Agenda Nacional de Adaptação à Mudança do Clima, e com a Fundação Grupo Boticário, no campo do Movimento Viva Água, com o objetivo de quantificar os impactos econômicos das soluções baseadas na natureza e no aumento da resiliência hídrica. O resultado da análise de custo-benefício do MVA demonstra plena viabilidade econômica do projeto que consegue retornar para a sociedade 2,46 vezes mais benefícios do que os custos que se fazem necessários para sua implementação. Além disso, em parceria com o *International Finance Corporation*, do Grupo Banco Mundial, iniciamos uma análise de riscos associados às mudanças climáticas baseada na metodologia TCFD - *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (Força Tarefa Sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima).

Estamos também atuando na área de Revitalização de Rios Urbanos, fomentando a implementação de tecnologias como a fitorremediação em parceria com o Governo do Estado do Paraná e prefeituras, como a do município de Curitiba, e em 2021 consolidamos projetos para o Bosque João Paulo II e Passeio Público, sendo, inclusive, avaliada a aplicação da tecnologia de nanobolhas.

Com o intuito de disponibilizar água com qualidade para a população, desenvolvemos estudos em nível experimental com um sistema avançado para remoção de íon fluoreto em águas subterrâneas, bem como com ozônio produzido a partir de radiação ultravioleta. Um sistema de raspador mecânico para flutuadores de estações de tratamento de água também foi concebido e validado em escala ao longo de 2021. Reservatórios de água modulares já são realidade na Companhia, auxiliando na segurança operacional das atividades associadas com a distribuição de água potável para a população.

Em 2021, ainda, conduzimos o primeiro ano dos trabalhos da cooperação técnica e financeira estabelecida com a Itaipu Binacional e o PTI-BR para “Implementação de Sistemas Sustentáveis de Esgotamento Sanitário”, beneficiando sistemas existentes de esgotamento sanitário em Medianeira, Itaipulândia e Santa Helena e implementando novos sistemas de coleta e tratamento de esgoto em Missal, Ramilândia e Serranópolis do Iguaçu, com prazo total do convênio de 5 anos. A parceria contempla o desenvolvimento de projetos inovadores de engenharia e a execução de obras de infraestrutura de esgotamento sanitário visando promover avanços sociais e ambientais nos municípios beneficiados, contribuindo com a melhoria da qualidade de corpos hídricos da região e com a qualidade de vida da população. Os sistemas serão concebidos a partir de características específicas que agreguem valores relacionados à inovação, sustentabilidade, economia circular, refletindo em benefícios ambientais, sociais e financeiros.

A procura constante de soluções capazes de promover a modicidade tarifária e aumentar a competitividade em um novo ambiente regulatório nos levou a realização de estudos voltados para a obtenção de receitas acessórias por meio do compartilhamento de infraestruturas, especialmente de nossas redes coletoras de esgoto para instalação de fibras óticas. Os trabalhos estão em andamento em parceria com o IFC.



Chaminé da Barragem Piraquara I - Estiagem – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

Pandemia da Covid-19

Alinhados com as orientações do Governo do Estado do Paraná, nosso sócio controlador majoritário, atuamos de forma proativa e inovadora, visando a mitigação dos impactos da pandemia declarada pela Organização Mundial da Saúde na sociedade, mesmo em meio à crise hídrica mais severa das últimas décadas. Motivados pela extensão de nossa rede coletora de esgoto, e pela necessidade de gerar informações para tomada de decisão no período da pandemia da Covid-19, empreendemos esforços de pesquisa e inovação para o monitoramento do esgoto como ferramenta de vigilância epidemiológica. Nesse contexto, atuamos em rede com universidades, institutos de pesquisa, órgãos de governo, municípios e Secretarias de Saúde para detectar e quantificar a presença do vírus SAR-CoV-2 no esgoto. Assim, a presença do novo coronavírus no esgoto foi utilizada como um indicador de abrangência da Covid-19 e seu monitoramento auxiliou na vigilância epidemiológica, subsidiando a tomada de decisão do poder público durante um dos períodos de maior fragilidade social das últimas décadas. Amostras de esgoto foram coletadas semanalmente em sistemas de esgotamento sanitário operados pela Companhia ao longo do ano. As amostras de esgoto coletadas foram processadas com métodos de microbiologia molecular por equipes especializadas, os quais possibilitaram determinar, entre outros, a concentração do vírus presente no material. Os resultados obtidos foram processados e correlacionados com as propriedades do esgoto em cada sub-bacia monitorada, possibilitando a estimativa semanal da quantidade de pessoas contaminadas, bem como as áreas do município mais vulneráveis à doença. Boletins de acompanhamento foram publicizados com frequência semanal visando compartilhar com as autoridades competentes e com a população dados estratégicos acerca da situação epidemiológica nas regiões monitoradas, antevendo comportamentos com periodicidade superior a 7 dias. A epidemiologia baseada nos esgotos é uma ferramenta emergente com potencial para complementar o sistema de vigilância de doenças infecciosas como a Covid-19 e subsidiar sistemas de alerta precoce para novos surtos. Suas vantagens frente a outras técnicas de vigilância em saúde pública são a capacidade de analisar tendências espaciais e temporais, produzir resultados em curtos períodos e gerar informações sobre um determinado grupo populacional sem a necessidade de depender de testagem clínica.

A ação inovadora se destaca, principalmente, por seu viés de aplicação prática. Em plena pandemia, o conhecimento científico foi rapidamente sistematizado, testado, validado e escalado, possibilitando o acompanhamento semanal das condições epidemiológicas de cerca de 2,5 milhões de pessoas em dois municípios do Paraná (Curitiba e Foz do Iguaçu).

Por meio dessa iniciativa, trabalhamos para a consolidação do método de monitoramento epidemiológico da Covid-19 a partir do esgoto, o qual pode ser amplamente replicado. Os resultados geraram informações científicas inéditas, as quais estão sendo veiculadas em fóruns e revistas de impacto, inclusive, internacional. Contudo, reiteramos que a iniciativa se destaca, de fato, por seu viés de aplicação e pelas informações de utilidade pública que gera. Durante o ano de 2021 foram gerados mais de 70 boletins mensais de monitoramento epidemiológico, além de cartilhas orientativas e plataformas digitais contendo os dados dos projetos.

Continuamos disponibilizando de maneira gratuita para toda sociedade boletins de acompanhamento (no endereço: <https://etes-sustentaveis.org/rede-monitoramento-covid-esgotos/> e <https://www.pti.org.br/projetomonitoracovid19/>) com o objetivo de reportar as particularidades e o aprendizado com as experiências do projeto, de forma a contribuir para a elaboração de um Plano Nacional de Vigilância Epidemiológica a partir do esgoto.

Os monitoramentos realizados em Curitiba e Foz do Iguaçu, no Paraná, abrangeram em torno de 2,5 milhões de pessoas. Os dados gerados contribuíram para que as autoridades competentes pudessem estabelecer estratégias de mitigação de contágio da doença, orientando, por exemplo, os períodos de medidas restritivas de isolamento social (lockdown) e possibilitando verificar os efeitos das campanhas de vacinação e disseminação de novas variantes.

Do ponto de vista organizacional, a iniciativa inovadora fortaleceu a imagem da Companhia perante os *stakeholders*, notadamente parceiros estratégicos como a Itaipu Binacional e a ANA, reforçando para o mercado o nosso compromisso em atuar em conformidade com os requisitos ASG.



ETE Belém – CS Bioenergia – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

Cultura da Inovação

Em 2021, a inovação passou a ser de responsabilidade de todas as nossas Diretorias e Gerências, ou seja, deixou de estar vinculada a apenas um departamento para se tornar um processo transversal na Companhia. Assim, todas as gerências foram orientadas a estabelecer planos de ação específicos, associados com os seus respectivos Acordos de Gestão, que abordassem o tema inovação e contribuindo diretamente para o processo corporativo e, conseqüentemente, atendimento das metas estabelecidas.

O acompanhamento do processo de Inovação Corporativa foi mensurado por meio de dois indicadores: (i) Índice de Criatividade de Pessoal; e, (ii) N° de Produtos/ Processos Inovadores Implementados por Gerência.

As nossas metas de Inovação para 2021 foram: (i) número de ideias geradas e registradas igual a 10% do número de empregados da Companhia; e, (ii) 89 novos produtos ou processos implementados pelas Gerências.

Incentivamos o ambiente criativo, o registro de ideias e a implementação de novos processos/produtos por meio de recompensas, tendo o SIEGS como um dos alavancadores dos times multifuncionais. O nosso PCCR – Plano de Cargos, Carreira e Remuneração – passou a contemplar a geração de ideias como um dos itens de avaliação. Além disso, o tema inovação foi o motivador do Concurso

de Fotografias da Sanepar em 2021. Os empregados ainda foram estimulados a submeter trabalhos para fóruns técnico-científicos especializados. Realizaram-se seminários regionais de boas práticas e inovação no processo esgoto.

O ano de 2021 foi especial no que diz respeito à cultura da inovação. Registramos 877 novas ideias no BIP, ou seja, valor equivalente a 14% do número de empregados da Companhia. Esse número é superior ao montante de 827 ideias registradas entre 2013 e 2020. Em 2021, contabilizamos 289 novos processos/produtos implementados, registrados por 70 unidades da Companhia.

Participamos em 2021 dos principais eventos técnico-científicos nacionais do setor, com destaque para aqueles promovidos pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), colaborando de forma ativa para a organização e exposição no 31º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental. Os saneparianos apresentaram 53 trabalhos no evento, além da participação em 11 sessões especiais.

Seguimos em busca de soluções inovadoras e sustentáveis, de modo a disponibilizar serviços de forma mais célere e eficiente, sempre visando o menor impacto no orçamento da população atendida, a constante melhoria dos processos e a promoção do saneamento ambiental.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Sede Sanepar Curitiba - Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A Governança Corporativa é o processo pelo qual a administração é dotada de instrumental para que o exercício do processo decisório e implementação das decisões sejam informados e conscientes, sigam regras que aliam a busca pela sustentabilidade social e econômico-financeira e o estímulo ao ambiente íntegro na condução dos negócios. Assim, é permanente a busca pelo atingimento do interesse público, por meio da consecução do objeto social da Companhia. Tudo permeado pela ponderação das expectativas e necessidades das várias partes interessadas dentro de regras éticas e eficientes a fim de obter os melhores resultados por meio de práticas baseadas em honestidade, responsabilidade, transparência com os públicos interessados, incluídos aí os consumidores, os empregados, os acionistas, mercados, fornecedores e terceiros, órgãos de controles e Poder Concedente.

Na nossa perspectiva, a governança corporativa deve fazer frente às necessidades das partes interessadas, gerando valor e promovendo a cultura ética em todos que se relacionam com a Companhia. Além do cumprimento legal que estamos sujeitos enquanto sociedade de economia mista de capital aberto, inseridos no Nível 2 de Governança da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, às leis 13.303/2016 (Lei das Estatais), 6.404/1976 (Lei das Sociedades Anônimas), 14.026/2020 (Marco Legal do Saneamento), ao Decreto Estadual nº 8.182/2021 (Regulamento dos Serviços Prestados), às diretrizes da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná (Agepar) e principalmente à Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), há o compromisso declarado pela Companhia em nosso Programa de Integridade.

Temos uma política de governança corporativa que atua em todas as instâncias, direcionada pela Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance, vinculada à Diretoria da Presidência. O comprometimento da Alta Direção com a integridade

nas relações público-privadas e com o Programa de Integridade é a base para a criação de uma cultura organizacional em que empregados e terceiros efetivamente prezem por uma conduta ética.

Nesse sentido, as boas práticas de governança convertem diretrizes em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e fortalecer os nossos valores e contribuem para o alcance de padrões de excelência na gestão, com foco em resultados, e preservando a função social da Companhia.

Alinhados às práticas de governança corporativa do mercado, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e utilizando como base as contribuições da sociedade por meio do Canal de Denúncias externo e demais canais de comunicação da Companhia, tratamos com responsabilidade e seriedade o combate à corrupção. Implementamos, além do Código de Conduta e Integridade, o Regulamento Disciplinar, o Regimento Interno do Comitê de Conduta e normas internas que consolidam a maneira como conduzimos internamente este processo, sendo reconhecido e aceito externamente.

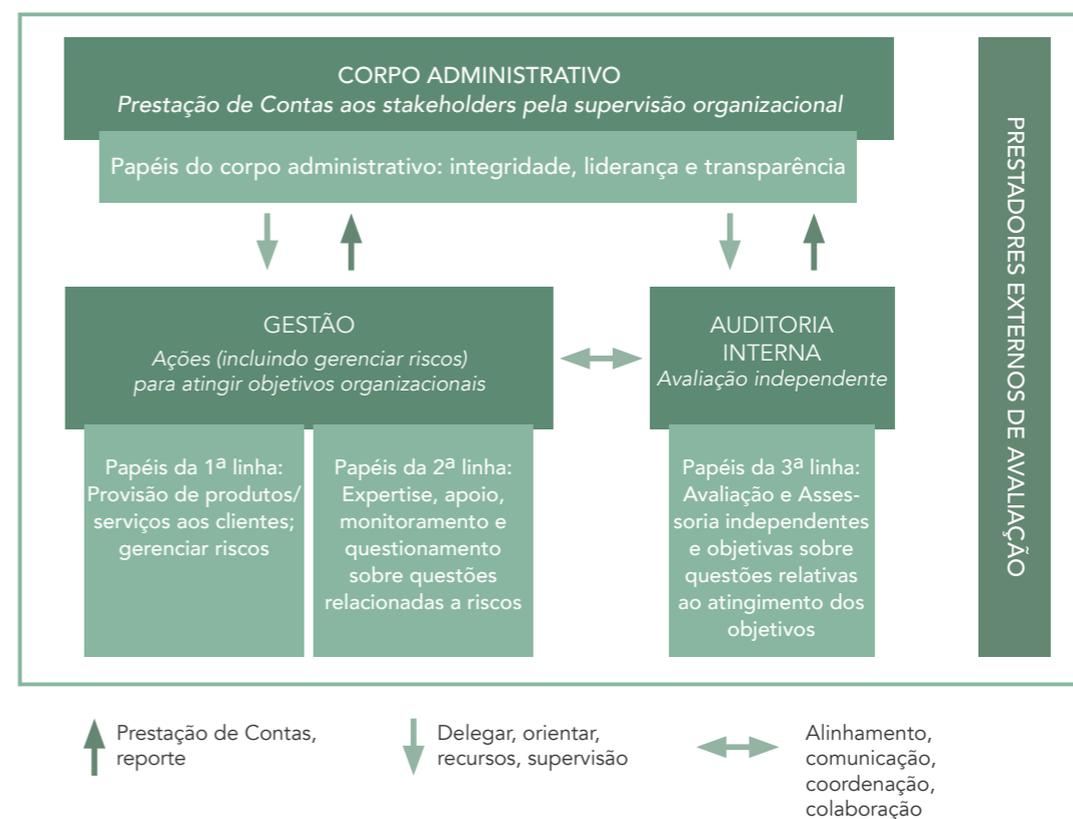
Estamos alinhados às melhores práticas de gestão do mercado como COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), Código Brasileiro de Governança Corporativa, e demais diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. Com a capacitação da equipe de governança em instituições reconhecidas no mercado, somos signatários do Pacto Global, que prevê a adesão aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS e atuamos de acordo com os valores da Companhia. Trazer ética, transparência, respeito e comprometimento para o dia a dia, engajando as partes interessadas na cultura de Integridade é nosso principal objetivo.

Anualmente respondemos ao informe CBGC – Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas. O documento, lançado em 2016, apresenta práticas recomendadas para o fortalecimento da governança corporativa e consequente atração de capitais. Por meio deste Informe, as companhias têm a oportunidade de comunicar ao mercado se seguem as práticas indicadas pelo Código. É um documento construído pelo mercado e para o mercado com uma metodologia “pratique ou explique”, desta forma as companhias devem responder se praticam as recomendações ou explicar por que não o fazem. No último informe, publicado em 2021, das 54 práticas recomendadas atendemos totalmente a 43, atendemos parcialmente a 3, não atendemos a 3 e 5 das práticas não se aplicam à Companhia.

Realizamos em 2021 uma pesquisa para detectar informações acerca do nível de conhecimento dos empregados em relação ao Programa de Integridade. O universo da pesquisa foi no âmbito interno direcionado aos empregados, lideranças e agentes de governança. O resultado ratificou que a estratégia de comunicação foi eficaz, com mais de 90% do público que conhece o Programa, o Regulamento Disciplinar e os Canais de Denúncias. A pesquisa anual feita aos empregados e agentes de governança sobre o Programa de Integridade nos permite implementar melhorias e medir o nível de maturidade do Programa. Para o ano de 2022 está delineada uma auditoria interna do processo de compliance e integridade, considerando a terceira linha de acordo com o IIA – *Institute of Internal Auditors*.

Reforçando o compromisso com a transparência e a integridade, publicamos anualmente o Plano de Trabalho Integrado de Gerenciamento de Riscos Estratégicos, Controle Interno Corporativo e Compliance, que assim como as políticas é aprovado pelo Conselho de Administração. A Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance atua como segunda linha auxiliando a gestão no controle dos processos, a Auditoria Interna, enquanto a terceira linha tem a autonomia para auditar os processos, inclusive da área de governança.

O Modelo das três Linhas do The IIA



ALTERAÇÕES E REVISÕES EM NORMATIVOS INTERNOS

Em 2021, nós fizemos a revisão do Estatuto Social da Companhia, criamos as Políticas de Sustentabilidade, Qualidade e Gestão de Pessoas e revisamos as Políticas de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos, Negociação de Valores Mobiliários, Investimentos e Transações com Partes Relacionadas. Além de revisarmos também os Regimentos Internos da Diretoria e do Comitê de Elegibilidade.

As nossas políticas têm o seu desdobramento em normativos internos, que permeiam toda a Companhia, alinhando as diretrizes à prática das atividades, fazendo com que a governança corporativa ganhe capilaridade e eleve a eficiência operacional.

Declaramos nossas diretrizes por meio de políticas aprovadas pelo Conselho de Administração. Atualmente a Companhia conta com as seguintes:

Política de Sustentabilidade	Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante
Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos	Política de Contratação de Auditoria Independente
Política da Qualidade	Política de Patrocínio
Política de Negociação de Valores Mobiliários	Política de Gestão de Risco, Tesouraria e Mercado
Política de Gestão de Pessoas	Política de Indicação
Política de Investimentos	Política de Governança Corporativa
Política de Transações com Partes Relacionadas	Política de Porta-Vozes
Política de Segurança da Informação	Política de Dividendos
Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	Política de Clientes* (*em atualização)

O Programa de Integridade aplica-se a todos os agentes de governança, empregados, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços alocados fisicamente nas nossas dependências ou atuando em nome da Companhia, servindo de referência para fornecedores, empreiteiros, prestadores de serviço em geral e demais parceiros de negócios. Todos que interagem conosco, ou em nosso nome, devem seguir as regras estabelecidas nos instrumentos de integridade e a legislação. O Programa atua para prevenir, detectar e sanar possíveis irregularidades ou comportamentos em desacordo ao Código de Conduta e Integridade e demais documentos normativos.

Em 2021, a Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance passou a ter em seu staff o Agente de Transparência da Companhia, que atua em conjunto com o Comitê de Segurança de Informação e o Encarregado de Dados. As diretrizes para tratamento das informações na Companhia estão alinhadas com a Lei de Acesso à Informação, a Lei Geral de Proteção de Dados e às práticas de segurança de informação do mercado.

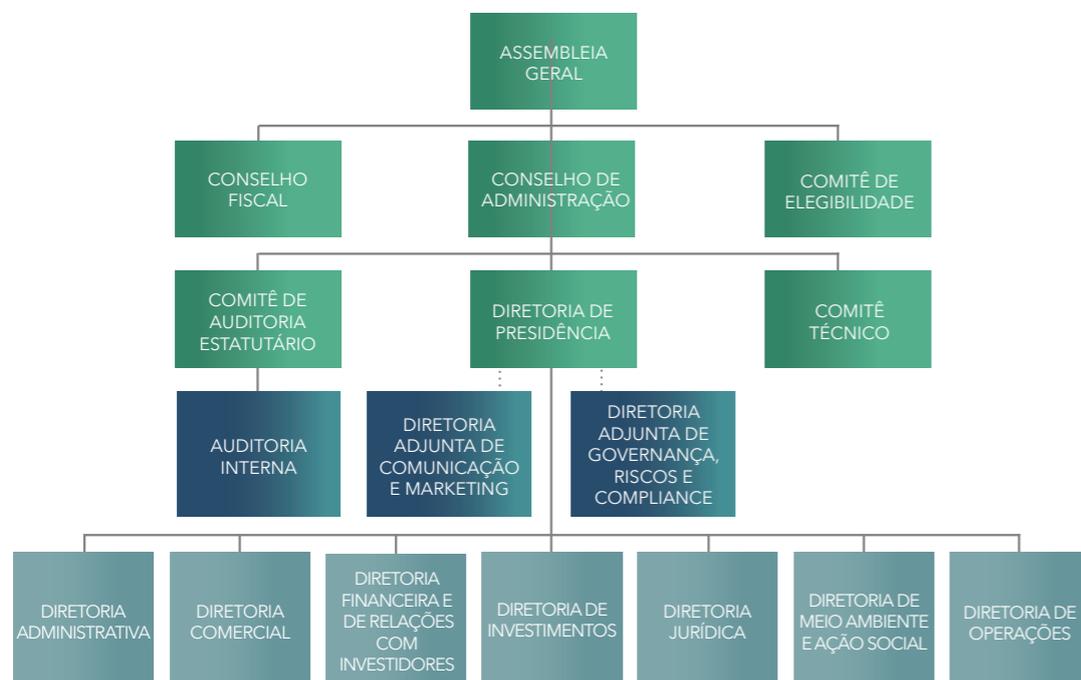
Disponibilizamos o Portal da Transparência, por meio do qual damos publicidade aos atos de nossa administração, permitindo à sociedade acompanhar, avaliar e fiscalizar a gestão e a atuação da Companhia. O acesso a informações públicas é um princípio constitucional e direito garantido a toda a sociedade pela Lei Federal 12.527/2011 (de Acesso à Informação) e pelo Decreto Estadual 10.285/2014, no âmbito do Paraná. O conteúdo divulgado está em conformidade com o Regulamento de Informações Sigilosas, implantado por exigência da Lei 13.303/2016 para resguardar a atividade empresarial e as estratégias comerciais, industriais, financeiras e econômicas frente ao competitivo mercado de saneamento no qual a Sanepar está inserida.

Dados não disponíveis no portal podem ser solicitados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Estão dispostos no nosso site os procedimentos para solicitação de informações para trabalhos acadêmicos, pesquisas e demais necessidades de clientes e da sociedade em geral.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 102-18, 102-20, 102-22

Os nossos órgãos de governança são os componentes da estrutura de administração da Companhia, organizada conforme o organograma a seguir.



A Assembleia Geral dos Acionistas, usualmente convocada pelo Conselho de Administração, é o órgão principal da estrutura de governança, que delibera sobre assuntos relativos ao seu objeto, bem como definições do mais alto grau estratégico, e é regida pela legislação vigente. Dela participam os acionistas da Companhia, sendo sempre garantidos e respeitados os direitos dos acionistas minoritários.

O Conselho Fiscal é um órgão de funcionamento permanente de fiscalização, com atuação colegiada e individual, composto por cinco membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos em Assembleia Geral de Acionistas. Tem como atribuições o acompanhamento das práticas fiscais e contábeis e da prestação de contas anual,

assim como a fiscalização dos atos dos administradores, assegurando que a gestão dos negócios atenda aos objetivos definidos no Estatuto Social e à legislação vigente, além de outras atribuições legais.

O Conselho de Administração é o órgão deliberativo que determina as diretrizes e orientação geral para os negócios da Companhia, além de realizar gestão de riscos, fiscalizar a gestão da Diretoria Executiva, selecionar auditores independentes e formular e expressar as políticas da Companhia, entre outras atribuições previstas no Estatuto Social. Este órgão é formado por nove membros titulares (incluindo um representante dos empregados, escolhido em eleição interna, e três membros independentes).

O Comitê de Elegibilidade, órgão estatutário de caráter permanente, auxiliar do acionista controlador, verifica a conformidade do processo de elegibilidade dos administradores, conselheiros fiscais e membros de comitês estatutários, nos termos da legislação vigente. É formado por seis membros eleitos em Assembleia Geral. A Sanepar adota critérios para a eleição dos seus agentes de governança de acordo com a Lei 13.303/2016 e sua Política de Indicação. 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 específicos à função. **GRI 102-24**

A Diretoria Executiva da Companhia, composta por oito Diretores Executivos (Diretor-Presidente, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, Diretor de Operações, Diretor Administrativo, Diretor Comercial, Diretor de Investimentos, Diretor de Meio Ambiente e Ação Social, Diretor Jurídico) eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, tem a atribuição de executar as estratégias de negócio e implantar as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração. Os membros da Diretoria Executiva têm formação específica para o cargo e reputação ilibada, nos termos da legislação vigente. A Sanepar conta ainda com duas Diretorias Adjuntas à Diretoria da Presidência, a Diretoria Adjunta de Comunicação e Marketing e a Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance, com atribuições definidas no Regimento Interno da Diretoria, assim como as da Diretoria Executiva.

O ano de 2021 finalizou com a seguinte composição dos órgãos de governança:

Órgãos de governança corporativa

Quantidade de membros por gênero

	DIRETORIA EXECUTIVA	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	CONSELHO FISCAL	COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO	COMITÊ DE INDICAÇÃO E AVALIAÇÃO	COMITÊ TÉCNICO
Mulheres	2	1	0	0	2	1
Homens	6	8	5	4	4	5

COMITÊS DE ACESSORAMENTO

GRI 102-18

Para assessorar o Conselho de Administração, contamos com o Comitê de Auditoria Estatutário e o Comitê Técnico. O Comitê de Auditoria Estatutário é um órgão independente, de caráter consultivo e permanente, composto por quatro membros (sendo um deles representante do Conselho de Administração) indicados pelo Conselho. 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 da auditoria independente e de monitorar, em conjunto com a administração, as transações com partes relacionadas.

O Comitê Técnico é um órgão de caráter consultivo, composto por seis membros (sendo um deles conselheiro de administração, representante dos acionistas minoritários ou preferencialistas, indicado pelos seus pares) eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração. Tem como principais atribuições analisar e se manifestar, por meio de pareceres opinativos não vinculantes, sobre a participação da Companhia em novos empreendimentos ou em outras sociedades, e a análise da constituição, do encerramento ou da alteração de quaisquer sociedades, empreendimentos ou consórcios que não estejam previstos no Plano de Negócio, mas tenham sido

propostos pela Diretoria Executiva. Esse comitê também opina sobre a política de pessoal, incluindo a fixação do quadro, plano de cargos e salários, abertura de processo seletivo para preenchimento de vagas e Programa de Participação nos Lucros e Resultados, propostos pela Diretoria Executiva; a proposta de destinação de lucros do exercício; as celebrações dos Termos de Acordo Judiciais (TAJ) e Termos de Ajuste de Conduta (TAC); e as demandas dos órgãos de controle externo.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

GRI 102-16, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

O Programa de Integridade completou dois anos em dezembro de 2021, neste período percebemos o amadurecimento de todos os envolvidos no tema. Empregados, gestores, fornecedores, clientes, órgãos de controle e a sociedade em geral demonstram a sensibilização com as práticas preconizadas pela Companhia, que estão alinhadas às melhores práticas de governança corporativa e às Leis 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e nº 13.303/16 (Lei das Estatais). Somos também signatários do Pacto Global da ONU, referencial ético mundial que tem o combate à corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno, como um de seus princípios.





Semana da Integridade – Fotografia: André Thiago Chaves Aguiar

O Programa de Integridade é composto por seis pilares: Governança e Ambiente de Gestão, Análise de Riscos e Ambiente de Controle, Instrumentos de Integridade, Comunicação e Treinamento, Gestão da Consequência e Monitoramento do Programa e cada um deles foi aperfeiçoado e exercitado desde sua instituição.

Para disseminar e sensibilizar o Programa de Integridade, definimos um plano de comunicação composto de materiais físicos, virtuais, como cartazes, banners, e-mails, vídeos, áudios e eventos como a Semana da Integridade. O intuito foi atingir todos os empregados e áreas da Companhia, buscando o acultramento e internalização dos conceitos dos seis pilares do programa.

Em 2021, em consonância com os pilares de Governança e Ambiente de Gestão e de Comunicação e Treinamento foi promovida a Semana de Integridade – 2021, um evento corporativo ocorrido de 06 a 10 de dezembro. Na ocasião, foram apresentados painéis que contaram com a participação do Presidente do Conselho de Administração e membros do Conselho, com o Diretor-Presidente da Sanepar e os Diretores da Companhia e de personalidades reconhecidas nacionalmente no meio de compliance, abordando temas como: Ética e Compliance, Aspectos Legais da Integridade, Diversidade, Riscos Corporativos e Operacionais, Dia Internacional de Combate à Corrupção e Lei Geral de Proteção de Dados. As ações têm como objetivo prevenir, detectar e sanar possíveis irregularidades ou comportamentos em

desacordo ao Código de Conduta e Integridade e demais documentos normativos. Junto com a Semana da Integridade foi lançada a campanha do novo Plano de Comunicação do Programa de Integridade: “Você é a cara da Sanepar. Mantenha a boa imagem”. Na data do lançamento da campanha toda a companhia e suas partes interessadas foram impactadas com os materiais dispostos nas nossas áreas de circulação física, bem como no ambiente virtual dos empregados, veículos e redes sociais. A campanha teve uma excelente aceitação e segue sensibilizando a todos ao longo de 2022 com vídeos sobre temas como: Procedimentos Internos, Assédio Moral e Sexual, Corrupção ou Suborno, Conflito de Interesse e demais temas que são tratados pelo Programa de Integridade, e-mails, áudios e alertas de compliance aos empregados. Foram disponibilizados também stickers da campanha para uso em redes sociais para clientes e a sociedade em geral.



Você é a cara da Sanepar.
Mantenha a boa imagem.

Com o intuito de reforçar o compromisso com a transparência e a integridade, publicamos anualmente o Plano de Trabalho Integrado de Gerenciamento de Riscos Estratégicos, Controle Interno Corporativo e Compliance, que assim como as políticas é aprovado pelo Conselho de Administração. A Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance atua como segunda linha auxiliando a gestão no controle dos processos. A Auditoria Interna, enquanto terceira linha, tem a autonomia para auditar os processos, inclusive da área de governança.

Nosso Código de Conduta e Integridade dá o direcionamento a todos os agentes de governança, empregados, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços alocados fisicamente nas nossas dependências ou atuando em nosso nome, fornecedores, empreiteiros, prestadores de serviço em geral e demais parceiros de negócios. É feito um treinamento anual do Código de Conduta pelos empregados da Companhia e registrada a ciência do conteúdo. Em 2021 foram treinados sobre o tema de integridade 5.959 empregados e 33 agentes de governança. O Código de Conduta está disponível na intranet, no site da Sanepar e pode ser acessado via QRCode. Semestralmente, a Alta Direção avalia os resultados de compliance alcançados pela Companhia e indica oportunidades de melhoria. Na mesma frequência, o Conselho de Administração e demais órgãos de governança recebem informações sobre o tema.



Semestralmente, a Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance reporta o andamento do programa à Diretoria Executiva e Conselho de Administração, acatando suas diretrizes e promovendo melhorias no processo. As políticas, bem como o Código de Conduta e Integridade são aprovados pelo Conselho de Administração e anualmente os agentes de governança são capacitados sobre o tema.

Consta na matriz obrigatória de treinamentos de todos os empregados da Companhia a capacitação sobre o Código de Conduta e Integridade. Contamos com Código de Conduta e Integridade para fornecedores e parceiros de negócio, o qual é tratado com representantes de cada fornecedor na reunião inicial de contrato. Ainda em formato piloto em 2021, lançamos o Programa de Integridade para fornecedores e parceiros de negócios, buscando alavancar o comprometimento e conhecimento da nossa cultura de integridade.

PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

GRI 205-1

Por meio do Programa de Integridade, temos instrumentos que têm se mostrado eficientes no combate à fraude e à corrupção. O próprio Programa de Integridade, considerando os seis pilares, mas principalmente o conjunto: Código de Conduta e Integridade, Regulamento Disciplinar, Regimento Interno do Comitê de Conduta e normas internas que desdobram as regras. O Código de Conduta determina as condutas aceitas e não aceitas pela Companhia, caso ocorra alguma irregularidade, que pode ser identificada ou trazida pelo Canal de Denúncias, Gestão ou demais canais de acesso à Sanepar. O Regulamento Disciplinar prevê as medidas que devem ser tomadas. As situações consideradas Leves, Educativas e Médias são tratadas pela gestão imediata e as graves e gravíssimas pelo Comitê de Conduta. Este procedimento trouxe transparência e igualdade ao processo, reforçando o intuito de resgate para o comportamento íntegro preconizado pelo Código.

Os agentes de governança supervisionam os programas e controles para prevenir, detectar e coibir fraudes, mitigar os riscos dessas ocorrências e garantir o cumprimento das exigências e parâmetros estabelecidos na Lei 13.303/2016. O pilar Análise de Riscos e Ambiente de Controle, do Programa de Integridade, inclui a avaliação dos potenciais perigos relacionados à corrupção que incidem sobre a Companhia. Essa análise é feita transversalmente a cada um dos 26 riscos estratégicos e durante o mapeamento dos processos.

CASO SOB INVESTIGAÇÃO

GRI 205-1

Fomos citados em operações de investigação e em razão disso a Administração deliberou por contratar uma Comissão Externa de Investigação e de *Shadow Investigation* para condução de investigação forense independente, com objetivo de apurar alegações das denúncias que originaram as Operações Especiais “Rádio Patrulha e Integração”, “Águas Claras” e “Ductos”.

A Companhia atua em estreita colaboração com os investigadores a fim de viabilizar a máxima transparência e efetividade dos trabalhos, ainda em andamento, assim como o processo judicial e não consta como ré ou denunciada em qualquer das operações mencionadas, e sim como terceira interessada por ser vítima de desvios de conduta e até de crimes, em tese. Caso tais desvios sejam comprovados, além das punições aos envolvidos, vamos promover o aprimoramento dos processos internos relacionados e dos instrumentos de integridade.

No que concerne às Operações Águas Claras, Rádio Patrulha e Integração, a nós não foram apontadas quaisquer implicações ou responsabilidades criminais, civis ou administrativas.

Quanto à Operação Ductos, importante afirmar que todos os empregados mencionados na referida operação responderam ou estão respondendo a processos disciplinares individuais perante o Comitê de Conduta da Sanepar, sendo adotadas as medidas legais cabíveis para cada caso.

CONFLITOS DE INTERESSE

GRI 102-25

O tema Conflito de Interesse é tratado no Código de Conduta e Integridade, no Estatuto Social e na Política de Transações com Partes Relacionadas.

Todos os empregados, administradores e terceiros devem sinalizar ao constatar conflito de interesse ou interesse particular. Caso tal manifestação não ocorra, qualquer pessoa que tenha conhecimento do fato deverá fazê-lo.

É assegurado que todas as decisões em que possa haver potencial conflito de interesses com quaisquer dos administradores, conselheiros ou profissionais, ou até seus familiares, entidades ou pessoas a eles relacionados, sejam tomadas com total lisura, respeitando o interesse da Companhia e observando as mesmas normas e limites aplicáveis a operações similares, tendo como parâmetro as condições usualmente praticadas e/ou normas legais aplicáveis.

CANAL DE DENÚNCIAS

GRI 102-17, 103-3

O Canal de Denúncias é externo e independente, está disponível a todos, 24 horas por dia, 07 dias por semana, pela internet, pela linha telefônica gratuita 0800 580 3756 ou pelo site da Companhia. As denúncias são totalmente anônimas, jamais identificando sequer o IP do equipamento ou o telefone de origem do relato. Os agentes de governança supervisionam os programas e controles para prevenir, detectar e coibir fraudes, mitigar os riscos dessas ocorrências e garantir o cumprimento das exigências e parâmetros estabelecidos na Lei 13.303/2016.

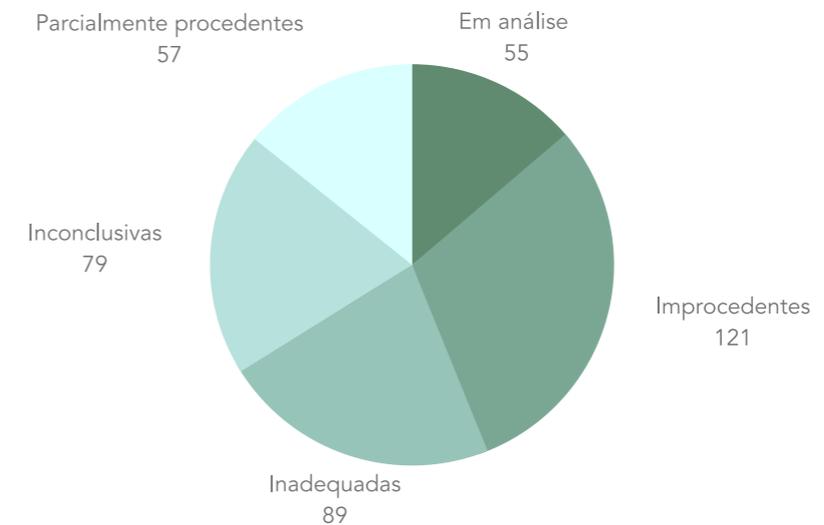




As denúncias recebidas passam por averiguação quanto à veracidade, que, uma vez confirmada, leva à instauração de procedimentos de apuração interna. O encaminhamento é feito de acordo com o Regulamento Disciplinar que tem por objetivo estabelecer os procedimentos para a tomada de decisão, envolvendo medidas disciplinares decorrentes de violações ao Código de Conduta e Integridade, e ao descumprimento de leis, normas, políticas e demais procedimentos internos, que indica a atuação conforme o nível de gravidade da conduta denunciada, podendo ser levado ao Comitê de Conduta ou à liderança imediata dos denunciados para a devida gestão da consequência. Em todo o processo há respeito ao direito de defesa dos denunciados e ao anonimato dos denunciadores.

Todos os registros são tratados de acordo com os instrumentos de integridade e normas internas e é dado o retorno ao denunciante. No decorrer do ano de 2021, foram resolvidas 316 queixas.

REGISTROS DO CANAL DE DENÚNCIAS EM 2021



Nota: os tipos de denúncias mais relatadas foram condutas inadequadas, violação a leis, normas e procedimentos internos e favorecimento ou conflito de interesse.

GESTÃO DE RISCOS E CRISE

GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-34, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1

Implantado desde 2017, o processo de Gerenciamento de Riscos Corporativos é utilizado como ferramenta para a tomada de decisão dos nossos agentes de governança. Identificar e gerenciar os riscos antes que afetem o negócio reflete o nosso compromisso com o cumprimento dos objetivos futuros e o foco com a perenidade da organização. O modelo utilizado é baseado no *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management (COSO-ERM)*. O processo é regido pela Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos, que estabelece os mecanismos de gestão e controle que visam à preservação e à geração de valor, em alinhamento à Missão, Visão, aos Valores, e

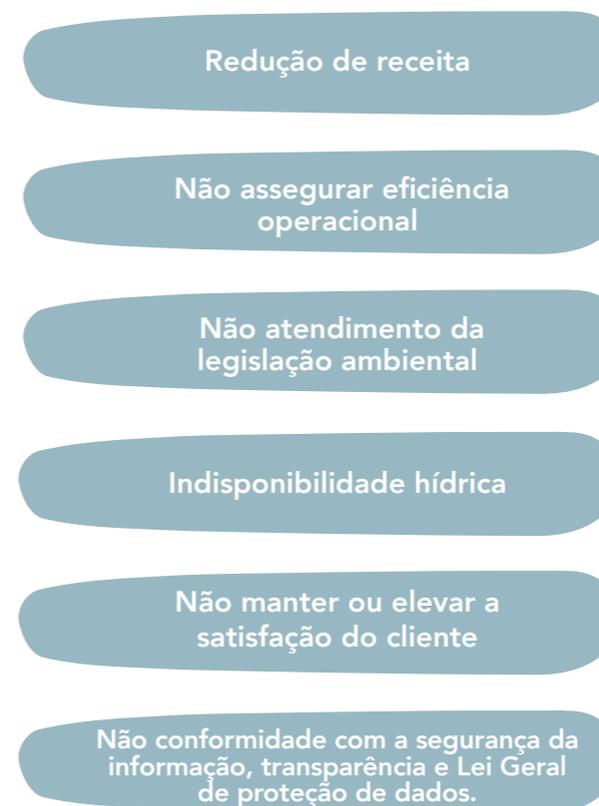
aos objetivos estratégicos da Companhia e está em conformidade com o disposto na Lei 13.303/2016 e com as boas práticas de governança corporativa do Nível 2, da B3. Identificamos 26 riscos estratégicos para o nosso negócio, dos quais 7 foram priorizados para gerenciamento sistemático, são eles:



Esse trabalho conta com o engajamento dos Diretores e gerentes que estão firmando acordos de gestão com o intuito de criar engajamento corporativo. Nesse sentido, são monitorados indicadores relacionados aos riscos e desenvolvidas ações mitigatórias, cujos resultados são apresentados mensalmente ao Comitê de Gerenciamento de Riscos, que afere o atendimento aos limites de tolerância estabelecidos, e trimestralmente à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração.

Em 2021, a Diretoria Adjunta de Governança, Riscos e Compliance – DAGRC, juntamente com o Comitê de Gerenciamento de Riscos, realizou um trabalho de revisitação do processo de gerenciamento de riscos corporativos tanto na evolução da metodologia quanto em todo o portfólio de Riscos Corporativos. O trabalho realizado contou com mentoria externa e a com participação de vários gestores juntamente com a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração

para a identificação de novos riscos e ou revisão dos riscos e fatores de riscos existentes. A revisitação do Portfólio de Riscos consolidou 21 Riscos Corporativos aprovados na 14ª/2021 Reunião Extraordinária do Conselho de Administração da Companhia, realizada em 25 de novembro de 2021, onde foram priorizados os seguintes riscos para implementação em 2022. Cabe ressaltar que todas ações e riscos já existentes estão contidos no novo portfólio:



Em 2021 avançamos nos trabalhos de mapeamento de riscos dos processos, para possibilitar a avaliação dos sistemas de controle internos e, assim, aperfeiçoar e assegurar a gestão em todos os níveis da Companhia, incluindo o tático e o operacional. Os processos são priorizados de acordo com os critérios de materialidade das diretorias, com as orientações do Comitê de Gerenciamento de Riscos, com apoio do Comitê de Auditoria Estatutário e do Conselho de Administração.

Seguimos atendendo ao compromisso com o TCE, com a concretização de controles internos e o mapeamento dos processos, considerada a cadeia de valor e os seus objetivos estratégicos. O prazo para o mapeamento de todos os processos é 2023. Em 2020 o trabalho de avaliação dos sistemas de controles internos dos processos foi iniciado e até o final do ano foram concluídos 19 mapeamentos de processo, incluídos os processos de SGM e Aquisições. O mapeamento desses processos identificou e apontou todos os achados das investigações em decorrência das operações especiais, validando todo o trabalho de mapeamento. Em 2021, foram iniciados mapeamentos de 31 processos, com prazo de conclusão previsto para fevereiro de 2022, conforme reporte do 3º Trimestre do Gerenciamento de Riscos, com destaque para a revisão de todo o processo de Empreendimentos – desde o planejamento, até a entrega das obras – onde foram revisitados os processos de legalização de obras. Além desses avanços, estamos implementando inovação tecnológica para alavancar ainda mais os resultados dos processos sob responsabilidade da DAGRC e Auditoria Interna, permitindo maior sinergia entre as áreas, por meio de uma base de dados comum, um melhor monitoramento de dados, de riscos, convergência de políticas e práticas, gestão da consequência, alimentação e retroalimentação do mapeamento dos processos e seus resultados, bem como da gestão de riscos e ações mitigatórias propostas, além de realizar os procedimentos de controle interno e externo de forma mais fidedigna e com diminuição da margem de erro, proporcionando maior coerência nos relatórios e facilidade de obtenção, agregação e disponibilização da informação, de modo que as boas práticas possam ser melhor difundidas a fim de aplicá-las de maneira efetiva na Companhia.

Outro mecanismo auxiliar para controle de riscos adotado por nós é a análise de ambiente externo e interno. Esta observação, realizada anualmente na elaboração das Diretrizes para o Planejamento, por meio da análise de cenário, direciona as decisões e mudanças estratégicas da Companhia. Seguindo o calendário da Governança, são feitos reportes trimestrais de avaliação de riscos e, anualmente, é aprovado o plano de negócios em reuniões do Conselho de Administração.



Barragem Piraquara I - Estiagem - Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar



CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR



CONTEXTO REGULATÓRIO E A SANEPAR

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A Lei Nacional de Saneamento Básico, Lei Federal 11.445/2007, de 05 de janeiro de 2007, estabeleceu as diretrizes nacionais para o saneamento básico. E, na mais recente atualização, Lei 14.026/2020, de 15 de julho de 2020, o Novo Marco do Saneamento Básico trouxe importantes alterações e medidas para contratos futuros e em vigor, visando um aumento na qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados. Seu intuito é buscar a universalização desses serviços até dezembro de 2033.

Para que o propósito seja alcançado, foram estabelecidas obrigações, metas, objetivos e investimentos mínimos a serem realizados pelos prestadores de serviços que deverão ser incluídos em contratos futuros e inseridos nos contratos vigentes. Neste sentido, o Art. 11-B da Lei Federal 11.445/2007 (alterada pela Lei 14.026/2020) impõe que os contratos de prestação de serviços públicos de saneamento básico deverão definir metas de universalização que garantam o atendimento de 99% da população com água potável e de 90% da população com coleta e tratamento de esgotos, assim como metas quantitativas de não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento. Os contratos em vigor que não possuírem as metas de que trata o Art.11-B terão até 31 de março de 2022 para viabilizar essa inclusão.

Com o Novo Marco Legal do Saneamento, assumimos o compromisso de aprimorar as condições estruturais do saneamento básico nos municípios, com padrões de qualidade e eficiência na prestação, na manutenção e na operação dos sistemas. Vamos atuar sobre o regime e normas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), adotar e cumprir normas de referência e cumprir as normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico: padrões de qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

Com a Lei Complementar Estadual 237/2021, de 09 de julho de 2021, o Estado do Paraná instituiu as Microrregiões dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Oeste, do Centro-Leste e do Centro-Litoral e suas respectivas estruturas de governança. Com a prestação regionalizada dos serviços, o Estado do Paraná busca cumprir as determinações do Novo Marco Regulatório do Saneamento, que trouxe como obrigação dos Estados instituir a regionalização da gestão do saneamento básico até o dia 15 de julho de 2021, sob pena de o Estado e os municípios nele localizados estarem restritos ao acesso de recursos federais voltados ao saneamento básico, sejam esses oriundos do Orçamento Geral da União ou de operações de créditos com Entidades Federais (Art. 15 da Lei 14.026/2020).

INFRAESTRUTURA

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

Tratamento e distribuição de água

A gestão do processo água tem como propósito a visão sistêmica dos serviços, buscando atender o padrão de potabilidade da portaria do Ministério da Saúde, abranger as demandas da sociedade e dos clientes, os impactos e os riscos, procurando sempre a correlação destas demandas com os nossos resultados operacionais. Desta forma a Companhia tem toda uma estrutura de laboratórios de análises da água bruta e tratada, visando garantir o atendimento aos parâmetros. Possuímos o programa Exceletas que visa identificar possíveis melhorias de projeto e/ou operacionais nas estações de tratamento de água. Além do programa corporativo de redução e controle de perdas visando redução do desperdício de água e eficiência operacional.

Os efeitos acontecem em todas as etapas do processo água, desde a captação de água bruta até a entrega final para o cliente. Estes são identificados por meio de entrevistas com os envolvidos na operação diária e quando as normativas, leis, entre outros, não são cumpridos. O processo água está diretamente vinculado aos impactos que são intrínsecos ao desenvolvimento das suas atividades. O nosso envolvimento acontece por meio do mapeamento de todas as atividades relacionadas ao processo água, da identificação dos riscos inerentes, dos fatores e das respectivas classificações destes riscos, bem como a definição dos controles que são necessários. Há limitação nas identificações dos efeitos, quando se trata de fornecedores externos. A gestão dos fornecedores de serviços ou materiais acontece por meio dos instrumentos contratuais e das avaliações dos serviços executados e pagos mensalmente.

Estabelecemos os mecanismos de gestão e controle que visam à preservação e à geração de valor, em alinhamento à Missão, Visão, aos Valores e aos objetivos estratégicos que buscamos enquanto companhia.

Aplicamos o processo de Gerenciamento de Riscos Corporativos que utilizamos como ferramenta para a tomada de decisão dos agentes de governança. Identificar e gerenciar os riscos antes que afetem o negócio reflete o nosso compromisso com o cumprimento dos objetivos futuros e o foco com a perenidade da organização.

Diretores e gerentes firmam acordos de gestão com o intuito de criar engajamento corporativo. Em 2021, os acordos estão relacionados principalmente aos seguintes riscos estratégicos: aprimoramento do programa corporativo de redução e controle de perdas de água; e, atendimento aos parâmetros da portaria de potabilidade.

Há uma definição de indicadores estratégicos que são analisados por gerências e diretorias afetas aos mesmos, com frequências previamente definidas. Esses indicadores passam por melhorias contínuas e podem ser adequados com o tempo, por exemplo, o ICP – Índice de Conformidade ao Padrão de Potabilidade e IPL – Índice de Perdas por Ligação/dia.

Os compromissos assumidos são com a saúde pública, fornecimento de água

potável e redução de doenças de veiculação hídrica, bem como redução do desperdício, redução de perdas de água, melhoria operacional e maior eficiência operacional e dos processos.

Estamos comprometidos com a preservação e a conservação dos mananciais. Promovemos a gestão das bacias hidrográficas, estabelecendo parceria com órgãos e instituições, visando garantir a disponibilidade hídrica da fonte – o manancial – com foco na perene quantidade e qualidade da água bruta. Assegurando, assim, a segurança hídrica, viabilizando a potabilidade do recurso hídrico, garantidor da saúde da população atendida.

Trabalhamos permanentemente para atingir um nível de excelência no que diz respeito aos nossos mananciais de abastecimento para que a etapa de captação da água ocorra nos melhores níveis de qualidade e quantidade. As ações de proteção e conservação dos mananciais de abastecimento são prioridade, destacando o Programa Fundo Azul. Este nos permite realizar investimentos em conservação ambiental em bacias de manancial, onde os aportes financeiros em 2021 tiveram um incremento 46,3% em relação a 2020. O monitoramento das vazões médias mensais captadas, o regime de bombeamento e o volume mensal captado em cada manancial e poço é feito pelas áreas operacionais, que registram os dados no nosso Sistema de Informações Ambientais (SIA).

Considerando a elevada demanda do Sistema de Abastecimento Integrado da Região Metropolitana de Curitiba, desde 1980 as bacias dos mananciais de abastecimento atuais e futuros são decretadas como áreas de interesse para o abastecimento público, com a finalidade de controlar o uso e a ocupação do solo, assegurando condições de qualidade da água compatíveis com o consumo humano. As bacias hidrográficas a montante das cinco barragens utilizadas pela Companhia (Piraquara I e II, Passaúna, Iraí e Rio Verde) foram instituídas como Áreas de Proteção Ambiental (APAs) por decretos estaduais. Além dessas APAs, outros mananciais superficiais estão inseridos em APAs municipais (Ribeirão Araras, em Paranaíba, e Rio Piava, em Umuarama), estadual (Rio do Mello, em Guaratuba) e federal (Rio Cerquinho, em Guaraqueçaba).

Por meio de Termos de Cooperação Técnica, atuamos com nossos *stakeholders* na proteção das áreas de manancial de abastecimento. Os investimentos são da ordem de R\$ 6.235.781,48. Parte do recurso foi destinado ao Programa Fundo Azul, voltado a por serviços ambientais, executado em diversos municípios do Paraná em parceria com prefeituras, universidades, organizações não governamentais e cooperativas. Temos como exemplo, o projeto firmado em 2021 com a Cooperativa Frísia, na região de Ponta Grossa, que evita o lançamento de mais de 40.000 litros de efluentes animais por dia nos rios da bacia de captação. O projeto desenvolvido no Rio Piava, em parceria com a Prefeitura de Umuarama, recuperou as margens do rio, por meio de ações que evitam a erosão do solo na região.

Frísia

Firmamos uma nova parceria com a Frísia Cooperativa Agroindustrial, por meio do Programa Fundo Azul, que vai beneficiar pequenos produtores de leite das áreas de mananciais em Prudentópolis, Teixeira Soares, Palmeira, Ponta Grossa, Imbituva e Irati. Será feito nessas propriedades um serviço de instalação ou adequação de esterqueiras revestidas, melhorando o manejo de dejetos e evitando a poluição dos mananciais de abastecimento público. O projeto atende orientação do Ministério da Saúde na aplicação do Plano de Segurança da Água.

Construídas e utilizadas de forma correta, as esterqueiras evitam a contaminação do solo, dos lençóis freáticos e dos mananciais. No prazo de um ano, 21 propriedades serão adequadas. A expectativa é que seja feito o manejo adequado de cerca de 50 mil litros de dejetos por dia. Além de regularizar as propriedades perante a legislação, a esterqueira também estimula a economia e o desenvolvimento sustentável, com o uso do material como biofertilizante na lavoura.

Esta é a segunda etapa do projeto. Na primeira edição, foram beneficiados bovinocultores de leite dos municípios de Ponta Grossa, Castro, Carambeí e Piraí do Sul. No prazo de um ano, foram regularizadas esterqueiras de 15 pequenas propriedades evitando que proximadamente 42,2 mil litros de dejetos por dia fossem depositados irregularmente no meio ambiente.

Piava

Iniciamos o trabalho de proteção e recuperação das nascentes da Área de Preservação Permanente (APP) do Rio Piava, em Umuarama. Responsável pelo abastecimento de mais de 48 mil imóveis na cidade, o rio vem sofrendo impacto da degradação ambiental nos últimos anos. Levantamento topográfico mostra que, dos 50 quilômetros de cursos de água que existiam em 2010, no perímetro da APP, atualmente há apenas 28 quilômetros de rio, ou seja, 22 quilômetros foram extintos.

Numa área em torno de 800 hectares, é feito o terraceamento, técnica de construção de aterros em nível para que ocorra a infiltração da água lentamente, diminuindo o processo de erosão, e o aporte de areia e sedimentos para o rio. Dessa forma, aumentam a quantidade e a qualidade da água na captação para abastecimento. Também estão em andamento adequações de carregadores de águas pluviais em 269 hectares, proteção de nascentes e isolamento da área da APP com cercas em 4 mil metros lineares.

Foram aprimorados os métodos para tomada de decisão em relação aos recursos hídricos. Em 2021, implantamos o InfoHidro, estabelecemos Termo de Cooperação com o Tecpar para o desenvolvimento de ferramenta e metodologia para análise qualitativa das águas utilizadas para abastecimento público. Foram realizadas 251 análises de qualidade, compreendendo 55 parâmetros, o que possibilitará análise quanto à definição de ações mitigatórias e de conservação em corpos hídricos utilizados pela Companhia.

Em 2021, devido à estiagem severa que se instalou no Estado do Paraná, revisamos nossa cadeia de valor, de forma que a sustentabilidade hídrica permeou todo o ciclo do negócio. No que se refere a ações práticas, implantamos sensores mais precisos de medição de nível em nossos principais reservatórios, otimizando a qualidade das informações para a tomada de decisão quanto aos mapas de rodízio.

Os objetivos estratégicos que possuem relação direta com o processo água, são:



Recursos

Os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua dos nossos processos são determinados pela Alta Direção.

Priorizamos e disponibilizamos os recursos necessários, por meio do planejamento plurianual de investimentos, do orçamento de resultados e do planejamento estratégico.

O planejamento plurianual de investimentos e a previsão de despesas operacionais são elaborados por todas as gerências da Companhia. No processo água as equipes técnicas analisam com frequência a situação atual e futura de cada sistema de abastecimento, contando com instrumentos como: diagnósticos operacionais, planos diretores, estudos de concepção, projetos de engenharia para melhorias e obras de ampliação, RANC, Relatório do Exceletas (excelência das ETAs), relatórios de desempenho ambiental, relatório mensal de perdas, os riscos estratégicos e seus respectivos controles.

Durante o processo de planejamento estratégico, as demandas operacionais são identificadas e a priorização de recursos ocorre por meio de uma análise efetiva da capacidade financeira da Companhia, assim como da nossa capacidade de execução. Após realizada esta análise de prioridades, definem-se os recursos para execução do Planejamento Plurianual de Investimentos – PPI, que hoje contempla um horizonte de cinco anos.

Volume aduzido em 2021

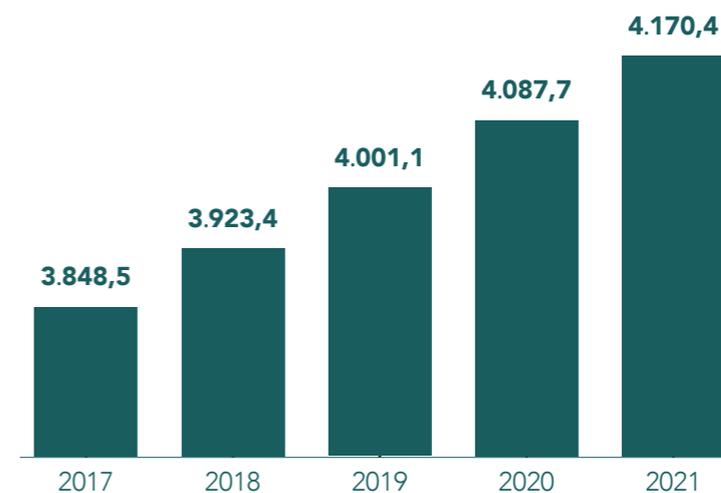
Fonte	Volume em m ³	Representatividade
Poços	170.414.393	22,23%
Mananciais superficiais	596.296.041	77,77%
Volume aduzido total (m ³)	766.710.434	100,00%

Captação de água (em milhões de m³) GRI 303-3

Tipo de fonte	2019	2020	2021	2021 X 2020
Água subterrânea	168,26	169,94	170,41	0,28%
Água superficial	624,39	608,77	596,30	-2,09%
Total	792,65	778,72	766,71	-1,57%

Nota: toda a água captada é considerada água doce (possui ≤ 1.000 mg / l de sólidos dissolvidos totais). Desse total, 261,07 milhões de metros cúbicos de água superficial e 25,71 milhões de metros cúbicos de água subterrânea foram aduzidos de áreas com estresse hídrico, totalizando 286,78 milhões de metros cúbicos.

ECONOMIAS ATIVAS* DE ÁGUA (em milhares)



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

VOLUME FATURADO* DE ÁGUA (em milhões de metros cúbicos)



■ Volume Faturado Água Tratada ■ Volume Faturado Água Potável

* Considerar também os volumes referentes a consumidores industriais (água não potável).

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

SASB IF-WU-440a.2

	2018	2019	2020	2021
Volume de água furtada em ligações clandestinas (m ³)	13.152.000	17.904.000	17.544.000	17.856.000
Perda de receita devido a furto de água em ligações clandestinas (R\$)	69.705.600	104.022.240	104.913.120	117.849.600

REDE DE ESGOTO

A Gestão do Processo Esgoto tem como propósito a visão sistêmica dos serviços, buscando abranger as demandas da sociedade e dos clientes, os impactos e os riscos, procurando sempre a correlação destas demandas com os nossos resultados operacionais.

Foi com esse propósito que implantamos, em 2021, a Metodologia de Análise e Solução de Problemas no Processo Esgoto – Masp E, com início na bacia de esgotamento do Sistema de Esgoto Sanitário do Atuba Sul – Região Metropolitana de Curitiba. Seguindo o mesmo propósito, foram criadas 5 Câmaras Técnicas de Processo Esgoto, uma em cada Gerência Geral da Diretoria de Operações, para fortalecer as melhorias e a padronização de procedimentos operacionais e as avaliações dos indicadores operacionais e estratégicos.

Conseqüentemente, as nossas equipes técnicas e de gestão analisam com frequência a situação atual e futura de cada sistema de esgotamento sanitário, utilizando instrumentos como diagnósticos operacionais, projetos de engenharia para melhorias e obras de ampliação, avaliação de desempenho ambiental das estações de tratamento e estações elevatórias, relatórios de compliance ambiental, análise de riscos estratégicos e seus respectivos controles.

Essa forma de gestão resulta na incorporação de práticas inovadoras e em melhorias no processo, com a adequação dos procedimentos de acordo com o cenário atual. Este propósito de prática de gestão, baseado na Visão do negócio, incrementa novos modelos operacionais e novas tecnologias, como:

- equipamentos de filmagem e de visualização rápida, que auxiliam nas manutenções preventivas, corretivas e em fiscalização de obras em redes coletoras e ligações prediais;
- equipamentos de manutenção preventiva de redes coletoras e de elevatórias de esgoto. Neste item houve o desenvolvimento de um fornecedor nacional que monta um equipamento reciclador de esgoto que facilita a manutenção preventiva, reduzindo os tempos de deslocamento e

- otimizando equipes para o trabalho;
- definição de especificações básicas, participação no desenvolvimento de novos modelos licitatórios para aquisição e implantação de equipamento. Houve a prospecção de novos fornecedores, que contribuíram para o atendimento dos processos de aquisição. Neste item, nos últimos três anos, de 2019 a 2021, foram implantados 34 pós-tratamento modulares, de um total de 259 ETE em 2021, contribuindo para o aumento da eficiência e garantido a segurança operacional e conformidade nos resultados do efluente tratado.

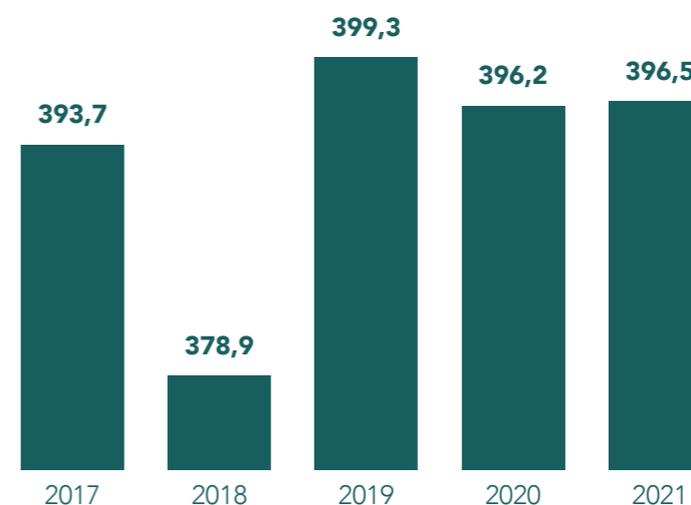
Os impactos são percebidos em todas as etapas operacionais da estrutura dos Sistemas de Esgotamento sanitário, ou seja, na coleta e transporte do esgoto, na remoção dos resíduos sólidos, no tratamento do esgoto, no transporte do efluente tratado até corpo receptor e na disposição final do lodo e reciclagem agrícola. Os efeitos são identificados por meio de entrevistas com alguns representantes de gerências regionais e, também, de outras áreas que fazem parte da cadeia de fornecedores internos.

Em 2021, a rede de coleta cresceu 3,1%, alcançando 39.660 quilômetros de extensão. O número de economias ativas ligadas à rede teve crescimento de aproximadamente 3%, superando o total de 3,2 milhões de economias ativas.

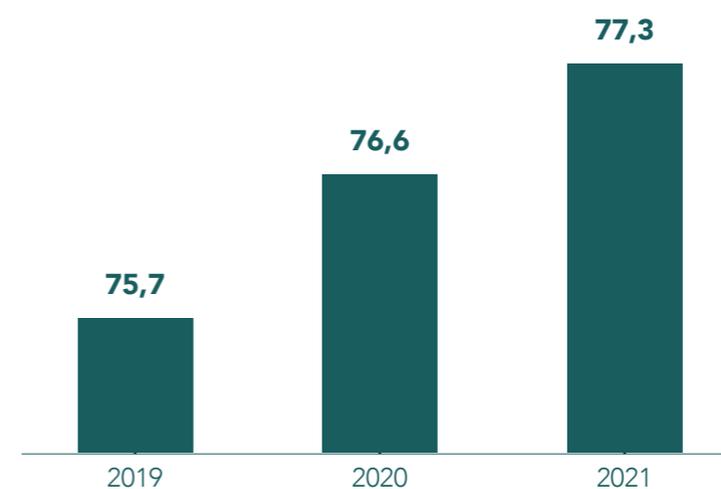
Para a melhoria dos processos de tratamento de esgoto, houve investimentos em estações de tratamento modulares (pré-fabricadas), em pós-tratamento modulares e em adequações nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) em operação. Todos esses esforços apresentaram melhorias significativas nos resultados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

Volume de efluentes descartados (Em milhões de m ³) GRI 303-4	
2019	382,1
2020	377,3
2021	382,2

VOLUME FATURADO DE ESGOTO (em milhões de metros cúbicos)

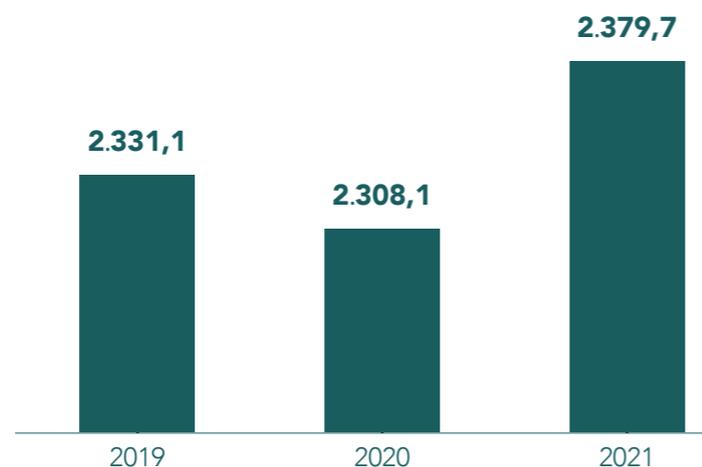


IARCE – ÍNDICE DE ATENDIMENTO COM REDE COLETORA URBANA DE ESGOTO* (em %)

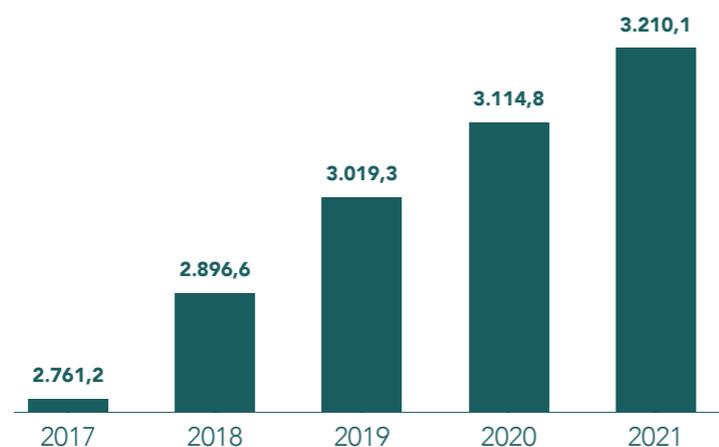


* Índice baseado nas economias ativas, inativas e factíveis da área de atuação da rede de coleta.

NÚMERO DE NOVAS LIGAÇÕES DE ESGOTO (em milhares)



ECONOMIAS ATIVAS* DE ESGOTO (em milhares)

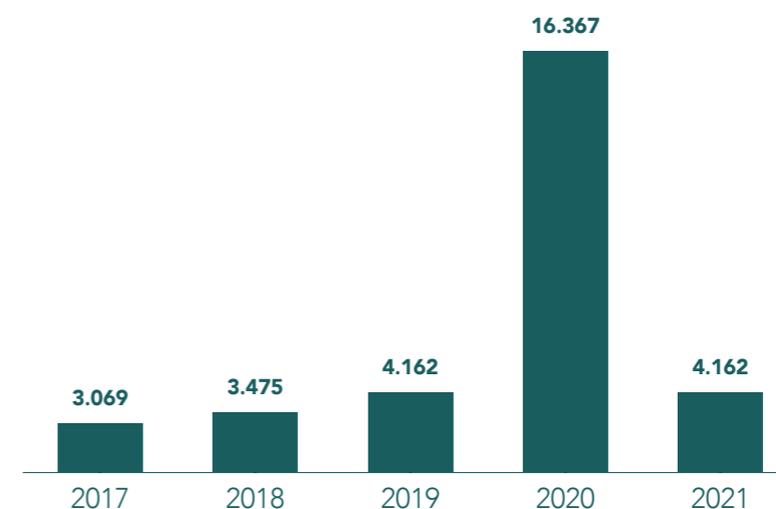


* O termo economia ativa é usado para designar todo imóvel ou subdivisão de um imóvel que possui uma instalação privada ou de uso comum de serviços de água e/ou esgotamento sanitário cadastrado e faturado pela Sanepar.

Interrupções do serviço

O indicador que analisa as interrupções planejadas e não planejadas no abastecimento considera suspensão superior a quatro horas. As demais companhias, por outro lado, adotam o limite estipulado pelo SNIS – Sistema Nacional de Informação sobre Saneamento, apontando 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 o cadastro operacional implantado, processo que tinha previsão de término em 2020, mas que, por questões técnicas de georreferenciamento, foi alterado para 2022, quando toda a rede estará preparada para permitir a gestão completa desse indicador.

NÚMERO DE INTERRUPÇÕES NO ABASTECIMENTO SASB IF-WU-450a.3



Como a Companhia presta serviço essencial, em atendimento à Lei Estadual nº 20.187, de 22/04/2020, não estamos efetuando corte no abastecimento devido ao não pagamento.

RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

GRI 306-1, 306-2, 306-5

A destinação final, ambientalmente adequada, dos resíduos sólidos urbanos é feita para sete municípios na região Norte do Estado. Por meio de contratos com os municípios de Cianorte, Apucarana e Cornélio Procópio, administramos três aterros sanitários que, em 2021, movimentaram 64,9 mil toneladas de resíduos. 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 a certificação ISO 14001, de gestão ambiental.

O Aterro Sanitário de Cianorte também recebeu a certificação para os processos de recebimento, tratamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos, atividades de suporte operacional e administrativas e monitoramentos do aterro. Recebimento, tratamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos, atividades de suporte operacionais e administrativas, e monitoramentos do Aterro Sanitário de Cianorte. Certificado NBR 14001:2015



ETE Belém - Fotografia: Brunno Covello

Quantidade de resíduos gerenciados por categoria de clientes: municipal, comercial, industrial, residencial e outros (toneladas)

	2017	2018	2019	2020	2021
Municipal ¹	32.838,34	33.826,02	34.114,58	35.435,04	34.627,36
Comercial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Industrial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Residencial ²	26.045,55	25.774,72	25.710,37	26.624,30	25.190,45
Resíduos Sólidos Urbanos Não-Domésticos ³	1.077,17	1.143,23	1.162,83	2.329,68	2.575,81
Resíduos de Saneamento ⁴	2.511,13	2.360,98	2.449,21	2.135,52	2.535,78
TOTAL ⁵	62.472,19	63.104,95	63.436,99	66.524,54	64.929,40

NOTAS EXPLICATIVAS

1. Todos os resíduos gerenciados oriundos de obrigações assumidas com o poder público por meio de contratos de programa com os municípios sem que tenhamos responsabilidade pela coleta: Terra Boa, São Tomé, Guaporema, Indianópolis e Apucarana.
2. Todos os resíduos gerenciados oriundos dos municípios nos quais somos responsáveis pela coleta, considerando que nesses casos o cliente é o município.
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.
5. O total de resíduos gerenciados pela Companhia contempla os resíduos encaminhados para reciclagem e os resíduos aterrados.

INVESTIMENTOS EM 2021

GRI 203-1

O cenário econômico brasileiro, mesmo com uma expectativa de crescimento do PIB em torno de 4,5% em 2021, ainda se mostrou desafiador, devido principalmente ao mercado de trabalho fragilizado, à dinâmica inflacionária, ao crescimento dos juros, à desvalorização do real, entre outros percalços. Apesar do cenário econômico desfavorável, somado à crise hídrica prolongada e severa, alcançamos resultados positivos. Realizamos os investimentos previstos, com acréscimo de 36,3% em comparação ao ano anterior, superando o valor de R\$ 1.320,2MM e avançamos com a publicação da 11ª emissão de debêntures, no valor de R\$ 500 milhões.

Em 2021, investimos 1,3 bilhão em infraestrutura e apoio a serviços. Nos últimos 5 anos, o investimento acumulado foi de R\$ 5,2 bilhões, destinados à manutenção e ampliação das operações e melhoria dos serviços.

Do total investido em 2021, 47% foram investidos em sistemas de água, 45% em operações de esgoto e 8% em obras administrativas e outros investimentos.

Ampliamos os recursos disponíveis que serão utilizados no saneamento rural, comunidades quilombolas e aldeias indígenas. Passamos de um investimento de 0,10%, para 0,15% da receita, ou seja, um aumento de 50%. Este incremento visa cumprir com a nossa responsabilidade social, já que o acesso ao saneamento básico é fator determinante para a saúde e dignidade humana.

Em 2021, executamos o acréscimo de 74,6 mil ligações de água e 71,6 mil ligações de esgoto, chegando aos seguintes índices de atendimento: 100% água e 77,3% esgoto. A receita líquida da Companhia aumentou 8,4% em comparação a 2020, com crescimento do lucro líquido de 18,2%. O EBITDA evoluiu 17,6%, alcançando margem EBITDA de 43,7%. Diante dos resultados alcançados e reportes apresentados, passamos a ser classificados como investimento AAA no *Fitch Ratings* e *Moody's* e ganhamos o Troféu Transparência por nossas demonstrações financeiras em 2021. Mais informações sobre o desempenho econômico-financeiro da Companhia estão disponíveis no Relatório de Administração 2021, no site: ri.sanepar.com.br.

Prezamos pela prestação adequada dos serviços, com atendimento pleno aos usuários, observados os princípios da regularidade, da continuidade, da eficiência, da segurança, da atualidade, da generalidade, da cortesia, da modicidade tarifária, da utilização racional dos recursos hídricos e da universalização dos serviços, que propiciem à população o acesso a eles em conformidade com suas necessidades e promovendo a saúde pública. Priorizamos planos, programas e projetos que visem à implantação e à ampliação dos serviços e das ações de saneamento básico nas áreas ocupadas por populações de baixa renda que não têm capacidade de pagamento compatível com a viabilidade econômico-financeira dos serviços. Os investimentos em saneamento reduzem a veiculação hídrica de doenças, diminuindo internamentos e afastamentos do trabalho e promovem a valorização de imóveis que possuem atendimento com distribuição de água potável e coleta e tratamento do esgoto adequados.

Caixa d'Água Boa

O projeto Caixa d'Água Boa é uma ação da Companhia em parceria com a Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho (SEJUF) desenvolvida com os municípios. O objetivo é proporcionar a melhoria das condições habitacionais das famílias em situação de vulnerabilidade social, garantindo o abastecimento durante interrupções no fornecimento de água e evitando a retirada de água da rede de distribuição durante horários de pico, contribuindo assim para o equilíbrio de todo o sistema. Em 2021 distribuímos gratuitamente 1.800 kits de caixa d'água para famílias em situação de vulnerabilidade, contemplando 64 municípios, com investimentos de 2,6 milhões de reais.

O projeto Caixa d'Água Boa conquistou o prêmio ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, do Sesi. O anúncio foi feito durante o Congresso ODS 2021. A premiação reconhece o sucesso da iniciativa que já atendeu 4 mil famílias em 143 municípios paranaenses.

Saneamento rural

Programa específico para ações de saneamento básico em áreas rurais no modelo de parceria com os municípios. Fornecemos a expertise, elaboração de projetos, apoio técnico, apoio ambiental e sociocomunitário. 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.

Atuamos no meio rural desde 1984. O programa de Saneamento Rural já levou água tratada a mais de 2.227 comunidades rurais em todo o Estado, em quase 110 mil imóveis, atendendo aproximadamente meio milhão de pessoas. Em 2021, mantivemos 74 parcerias em andamento com os municípios, finalizando 15 empreendimentos, com investimentos de R\$ 4,47 milhões em saneamento rural. Para os próximos 5 anos, estão consideradas cerca de 190 novas parcerias beneficiando aproximadamente 9 mil famílias com água tratada, com investimentos sociais estimados em mais de R\$ 30 milhões.

Fundo Azul

Programa que financia projetos ambientais de proteção aos mananciais de abastecimento público em parceria com os municípios.

Taxa de coleta de lixo

A Lei Estadual nº12.493, de 22/01/1999, regulamenta a responsabilidade dos municípios sobre coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos urbanos. Contudo a maioria não conta com receita suficiente para o custeio dos serviços, investimentos no tratamento e disposição final do lixo gerado na cidade. As dificuldades são potencializadas pela forma como o serviço é cobrado. Usualmente as prefeituras adotam a cobrança da Taxa de Coleta de Lixo em conjunto com o IPTU que, em grande parte, apresenta considerável índice de inadimplência.

Para reverter esse cenário, é imprescindível contar com um sistema de gestão tributária e de arrecadação eficiente. Esse sistema deve contemplar as especificidades do gerenciamento de resíduos sólidos urbanos e a realidade técnico-operacional dos municípios, atendendo aos princípios legais e tributários vigentes no país.

Diante desse cenário estamos empenhados em atuar em conjunto com os municípios na solução das questões relacionadas ao correto gerenciamento dos resíduos sólidos urbanos, conforme autoriza a Lei 11.445, de 05/01/2007, regulamentada pelo Decreto 7.217, de 21/06/2010, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico, que integra os resíduos sólidos no conceito de saneamento básico. Além disso, a Lei 12.305, de 02/08/2010, regulamentada pelo Decreto 7.404, de 23/12/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, determinou que até agosto de 2014 os municípios implantem os mecanismos necessários para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos. Dentre várias possibilidades, a Sanepar oferece às Prefeituras a inclusão da arrecadação da "Taxa de Coleta de Lixo" na conta de água/esgoto, desde que o procedimento esteja regulamentado por Lei Municipal.

O nosso diferencial com estas parcerias é oferecer aos municípios produtos e serviços de qualidade e confiabilidade, aliados ao rigor técnico e administrativo, marcas do nosso trabalho. Assim, visamos atuar de forma social, ambientalmente responsável, conforme demonstramos nas nossas atividades tradicionais.

A prestação deste serviço está implantada em 137 municípios e para 2022 a previsão é que sejam implantados em mais 24 municípios.

A arrecadação da Taxa de Coleta de Lixo por meio da conta de água/esgoto encontra amparo legal no Art 7º parágrafo 3º da Lei 5.172 de 25/10/1996 – Código Tributário Nacional – CTN; na Portaria nº 3 de 19/03/1999, cláusula 3ª – Secretaria de Direito Econômico – SDE do Ministério da Justiça; e no Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, firmado em 27/04/2009 com o Ministério Público do Paraná.

Somam-se a essas ações a postergação de prazo para pagamento de tarifas para quem é cadastrado na tarifa social; a suspensão do corte para clientes com inadimplência enquanto durar a pandemia e o repasse de recursos próprios no valor de R\$ 1MM para a Federação das Santas Casas do Estado do Paraná – FEMIPA como contribuição no combate da Covid-19. Por meio dessas ações, famílias com menor poder aquisitivo tiveram água disponível para enfrentar a crise hídrica e a pandemia.

A gestão dos impactos econômicos associados às ações da Companhia é realizada por meio de:

- ACORDO DE GESTÃO com metas e indicadores a alcançar/atingir;
- Análise Crítica dos Processos do Acordo de Gestão e Acompanhamento dos Planos Mitigatórios do Risco;
- FERRAMENTA CLIPPING – para monitorar e prospectar Licitações no Mercado; e
- SIS WEB – Para acompanhar os indicadores e compromissos para com os Municípios.

A eficácia dessa forma de gestão é avaliada por meio do indicador de evasão de receitas.



EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Robô para inspeção de redes na Sanepar – Fotógrafo: Antônio William de Sousa

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

As nossas metas são definidas por requisitos legais e pelos recursos envolvidos, sejam eles financeiros, humanos ou tecnológicos. Os valores quantitativos ou qualitativos são estabelecidos baseados em séries históricas, requisitos legais – associados ou não a termos de acordo judicial ou com o órgão ambiental – e a contratos de concessão ou de programa.

Indicadores de Desempenho – Nível Gerencial de Entregas – metas ciclo 2021:

- **Índice de Satisfação dos Clientes Externos – meta 80,50%;**
- **Índice de Satisfação dos Empregados – meta 75,00%;**
- **Índice de Atendimento ao Acordo de Gestão – meta 80,00%;**
- **ICP – Índice de Conformidade ao Padrão de Potabilidade – meta – 99,86;**
- **IPL – Índice de Perdas por Ligação/dia – meta 225,40 l/lig.dia.**

Os papéis, as responsabilidades e autoridades são definidos na estrutura organizacional, nos documentos normativos e demais documentos internos (resoluções, manuais, informações e designações).

As responsabilidades são do diretor de Operações; Gerências Operacionais; Gerência Processo Água (corporativa).

PLANO DE SEGURANÇA DA ÁGUA E SEGURANÇA HÍDRICA

SASB IF-WU-440a.3

A indisponibilidade quanto à qualidade e quantidade de água são fatores que desencadeiam riscos operacionais que podem resultar em desabastecimento da população ao longo do período dos contratos de concessão. Neste contexto, reconhecemos a importância de identificar os riscos associados com a qualidade e disponibilidade de acesso aos recursos hídricos, bem como desenvolver estratégias para gerenciar tais riscos.

A qualidade das águas no ambiente urbano pode ser alterada por meio de três tipos principais de carga poluente: esgotos sanitários, efluentes industriais e esgotos pluviais. Desta forma a urbanização ou instalação de indústrias, em áreas a montante do ponto de captação de águas para distribuição, prejudica a qualidade da água captada e pode violar os requisitos mínimos para águas provenientes de bacias de mananciais destinadas a abastecimento público, de acordo com a Lei 8.935/89 do Estado do Paraná. Ressaltamos que, para além do disposto na lei, lidamos ainda com outras atividades que incorrem em prejuízo para a qualidade e quantidade de água disponíveis para consumo. São o que chamamos de eventos imprevisíveis, que vão além do controle da Companhia. Incluímos aqui os desastres naturais como inundações e condições de estiagens severas, o uso e ocupação desordenado no entorno da bacia – o qual determina os fatores de riscos para a segurança da água captada (qualidade, quantidade e continuidade), a superexploração da água subterrânea próximo aos poços de abastecimento público, entre outros. Esses eventos podem atrasar ou afetar a capacidade de prestação dos nossos serviços, o que pode ter um efeito adverso relevante sobre os nossos negócios e resultados operacionais.

Estamos desenvolvendo estratégias para gerenciar os riscos anteriormente citados:

Plano de Segurança da Água (PSA)

Estamos implementando, desde 2019, o Plano de Segurança da Água (PSA), conforme determina a Portaria de Consolidação 5/2017, do Ministério da Saúde. A metodologia foi publicada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e é composta pelas seguintes macroetapas: avaliação de riscos do sistema; monitoramento; planos de ação e revisão; e validação do PSA.

Para o atingimento dos objetivos, existe o Programa de Segurança da Água, que visa:

(1) Programa de Segurança Hídrica e da Água: Gestão integrada dos recursos hídricos e meio ambiente, por meio do monitoramento ativo da qualidade e quantidade das águas e prevenção de eventos extremos, a fim de mitigar riscos relacionados à indisponibilidade hídrica e à saúde, garantindo a segurança do abastecimento público;

(2) Programa de Segurança de Barragens e Reservatórios: Gestão integrada dos reservatórios e barragens, com a aplicação de boas práticas de governança, a fim de garantir a segurança das barragens, seus entornos e usos múltiplos dos reservatórios, para assegurar a disponibilidade de água para o abastecimento público;

3) Programa de Conservação de Mananciais e Recursos Naturais: Gestão integrada das bacias e aquíferos utilizados pela Companhia, atendendo às práticas ambientais de governança e sociais, visando à conservação, recuperação dos recursos naturais e mitigação dos impactos das mudanças climáticas;

(4) Plano de Contingência para Captações, Reservatórios e Aquíferos: Métodos de prevenção, monitoramento, alerta e contingência visando à segurança do abastecimento e saúde pública, evitando perdas financeiras, desabastecimentos, risco de indisponibilidade hídrica e passivos ambientais, reforçando nossa imagem junto ao poder concedente e à sociedade.

Plataforma InfoHidro

Implantamos também a plataforma InfoHidro, ferramenta desenvolvida em parceria com o Simepar – Sistema Meteorológico do Paraná – para tomada de decisão, que possibilita o monitoramento ativo da qualidade e quantidade de água dos mananciais. As informações disponibilizadas subsidiam a prevenção de eventos extremos, disponibilizando de forma intuitiva para o quadro gerencial e operacional as informações necessárias para avaliação hídrica de cada região, bem como informações em tempo real sobre reservatórios. Foi elaborada ainda uma plataforma para coleta de dados, por meio de tablets, de instrumentação e leituras piezométricas objetivando o monitoramento e acompanhamento de deformações nos barramentos.

Foi dado início ao desenvolvimento de um sistema que disponibilizará ao corpo técnico e gerencial instrumento para a avaliação das três barreiras da água, segundo o PSA: manancial, ETA e distribuição, integrando os dados de diversos sistemas internos em um único ambiente.

Manual do Fundo Azul

O Manual do Fundo Azul foi reformulado para permitir a efetiva contribuição e atuação em conservação dos recursos hídricos e naturais, possibilitando o estabelecimento de parcerias com os diversos atores das bacias hidrográficas utilizadas pela Companhia. Facilitamos diversas parcerias durante o ano de 2021 entre prefeituras, cooperativas e universidades.

Reserva Hídrica

Com o objetivo de formar uma infraestrutura hídrica num corredor de biodiversidade, com a preservação das cavas existentes com potencial de formação de lagos e do entorno, foram iniciadas as obras referentes à fase 1 do projeto da Reserva Hídrica situada nas várzeas do Rio Iguaçu. Esta iniciativa tem por objetivo a recuperação de 6 quilômetros de rios e a formação de 320 hectares de complexos de cavas e lagos com a finalidade do armazenamento de cerca de 5 hectômetros cúbicos de água in natura visando o enfrentamento de eventos climáticos severos. O investimento previsto é de R\$ 3,5 milhões.

Plano de Segurança Hídrica

Em virtude da crise hídrica ocorrida no Paraná em 2020, o risco de indisponibilidade hídrica foi priorizado por nós, bem com as ações para sua mitigação. Com a revisão dos riscos tomaram forma as atividades de execução do PSH – Plano de Segurança Hídrica:

1. Implementação de ferramentas para tomada de decisão possibilitando a prevenção das adversidades e gerenciamento quali-quantitativo e ambiental dos recursos hídricos utilizados por nós;
2. Implementação de ferramentas para tomada de decisão e gerenciamento quali-quantitativo e ambiental dos mananciais, dos reservatórios e segurança das barragens utilizadas pela Companhia; e
3. Implementação de ferramentas para a efetiva contribuição e sua atuação para a conservação dos recursos hídricos e naturais por ela utilizados, possibilitando o estabelecimento de parcerias com os diversos atores das bacias hidrográficas utilizadas pela Companhia.

O acompanhamento e as atividades de mitigação do risco são avaliadas mensalmente.

QUALIDADE DA ÁGUA

GRI 103-3

A forma de gestão é avaliada constantemente, pois está vinculada à necessidade de atendimento dos planos de ação e dos indicadores estratégicos que estão associados ao processo água.

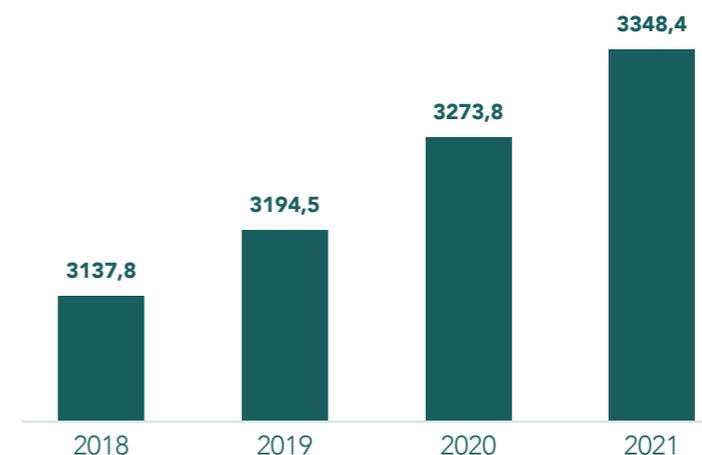
ICP – Índice de Conformidade ao padrão de Potabilidade – meta 99,86%.

IPL – índice de perdas por ligação/dia – meta 225,40 l/lig.dia.

Os resultados de determinados parâmetros de análise da qualidade da água são divulgados periodicamente em nosso site; em um relatório anual; de forma resumida na conta mensal dos clientes, em atendimento ao Decreto Federal nº 5.440/2005; e por meio de divulgação obrigatória para as Secretarias de Saúde municipais e estaduais para o Ministério da Saúde. Os processos de tratamento de água são avaliados regularmente com a execução do programa Exceletas (Excelências das Estações de Tratamento de Água – ETAs), que consiste em verificações in loco das condições do manancial, das instalações físicas, da performance operacional, da capacitação do pessoal e da gestão operacional.

NÚMERO DE NOVAS LIGAÇÕES DE ÁGUA

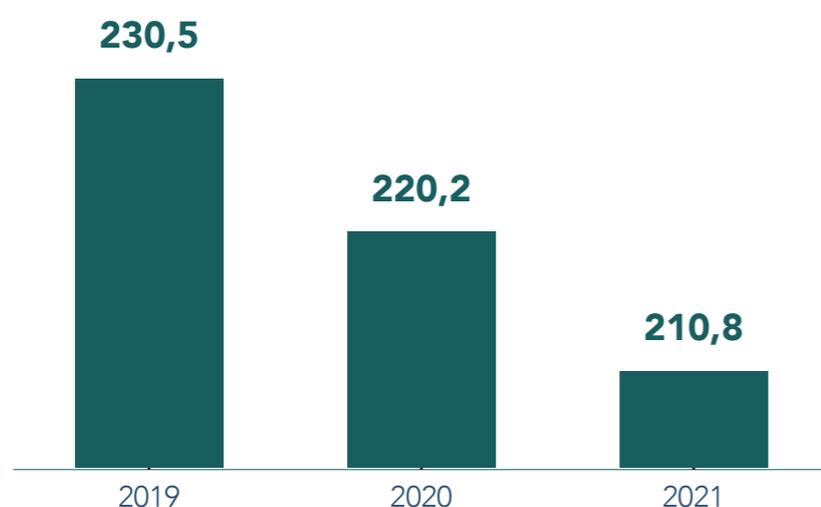
(em milhares)



Gestão de perdas

Registramos, em 2021, índice de perdas de água de 210,81 litros/ligação/dia (IPL), frente a 220,18 litros/ligação/dia de 2020.

IPL – ÍNDICE DE PERDAS EM LITROS POR LIGAÇÃO/DIA



As perdas de água são um dos principais indicadores da eficiência do nosso sistema. Os processos passíveis de perda do recurso – produção, distribuição e manutenção de redes – são geridos e controlados de forma sistemática e estruturada com base na Metodologia de Análise e Solução de Problemas Aplicada às Perdas de Água (Masp-P). Aliado à técnica do Balanço Hídrico, o Masp-P permite a identificação das causas, de modo a direcionar ações de correção e aprimoramento mais assertivas. Também fazemos a gestão do parque de hidrômetros, para mantê-los corretamente dimensionados e atualizados tecnologicamente de acordo com o perfil de consumo de cada cliente. Os equipamentos são substituídos preventivamente e corretivamente, evitando falhas na medição pelo desgaste. A cada ano são trocados cerca de 400 mil hidrômetros no Paraná. Esses equipamentos podem ser fraudados ou, ainda, podem haver ligações clandestinas, fatores que

causam perdas e têm aumentado nos últimos anos. As medidas de combate a essas fraudes e ligações irregulares são contínuas. O monitoramento das pressões e vazões nas redes de distribuição é essencial para identificação de vazamentos e o direcionamento das equipes de manutenção. São executadas atividades diárias de identificação, controle e redução, que incluem vistorias e instalação de ramais e cavaletes nas regiões com indícios de vazamentos, cujos reparos são realizados o mais rápido possível. A instalação de novas redes mitiga os riscos de vazamento das antigas tubulações.

TRATAMENTO DE ESGOTO

GRI 103-3

A função das estações de tratamento de esgoto é remover a carga poluidora, atendendo aos limites dos diferentes parâmetros determinados pela legislação ambiental. Medimos a carga removida do processo de tratamento, levando em consideração os limites-padrão de todos os parâmetros avaliados, e a carga orgânica medida, conforme Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO).

O processo esgoto está diretamente vinculado aos impactos que são intrínsecos ao desenvolvimento das nossas atividades. O envolvimento da Companhia acontece por meio do mapeamento de todas as atividades relacionadas ao processo esgoto, da identificação dos riscos inerentes, dos fatores e das respectivas classificações destes riscos bem como a definição dos controles que são necessários. Há limitação nas identificações dos impactos quando se trata de fornecedores externos. A gestão dos fornecedores de serviços acontece por meio dos instrumentos contratuais e das avaliações dos serviços executados e pagos mensalmente.

Para as ETEs em operação, monitoramos mensalmente o número de lançamentos de efluentes com outorgas válidas, definindo ações para priorização dos processos de regularização junto ao órgão gestor. Também monitoramos, por meio dos Planos de Controle Ambiental (PCA) de cada ETE, os parâmetros do efluente e do corpo hídrico a montante e jusante do ponto de lançamento, de acordo com as exigências emitidas na Outorga.

Para os projetos de engenharia de ampliação ou novas ETEs, avaliamos previamente as condições de disponibilidade hídrica e diluição do corpo hídrico, bem como os possíveis usos existentes na bacia hidrográfica, de modo a determinar as características a serem atendidas pelo sistema de tratamento dos esgotos a ser implantado. Não são admitidos lançamentos em rios que atravessam Unidades de Conservação de Proteção Integral, Reservas Particulares do Patrimônio Natural (RPPN) Estaduais ou Reservas Indígenas demarcadas. Adicionalmente, as certificações da norma NBR ISO 9001, obtida pela Gerência Regional de Londrina, das normas NBR ISO 14001, obtida pelos sistemas de Foz do Iguaçu e aterro sanitário de Cianorte, e a implantação do Sistema de Gestão Ambiental Corporativo (SGAC) fornecem ferramentas adicionais de gestão para controle dos efluentes e resíduos.

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

Indicador ETAs e ETEs com licenciamento Ambiental Regularizado – 92,72% – vigência iniciada em 2021.

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, investimos de forma contínua na ampliação e na modernização do sistema de coleta e tratamento de esgoto.

Diante desses compromissos atendemos aos seguintes eixos norteadores:

- Sustentabilidade
- Clientes e Poder Concedente

Conseqüentemente, há também o atendimento aos eixos Processos e Aprendizado e Crescimento.

Em 2021, além da continuidade na instalação de equipamentos modulares para tratamento e pós-tratamento de esgoto, que possibilitam a expansão e melhorias nos processos de forma mais ágil e com ganho de eficiência em relação aos sistemas tradicionais, houve a intensa troca de experiências operacionais visando fortalecer a padronização de procedimentos e o incentivo à inovação.

A forma de gestão é avaliada constantemente pois, está vinculada à necessidade de atendimento dos planos de ação e dos indicadores estratégicos que estão associados ao processo esgoto.

Exemplo desta afirmação foi a incorporação de uma estrutura chamada de “focais do processo esgoto”, que estão localizados regionalmente nas gerências gerais, no interior do estado. Essa é uma adaptação de estrutura funcional, ligada à Diretoria de Operações, criada para atender as gerências regionais e as de serviços relacionados ao processo esgoto.

Em 2021, os “focais do processo esgoto” desenvolveram ações que auxiliaram as gerências regionais na solução de demandas oriundas de requisitos legais, estabelecidos pelos órgãos ambientais, e demandas de acordos judiciais. No nosso sistema normativo, estão definidas as responsabilidades e atividades dos focais que atuam no processo esgoto.

Foram realizados 5 seminários regionais de Boas Práticas e Inovação no Processo Esgoto, no período de 21 a 25 de julho, totalmente virtual e com disponibilização em um sistema de EAD. O encerramento, na etapa estadual, ocorreu em 18 de novembro com o destaque às melhores práticas. Esta iniciativa possibilitou a apresentação de 47 trabalhos e a visualização de mais 1.500 participantes, com emissão de certificados.

Os padrões de atendimentos, definidos para o lançamento de efluentes tratados nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) nos corpos receptores, seguem os limites apresentados, para cada ETE, nas Licenças Ambientais de Operação e nas Outorgas de Uso definidas pelos órgãos ambientais. Quando os requisitos do esgoto tratado forem alterados, é assegurado que os documentos pertinentes serão revisados e que o pessoal diretamente envolvido será conscientizado sobre a alteração dos requisitos. A conformidade dos resultados de cada amostra de esgoto tratado e do monitoramento do corpo receptor é apontada mensalmente em documento interno – Relatório de Análises e de Não Conformidades das Matrizes de Esgoto e Corpo Receptor. Para os casos que apresentem não conformidade em algum parâmetro da amostra, o procedimento normativo interno - Diretrizes para o Atendimento pelas Gerências Regionais a Não Conformidades Detectadas em Análises de Esgoto – define qual ação deve ser tomada frente a uma não conformidade pontual ou crônica. Para atendimento das demandas futuras, nossas equipes técnicas e de gestão analisam com frequência as condições de cada sistema de esgotamento sanitário, contando com instrumentos como: diagnósticos operacionais, projetos de engenharia para melhorias e obras de ampliação, avaliação de desempenho ambiental das estações de tratamento e estações elevatórias. Após a definição das ações necessárias, ocorre a inclusão das demandas no planejamento plurianual de investimentos e na previsão de despesas operacionais.

O lodo gerado nas ETEs é destinado para o uso agrícola há décadas, uma prática considerada referência pelo Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA).

No ano de 2021 foram destinadas 16.943 toneladas de lodo para uso agrícola, após higienização, beneficiando 89 agricultores, de 52 municípios, contribuindo para a adubação de 2.655 hectares, aplicados em diversas culturas permitidas, conforme legislação específica. Atualmente, das 20 Gerências Regionais, 6 reciclam 100% do lodo gerado para uso agrícola, dentre elas as Gerências Regionais de Campo Mourão, Guarapuava, Maringá, Paranavaí, Ponta Grossa e Umuarama.

Através da CS Bioenergia S/A, mantemos um contrato para a destinação de lodo da ETE Belém desde maio de 2016. O acordo define que os volumes de lodo transferidos para a CS Bioenergia devem ser aumentados gradativamente, em função do aumento da Capacidade da ETE. Atualmente a Sanepar faz o bombeamento de 840m3 de lodo por dia com teor de sólidos totais (ST) de até 2,5%.

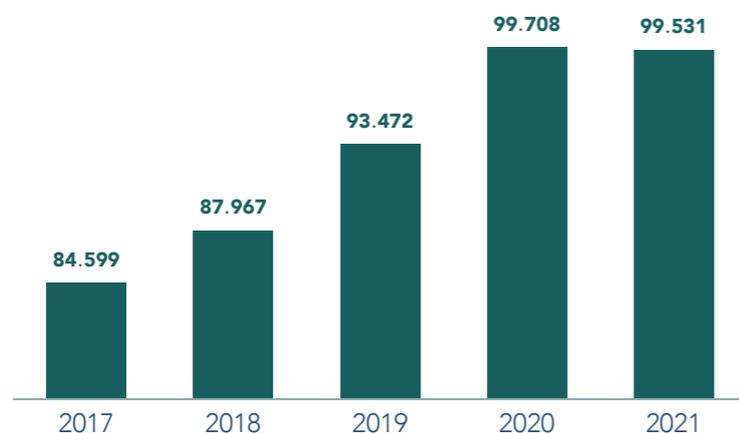
Desde março de 2018 firmamos um contrato tripartite com o CEASA (Unidade Tatuquara) e CS Bioenergia S/A, para a disposição dos resíduos sólidos orgânicos (RSO) da operação do CEASA. Com o incremento de matéria orgânica no reator, proporcionado por esta contratação, que determina o fornecimento de 25 toneladas por dia, a CS Bioenergia S/A objetiva aumentar a geração de biogás na planta.

Além disso, temos também com a CS Bioenergia S/A, um contrato para locação de geradores movidos a biogás desde 2019. A quantidade de créditos de energia disponibilizado para compensação em 2020 foi de 3.278.163 kWh e em 2021 de 3.671.551 kWh.

DESTINAÇÃO - LODO DE ESGOTO GRI 306-5

	2019	2020	2021
Aterro	78.060	85.822	92.010
Agricultura	27.258	19.259	16.943
Energia	195.631	226.233	306.926

CARGA ORGÂNICA REMOVIDA
(em toneladas/ano)



Estabelecemos e executamos os 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.

A Alta Direção determina os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua dos processos.

Priorizamos e disponibilizamos recursos necessários, por meio do nosso planejamento plurianual de investimentos, do orçamento de resultados e do planejamento estratégico.

O planejamento plurianual de investimentos e a previsão de despesas operacionais são elaborados por todas as gerências da Companhia. No processo esgoto as equipes técnicas analisam com frequência a situação atual e futura dos sistemas de esgotamento sanitário, contando com instrumentos como: diagnósticos operacionais, projetos de engenharia para melhorias e obras de ampliação, avaliação de desempenho ambiental das estações de tratamento e estações

elevatórias, os relatórios de compliance ambiental, os riscos estratégicos e seus respectivos controles.

Extravasamento de esgoto

Extravasamento de esgoto é o fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.

Extravasamento de Esgoto por Quilômetro de Rede
SASB IF-WU-450a.2, IF-WU.000.E

	2017	2018	2019	2020	2021
Extravasamento de Esgoto (qtde)	2.106	1.907	2.000	2.309	2.884
Rede de esgoto (Km)	31.773,05	33.262,41	35.014,92	36.905,60	38.336,56
Extravasamento por Km/Rede	0,07	0,06	0,06	0,06	0,08



Parque São Lourenço Curitiba - Fotografia Karina Kriguel

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

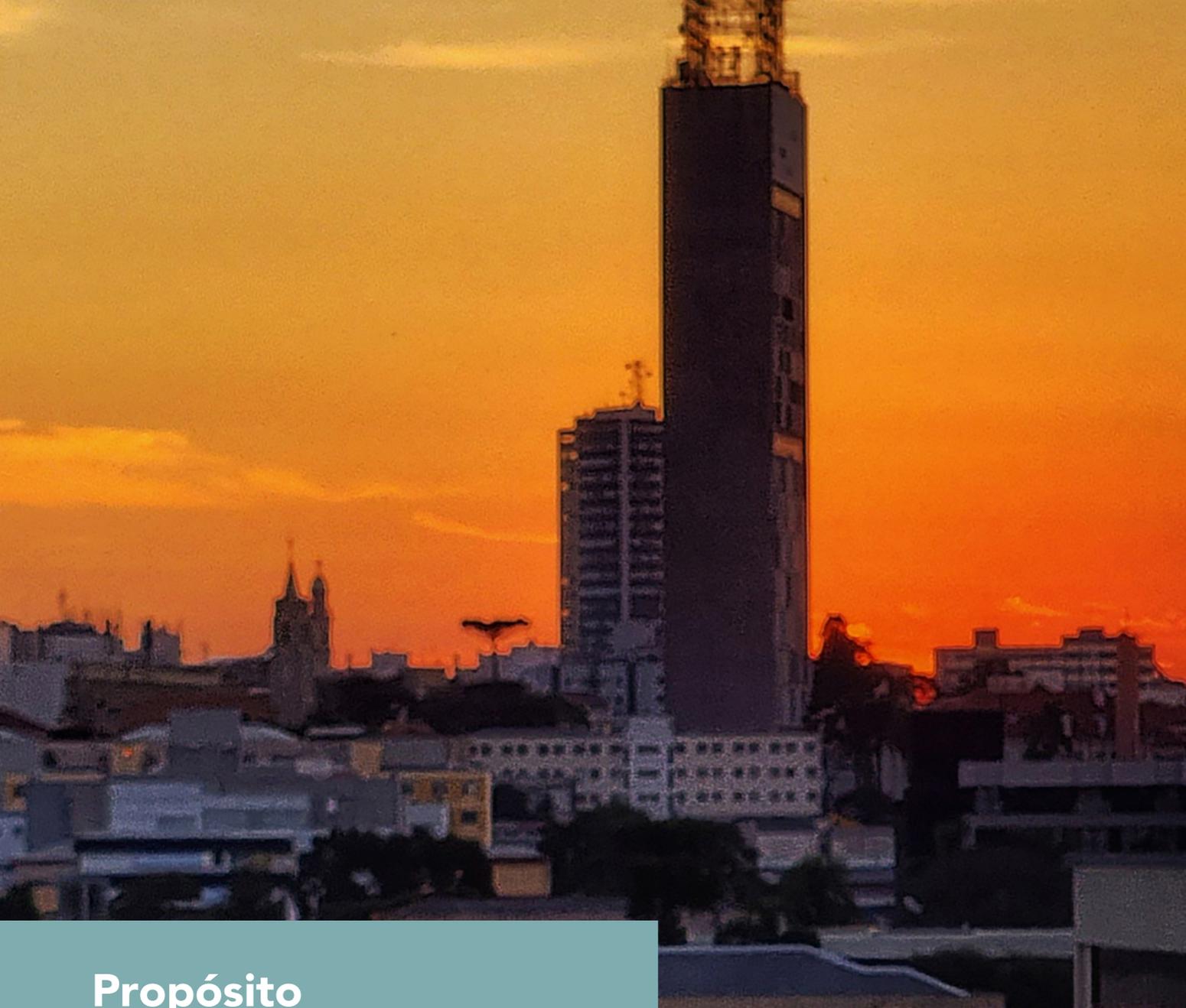


Nossos valores:
Competência | Comprometimento | Ética
Inovação | Profissionalismo | Respeito
Responsabilidade | Transparência.

 **SANEPAR**

Taskbar icons: Windows, Outlook, Chrome, Edge, File Explorer, Task View, Search, Start, and system tray with date 14/03/2020 and time 17:48.





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.

Valores

Responsabilidade

Ser responsável por suas ações e decisões, em comprometimento com os objetivos da empresa.

Inovação

Buscar novas soluções, visando à eficiência e à universalização do saneamento ambiental.

Competência

Executar suas atribuições profissionais com o suporte do conhecimento, habilidades e atitudes assertivas.

Respeito

Agir de forma correta, respeitando a diversidade, a sociedade e o meio ambiente.

Comprometimento

Agir de forma dedicada e comprometida com os Princípios, os Valores, a Visão e a Missão da empresa.

Profissionalismo

Exercer suas atribuições com dedicação, ética e respeito.

Transparência

Atuar e informar de forma clara e verdadeira.

Ética

Agir de acordo com valores que norteiam uma conduta íntegra, transparente e honesta.

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

2020 foi um ano ímpar para o saneamento brasileiro, com efeitos e desdobramentos para o Planejamento Estratégico a partir de 2021. Nosso desafio tem sido atualizar constantemente a análise de cenários com o intuito de garantir as adequações necessárias para manter o alinhamento estratégico da Sanepar, oferecendo respostas rápidas e coerentes com a nossa cultura organizacional.

Em 15 de julho de 2020 o Governo Federal sancionou a Lei 14.026/2020 – Novo Marco Legal do Saneamento –, cuja proposta é aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no país. O Novo Marco Legal estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e suas metas de universalização, determinando que, até 2033, 99% da população de áreas urbanas brasileiras deverão ter acesso à água potável e pelo menos 90% deverá ter acesso aos serviços de coleta e tratamento de esgoto.

Com base no que já está regulamentado, tanto por parte do Governo Federal, quanto estadual, estamos aditando os contratos vigentes, adequando-os às novas determinações legais, como metas quantitativas e indicadores de atendimento, e pretendemos estar com todos os contratos vigentes adequados até março de 2022, conforme estipulado na Lei.

Aos desafios impostos pelo Novo Marco Legal somam-se mudanças climáticas e pandemia da Covid-19. Todas essas dificuldades apresentaram-se concomitantemente, exigindo de nós alto grau de resiliência e capacidade adaptativa.

Nosso Plano de Investimentos teve de ser reavaliado. Antecipamos obras para mitigar os impactos da crise hídrica e aceleramos nosso processo de transformação digital. Adequações operacionais foram realizadas para garantir a continuidade da prestação dos serviços. Devido ao curto prazo das previsões climáticas disponíveis, investimos em estudos cautelosos para alocação dos recursos, sempre prezando pelo princípio da Eficiência Alocativa dos Recursos Financeiros, e procuramos nos ater às projeções de investimentos aprovadas pela Alta Administração.

Graças ao alto grau de comprometimento de todos os nossos empregados, fomos capazes de superar as dificuldades impostas pelo cenário externo.

VALORES SÓLIDOS

Apesar da avalanche de mudanças que se apresentam, nossos objetivos estratégicos e nossos eixos norteadores permanecem os mesmos:

- * 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.

SISTEMA INTEGRADO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO (SIEGS)

O SIEGS permeia toda a Companhia em três níveis para disseminação e implantação de seus requisitos, distribuídos em Câmaras Técnicas: Estratégica, Gerencial e Operacional. Em 2021, para mobilização e capacitação de todos os empregados, foi lançada a Trilha de Aprendizado SIEGS, composta de dois cursos EaD, que possibilitou a capacitação de mais de 2.500 empregados, enquanto o corpo gerencial foi sensibilizado durante os encontros de planejamento.

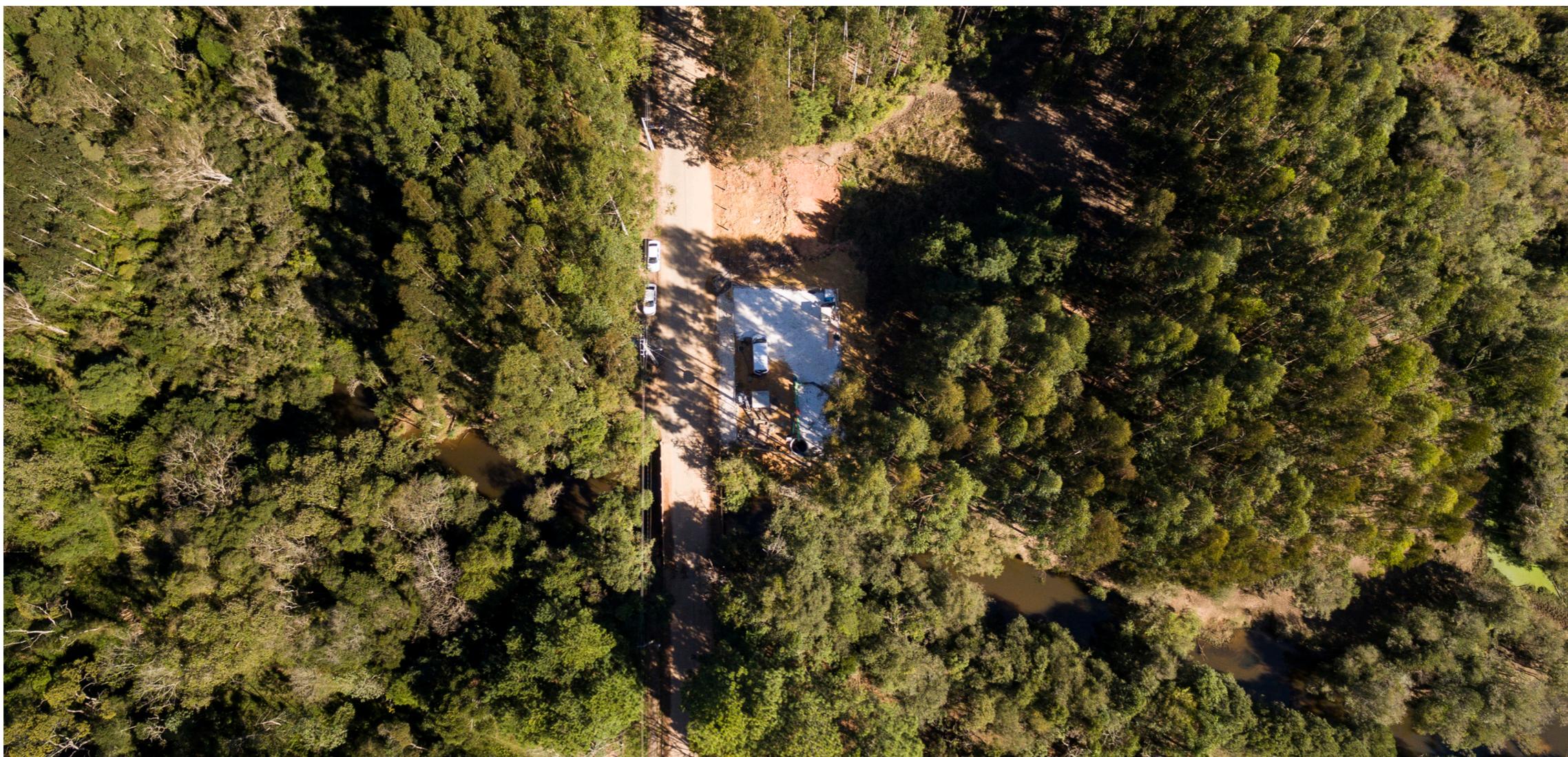
No mesmo período, a Política da Qualidade foi atualizada de acordo com o padrão da Governança Corporativa.

As ferramentas da qualidade foram desdobradas em todas as Diretorias, por meio de 36 mentorias, envolvendo as Câmaras Técnicas e representantes dos processos da empresa com um total aproximado de 270 horas trabalhadas.

Com a implantação do primeiro ciclo do SIEGS, as Câmaras Técnicas tiveram a oportunidade de atuar promovendo a visão sistêmica, com estímulo à inovação, mantendo requisitos de qualidade já conquistados e contribuindo para o desenvolvimento do desdobramento da cadeia de valor e da arquitetura de processos.

OLHAR PARA O FUTURO

Estamos otimistas, pois temos todos os requisitos necessários para nos consolidar frente ao Novo Marco Legal. Somos compostos por uma equipe muito competente e comprometida, nossos processos são bem delineados e o compromisso ético permeia o dia a dia na Sanepar. Nossa expectativa é prestar o melhor serviço possível, com uma tarifa adequada, levando cada vez mais saúde para a população.



Obra de Captação Emergencial Rio Pequeno – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

SANEPAR



Totens para autoatendimento – Fotógrafo: Fernando Gustavo Rodrigues Brisola

PARTES INTERESSADAS

GRI 102-40, 102-42, 102-43

Em 2021, revisamos nossas Partes Interessadas. Estas são definidas como: todos os elementos, organizações, pessoas ou entidades que, de alguma forma, são afetados ou afetam a organização, tanto no nível institucional como no operacional.

A identificação das partes interessadas, baseada em *brainstorming* com a Alta Direção, orientado pela metodologia AA 1000, passa por revisão periódica, durante a análise de cenários e validação da Cadeia de Valor no Processo de Planejamento Integrado. Esta etapa define as principais partes interessadas a serem consultadas para consolidação dos temas materiais.

A identificação das expectativas das partes interessadas é realizada por meio de consultas pelos diferentes canais de comunicação que a Companhia mantém com as principais partes relacionadas.

Para o mapeamento dos temas relevantes é realizada pesquisa setorial, conforme as características específicas do negócio e análise de documentos internos que apresentam os riscos e o planejamento estratégico corporativo. Esta etapa determina um rol de temas que possuem impacto (positivo ou negativo) no desempenho sustentável da Companhia.

Partes Interessadas 2021

Acionistas, Conselho e Diretoria Executiva
Fornecedores
Poder Concedente
Força de Trabalho
Clientes
Sociedade
Reguladores

Respeitamos e reconhecemos nossas partes interessadas e parceiros de negócios como agentes determinantes na execução das atividades e no atingimento dos objetivos estratégicos. Devido à influência desses públicos nas nossas operações, desempenho e imagem, consideramos necessário o engajamento contínuo com todas as partes interessadas, visando à construção de uma relação de confiança com os clientes, na proteção do meio ambiente, busca da excelência e no respeito às leis.

Para o processo de revisão da Materialidade, ocorrido em 2021, foram utilizados como base os resultados das análises realizadas no processo de Materialidade de 2020, agregadas a análise de documentos internos atualizados sobre riscos e estratégia, bem como a análise das novas tendências do setor, considerando o novo formato da metodologia ISE B3 e os cenários do país e do mundo. Foram então definidas as seguintes adequações: Atualização das Partes Interessadas e revisão dos temas, atualizados com uma linguagem mais moderna e abrangente, em linha com o observado na prática dos pares da indústria e mercado nacional.

PARTES INTERESSADAS	INTERLOCUTOR	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO
Acionistas, Conselhos e Diretoria Executiva	Conselho de Administração Diretoria Executiva	Retorno sobre o capital investido crescimento Engajamento com Agenda ASG Produtividade e Eficiência	Matriz de Materialidade Reuniões do Conselho de Adm. Reunião de Diretoria (Redir) Planejamento Estratégico
Fornecedores	Representantes Legais	Pagamento em dia Atendimento às Legislações (contratos) Sustentabilidade econômica e financeira	Matriz de Materialidade Código de Conduta do Consumidor
Força de Trabalho	Sindicatos Empregados Associações	Capacitação e desenvolvimento Saúde e segurança Bem-estar e satisfação	Matriz de Materialidade Pesquisa de Clima Organizacional Intranet Comissões de Relações Sindicais
Poder Concedente	Colegiado Microrregional	Regularidade e Qualidade no fornecimento de água; Universalização do Saneamento Qualidade na Coleta de Tratamento de Esgoto Agilidade e qualidade nos serviços prestados	Matriz de Materialidade Audiências públicas Contratos Reuniões
Clientes	Órgãos de Defesa do Consumidor Associação de moradores	Regularidade no fornecimento de água Água com qualidade Qualidade na Coleta e Tratamento de Esgoto Agilidade e qualidade nos serviços prestados Tarifa módica.	Matriz de Materialidade Pesquisa de Satisfação do Cliente Fale Conosco Comitês de Bacia
Sociedade	Representantes Instituto Água e Terra, IBAMA Tribunal de Contas do Estado Ministério Público Comitês de Bacias Conselhos Municipais	Atendimento da legislação aplicável Qualidade Ambiental Universalização do Saneamento Desenvolvimento socioambiental/saúde	Matriz de Materialidade Pesquisa de Satisfação do Cliente Canais de relacionamento Fale conosco Comitês de Bacia Formação de Agentes Socioambientais Reuniões Comunitárias
Reguradores	Agência Reguladora do Paraná (Agepar) CVM	Atendimento da legislação aplicável Atendimento aos requisitos regulatórios	Matriz de Materialidade Audiências Públicas Reuniões

BEM-ESTAR DO CLIENTE

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Para nós, bem como para nossos *stakeholders*, o relacionamento com os clientes é um assunto de primeira grandeza. Assim como há interesse pelos *stakeholders* em conhecer melhor nossa atuação, nós, como organização, temos interesse em explorar nossa gestão e apresentar nosso desempenho.

Em 2021, para atender à demanda do Novo Marco Legal, o Governo do Estado do Paraná sancionou a Lei Complementar Estadual 237/2021, que divide o Estado do Paraná em três Microrregiões para prestação de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Desta forma, o nosso relacionamento com o poder

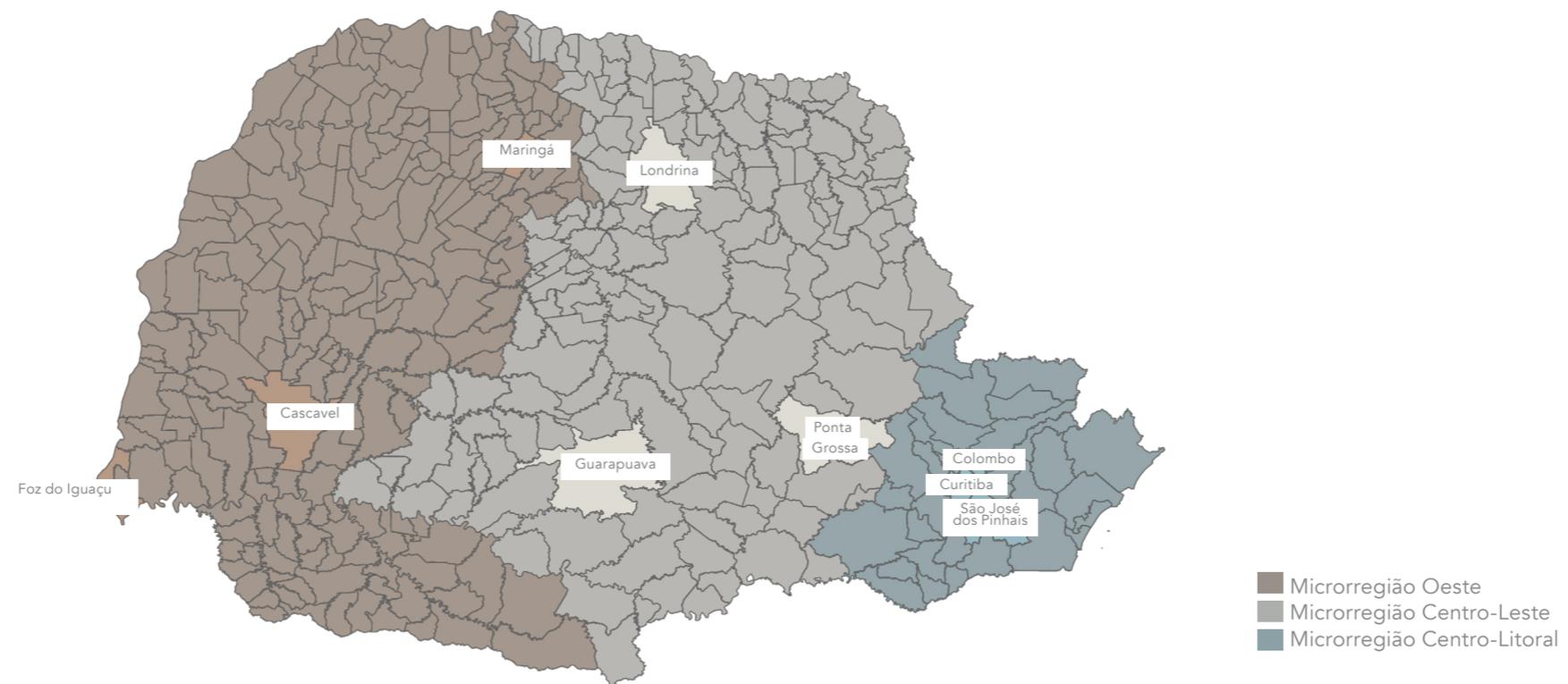
concedente, que antes era feito com cada Município atendido pela Sanepar, passa a ser com o colegiado de municípios e os representantes do governo estadual das microrregiões. Neste colegiado o Estado detém 40% dos votos e os municípios 60%.

Microrregião Centro-Litoral, com 3,92 milhões de habitantes, formada por 36 Municípios, incluindo Curitiba, São José dos Pinhais e Colombo.

Microrregião Centro-Leste, com 3,64 milhões de habitantes, formada por 155 Municípios, incluindo Londrina, Ponta Grossa e Guarapuava.

Microrregião Oeste, com 3,87 milhões de habitantes, formada por 208 Municípios, incluindo Maringá, Cascavel e Foz do Iguaçu.

*Os nove municípios citados são os de maior população em cada Microrregião.

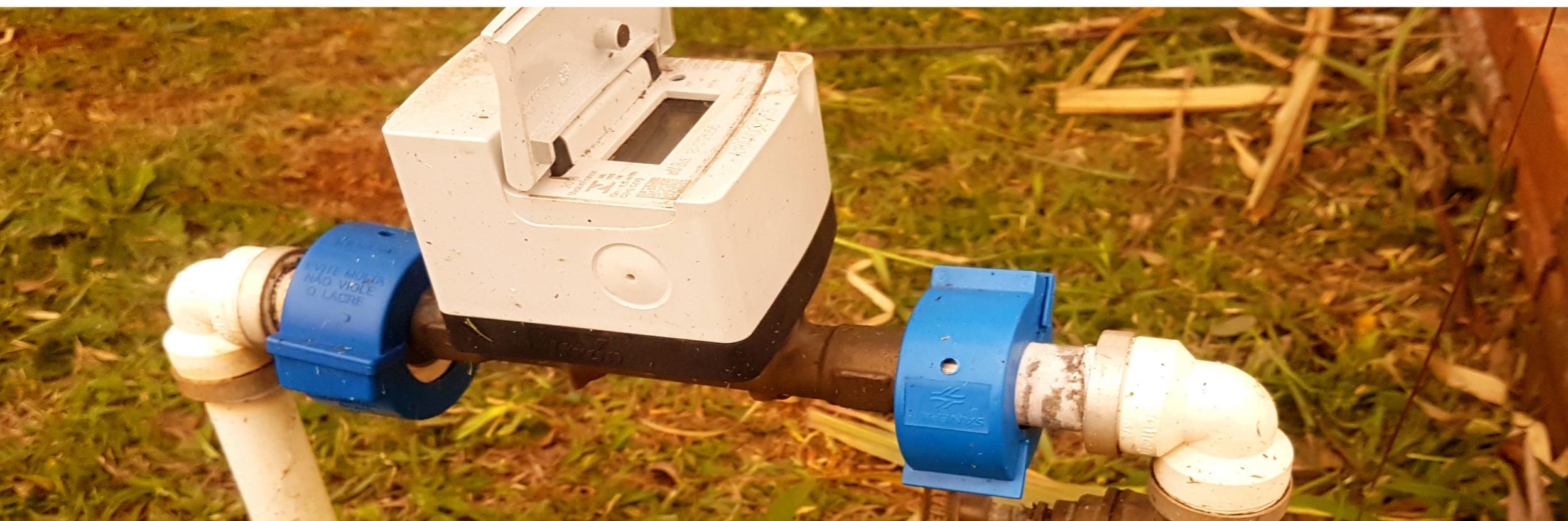


Base de dados IBGE - Municípios 2020

O relacionamento com o cliente é o principal processo estratégico comercial, permeando desde a comercialização em si até o cadastro, o faturamento, a arrecadação e a cobrança. Tais ações em conjunto resultam na receita da Companhia, essencial para a sua sustentabilidade econômico-financeira e, conseqüentemente, social e ambiental.

Somos prestadores de serviço público essencial e atendemos a dois grupos de clientes – Poder Concedente e Cliente final. Temos o bem-estar do Cliente como principal objetivo estratégico comercial. Satisfazer as demandas de clientes e

consumidores e ao mesmo tempo evitar impactos negativos sobre o meio ambiente e a sociedade é cada vez mais um desafio-chave do nosso sucesso. O aumento do grau de exigência com relação às entregas da Companhia, assim como a necessidade de garantir o bem-estar dos consumidores/clientes, são condições essenciais para que se possa estabelecer um ciclo virtuoso entre satisfação, fidelização e geração de valor – tanto para o cliente quanto para o negócio e a sociedade como um todo.



Hidrômetro Ultrassônico - Fotografia: Olssamar Saccon

CONTRATOS PODER CONCEDENTE

Para atendimento da legislação, Lei federal 11.445/2007 (alterada pela Lei 14.026/2020), Lei Complementar Estadual 237/2021, de 09 de julho de 2021, e demais leis e diretrizes vigentes, a SANEPAR está concluindo o processo de formalização das atualizações contratuais, termos de compromisso, visando o atendimento e inclusão das metas mínimas obrigatórias para a universalização do acesso ao saneamento básico da população e melhoria dos processos até o ano de 2033.

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS

Dos 346 municípios atendidos pela Sanepar (345 no Estado do Paraná e um em Santa Catarina), 332 estão com seus contratos vigentes e os outros quatorze estão com seu prazo vencido, porém em operação. As negociações com esses municípios, visando à renovação das concessões (formalização de contratos de programa), estão suspensas devido às restrições impostas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico, Lei federal 14.026/2020. Entre os contratos que estão em vigor, 180 são Contratos de Programa, ou seja, posteriores ao marco regulatório (Lei 11.445/2007), e os outros 161 são anteriores ao marco de 2007, portanto Contratos de Concessão.

RELACIONAMENTO COM OS MUNICÍPIOS

O monitoramento dos Contratos, sejam de Concessão ou 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, cumprimento das metas formalizadas nos contratos e a identificação de novas demandas, buscando incessantemente a excelência dos serviços prestados.

PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO

Uma das exigências da Lei federal 11.445/2007 (alterada pela Lei 14.026/2020) é que cada município ou microrregião aprove e mantenha o seu Plano Municipal ou Microrregional de Saneamento Básico (PMSB) em vigor e atualizado periodicamente, em prazo não superior a 10 anos, sendo requisito obrigatório para a assinatura de contratos.

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 ou colegiado microrregional, podendo ter apoio técnico do prestador de serviços. O documento também é revisado a cada 10 anos, como mencionado acima, para ajustes de metas, projetos e ações que se fizerem necessárias visando a universalização dos serviços. 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.

Possuímos equipe técnica para auxílio aos municípios e às microrregiões para atualização e elaboração dos Planos Municipais e/ou Microrregionais de Saneamento Básico – PMSB. Este suporte técnico se dá, desde que solicitado formalmente, na disponibilização de dados e informações quanto as características físicas, operacionais, contábeis, financeiras, investimentos (somente valores já contabilizados) e particularidades que possam impactar a operação dos sistemas atendidos pela Companhia, desde que não sigilosas e autorizada a divulgação pelas áreas responsáveis e competentes, sempre de acordo com as políticas de sigilo das informações. Exemplos: número de ligações de água e esgoto (quando houver sistema implantado), famílias atendidas, estações de tratamento de água, esgoto esgoto e outras unidades operacionais que façam parte do sistema existente.

No ano de 2021, vivemos os impactos oriundos da pandemia e da estiagem hídrica que influenciaram tanto internamente os empregados, por meio de mudanças na forma de gestão com vistas a manter a satisfação do cliente na prestação dos serviços, como externamente, por meio das relações de negócio com o cliente final, fornecedores, governo, órgãos reguladores e investidores, utilizando-se de programação de rodízio no abastecimento, suspensão de corte, adiamento de vencimento para pagamento de faturas para cadastrados no Programa Água Solidária.

A quantidade elevada de clientes torna desafiador o compromisso de atender a todos com excelência. Os clientes trazem como necessidades/expectativas:

- 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.

Torna-se indispensável, portanto, conhecer as práticas de gestão da Companhia para atender às necessidades dos clientes, tais como os serviços e canais disponíveis aos clientes/consumidores para comunicar elogios, reclamações e denúncias; as pesquisas de satisfação; indicadores setoriais específicos; entre outros.

A estrutura de relacionamento com o cliente é composta por diversos canais, para atender tanto aos que buscam por mobilidade, por meio do autoatendimento virtual, quanto àqueles que optam pelo contato telefônico ou presencial. Estamos investindo cada vez mais em inovação e tecnologia para estreitar esse

relacionamento e facilitar a comunicação, permitindo o livre acesso a consultas e solicitações de serviços. Realizamos 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.

A estrutura de relacionamento com o cliente é composta por vários canais:

Sanepar Mobile

O cliente final pode acessar a Companhia por tablet ou smartphone. Um aplicativo que funciona nas plataformas Android e iOS está disponível gratuitamente nas lojas virtuais. Com ele é possível solicitar serviços online, como atualização de cadastro, verificação de falta de água, 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 aos sábados, domingos ou feriados. O aplicativo foi desenvolvido internamente por uma equipe multidisciplinar das áreas comercial e de tecnologia da informação.

Atendimento por e-mail

Disponibilização no atendimento virtual de e-mails para solicitação de todos os serviços ofertados ampliando as ferramentas digitais.

Totens de autoatendimento

Em 2021, os totens auxiliaram no atendimento, redução de filas e aglomerações nas Centrais de Relacionamento, contribuindo para respeitar as diretrizes sanitárias definidas para o combate à pandemia de Covid-19. A disponibilização dos equipamentos teve início em 2018, em âmbito estadual, com a instalação de 100 deles. Os totens permitem consulta de débitos, consumo, pagamentos e suspensão no abastecimento; emissão de segunda via; atualização cadastral; solicitação de consertos; 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 nossas ações comerciais, divulgar o Sanepar Mobile, o cadastramento da conta em débito automático e os totens de autoatendimento. Também na disponibilização de links para temas importantes, como o Relatório Anual da Qualidade da Água; o incentivo ao uso racional da água; o Paraná Inteligência Artificial (PIA); os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Atendimento Presencial

O atendimento presencial é realizado nas centrais de relacionamentos em todas as localidades atendidas pela Companhia. Todas as sedes municipais estão conectadas on-line. Isso permite um serviço imediato mediante acesso direto à base de dados não somente para informações sobre emissão de contas mas também informações em tempo real dos mais recentes resultados em testes de controle de qualidade nas áreas de atendimento. Nos municípios com maior fluxo de atendimento ao cliente, as Centrais de Relacionamento possuem Painel de Senhas com Vídeo Espera que possibilita gerenciar filas de espera de clientes, mesmo a distância, programado em tempo real e as estações de atendimento para atender a demanda conforme a necessidade, atendendo a Lei federal 10.048/2000.

Atendimento telefônico

A nossa central de atendimento telefônico funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana, para receber demandas dos clientes, esclarecer dúvidas e registrar solicitações, retificar contas, reclamações, sugestões, entre outros. O serviço atende gratuitamente pelo número 0800 200 0115.

Ao final de cada atendimento é realizada pesquisa rápida sobre o encaminhamento dado à demanda apresentada pelo cliente. Em 2021, houve redução de 15% do número total de reclamações comparado a 2020 e elevação do índice de satisfação de 88,91% para 90,12%. Em 2021, houve pico de 8,7 mil ligações telefônicas diárias. A média em situação normal foi de 6,2 mil ligações diárias. No ano, foram atendidas aproximadamente 1,9 milhão de ligações.

Nota de satisfação		2020	2021
1	Péssimo	46.060	35.051
2	Ruim	23.378	17.529
3	Regular	58.106	44.074
4	Bom	133.749	106.962
5	Ótimo	888.823	774.919
Total		1.150.116	978.535
Satisfação 4 e 5		1.022.572	881.881
Índice de Satisfação (4+5)/Total		88,91%	90,12%

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

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

SMS

Para situações emergenciais, como corte no fornecimento de água, utilizamos o sistema de envio de SMS para comunicar os clientes sobre interrupção do abastecimento na região. Para receber as mensagens, é necessário atualizar o cadastro e fornecer o número do celular no site ou no aplicativo da Companhia. Em 2021, foram disparados mais de 12,9 milhões de SMS com informação sobre rodízio / manobra programada no abastecimento de água, circulares/informativos internos e ações de negociação de débitos.

É importante destacar que, nesse período de crise hídrica, o SMS foi uma ferramenta fundamental para informar mensalmente ao cliente sobre a tabela de rodízios, para permitir o planejamento da população.

O canal é vantajoso por ser 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.

Políticas, Compromissos, Objetivos e Metas

Os compromissos da Companhia com os clientes estão estabelecidos na Lei de Saneamento 11.445/2007, nos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), no Código de Defesa do Consumidor, no Regulamento de Serviços Básicos de Saneamento do Paraná (Anexo à Resolução 003/2020 – AGEPAR) e nas diretrizes estratégicas. Demais leis estaduais/municipais relativas à procedimentos constam no Sistema Normativo da Companhia, inseridas em forma de documento complementar.

O relacionamento é guiado pela Política de Clientes da Sanepar com o objetivo de promover a satisfação desse público. Anualmente, aplicamos uma pesquisa de satisfação, por meio de empresa especializada contratada, com clientes residenciais e não residenciais e de pós-venda/atendimento diretamente nas centrais de relacionamento e no 0800.

Com a política de Clientes, aprovada pela Redir/CA e atualmente em revisão, buscamos constantemente a satisfação dos clientes, mantendo, ampliando e inovando sua atuação no setor. Em nosso mapa estratégico, por meio do eixo norteador Clientes e Poder Concedente e dos objetivos estratégicos lá contidos, asseguramos o compromisso como o Bem estar do cliente quanto a manter e ampliar o mercado; elevar a satisfação e fidelizar clientes; fortalecer a imagem da empresa.

Objetivos e metas relacionados à Política de Clientes são elencados e acompanhados por meio de acordo de gestão (o qual relaciona os planos comerciais ao objetivo estratégico ou gerencial e meta, a serem trabalhados no ano corrente) entre a Diretoria Comercial e suas gerências executoras dos planos e metas a serem



Índice de Satisfação dos Clientes Externos

- **Meta: 80,5%**
- **Realizado: 75,3%**

Índice de Favorabilidade da Imagem

- **Meta: 65%**
- **Realizado: 69,2%**

Índice de Atendimento com Rede Coletora Urbana de Esgoto

- **Meta: 77,15%**
- **Realizado: 77,31%**

desenvolvidos durante o exercício, bem como dos indicadores estratégicos.

Partindo do mapa estratégico, os objetivos e metas são replicados em ações específicas a serem desenvolvidas pela Diretoria Comercial, acordadas com a gestão, mediante documento formalizado, vislumbrando a gestão do processo de relacionamento em atendimento ao tema bem-estar do cliente. São realizadas reuniões de análise crítica e, caso sejam identificados desvios, as estratégias são ajustadas para o atingimento das metas.

A gestão do relacionamento com o cliente é avaliada por meio de análise crítica de acompanhamento mensal e reuniões de avaliação de resultados. Sua eficácia é

avaliada de forma corporativa, por meio do SIEGS (Sistema Integrado de Excelência da Gestão Sanepar), que integrou gestão da qualidade e programas institucionais. A auditoria atua na verificação interna do referido processo de relacionamento com as áreas de aplicação do mesmo (áreas ponta) e de gestão (áreas meio), em prol da eficácia da forma de gestão, apontando desvios e promovendo recomendações a toda diretoria e demais áreas relacionadas, o que ocorre por meio de plano de ações de acompanhamento. A Avaliação dos Acordos de Gestão, indicadores estratégicos, gerenciais e operacionais, mitigação de riscos, mapeamento e melhorias de processos são sistemas de medições utilizados. A avaliação externa do desempenho se dá de acordo com a ISO 9001 e a SNIS (Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento). O benchmarking é geralmente realizado com empresas como Copel e outras companhias de Saneamento. No ano de 2021 houve o Congresso da ABES que auxiliou benchmarking entre as empresas.

Em uníssono com a Diretoria, a gestão efetua ajustes na condução de seu acordo de gestão, justificando prazos e realinhando metas após a análise de resultados para o período.

Mecanismos de Queixas

Reclamações sobre a Companhia podem ser encaminhadas via 0800, Fale Conosco, site, Ouvidoria, Centrais de Relacionamento e Canal de Denúncias. Disponibilizamos no nosso site link direto para a agência reguladora (Agepar).

Dentre os mecanismos acima citados, exceção ao link direto para a Agência Reguladora, que envolve outra organização colaboradora, os demais são mecanismos operacionais e que podem envolver a formalização de outras organizações como no caso do 0800 e do Canal de Denúncias.

Esses mecanismos abrangem todas as atividades correlatas ao nosso negócio, enfim, todas aquelas que podem convergir em situações de queixas quanto à sua atuação e destinam-se ao público em geral – clientes como um todo, colaboradores, terceiros, fornecedores e parceiros de negócio. Seu propósito é realizar a remediação quando ocorrem impactos negativos, desde que identificadas as causas de tais impactos, com vistas à melhoria da forma de gestão.

A gestão desses mecanismos se dá por meio de registro via sistemas corporativos que geram relatórios para a gestão da tratativa de queixas, tendo como principais canais de entrada a Ouvidoria e as Centrais de Relacionamento.

A Diretoria Comercial tem buscado melhoria contínua nos processos e implantação de projetos visando reduzir as reclamações e, por consequência, otimizar a satisfação dos clientes com comunicação eficiente, automatização de procedimentos e minimização de falhas.

Como exemplo, trabalhamos com intensidade e fomos ágeis para reverter os efeitos da crise hídrica e da pandemia em nossas atividades ao longo de 2021. O ano terminou com uma equação positiva: a Companhia superou as dificuldades graças à capacidade de resposta, eficiência, planejamento e execução de ações.

No ano de 2021, a Companhia contabilizou 4.170.409 economias ativas em 3.348.437 ligações, porém com 16.630 Ouvidorias no total, o que corresponde a 0,39% dos imóveis atendidos. Se forem considerados apenas os atendimentos relacionados à Diretoria Comercial, este valor fica em 0,15%.

Já as Centrais de Relacionamento registraram 34.335 reclamações:

RECLAMAÇÕES SOBRE FATURAMENTO: 2.382	RECLAMAÇÕES SOBRE OPERAÇÃO SISTEMA: 26.304
<p>Excesso de consumo: 2.031</p> <p>Serviços cobrados/multa: 261</p> <p>Reajuste de tarifa: 90</p>	<p>Falta de água: 22.125</p> <p>Qualidade da água: 723</p> <p>Verificar pressão água no cavalete: 2.182</p> <p>Pesquisa de vazamento: 9</p> <p>Refluxo de esgoto: 1.265</p>
RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS: 5.649	
<p>Caval. religação por corte indevido: 9</p> <p>Ramal água relig. corte indevido: 3</p> <p>Emissão 2ª via conta não entregue ao cliente: 2.147</p> <p>Serviço executado: 3.490</p>	

Processos, Projetos, Programas e Iniciativas

Desenvolvemos ações sistêmicas, programadas, que levam em consideração normas ou padrões internacionais, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Tais iniciativas podem ser pontuais, elencadas por meio de acordo de gestão, ou contínuas, como é o caso de programas sociais ofertados por meio de tarifas diferenciadas. A seguir, descrevemos algumas destas ações:

ÁGUA SOLIDÁRIA: o benefício da Água Solidária é oferecido para famílias de baixa renda, usuárias dos serviços de água, com consumo de até 10 m³/mês, considerados os valores de R\$ 11,53 para faturamento até 5 m³ e de R\$ 0,35/m³ para faturamento de 6 a 10 m³. Para o esgotamento sanitário a tarifa é de 50,0% sobre o valor da água. Alinhada às diretrizes do Governo do Estado no combate à pandemia da Covid-19, a Companhia vem realizando o adiamento do vencimento das contas cadastradas no Água Solidária por 90 dias; bem como não está efetuando o corte no abastecimento, conforme Lei Estadual 20.187/2020.

Em dezembro de 2021, cerca de 220 mil famílias estavam cadastradas no programa, resultando em subsídio acumulado de R\$ 153,5 milhões. (Considerada a tabela de tarifas vigente conforme Resolução Homologatória n.o 015/2021 – AGEPAR).

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 2,8% do número de economias comerciais atendidas pela Companhia e significa um subsídio de R\$ 5,9 milhões no ano.

TARIFAS ENTIDADES ASSISTENCIAIS E FILANTRÓPICAS: Instituições que oficialmente estão registradas nos órgãos públicos e que prestam serviços à comunidade em forma de caridade e obtêm recursos para o seu funcionamento, com ações de voluntariado e doações dos Governos Federal, Estadual e Municipal e da sociedade, sem fins lucrativos. Equivale a 2% do número de economias de utilidade pública da Sanepar e significa um subsídio de R\$ 4,8 milhões no ano.

A priorização das ações ocorre incluindo negociações de prazos com demais áreas parceiras que envolvam a necessidade de outros recursos, como TI, investimentos, etc. De forma pontual, as ações podem ser priorizadas em detrimento de outras programadas para o período, no intuito de mitigar ou remediar impactos negativos.

GESTÃO DE PESSOAS

O sanepariano é o nosso ativo mais importante. Gerir corporativamente tal riqueza demanda que nós entendamos o empregado como parceiro, indivíduo hábil e capacitado para transformar o ambiente organizacional e a sociedade. Devemos promover um ambiente de trabalho seguro, saudável, inspirador e inovador, que valorize conhecimento, habilidades e atitudes, com igualdade de oportunidades, respeito à pluralidade, diversidade e equidade. A nossa área de Gestão de Pessoas, juntamente com o corpo diretivo, são os grandes impulsionadores e direcionadores desta evolução e aprendizado constantes. Por sermos uma sociedade de economia mista, contratamos nossos empregados por meio de concurso público, conforme a legislação.

A Gestão de Pessoas acontece por meio do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Gerência de Gestão de Pessoas. A forma de gestão, avaliada por competências gerenciais, busca contribuir para a construção de relações profissionais éticas e respeitadas. Buscamos ser exemplo do tratamento humano, íntegro e profissional, promovendo constantemente os nossos valores. Não medimos esforços para manter as equipes em sintonia com os objetivos e desafios da Companhia. Acompanhamos e promovemos o desempenho e o desenvolvimento dos liderados. Buscamos manter um clima favorável, inspirando comprometimento e engajamento em nossas equipes.

Sabemos que pensar no nosso futuro requer investir no desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados, pois pessoas melhores é que são capazes de tornar uma empresa melhor. Por isso, nossa Política prevê:

- Investir no desenvolvimento pessoal e profissional, capacitando empregados a transformar a empresa, tornando-a cada vez melhor;
- Intensificar habilidades dos empregados, alavancando o valor do capital humano, propiciando realização profissional às pessoas;
- Promover a interação com outras empresas, trocando conhecimento e experiências, enriquecendo e ampliando a visão;
- Facilitar o acesso ao conhecimento por meio de ferramentas interativas modernas e de simples operação;
- Ofertar treinamentos, cursos, palestras, seminários, webinários, entre outras oportunidades de crescimento e atualização profissional e pessoal;
- Participar ativamente de ações sociais e transformação da sociedade, fomentando solidariedade e valorizando a cidadania;
- Incentivar a leitura para enriquecimento do conhecimento humano, disponibilizando vasto acervo bibliotecário corporativo como recurso de desenvolvimento e de aperfeiçoamento pessoal e profissional.



Barragem Piraquara – Fotógrafa: Helaine Baggio

Entre os 4 Eixos Norteadores do nosso Planejamento Estratégico, são destacados o Aprendizado e o Crescimento com os seguintes objetivos estratégicos:



E os indicadores adotados são:

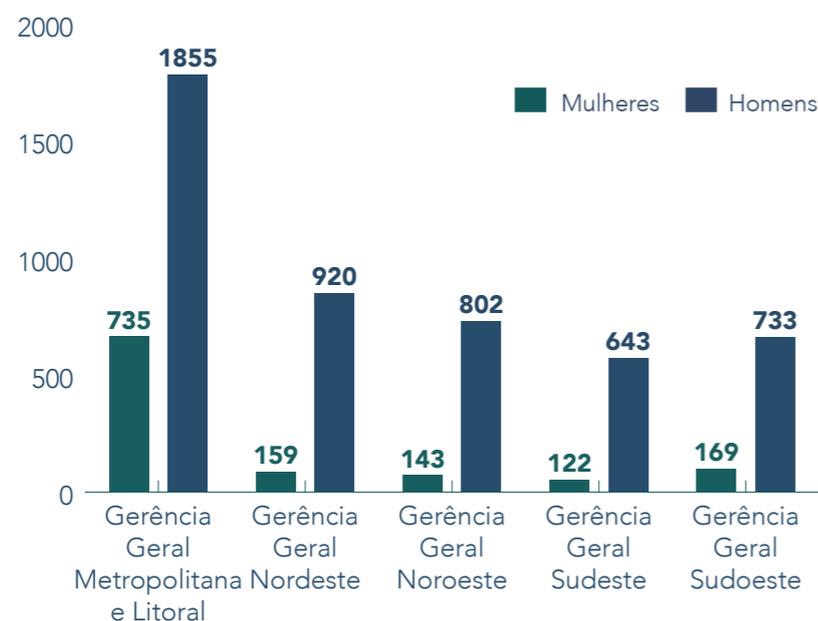
- Índice de Capacitação da Força de Trabalho com meta de 90% dos empregados com no mínimo 20 horas de treinamento no ano;
- Índice de Cumprimento do Plano de Capacitação, com meta de 70% de realização do número de horas de treinamentos planejados;
- Índice de Satisfação dos Empregados, com meta de 75% de satisfação;
- Índice de Criatividade de Pessoal, com meta de 10% de ideias registradas no banco de ideias da Sanepar – BIP.

PERFIL DOS EMPREGADOS

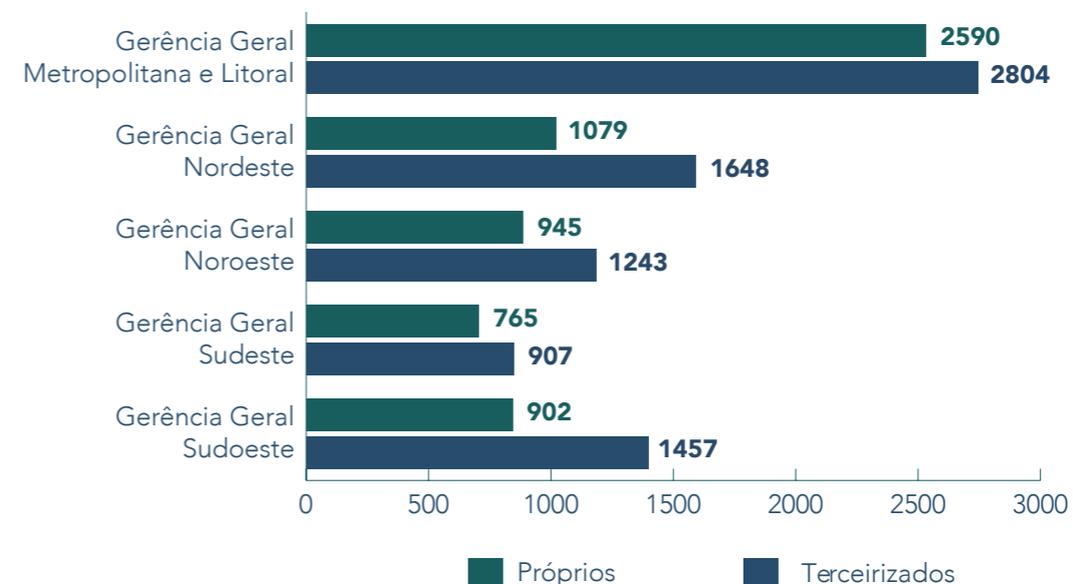
GRI 102-7, 102-8

Temos 6.281 empregados, todos com contratos integrais. Nos gráficos a seguir, demonstramos o perfil de nossos empregados em termos de gênero, região e tipo de contrato de trabalho.

TOTAL DE EMPREGADOS POR REGIÃO DO ESTADO DO PARANÁ, POR GÊNERO:



NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO (PRÓPRIOS E TERCEIRIZADOS), POR REGIÃO:



TOTAL DE EMPREGADOS POR REGIÃO DO ESTADO DO PARANÁ:

A tabela abaixo mostra a evolução do número de empregados ao longo dos últimos anos, por região.

Região	2018	2019	2020	2021
Metropolitana e Litoral	2.933	3.060	2.697	2.590
Nordeste	1.223	1.217	1.107	1.079
Noroeste	1.018	1.003	955	945
Sudeste	835	846	796	765
Sudoeste	1.013	1.004	931	902
Total	7.022	7.130	6.486	6.281

DIVERSIDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

GRI 405-1

Diversidade, Equidade e Inclusão são questões essenciais para compormos um cenário saudável. Desde 2016, somos signatários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs – sigla em inglês de *Women's Empowerment Principles*), tendo a Diversidade como tema a ser reverenciado e propagado em toda a nossa estrutura e processos.

As tabelas a seguir mostram a quantidade de empregados(as) homens e mulheres na Companhia, de forma geral e por categoria, e a quantidade de empregados(as) por idade e por categoria.

 Mulheres	1.328
 Homens	4.953
Total 6.281	

Empregados por Categoria:

	Mulheres	Homens	Total	Até 30	31 a 50	Acima de 50
Conselhos e Comitês	4	26	30	0	8	22
Diretoria - Não Empregado	1	5	6	0	1	5
Diretoria - Empregado	1	3	4	0	2	2
Gerencial	87	232	319	4	227	88
Profissional	217	450	667	2	436	229
Técnico	183	678	861	28	557	276
Operacional	839	3.585	4.424	112	2.834	1.478
Estagiários	18	25	43	43	0	0
Aprendizes	178	97	275	275	0	0

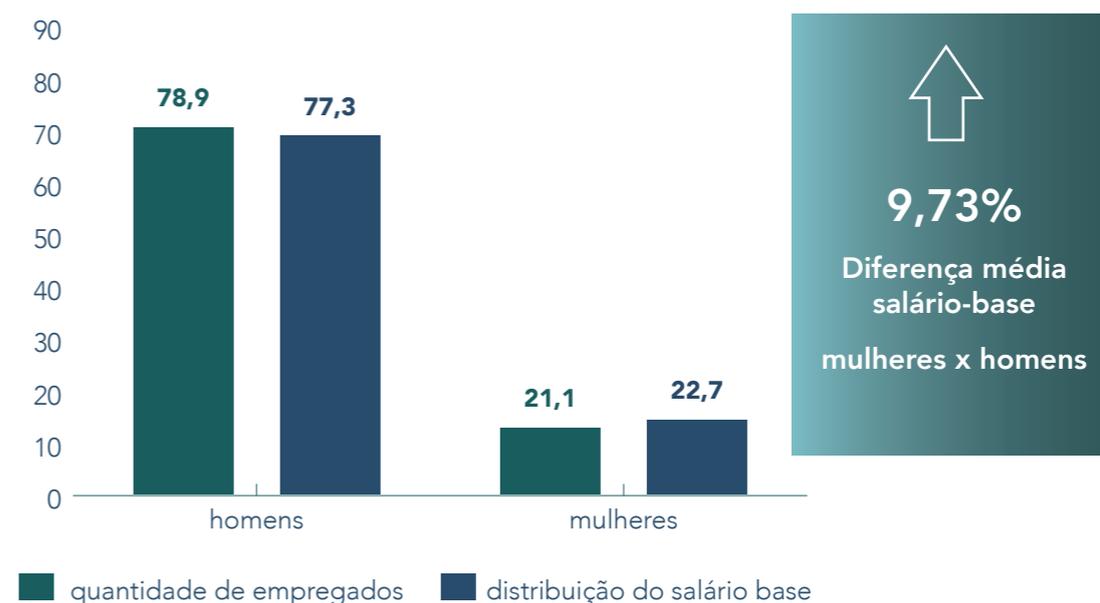
Com relação ao valor total do salário-base da Companhia, 77,28% do montante é de empregados homens e 22,72% de empregadas mulheres, totalmente proporcional à quantidade de homens e mulheres da empresa, com 78,87% e 21,13% respectivamente. O salário-base médio das empregadas mulheres está em 9,73% superior ao salário-base médio dos empregados homens, considerando pessoas de todas as especialidades das carreiras de nível médio, técnico e profissional.

Com relação ao valor total da remuneração da Companhia, que compreende o salário base somado aos benefícios (como auxílio-creche e vale-alimentação, por exemplo) e adicionais (como insalubridade e periculosidade, por exemplo) 77,70% do montante é de empregados homens e 22,30% de empregadas mulheres, totalmente proporcional a quantidade de homens e mulheres da empresa, com 78,87% e 21,13% respectivamente. A remuneração média das empregadas mulheres está em 7,10% superior à remuneração média dos empregados homens, independentemente da área de lotação, cargo e tempo de casa.

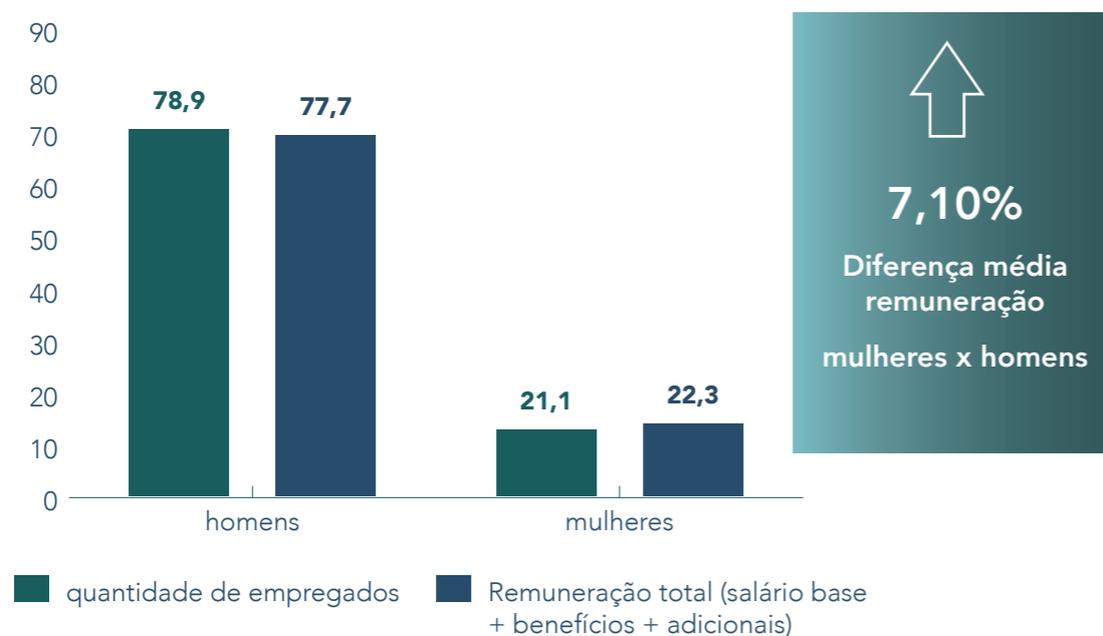
Foi também desde 2016 que passamos a acompanhar com mais atenção a

QUANTIDADE DE EMPREGADOS E DISTRIBUIÇÃO DO SALÁRIO BASE, POR GÊNERO:

GRI 405-2



**QUANTIDADE DE EMPREGADOS E REMUNERAÇÃO TOTAL, POR GÊNERO:
GRI 405-2**



participação de negros e de pessoas com deficiência (PcD) em nosso quadro funcional. Especialmente no cuidado com PcD, estamos formalmente engajados, fornecendo apoio e subsídio a saneparianos e familiares que enfrentam diferentes condições. Por meio das Fundações Sanepar e do SaneSaúde, temos um programa para pessoas com deficiência (PPNE), que custeia diversas despesas, conforme a faixa salarial, para auxiliar no tratamento, desenvolvimento e na integração social do empregado ou seu dependente, conforme o caso; de escolas especiais a tratamentos específicos.

Adotamos também redução de até 50% da jornada de trabalho, sem impactos salariais, para tratamento e acompanhamento de filhos com necessidades especiais. Os critérios estão firmados no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), assegurando o benefício universalmente a qualquer trabalhador nessas condições.

No que tange à Equidade, em 2019 e 2021, recebemos o Troféu Bronze na categoria Grande Porte do Prêmio WEPs Brasil – Empresas Empoderando Mulheres. Somos

a primeira empresa de saneamento da América Latina premiada pelo esforço e comprometimento em tratar igualmente empregadas e empregados. A premiação evidencia o nosso empenho em fomentar políticas e práticas que respeitam e valorizam a mulher no ambiente de trabalho. Realizado pela Organização das Nações Unidas, por meio da ONU Mulheres, pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e pela União Europeia, o WEPs Brasil estimula empresas brasileiras a adotarem o propósito de implantar uma cultura de equidade de gênero nas organizações, tomando como base os Princípios de Empoderamento das Mulheres.

Questões raciais, geracionais e de inclusão de pessoas com deficiência (PcD) também têm se tornado cada vez mais relevantes internamente. Por isso, em 2021, sentimos a necessidade de transformar o Comitê de Equidade em algo maior e mais abrangente, em consonância com os desafios apresentados pela sociedade, alinhados ao que preconiza o ASG (Ambiental, Social e Governança). Em novembro, o Comitê foi remodelado para atender a novas demandas, de forma mais plural e inclusiva, dando lugar ao Comitê da Diversidade, Equidade e Inclusão. Alinhada à Política de Gestão de Pessoas, a nova proposta terá como desafio acolher corporativamente questões relativas a pessoas com deficiência, equidade de gênero, LGBTQI+, etnias e gerações, buscando erradicar discriminações e promover a igualdade de oportunidades.

EMPREGADOS ABRANGIDOS POR ACT

GRI 102-41, 401-2

Prezando pelo bom relacionamento com todas as entidades sindicais representativas dos empregados, e buscando proporcionar melhorias no ambiente de trabalho de forma cooperativa e justa, a Sanepar instituiu formalmente no segundo semestre de 2021 uma nova Comissão de Relação Sindical. Composta por profissionais da Gerência Gestão de Pessoas (GGPS) e da Jurídica Trabalhista (GJT), a comissão tem a missão de manter permanente diálogo com as entidades e encaminhamento de soluções na busca de acordos favoráveis para todos, honrando a legislação brasileira.

Oportunizando mais uma via de acesso do empregado ao tema além do acompanhamento direto com sua respectiva entidade representativa, as Relações Sindicais também ganharam espaço dedicado na plataforma oficial de Comunicação Interna (Intranet), permitindo uma nova postura de antecipação e transparência nos processos de negociação do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) para o ano seguinte.

A iniciativa está alinhada à recém-criada Política da Gestão de Pessoas e ao desafio de implementação das práticas ASG (Ambiental, Social e Governança) na Companhia, apostando na construção de relações trabalhistas ainda mais assertivas, transparentes e benéficas para todos.

Os nossos mais de 6 mil empregados são representados por 21 sindicatos, que atuam em nome das várias categorias profissionais que compõem a força de trabalho. A cada ano, essas entidades estão presentes na negociação coletiva que define o acordo de reajuste de salários e benefícios para melhoria da qualidade de vida dos empregados.

Entre os vários benefícios que oferecemos aos empregados, destacam-se o auxílio-creche, o vale-alimentação/refeição, o vale-transporte, as ajudas de custo, a antecipação de parcela do décimo terceiro salário, a ampliação de licenças-maternidade e paternidade, a indenização para instrutores, o kit natalino e o fracionamento de férias. Os aprendizes recebem vale-transporte e kit natalino e os estagiários recebem vale-alimentação, vale-transporte e kit natalino.

Também asseguramos aos nossos 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. Independentemente de sua natureza, todos os benefícios concedidos buscam motivar o empregado e melhorar sua qualidade de vida.

Prezamos pela contínua melhoria do ambiente de trabalho, com o objetivo de sermos não apenas uma empresa na qual os empregados permanecem pela relativa estabilidade oferecida, mas, principalmente, por ser um ambiente acolhedor, saudável, dinâmico e motivador para se trabalhar.

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E GESTÃO DO CONHECIMENTO

GRI 404-2

A capacitação e o desenvolvimento dos empregados é fator imprescindível no acompanhamento dos avanços tecnológicos e melhorias contínuas nos processos, contemplando os treinamentos corporativos com temas transversais e de pertinência a todos os empregados, cursos específicos conforme área de atuação, além do incentivo à educação que foi implantado em 2021, tendo impacto direto no aperfeiçoamento dos empregados nos processos que atuam e para a sociedade, levando serviços de maior qualidade. O nosso objetivo com a capacitação e educação corporativa é promover o conhecimento e aperfeiçoamento contínuo do capital intelectual nos vários processos de atuação, além de buscar inovação para a melhoria contínua, alinhado com os valores, diretrizes e normativas da empresa, por meio do incentivo à participação dos programas de capacitação, treinamentos a distância, palestras.

A capacitação e desenvolvimento dos empregados é realizada nas seguintes modalidades:

Treinamentos internos – realizados com instrutores, empregados da Companhia, que possuem conhecimento e didática necessários para o repasse do conhecimento, como exemplo: Programa de Capacitação Continuada Comercial, Programa de Desenvolvimento dos Processos Operacionais Água, Esgoto e Laboratório, Projeto Qualidade na Prestação de Serviços do SGM Redes e Ramais de Água e Esgoto. Além de outros temas específicos, como: segurança do trabalho, planejamento, meio ambiente, gestão de pessoas, teletrabalho, inovação, cursos nas áreas técnicas e administrativas.

Treinamentos externos – realizados por meio de contratação de cursos *in company* ou seja, exclusivos para o nosso público, ou vagas de cursos disponibilizados por entidades específicas, como: participação em Congressos. Exemplos deste são o 32º Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente, 14º Seminário Nacional de Resíduos Sólidos, Treinamentos em metodologias ágeis, II Seminário Internacional de Gestão de Perdas de Água e Eficiência Energética, 2º Seminário

Nacional de Estatais, Lodos Ativados MBR e MBBR, XXII Congresso Paranaense de Direito Administrativo, entre outros.

Incentivo a Educação – cursos de pós-graduação *lato sensu* ou *stricto sensu* com subsídio de 70% do valor das mensalidades, nas modalidades presencial, EaD e semipresencial, de interesse estratégico da empresa e correlação com cargo/carreira e atividades desenvolvidas na área de atuação do empregado ou atividades de interesse corporativo.

Treinamentos EaD – Disponibilização de plataforma de Educação a Distância, com vários temas customizados objetivando a capacitação constante dos empregados, webinários, além de cursos de catálogo em diversas áreas do conhecimento, como: Liderança, Planejamento, Saúde e Segurança do Trabalho, Inovação, Relacionamento, Finanças, Comunicação, Qualidade de vida, Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Tecnologia da Informação (TI).

Ao longo de 2021, por meio da Gerência Gestão de Pessoas (GGPS), promovemos melhorias nos processos de aperfeiçoamento de pessoal e desenvolvimento profissional. Essa busca responde ao anseio do corpo funcional por planos formais que ofereçam de forma clara e abrangente cursos, subsídios, regras e critérios para o desenvolvimento na Companhia. Neste ano, foram ofertadas mais de 244.863 oportunidades de cursos e treinamentos, com aproximadamente 891.204 mil horas realizadas, sendo a maioria na modalidade a distância, correspondendo a média de 143 horas de treinamento por empregado.

Em 2021 aprovamos o orçamento de R\$ 4.679.319,10 para capacitação de desenvolvimento. Este valor abrange todos os gastos para a realização de treinamentos e a prestação de serviços especializados de educação corporativa com Ensino a Distância, com disponibilização de plataforma, customização de novos cursos, além da ferramenta de webinário.

Investimos 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. Com as limitações impostas pela pandemia da Covid-19, que restringiu os treinamentos presenciais, a utilização da tecnologia e a Educação

a Distância foi fundamental para esse processo.

A forma de gestão do processo de Desenvolvimento de Pessoal é avaliada por auditoria interna e externa da norma ISO 9001:2015, indicadores corporativos estratégicos, realização de planos de ação, análises críticas constantes, além de acompanhamento periódico das ações realizadas, relatórios e feedback das gerências e empregados, buscando a melhoria contínua no processo. Em 2021 realizamos o mapeamento do processo de Desenvolvimento de Pessoal, elaboração dos fluxos, realização de entrevistas e análises. O que resultou em inúmeras ações que serão realizadas em 2022 buscando a melhoria contínua do processo.



ETE Verde Ponta Grossa – Fotografia: Bruno Covello

Os mecanismos para avaliar a eficácia da forma de gestão são:

- **AUDITORIA EXTERNA ISO 9001:2015** – anualmente é realizada auditoria interna e externa de certificação, na qual a área de Gestão de Pessoas atua como processo meio, sendo auditados os subprocessos: treinamento, pesquisa de satisfação dos empregados, avaliação de desempenho e segurança do trabalho;
- **INDICADORES DE GESTÃO** – Índice de Capacitação da Força de Trabalho; Índice de Cumprimento do Plano de Capacitação; Índice de Satisfação dos Empregados;
- **ACOMPANHAMENTO PERIÓDICO DO PROCESSO POR MEIO DE RELATÓRIOS E PLANOS DE AÇÃO.**

Vale mencionar que as auditorias realizadas no processo de gestão de pessoas em 2021 tiveram resultado positivo, não sendo detectada nenhuma não conformidade.

Em 2021 foi implantado o indicador Cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento, com a meta de 70%, e que teve como resultado 102,72% de realização das horas de treinamentos previstas para os empregados durante o ano. Destaque também para o Índice de Capacitação Anual da Força de Trabalho, que superou a meta de 90%, chegando a 98,90% dos empregados com no mínimo 20 horas de treinamento no ano, e o Índice de Satisfação dos Empregados que teve resultado de 75,01% de satisfação dos empregados atingindo a meta de 75,00% de satisfação. Esses indicadores impactam diretamente na avaliação do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR) e têm influência direta nos resultados do Programa de Participação nos Resultados (PPR).

Em 2021 foi lançado o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, em formato de matrizes escalonadas durante o ano, com o objetivo de qualificar e desenvolver gerentes, coordenadores e supervisores para o exercício de suas funções como gestores de pessoas, processos e negócios, proporcionando seu crescimento

pessoal e profissional, desenvolvendo habilidades necessárias para comunicar, negociar e mobilizar as pessoas, motivando e estimulando o trabalho em equipe, buscando melhoria do desempenho de seu potencial nas funções. Para os conselheiros, diretores e algumas lideranças, proporcionamos ainda o curso sobre Governança, com o IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

Também foi implantada uma matriz de treinamentos corporativos, para todos os empregados da Companhia, e matrizes de funções específicas para os empregados das áreas comercial, manutenção, água, esgoto, industrial, matriz de segurança do trabalho, além dos cursos pontuais planejados pelas gerências.

A disponibilização dos treinamentos em matrizes obrigatórias tem o objetivo de mitigar os riscos que possam ocorrer, além de terem impacto positivo no desenvolvimento dos empregados. As matrizes de capacitação englobam os seguintes cursos:

MATRIZ CORPORATIVA – cursos destinados a todos os empregados da Companhia: Código de Conduta e Integridade, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, 3 cursos que fazem parte da Trilha Pensar e Agir com Integridade;

MATRIZ DA FUNÇÃO – cursos específicos para o desempenho da função, como: Manutenção de redes e ramais de água e esgoto, sistema de abastecimento de água, sistema de esgotamento sanitário, relacionamento com o cliente;

MATRIZ SESMT – cursos relacionados à segurança do trabalho, como: NR33 – Trabalho em Espaço Confinado, NR35 – Segurança do Trabalho em Altura, NR10 – Segurança em Eletricidade.

Com a implantação de matrizes de treinamento obrigatórias e a utilização da plataforma de treinamentos on-line, destacam-se os seguintes cursos com a maior quantidade de participações: Código de Conduta e Integridade, com 6.511 certificados emitidos, pois houve atualização do curso e alguns empregados realizaram as duas versões; Trilha Pensar e Agir com Integridade – curso 1:

Governança, Riscos e Controle, com 4.555 participações; Trilha Pensar e Agir com Integridade – curso 2: Código de Conduta e Integridade, com 4.708 participações; Trilha Pensar e Agir com Integridade – curso 3: Treinamento, Gestão da Consequência e Monitoramento, com 5.437 participações; Lei Geral de Proteção de Dados com 5.673 participações; Lei 13303/2016: Gestão de Contratos, com 4.309 participações.

Cursos on-line e Webinários

Vivendo a realidade da pandemia da Covid-19, a alternativa para manter a capacitação dos nossos empregados foi apostar na já existente plataforma de Educação a Distância (EaD). Um novo recurso foi desenvolvido, viabilizando a realização de palestras, demonstrações técnicas e treinamentos ao vivo em formato de webinar (ou webinário). Unindo o conceito web (rede, internet) + seminário, o webinário é um genuíno recurso de educação e comunicação corporativa a distância que possibilita apresentações, palestras, reuniões temáticas de demonstração e treinamentos síncronos em tempo real. A plataforma também permite compartilhar conteúdos, como apresentação de slides, manuais, vídeos e qualquer recurso para tornar a experiência ainda mais colaborativa e interativa. Mesmo não tendo surgido de forma ideal e planejada, a revolução desses recursos on-line devido à pandemia e à necessidade de distanciamento social concretizou uma oportunidade de melhoria, tanto do ponto de vista tecnológico, como na perspectiva de gestão, ajudando a repensar e adaptar nossos processos.

Por meio da plataforma EaD foi possível manter a realização de treinamentos diversos, como:

NA ÁREA AMBIENTAL – ODS; Saneamento, Compliance Ambiental e Esgotamento Sanitário; Inovação na Sanepar; Se Ligue Nessa Ideia: Uso Sustentável do Óleo; Cobertura Vegetal no Combate às Mudanças Climáticas; Manutenção dos Vetos na Nova Lei do Saneamento; Os Cinco Instrumentos de Gestão de Recursos Hídricos.

NA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS, SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO – Plano de Cargos, Carreira e Remuneração; Sipat, EPI, Ergonomia em Home Office: dicas para conforto e saúde; Integração de Segurança para Equipes de Manutenção de Redes de Água e Esgoto; Programa ComVida (resiliência para ressignificar a vida); A Arte das Relações Humanas: Cuidado de Si e Cuidado do Outro; Vamos falar de Saúde Mental: Ansiedade e Depressão em Tempos de Coronavírus; Prática de Meditação e Respiração: um Momento de Autoconhecimento; II Prática de Meditação e Respiração – Reconhecendo as Emoções; Como Administrar Minha Fome Emocional; O que se Pode Aprender na Diversidade; O Ser Mulher Não é Cor de Rosa; A realidade da Lei Maria da Penha no cotidiano; São Tantas Emoções... Como Lidar com Elas?; Cuca Legal: Trabalho e Saúde; Novembro Azul: Homens, Vamos Cuidar da Saúde?; Solidariedade: o Bem-estar é Coletivo.

NA ÁREA TÉCNICA E ADMINISTRATIVA – Reequilíbrio Econômico-Financeiro; Perdas; Sistema de Frota; Fluxogramação de Processos com Ferramenta Bizagi; Fiscalização de Obras; E-protocolo Digital; Seminário de Boas Práticas Operacionais no Processo Esgoto; Gestão de Contratos e Programa de Integridade para Fornecedores e Parceiros de Negócio; Siga project; Banco de Ideias e Práticas – BIP; Busca do Equilíbrio Financeiro em Tempos de Pandemia; SCTWEB – Planejamento Orçamentário; SISWEB – Lançamento de Dados Operacionais e Gestão Estratégica; Contratação Direta por Dispensa, Inexigibilidade e Inaplicabilidade de Licitação; Planejamento Estratégico; Semana da Integridade.

Além disso, foram customizados novos cursos para aumentar o nosso acervo de treinamentos EaD, como: Atualização do curso Conhecendo a Sanepar; curso Transações com Partes Relacionadas; Reequilíbrio Econômico-Financeiro; Curso Lei 13.303/2016 – RILC, Curso Lei 13.303/2016 - Contratação Direta; Curso Lei 13.303/2016 – Gestão de Contratos; SIEGS; Equidade; Gestão de Efluentes; Legislação Ambiental; Atualização do Código de Conduta e Integridade; Gestão de Contratos do SGM, MOS Aplicado ao SGM; Gestão de Materiais do SGM.

Especialização em Saneamento

Em parceria com a Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP) e com a Secretaria de Estado Ciência e Tecnologia e Ensino Superior (SETI), subsidiamos uma Especialização em Saneamento Ambiental para os empregados. De um processo seletivo de 947 inscritos, dois anos e meio após o início, 282 inscritos concluíram o curso em 2020. Com o término do curso, foi realizada em 2021 seleção, por equipe multidisciplinar nossa e da UENP, dos 30 melhores trabalhos de conclusão de curso (TCC's). Estes trabalhos foram publicados em dois volumes do livro corporativo Saneamento Ambiental. Já as disciplinas que compuseram o Curso de Especialização em Saneamento Ambiental foram transformadas em cursos on-line abertos a todos os empregados na plataforma EaD Sanepar.

Incentivo à Educação – Pós-graduação

Outra iniciativa estruturada e lançada em 2021 foi o Programa de Incentivo à Educação, voltado ao aprimoramento em nível de pós-graduação. O programa prevê subsídios de 70% do valor das mensalidades de cursos *lato sensu* e *stricto sensu* em modalidade presencial, EaD e semipresencial, após aprovação de processo e aprovação do gestor do empregado, seguindo critérios previstos em normativa interna. As solicitações são analisadas pela Gerência Gestão de Pessoas (GGPS), pois devem ser de interesse estratégico da empresa e possuir correlação com cargo/carreira e atividades desenvolvidas na área de atuação do empregado ou atividades de interesse corporativo.

Gamificação

Como forma de otimizar e atualizar o aprendizado frente às novas tecnologias de mercado, foi iniciado o desenvolvimento do primeiro game na Sanepar, com lançamento previsto para o primeiro semestre de 2022. A iniciativa tem o objetivo de estimular o aprendizado por meio de atividades lúdicas, aliando entretenimento e estratégia de desenvolvimento de pessoas.

Avaliação do Desempenho e Plano de Carreiras

GRI 404-3

O Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração (PCCR) é uma das ferramentas utilizadas pela Companhia para reter talentos. O processo considera três grandes aspectos: indicadores institucionais, contribuição das gerências para os resultados e competências técnicas e comportamentais de cada empregado.

Em 2021, 100% dos empregados aptos foram avaliados. Com a mudança nos pesos das dimensões avaliadas ocorrida no ano de 2020, o resultado individual passou a ser a dimensão de maior influência, correspondendo a 50% da avaliação, seguido das dimensões institucional e setorial. Isso significa que a nota de maior influência no resultado individual corresponde ao desempenho do próprio empregado.

Além de ganhos financeiros incorporados ao salário, o Novo PCCR também repercutiu positivamente em importantes fatores corporativos. Provocou um maior comprometimento em relação às normas internas e rotinas de gestão de pessoas, fortalecendo especialmente o nosso Regulamento Disciplinar e exigindo um novo padrão de responsabilidade do avaliador quanto a prazos e critérios de avaliação

Após a realização do primeiro ciclo de avaliação sob a nova metodologia, acolhendo sugestões dos próprios saneparianos e de entidades sindicais representativas dos empregados, diversas melhorias foram implantadas visando à aplicação no ciclo de avaliação referente ao ano de 2021. Destacam-se a inclusão de novas formas de obtenção de pontuação na competência relacionada à busca de novos conhecimentos por iniciativa do empregado, a consideração da participação dos empregados em grupos de trabalho, comissões e comitês instituídos pela Diretoria Executiva e uma pontuação complementar para os empregados que tiveram registro de reconhecimento efetuado em sua ficha funcional no ano.

Mais do que avaliar, reconhecer e remunerar, o PCCR tem a missão e a responsabilidade de acompanhar o desempenho de atividades e processos, alinhando pessoas e necessidades para o crescimento da Companhia. A mudança de cenário é inevitável e estamos empenhados em nos adaptar às melhores práticas de mercado para superar

a pandemia, a crise no setor de saneamento e assegurar sua sustentabilidade. A evolução do PCCR é parte fundamental deste processo.

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS EMPREGADOS

O grau de satisfação e bem-estar dos empregados é periodicamente avaliado por meio da Pesquisa de Desenvolvimento Humano e Organizacional “Fale Francamente”, que em 2021 passou por transformações importantes, para alinhar a métrica do estudo ao Guia de Referência para Medição do Desempenho (GRMD), da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, e certificação das Melhores Empresas para se trabalhar, promovida pela instituição *Great Place to Work* (GPTW).

Em 2021, cerca de 76% dos empregados participaram, o que corresponde a 4.970 pessoas – superando a expectativa de 70%. O resultado de satisfação atingiu precisamente a meta de 75%. Entre os temas, os empregados destacaram as medidas para o enfrentamento do novo coronavírus no ambiente corporativo: 79,6% de satisfação. Especialmente o fluxo de informações sobre as medidas preventivas e a sensação de estabilidade e segurança em trabalhar na Companhia no período de pandemia atingiram, respectivamente, 83% e 82% de satisfação.

A partir dos resultados tabulados, as gerências receberam os resultados das avaliações de suas áreas e passaram a elaborar Planos de Ação para melhorias no ambiente de trabalho relativas aos temas cujo índice registrado foi inferior a 75% de satisfação, assegurando o monitoramento das entregas na busca pela melhoria contínua do ambiente organizacional.

ALINHAMENTO EXTERNO

Antes mesmo da pesquisa interna de clima oficial da empresa, atendemos a um convite para participar pela primeira vez da Pesquisa Empresas Humanizadas. Trata-se de um estudo desenvolvido em parceria com a Universidade de São Paulo

(USP) que tem o objetivo de identificar tanto interna quanto externamente o grau de humanização de empresas nacionais de peso.

Mesmo que a nossa participação fosse embrionária e com intuito ainda de diagnóstico, aceitamos o desafio de olhar para as práticas de humanização tendo como parâmetro players de proporções muito maiores que a nossa, de diversos segmentos do setor privado, já amplamente reconhecidos por suas práticas de humanização e de gestão de pessoas. O estudo foi realizado entre novembro e dezembro de 2020 e o resultado foi apresentado no segundo trimestre de 2021. Mais de mil questionários foram respondidos por diferentes *stakeholders*, abrindo caminho para reflexões necessárias à aplicação do Fale Francamente e de práticas de Recursos Humanos por nós. Embora tímida, a participação inédita já tem gerado frutos. Despertou em nós o desejo de investir na evolução do nosso Rating de Consciência, inspirando e respaldando o desenvolvimento de planos, programas e projetos internos com foco na humanização.

Um segundo passo dado nesse sentido foi a participação, em julho de 2021, em uma das referências mundiais em avaliação corporativa: a pesquisa *Great Place to Work* (GPTW). Conhecida no Brasil como “Melhores Empresas para se Trabalhar”, o estudo busca mapear a percepção dos trabalhadores sobre o clima organizacional e as práticas culturais da instituição em que atuam com base em cinco pilares: Credibilidade, Respeito, Imparcialidade, Orgulho e Camaradagem.

Os pontos altos destacados na GPTW foram nível de Orgulho e a Satisfação geral em trabalhar na empresa. O desempenho na questão “Como as pessoas se sentem em trabalhar na Sanepar” alcançou nota 76. O pilar Orgulho foi o elemento corporativo que alcançou nota 72. Os resultados de tais experiências já passaram a nortear melhorias em programas internos e a proposição de novas iniciativas corporativas, vinculadas a demandas já priorizadas por nós em nossa análise de riscos, Planejamento Estratégico e Acordos de Gestão.

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Estarmos atentos à segurança e à saúde dos colaboradores é primordial para garantir a integridade das pessoas e possibilitar melhorias contínuas nos resultados. Seguimos a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, que dita que as empresas têm a obrigação de investir em práticas especializadas em segurança e medicina do trabalho. Ante a relevância do tema, assumimos um compromisso, expressado em nossa Política de Gestão de Pessoas, de proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro, refletindo diretamente na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e, por extensão, na de seus familiares.

Atualmente contamos com um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT, que se encontra em conformidade com a Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho NR-04, composto por engenheiros de segurança, técnicos de segurança, médicos, enfermeiras, técnicas de enfermagem e psicóloga. O SESMT contribuiu para garantir o bom funcionamento das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho – CIPAS, que são responsáveis por definirem procedimentos e ações de prevenção a acidentes, doenças decorrentes do trabalho e relações interpessoais referentes ao cotidiano.

Em 2021, atuaram em todo o Estado 61 CIPAS formadas por mais de 500 empregados, com a responsabilidade de promover reuniões com as gerências, elaboração de mapas de risco, investigações de acidentes com a área de segurança do trabalho, planos para medidas mitigatórias, entre outras ações.

Ações de destaque no âmbito da Segurança e Medicina do Trabalho em 2021:

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) integralmente on-line, com a disponibilização de 10 temas, totalizando 27.040 mil horas de treinamento.
- Palestras/Webinários on-line e gravados de modo a possibilitar a participação dos empregados em outros momentos, como: Sipat, palestras sobre temas

relacionados à Prevenção Outubro Rosa, Novembro Azul, Fevereiro Contra o Câncer, Agosto Lilás (conscientização e combate à violência contra a mulher) e Setembro Amarelo (prevenção ao suicídio).

- Formação de membros de CIPA com treinamento EaD desenvolvido internamente, com carga de 16 horas, complementados por mais 4 horas ministradas pelos técnicos de segurança do trabalho em salas virtuais, totalizando 20 horas por turma de formação dos membros das CIPAs.
- Oferta de oportunidades de treinamentos voltados à saúde e à segurança dos empregados (NR 33, NR 35, NR 10, gás cloro, qualidade de vida, ergonomia, entre outros), totalizando cerca de 27.166 mil horas de treinamentos.
- Convocação e divulgação da Campanha anual de vacinação contra a gripe H1N1, alcançando 4.452 empregados no ano de 2021.
- PASO – Programa de Adequação Sócio Ocupacional foi reformulado para dar agilidade no processo, permitindo uma comunicação mais rápida e efetiva entre as áreas interessadas e a saúde ocupacional.

Foram realizados, ainda, exames médicos específicos de acordo com o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO. Sendo eles os periódicos, mudança de função (atual Mudança de Risco Ocupacional), demissionais, retorno ao trabalho e os riscos ocupacionais identificados no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

Disponibilizamos a todos os nossos empregados e seus dependentes o Plano de Saúde denominado SaneSaúde e um Plano de Previdência Privada denominado Fusanprev, benefícios administrados em parceria com as Fundações Sanepar. Por meio desta parceria os empregados têm também acesso a programas importantes, como Viva Mais, Respire, Cuide Bem de Você, Mãe Sanepariana, Programas de Pessoas com Deficiência (PPCD), auxílio-medicamentos e auxílio-medicamentos de uso contínuo.

Por fim, todas essas iniciativas demonstram o cuidado da Companhia com a saúde e com a vida das pessoas, promovendo mais segurança no ambiente de trabalho, bem como, em suas rotinas pessoais, motivando o cuidado e a prevenção na saúde dos empregados e familiares.

ABSENTEÍSMOS, AFASTAMENTOS E ACIDENTES DE TRABALHO

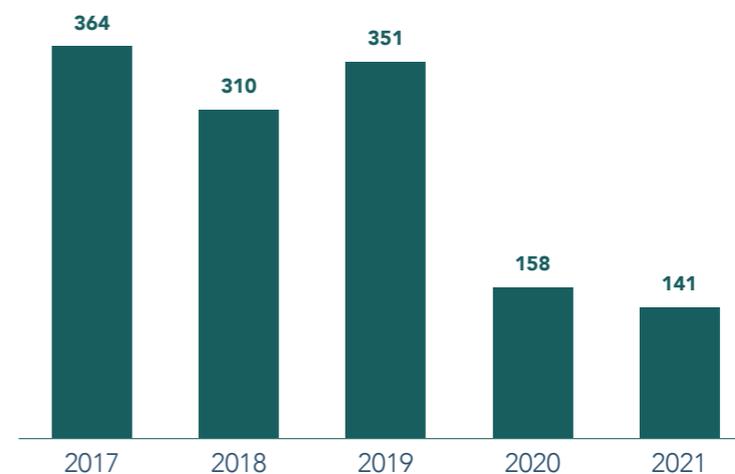
Atuamos com comprometimento perante nossos empregados, valorizando cada trabalho executado, reconhecendo o valor único que cada um tem para o bom desenvolvimento do trabalho como um todo. Atuamos também no estabelecimento de metas e promoções, visando profissionais reconhecidos pela função exercida e mais engajados na atuação na empresa, pois entendemos que existem diversos fatores que podem levar o empregado a se ausentar do seu posto de trabalho, seja por questões de saúde física ou psicológica ou ainda pela falta de motivação.

Quanto aos acidentes de trabalho, temos buscado minimizar e combater os índices a cada dia, de forma adequada e preventiva em relação ao ambiente de trabalho. Entre as medidas adotadas, oferecemos treinamentos, inspeções de segurança, fornecemos equipamentos de proteção coletiva e individual e aprimoramos os procedimentos de trabalho – ações desenvolvidas para criar uma cultura de segurança sólida.

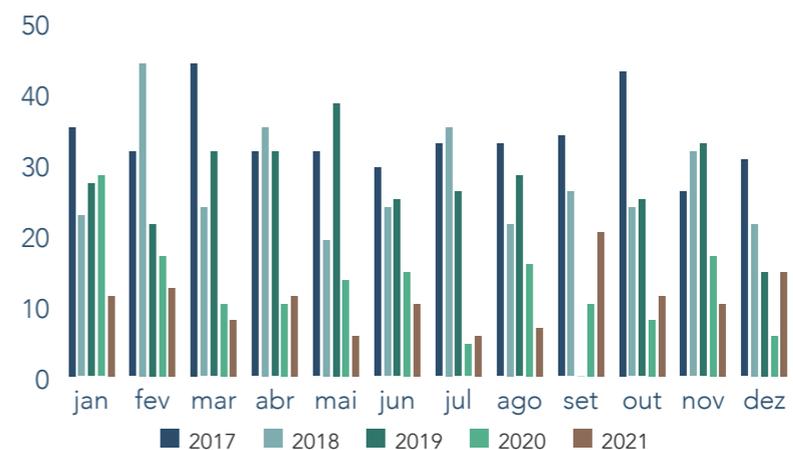
Em busca de um ambiente de trabalho cada vez mais adequado, levamos em consideração a importância de uma liderança que atenda aos padrões de saúde e segurança no trabalho. Os líderes devem assegurar a adoção de medidas que gerem resultados satisfatórios, não permitindo que os seus profissionais sejam expostos a riscos desnecessários.

O nosso compromisso é o investimento em práticas voltadas à saúde e segurança do trabalhador e a realização de uma gestão eficiente, com profissionais capacitados para acompanhar as ações voltadas para a segurança corporativa, visando principalmente o cuidado com os colaboradores, evitando, assim, o desenvolvimento de doenças e acidentes ocupacionais, profissionais desmotivados, processos judiciais, sendo benéfico para ambas as partes.

NÚMERO DE ACIDENTES DE TRABALHO X ANO



NÚMERO DE ACIDENTES DE TRABALHO X ANO (Mês a mês)



POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS

Lançamos em 2021 a nossa Política de Gestão de Pessoas. Aprovada pelo Conselho de Administração, é o documento norteador de todos os processos voltados aos empregados. O texto reúne princípios e diretrizes para promover um ambiente de trabalho seguro, saudável, inspirador e inovador, prezando pela igualdade de oportunidades, respeito à pluralidade e à diversidade.

Muito mais que uma formalização, a Política é fruto de um extenso trabalho colaborativo de pesquisa, benchmarking, discussões e sugestões de toda a equipe da Gerência Gestão de Pessoas (GGPS). Ela alinha as melhores referências de mercado ao know-how dos profissionais da GGPS e da nossa cultura organizacional. Além de atender a uma importante demanda interna, que acata requisitos da Lei 13.303/16 e do Estatuto Social da Companhia, ainda contribuiu para a implementação das práticas ASG (Ambiental, Social e Governança) na Companhia e para a estruturação do novo Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão.

CAMPANHAS INTERNAS

Mesmo com as restrições impostas pela pandemia da Covid-19, prosseguimos com a realização de Campanhas Sociais de mobilização e de conscientização interna. Dentre elas:

- Campanha do Câncer – arrecadação de valores (com desconto em folha) para instituições cadastradas de prevenção e combate ao câncer. Em 2021 foi arrecadado mais de R\$ 8 mil para este fim.
- Campanha do Agasalho – realizada em todas as gerências regionais, arrecadando mais de 2,5 mil peças de roupas, e doações voluntárias em espécie (desconto em folha) para aquisição de 683 cobertores distribuídos no início do inverno.
- Campanha Cesta Solidária – Arrecadação de valores (com desconto em folha) para aquisição de cestas de alimentos destinadas a famílias que se encontram em situação emergencial e de vulnerabilidade social. Esta campanha foi realizada no período da Páscoa e arrecadou mais de 22,8 toneladas de alimentos.

- Campanha Paraná Piá – Por ocasião do Dia das Crianças foram arrecadados brinquedos para crianças de comunidades em vulnerabilidade social de todo o estado do Paraná. Mais de 1.000 brinquedos doados pelos empregados foram entregues no Palácio Iguazu, em Curitiba, onde estava concentrada a arrecadação. Além de arrecadação em valores (com desconto em folha) que permitiu a aquisição de mais de 450 brinquedos.
- Campanha Natal Solidário – Adequando-se às restrições impostas pela pandemia e pelo distanciamento social, em 2021 o “Natal Solidário” convidou à contribuição financeira para fazer o Natal de crianças de comunidades em vulnerabilidade social. Contribuições destinadas com desconto em folha de pagamento foram repassadas às Associações de Empregados para aquisição e destinação dos brinquedos.
- Papai Noel dos Correios – Além da contribuição financeira para o “Natal Solidário”, empregados lotados em Curitiba e Região Metropolitana ainda tiveram a opção de adotar as tradicionais cartinhas do Papai Noel dos Correios, prática incorporada há 11 anos pela família sanepariana, para presentear crianças cadastradas na rede pública de ensino local. Em 2021 foram beneficiadas aproximadamente 300 cartinhas.
- Projeto Ajude a Ajudar – Projeto de arrecadação contínua de tampinhas plásticas, embalagens de leite, lacres e meias que foram destinados a cooperativas de reciclagem que atendem famílias em vulnerabilidade social. Foram arrecadados mais de 100 kg de itens para reciclagem e os lacres serão direcionados para aquisição de cadeiras de rodas por meio do Rotary Club Corporativo Sanepar.

Além desses propósitos de arrecadação de doativos e recursos materiais também foram realizadas campanhas de conscientização e de sensibilização interna com os empregados, tais como: Março = Mês da Mulher, Agosto Lilás = Combate à violência contra a Mulher, Setembro Amarelo = Prevenção ao Suicídio, Outubro Rosa = Cuidados da Mulher sobre câncer de mama, e Novembro Azul = Cuidados do Homem sobre câncer de próstata.

AÇÕES

PPR – O Programa de Participação nos Resultados, que se baseia nos nossos indicadores estratégicos, estabelecidos nos ciclos de planejamento, também é firmado via Acordo Coletivo com as entidades sindicais, buscando fortalecer esse importante recurso de motivação e de reconhecimento ao empenho dos trabalhadores na busca por resultados na Companhia.

NOVOS BENEFÍCIOS – Além da reposição salarial, conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), o acordo salarial de 2021 previu também a licença para acompanhamento médico familiar, o afastamento por casos de violência doméstica, a ampliação da licença por falecimento de parente e redução de carga horária para empregados que sejam pais de pessoas com deficiência.

TELETRABALHO – Com a expectativa de contribuir com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal dos empregados, no final de 2021 aprovamos e implantamos o teletrabalho na Companhia, que por meio de Termo Aditivo ao Acordo Coletivo de Trabalho estabelece regras claras e transparentes, entre elas, o trabalho de forma preponderante fora das dependências da Companhia, desde que tenha acesso a internet.

Essa nova modalidade gera ganhos tanto para o empregado quanto para a empresa, pois oportuniza maior interação com a família, redução do estresse com deslocamentos (consequentemente a melhoria da qualidade e produtividade), redução do absenteísmo, menor exposição à violência e acidentes durante o trajeto para o trabalho. Além de ser um grande instrumento para promover saúde e bem-estar às pessoas com deficiência.

Os empregados que aderiram ao teletrabalho receberam um notebook e uma ajuda de custo mensal para auxiliar nas despesas de internet e energia, por exemplo, além de ter o direito de solicitar uma cadeira ergonômica. Para nós, fica evidente a satisfação e o comprometimento do empregado, podendo otimizar seus espaços físicos e ambientes de trabalho.

MÉTODO DE ALOCAÇÃO DE RH – Atualmente estamos desenvolvendo um método de alocação de Recursos Humanos de acordo com perfil comportamental utilizando método DISC.

COMBATE À PANDEMIA DA COVID-19

Atentos ao desenvolvimento da pandemia do novo coronavírus, tomamos medidas preventivas alinhadas às recomendações do Ministério da Saúde e do Governo do Estado. Mantivemos o cuidado em preservar o nosso time durante todo o ano de 2021, dando continuidade a uma gestão cuidadosa da pandemia no ambiente corporativo.

Temos sido apontados como exemplo na área empresarial e consultados como referência no combate à pandemia por outras instituições. Acreditamos que todo o zelo sobre o tema contribuiu para mitigar o contágio entre nossos empregados, sendo a nossa principal arma nesse combate a comunicação rápida, clara e acessível para todos os níveis da Companhia. Creditamos ao engajamento e comprometimento com os cuidados necessários, por parte dos nossos empregados, a esta comunicação fluida, sempre presente nas rotinas da empresa, desde os primeiros dias da pandemia.

E para continuar com a segurança do corpo funcional diante da necessária continuidade da prestação dos serviços da Sanepar à população, grande parte das ações iniciadas em 2020 foram mantidas como estratégia para subsidiar a Diretoria na rápida tomada de decisões, como: publicação de circulares orientativas; mapa de monitoramento de casos; subsídio integral de testes RT-PCR para todos os empregados; procedimentos de sanitização; canal de denúncias para reportar condutas inadequadas quanto às medidas preventivas; entre outros.

A Comissão Especial Covid-19 formada por resolução, composta por profissionais de saúde e segurança do trabalho, psicologia, assistência social e comunicação, seguiu permanentemente no monitoramento da situação da pandemia na empresa, realizando reuniões periódicas para definições de implementação imediata, resposta

a demandas de órgãos externos e, paralelamente, atuou nas proposições de recomendações para o plano de contingência e de retomada de atividades. Ainda, entre suas atribuições está o acompanhamento das medidas legais definidas pelos governos em todas as instâncias (Federal, Estadual e Municipais) e a correspondente adaptação das diretrizes corporativas que, após definidas pela Diretoria, são difundidas por toda a Companhia. Comunicações e informes internos relativos à Covid-19 são divulgados periodicamente a fim de atualizar o corpo funcional sobre tais medidas (por e-mail, SMS, conteúdos fixos e notícias na Intranet).

A Comissão Especial Covid-19 capitaneou todo um programa de acompanhamento da pandemia, desenvolvendo o Plano de Contingência, reunindo informações para gerenciamento de riscos e estabelecendo um Protocolo de conduta de medidas internas a serem adotadas, preventiva e corretivamente, de forma padrão, pelas áreas envolvidas em situações de contaminação pela Covid-19, priorizando a segurança dos empregados. Entre as orientações destacam-se: Protocolo de condução de casos suspeitos, Protocolo de Testagem e Protocolo de Sanitização. Todo conteúdo está disponível de forma on-line na plataforma da Intranet.

A política de subsídio de teste para a detecção precoce da Covid-19 foi estendida, passando a contemplar além do teste RT-PCR, o teste de Antígeno para coronavírus, custeando o procedimento para os empregados ativos que tiveram sintomas ou contato direto com infectados.

Pela plataforma EaD foram disponibilizados cursos on-line e webinários com temas relacionados à pandemia. Dentre eles destaca-se o webinar de "Conscientização sobre a vacina contra Covid-19" e a implementação do programa "ComVida", um programa de bem-estar e qualidade de vida, buscando fortalecer emocional e psicologicamente o indivíduo frente ao desgaste, o cansaço, o estresse e ansiedade. Este traz uma agenda permanente de atividades quinzenais, com debates e reflexões para estimular o equilíbrio físico e emocional. Ainda no ambiente virtual foi desenvolvido, em parceria com a Gerência de Tecnologia da Informação, um campo para cadastramento de comprovantes de vacinação contra a Covid-19 no sistema de Saúde Ocupacional corporativo, para monitoramento da saúde dos empregados.

FORNECEDORES

GRI 102-9

A nossa sustentabilidade não se limita às operações diretas da Companhia, sofrendo grande influência pela atuação dos nossos fornecedores e parceiros de negócios, com impactos significativos na nossa cadeia de suprimentos. Acreditamos que o relacionamento com nossos fornecedores deve ser pautado em aspectos de sustentabilidade, sendo este um fator decisório. Por isso, buscamos nos relacionar com fornecedores que sejam eticamente responsáveis, cujas atividades minimizem os impactos sociais e ambientais. A exigência por modelos mais conscientes e sustentáveis, expressada pelas nossas Partes Interessadas, reflete diretamente nas aquisições da Companhia. Não basta que nossos fornecedores nos ofereçam produtos de qualidade pelo menor preço de mercado. A expectativa do nosso cliente é a de que nossas aquisições promovam algum impacto social positivo.

Nossa Gestão Estratégica da Cadeia de Suprimentos consiste em diversos processos de gerenciamento e integração dos elementos que compõem nossa cadeia de suprimentos. Estabelecemos critérios para os processos de análise da necessidade de aquisição, seleção e qualificação de fornecedores, gestão de contratos, logística de suprimentos, avaliação de desempenho e desenvolvimento de fornecedores. Estes critérios estão relacionados às nossas premissas socioambientais, econômicas, de qualidade e de conformidade que visam expressar nosso Propósito, Missão, Visão e Valores aos fornecedores e parceiros de negócio, com intuito de que estes internalizem nossos princípios e adotem práticas que contribuam para negócios mais sustentáveis e para uma sociedade mais justa.

A nossa cadeia de fornecedores era composta por 10.678 parceiros comerciais em 2021. Esse grupo se divide entre fornecedores de materiais, que fornecem químicos para o tratamento de água e esgoto, materiais de ampliação e manutenção de redes de água e esgoto (tubos e conexões), materiais para laboratório e materiais administrativos, fornecedores de serviços, como os de obras de engenharia, serviços de ampliação e manutenção de redes de água e esgoto, serviços de informática

e serviços administrativos como a segurança e vigilância, limpeza e conservação. Todos os fornecedores são nacionais.

Nossa cadeia de suprimentos é composta essencialmente por fornecedores de produtos como tubos e conexões, energia elétrica, produtos químicos, serviços de engenharia, informática e serviços de administrativos.

PRINCIPAIS PAGAMENTOS DE 2021 AGRUPADOS POR CATEGORIA DE FORNECEDORES:

Principais Categorias/ Tipos de fornecedores	Nº de fornecedores em 2021	Valores pagos no ano de 2021 (R\$)	(%) do Total
Serviços Técnicos de Engenharia/Obras	1.490	1.102.004.037,76	24,11
Energia Elétrica	15	535.113.246,32	11,71
Produtos Químicos para tratamento de água e esgoto	42	137.488.461,71	3,01
Serviços de Tecnologia da Informação e Telecomunicações	49	41.915.732,18	0,92
Outros	9.082	2.754.152.600,61	60,26
Total	10.678	4.570.674.078,58	100

Processos Licitatórios

Como a Lei federal 13.303/2016 permite que cada empresa defina as suas próprias regras licitatórias, foi editado o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Sanepar (RILC), em maio de 2017, disponível no site da Companhia. O documento,

em conjunto com a referida lei, dá suporte legal aos procedimentos conduzidos para a contratação de fornecedores. A lei, contudo, regra 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. Nesse tipo de disputa, a Sanepar utiliza a modalidade do Pregão Eletrônico, para a aquisição de materiais e a contratação de serviços administrativos comuns. No modo de disputa fechado, as propostas escritas (envelopes fechados) ou eletrônicas apresentadas pelos licitantes são 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 para chegar a uma proposta mais vantajosa para a Companhia, nos termos do Art. 89 do RILC. Em tal 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 serviços de obras e engenharia.

A Lei 13.303/2016 preceitua, ainda, que a divulgação do valor estimado do contrato no instrumento convocatório da licitação ou em outro ato formal é faculdade da empresa pública. Tal valor é sigiloso, mas pode ser divulgado a critério da empresa. A medida fomenta a elaboração de orçamentos próprios e independentes pelas organizações potencialmente interessadas em participar da licitação e tende a diminuir o risco da contratação. As licitações realizadas e os contratos celebrados pela Sanepar se destinam a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, observando os princípios de impessoalidade, moralidade, igualdade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, economicidade, desenvolvimento nacional sustentável, vinculação ao instrumento convocatório, obtenção de competitividade e julgamento objetivo, conforme Art. 2 do RILC. Nos editais de licitação, em consonância com o regulamento interno 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.



Obra no Centro de Controle Operacional - CCO - Curitiba – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

Código de Conduta

Para assegurar um vínculo e uma atuação baseados em ética e transparência, implantamos, em 2019, o Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros de Negócio, com orientações sobre conduta ética nas relações comerciais e nas relações dessas empresas com as demais Partes Interessadas da Companhia. Tal código se aplica a todos os fornecedores, prestadores de serviço e demais parceiros de negócio que mantêm relacionamento conosco ou atuam diretamente entre a Companhia e seus clientes. Nem todas as situações possíveis são tratadas de forma específica, mas o documento apresenta o modelo de comportamento que esperamos. Mais informações estão disponíveis na seção de Fornecedores do site.

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 nosso Sistema Normativo, editais e termos de referências dos contratos.

A avaliação dos prestadores de serviço do Sistema de Gestão da Manutenção (SGM) e do Sistema de Manutenção de Esgoto (SME) é feita seguindo outras normativas internas. Os parâmetros de conformidade desses serviços são verificados diariamente e, ao final de cada mês, é gerada a avaliação de desempenho.

Em 2019, a área de Controle da Qualidade da Gerência de Suprimentos e Logística foi reestruturada, 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 SGM, foram implementados dois processos: o de controle de material único, que contempla procedimentos/melhorias, e garante mais praticidade, segurança e confiabilidade para os gestores e para o negócio nos processos de solicitação, armazenamento, distribuição e transferências; e o Indicador de Consumo Local (ICL), que 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.

Cadastro de Fornecedores

Mantemos cadastro de fornecedores, que não é obrigatório. Composto por empresas que mantêm relação comercial com a Companhia, tal cadastro habilita essas empresas a participar dos processos de contratação, agilizando a fase de habilitação dos 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 somava, em 2021, 449 empresas, sendo a maior parte fornecedora de obras e serviços de engenharia. Foram pagos a fornecedores nesse ano R\$ 4.570.674.078,58.



Obra ETE Belém - Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



Pedreira Orleans em Campo Magro - Fotógrafa: Ana Carolina Pires Moreira

PREMISSAS DE ATUAÇÃO

GRI 102-12

Subscrevemos ou endossamos uma variedade de tratados e princípios desenvolvidos externamente de caráter econômico, ambiental e social.

Desde outubro de 2016, aderimos ao programa WEPs, embasado na cartilha da ONU e nos Princípios de Empoderamento das Mulheres, por meio do Programa de Equidade Sanepar. Hoje as ações estão concentradas no Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Em novembro de 2019, formalizamos a adesão ao Pacto Global, iniciativa desenvolvida pela ONU que se constitui em 10 princípios derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Hoje é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com cerca de 14 mil membros em 70 redes locais, que abrange 160 países. Com a adesão, comprometemo-nos a seguir esses princípios no dia a dia de nossas operações.

OS DEZ PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

Princípios:

Direitos Humanos

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

Trabalho

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
5. A abolição efetiva do trabalho infantil; e
6. Eliminar a discriminação no emprego.

Meio Ambiente

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Contra a Corrupção

10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Em 2021, aderimos também ao Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética. O Pacto é um dos desdobramentos do “CEO Roundtable Resiliência Hídrica e Energética”, uma iniciativa da Plataforma de Ação pela Água da Rede Brasil do Pacto Global, idealizada pelos membros do Comitê de Projeto composto pela Fundação Grupo Boticário, *The Nature Conservancy Brasil* e AEGEA Saneamento. Somos patrocinadores do Pacto, buscamos que o acesso confiável à água potável, ao saneamento e à energia limpa e viável seja realidade em todo o país e os recursos hídricos sejam geridos de forma sustentável, promovendo segurança hídrica e energética.

PACTO PELA RESILIÊNCIA HÍDRICA E ENERGÉTICA: DESAFIOS

Inovar em nossas operações que atingem as bacias hidrográficas que utilizamos a curto, médio e longo prazos, endereçando as seguintes ações no planejamento estratégico:

1. Trabalhar conjuntamente fomentando o desenvolvimento e implementação de estratégias que ampliem a resiliência hídrica, propondo ações concretas de autogestão e governança sustentável da água na cadeia de valor como um todo;
2. Apoiar iniciativas e discussões que promovam o avanço efetivo e alavancagem dos investimentos em saneamento básico e acesso à água potável para toda população brasileira e também para a implementação das políticas de recursos hídricos no Brasil;
3. Formar parcerias intersetoriais estratégicas para fortalecer a proteção e recuperação de bacias hidrográficas e a melhoria da qualidade e quantidade de água disponível;
4. Procurar soluções alternativas, pautadas no investimento de Soluções Baseadas na Natureza (SbNs), como importantes aliadas na utilização de ecossistemas

naturais, apoiando ações de manejo integrado de água e solo nas áreas de contribuição aos reservatórios, buscando-se a retomada da capacidade de armazenamento de água para usos múltiplos;

5. Buscar soluções alternativas, pautadas no investimento em pesquisa, tecnologia e inovação, para reduzir o consumo e os impactos nos recursos hídricos, promovendo o desenvolvimento de mecanismos econômicos de longo prazo na gestão de recursos hídricos.

Como desdobramento do Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética, aderimos ao Movimento + Água (MOV+ÁGUA) em 14/03/2022. Assumimos os compromissos com as metas de i. 99% de pessoas com acesso à água potável segura até 2033; e de ii. 90% de esgoto coletado e tratado até 2033.

Além disso, já éramos signatários dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também promovidos pela ONU.

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

Num primeiro momento, nosso foco é nos principais macroprocessos da cadeia de valor (água e esgoto) e nos desdobramentos para a responsabilidade social. Estamos contratando uma consultoria externa para auxiliar na avaliação dos impactos dos nossos principais processos na sociedade – será um contrato de 240 dias, feito em pregão eletrônico. O objetivo desse estudo é avaliar os impactos positivos e negativos das nossas operações e, a partir desse conhecimento, evitar, mitigar ou remediar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos. Os componentes da forma de gestão ainda estão em construção.

NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS

GRI 307-1, 419-1

Em 2021, dispendemos R\$ 3,36 milhões em multas ambientais e trabalhistas, conforme mostra a tabela abaixo.

Multas em 2021:

CNPJ	CREDOR	DATA PAGAMENTO	VALOR	OBJETO
03659166000102	IBAMA INST. BRAS. MEIO AMBIENTE E DOS REC.NATURAIS	30/06/2021	76.625,57	Multa ambiental - Protesto Ambiental AIA 528160
76282656000106	PREFEITURA MUNICIPAL DE MARINGÁ	30/06/2021	17.732,70	Multa ambiental - Execução Fiscal Auto de Infração nº 5851 e 5850 de 2013
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	01/07/2021	171,82	Multa Trabalhista sobre FGTS
00020000040240	F G T S	11/08/2021	1.759,61	Multa parcelamento FGTS MP 927/2020
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	08/10/2021	2.592,85	Multa Trabalhista
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	08/10/2021	2.592,85	Multa Trabalhista
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	08/10/2021	865,52	Multa Trabalhista
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	08/10/2021	1.006,33	Multa Trabalhista
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	08/10/2021	603,80	Multa Trabalhista
00020000047848	MINISTÉRIO DA ECONOMIA, FAZENDA E PLANEJAMENTO	25/10/2021	2.012,66	Multa Trabalhista
04321321000149	FEMA FUNDO ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE	18/11/2021	3.252.429,69	Pagamento de 26 AIA'S Auto de Infração Ambiental do Instituto Água e Terra - IAT, por meio de conversão de Multa Ambiental por adesão indireta em serviços de melhoria, recuperação e qualidade do meio ambiente.
00000002173522	DEP. DE POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL - DRP	23/11/2021	4.049,00	Multa de transporte de produtos perigosos
TOTAL			3.362.442,40	

COMUNIDADES LOCAIS

A gestão relacionada às Comunidades Locais envolve a Política de Sustentabilidade – primeira versão aprovada em 23 de setembro de 2021, substituindo a antiga política ambiental – a Política de Qualidade e a Política de Patrocínio. Envolve entidades nas várias regiões do estado que atuamos, estando a representatividade da sociedade garantida por meio da participação dos Comitês de Bacia, Conselhos Municipais, Associações de Moradores entre outras.

As políticas corporativas que se relacionam com o tema Comunidades Locais são aprovadas pelo Conselho de Administração e seu atendimento conduzido pela Diretoria Executiva. O principal compromisso da Política de Sustentabilidade que diz respeito às Comunidades Locais é: “Implementar e consolidar ações de responsabilidade social voltadas à proteção, conservação e recuperação do meio ambiente”. Ao estabelecer esse compromisso, seguido da diretriz: “Desenvolver e alinhar projetos de responsabilidade social com as partes interessadas, priorizando o atendimento das condicionantes financeiras (serviço socioambiental em empreendimentos de saneamento) e em ações socioambientais voltadas à proteção, conservação e recuperação do meio ambiente com ênfase em recursos hídricos”, tem-se uma amostra da nossa postura no que tange o tema Comunidades Locais.

A atenção às necessidades apresentadas pelas Comunidades Locais vai além do atendimento à legislação. São entradas para a priorização de investimento e destinação dos recursos previstos no nosso PPI, através do Fundo Azul. Temos também a certificação ISO14001, demonstrando a nossa preocupação em gerir os impactos gerados nas comunidades onde atuamos. No âmbito das normas internacionais, destaca-se a relação com a Convenção nº 169 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), “Povos Indígenas e Tribais”, 1989; e a Declaração das Nações Unidas (ONU), “Declaração Universal dos Direitos Humanos”, de 1948.



Entrega de Caixas d'Água em Superagui – Guaraqueçaba – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

Programas e Projetos

GRI 413-1

Desenvolvemos programas e projetos de responsabilidade social desde 1997. Ao longo desse tempo várias ações se estruturaram, se tornaram programas e têm ganhado abrangência para além de Curitiba e Região Metropolitana. Por meio da Lei de Incentivo à Cultura e ao Esporte, projetos de todas as regiões do Estado são apoiados. Os demais Programas e Projetos (Programa de Revitalização de Rios Urbanos; Educação Ambiental em Bacias de Mananciais; Programa de Educação Ambiental e Museal; Educação Ambiental nas Escolas; Programa de Educação e Intervenção em Obras de Saneamento Ambiental; Educação Ambiental em Resíduos Sólidos; Projeto Se ligue Nesta Ideia, Sem Óleo na Rede; Projeto Arte Urbana; Centro de Educação Ambiental, Museus e Memoriais) são subsidiados com recursos do Planejamento da GESA e recursos para manutenção da infraestrutura dos espaços educativos.

Podem ser citados ainda: Visitas Mediadas – ETE, ETA; Capacitação de Multiplicadores; Saneamento Rural; Caixa D'Água Boa; Sustentabilidade: da Escola ao Rio; Centros de Educação Ambiental; Museu do Saneamento; Memorial (Botuquara e Iguaçu); Se Ligue na Rede; Cursos de Agentes Socioambientais; Curso de Encanadores; Reuniões de Grupo Gestor.

SE LIGUE NA REDE

O programa Se Ligue na Rede foi criado para evitar a poluição dos rios por meio de ações sociais e ambientais. É realizado nas bacias hidrográficas em que nós implantamos sistemas de esgotamento sanitário. O programa se inspira nos eixos da sustentabilidade que representa uma abordagem inovadora de se fazer investimento, visa sustentar a viabilidade econômico-financeira e ambiental dos empreendimentos de saneamento por meio de uma abordagem socioambiental. O programa Se Ligue na Rede é implantado em todos os 346 municípios operados pela Companhia. A metodologia do trabalho, criada e desenvolvida por nós, para atender as exigências legais dos órgãos de financiamento quanto à atuação socioambiental nos empreendimentos de saneamento é referência em trabalho com comunidades locais que demandam um projeto integrado onde os eixos ambiental, social e financeiro são considerados e baseiam as ações planejadas para cada local de intervenção. Uma etapa importante do Programa Se Ligue na Rede é a preocupação com a geração de renda na comunidade, para isso são oferecidas oficinas de atualização e capacitação de encanadores, que além de garantir a correta interligação à rede coletora, por meio de mão de obra capacitada, tem o aspecto social norteador para a sensibilização, para a conservação dos recursos naturais e a recuperação ambiental nas comunidades que recebem o serviço de esgotamento sanitário. No ano de 2021 foram iniciados ou continuam em execução projetos que compõem o Se Ligue na Rede em 50 municípios do Estado, garantindo a participação de 48.142 pessoas nas atividades.

O Programa Se Ligue na Rede é gerido pela Portaria 464 do Ministério das Cidades. Este programa está alinhado às nossas diretrizes corporativas e ao ODS 6, meta 6.3, que tem como compromisso a melhoria da qualidade da água nos corpos hídricos, reduzindo a poluição, eliminando despejos, minimizando o lançamento de efluentes não tratados e aumentando substancialmente o reciclo e reuso seguro.

PROJETO CAIXA D'ÁGUA BOA

O programa, realizado em parceria com a Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho (SEJUF), com a participação das prefeituras, atende famílias paranaenses em situação de vulnerabilidade social, por meio do fornecimento dos materiais para a instalação da caixa d'água em suas residências. A meta do projeto para 2021 foi de alcançar 1,8 mil famílias, de 64 municípios. Pelo projeto, adquirimos e disponibilizamos uma caixa d'água e um kit de instalação para as famílias em situação de vulnerabilidade social. A Secretaria de Justiça, Família e Trabalho oferece subsídio financeiro de R\$ 1.000,00 para viabilizar a instalação e o treinamento de como instalar o kit. O benefício às famílias foi fundamental neste momento de crise hídrica no Paraná e de pandemia, em que a higienização tem sido tão necessária. O projeto Caixa d'Água Boa conquistou no final de 2021 o prêmio ODS na área do setor público. A iniciativa promovida anualmente é o reconhecimento do Sesi às indústrias, empresas, instituições públicas, organizações da sociedade civil e instituições de ensino que atuam em prol dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável no Paraná. No ano de 2021 investimos R\$ 2,9 milhões no Projeto.

SUSTENTABILIDADE DA ESCOLA AO RIO

Em nossa Cadeia de Valor, entendemos como estratégica, dentre outros quesitos igualmente importantes, a Sustentabilidade Socioambiental para o alcance da Universalização do saneamento ambiental, assegurando que os serviços sejam prestados de forma sustentável e inovadora, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social. Compreendemos também como essencial a responsabilidade compartilhada para manutenção da sustentabilidade hídrica entre corpo funcional da empresa, poder público, fornecedores, investidores, clientes e comunidade. Neste aspecto, o Projeto Sustentabilidade da Escola ao Rio visa fortalecer, por meio de ações contínuas, a atuação das escolas do Paraná na abordagem dos temas Saneamento Básico e conservação dos recursos hídricos sob o enfoque das

mudanças climáticas. A estratégia consiste em atuar com instituições de ensino impactadas ou em áreas sob influência dos nossos processos operacionais, tais como comunidade no entorno das unidades operacionais, áreas de obras ou bacias de mananciais. A delimitação do escopo de atuação nessas áreas ocorre a partir do diagnóstico da área de intervenção, em acordo às demandas estratégicas da empresa e disponibilidade de recursos para a realização das ações de educação ambiental.

SANEAMENTO RURAL

O Programa Sanepar Rural é um Programa para a implantação do sistema de abastecimento de água potável, nas comunidades rurais dos municípios com contrato de concessão/ou programa vigente. O objetivo do programa é proporcionar a melhoria da qualidade de vida da população que reside nas áreas rurais dos 346 municípios atendidos pela Companhia. A partir do momento que fazemos a entrega do sistema de água, os moradores passam a usufruir de água potável devidamente tratada para consumo no seu dia a dia. Ao longo de aproximadamente 30 anos, o Programa de Saneamento Rural já levou água tratada a mais de 2.240 comunidades rurais em todo o Estado, o que significa acesso à água potável para 110 mil residências. A população atendida por esses sistemas é de 436.952 pessoas. No ano de 2021, investimos R\$ 4,47 milhões no programa.

DE PORTAS ABERTAS PARA A COMUNIDADE

Possuímos vários espaços de educação para a sustentabilidade no Estado, onde visitantes têm contato com conceitos e práticas para a conservação dos recursos hídricos. O CEAM – Centro de Educação Ambiental Mananciais da Serra fica junto aos Reservatórios Piraquara I e II, na Região Metropolitana de Curitiba. Inserido em Área de Preservação Ambiental (APA), ao lado das nascentes do Rio Iguaçu. Os espaços têm o intuito de promover atividades de educação para a sustentabilidade

e formar uma nova consciência ambiental, voltada para a conservação e preservação do meio ambiente, em especial ao cuidado com a água. Dentro deste contexto, ao abrir as portas para a comunidade, o objetivo é desenvolver um conjunto de atividades que sensibilize, mobilize e promova a reflexão entre o cidadão e o ambiente, a fim de internalizar conceitos e práticas sustentáveis. Em meio à Serra do Mar também estão os remanescentes do 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 e turistas que percorrem mais de 7 km de trilhas em meio a uma das áreas mais preservadas de Mata Atlântica do Paraná. Em 2021, o impacto da pandemia ainda foi grande para o desenvolvimento dos projetos, assim, registrou-se a participação de 1.140 pessoas nas ações desenvolvidas no local.

EDUCAÇÃO PARA A CULTURA

Além dos incentivos e apoios a projetos culturais realizados anualmente, mantemos também espaços culturais destinados a preservar a história do saneamento do Paraná. O Museu do Saneamento tem como missão pesquisar, preservar e disseminar a memória do saneamento, promovendo o conhecimento e a reflexão entre o ser humano e o ambiente. O acervo histórico é composto por mais de 8 mil itens, que abrangem o período desde 1854 aos dias atuais, e é formado por equipamentos, objetos, mobiliários, vestuários, documentos, veículos de transporte, fotografias, audiovisuais, mapas, plantas e projetos de engenharia que mostram a evolução das obras de saneamento no desafio de mostrar uma história que se passa sob os pés de quem caminha pelas cidades do Paraná. No Memorial do Rio Iguaçu, onde os visitantes, a partir dos aspectos históricos, geográficos, sociais da bacia hidrográfica do maior rio do Paraná, participam de ações sustentáveis para o seu dia a dia. As ações são dirigidas a estudantes e à comunidade em geral. O Memorial possui uma sala multimídia e auditório para 120 pessoas, destinados a cursos de capacitação para a comunidade, além de palestras e eventos de temática ambiental. Em 2021, registrou-se a participação de 2.822 pessoas nas ações desenvolvidas nestes locais.

VERÃO MAIOR

A cada ano, durante a temporada de verão, desenvolvemos 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 buscam assegurar abastecimento contínuo de água e manutenção das condições de higiene e limpeza da orla. Ambientalmente, contribuímos com a limpeza das praias. Durante a temporada, todos os dias, equipes contratadas pela Companhia percorrem 48 quilômetros da orla para a remoção de resíduos deixados na areia e detritos trazidos pelas marés. Essa iniciativa é considerada referência no país. Foram mais de 744 toneladas de resíduos retirados das praias na temporada 2021, uma média diária de 10,95 toneladas. Também contratamos equipe, em parceria com outros órgãos municipais e do governo, que distribuiu sacolinhas biodegradáveis para os banhistas, promovendo a sensibilização dos veranistas para a corresponsabilidade com os resíduos sólidos e combate ao desperdício.

O Projeto Praia Acessível manteve a preocupação com a acessibilidade nas praias e foi uma das nossas preocupações no desenvolvimento das ações educativas. Por meio de 190 m de passarelas acessíveis e cadeiras anfíbias em quatro pontos do litoral, as pessoas com mobilidade reduzida puderam ter mais conforto para também aproveitar o banho de mar.

SE LIGUE NESTA IDEIA, SEM ÓLEO NA REDE

Programa que incentiva a redução do consumo de óleo na preparação de alimentos e propicia a coleta e 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 foi ampliado com a instalação de postos de coleta nos escritórios de atendimento ao cliente e, em 2021, devido à pandemia da Covid-19, buscamos parceria com as prefeituras para manutenção de uma quantidade mínima de postos de coleta para que a arrecadação pudesse continuar e assim concretizar o objetivo do projeto.

DESENVOLVIMENTO DE PEQUENOS PRODUTORES RURAIS EM ÁREA DE MANANCIAL

Por meio de uma Cooperação Técnica nossa com a Embrapa Florestas, está sendo desenvolvido no município de Piraraquara um projeto piloto de monitoramento de abelhas nativas sem ferrão do entorno da Barragem Piraraquara I. Durante o ano de 2021, as ações focaram o manejo das colônias de abelhas existentes para aumento do número das colmeias e a realização de um inventário de espécies de abelhas sem ferrão presentes na região. A primeira fase do projeto contou com a participação de pequenos produtores rurais moradores do entorno da barragem que estão sendo estimulados a adotar a meliponicultura como alternativa de renda e atividade ecologicamente adequada em área de proteção e preservação. Uma oficina para a produção de ninhos-iscas foi promovida e contou com a participação dos pequenos produtores rurais que puderam aprender como preservar colmeias e entender um pouco mais do processo de criação de “pastos apículas”.

ENGAJAMENTO DE *STAKEHOLDERS* NA GESTÃO DE MANANCIAIS DE ABASTECIMENTO

Atualmente, 19% das ETAs/ETEs do Estado têm programas e projetos de desenvolvimento voltados à comunidade local implementados.

A fim de ampliar esse número e, para tratar do diagnóstico dos impactos, principalmente nos Mananciais de Abastecimento, no ano de 2021, constituímos um grupo de trabalho para avaliar nossa atuação. Esse grupo realizou um levantamento das dificuldades em elaborar, articular e desenvolver ações no território das bacias hidrográficas em prol da água. Constatou-se a falta de uma metodologia para diagnosticar as necessidades prioritárias das comunidades locais e os responsáveis de cada ação a ser desenvolvida.

Primando pelo diálogo com os *Stakeholders* envolvidos, o grupo de trabalho elaborou uma proposta de como agir para a melhoria da qualidade da água, envolvendo a principal parte interessada (comunidade). A proposta foi pautada em metodologias participativas e no desenvolvimento de projetos de intervenção socioambiental, buscando garantir a gestão compartilhada dos recursos hídricos, o atendimento às necessidades apontadas pela comunidade e, além disso, promover o desenvolvimento local.

O programa compreende seis etapas, a saber:

- a) **Priorização dos mananciais;**
- b) **Formação de Grupo de Atuação Socioambiental Externo;**
- c) **Diagnóstico socioambiental participativo;**
- d) **Validação da proposta de intervenção no território;**
- e) **Validação interna da proposta de intervenção;** e
- f) **Desenvolvimento dos projetos de intervenção socioambiental.**

Com os Gerentes Gerais, foram definidos 28 mananciais prioritários e planejou-se o diagnóstico a ser realizado em 2022 na área rural e urbana em bacias de mananciais de todas as cinco Gerências Gerais da Sanepar no Estado. Dentre os mananciais priorizados, 14 fazem parte da primeira contratação para o Diagnóstico Participativo, que foi concluída em 15/12/2021, contemplando aproximadamente 18 municípios.

Com os conselhos regionais e municipais de meio ambiente, onde há representatividade dos *stakeholders* que mais importam para o trabalho com as comunidades locais, formaram-se os grupos de atuação socioambiental nas bacias priorizadas para apoiar e legitimar o desenvolvimento das ações de educação e intervenção socioambiental.

A gestão sobre os impactos nas comunidades é uma ação proativa para garantir água de melhor qualidade e a licença em operar as plantas operacionais (ETAs e ETEs), além de garantir os direitos de vazão outorgada. Também visa o pleno atendimento ao Plano de Segurança da Água da Sanepar e o atendimento aos ODS 3, 6 e 12, que contemplam a melhoria na qualidade dos corpos hídricos, a eficiência no uso da água e a gestão sustentável e eficiente dos recursos naturais. No âmbito do ODS 3 (meta 3.9), o foco é a redução de contaminantes no solo e na água trabalhando com os impactos diretos e indiretos nos cursos hídricos da bacia hidrográfica.

No âmbito do ODS 6 (meta 6.3), buscamos a melhoria na qualidade da água nos corpos hídricos, reduzindo a poluição, eliminando despejos e a proporção do lançamento de efluentes não tratados e aumentando substancialmente o reciclo e reuso seguro; (meta 6.4) aumentar a eficiência do uso da água e retiradas sustentáveis para atender às pessoas que sofrem com a escassez; e (meta 6.b) assegurar a participação das comunidades locais, priorizando o controle social e uma melhor gestão da água e do saneamento, sendo uma meta prioritária para a Companhia. No âmbito do ODS 12 (meta 12.2), buscamos uma gestão sustentável dos recursos naturais.

Temos como limitação a dificuldade em atender a todas as comunidades locais ao redor de nossas unidades operacionais; este não atendimento compromete o ODS 6, priorizado pela Companhia, e a meta 6.1, que visa alcançar o acesso universal e equitativo a água potável e segura para todos. Gerenciamos este tópico sempre primando pelo diálogo com os *stakeholders* envolvidos, por meio de metodologias participativas e o desenvolvimento de projetos de trabalho social que atendem às necessidades apontadas pela comunidade e, além disso, promovam o desenvolvimento local.

As ações relativas aos programas e projetos de responsabilidade social, atreladas aos ODS priorizados, são desenvolvidas ao longo de todo o ano, geridas pela GESA – Gerência de Educação Socioambiental – com validação no Comitê Estratégico ASG da Companhia, e abrangem todo o Paraná. As práticas mencionadas são de médio e longo prazo e fazem parte de uma gama de ações contínuas realizadas pela Companhia e que levam em consideração a legislação federal de incentivo à cultura; Política Nacional e Estadual de Educação Ambiental. Os incentivos e patrocínios são geridos pela Diretoria Adjunta de Comunicação e Marketing.

Os programas e projetos são priorizados com base em políticas às quais estão relacionados, sejam elas a de Patrocínio ou a de Sustentabilidade, e sempre estão associados a um de nossos indicadores estratégicos. A priorização ocorre dentro do Planejamento Plurianual de Investimentos.

No quesito variedade de *stakeholders* toma-se sempre o cuidado de manter a representatividade nos fóruns de participação, grupos gestores, entre outros. Essa participação nos fóruns contribui para o fortalecimento das comunidades locais e prioriza o controle social na gestão, em concordância com o ODS 6, meta 6.b.

Estes programas e projetos compõem o Índice de Desenvolvimento Socioambiental. O Índice faz parte dos nossos indicadores estratégicos e estão atrelados ao Programa de Cargos, Carreira e Remuneração. O seu atingimento, ou não, impacta toda a Companhia no que se refere à avaliação de desempenho anual. Tivemos como meta atingir 259.615 participações em ações socioambientais até dezembro de 2021. Essa meta, acumulada mês a mês, se apresenta da seguinte forma:

Janeiro 18.539; Fevereiro 37.522; Março 57.971; Abril 78.488; Maio 99.149; Junho 120.923; Julho 144.205; Agosto 167.487; Setembro 191.769; Outubro 215.051; Novembro 239.333; e Dezembro 259.615.

No ano de 2021, a Sanepar apoiou por meio de incentivos fiscais (Lei Rouanet e Esporte) o montante de R\$ 5,6 milhões, e investiu nos Programas e Projetos voltados às comunidades locais outros R\$ 3,6 milhões, totalizando R\$ 9,2 milhões.

Depois de aprovados, os projetos se tornam parte do Acordo Gestão com planos de ação bem definidos. O monitoramento é realizado via planilhas encaminhadas pela GPE, que norteiam o relato dos resultados de acordo com a metodologia GRI. A comunicação dos resultados alcançados é feita pelo SISWeb, e planos de acompanhamento do Acordo de Gestão são assinados com a Diretoria, visando sempre o atingimento dos compromissos da nossa Política de Sustentabilidade.

O desempenho geral tem sido muito satisfatório. O Índice de Desenvolvimento Socioambiental foi superado em mais de 24%. Os desafios que têm se apresentado dizem respeito ao desenvolvimento e realinhamento dos projetos, para estarem cada vez mais focados nas expectativas dos *stakeholders* e comunidades locais, e à revisitação dos objetivos e metas, a fim de que estes estejam cada vez mais alinhados aos ODS e à metodologia da GRI. Também se aprende com projetos mal-sucedidos, como o Projeto Ponto de Controle (odor em ETEs que impactam comunidades locais), o qual não conseguiu ser ampliado para além da RMC.

Iniciamos a contratação de uma consultoria especializada para subsidiar a revisitação de processos, projetos e programas de responsabilidade social, de forma a direcionar ainda mais os resultados de nossos programas e projetos aos ODS e assim atender as expectativas dos *stakeholders* inseridos na área de abrangência das operações, além de ampliar o engajamento e programas de desenvolvimento das comunidades locais.

Os programas e projetos geram contratações que são auditadas e acompanhadas pelas nossas estruturas de auditoria interna e pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná. Os projetos que são desenvolvidos com recursos financiados também

têm seu escopo definido, validado pelo Órgão Financiador (CAIXA), que, além das estruturas de verificação externa mencionadas, se configura por mais uma camada de verificação externa aos projetos voltados às comunidades locais desenvolvidos pela Companhia.

Todos os projetos que envolvem comunidades locais e que são executados com recursos financiados pela CAIXA passam por uma análise e validação mensal de desempenho, assim, além da execução conforme orientação do órgão financiador,

o acompanhamento do desempenho se dá por meio de avaliações periódicas.

Temos sido citados como referência na metodologia de trabalho social com comunidades em intervenções de saneamento nos últimos anos. Como exemplo, o programa Se Ligue na Rede foi um dos finalistas do Prêmio Caixa Melhores Práticas em Gestão Local. A GESA tem buscado práticas dentro e, principalmente, fora do setor de saneamento, a fim de subsidiar novas práticas e métodos de gestão dos projetos juntos às comunidades locais nas obras de saneamento.

Avaliação de Impacto

No caso de projetos, como a Barragem do Miringuava, identificamos nossos impactos ambientais em obras por meio de EIA/RIMA. Os impactos em comunidades que estejam dentro de processos de obras são identificados e tratados. Como exemplo, podemos citar o Projeto Socioambiental do Miringuava:

PROJETO SOCIOAMBIENTAL DO MIRINGUAVA

Para garantir a segurança hídrica na Bacia do Miringuava e atender às condicionantes do licenciamento para a construção da barragem do reservatório, desenvolvemos, desde 2011, o Projeto Socioambiental do Miringuava, cujo objetivo é promover impactos positivos na qualidade de vida dos produtores e moradores rurais que serão afetados pela barragem.

A Barragem do Miringuava está localizada no município de São José dos Pinhais, Região Metropolitana de Curitiba – Paraná. Este é o quinto reservatório artificial construído na Região Metropolitana de Curitiba para abastecimento público e operado pela Companhia. Terá capacidade de reservação de 38 bilhões de litros de água. A sustentabilidade da Barragem Miringuava está intimamente relacionada à sustentabilidade da Bacia do Miringuava e seu entorno. Sem a preservação e conservação dos aspectos ambientais do território, todos os aspectos sociais sofrerão impactos negativos, tanto na área rural quanto na área urbana, tais como perda de produtividade agrícola, diminuição do fornecimento de água tratada, estagnação econômica do município e até mesmo empobrecimento, miséria e fome.

Dessa forma, elaboramos o Plano de Desenvolvimento Socioterritorial que visa, entre outras ações, implementar o Programa de Vocações Regionais Sustentáveis, em parceria com a Invest Paraná, promovendo a Cadeia de Valor em um número estimado de 60 famílias/propriedades, atingindo um número aproximado de 300 pessoas, considerando os parceiros e demais *stakeholders*.

Está também em fase de execução um plano de trabalho, entre Sanepar e Instituto de Desenvolvimento Rural, que visa implementar sistemas de produção sustentáveis, com foco na transição de um modo de produção convencional para o SPDH – Sistema de Plantio Direto de Hortaliças, específico para produtores rurais da Bacia do Miringuava. Numa parceria com a Fundação Grupo Boticário, está em implementação na Bacia do Miringuava o Movimento Viva Água, com o objetivo de garantir a segurança hídrica e a adaptação às mudanças climáticas, com ações de conservação da natureza e apoio ao empreendedorismo com impactos sociais e ambientais positivos.

Como resultado, esperamos que o solo seja conservado e sejam lançados menos sedimentos na água. Com o avanço do projeto, aguardamos também que a região receba menos defensivos agrícolas e tenha água mais abundante e de melhor qualidade.

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI 203-2

Reconhecemos a extrema relevância da aferição dos impactos econômicos indiretos de nossas operações como um todo. Esse tema é tratado de forma multidisciplinar, envolvendo a Diretoria Financeira e de Relação com Investidores – principalmente por intermédio da Gerência de Contabilidade em colaboração com Auditoria Independente, Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social e Diretoria Operacional.

Está atualmente em fase de contratação estudo para aferição dos impactos diretos e indiretos, positivos e negativos, dos principais processos da Sanepar (fornecimento de água e coleta e tratamento de esgoto) nas comunidades nas quais opera.

Estes estudos serão compilados em um relatório final que será acessível ao público interessado no site da empresa e norteará o Planejamento Integrado no sentido de mitigar os impactos negativos identificados e potencializar os positivos.

CONFORMIDADE AMBIENTAL

GRI 307

Entendemos que a busca pela excelência significa garantir a sustentabilidade em todas as nossas ações, com comprometimento dos empregados e colaboradores, fornecedores e clientes. Implementando práticas sustentáveis visando o atendimento das necessidades das gerações atuais, sem comprometer a possibilidade de satisfação das necessidades das gerações futuras. Neste contexto, consideramos o compliance ambiental como premissa para a sustentabilidade da organização.

O objetivo da Política de Sustentabilidade é estabelecer diretrizes para buscar a Sustentabilidade Ambiental e de Recursos Hídricos, a Responsabilidade Social e Econômica nas atividades da empresa.

COMPROMISSOS DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE:

Garantir o uso sustentável dos recursos hídricos;

Aprimorar continuamente os processos que interagem com o meio ambiente e os recursos hídricos;

Prevenir e reduzir os impactos ambientais por meio da gestão de riscos;

Atender à legislação ambiental e de recursos hídricos aplicável;

Integrar os objetivos e metas ambientais e de recursos hídricos no planejamento estratégico e operacional;

Implementar e consolidar ações de responsabilidade social voltadas à proteção, conservação e recuperação do meio ambiente;

Promover ações de mitigação de gases de efeito estufa e adaptação às mudanças climáticas;

Incorporar a economia circular e a ecoeficiência nos processos;

Fomentar a inovação das tecnologias voltadas à proteção, conservação e recuperação do meio ambiente;

Garantir a disponibilidade de água à atual e às futuras gerações;

Diagnosticar, Preservar e Conservar Mananciais e Áreas de Recalque como fontes de recursos hídricos para abastecimento e diluição.

Esta política aplica-se a todas as atividades da Companhia, sendo responsabilidade de todos segui-la, sejam Conselheiros, Diretores, profissionais de qualquer natureza, estagiários e aprendizes, bem como para qualquer pessoa física ou pessoa jurídica, de Direito Público ou Privado, com quem nos relacionamos: fornecedores, prestadores de serviço, entre outros.

Desenvolvemos e implantamos um Sistema de Gestão Ambiental em Foz do Iguaçu, adequando os procedimentos operacionais e gerenciais adotados internamente aos requisitos da ABNT NBR ISO 14001, obtendo essa certificação em norma internacional. O sistema de Foz de Iguaçu tornou-se uma referência interna e externa de desenvolvimento das atividades de saneamento básico sem comprometer a disponibilidade dos recursos naturais.

Baseados na metodologia de Sistema de Gestão Ambiental, da ISO 14.001, determinamos os aspectos ambientais de nossas atividades, produtos e serviços, que possam ter um impacto ambiental significativo por meio de critérios estabelecidos em procedimento normatizado. Os impactos das atividades operacionais podem ocorrer no meio hídrico, oriundos do lançamento de esgoto tratado, da captação de água nos mananciais ou até mesmo na alteração no regime hídrico de rios em função da implantação de reservatórios de abastecimento. A disposição de resíduos do tratamento de água e esgoto ou de resíduos sólidos urbanos em aterros sanitários pode causar contaminação de solos se não for de forma adequada. Também há



ETE Atuba Sul, Curitiba - Fotógrafa: Barbara C. Smidarle

aspectos levantados em relação a impactos na atmosfera como emissões de gases de efeito estufa (GEE) e odores provenientes do tratamento de efluentes, e de forma indireta emissões provenientes do consumo de energia do sistema interligado nacional (SIN) para operação de nossos processos.

Os impactos no meio hídrico, impacto no solo, e impactos de atmosfera têm envolvimento direto de nossos processos. O consumo de energia é vinculado às relações de nossos negócios.

Consideramos nossas opções tecnológicas e requisitos financeiros, operacionais e de negócios ao planejar ações para abordar aspectos ambientais significativos, requisitos legais e outros requisitos e os riscos e oportunidades identificados, bem como a forma de integrar e implementar as ações nos processos do SGA ou outros processos de negócio. Essas ações constam no Planejamento Estratégico, no Planejamento Plurianual de Investimentos e na definição de Objetivos Ambientais do SGA. Dentro de nosso sistema de gestão ambiental, avaliamos e atualizamos constantemente os requisitos ambientais legais aplicáveis às nossas atividades e internalizamos os mesmos em nossos processos.

No planejamento estratégico analisamos o macro e o microambiente e determinamos questões externas e internas que sejam pertinentes para nosso propósito e que afetem nossa capacidade de alcançar os resultados pretendidos do nosso sistema de gestão ambiental. Essas questões incluem as condições ambientais que nos afetam ou são capazes de nos afetar.

Os compromissos com a conformidade ambiental constam na Política de Sustentabilidade, revisada na 09ª/2021 Reunião Ordinária do Conselho de Administração – CA, realizada no dia 23 de setembro de 2021 (Versão 1), e no Código de Conduta e Integridade.

Em nossa Política de Investimentos, determinamos que estes devem considerar o atendimento pleno dos requisitos de legislações ambientais e de recursos hídricos, priorizando o compliance ambiental. No processo de elaboração do Planejamento Plurianual de Investimentos (PPI) as demandas de compliance ambiental são avaliadas,

contempladas e priorizadas por meio do planejamento das ações cabíveis e recursos disponíveis para a sua efetivação.

Os compromissos com a conformidade ambiental constam na Política de Sustentabilidade, revisada na 09ª/2021 Reunião Ordinária do Conselho de Administração - CA, realizada no dia 23 de setembro de 2021 (Versão 1), e no Código de Conduta e Integridade. Estes compromissos têm como foco o cumprimento dos tópicos regulatórios e legais e busca por conformidades em tópicos de sustentabilidade. Esta responsabilidade está relacionada aos Objetivos estratégicos de conservar o Meio Ambiente e assegurar as práticas regulatórias e de governança corporativa.

O “Não Atendimento à Legislação Ambiental” foi eleito como um dos riscos prioritários no Processo de Gestão de Riscos Corporativos. Neste processo foram definidas ações mitigatórias existentes a serem controladas e ações a serem implementadas, além de indicadores. O Comitê de Riscos da empresa acompanha as ações, com o apoio da GGRC, por meio de relatórios. A atuação é pautada pela Política de Sustentabilidade, que preconiza o uso equilibrado dos recursos naturais, a adoção de práticas sustentáveis e a conformidade com a legislação. A inovação tem papel fundamental nesse processo, como parte do planejamento estratégico e orientada pela Política de Desenvolvimento e Inovação.

Avaliamos a eficácia dessas ações por meio do monitoramento e análises críticas de desempenho de nossos indicadores, utilizando, preferencialmente, o SISWEB – Sistema de Informações da Sanepar ou planilha específica e por meio de auditorias internas e externas, conforme os requisitos da ISO 14001 e de normas internas. O Índice de Conformidade Padrão Esgoto em ETEs (ICPE) é um indicador corporativo, de compliance ambiental, exemplo de monitoramento do atendimento ao compliance ambiental, que está inserido na avaliação de desempenho que compõe o PCCR. As avaliações externas de desempenho ocorrem, principalmente, por meio do protocolo de gases de efeito estufa e auditorias de instituições financeiras para captação de recursos.

Ferramentas de Gestão de Conformidade:

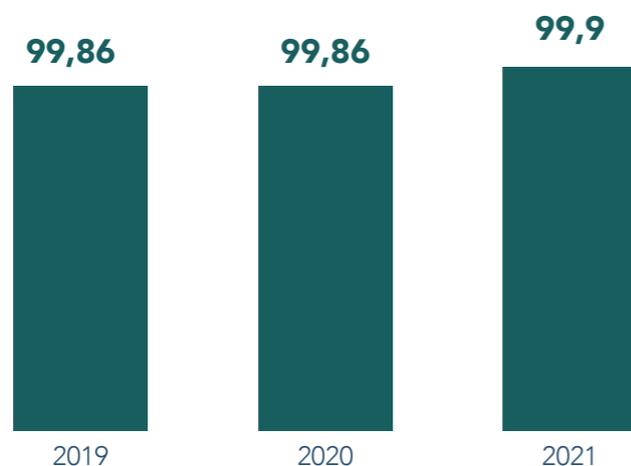
Conformidade ambiental dos efluentes das ETEs:	- procedimentos operacionais normatizados no sistema corporativo; - monitoramento da qualidade do efluente lançado em laboratórios acreditados pelo INMETRO e de rotina operacional nos laboratórios regionais.
Indicadores:	ICPE – Índice de Conformidade Padrão Esgoto (estratégico); % de ETEs e ETAs com licença regular; % de ETEs e ETAs com outorga de uso dos recursos hídrico regular.
Diagnósticos ambientais de ETEs, ETAs e EEE e aterros sanitários:	é um processo interno de avaliação das unidades operativas com relação ao atendimento aos principais requisitos legais aplicáveis, realizado sistematicamente pela Gerência de Planejamento e Desenvolvimento e Ambiental com o objetivo de subsidiar ações locais, regionais e corporativas para corrigir eventuais não conformidades. O diagnóstico consiste na análise de atendimento dos principais requisitos ambientais aplicáveis, realizada por meio de visita técnica às unidades operacionais e levantamento de dados.
Aterros sanitários	Índice de qualidade de Aterro de Resíduos, avalia a conformidade ambiental e operacional dos aterros sanitários.
Inserção das demandas de compliance ambiental no PPI	A partir das demandas identificadas de Compliance Ambiental inclui, quando cabível, os investimentos necessários no Planejamento Plurianual de Investimentos, seguindo a política de investimentos corporativa.

O Índice de Conformidade Padrão Esgoto – ICPE, o Índice de Conformidade da Carga Lançada e o Indicador ETAs e ETEs com Licenciamento Ambiental Regularizado tiveram o início da vigência em 2021.

IF-WU-140b.1

	2021 (%)
Índice de Conformidade Padrão Esgoto – ICPE	87,62
Índice de Conformidade da Carga Lançada	96,06
Indicador ETAs e ETEs com Licenciamento Ambiental Regularizado	92,72

ICP - ÍNDICE DE CONFORMIDADE AO PADRÃO DE POTABILIDADE



O Diagnóstico Ambiental é o processo corporativo de verificação periódica das nossas unidades operacionais com relação ao cumprimento da legislação ambiental aplicável. São contempladas no DA as ETEs (Estação de Tratamento de Esgoto), ETAs (Estação de Tratamento de Água), EEEs (Estação Elevatória de Esgoto) e

aterros sanitários operados pela Companhia. Após o encerramento de cada ciclo, a GPDA (Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Ambiental) fornece relação das não conformidades identificadas à GGAM (Gerência de Gestão Ambiental), para abertura de Relatório de Ações Corretivas e Preventivas (RACP) e tratamento das irregularidades e promove a integração e compatibilização das demandas identificadas ao Planejamento Plurianual de Investimentos (PPI). A integração com o PPI ocorre quando é feita essa compatibilização de investimentos necessários e quando se utiliza das informações de caracterização da unidade de operação para tomada de decisão quando da elaboração ou da revisão do PPI.

Outro produto do Diagnóstico Ambiental são os Relatórios de Análise de Desempenho, elaborados a nível corporativo, das Gerências Regionais e das Gerências Gerais ao final de cada ciclo. Esses relatórios apresentam uma análise consolidada dos dados levantados naquele ciclo de DA, analisando estatisticamente os seus resultados e permitindo a identificação das não conformidades mais recorrentes na Companhia, para que sejam consideradas para tratamento via Programas Corporativos.

Os diagnósticos ambientais possuem um indicador chamado Índice de Conformidade Ambiental (ICA), que avalia de forma ponderada a incidência de não conformidades dos requisitos de licenças ambientais, outorgas e de outros principais diplomas legais relacionados às atividades de saneamento. Este indicador é avaliado a cada ciclo para cada unidade operativa a fim de avaliar sua evolução temporal e efetuar comparações.

No ano de 2021, foram lavrados 22 (vinte e dois) Autos de Infração Ambiental contra a Sanepar. Somados, perfazem o valor total de R\$ 2.151.979,60 (dois milhões, cento e cinquenta e um mil, novecentos e setenta e nove reais e sessenta centavos).

Para todos os AIA's foram elaboradas defesas administrativas dentro dos prazos legais estabelecidos pela regulamentação vigente. Além da defesa, apresentamos um plano mitigatório para os danos causados e ações preventivas, sensibilizações com a comunidade.



Placa Fotovoltaica ETE Ouro Verde - Fotógrafo: Alexandre Moreno Lisboa

Com estas ações, nos comprometemos a cumprir com o nosso papel para a sociedade por meio do tratamento de água e esgoto que atendam a todos os parâmetros legais.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Em 2021, contabilizamos um gasto de mais de 500 milhões de reais com o consumo de energia elétrica de cerca 733 GWh, totalizando o nosso maior custo operacional. Essa quantidade de energia, consumida em mais de 4.000 unidades distribuídas pelos municípios onde atuamos, sobretudo em infraestruturas sanitárias, fez de nós o maior consumidor corporativo de energia elétrica do Estado do Paraná. Mais de 90% do consumo de energia elétrica está atrelado aos sistemas de bombeamento de água e esgoto. A energia elétrica é um insumo considerado item não gerenciável no âmbito do modelo tarifário aplicado a Sanepar e, portanto, seus custos são repassados diretamente ao consumidor na forma de tarifa.

O tema energia tem sido amplamente discutido por nós, pois nossas atividades são energointensivas e por causa da constante ampliação da cobertura de serviços prestados para a sociedade. 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 fundamental para minimizar impactos ambientais e para reduzir emissões de gases indutores do efeito estufa. Nesse sentido, por meio da conservação e do uso racional da energia, bem como a partir do aproveitamento dos potenciais de geração de energia limpa, temos almejado a sustentabilidade não apenas econômica, mas também a social e a ambiental do nosso modelo de negócio. Para tanto, temos incentivado a inovação, a pesquisa aplicada e o desenvolvimento de boas práticas que possibilitem a redução de custos, a efficientização energética de nossos processos e, conseqüentemente, o aprimoramento de nossos serviços de saneamento ambiental subsidiados por tarifas cada vez mais módicas. Cabe destacar que a ausência de energia elétrica impacta diretamente na execução das

nossas rotinas operacionais. Para mitigar os impactos na continuidade dos serviços à população, possuímos contratos com fornecedores geradores de energia elétrica. Outro aspecto relevante diz respeito ao aumento dos furtos de cabos de energia elétrica que tem desafiado as empresas do setor na reposição expressa dos ativos. Medidas como a gestão de faturas de energia elétrica, a partir da seleção da modalidade tarifária mais apropriada, bem como do controle dos excedentes reativos, das ultrapassagens e adicionais de demanda tem sido implementadas com sucesso na Companhia via Sistema de Gestão de Faturas (SGF). Uma plataforma de *Business Intelligence* (BI) dedicada ao tema foi construída e operacionalizada em 2021. Adicionalmente, buscamos 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 com a concessionária para horários em que a rede elétrica é menos demandada. Além disso, temos priorizado a manutenção periódica das unidades operacionais e a aquisição de equipamentos eficientes, em especial de conjuntos moto-bomba. Temos promovido as ações de eficiência energética em nossas 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 ISO 50.001 estão em andamento no Sistema Integrado de Abastecimento de Água de Curitiba.

Por intermédio de relatórios mensais obtidos via SGF e BI, as gerências regionais são orientadas a aprimorar seus mecanismos de gestão, retroalimentando a GDOP/GPDO acerca dos resultados de suas intervenções. São realizadas reuniões semestrais para análise crítica e repasse para a Alta Direção.

Políticas

Até o presente momento, a nossa política energética vem sendo tratada no âmbito da política de desenvolvimento operacional. No entanto, em 2021, definiu-se como um dos planos estratégicos corporativos elaborar o Plano Diretor de Energia da Companhia. Esse documento está vinculado com o objetivo estratégico “Garantir

a qualidade dos produtos e serviços” no eixo norteador “Processos”. O Plano Diretor de Energia estará concluído no primeiro semestre de 2022 e visa orientar a eficiência energética de processos, a diversificação da matriz energética da Companhia, a redução de custos com energia elétrica, a diminuição da emissão de gases indutores do efeito estufa e, conseqüentemente, promover a modificidade tarifária e a sustentabilidade corporativa. Para tanto, estabeleceram-se as seguintes etapas: (i) construção da proposta estratégica corporativa; (ii) diagnóstico dos potenciais de ganhos corporativos relacionados à gestão de energia; (iii) identificação dos pilares e metas corporativas para o plano; (iv) desenvolvimento de planos específicos para os pilares identificados; (v) consolidação do documento final do plano diretor de energia. As áreas responsáveis por esse processo são a GDOP e GPIN, ambas integrantes da GPDO, sendo que seus Acordos de Gestão contemplam tal obrigação.

Ações

Em 2021, intensificamos a realização de estudos bem como as tratativas com a agência reguladora visando à migração de unidades consumidoras de energia elétrica para o mercado livre. Atualmente, todas as nossas unidades consumidoras estão no mercado cativo.

Com o intuito de otimizar a gestão da energia elétrica e após validação em nível de pesquisa e desenvolvimento, conduzimos de 2018 até 2021 o monitoramento, em tempo real e a distância, do consumo de energia elétrica de 93 unidades consumidoras localizadas nos municípios de Curitiba e Região Metropolitana, Londrina, Cambé, Cascavel e Foz do Iguaçu. Adicionalmente, conduzimos nossos primeiros projetos na área de internet das coisas (IoT). Um sistema de monitoramento e de atuação em tempo real foi implementado em um sistema de reservação e distribuição da água no município da Lapa, sendo que o acesso aos dados ocorre de forma remota e via nuvem. Com o sucesso dos estudos, está prevista a replicação da solução em outros sistemas da Companhia.

As iniciativas de combate às perdas de água também foram intensificadas em 2021,

sob a orientação de um programa corporativo sobre o assunto. A adoção de estratégias de setorização de sistemas de distribuição de água, a limpeza de adutoras, a otimização do uso de equipamentos eletromecânicos e a instalação de conversores de frequência acoplados a motores também foram ações realizadas no período.

Atentos aos avanços na área de geração distribuída de energia elétrica, consolidamos as diretrizes para geração hidroenergética em sistemas de abastecimento de água. Um sistema piloto com potência média de 18 kW está instalado no Centro de Reserva Aeroporto, no município de São José dos Pinhais. Esse sistema gera energia elétrica a partir da energia hidráulica excedente disponível na adutora que leva a água até o reservatório, empregando para tal uma bomba que funciona como turbina, em substituição a uma válvula controladora de vazão que anteriormente apenas dissipava energia. Projetos para a implementação de um novo sistema dessa natureza estão em andamento.

A partir da concepção de um novo negócio respaldado nos conceitos de economia circular, uma usina de biodigestão de alta tecnologia está instalada na ETE Belém (CS Bioenergia), produzindo energia renovável a partir do tratamento simultâneo e inovador de lodo de esgoto e de materiais orgânicos provenientes de grandes geradores. A energia elétrica gerada é utilizada pela própria planta, sendo que o excedente é injetado na rede da concessionária local, gerando créditos de energia. Esses créditos de energia elétrica são utilizados em mais de 160 unidades consumidoras distribuídas no Paraná, conforme nossa indicação. A quantidade de créditos disponibilizados para compensação da Companhia em 2020 e 2021 foi de 3.278.163 kWh e 3.671.551 kWh.

Após diversas pesquisas sobre medição e uso energético do biogás oriundo de reatores anaeróbios tratando esgoto doméstico, como o sistema pioneiro de microgeração da ETE Ouro Verde – Foz do Iguaçu (30 kVA), avançamos com as atividades do programa Paraná Bem Tratado. Esse programa conta com o financiamento de 50 milhões de euros contratados com o banco alemão KfW, recurso que será aplicado em projetos e obras de melhoria, reabilitação, ampliação, redução das emissões de gases de efeito estufa, eficiência energética, recuperação de biogás e

implantação de ETEs nos municípios de Curitiba, Londrina, Maringá, Umuarama, Araucária, Toledo, Arapongas e Guarapuava.

Atualmente, atendemos mais de 7 milhões de pessoas com serviços de coleta e tratamento de esgoto e possuímos mais de 200 estações de tratamento de esgoto (ETEs) doméstico distribuídas no Estado do Paraná que utilizam a tecnologia de digestão anaeróbia e que, conseqüentemente, geram rotineiramente como subproduto o biogás. Esse é o maior parque de reatores anaeróbios do mundo tratando esgoto doméstico.

Além disso, temos realizado 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 os custos operacionais com o manejo e disposição final do material. Isso porque o processamento térmico reduz significativamente o volume final de lodo a ser disposto, promovendo a sua higienização sem o uso de produtos químicos. O lodo seco, por sua vez, pode ser utilizado como fertilizante na agricultura, bem como pode ser empregado como biomassa, sendo transformado termicamente em energia complementar para o seu próprio processo de secagem. Essa alternativa foi investigada em detalhes, inclusive em escala piloto, vislumbrando-se sua implementação em ETEs de grande porte. Em 2021, conduziram-se obras para instalação de um sistema dessa natureza na ETE Atuba Sul-Curitiba, com capacidade para processar 5 t/h de lodo úmido. O sistema entrará em operação no primeiro semestre de 2022.

Já demos também nossos primeiros passos na conversão da energia solar em energia elétrica. Desde 2018 está em operação, em nosso Centro de Tecnologias Sustentáveis, um estacionamento experimental com placas solares fotovoltaicas, cuja potência total é de 5 kWp, com duas diferentes tecnologias: silício policristalino e telureto de cádmio. O estacionamento conta, também, com um eletroposto. Na área de mobilidade urbana, cabe destacar que priorizamos o uso de etanol em nossa frota, com o objetivo de reduzir o impacto das emissões atmosféricas. Além disso, estudamos em parceria com a Compagas a utilização do gás natural em nossos veículos, bem como modelos para a produção de biometano.

Uma usina solar fotovoltaica flutuante no reservatório Passaúna – Curitiba (130 kWp) está em operação desde dezembro de 2019. A usina é composta por 396 módulos fotovoltaicos policristalino e ocupa uma área aproximada de 1.200 m². O sistema foi instalado em estruturas flutuantes sobre o lago da represa. Trata-se de um projeto inédito no setor de saneamento brasileiro e que visa avaliar, dentre outros, a diminuição da floração algal e da evapotranspiração induzida na água represada a partir da instalação do sistema flutuante. O projeto foi contemplado em 2021 com o 2º Prêmio OE de Inovação em Engenharia e Infraestrutura (Inova Infra). Com o sucesso da iniciativa, estão em andamento estudos para a ampliação

da planta e instalação em outros reservatórios. Placas solares fotovoltaicas que totalizam uma potência de 75 kWp estão fixadas sobre a cobertura do novo prédio administrativo da nossa Sede. Essa iniciativa foi concebida dentro de uma estratégia de certificação para construções sustentáveis (certificação LEED Gold).

Na ETE Ouro Verde, ainda, foi implementado em 2021 o primeiro sistema de geração distribuída de energia elétrica híbrido do Brasil em uma planta de tratamento de esgoto. Além da geração de energia elétrica a partir do biogás, foram implementados, em nível de pesquisa, placas solares (cerca de 5 kWp) e geradores hidroenergéticos (2 kW) na saída do efluente da planta.

Consumo de Energia e Intensidade Energética

GRI 302-1, 302-2, 302-3 SASB IF-WU-130a.1

A tabela a seguir mostra o consumo de eletricidade na Companhia, incluindo a autoprodução de energia elétrica e a intensidade energética nos processos de produção de água e de coleta de esgoto.

Consumo de eletricidade	2.641.546 GJ (733.762.677 kWh consumidos do Sistema Interligado Nacional)
Eletricidade vendida	980 GJ oriundos da autoprodução de energia de fonte renovável para consumo próprio (biogás, painel solar e hidráulica)
Consumo total de energia dentro da organização	2.642.526 GJ
Taxa de intensidade energética para a organização (dentro da organização).	Consumo de eletricidade no processo água dividido pelo volume produzido = 0,0031 GJ/m ³ Consumo de eletricidade no processo esgoto dividido pelo volume de esgoto coletado = 0,00078 GJ/m ³

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

GRI 305-1, 305-2, 302-4

Desde a revisão da materialidade, ocorrida em 2021, as mudanças climáticas foram consideradas Tema Material para relato e o ODS 13 – Mudanças Climáticas – está

entre os 05 ODSs priorizados na Companhia. O assunto se tornou pauta interna e com isso a oportunidade de alavancar projetos e definição de estratégias.

O controle e redução das emissões, inerentes à nossa atuação, são fatores-chave para desacelerar o processo de aquecimento global. O Paraná está sendo bastante castigado pela crise hídrica, especialmente por ser um Estado fortemente

dependente de produção agrícola e, por consequência, dependente dos ciclos de chuva e disponibilidade hídrica. Acompanhamos e participamos do Fórum de Mudanças Climáticas e estamos atentos quanto ao surgimento de qualquer regulação no tema.

A transformação da Política Ambiental da Companhia em uma nova Política de Sustentabilidade gerou o compromisso de promover ações de mitigação de gases de efeito estufa e desenvolver estratégias de adaptação e resiliência às mudanças climáticas. Dentre os compromissos da nossa Política de Sustentabilidade está: promover ações de mitigação de gases de efeito estufa e adaptação às mudanças climáticas. O compromisso está alinhado às NDCs brasileiras, que dizem respeito aos compromissos da nação nas Convenções do Clima, apesar de no setor de saneamento não haver metas quantitativas estabelecidas. Elas estão em elaboração.

Inventários de emissões

Anualmente, desde 2008, as emissões de gases de efeito estufa (GEE) provenientes das nossas atividades são estimadas para elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa (IGEE). A Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Ambiental (GPDA) é a responsável por elaborar anualmente o IGEE, contratar e acompanhar a verificação do mesmo por terceira parte e no seu último acordo de gestão colocou como objetivo a apresentação de uma proposta de metas de redução para toda a Companhia seguir. A consolidação das emissões é feita pelo Controle Operacional.

Todos os GEE regulados pelo Protocolo de Quioto, dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hexafluoreto de enxofre (SF₆), hidrofluorcarbonos (HFCs), perfluorcarbonos (PFCs), são incluídos no IGEE. As atividades desenvolvidas e contempladas no IGEE são: esgotamento sanitário, abastecimento de água, coleta e disposição final de resíduos sólidos urbanos e atividades de apoio, classificadas como administrativas. A fonte dos fatores de emissão e os índices de potencial de aquecimento global (GWP) usados ou uma referência à fonte de GWP são provenientes do IPCC Fourth Assessment Report: Climate Change 2007 – AR4. Para o cálculo das emissões, utilizam-se a Ferramenta_

GHG_Protocol_v2021 e uma Planilha própria baseada no IPCC (2006).

Entre os anos de 2013 e 2015 era considerada a eficiência do processo unitário principal da ETE. Visando uma melhoria na exatidão dos cálculos, em 2016 passamos a considerar a eficiência de todas as etapas de tratamento da ETE. A partir de 2017, decidimos utilizar os dados de monitoramento de vazão, DBO afluente e eficiência de cada ETE ao invés de dados teóricos da literatura. Sendo assim, devido à alteração na metodologia de cálculo das emissões de metano nas ETE, as emissões provenientes dos anos 2013, 2014, 2015 e 2016 foram recalculadas para análise e comparação com as emissões dos anos seguintes.

Em 2020, foram adquiridos dados mais acurados dos resíduos gerados nas ETE, o que proporcionou o cálculo das estimativas de emissões do escopo 3 oriundas da destinação desses resíduos para aterros e lodo para agricultura. Além disso, analisando melhor a planilha da ferramenta do GHG Protocol para Resíduos da operação e a planilha da ferramenta IPCC *Waste Model*, que é usada para os aterros próprios, verificamos que por falta de dados primários a queima do biogás pelos queimadores existentes nos aterros não vinha sendo considerada. Sendo assim, buscamos estimativas de eficiência que se adequassem à realidade dos aterros operados por nós na literatura e no benchmarking, por fim, adotamos uma eficiência de 75% de captura de biogás e 50% para a queima em *flare* aberto.

Em 2021 foram adicionadas ao Escopo 3 as emissões provenientes das viagens a negócio e a combustão do maquinário utilizado na operação dos aterros. Além disso, passamos a calcular as emissões fugitivas pelo método de triagem de fontes e a considerar o valor do fator de oxidação (OX) dos aterros como 0,1, valor utilizado para aterros bem manejados bem como foi ajustado o cálculo de emissões biogênicas. Nas emissões indiretas de N₂O provenientes do tratamento de efluentes modificamos o uso de padrões e fatores da literatura por dados de monitoramento de nitrogênio do efluente. Assim, devido à alteração na metodologia de cálculo das emissões de metano nas ETE, as emissões provenientes dos anos anteriores foram recalculadas a partir de 2013, nosso ano-base, ano que a elaboração do IGEE foi consolidada internamente e incluído no sistema normativo.

O valor das emissões no ano-base é de 766.353,6 tCO₂e (Escopo 1) e 62.781,68 tCO₂e (Escopo 2).

Para o monitoramento das emissões deve-se selecionar o ano-base. O valor das emissões no ano-base é de 766353,6 tCO₂e (Escopo 1) e 62781,68 tCO₂e (Escopo 2).

Mecanismos de avaliação

Temos indicadores que fornecem informações sobre o nosso desempenho, ao longo do tempo, em nossas inúmeras frentes de atuação. Por meio deles, podemos avaliar e medir a eficiência de nossos processos e métodos. Atualmente utilizamos os seguintes indicadores:

- Produtividade/eficiência

* Emissões diretas por metro cúbico de esgoto tratado: emissões diretas (Escopo 1, excluindo emissões nos aterros, em kg CO₂e)/m³ de esgoto tratado.

* Emissões diretas por tonelada de resíduo aterrado: emissões diretas (Escopo 1, considerando somente aterros, em kg CO₂e)/toneladas de resíduos aterrados.

* Consumo total de energia por m³ de água produzida: consumo total de energia (Escopo 2, em kWh)/m³ de água produzida.

- Indicadores de intensidade

* Emissões diretas por habitante: emissões diretas (Escopo 1, em kg CO₂e)/população atendida com rede coletora de esgoto.

Boas práticas são evidenciadas no IGEE, o qual passa por verificação por terceira parte.

Emissões dos escopos 1 e 2 e índice de intensidade de emissões de GEE 2020 GRI 305-1, 305-2, 305-4; IF-WM-110a.1

A tabela a seguir mostra as emissões diretas e biogênicas (do Escopo 1) e as emissões indiretas (do Escopo 2), bem como o índice de intensidade de emissões de GEE da Companhia.

Total de emissões diretas (Escopo 1) de GEE em toneladas métricas de CO ₂ equivalente	1.022.960,51 tCO ₂ e
Emissões biogênicas (Escopo 1) de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ equivalente	289.054,12 tCO ₂ e
Total de emissões indiretas (Escopo 2) de GEE provenientes da aquisição de energia em toneladas métricas de CO ₂ equivalente calculadas com base na localização	43.869,55 tCO ₂ e
Índice de intensidade de emissões de GEE para a organização	2,61 kg de emissões diretas* / m ³ de esgoto tratado 604,3 kg CO ₂ processo RS / t de resíduo sólido destinado 104,61 kg CO ₂ e de emissões diretas* / população atendida com tratamento de esgoto 0,06 kg CO ₂ e de emissões indiretas* / m ³ de água produzida

*As emissões oriundas do processo de tratamento de resíduos sólidos foram expurgadas. Resultados de 2020.

Emissões de GEE na disposição final de resíduos sólidos

A disposição final de resíduos sólidos urbanos foi responsável por 3,84% das emissões diretas, enquanto o consumo de combustíveis pela frota por 0,52%, as fontes estacionárias por 0,03%. As emissões fugitivas representaram 1,27% e a mudança de uso e ocupação do solo por 0,26% das nossas emissões.

Emissões de odores nas ETES

No tratamento de efluentes, além da emissão de CH₄ e N₂O contemplada no IGEE, há geração de H₂S causadores de maus odores. As atividades de tratamento de esgoto estão dispensadas de medições pelo IAT, desde 2008, e os relatórios anuais de automonitoramento de emissões atmosféricas são elaborados adotando concentrações típicas de H₂S na atmosfera de diferentes concepções de ETE.

A estimativa desses gases é realizada de acordo com referências bibliográficas reconhecidas. Em seguida, essas concentrações são multiplicadas pela quantidade de unidades de tratamento de cada ETE. Os resultados são entregues anualmente ao órgão ambiental via relatório de automonitoramento de emissões atmosféricas.

Nas plantas de tratamento de esgoto, mecanismos de controle de odores são implantados como cortina verde, queimadores nos reatores anaeróbicos, limpeza diária do sistema preliminar, eliminação de cascadeamento, cobertura de locais de acondicionamento de resíduos. Em algumas plantas ainda são dosados produtos químicos ou instalados biofiltros. No caso das cortinas verdes, além do benefício de controle da dispersão de odores, temos melhorias no aspecto visual da ETE, contribuindo para um ambiente de trabalho mais agradável, possibilitando a integração com APP e demais áreas florestais, aumentando o sequestro de carbono dessas áreas.

Em caso de queixas da população em relação aos maus odores provenientes das ETEs, está prevista em procedimento, que entre todos os medidores de gases, por melhores e mais sofisticados que possam ser, o principal a ser respeitado são as reclamações por parte da população do entorno. Assim, toda reclamação é pertinente e merece uma investigação imediatamente.

São várias as formas de recebimento de reclamações, seja através do atendimento telefônico, associações de moradores ou no contato direto com a população, porém as queixas devem ser recebidas sem barreiras e registradas da maneira mais completa possível.

Em um trabalho investigativo é importante localizar exatamente a fonte reclamante e qual horário o odor foi percebido. Se possível uma conversa pessoalmente com o reclamante certamente trará dados que contribuem para o arcabouço da avaliação.

As reclamações devem ser mapeadas e, se possível, no local deverá ser implantado um ponto de monitoramento para auxiliar no acompanhamento da eficácia das medidas mitigadoras adotadas na ETE.

PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES

GRI 102-13

Somos filiados à Fundação Nacional da Qualidade, à Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e à Anefac – Fipecafi (instituição que provê apoio institucional, financeiro e operacional ao Departamento de Contabilidade e Atuária – EAC da Faculdade de Economia, Administração e contabilidade da USP).

Possuímos representação formal e participamos ativamente de fóruns, colegiados deliberativos, ou consultivos, de meio ambiente e de recursos hídricos nos âmbitos municipais, estadual e federal, nos quais são debatidos e avaliados temas e publicadas resoluções com força legal, dentro de atribuições específicas, que podem influenciar no planejamento e na gestão dos nossos processos.

- » 11 Comitês de Bacias Hidrográficas no PR;
- » 1 Comitê de Bacia Federal – Rio Paranapanema;
- » Conselho Estadual de Recursos Hídricos do PR;
- » Conselhos Municipais de Meio Ambiente dos principais municípios onde atuamos;
- » Fórum Paranaense de Mudanças Climáticas;
- » Conselho Gestor de Mananciais da RMC;
- » Conselho Nacional de Recursos Hídricos e suas Câmaras Técnicas, por meio da ABES.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Barragem Piraquara I – Fotógrafo: Guilherme Luchina

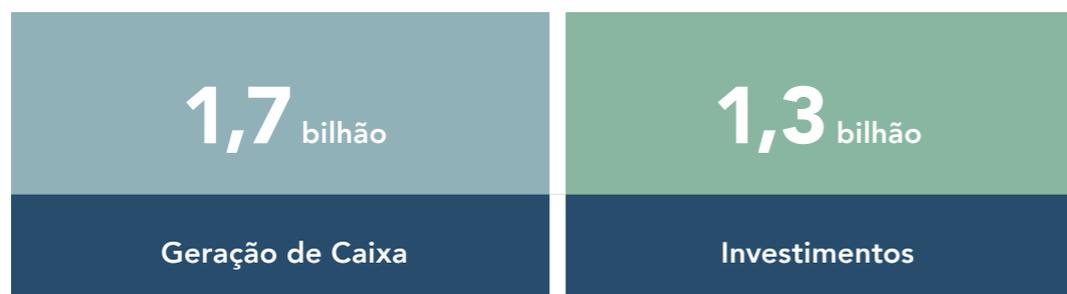
RECEITAS

GRI 102-7

Nosso desempenho econômico-financeiro no ano de 2021 está detalhado no Relatório da Administração e Demonstrações Contábeis que pode ser acessado no endereço:

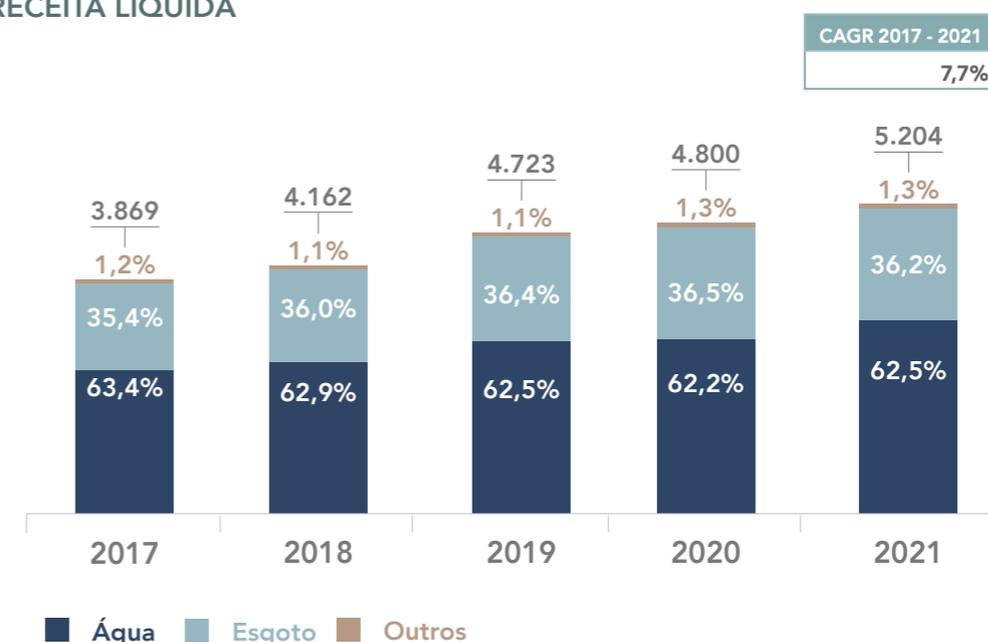
<https://bit.ly/RASanepar2021>

Capital Financeiro



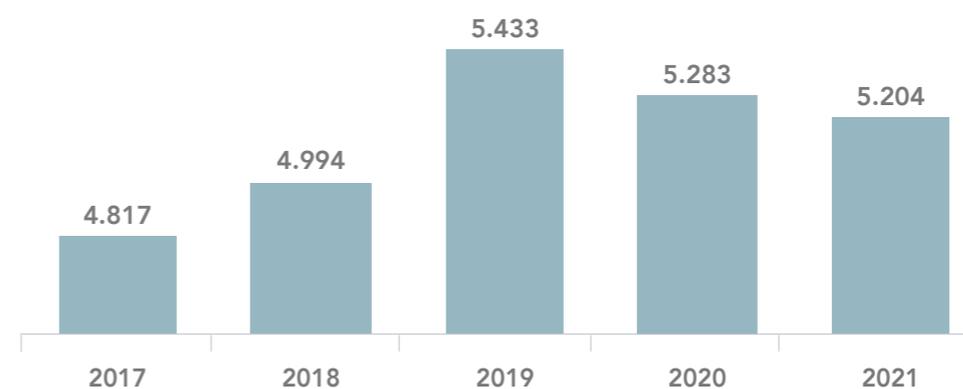
*Dívida bancária líquida versus EBITDA

RECEITA LÍQUIDA



RECEITA LÍQUIDA EM VALORES REAIS (R\$ | MM)

Valores atualizados pelo IPCA¹.



¹ IPCA IBGE: 2018: 3,75% | 2019: 4,31% | 2020: 4,52% | 2021: 10,06%

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

11

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página
Conteúdo padrão geral			
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização	Capa	
102-2	Descrição das atividades da organização. Principais marcas, produtos e serviços		13
102-3	Localização da sede da organização	R. Engenheiros Rebouças, 1376 – Curitiba/PR	
102-4	Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais suas principais operações estão localizadas e/ou que sejam relevantes para os tópicos abordados no relatório		13
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica		13
102-6	Mercados atendidos		13
102-7	Porte da organização		14, 77, 117
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores		77
102-9	Cadeia de fornecedores		90, 91
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Sem mudanças significativas	
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		37, 38, 39
102-12	Iniciativas externas		95, 96
102-13	Participação em associações		115
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do mais alto executivo		9, 10
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento		33, 34, 35
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança		32, 33
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>		65

GRI 102:
CONTEÚDOS
GERAIS 2016

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página
	102-41 Acordos de negociação coletiva		79, 80
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>		65, 66
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>		65, 66
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados		5, 6, 7
	PRÁTICA DE RELATO		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O escopo do Relatório de Sustentabilidade e das Demonstrações Financeiras contemplam todas as operações da Sanepar. Não há inclusão de outras entidades	
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos		5, 6, 7
	102-47 Lista de tópicos materiais		5, 6, 7
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016	102-48 Reformulações de informações	Em 2021 houve a priorização dos ODS 3 – Saúde e bem-estar, 5 – Igualdade de gênero, 6 – Água potável e saneamento, 12 – Consumo e produção responsáveis e 13 – Ação contra a mudança global do clima)	
	102-49 Alterações no relato	O Relatório 2021 não teve alterações relevantes na forma de relatar. O próximo relatório – referência 2022 – será no formato de RELATO INTEGRADO	
	102-50 Período coberto pelo relatório		5
	102-51 Data do relatório mais recente	O último Relatório de Sustentabilidade foi publicado em julho 2021, referente a 2020	
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios		5
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório		5
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI		5
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI		119
	102-56 Verificação externa	Este relatório não foi submetido à verificação externa	

Temas materiais

Governança e Ambiente Regulado

GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		6, 29
	103-2	Mecanismos de queixas - Número de queixas que foram resolvidas durante o período coberto pelo relatório	Mecanismos de queixas - Número de queixas que foram resolvidas durante o período coberto pelo relatório: 316	29

GRI Standards	Divulgação		Observações	Página
GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-3	Avaliação da forma de gestão		30
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		38
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS	102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética		36, 37
	102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		37, 38, 39
	102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco		37, 38, 39
	102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais		37, 38, 39
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		36
	205-2	Número total e percentual de membros do órgão de governança aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização	31 - 100%	
		Número total e percentual de membros do órgão de governança que receberam capacitação em combate à corrupção	31 - 100%	
		Número total e percentual de empregados que receberam capacitação em combate à corrupção	9559 - 94%	
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais		108
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica		97

Gestão de água e efluentes líquidos

GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		6, 41, 42, 46, 47
	103-2	Avaliação da forma de gestão		41, 72, 105
	103-3	Principais impactos, riscos e oportunidades		45, 55, 56
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado		41, 42
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		42
	303-3	Captação de água		45
	303-4	Descarte total de água		47
	303-5	Consumo de água	O consumo de água interno da SANEPAR é a soma do volume operacional, volume especial, administrativo e as perdas pelo processo	

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES		Volume operacional - Volume de água utilizado na rede de distribuição, nas atividades operacionais de descarga para desinfecção de redes e adutoras, descarga para manutenção de rede, testes hidráulicos de estanqueidade e limpeza de reservatórios	14.295.921 m ³
	303-5	Administrativo, operacional e comercial	7.562.538 m ³
		Volumes especiais - Não contabilizado no volume micromedido. Enquadram-se nesta categoria os volumes transportados por caminhões -pipa, os consumidos pelo Corpo de Bombeiros, o uso em caminhão de hidrojateamento, os abastecimentos utilizados a título de suprimentos sociais, como para favelas e chafarizes, por exemplo, os usos para lavagem de ruas e rega de espaços públicos e o fornecimento para obras públicas.	167.682 m ³
		Consumo de água total	22.026.141 m ³
GRI 306: RESÍDUOS	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	49, 58
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	49, 58
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	49, 58
Mudanças Climáticas			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	6, 112, 113
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	113
	103-3	Avaliação da forma de gestão	114
GRI 302: ENERGIA	302-1	Consumo de energia dentro da organização	112
	302-2	Consumo de energia fora da organização	112
	302-3	Intensidade energética	112
GRI 305: EMISSÕES	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	114
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	114
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	114
Bem-estar do cliente			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	7, 67
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	70, 71, 72, 73
	103-3	Avaliação da forma de gestão	73, 74
Responsabilidade Social			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	7, 75, 98, 105

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página
GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-2	Forma de gestão e seus componentes	65, 75, 98, 105
	103-3	Avaliação da forma de gestão	82
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	50, 51
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	105
GRI 401: EMPREGO	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	80
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	80, 81, 82, 83, 84
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	84
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	78
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	78, 79
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2021 a Sanepar recebeu pelo Canal de Denúncias de Integridade, 1 (um) relato classificado como "Discriminação/Preconceito". A situação foi tratada pela gestão imediata e assistente social, identificando que se tratava de necessidade de alinhamentos de gestão.
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	98, 99, 100, 101
	413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	168 ETAs nas quais foi identificado risco potencial de vazamento de gás cloro; há ETEs que geram odor e estão localizadas em áreas urbanas que impactam comunidades do entorno.
Universalização do Acesso à Água e Esgoto			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO	103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	7, 41, 62
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	41, 42, 43, 44, 45
	103-3	Avaliação da forma de gestão	73, 74

ÍNDICE DE INDICADORES SASB



Rio Nhundiaquara – Morretes – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

ÍNDICE DE INDICADORES SASB

Código provisório	Código revisado	Divulgação	Página	Omissão
Governança e Ambiente Regulado				
IF0103-02	IF-WU-140b.1	Número de incidentes de não conformidade associados a licenças, padrões e regulamentos de qualidade de efluentes hídricos	108	
IF0103-06	IF-WU-440a.3	Discussão de estratégias de gestão de riscos associados à qualidade e disponibilidade dos recursos hídricos	53, 54, 55	
Gestão de água e efluentes líquidos				
IF0103-07	IF-WU-250a.1	Número de violações de água potável relacionadas à saúde aguda, relacionadas à saúde não aguda e não relacionadas à saúde		A Sanepar não trabalha com não conformidades em níveis
IF0103-13	IF-WU-140a.2	Volume de perdas reais de água sem receita	46	
Mudanças Climáticas				
IF0201-1	IF-WM-110a.1	Emissões globais brutas do Escopo 1 e porcentagem coberta em regulamentos de limitação de emissões e regulamentos de relato de emissões	114	
IF0201-D	IF-WM-000.D	Quantidade total de materiais gerenciados, por categoria de cliente: municipal, comercial, industrial, residencial e outro	13	
IF0103-1	IF-WU-130a.1	Energia total consumida, porcentagem de eletricidade da rede, porcentagem de energia renovável	112	
Bem-estar do cliente				
IF0103-16	IF-WU-450a.3	Número de interrupções de serviço não planejadas e clientes afetados, cada um por categoria de duração	48	
IF0103-10	IF-WU-240a.4	Discussão do impacto de fatores externos na acessibilidade do consumidor de água, incluindo as condições econômicas do território de serviço		Estudo em elaboração

Código provisório	Código revisado	Divulgação	Página	Omissão
Responsabilidade Social				
IF0103-10	IF-WU-240a.4	Discussão do impacto de fatores externos na acessibilidade do consumidor de água, incluindo as condições econômicas do território de serviço		Estudo em elaboração
IF0103-15	IF-WU-450a.2	Número e volume de transbordamento de esgoto sanitário, percentual do volume recuperado	59	
Universalização do Acesso à Água e Esgoto				
IF0103-D	IF-WU.000.E	Comprimento da rede de água e da tubulação de esgoto	14, 59	
IF0103-16	IF-WU-450a.3	Número de interrupções de serviço não planejadas e clientes afetados, cada um por categoria de duração	48	
IF0103-10	IF-WU-240a.4	Número de desligamentos de água de clientes residenciais por falta de pagamento, percentual de religação em 30 dias		Estudo em elaboração
IF0201-A	IF-WM-000.A	Número de clientes por categoria: municipal, comercial, industrial, residencial e outros	13	



Barragem Piraquara I – Chaminé – Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

Créditos

Coordenação e coleta de dados

Gerência de Planejamento Estratégico (GPE)

Fotos

Diretoria Adjunta de Comunicação e Marketing (DACMK)

Foto de Capa - *Placas de Energia Solar na Captação Passaúna*

Fotógrafo: André Thiago Chaves Aguiar

Redação e Consultoria Editorial

Paula Bertoli – Literal Link

Projeto Gráfico e Diagramação

Thaís Aguiar Zeller e Camila Ribeiro – Literal Link

Seleção, organização e tratamento dos dados

Marcela Valles Lange e Karina Cubas Amaral – Literal Link

Revisão

Márcia Campos – Literal Link

