

# 2020 Relatório de Sustentabilidade



**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO



# SUMÁRIO

<b>3</b>	<b>SOBRE O RELATÓRIO</b>
<b>7</b>	<b>MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO</b>
<b>12</b>	<b>A SANEPAR</b>

<b>16</b>	<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>
<b>23</b>	<b>CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR</b>
<b>34</b>	<b>EFICIÊNCIA OPERACIONAL</b>
<b>37</b>	<b>ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO</b>
<b>40</b>	<b>RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS</b>

<b>53</b>	<b>GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL</b>
<b>64</b>	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO</b>
<b>72</b>	<b>ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI</b>
<b>79</b>	<b>INDICADORES SASB</b>
<b>83</b>	<b>CRÉDITOS</b>



## SOBRE O RELATÓRIO



## Informações gerais

Este Relatório de Sustentabilidade descreve o desempenho econômico, social e ambiental da Sanepar no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020. O conteúdo foi deliberado pelo Conselho de Administração mediante autorização da Diretoria Executiva. **GRI 102-32, 102-50**

Os temas a serem abordados com destaque foram definidos após consulta às partes interessadas em processo relatado a seguir e o relatório foi produzido de acordo com as mais renomadas metodologias para relatos corporativos:

- 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
- *framework* para produção de relatos integrados, do *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

As informações incluídas neste documento não passaram por verificação externa, com exceção dos dados contábeis. O conteúdo foi aprovado pelo Conselho de Administração.

O ciclo de emissão de relatórios de sustentabilidade da Sanepar é anual. O contato, em caso de dúvidas ou sugestões sobre esta edição, é [adm-sisweb@sanepar.com.br](mailto:adm-sisweb@sanepar.com.br). **GRI 102-52, 102-53**

## Definição da materialidade

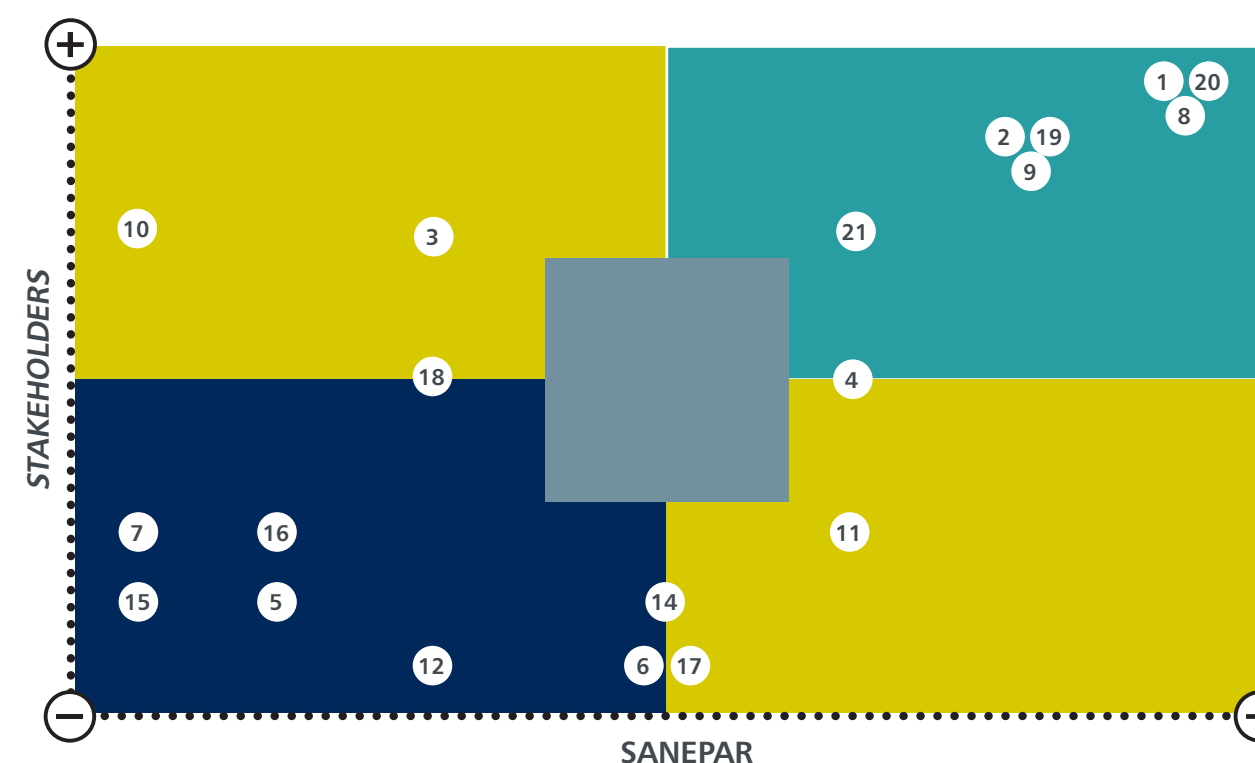
**GRI 102-46**

Seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) *Standards* e as determinações do *framework* do IIRC, a Sanepar realizou novo processo de definição da materialidade para 2020, que consistiu em mapear, identificar e avaliar quais são os temas mais relevantes para

a organização e seus *stakeholders*, e suas respectivas *disclosures* (indicadores).

Foi aplicada pesquisa *online*, direcionada a clientes, colaboradores, fornecedores, governo e órgãos reguladores, investidores e sindicatos. Para balizar as expectativas das partes interessadas com a realidade da

Companhia, a consulta também foi respondida pela alta administração da Sanepar. O processo deu origem à Matriz de Materialidade da Sanepar, cujos temas mais importantes orientam a produção deste Relatório de Sustentabilidade, tendo como principal objetivo a produção de um conteúdo de interesse, objetivo e pertinente.



Nota: os assuntos alocados na área superior, à direita (quadrante verde), representam aqueles de maior relevância para a Sanepar e seus *stakeholders*. Ou seja, são assuntos sobre os quais os *stakeholders* gostariam, neste momento, de conhecer melhor a atuação da Sanepar, assim como a organização tem interesse de explorar sua gestão e apresentar seu desempenho no Relatório de Sustentabilidade e/ou outras comunicações com seus públicos.

### Temas

1 – Compliance e anticorrupção
2 – Gestão de riscos e crise
3 – Práticas de compra
4 – Governança corporativa
5 – Resultados financeiros
6 – Conformidade legal
7 – Tecnologia e informação
8 – Água
9 – Energia
10 – Emissões
11 – Biodiversidade
12 – Resíduos
13 – Conscientização ambiental
14 – Sistema de gestão ambiental
15 – Diversidade
16 – Saúde e segurança
17 – Responsabilidade social
18 – Investimento social
19 – Relacionamento com o cliente
20 – Promoção da universalização do saneamento
21 – Promoção da saúde

Legenda:



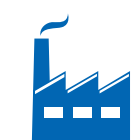
Capital humano



Capital natural



Capital financeiro



Capital manufaturado



Capital social e de relacionamento



Capital intelectual

Temas materiais   GRI 102-44, 102-47	Correlação Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Tópicos GRI e divulgações correlacionadas	Correlação com os capitais	Limites dentro (onde ocorrem os impactos dentro da Companhia)	Limites fora (onde ocorrem os impactos fora da Companhia)
<b>Todos os temas materiais</b>	-	<b>GRI ABORDAGEM DE GESTÃO</b> 103-1, 103-2, 103-3			
<b>Compliance e anticorrupção:</b> conhecer as ações que garantem à Sanepar uma conduta empresarial ética e responsável em seus negócios e com seus parceiros.	<b>ODS 16:</b> Paz, justiça e instituições eficazes	<b>GRI CONTEÚDOS GERAIS</b> 102-17, 102-25, 102-33, 102-34  <b>GRI 205: ANTICORRUPÇÃO</b> 205-1 a 205-3  <b>GRI 206-1: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b> 206-1		Colaboradores	Cientes Fornecedores Governo e órgãos reguladores Investidores Sindicatos
<b>Promoção da universalização do saneamento:</b> conhecer as práticas realizadas pela Sanepar para universalização dos serviços de esgotamento sanitário, abastecimento de água potável, coleta de lixo e destinação adequada para esses resíduos e rejeitos.	<b>ODS 6:</b> Água potável e saneamento	<b>GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES</b> 303-1, 303-2, 303-3		Colaboradores	Cientes Fornecedores Governo e órgãos reguladores Investidores
<b>Água:</b> conhecer como a Sanepar atua na preservação dos mananciais, bem como as iniciativas voltadas ao combate de perdas/desperdício desse recurso na rede de distribuição	<b>ODS 12:</b> Consumo e produção responsáveis	<b>GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES</b> 303-4, 303-5  <b>SASB: WATER SCARCITY</b> IF0103-04, IF0103-05, IF0103-06  <b>SASB: DISTRIBUTION NETWORK EFFICIENCY</b> IF0103-12  <b>SASB: NETWORK RESILIENCY &amp; IMPACTS OF CLIMATE CHANGE</b> IF0103-16, IF0103-17		Colaboradores	Cientes Fornecedores Governo e órgãos reguladores Investidores



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

Temas materiais   GRI 102-44, 102-47	Correlação Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	Tópicos GRI e divulgações correlacionadas	Correlação com os capitais	Limites dentro (onde ocorrem os impactos dentro da Companhia)	Limites fora (onde ocorrem os impactos fora da Companhia)
<b>Gestão de riscos e crise:</b> conhecer o processo de gestão de riscos econômicos, sociais e ambientais da Sanepar, bem como políticas corporativas relacionadas ao tema.	<b>ODS 16:</b> Paz, justiça e instituições eficazes	<b>GRI CONTEÚDOS GERAIS</b> 102-15, 102-30, 102-31		Colaboradores	Clientes Fornecedores Governo e órgãos reguladores Investidores Sindicatos
<b>Energia:</b> conhecer as ações da Sanepar para promover o uso racional da energia, bem como o uso de fontes renováveis.	<b>ODS 7:</b> Energia limpa e acessível <b>ODS 12:</b> Consumo e produção responsáveis	<b>GRI 302: ENERGIA</b> 302-1 a 302-4 <b>SASB: ENERGY MANAGEMENT</b> IF0103-01		Colaboradores	Clientes Fornecedores Governo e órgãos reguladores Investidores
<b>Relacionamento com o cliente:</b> conhecer as práticas de gestão da Sanepar para atender as necessidades dos seus clientes, como os canais disponíveis para comunicar elogios, reclamações e denúncias, resultados de pesquisas de satisfação, entre outros.	-	N/A		Colaboradores	Clientes Fornecedores Governo e órgãos reguladores Investidores
<b>Promoção da saúde:</b> conhecer como a Sanepar promove qualidade de vida através dos serviços de saneamento básico.	<b>ODS 3:</b> Saúde e bem-estar	<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b> 203-1, 203-2 <b>SASB: DRINKING WATER QUALITY</b> IF0103-07, IF0103-08 <b>SASB: NETWORK RESILIENCY &amp; IMPACTS OF CLIMATE CHANGE</b> IF0103-15		Colaboradores	Clientes Governo e órgãos reguladores Investidores
<b>Governança corporativa:</b> conhecer a estrutura de governança da Sanepar, focada na inclusão da sustentabilidade e ética nos negócios.	<b>ODS 5:</b> Igualdade de gênero <b>ODS 16:</b> Paz, justiça e instituições eficazes	<b>GRI CONTEÚDOS GERAIS</b> 102-19, 102-20, 102-22, GRI 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-32 <b>GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b> 405-1		Colaboradores	Clientes Fornecedores Investidores Sindicatos

Nota: foram associadas à materialidade *disclosures* padrão-gerais (102) não obrigatórias a relatórios na opção Essencial, adotada pela Sanepar, devido à sua relação com os temas materiais identificados para a Companhia.

## SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade **2020**



 SANEPAR

MENSAGEM DA  
ADMINISTRAÇÃO

## GRI 102-14

O ano de 2020 ficou marcado pela pandemia mundial do novo coronavírus, que gerou crise sanitária de impactos políticos e econômicos no Brasil. No Paraná, enfrentamos esse momento concomitantemente à escassez hídrica, uma das piores sofridas pelo Estado em anos. A Sanepar, contudo, superou as dificuldades graças à sua capacidade de resposta, eficiência, planejamento e execução de ações, e apresentou avanços operacionais e de gestão.

A agenda imposta e seguida ao longo de 2020 garantiu esse desempenho. 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, que concentra uma população atendida de 3,5 milhões de pessoas, seria prejudicado.

Implantamos rodízio nessas localidades já no início de 2020. Antecipamos obras, como a de transposição do rio Capivari, e implantamos captações emergenciais, em cavas e pedreiras da região. Lançamos o programa de conscientização Meta 20%, solicitando o apoio da população para o consumo racional e o combate ao desperdício de água – chamado prontamente atendido, atingindo mais de 15 milhões de metros cúbicos economizados em três meses.

A capacidade de atingir bons resultados em diferentes cenários foi essencial também para a Companhia superar as indefinições e incertezas na conjuntura social, econômica e política, com baixo crescimento do PIB, inflação em alta, forte desvalorização do real frente ao dólar e desequilíbrio fiscal por causas impostas pela pandemia da covid-19 e o necessário isolamento social. A estratégia de negócio, prudente e sólida, apoiada em processos de governança e ética cada vez mais robustos, permitiu à Companhia avançar em diversas frentes.

Criamos a Diretoria Adjunta de Governança, Risco e *Compliance*, o que reforça o nosso interesse em fortalecer o sistema de governança corporativa, na esteira da criação do Programa de Integridade, em 2019. Também instituímos a Diretoria Adjunta de Comunicação e Marketing,

para lidar com as questões relevantes de 2020 – além da pandemia e da escassez hídrica, há quatro operações policiais ocorrendo na Companhia, o que pode impactar nossa imagem e reputação se não dialogarmos bem com a sociedade sobre o nosso apoio a essas investigações. A Diretoria Comercial foi totalmente reestruturada, para atender de forma diferenciada ao poder concedente e ao nosso usuário, o que levou à criação ou melhoria dos diversos canais de contato com essas partes relacionadas.

A inovação, que já é algo intrínseco à Sanepar, tornou-se parte da nossa cultura, permeando transversalmente toda a Companhia para encontrar as melhores

tecnologias e soluções em termos operacionais e sustentáveis.

Outro avanço foi o terceiro programa de aposentadoria incentivada, ao qual aderiram 565 empregados. Os que vão, deixam um legado, e saem com maior segurança financeira para trilhar novos rumos. Investimos R\$ 132,8 Milhões em pagamentos e indenizações, com *payback* de pouco mais de 11 meses. Ou seja, em 2022, teremos uma economia mensal com a folha salarial de R\$ 12 milhões.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



# A SANÇÃO DA LEI ESTADUAL 20.266/2020 ABRE NOVOS LIMITES PARA A SANEPAR, POIS AUTORIZA A ATUAR, INCLUSIVE, NO EXTERIOR

Em termos regulatórios, 2020 também foi relevante. O Marco Legal do Saneamento (Lei nº 14.026/2020) foi aprovado pelo Congresso Nacional, o que significa novos desafios e novas metas, em um cenário de maior competitividade.

A Sanepar está preparada para esse momento. Em 2020, direcionamos investimentos em infraestrutura na ordem de R\$ 968,93 milhões. Também aprovamos o Plano Plurianual de Investimentos, com horizonte de cinco anos (2021 a 2025), que prevê investimentos totais de R\$ 7,86 bilhões para o período. Para auxiliar

na implantação de nossos planos, lançamos R\$ 350 milhões em debêntures incentivadas e captamos R\$ 200 milhões em empréstimos para capital de giro.

A sanção da Lei Estadual 20.266/2020 pelo governador Carlos Massa Ratinho Junior, abre novos limites para a Sanepar, pois autoriza a atuar, inclusive, no exterior, na exploração de serviços públicos e sistemas privados de abastecimento de água, coleta, remoção e destinação de efluentes, resíduos sólidos domésticos e industriais, drenagem urbana, além de proteção do meio ambiente e seus recursos hídricos. Permite, ainda, comercializar a energia gerada em nossas unidades e os serviços e direitos decorrentes de nossos ativos patrimoniais, e utilizar redes para a instalação de fibras óticas.

Poderemos participar majoritária ou minoritariamente de consórcios, fundos de investimento ou sociedades com empresas públicas e privadas. O texto atualiza uma legislação de 1963 que impedia a expansão e a diversificação dos negócios da Companhia.

## Avanços socioambientais

Um avanço importante de 2020 foi na implantação do Plano de Segurança da Água (PSA), conforme determina a Portaria de Consolidação 5/2017, do Ministério da Saúde. Além de atender a obrigação e ter importância no combate à escassez hídrica, esse plano traz consigo ações ambientais relevantes, como a criação de área de proteção ambiental. Ainda nessa linha, a Sanepar firmou convênio de cooperação técnica e financeira com a Itaipu e a Fundação Parque Tecnológico Itaipu-Brasil, em iniciativa que prevê investimentos na ordem de R\$ 74 milhões ao longo de cinco anos, para a extensão, modernização e otimização desses sistemas em seis municípios da região Sudoeste, por meio de tecnologias sustentáveis.

O Projeto Socioambiental do Miringuava é outra evolução. Criado para estreitar o relacionamento com as famílias do entorno da barragem em construção e atendimento à condicionante do licenciamento ambiental, prevê dar aos agricultores que mantêm lavouras de baixo impacto na região o selo de "Amigo da Água", que trará ganhos para Sanepar na conservação do solo e, conseqüentemente, da água, e dará aos produtores rurais o benefício de acessar mercados mais atrativos.

## Perspectivas

Diante de todos os obstáculos e conquistas de 2020, podemos dizer que a Sanepar chegou ao final do ano como prestadora de serviço público essencial à saúde, com excelência e qualidade, e comprometida com a sustentabilidade e a proteção a seus acionistas, consumidores, força de trabalho e fornecedores. Conciliando e respondendo a todos os

interesses com uma postura sócio e ambientalmente sustentáveis, e estabelecendo relações éticas e responsáveis.

Sabemos que 2021 seguirá desafiador, porém, estamos prontos para seguir crescendo e levando água de qualidade, esgoto e saúde para a população, especialmente em um momento tão relevante, como este pandêmico, no qual a higiene assume papel ainda mais relevante.

## Orgulho

A Sanepar encerra 2020 orgulhosa de todas as suas realizações, como prestadora de serviço público essencial à saúde com excelência e qualidade, superando desafios e se consolidando como referência no setor de saneamento brasileiro.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

# COMBATE À PANDEMIA DE COVID-19

## Medidas internas de enfrentamento ao novo coronavírus

Atenta ao desenvolvimento da pandemia do novo coronavírus, a Diretoria da Sanepar vem tomando medidas preventivas, alinhadas às recomendações do Ministério da Saúde e do Governo do Estado. As determinações oficiais são amplamente difundidas na forma de circulares, publicadas na *intranet* e distribuídas por *e-mail* e SMS, além de abordadas pelo *webinar* “Novo Protocolo Covid-19”, disponível na plataforma EaD da Companhia. Todos os empregados e terceirizados devem seguir as determinações contidas nas circulares, que são atualizadas mediante cada emissão de decretos municipais e estaduais, respeitando as restrições locais.

Um Plano de Contingência foi estabelecido na Sanepar, por meio da Comissão Especial Covid-19, que reúne informações para gerenciamento de riscos e descreve medidas de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus previamente planejadas. Tal plano prevê que, em caso de confirmação de infecção por covid-19 no corpo funcional, contatos diretos e indiretos serão mapeados e orientados quanto à necessidade de isolamento, com acompanhamento e monitoramento dos riscos de transmissão na Companhia.

Os casos da doença na Sanepar estão sendo seguidos em tempo real, por meio do Mapa de Monitoramento Covid, que exibe os registros de suspeitas, confirmações, isolamentos e recuperações entre empregados desde o início da pandemia no Paraná.

Os protocolos sanitários respaldam as gerências a tomar medidas preventivas em relação ao ambiente de trabalho, como o serviço de sanitização. Desde o início da pandemia, a Sanepar promoveu 16 sanitizações, visando a reduzir a carga microbológica, como bactérias, vírus e fungos, e a tornar os locais biosseguros.

A Companhia também distribuiu máscaras para os empregados, incluindo estagiários e jovens aprendizes, conforme orientações do Ministério da Saúde para proteção individual. Possibilitou, ainda, a adoção das modalidades de teletrabalho e escalas de revezamento, conforme a tipologia das atividades. Tal medida promoveu um maior distanciamento para aqueles que precisam atuar de forma presencial nas dependências da Companhia. Ao longo do ano, foram subsidiados 498 testes RT-PCR para empregados.

O grupo de risco – que compreende empregados acima de 60 anos de idade, portadores de doenças crônicas, como cardiopatias, hipertensão e diabetes, e portadores de doenças respiratórias, imunocomprometidos, pessoas em tratamento de câncer e gestantes – foi afastado das atividades presenciais para atuar de forma remota.

A Companhia permitiu também a empregados pais e mães de filhos menores de 12 anos, que realizassem meio período em *home office*, para atividades passíveis de realização remota. Foi priorizado o recurso de videochamadas, visando a diminuir o contato físico em reuniões e evitar aglomerações de empregados no mesmo ambiente.

Em meados de fevereiro, a Sanepar já vinha intensificando a utilização de trabalho remoto, tendo adotado o modelo de acesso *Virtual Private Network* (VPN - Rede Privada Virtual) somado ao *Remote Desktop Protocol* (RDP - Acesso Remoto de uma Máquina a Outra). Mais de 2,8 mil empregados passaram a realizar suas atividades parcialmente ou totalmente de forma remota.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



### Medidas externas

Em 2020, a Sanepar promoveu a desinfecção em diversas instalações e localidades em todo o Paraná, incluindo:

- [hospitais e asilos do Norte do Paraná](#);
- [aldeia indígena onde houve confirmação de caso de covid-19](#);
- [asilos em diversas localidades do Estado](#);
- [o Hospital do Oeste do Paraná e o Hospital do Câncer \(Uopecann\) de Cascavel](#); e
- [instalações em Londrina](#).

A Companhia também distribuiu máscaras de tecido em todo o Estado e compartilhou suas impressoras 3D para a produção de máscaras de proteção no formato *face shield*.

Para apoiar o enfrentamento da crise sanitária, a Sanepar desenvolveu lavatórios comunitários. O projeto piloto ocorreu

em Curitiba e, desde então, foram instalados 53 desses lavatórios em 30 municípios, para atender à população em geral. Na capital e Região Metropolitana, há 13 equipamentos montados em pontos estratégicos, onde há grande circulação de pessoas. Os municípios atendidos assinam Termo de Adesão e Protocolo de Intenções, já que os equipamentos não serão doados pela Companhia.

### Programas específicos para a população de baixa renda no combate à pandemia

Somada às medidas anunciadas pelo Governo do Estado do Paraná, a Sanepar estabeleceu, tendo em vista minimizar os impactos econômicos trazidos pela pandemia às famílias mais carentes, o adiamento do vencimento das contas de água e esgoto para clientes cadastrados

## A DIRETORIA DA SANEPAR VEM TOMANDO MEDIDAS PREVENTIVAS, ALINHADAS ÀS RECOMENDAÇÕES DO MINISTÉRIO DA SAÚDE E DO GOVERNO DO ESTADO

na Tarifa Social por 90 dias. Cabe destacar que, em atendimento à Lei 20.187/2020, a Sanepar não está efetuando corte no abastecimento devido a não pagamento.

Em virtude da estiagem no Estado do Paraná, bem como do rodízio implementado no Sistema de Abastecimento Integrado (Saic), o programa Caixa D'Água Boa foi ampliado e, em 2020, chegou à instalação de reservatórios domiciliares para 4.185 famílias de aproximadamente 80 municípios do Paraná. Os critérios são o enquadramento nas exigências previstas para cadastro na Tarifa Social, não possuir reservação e, no âmbito de Curitiba e Região Metropolitana, estar dentro da área de rodízio do Saic. A ação permite às famílias mais carentes manter os cuidados com higiene e alimentação no período de intermitência no abastecimento.

Já em 2021, a Sanepar implementou o Programa de Recuperação de Crédito Cliente Particular (Reclip) para negociar débitos existentes até março de 2021. O programa traz benefícios como a dispensa do valor de entrada, a retirada da

multa de 2% e a redução da taxa de juros do parcelamento de 0,46% para 0,1% ao mês, e parcelamento em até 60 meses. O período para adesão foi prorrogado até 31 de agosto de 2021, aberto para os clientes cadastrados na Tarifa Social.

### Monitoramento do vírus

A pandemia trouxe novas vias de pesquisa vinculadas à covid-19 e sua relação com o saneamento. Em 2020, foi levantada a hipótese de que o novo coronavírus estivesse presente nas redes de esgotamento, o que levou a Sanepar a monitorar a presença desse vírus no esgoto do Paraná. A Companhia validou os protocolos e acompanhou os principais trabalhos feitos no mundo e no Brasil, liderados pela Universidade Federal de Minas Gerais.

A Sanepar orientou os profissionais que trabalham com rede e tratamento de esgoto, e, com base em discussões junto à Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental e à academia, montou fóruns estratégicos, elaborou técnicas e intensificou a precaução, embora não esteja comprovada a transmissão fecal.





A SANEPAR

# A SANEPAR EM NÚMEROS

**346** municípios atendidos

**100%** de cobertura na rede de água

**75,08%** de cobertura de rede coletora de esgoto

**3,27 milhões** de ligações de água

**2,3 milhões** de ligações de esgoto

**57,5 mil Km** de rede de água

**38,5 mil Km** de rede coletora de esgoto

**4,65 bilhões** investidos nos últimos 5 anos

## A Companhia de Saneamento do Paraná

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

A Companhia de Saneamento do Paraná (Sanepar) é uma sociedade de economia mista e capital aberto, controlada pelo Estado do Paraná em regime jurídico de direito privado. É responsável pela prestação de serviços de saneamento básico a 345 cidades paranaenses e a Porto União, em Santa Catarina, além de 303 localidades de menor porte. Entre os paranaenses abastecidos pela Companhia, 100% recebem água tratada, frente a 93% dos brasileiros. Entre todos os municípios atendidos pela Sanepar, 53% são abastecidos exclusivamente com águas

subterrâneas, 35% por sistemas mistos de águas superficiais e subterrâneas, e 12% exclusivamente por mananciais superficiais. A Sanepar opera 1.154 poços em todo o Estado.

A Companhia também faz a coleta e o tratamento de esgoto, segmento no qual cresceu, nos últimos dez anos, a taxas de aproximadamente 1,3% ao ano. A coleta de esgoto para 75% da população urbana do Paraná está acima do índice nacional, de 62%. O contraste é ainda maior quando se compara o serviço de trata-

mento: a Sanepar trata 100% do esgoto coletado contra 49% da média de tratamento do país, segundo o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS 2019). Na área de esgotamento sanitário, a Sanepar disponibiliza coleta de esgoto para 75,08% dos paranaenses e 100% de tratamento.

Na área de resíduos sólidos, a Companhia opera aterros sanitários em Apucarana, Cornélio Procópio e Cianorte, atendendo a sete municípios, no total.

## Abrangência da Sanepar no Estado do Paraná



■ Municípios atendidos ■ Municípios não atendidos



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

## Modelo de negócios

Nosso modelo de negócios demonstra de que forma a Sanepar transforma os recursos provenientes dos diversos capitais – humano, manufaturado, financeiro, intelectual, natural e social e de relacionamento – em valor para os 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 negócios e dos resultados são constantes e permeiam toda a nossa atividade. O fluxo do nosso modelo de negócios está representado na imagem abaixo, seguido do detalhamento de cada ponto.

### Legenda:



Capital financeiro



Capital manufaturado



Capital intelectual



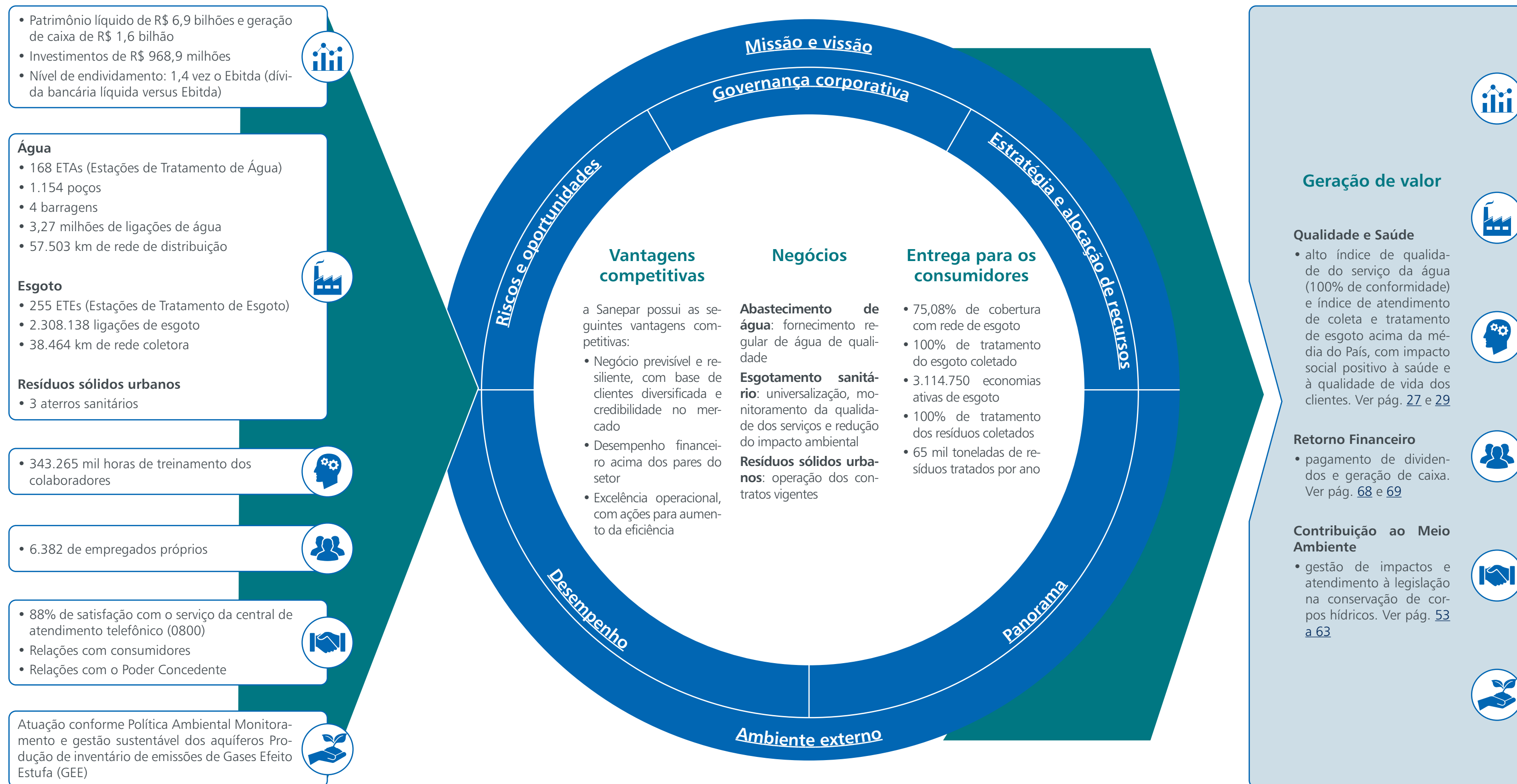
Capital social e de relacionamento



Capital humano



Capital natural



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



### Prêmios e certificações

#### KLX Award – Prêmio Internacional de Automação - Categoria Eficiência Energética

– O prédio administrativo da Sanepar, que tem o compartilhamento como conceito, foi laureado por sua eficiência energética para construções “verdes” em concorrência com outros 2,5 mil projetos de diversas nações.

#### Troféu Transparência 2020

– Em outubro, a Sanepar recebeu o certificado do Troféu Transparência 2020 - 24º Prêmio Anefac - Fipecafi, com patrocínio da Sersa Experian. Avaliada na categoria de empresas com receita líquida de até R\$ 8 bilhões, a Companhia foi premiada pela sétima vez. O Prêmio Anefac avalia a qualidade das demonstrações financeiras.

**Certificado NBR ISO 9001:2015** – Obtido para a gestão da qualidade aplicada aos sistemas a seguir:

- 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 Londrina;
- distribuição de água, coleta e transporte de esgoto e relacionamento com o cliente pela Gerência Regional Londrina;
- gestão de projetos pelas Gerências de Projetos Especiais e de Projetos e Obras Nordeste;

- gestão de obras para Sistemas de Abastecimentos de Água; e
- esgotamento sanitário pela Gerência de Projetos e Obras Nordeste.

**Certificado NBR ISO 14001:2015** – Certificação relativa à gestão ambiental, aplicada aos sistemas:

- captação, tratamento e distribuição de água potável, coleta, tratamento e disposição final de esgoto;
- manutenção e operação de redes de água e esgoto;
- atendimento ao cliente e comercialização de serviços de ligação de água e esgoto e processos administrativos da Gerência Regional Foz do Iguaçu;
- processo administrativo da Gerência Projetos Obras Sudoeste e manutenção eletromecânica da Gerência Regional Eletromecânica Sudoeste para sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Foz do Iguaçu-PR.
- recebimento, tratamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos, atividades de suporte operacionais e administrativas, e monitoramentos do Aterro Sanitário de Cianorte.

#### Acreditação ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017

– Expressão formal do reconhecimento da competência para realizar atividades de ensaios, conforme escopo de acreditação, aos:

- Laboratório de Maringá (Acreditação nº CRL 1501); e

- Laboratório de Cascavel (Acreditação nº CRL 1512).

Os Laboratórios de Curitiba e Londrina também foram recomendados para a Acreditação e aguardam a publicação da Certificação.

#### Ranking Valor 1000 em Saneamento – Jornal Valor Econômico

– A Sanepar é a segunda melhor empresa do país no setor de Água e Saneamento, conforme o ranking Valor 1000, divulgado pelo jornal Valor Econômico em 30 de outubro de 2020. A Companhia subiu da terceira para a segunda posição no ranqueamento setorial.

**Prêmio Campeãs da Inovação da Revista Amanhã** – A Sanepar foi a primeira colocada na premiação, na categoria Estatais e Filantrópicas.

#### Selo Prata GHG Protocol e Selo Clima Paraná

– O Inventário de Gases de Efeito Estufa da Sanepar recebeu o Selo Prata no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e o Selo Original pela Sedest, programa Selo Clima Paraná, iniciativa do Governo do Estado para identificar empresas que medem, divulgam e reduzem emissões de gases de efeito estufa.

**Selo SESI ODS** – A Sanepar recebeu o selo de boas práticas relacionadas à prevenção da covid-19 e ações pós-pandemia pelo Programa Lavatórios Comunitários.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA



## Práticas de governança corporativa

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

A governança corporativa é o processo de administração adequada da Companhia, em que as várias partes interessadas agem dentro de regras éticas para alcançar o interesse público, obtendo os melhores resultados por meio de práticas baseadas em honestidade e responsabilidade pelos meios e objetivos, bem como na transparência perante os públicos interessados, incluindo acionistas, mercados, fornecedores e terceiros, órgãos e poder concedente.

A Sanepar está sujeita às leis 6.404/1976 (das Sociedades Anônimas), 13.303/2016 (das Estatais) e Lei Federal 14.026/2020, que altera a Lei 11.445/07 (do Saneamento), e ao Decreto 3.926/1988 (Regu-

lamento dos Serviços Prestados). No âmbito estadual, a Companhia obedece às diretrizes da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná (Agepar). A Sanepar segue as melhores práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e está listada no Nível 2 da B3 (bolsa de valores de São Paulo).

Internamente, a Sanepar é regida pelas Políticas de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos; de Transações com Partes Relacionadas; de Patrocínio; de Divulgação de Ato e Fato Relevante; de Segurança da Informação; de Porta-Vozes; e de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade.

Como parte da maturação e fortalecimento das estruturas de governança corporativa, *compliance* e gestão de riscos da Sanepar foi feita, em 2020, uma reestruturação organizacional, a partir da qual

foi criada a Diretoria Adjunta de Governança, Risco e *Compliance*, que passa a ser responsável pelos assuntos correlatos na Companhia. O alicerce da gestão é o Programa de Integridade, desenvolvido em 2019 para implantar e perenizar cultura de boas práticas de gestão, conformidade, transparência e ética (ver [pág. 20](#)). Como consequência desses movimentos, a Sanepar intensificou as atividades visando à mitigação de riscos e à melhoria dos controles internos, bem como à capacitação dos agentes de governança.

Anualmente é proposto um plano de trabalho com os objetivos a serem perseguidos para cada período, o que é aprovado pelos órgãos de governança corporativa. Periodicamente, a alta direção avalia os resultados alcançados, identificando oportunidades de aperfeiçoamento, que podem ser materializados em políticas, procedimentos e controles internos. A área de Auditoria tem a autonomia de auditar a gestão de todos os processos da Companhia.

### Estruturação da Diretoria Adjunta de Governança, Risco e Compliance (DAGRC)

A estruturação da DAGRC aproximou ainda mais a gestão da governança corporativa, possibilitando melhorias na articulação com as demais áreas da Companhia. A Diretoria Adjunta agrega estruturas e atribuições, estando melhor alinhada com as demais diretorias, podendo influenciar de modo mais importante as deli-

berações da Sanepar, analisando, avaliando e validando o diálogo que deve ser estabelecido entre o Estado – acionista controlador –, que informa e demanda as políticas públicas, e a Sanepar, para que haja afinação entre as políticas públicas, seu objeto social e o interesse público.

### Alterações e revisões em normativos internos

Em 2020, foram executadas diversas ações de governança corporativa. O Estatuto Social vigente foi aprovado pela 120ª Assembleia Geral Extraordinária, de 22 de abril de 2021. Também foram revisadas as Políticas de Transações com Partes Relacionadas, de Segurança da Informação e de Gerenciamento de Riscos Estratégicos e Controle Interno, além dos Regimentos Internos do Comitê de Auditoria Estatutário, da Diretoria e do Comitê Técnico.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS

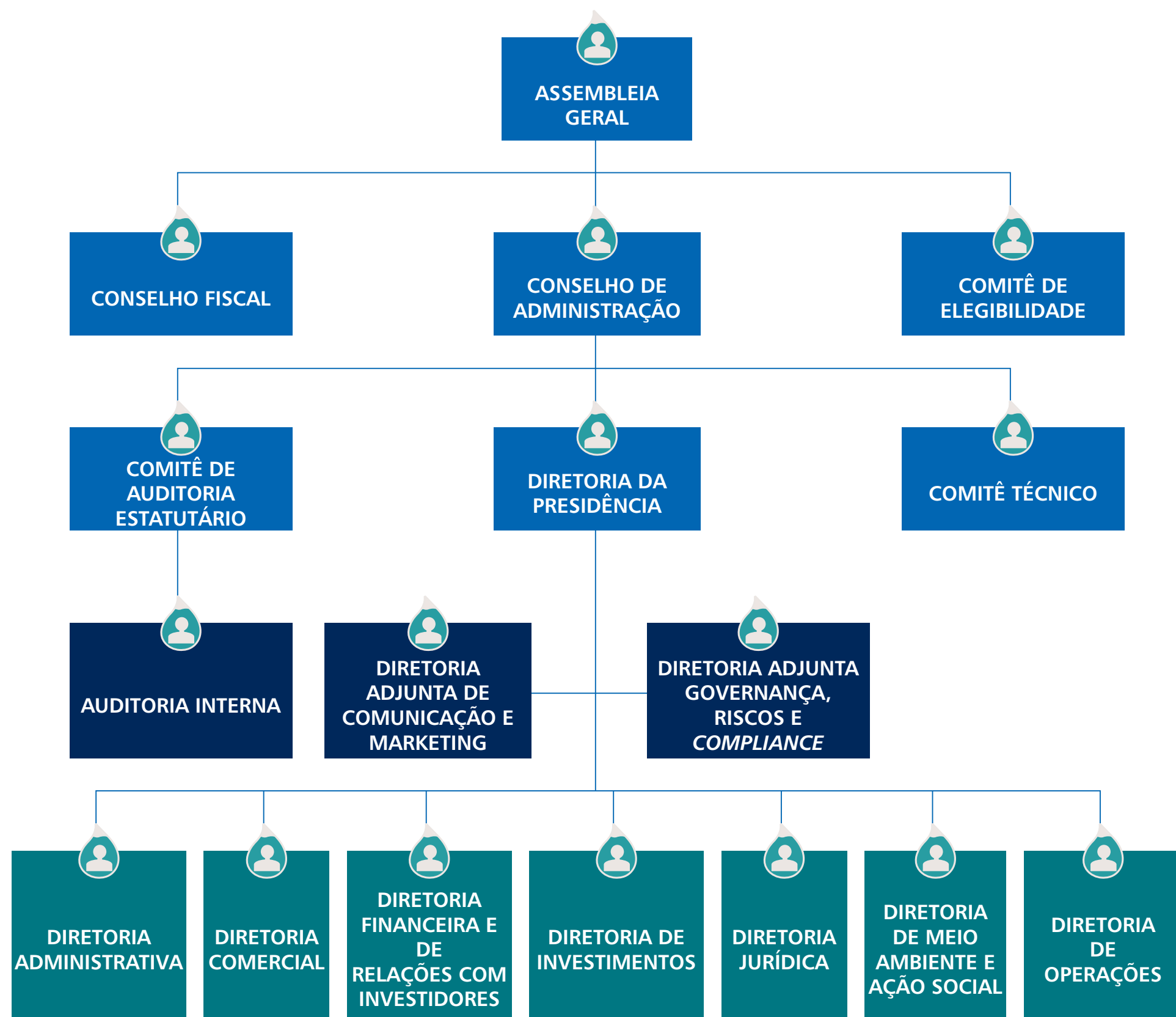


Relatório de Sustentabilidade 2020

## Estrutura de governança corporativa

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

A estrutura de administração da Sanepar está organizada conforme o organograma:



O órgão máximo de governança corporativa é a Assembleia Geral dos Acionistas, usualmente convocada pelo Conselho de Administração e presidida pelo Presidente da Companhia. A Assembleia possui poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao seu objeto e é regida pela legislação vigente. Participam tanto os acionistas majoritários quanto os minoritários. **GRI 102-22**

Logo abaixo se posicionam o Conselho Fiscal, o Conselho de Administração e o Comitê de Elegibilidade. 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 de deliberação estratégica e responsável pela orientação superior da Companhia. Formado por nove membros titulares (incluindo um representante dos empregados, escolhido em eleição interna, e três membros independentes), é responsável por determinar as diretrizes e a orientação geral para os negócios, 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.

O Comitê de Elegibilidade, órgão estatutário de caráter permanente, auxiliar do acionista controlador, verifica a conformidade do processo de indicação e de avaliação 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**

Para executar as estratégias de negócio e implantar as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, a Companhia possui uma Diretoria Executiva, formada por oito Diretores Executivos (Diretor-Presidente, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, Diretor de Operações, Diretor Administrativo, Dire-

## O ÓRGÃO MÁXIMO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA É A ASSEMBLEIA GERAL DOS ACIONISTAS



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



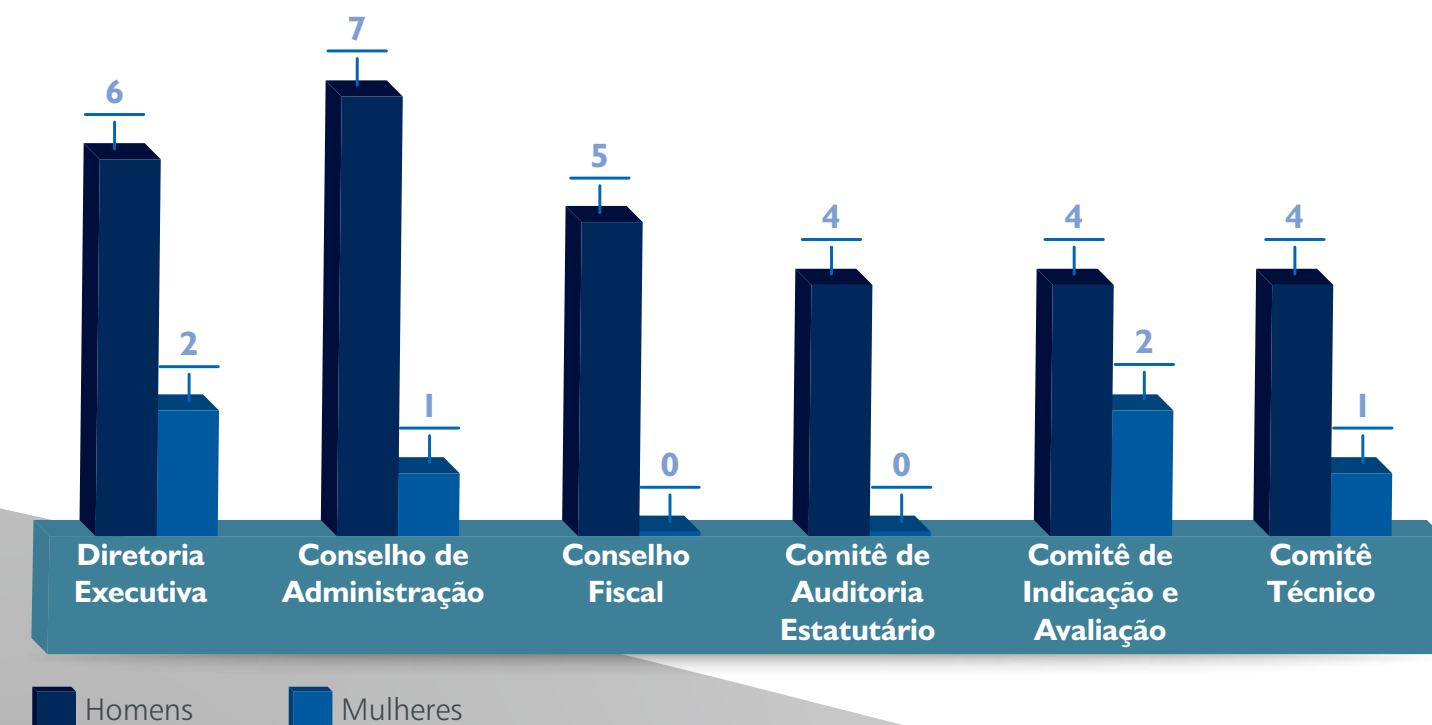
Relatório de Sustentabilidade 2020

tor Comercial, Diretor de Investimentos, Diretor de Meio Ambiente e Ação Social, e Diretor Jurídico), eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração.

Em 2020, foram reeleitos seis diretores, destituído um diretor e eleitos dois novos diretores. Também foi extinta a Diretoria Adjunta vinculada à Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social e criadas duas novas diretorias adjuntas vinculadas à Diretoria da Presidência: a Direto-

ria Adjunta de Comunicação e Marketing, e a Diretoria Adjunta de Governança, Risco e *Compliance*, cujas atribuições não são de natureza executiva – suas vinculações podem ser modificadas a qualquer tempo, conforme necessidade e avaliação prévia da Diretoria Executiva. Ainda nesse ano, a Presidência do Conselho de Administração foi alterada, conforme 56ª Assembleia Geral Ordinária.

#### QUANTIDADE DE MEMBROS, POR GÊNERO



#### Comitês de assessoramento GRI 102-18

O Conselho de Administração é assessorado por dois comitês: o Comitê de Auditoria Estatutário e o Comitê Técnico. O primeiro 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 segundo é um órgão de caráter consultivo, composto por seis membros (sendo um deles conselheiro de administração, representante dos acionistas minoritários ou preferencialistas, indi-

cado 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 Sanepar 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 Negócios, 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.

#### Auditoria Interna GRI 102-11, 103-3

A Auditoria Interna da Sanepar atua em conformidade com a Lei nº 13.303/2016. Está vinculada ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Auditoria Estatutário, que aprova e supervisiona as atividades do Plano Anual de Trabalho, executado de forma independente e em conformidade com o Regimento Interno da Auditoria. Trata-se de órgão consultivo acerca de processos, controle e riscos, tanto estratégicos quanto emergentes, cujas funções conferem agilidade ao atingimento dos objetivos, em consonância com o modelo do *Institute of Internal Auditors* (IIA).



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



## O CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DEVE SER A BASE DE TODAS AS DECISÕES DA SANEPAR

Os trabalhos consistem na avaliação de riscos e controle internos por meio de Auditorias de Gestão. Já as manifestações feitas ao Canal de Denúncias pertinentes a matérias de auditoria são tratadas em Averiguações e Auditorias Especiais, enquanto os trabalhos consultivos e de requisito legal são realizados por meio de Auditorias Específicas. Todas as recomendações geradas por essas atividades são monitoradas para verificar efetividade e promover a melhoria contínua.

### Desenvolvimento e avaliação dos órgãos de governança

GRI 102-27, 102-28

A principal iniciativa de desenvolvimento dos agentes de governança, em 2020, foi o treinamento *online* sobre “Aprimoramento em Governança e Mercado de Capitais para Administradores de Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista”, promovido pela Sanepar e desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Gover-

nança Corporativa. Realizadas de 13 de outubro a 15 de dezembro, as atividades totalizaram 32 horas.

Conforme o art. 74 do Estatuto Social, os membros do Conselho de Administração, de seus comitês e da Diretoria Executiva, além do Conselho Fiscal, passam por processo anual de avaliação de desempenho de forma colegiada. Cada membro também é avaliado individualmente. Os critérios incluem controle, estratégia operacional e liderança, em linha com as atribuições e responsabilidades inerentes a cada órgão.

Com a conclusão do ciclo de avaliação, são emitidos relatórios consolidados de forma individual e colegiada, utilizados como subsídio para a criação de planos de ação, que visam ao aperfeiçoamento dos órgãos e ao autodesenvolvimento de cada membro.

O processo de 2020 foi conduzido por empresa terceira.

### Programa de Integridade

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

Alinhadas às melhores práticas de governança corporativa e às Leis nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e nº 13.303/16 (Lei das Estatais), a Sanepar está comprometida com uma nova cultura de transparência e de integridade, que permita mitigar riscos e impactos. A Companhia também é signatária 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.

Nesse contexto, a Sanepar adotou, ao longo dos anos, medidas de prevenção, detecção e correção de possíveis atos de fraude, irregularidades, corrupção e demais ações lesivas à administração pública, que atualmente compõem o Programa de Integridade, em vigência desde 2019. As diretrizes desse programa se baseiam nos Valores da Companhia (pág. 39) e incluem, além das determinações legais, as disposições de regimentos próprios, como Estatutos, Códigos e Políticas internos, com destaque para o Código de Conduta e Integridade, e as Políticas de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos, de Transações com Partes Relacionadas e de Patrocínio. O programa é aplicável a toda a estrutura administrativa e às instâncias organizacionais.

O Código de Conduta e Integridade deve ser a base de todas as decisões da Sanepar. O documento rege o comportamento no ambiente de trabalho e o relacionamento com clientes, investidores, concorrentes e parceiros, sociedade e imprensa. Cada empregado e administrador recebe uma

cópia, assim como fornecedores e parceiros de negócio recebem versões específicas, aplicáveis a esses públicos – também há acesso pelo [site](#).

Regularmente são realizadas divulgações sobre integridade. Em 2020, devido à pandemia, priorizou-se o uso de ferramentas *online*. Nesse formato, foram realizados os eventos “Planejando com integridade e inovação” e “Lançamento do sistema de Gestão de Segurança da Informação”. Mensalmente, são enviados alertas de *compliance* para todos os empregados com acesso ao *e-mail* corporativo.

Para informar sobre o Programa de Integridade de forma dinâmica, a Sanepar desenvolveu treinamento *online* em formato de trilha de aprendizagem (conjunto integrado, sistemático e contínuo de ações para o desenvolvimento sobre determinado assunto). Batizada de “Pensar e agir com integridade”, essa trilha reúne conhecimentos teóricos e práticos em três cursos, cada um sobre temas específicos, com vídeos e quizzes. O conteúdo é aplicável a todos os empregados, agentes de governança, estagiários e aprendizes e serve de referência para fornecedores em geral. Foram treinados, em 2020, 31 membros dos órgãos de governança e 3.891 empregados.

Semestralmente, a alta direção avalia os resultados de *compliance* alcançados pela Sanepar e indica oportunidades de melhoria. Na mesma frequência, o Conselho de Administração e demais órgãos de governança recebem informações sobre o tema.

## Pilares do Programa de Integridade



Governança e Ambiente de Gestão



Análise de Riscos e Ambiente de Controle



Instrumentos de Integridade



Comunicação e Treinamento



Gestão da Consequência



Monitoramento do Programa de Integridade

## Práticas anticorrupção

GRI 205-1, 205-3

Fraude e corrupção são atos ou omissões intencionais, com o objetivo de ganho pessoal ou de terceiros, e que resultam em perdas para as partes interessadas. O Código de Conduta e Integridade da Sanepar aborda esse evento em seus mais diversos aspectos, apontando tanto as condutas esperadas quanto as irregulares no exercício das atividades. O documento também prevê penalidades a quem comete esses atos, assim como o Regulamento Disciplinar.

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 19 processos sob risco mapeados para a Sanepar ([ver pág. 22](#)).

### Caso sob investigação

GRI 205-3

A Sanepar foi citada, em 20 de julho de 2020, na Operação Ductos, conduzida pelo Grupo de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (Gaeco), do Ministério Público do Paraná. Seguindo as melhores práticas de governança e outras normas que lhe são aplicáveis, já no primeiro momento a Companhia afastou e bloqueou os acessos dos empregados investigados e incluiu as operações em que eles atuavam em investigação forense independente, autorizada pelo Conselho de Administração. A Diretoria Adjunta



de Governança Corporativa, Risco e Compliance trabalha 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.

Outras três operações seguiram em investigação forense contratada pela Sanepar e em apuração interna pela Auditoria em 2020 – Rádio Patrulha e Integração, do Gaeco-PR, e Águas Claras, conduzida pela Polícia Federal. Cabe destacar que a Sanepar atua em total colaboração com as autoridades 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, a Sanepar promoverá aprimoramento dos processos internos relacionados e dos instrumentos de integridade.

## Conflitos de interesse

GRI 102-25

As diretrizes da Sanepar para a prevenção de conflitos de interesse no relacionamento entre público interno e terceiros estão descritas no Estatuto Social e no Código de Conduta e Integridade. Já os possíveis conflitos relacionados a fornecedores e parceiros de negócio estão previstos na Política de Transações com Partes Relacionadas.

No contexto dessas normativas, 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



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



interesses com quaisquer dos administradores, conselheiros ou profissionais, ou até seus familiares, entidades ou pessoas a eles relacionadas, 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 disponibilizado pela Sanepar para o registro de ações e condutas que ferem leis e regulamentos vigentes, normas internas ou o Código de Conduta e Integridade, incluindo vazamento ou uso indevido de informações, fraude, corrupção, suborno, recebimento de presentes, assédio, discriminação, preconceito, roubo, furto ou desvio de materiais, favorecimento, conflito de in-

teresses, irregularidades em contratos e licitações, entre outras.

Em 2020, o canal foi reestruturado e passou a ser conduzido por empresa externa e independente, o que propicia mais confiança para o contato, em função do anonimato, e garante a confidencialidade e imparcialidade. Qualquer pessoa pode acessá-lo, em português, 24 horas por dia e sete dias por semana, por telefone gratuito e por [site](#).

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 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 denunciantes.

#### REGISTROS DO CANAL DE DENÚNCIAS EM 2020 | GRI 102-33

Em análise	109
Improcedentes	142
Inadequadas	377
Inconclusivas	45
Parcialmente procedentes	44
Improcedentes	33
<b>Total</b>	<b>750</b>

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

### Portal da Transparência

A Sanepar disponibiliza o [Portal da Transparência](#), por meio do qual dá publicidade aos atos de sua 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 \(SIC\)](#).

### 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

Desde 2017, a Sanepar aplica o processo de Gerenciamento de Riscos Corporativos, utilizado como ferramenta para a tomada de decisão dos agentes de governança. Identificar e gerenciar os riscos antes que afetem o negócio reflete o compromisso da Sanepar 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 preserva-

ção 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.

Foram identificados 26 riscos estratégicos para a Sanepar, dos quais 7 foram priorizados para gerenciamento sistemático:

- redução de receita;
- não renovação ou perda de contratos com municípios;
- não cumprimento da legislação ambiental aplicável;
- falhas na concepção e não execução do plano plurianual de investimentos;
- indisponibilidade hídrica;
- falha na prestação de serviço ao cliente; e
- deterioração da reputação/marca.

Diretores e gerentes estão firmando acordos de gestão com o intuito de criar engajamento corporativo. 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 2020, foi utilizada metodologia 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. Foram identificados 19 processos sob risco, para os quais foram estabelecidos pontos de controle e ações mitigadoras.



## CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR



## Escassez hídrica

De acordo com o governo do Estado, o Paraná passa por uma das maiores crises hídricas da sua história<sup>1</sup>. De agosto a outubro de 2020, o regime de chuvas ficou entre 50% e 70% abaixo da média em toda a localidade. A situação mais preocupante é a da Região Metropolitana de Curitiba (RMC), cujo déficit hídrico entre novembro de 2019 e outubro de 2020 foi de 650 milímetros.

O volume menor de precipitações e o chamado empacotamento das chuvas, quando chove muito em um curto espaço de tempo, prejudicam a produção de água nos reservatórios. Até o fim de outubro, o nível das barragens que compõem o Sistema de Abastecimento Inte-

grado de Curitiba e Região Metropolitana (Saic) estava em 27,5%, um dos mais baixos de sua história. Esse contexto levou o governo do Estado a prorrogar, no fim de outubro, o Decreto 4.626/2020, que instituiu a situação de emergência hídrica no Paraná a partir de maio.

O texto do decreto regulamentou e resपालdou as medidas de racionamento de água com o objetivo de distribuir o recurso entre todos os consumidores e regiões. Desde agosto de 2020, a Sanepar está promovendo rodízio a cada 36 horas, em razão da situação crítica dos reservatórios que abastecem a RMC.

A partir do decreto, também foi instituído um grupo de trabalho para orientar e agilizar as tomadas de decisão durante o período em que vigorar a situação de emergência hídrica. O grupo é formado pelas secretarias da Agricultura; e de Desenvol-

vimento Sustentável e Turismo; Coordenadoria Estadual da Defesa Civil; Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná (Agepar); Associação dos Serviços Municipais de Água e Esgoto (Assesmae); Polícia Militar e Fórum Estadual de Comitês de Bacias Hidrográficas.

## Medidas de enfrentamento à crise hídrica

Para evitar o racionamento ou a falta de abastecimento de água entre o fim de 2020 e o início de 2021, a Sanepar implantou rodízio na região metropolitana de Curitiba no começo de 2020. Tal medida impactou no faturamento de água e esgoto. Os reflexos do rodízio e a possível mudança no perfil de consumo devido à estiagem serão desafios a serem acompanhados de perto nos próximos meses, após a recuperação dos níveis dos reservatórios e a normalização no abastecimento.

Primeiramente, foi implantado, em março, o chamado Rodízio A, a princípio nas áreas abastecidas pelo rio Miringuava, que apresentava uma vazão muito baixa, insuficiente para garantir regularidade no fornecimento de água. Em maio, iniciou-se o Rodízio B, no qual o Saic foi dividido em cinco grupos de bairros com até 24 horas sem abastecimento, alternando quatro dias com fornecimento. Em agosto, começou a vigorar o Rodízio C, com divisão do Saic em três grupos e até 36 horas sem água para a população, alternando com 36 horas de fornecimento.

Ainda devido à crise hídrica, a Sanepar antecipou obras e implantou captações emergenciais. O decreto governamental deu agilidade à Companhia na captação de água em cavas e pedreiras da região,

em Fazenda Rio Grande, Pinhais, São José dos Pinhais e Campo Magro. Também será antecipada a obra de transposição do rio Capivari, prevista no Plano Diretor do Saic.

Ciente de que apenas as medidas emergenciais não solucionariam o problema, a Sanepar lançou, em agosto, o Programa Meta 20%, por meio do qual solicitou o apoio da população para o consumo consciente e o combate ao desperdício de água. O objetivo foi alcançado, com mais de 15 milhões de metros cúbicos economizados em três meses.

1. GOVERNADOR pede apoio da União contra crise hídrica. Agência de Notícias do Paraná, 2020. Disponível em: <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=109509>



# AS DENÚNCIAS DE DESPERDÍCIO SÃO RECEBIDAS PELA ÁREA DE EDUCAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DA SANEPAR, QUE ENCAMINHA UMA CARTA AO CONSUMIDOR

## Alerta Água

O Alerta Água, canal da Sanepar para denúncias sobre uso abusivo de água, está no ar desde agosto de 2020 pelo *WhatsApp*. As denúncias de desperdício são recebidas pela área de educação socioambiental da Sanepar, que encaminha uma carta ao consumidor para orientá-lo sobre

a importância do uso racional e econômico da água. Foi ultrapassada a marca de 10 mil cartas orientativas e as denúncias foram respondidas todos os dias desde a implantação do canal. O Alerta Água contribuiu para o cumprimento da Meta 20%.



- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI
- INDICADORES SASB
- CRÉDITOS



Relatório de  
Sustentabilidade 2020



### Implantação de parques

O Decreto Estadual 6.232/2020, de 24 de novembro de 2020, instituiu o Grupo de Trabalho para a revisão do Plano Diretor da Área de Interesse Especial Regional do Iguaçu (Aieri), sob gestão da Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba (Comec). O objetivo é incluir no documento os limites do Plano de Ação Emergencial (PAE) – plano de contingência de barragens da Sanepar – e estruturar o plano de implantação dos Parques Ambientais do Itaqui e do Piraquara, do Parque Natural do Iguaçu e do Parque Metropolitano do Iguaçu. O decreto permite, ainda, o uso das cavas para abastecimento público.

Os projetos dos parques foram desenvolvidos pela Comec de 2016 a 2018, para

melhorar a drenagem e a contenção de enchentes, além de preservar o meio ambiente, o uso turístico das cavas, o uso apropriado dos recursos minerais e naturais, e a promoção de lazer e recreação para a população.

A parceria visa a garantir segurança hídrica por meio de alternativas de reforço no abastecimento de água em períodos de estiagem ou indisponibilidade por meio da definição de áreas potenciais como reserva hídrica para captação; delimitação de áreas destinadas à implantação de projetos para a melhoria da qualidade hídrica do rio Iguaçu; e revisão e compatibilização dos projetos dos parques, conforme Plano de Trabalho proposto.



### Contexto regulatório

#### GRI 103-1

Em julho, foi sancionada a Lei 14.026/2020, conhecida como o Novo Marco Legal do Saneamento Básico, com o objetivo de universalizar e qualificar a prestação de serviços no setor. A meta do Governo Federal é alcançar a universalização até 2033, garantindo que 99% da população brasileira tenham acesso à água potável e 90% ao tratamento e à coleta de esgoto<sup>2</sup>.

A Confederação Nacional da Indústria (CNI) estima que a universalização dos serviços de água e esgoto reduza em até R\$ 1,45 bilhão os custos anuais com saúde. Já a Organização Mundial da Saúde (OMS) aponta que a cada R\$ 1 investido em saneamento, R\$ 4 sejam economizados com a prevenção de doenças causadas pela falta do serviço.

A nova lei extinguiu os chamados contratos de programa, firmados entre municípios e empresas estaduais de saneamento, o que abriu espaço para os contratos de concessão e tornou obrigatória a abertura de licitação, na qual podem concorrer prestadores de serviço públicos e privados. Os contratos de programa já em vigor foram mantidos, porém, aqueles sem metas e prazos de universalização deverão elaborá-los até 31 de março de 2022.

Também foi determinado que os estados, no intuito de atender aos pequenos municípios, compusessem grupos ou blocos de municípios para contratar os serviços de forma coletiva. Tais blocos deverão desenvolver planos municipais e regionais de saneamento básico, cujas implementações poderão receber apoio técnico e financeiro da União.

Foi criado o Comitê Interministerial de Saneamento Básico, presidido pelo Ministério do Desenvolvimento Regional, para melhorar a articulação institucional entre os órgãos federais que atuam no setor. A Agência Nacional de Águas, vinculada a esse ministério, passou a regular o saneamento.

Conforme a lei, os contratos de prestação desse tipo de serviço deverão conter cláusulas essenciais, como não interrupção; redução de perdas na distribuição de água tratada; qualidade; melhoria nos processos de tratamento e reuso; e aproveitamento de águas de chuva.

2. NOVO marco de saneamento é sancionado e garante avanços para o país. Governo do Brasil, 2020, Disponível no [site](#).

## Novo marco e a Sanepar GRI 103-1, 103-2, 103-3

O novo marco aumentou a competitividade no setor de saneamento básico. Caso as metas estipuladas em contrato não sejam cumpridas, a nova Lei assegura aos municípios o direito de retomar o sistema, abrindo espaço para novas organizações. Dentro desse contexto, a Sanepar deve intensificar o planejamento e aumentar sua eficiência e capacidade econômico-financeira para viabilizar o alcance dos objetivos impostos à área de saneamento do país, aproveitando as prerrogativas do setor público e a agilidade do privado para promover soluções conjuntas.

São destinados para essa gestão recursos financeiros, humanos e tecnológicos. A Sanepar busca ampliar e manter o mercado, e elevar a satisfação, fortalecendo sua imagem. Com base na capacidade executiva

## A SANEPAR BUSCA AMPLIAR E MANTER O MERCADO, E ELEVAR A SATISFAÇÃO, FORTALECENDO SUA IMAGEM

e nos recursos disponíveis, a Companhia prioriza os empreendimentos para atendimento aos compromissos assumidos nos Contratos de Concessão e Contratos de Programa, sem esquecer o *compliance* ambiental e as necessidades operacionais.

Para tal, revisa anualmente seu Plano Plurianual de Investimentos (PPI), com horizonte de cinco anos, quando reavalia as demandas por novos empreendimentos, conforme as necessidades operacionais, ambientais e de atendimento às metas contratuais de universalização firmadas com o poder concedente. A consolidação das estratégias de destinação de recursos é feita pelo Comitê de Investimentos – composto por representantes de todas as diretorias – por meio da aplicação das políticas e diretrizes de investimento da Companhia. O órgão se reúne semanalmente para analisar o andamento do PPI e deliberar sobre eventuais ajustes, de forma a garantir o cumprimento do plano. Nesse sentido, foi criado, em 2020, o Índice de Eficácia do Plano Plurianual de Investimentos, com meta de 80,0% para 2021.

Com relação aos investimentos, as principais metas se baseiam nos Índices de Atendimento com Rede de Água (IARDA) e de Atendimentos com Rede Coletora de Esgoto Urbano (IARCE), que, em 2020, foram de 100,0% e 75,08%, respectivamente. Tanto o índice do PPI quanto os demais são acompanhados mensalmente, gerando ações para garantir o abastecimento de água com qualidade em 100% dos municípios atendidos pela Sanepar, assim como o atendimento à legislação ambiental. De acordo com o ranqueamento Desafios da Gestão Muni-

cipal (DGM) – análise da evolução recente das 100 maiores cidades do país, que representam metade do PIB brasileiro, divulgado pela revista *Exame*<sup>3</sup> – toda a população urbana dos municípios atendidos pela Sanepar têm acesso à água potável. Com relação ao atendimento com coleta e tratamento de esgoto, as maiores cidades do Paraná apresentam as seguintes marcas: em torno de 99% em Maringá e Cascavel; 96,4% em Curitiba; 94,8% em Londrina; 90,7% em Ponta Grossa; e 7,5% em São José dos Pinhais. Todo o esgoto coletado é tratado.

### Infraestrutura

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

#### Tratamento e distribuição de água

Em 2020, a Sanepar atingiu mais de 4 milhões de economias ativas<sup>4</sup> de água, mantendo uma das maiores estruturas do Brasil em saneamento básico. São 168 Estações de Tratamento de Água (ETAs) e mais de 55 mil quilômetros de rede de distribuição. A água da Sanepar é tratada com cloro e flúor, o que garante a sua potabilidade e qualidade, e auxilia na prevenção de cáries dentárias.

A Companhia segue procedimentos de controle e vigilância da qualidade da água determinados pelo Ministério da Saúde. A análise é conduzida em todas as estações de tratamento e em mais 4 laboratórios centrais e 153 laboratórios descentralizados, localizados no Paraná. Foram realizadas aproximadamente 560 mil análises por mês em 2020.

A captação de água para o abastecimento público foi feita, ao longo do ano, em



265 mananciais superficiais – rios, minas e 4 reservatórios de acumulação por barragens de regularização de vazão –, além de 1.154 poços tubulares profundos, distribuídos em 9 unidades aquíferas. Os limites para a vazão de extração de água são estabelecidos pelos órgãos reguladores federal e estadual, por meio das Outorgas de Direito de Uso de Recursos Hídricos. Para os mananciais superficiais em rios, a avaliação da disponibilidade hídrica é baseada na vazão de referência do corpo hídrico em condições históricas de estiagem na região, descontando-se as outorgas para outros usos. Nos reservatórios de acumulação de água, as condições de captação são determinadas pela vazão regularizada pela barragem e

pela vazão de jusante a ser mantida no rio. Já para as captações subterrâneas, a avaliação é realizada por meio dos testes de produção e monitoramento de qualidade e quantidade de água extraída de cada poço, e das reservas calculadas para cada unidade aquífera.

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 Sistema de Informações Ambientais (SIA), da Sanepar.

Desde 2017, a Companhia segue as diretrizes do Manual de Projetos de Saneamento



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM  
AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de  
Sustentabilidade 2020

3. SANEAMENTO é destaque nas seis cidades entre as melhores para se viver. Agência de Notícias do Paraná, 2020. Disponível em: <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=110865>.

4. Termo 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.

(MPS) para a avaliação da disponibilidade hídrica em condições de secas severas, verificando, assim, os impactos nos sistemas de abastecimento de água. Em 2020, a Sanepar contratou, por cinco anos, o Sistema Meteorológico do Paraná (Simepar) para implementar o monitoramento ambiental ativo e de previsão/alerta hidrometeorológica nas bacias de seu interesse. Trata-se de uma abordagem preventiva quanto ao gerenciamento dos riscos quali-quantitativos inerentes aos corpos hídricos, visando a garantir a segurança da água para consumo humano.

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 decretados 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 Sanepar (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 Paranavaí, e rio Piava, em Umuaçama), estadual (rio do Mello, em Guaratuba) e federal (rio Cerquinho, em Guaraqueçaba).

A gestão dos processos em consonância com o uso sustentável dos recursos naturais e com a busca pela conformidade legal são premissas da Sanepar. A Companhia tem uma visão estratégica estruturada sobre o tema e persegue o uso equilibrado e eficiente desses recursos, e a consequente conservação do meio ambiente. Para garantir a integridade dos processos, a Sanepar investe de maneira continuada em programas de educação ambiental, revitalização de rios, proteção de mananciais, pesquisas e desenvolvimento, controle de emissão de gases de efeito estufa (GEE), gestão de barragens e certificações.

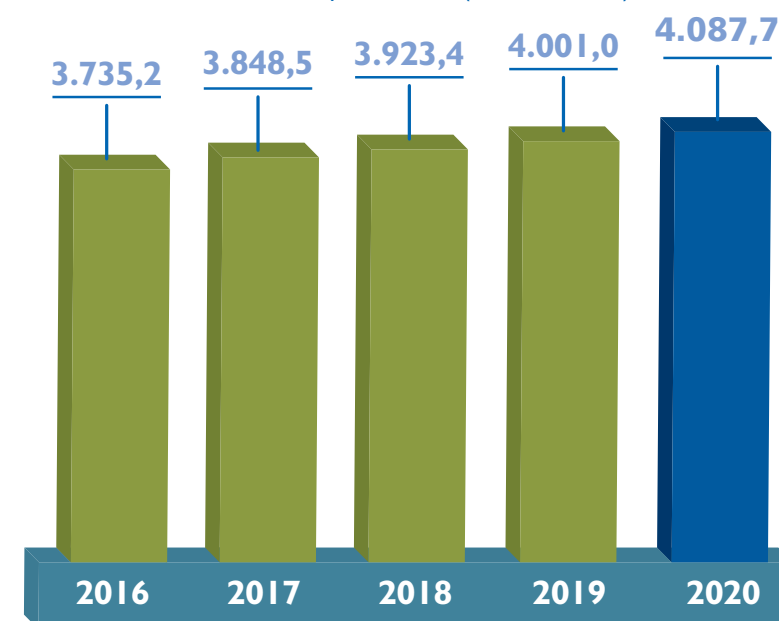
#### VOLUME ADUZIDO EM 2020

Fonte	Volume (em m <sup>3</sup> )	Representatividade
Poços	168.259.141	21,23%
Mananciais superficiais	624.389.623	78,77%
Volume aduzido total (m <sup>3</sup> )	792.648.764	100,00%

Tipo de fonte	Captação de água (em milhões de m <sup>3</sup> ) – GRI 303-3			% 2020 x 2019
	2018	2019	2020	
Água superficial	609,23	624,39	624,38	-0,002
Água subterrânea	164,47	168,26	168,26	0,000
<b>Total</b>	<b>773,70</b>	<b>792,65</b>	<b>792,64</b>	<b>-0,001</b>

Nota: toda a água captada é considerada água doce (possui  $\leq 1.000$  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.

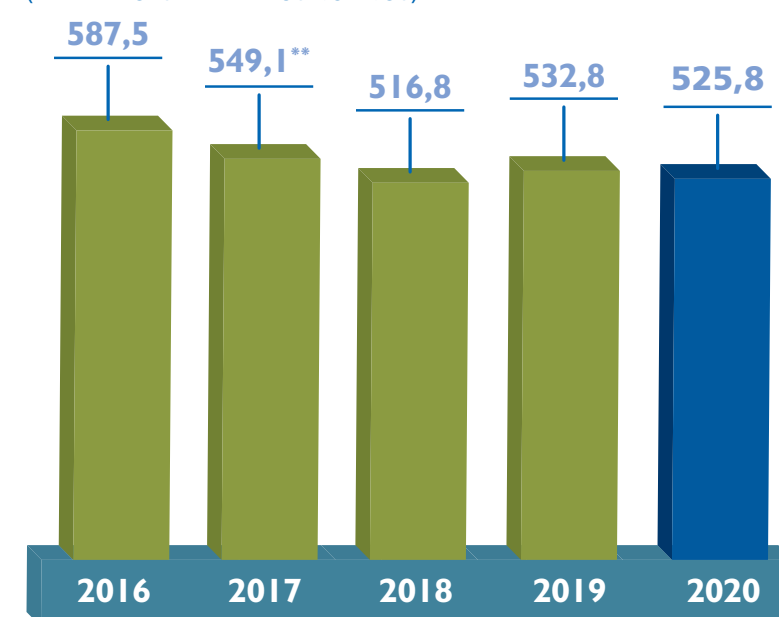
#### ECONOMIAS ATIVAS\*/ÁGUA – (EM MILHARES)



\* 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\*/ÁGUA

(EM MILHÕES DE METROS CÚBICOS)



\* 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 m<sup>3</sup> para 5 m<sup>3</sup>.

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI
- INDICADORES SASB
- CRÉDITOS



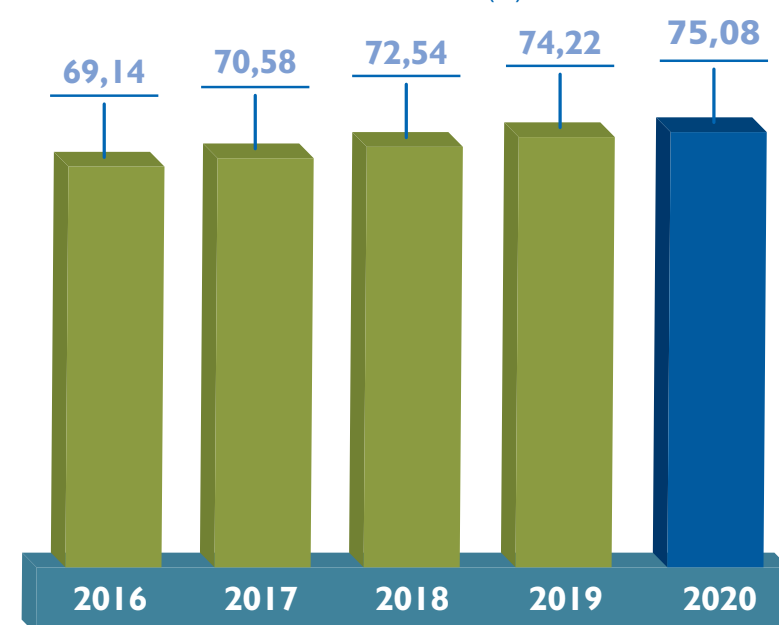


### Rede de esgoto

Em 2020, a rede de coleta cresceu 4,7%, alcançando 38,5 mil quilômetros de extensão. O número de economias ativas ligadas à rede teve crescimento de 3,2%, superando o total de 3,1 milhões de economias ativas.

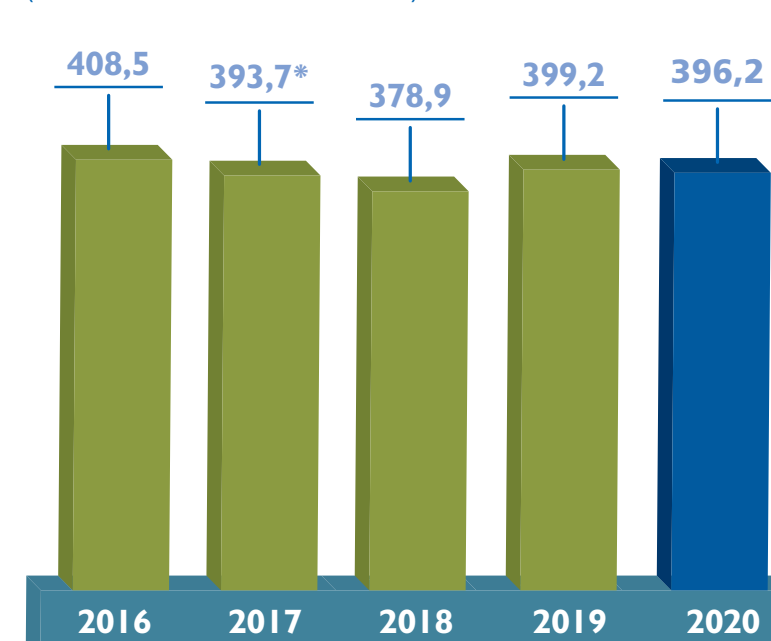
Para a melhoria dos processos de tratamento de esgoto, houve investimentos em estações de tratamento modulares (pré-fabricadas), em pós-tratamento modulares e em adequações nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) em operação. Todos esses esforços apresentaram melhorias significativas nos resultados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

#### IARCE - ÍNDICE DE ATENDIMENTO COM REDE COLETORA DE ESGOTO\* - (%)



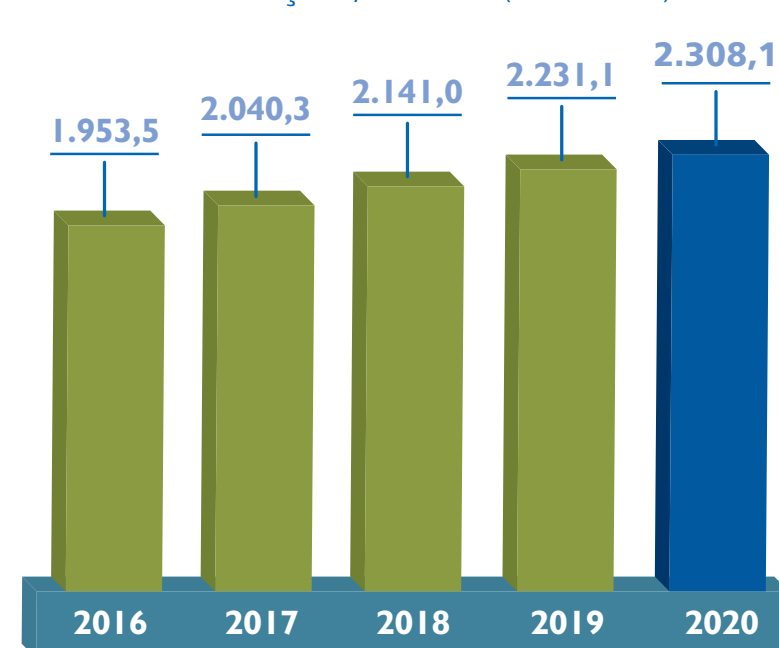
\* Índice baseado nas economias ativas, inativas e factíveis da área de atuação da rede de coleta.

#### VOLUME FATURADO/ESGOTO (EM MILHÕES DE METROS CÚBICOS)

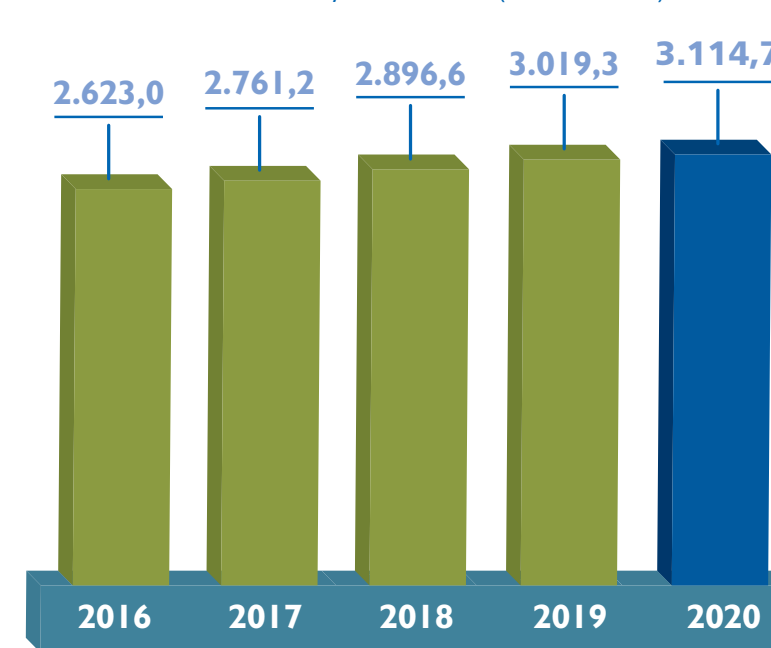


\* Em 2017, houve a mudança de estrutura básica da tarifa mínima passando de 10 m<sup>3</sup> para 5 m<sup>3</sup>.

#### NÚMERO DE LIGAÇÕES/ESGOTO (EM MILHARES)



#### ECONOMIAS ATIVAS\*/ESGOTO - (EM MILHARES)



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

#### VOLUME DE EFLUENTES DESCARTADOS (EM MILHÕES DE M<sup>3</sup>) | GRI 303-4

2018	362,4
2019	382,1
2020	377,3
% 2020 x 2019	-1,26

#### Resíduos sólidos urbanos

A Sanepar faz a destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos para sete municípios na região Norte do Estado. Por meio de contratos com os municípios de Cianorte, Apucarana e Cornélio Procópio, a Companhia administra três aterros sanitários que, em 2020, movimentaram 65 mil toneladas de resíduos e atenderam a uma população de 297 mil habitantes.

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



- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI
- INDICADORES SASB
- CRÉDITOS





### Investimentos em 2020 GRI 203-1

Como base do desenvolvimento humano, o saneamento requer investimentos constantes para a garantia e a melhoria do abastecimento de água, da coleta e tratamento de esgoto, e o cumprimento de compromissos assumidos com a sociedade e o poder concedente. Além de seguirem a diretriz de eficiência alocativa, os investimentos também são pautados pelo tripé da sustentabilidade: eficiência financeira, que busca o menor custo para a sociedade; eficiência ambiental, no

atendimento aos padrões da legislação; e eficiência social, com atenção às regiões que mais necessitam de saneamento.

Os recursos são priorizados em atendimento às premissas da Política de Investimentos da Sanepar:

- 1) Garantia de abastecimento de água, acordos judiciais e *compliance* ambiental (água e esgoto);
- 2) Metas dos contratos de programas e concessões (água e esgoto);
- 3) Termos de compromissos com o Ministério Público;
- 4) Demandas oriundas dos diagnósticos operacionais e ambientais dos sistemas, dos estudos técnicos preliminares e dos planos diretores de saneamento

- (melhorias operacionais) e novos negócios; e
- 5) Infraestrutura e resíduos sólidos.

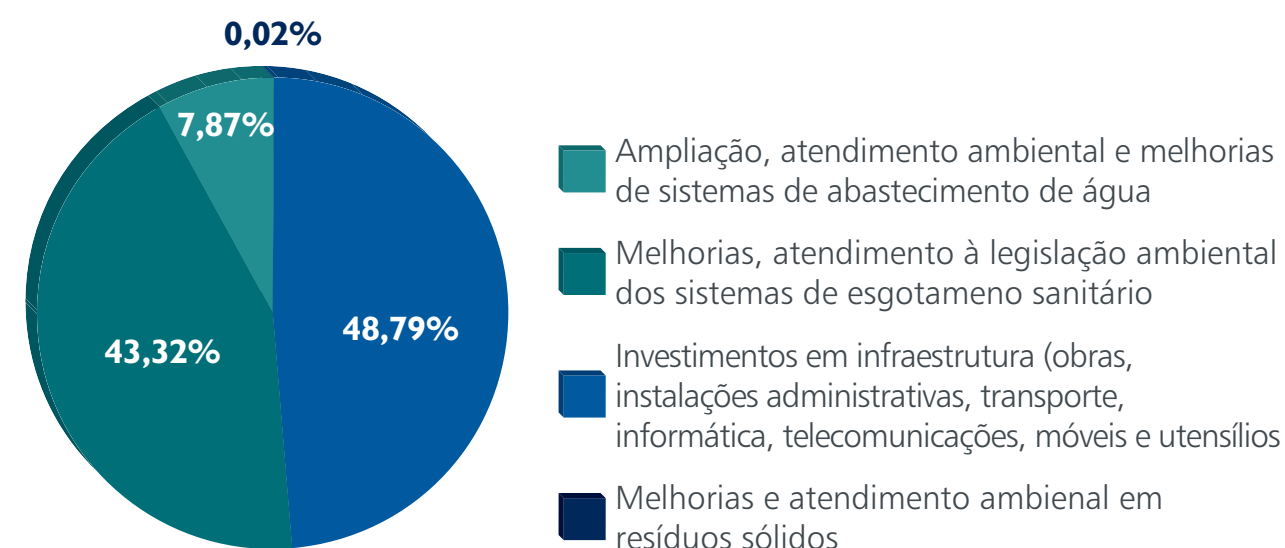
Seguindo essas diretrizes, a Sanepar efetuou, em 2020, investimentos na ordem de R\$ 968,93 milhões, divididos conforme gráfico a seguir.

A destinação dos recursos seguiu o Plano Plurianual de Investimentos (PPI), cuja versão para o período de 2021 a 2025 foi elaborada em 2020. O montante aprovado para o período é de R\$ 7,86 bilhões, de acordo com a capacidade executiva de endividamento e pagamento da Companhia. Coordenado pelo Comitê de Investimentos e consolidado pela Diretoria de Investimentos, o PPI foi debatido em todo o Estado.

Ainda em 2020 e já para atender ao PPI, foi contratada a execução de 86,17 mil metros de rede para melhoria da rede de distribuição de água do Sistema de Abastecimento de Água do município Londrina (PR). Toda a população compreendida pela área de abrangência do Reservatório Enterrado Higienópolis será beneficiada, além de regiões distantes, como Vila Brasil e Vila Casoni, que somam aproximadamente 28 mil habitantes.

A obra deve ser concluída em até três anos. A grande distância, aliada à excessiva perda de carga, produz baixas vazões, o que causa também falta d'água e, conseqüentemente, baixo consumo das ligações, aumentando ainda mais as perdas no sistema distribuidor. Assim, os principais objetivos da obra são operacionalizar com redes novas e com pressões controladas, que formam o círculo virtuoso de um sistema equilibrado e com perdas baixas.

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM 2020



## O SANEAMENTO REQUER INVESTIMENTOS CONSTANTES PARA A GARANTIA E A MELHORIA DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA, E DA COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO



## Investimentos no litoral

Desde 2018, a Sanepar vem investindo na ampliação da rede coletora de esgoto no litoral paranaense, que, em 2020, chegou a 82% da região. A Companhia intensificou, ao longo do ano, os projetos de melhoria e ampliação desses sistemas para a universalização do saneamento, manutenção do Índice de Atendimento com Rede de Água (Iarda) em 100% e ampliação do Índice de Atendimentos com Rede Coletora de Esgoto Urbano (Iarce), com investimentos que ultrapassam R\$ 56 milhões nos últimos dois anos. O diferencial é a obra de ampliação das Estações de Tratamento de Esgoto de Pontal do Paraná e Matinhos, concluídas ainda em 2019, que duplicaram a capacidade de receber efluentes, e o Coletor Solimar, ainda em execução, com previsão de conclusão para 2021, que reforçará a capacidade das tubulações existentes e expandirá a rede nos cinco municípios de abrangência.

Foram entregues, ainda, obras que aumentaram a capacidade de reservação de água. Pontal recebeu dois novos reservatórios: nos Balneários Atami e Canoas, com capacidades de 1 milhão de litros e 2 milhões de litros, respectivamente, com investimentos que somaram R\$ 2,9 milhões. A Sanepar também investiu R\$ 1,9 milhão na recuperação estrutural dos Reservatórios Central, em Guaratuba, e no Reservatório Apoiado (RAP) da ETA Matinhos e Praia Grande, com capacidade total de 3 milhões de litros. Merecem destaque, ainda, a execução de duas importantes adutoras: uma ligando a ETA Matinhos até o Reservatório Caiobá, entregue em 2020, e outra do Centro de Reservação Canoas até o Reservatório Ipanema, com previsão de conclusão em 2021.

A Implantação da Barragem Miringuava, localizada no município de São José dos Pinhais, integra plano diretor de abastecimento de água da Região Metropolitana de Curitiba (RMC). O Sistema Miringuava já foi concluído e se encontra operando, incluindo a estação de tratamento de água, as adu-

toras e os reservatórios, faltando somente a implantação da barragem. Estão sendo investidos na infraestrutura R\$ 160 milhões.

A barragem, que visa a garantir regularização de uma vazão de 2,00 m<sup>3</sup>/s na captação, vai incrementar em 38 bilhões de litros de água a capacidade de reservação do Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba, formado atualmente pelas barragens Iraí, Passaúna, Piraquara I e Piraquara II. Atualmente, o Sistema Miringuava vem operando com uma vazão inferior a 1,00 m<sup>3</sup>/s. Com a implantação da barragem, poderá atender uma população adicional e eliminar o déficit atual em períodos de estiagem, proporcionando mais confiabilidade ao sistema. Serão beneficiados cerca de 650 mil habitantes até 2030.

A Gerência de Educação Ambiental (Gesa) da Sanepar vem desenvolvendo, desde 2017, ações de educação socioambiental, por meio do Projeto Técnico Social do empreendimento Miringuava, com o objetivo de despertar na comunidade agrícola e moradores adoção de práticas sustentáveis do uso do solo e da água com foco na preservação ambiental do manancial. Essa foi a primeira etapa do trabalho, cuja previsão de término é abril de 2021.

Na segunda etapa do trabalho, a Gesa irá elaborar e implementar o Plano de Desenvolvimento Socioterritorial da Bacia do Miringuava, com foco no desenvolvimento econômico dos produtores e empreendedores locais, ou seja, produtores agropecuários, meliponicultores, empreendedores do turismo rural, entre outros. O Plano será desenvolvido em parceria com o poder público, como o Instituto de Desenvolvimento Rural (IDR) e o Invest Paraná, e a iniciativa privada, como a Fundação Grupo Boticário e outros.

As ações socioambientais desenvolvidas na região também estão voltadas ao cumprimento do Licenciamento Ambiental, bem como à sustentabilidade do empreendimento.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

### Investimentos em tecnologia

Entre as tecnologias operacionais avaliadas e/ou desenvolvidas pela Sanepar nos últimos anos, cabe ressaltar os sistemas de tratamento de efluentes modulares, tanto para novos processos como para pós-tratamento de efluentes, para o atendimento aos parâmetros de lançamento. Desde 2017, a Sanepar já implantou cerca de 51 sistemas modulares, sendo que em 2020 foram comissionados 15 deles. Essa tecnologia agrega valor ao negócio

da Companhia, pois apresenta maior eficiência e menor demanda de espaço (em média, metade da área) em relação aos sistemas convencionais.

Destaca-se, ainda, o sistema de secagem térmica de lodo de esgoto em construção na ETE Atuba Sul. Esse sistema inovador é ambientalmente sustentável por utilizar, na secagem, biogás e biomassa produzidos na própria estação. Outro impacto ambiental positivo é que a Sanepar

deixará 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 segundo semestre de 2021. Adicionalmente, um canteiro de mineralização para lodo foi operacionalizado no município de Santa Helena, em sistema adaptado a partir do retrofit de uma lagoa de tratamento de esgoto e concebido para estabilizar o lodo nele depositado por mais de dez anos, com o auxílio de plantas.

Um sistema de monitoramento e de atuação em tempo real foi implementado na rede de distribuição da água no município da Lapa, com acesso aos dados de forma remota e via nuvem. Projetos dessa natureza, porém com diferentes tecnologias de Internet das Coisas – conceito da tecnologia 4.0 –, estão sendo replicados nos municípios de Curitiba, Ipiranga e Londrina.

Em 2020, visando a reduzir os custos com energia elétrica, a Sanepar prosseguiu com a estratégia de escalar a solução de monitoramento em tempo real de unidades consumidoras, bem como desenvolveu estudos voltados para a migração de algumas delas para o mercado livre de energia elétrica, o que está sob avaliação da agência reguladora (Agepar). Na área de geração de energia elétrica, a Companhia já havia inaugurado, em dezembro de 2019, o sistema solar

## DESDE 2017, A SANEPAR JÁ IMPLANTOU CERCA DE 51 SISTEMAS MODULARES

flutuante do Passaúna, em Curitiba, em projeto inédito no setor de saneamento brasileiro. Com potência instalada de 130 kWp, o sistema foi instalado em estruturas flutuantes sobre o lago da represa, o que representou um desafio, pois poucas instalações similares já haviam sido construídas no Brasil. A usina é composta por 396 módulos fotovoltaicos policristalinos e ocupa área aproximada de 1,2 mil metros quadrados. Trata-se da primeira usina solar flutuante instalada em uma companhia de saneamento no país.

Placas solares fotovoltaicas, que totalizam uma potência de 75 kWp, estão fixadas sobre a cobertura do novo prédio administrativo da sede da Sanepar. Essa

iniciativa foi concebida dentro de uma estratégia de certificação para construções sustentáveis (certificação LEED Gold). O case foi contemplado no KNX Award 2020, sendo eleito, dentre mais de 2 mil concorrentes em nível internacional, o campeão na categoria de eficiência energética. A Sanepar também realizou estudos, em nível experimental, objetivando a utilização de veículos elétricos e movidos a gás natural na execução das atividades cotidianas de seus empregados. O projeto piloto está ocorrendo na região de Toledo (PR).



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



## Gestão de segurança de barragens

As quatro barragens que fazem parte do Sistema de Abastecimento Integrado de Curitiba (Saic) – Iraí, Piraquara I e II e Passaúna – são operadas, inspecionadas e monitoradas periodicamente de acordo com as determinações da Lei Federal 12.334/2010 (Política Nacional de Segurança de Barragens) e da Portaria Estadual 46/2018. A Companhia segue, para essa atividade, o Manual do Empreendedor sobre Segurança de Barragens, publicação da Agência Nacional de Águas (ANA). Os requisitos legais são cumpridos em todas as fases dos empreendimentos – projeto, construção, comissionamento e operação –, ou seja, durante toda a vida útil de cada um deles, para que decisões relativas às barragens sejam técnicas, ambientais e socialmente adequadas.

Equipes de consultores independentes em revisão de barragens avaliam a segurança dessas estruturas periodicamente, indicando ações corretivas ou preventivas, de modo a hierarquizar prioridades

de investimentos, despesas e ações. A Companhia se prepara para implantar melhorias no processo da gestão da segurança das barragens, com desenvolvimento e aquisição de novas tecnologias, ferramentas e soluções, visando à gestão integrada e contínua.

O Plano de Segurança das Barragens (PSB) da Sanepar é composto, como determina a portaria estadual, por seis volumes, que dispõem sobre todo o processo a ser adotado, incluindo o Plano de Ação de Emergência (PAE). A elaboração desses documentos foi concluída, entregue e apresentada ao órgão fiscalizador estadual dentro do prazo legal, em 2020, com exceção dos planos da barragem do rio Miringuava, ainda em construção (ver [pág. 31](#)). Tais planos também foram entregues às defesas civis estadual e municipais. Foi dado início, então, ao planejamento das ações de melhoria indicadas nos planos de cada barragem, e ao planejamento para operacionalização dos PAEs.

A Lei 12.608/2012 instituiu a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil para a realização de simulados, levantamento de áreas de risco, monitoramento e tratamento de ocorrências com cargas perigosas em torno dos mananciais de abastecimento público. Nesse contexto, a Sanepar é parceira das Defesas Cíveis Municipais e Estadual na elaboração de Planos de Contingência Municipais para Barragens. A Companhia também oferece apoio e total interação com os órgãos externos para a organização desses planos, e preparo e resposta a incidentes, falhas ou eventos imprevistos, como secas severas ou fortes chuvas. Estabelece, ainda, convênios com as prefeituras para a proteção das áreas de entorno das barragens.

A Sanepar é representante, desde março de 2020, do setor de saneamento na Câmara Técnica de Segurança de Barragens, instituída pelo Conselho Nacional de Recursos Hídricos. A participação é ativa em grupos técnicos específicos, tais como o de Resolução 143/2012 e o de análise de relatórios anuais de segurança de barragens da Agência Nacional de Águas, entre outros. É também membro no Comitê Paranaense de Segurança de Barragens – instituído pelo governo do Paraná –, órgão participativo e ativo na regulamentação estadual relacionada.

A Sanepar possui representação na diretoria da Regional Paraná do Comitê Brasileiro de Barragens (CBDB). O CBDB colabora para difundir a cultura de segurança de barragens no Brasil, por meio de fóruns, *workshops*, palestras e grupos técnicos, com os quais promove a capacitação e o *networking* entre os diversos atores.

## A SANEPAR É REPRESENTANTE DO SETOR DE SANEAMENTO NA CÂMARA TÉCNICA DE SEGURANÇA DE BARRAGENS



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



EFICIÊNCIA  
OPERACIONAL

## Plano de segurança da água e segurança hídrica

A Sanepar está 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.

Foram adquiridas, em 2020, cinco sondas para dar início ao monitoramento da qualidade dos mananciais de Cascavel, Sistema de Abastecimento de Água (SAA) pioneiro na implantação do PSA. Posteriormente, também foram compradas sondas para os SAAs de Curitiba, Londrina, Maringá, Ponta Grossa e Foz do Iguaçu, totalizando R\$ 1,6 milhão de investimento.

O monitoramento contratado junto ao Sistema Meteorológico do Paraná (Simepar), mencionado na [pág. 28](#), é parte do plano. Além do PSA, há outras iniciativas em andamento com o mesmo objetivo, os chamados Planos de Ação, nos quais foram investidos outros R\$ 3,9 milhões. Parte foi destinada ao Programa Fundo Azul, executado em diversos municípios do Paraná em parceria com entidades ou prefeituras locais. Em Cascavel, foram elaborados os Planos de Manejo da Bacia de Manancial do Rio Cascavel, de Segurança da Barragem e de Requalificação do Entorno do Lago Municipal de Cascavel. Esterqueiras de bovinos de pequenas propriedades rurais localizadas nas bacias de manancial de Castro (Rio São Cristóvão), Carambeí (Rio São João) e Piraí do Sul (Rio Piraizinho) foram readequadas. Em Francisco Beltrão, a Área de Preservação Permanente (APP) do entorno da bacia de nascentes do Rio Marrecas, manancial de abastecimento do município, passou por recuperação ambiental. Em Paraíso do Norte, o plano de manejo da Área de Proteção Ambiental do ribeirão Palmital, na Bacia Hidrográfica do Manancial de Abastecimento do rio Palmital, foi revisado e complementado. Já em Umuarama, as nascentes na bacia do rio Piava passaram por manejo do solo, cercamento e recuperação. Também foram aplicados recursos no Programa de Conservação de Mananciais/ Moringa Cheia, para a recuperação do entorno dos reservatórios Piraquara II e Iraí, e da APP do rio Timbú. Foi feito, ainda, pagamento por serviços

ambientais executados no Reservatório Piraquara I. Em chamamento público, foram selecionados 11 proprietários, que receberam, em janeiro de 2020, R\$ 137 mil ao todo – uma média de R\$ 12,4 mil por proprietário. Convênio assinado entre a Sanepar, a Secretaria do Desenvolvimento Social e o município de São José dos Pinhais prevê o Pagamento por Serviços Ambientais a proprietários do entorno do futuro Reservatório Miringuava (R\$ 1,5 milhão).

No final de 2020, foi assinado também o Convênio de Cooperação Técnica e Financeira com a Itaipu Binacional e a Fundação Parque Tecnológico Itaipu, para o desenvolvimento do projeto “Gestão de Recursos Hídricos e Segurança Hídrica na Região Oeste do Paraná” ([veja na pág. 56](#)).

### Qualidade da água

Os resultados de determinados parâmetros de análise da qualidade da água descritos na [pág. 65](#) são divulgados pela Sanepar periodicamente em seu [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, e 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.

### Gestão de perdas

A Sanepar registrou, em 2020, índice de perdas de água de 220,18 litros/ligação/dia (IPL), frente a 230,5 litros/ligação/dia de 2019. O percentual de perdas na distribuição na média dos últimos 12 meses (PSD12) – métrica adotada para todo o Brasil –, perfaz 34,1%, ficando abaixo da média nacional, de 39,2%, segundo o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS 2019). Destacam-se os resultados obtidos no sistema de Ponta Grossa, que superou sua meta de IPL, passando de 292,07 litros/ligação/dia em 2019 para 265,59 litros/ligação/dia em 2020; e na regional de Telêmaco Borba, cujo IPL foi inferior a 100 litros/ligação/dia.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

As perdas de água são um dos principais indicadores da eficiência do sistema da Sanepar. 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.

A Sanepar também gere o 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 se fraudados ou, ainda, pode 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.

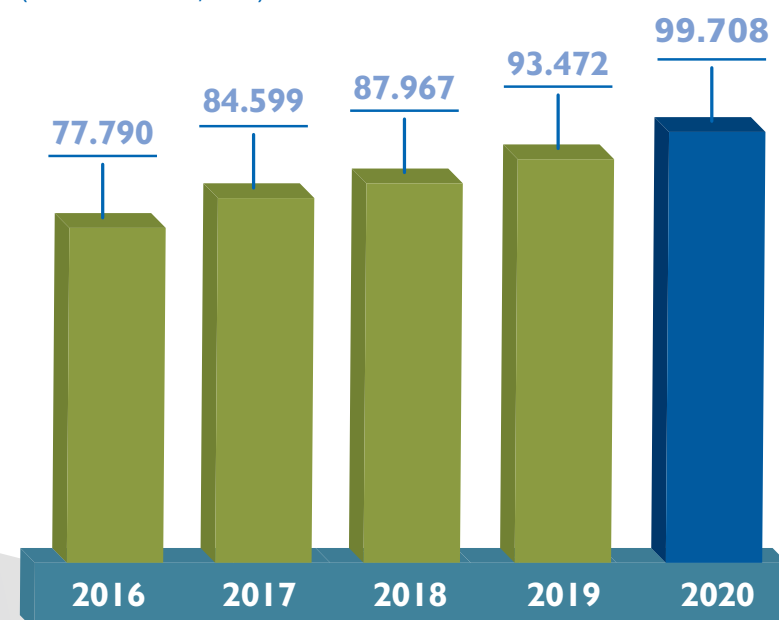
### Tratamento de esgoto

A função das estações de tratamento de esgoto é remover a carga poluidora, atendendo aos limites dos diferentes parâmetros determinados pela legislação ambiental. A Sanepar mede 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 lodo gerado nas ETEs é destinado pela Sanepar a uso agrícola há décadas, uma prática considerada exemplo pelo Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma). A experiência começou na Região Metropolitana de Curitiba e alcançou outras regiões do Estado. Em entornos como o de Umuarama e Campo Mourão, onde a agricultura tem forte presença, 100% do lodo é direcionado para essa finalidade. Desde 2007, foram destinadas cerca de 320 mil toneladas de lodo e há projetos para ampliar essa prática.

A ação da Sanepar influenciou a elaboração de normas pelo Conama (Resolução nº 375/2006) e pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente do Paraná (Resolução SEMA nº 021/2009), disciplinando o uso agrícola do resíduo. Antes de ser enviado às propriedades, o lodo deve passar por testes e atender a padrões de qualidade que aferem as quantidades de metais pesados e a sanidade em termos de ovos viáveis de helmintos, salmonela, coliformes termotolerantes e vírus entéricos. Todos esses parâmetros devem estar abaixo dos limites da legislação pertinente. A área agrícola que vai receber o produto também passa por inspeção e análise de um profissional habilitado.

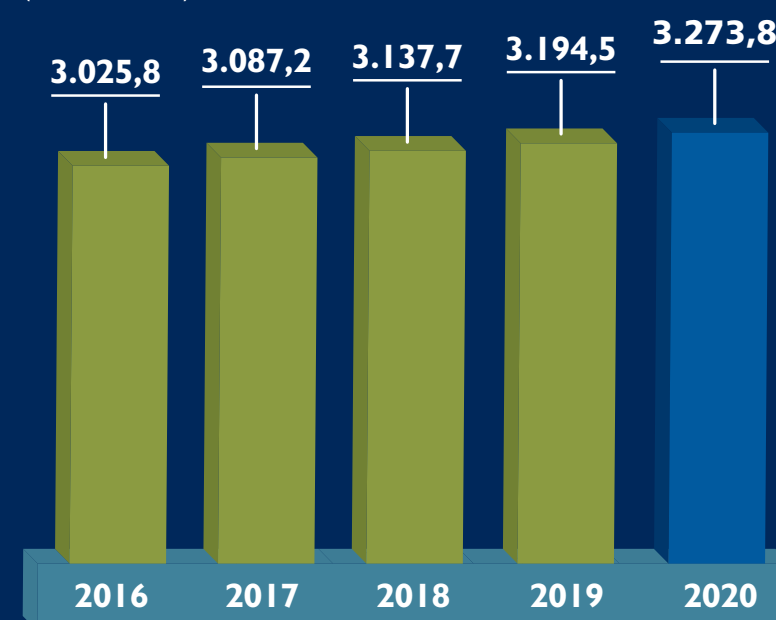
### CARGA ORGÂNICA REMOVIDA (EM TONELADAS/ANO)



### Rios urbanos

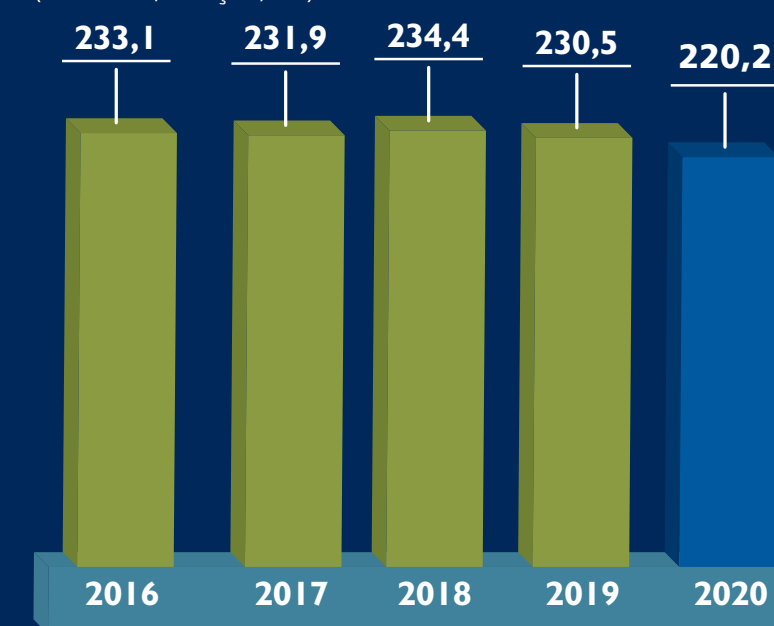
Por meio do Programa de Revitalização de Rios Urbanos (PRRU), a Sanepar faz o monitoramento das condições da água com a medição do teor de oxigênio dissolvido em diferentes trechos dos rios, córregos e galerias das zonas urbanas. Tal ação permite detectar pontos para conserto na rede coletora, ligações clandestinas e lançamentos irregulares de esgoto em corpos hídricos.

### NÚMERO DE LIGAÇÕES/ÁGUA (EM MILHARES)



Em 2020, foram monitorados, em Curitiba, os rios Belém (trecho Norte), Juvevê, Uvu, Bacacheri, Palmital e Córrego do Mueller. Já na Região Metropolitana da capital, foram avaliados os rios Vila Formosa, Avariu e Ressaca. Em Foz do Iguaçu, foram verificadas as bacias dos rios Monjolo e M'Boicy.

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



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

A low-angle photograph of a white water tower with a large, rounded top section. The tower has two vertical windows with a grid pattern. The sky is a clear, bright blue. In the foreground, there is a decorative graphic consisting of a white curved shape on the left and a blue curved shape on the right, separated by a thin green line. The text is positioned within the white area.

**ESTRATÉGIA  
E VISÃO DE FUTURO**

# PERSPECTIVAS E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS FORAM DESDOBRADOS EM PLANOS ESTRATÉGICOS, ALINHADOS AO GERENCIAMENTO DE RISCOS

O ano de 2020 foi de consolidação do novo mapa estratégico da Sanepar, resultado de trabalho iniciado no ano anterior, quando a Companhia revisitou suas estratégias e percepções das partes interessadas e do ambiente de negócios. O processo gerou um realinhamento da Missão e da Visão e a definição do Propósito da Companhia, formando o novo Mapa Estratégico, que direcionará os esforços e as metas a serem seguidas para atender aos novos padrões e desafios do mercado nos próximos cinco anos (2021 a 2025).

Perspectivas e objetivos estratégicos foram desdobrados em planos estra-

tégicos, alinhados ao gerenciamento de riscos com o propósito de mitigá-los e, assim, tornar a Sanepar bem-sucedida em seu propósito. Para o acompanhamento e controle desse processo, foram definidos os indicadores estratégicos e gerências responsáveis. Diretores e gerentes estão firmando acordos de gestão para alcançá-los, criando, dessa forma, um ambiente de engajamento corporativo.

O processo de revisitação estratégica foi aprimorado com a consolidação da atuação do Comitê de Investimentos e do Comitê de Planejamento Integrado, aos quais coube sua coordenação. O aperfeiçoamento do Pré-Plano de Negócios

para toda a Companhia e a criação da Matriz de Priorização de Investimentos foram peças de grande relevância para a construção do planejamento de todas as gerências, o que contribuiu para um melhor alinhamento processual e se traduz em mais consistência do Plano de Negócios e Estratégias de longo prazo. O objetivo do Pré-Plano é nortear o processo de planejamento da Companhia, estabelecendo os resultados esperados e indicadores de desempenho com base em análises de cenários, projeções operacionais, de tarifa, de orçamentos de resultados e investimentos.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

**ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO**

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

# Propósito, Missão, Visão e Valores

GRI 102-16



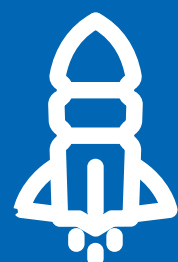
## Propósito

Saúde e Sustentabilidade para a Sociedade.



## Valores

- **Responsabilidade:** Ser responsável por suas ações e decisões, em comprometimento com os objetivos da empresa
- **Inovação:** Buscar novas soluções, visando a eficiência e a 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



## 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.

### Sistema Integrado de Excelência da Gestão Sanepar (SIEGS)

O SIEGS foi criado em 2019 como desdobramento do objetivo estratégico “Desenvolver o ambiente organizacional”, com o intuito de promover a maturidade da gestão e a melhoria contínua dos processos da cadeia de valor da Companhia. Em 2020, as Diretorias formalizaram as câmaras técnicas, nomeando seus representantes para a condução da implantação dos requisitos da qualidade em seus processos. A capacitação dessas câmaras ocorreu por meio de plataformas virtuais, como *webinars* e *Google Meet*, envolvendo aproximadamente 260 empregados. A sensibilização, o repasse da metodologia e o compromisso do corpo gerencial com o programa ocorreu durante os encontros do planejamento.

### Alteração legislativa

A Sanepar está preparada para aproveitar as oportunidades viabilizadas pela Lei Estadual 20.266/2020, sancionada pelo governador do Estado do Paraná. Tal legislação autoriza a Companhia a atuar, inclusive no exterior, na exploração de serviços públicos e sistemas privados de abastecimento de água, coleta, remoção e destinação de efluentes, resíduos sólidos domésticos e industriais, drenagem urbana, além de proteção do meio ambiente e seus recursos hídricos.

A Sanepar poderá comercializar a energia gerada em suas unidades e os serviços e direitos decorrentes de seus ativos patrimoniais, e utilizar redes para a instalação de fibras óticas. Poderá, ainda, participar majoritariamente ou minoritariamente de consórcios, fundos de investimento ou sociedades com empresas públicas e privadas. Os negócios poderão ser operados por meio de sociedades de propósito específico (SPE), modelo em que se constitui uma nova empresa para atuar exclusivamente em determinados empreendimentos, ou outras espécies jurídicas aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas.

O texto atualiza uma legislação de 1963, que impedia a expansão e a diversificação dos negócios da Companhia.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



**RELACIONAMENTO  
COM AS PARTES  
INTERESSADAS**



## Partes interessadas

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

As principais partes interessadas da Sanepar são clientes, empregados, fornecedores, governo e órgãos reguladores, investidores, sociedade e sindicatos devido à influência desses públicos nas suas operações, desempenho e imagem. A Sanepar, portanto, respeita e reconhece suas partes interessadas e parceiros de negócios como agentes determinantes na execução das atividades e o atingimento dos objetivos estratégicos.

A Companhia tem compromisso com o uso equilibrado dos recursos naturais, a adoção de práticas sustentáveis e a conformidade às determinações legais, o que está explicitado em sua Missão. Para alcançá-la, é preciso o engajamento de todas as partes interessadas, na construção de uma relação de confiança com os clientes, na proteção do ambiente, na busca da excelência e no respeito às leis.

Os princípios e valores refletem um elevado padrão de ética e integridade, que asseguram credibilidade e preservação da imagem da Companhia diante de suas partes interessadas. Para a Sanepar, tais princípios e valores podem ser incorporados ao cotidiano de todos aqueles com os quais se relaciona. Para facilitar esse processo, a Sanepar os compartilha em seu Código de Conduta e Integridade para fornecedores e parceiros de negócio, guiando a construção de um relacionamento ético, transparente e sustentável (ver [pág. 52](#)).

Parte interessada	Interlocutor	Necessidades e expectativas	Tipo de identificação / engajamento
Clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>Órgãos de defesa do consumidor; e</li><li>Associação de moradores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Regularidade do fornecimento de água;</li><li>Qualidade da água;</li><li>Serviço de esgotamento sanitário com qualidade;</li><li>Serviços prestados;</li><li>Preço;</li><li>Universalização do saneamento; e</li><li>Coleta de resíduos sólidos urbanos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade;</li><li>Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;</li><li>Canais de Relacionamento (Fale Conosco e 0800); e</li><li>Mobile, SMS, Autoatendimento Virtual e Centrais de Relacionamento.</li></ul>
Empregados	<ul style="list-style-type: none"><li>Sindicatos; e</li><li>Associações de empregados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitação e desenvolvimento;</li><li>Saúde e segurança; e</li><li>Bem-estar e satisfação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade;</li><li>Pesquisa de Clima Organizacional (Fale Francamente);</li><li>Intranet;</li><li>Código de Conduta e Integridade; e</li><li>Comissão de Relações Sindicais.</li></ul>
Fornecedores	Representantes	Pagamento em dia e qualidade no serviço prestado.	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade; e</li><li>Código de Conduta do Fornecedor.</li></ul>
Governo	Prefeituras; Governo do Estado do Paraná	<ul style="list-style-type: none"><li>Universalização do saneamento;</li><li>Cumprimento dos contratos; e</li><li>Operação de aterro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade;</li><li>Contrato de Concessão/Programa;</li><li>Plano Municipal de Saneamento Básico; e</li><li>Reuniões com prefeitos.</li></ul>
Órgãos reguladores	Agência Reguladora do Paraná (Agepar), CVM	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento aos requisitos regulatórios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade;</li><li>Audiências Públicas; e</li><li>Reuniões.</li></ul>
Investidores	Fundos Investidores, B3	<ul style="list-style-type: none"><li>Retorno sobre o capital investido;</li><li>Crescimento;</li><li>Produtividade; e</li><li>Eficiência.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade;</li><li>Reuniões com o Conselho de Administração;</li><li>Reuniões de Diretoria (Redir); e</li><li>Planejamento estratégico.</li></ul>
Sindicatos	23 Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"><li>Liberdade de associação, reconhecendo entidades sindicais como legítimas representantes dos empregados e encarando negociações coletivas como essenciais para a prevenção de conflitos, e administrando reivindicações e negociações de forma ética e respeitosa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comissão de Relação Sindical, de caráter permanente.</li><li>Reuniões registradas em atas, informações, e-mails, etc.</li></ul>
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"><li>Representantes;</li><li>Instituto Água e Terra, IBAMA, Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público, Comitês de Bacias e Conselhos Municipais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Atendimento da legislação aplicável;</li><li>Qualidade ambiental; e</li><li>Desenvolvimento socioambiental/saúde.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Matriz de Materialidade;</li><li>Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;</li><li>Fale conosco;</li><li>Comitês de Bacia;</li><li>Formação de Agentes Socioambientais; e</li><li>Reuniões comunitárias.</li></ul>



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

**RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS**

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



## Relacionamento com o cliente

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

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

A Sanepar atende a dois grupos de clientes:

- poder concedente: são as prefeituras municipais, que transferem ou conce-

## O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE É O PRINCIPAL PROCESSO ESTRATÉGICO COMERCIAL

dem o direito para a prestação dos serviços de saneamento básico – no caso da Sanepar, o abastecimento de água, esgotamento sanitário e a destinação de resíduos sólidos –, por meio da formalização de contratos, sejam eles de concessão ou programa ([ver pág. 26](#)), atendendo às normas, regulamentos e legislações vigentes. Dos 346 municípios atendidos, 166 contratos são de concessão e 180 de programa, que são monitorados constantemente, visando à garantia e ao cumprimento das metas e compromissos estabelecidos nos contratos. A Sanepar mantém relacionamento próximo e parceiro com as prefeituras municipais, promovendo encontros, reuniões e visitas para a avaliação da qualidade dos serviços prestados e a identificação de novas demandas, sempre em busca da excelência. Adicionalmente, coloca à disposição toda a sua equipe de técnicos extremamente qualificados e empenhados para auxílio no processo de elaboração, atualização ou revisão dos Planos Municipais de Saneamento Básico, requisito indispensável ao planejamento das ações voltadas ao saneamento básico dos municípios, conforme legislação vigente e o Marco Regulatório do setor.

- clientes finais: são abastecidos com água tratada, serviços de coleta e tratamento de esgoto e/ou coleta e destinação de resíduos sólidos. São classificados em cinco categorias: residenciais, comerciais, industriais, utilidade pública e poder público.

A quantidade elevada desse público de interesse traz o desafio de atender a todos com excelência. Para tal, 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. A Companhia vem 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.

Os compromissos da Sanepar com os clientes estão estabelecidos na Lei de Saneamento 14.026/2020, que altera a Lei 11.445/07, nos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto Estadual 3926/1988 e nas diretrizes da Ouvidoria. O relacionamento é guiado pela Política de Clientes da Sanepar, com o objetivo de promover a satisfação desse público. Anualmente, é feita pesquisa por meio de empresa especializada, com clientes residenciais e não residenciais, além de pesquisa específica para resíduos sólidos nas localidades onde esse serviço é operado. Devido à pandemia da covid-19, a edição de 2020 foi adiada, ocorrendo no primeiro trimestre de 2021.

A meta do Índice de Satisfação dos Clientes Externos é de 80,5%, relacionada ao objetivo de “Elevar a Satisfação” e “Fidelizar os Clientes”. O Índice de Favorabilidade da Imagem também é uma métrica,

com meta de 80,5, visando a fortalecer a imagem da empresa. O Índice de Atendimento com Rede Coletora de Esgoto (larce urbano), cuja meta é de 77,1%, é um indicador comercial, atrelado ao objetivo de “Manter e Ampliar o Mercado” ([veja mais na pág. 29](#)).

Reclamações sobre a Sanepar podem ser encaminhadas via 0800, Fale Conosco, site, Ouvidoria, Centrais de Relacionamento e Canal de Denúncias. A Sanepar ainda disponibiliza no site [link](#) direto para a agência reguladora (Agepar).

A Diretoria Comercial é responsável pelos processos comerciais e de relacionamento com o cliente. A estrutura é composta pela Gerência Geral Comercial, que, por sua vez, engloba as Gerências Comerciais Regionais e respectivas Coordenações Comerciais Regionais; a Gerência de Relacionamento Comercial; a Gerência de Planejamento e Desenvolvimento Comercial; e a Gerência de Concessões, Mercado e Novos Negócios.

O desempenho dos planos, projetos e processos comerciais ocorre via Acordos de Gestão firmados entre a Diretoria e suas Gerências e o acompanhamento dos indicadores gerenciais e de entrega, mensalmente. São realizadas reuniões de análise crítica e, caso sejam identificados desvios, as estratégias são ajustadas para o atingimento das metas.

## Canais de relacionamento com o cliente



**Sanepar Mobile** – O cliente final pode acessar a Sanepar por *tablet* ou *smartphone*. Um aplicativo que funciona nas plataformas Android e iOS está disponível gratuitamente nas lojas virtuais. Por ele, é possível solicitar serviços on-line, 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 criado por equipe interna da Sanepar, das áreas comercial e de tecnologia da informação.



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

A ferramenta vem sendo utilizada para informar o cliente sobre ações comerciais da Sanepar, divulgar o *Sanepar Mobile*, o cadastramento da conta em débito automático e os totens de autoatendimento, e na disponibilização de *links* para temas importantes, como o Relatório Anual da Qualidade da Água; o incentivo ao uso racional da água (cuja meta da Sanepar é de 20% de redução do consumo, medido por meio do volume faturado); a instalação de reservatório (caixa d'água); o Paraná Inteligência Artificial (PIA); e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



**SMS** – Para situações emergenciais, como corte no fornecimento de água, a Sanepar utiliza o sistema de envio de SMS para comunicar os clientes sobre interrupção 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



**Paraná Inteligência Artificial (PIÁ)** – O Paraná Inteligência Artificial (PIÁ), 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.



**Atendimento telefônico** – A central de atendimento telefônico da Sanepar funciona 24 horas por dia, 7 dias na sema-

na, para receber demandas dos clientes, esclarecer dúvidas e registrar solicitações, retificar contas, reclamações, sugestões, entre outros. O serviço atende pelo número 0800 200 0115, gratuitamente.

na, para receber demandas dos clientes, esclarecer dúvidas e registrar solicitações, retificar contas, reclamações, sugestões, entre outros. O serviço atende pelo número 0800 200 0115, gratuitamente.

na, para receber demandas dos clientes, esclarecer dúvidas e registrar solicitações, retificar contas, reclamações, sugestões, entre outros. O serviço atende pelo número 0800 200 0115, gratuitamente.

na, para receber demandas dos clientes, esclarecer dúvidas e registrar solicitações, retificar contas, reclamações, sugestões, entre outros. O serviço atende pelo número 0800 200 0115, gratuitamente.

Ao final de cada atendimento, é realizada pesquisa rápida sobre o encaminhamento dado à demanda apresentada pelo cliente. Em 2020, houve pico de 16 mil ligações telefônicas diárias no período em que as Centrais de Relacionamento permaneceram fechadas, de 23 de março a 20 de julho, devido à pandemia. A média em situação normal foi de 8,5 mil ligações diárias. No ano, foram atendidas aproximadamente 3 milhões de ligações e o índice de satisfação com o serviço da central ficou em 88%.

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.

Nota de satisfação	2019	2020
1	Péssimo	56.603
2	Ruim	26.762
3	Regular	64.326
4	Bom	143.882
5	Ótimo	986.348
<b>Total</b>	<b>1.277.921</b>	<b>1.150.116</b>
Satisfação 4 e 5	1.130.230	1.022.572
<b>Índice de Satisfação (4+5) / Total</b>	<b>88,44%</b>	<b>88,91%</b>



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



## Gestão de pessoas

O ano de 2020 foi de revisão e aperfeiçoamento da gestão de pessoas na Sanepar. Adversidades como a pandemia do novo coronavírus e a crise hídrica no Paraná, e importantes desdobramentos regulatórios e legislativos, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Regulatório do Saneamento, impuseram um desafio ímpar de gestão do quadro funcional, de processos e de pessoas, a fim de assegurar a sustentabilidade da Companhia nesse cenário.

A Gerência de Gestão de Pessoas (GGPS) foi impulsionada à rápida revisão de processos e tomada de decisões em todos os âmbitos de atuação: administração de pessoal, desenvolvimento, gestão de estrutura, serviço social, medicina e segu-

rança do trabalho, e gestão de pessoas de forma geral.

A comunicação com os empregados foi fortalecida, o que conferiu mais agilidade, organização, transparência, clareza e alcance, visando a elevar a confiança e satisfação internas, fomentar proximidade e integração, e humanizar as relações.

### Perfil dos empregados GRI 102-7, 102-8

Em 2020, houve redução do quadro funcional próprio devido à adesão de 565 empregados ao Programa de Aposentadoria Incentivada (PAI), em adição aos desligamentos habituais, por pedido, falecimento ou demissão. A taxa de ro-

## O ANO DE 2020 FOI DE REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO DE PESSOAS NA SANEPAR

tatividade foi de 4,32%. Em decorrência dessa redução de quadro, foram realizadas 3,4% de horas extras em relação às horas normais de trabalho, enquanto a taxa de absenteísmo foi de 1,66%.

Desde 2016, cerca de 14% dos empregados se desligaram da Sanepar por meio de PAIs, considerados como importante instrumento para valorização e reconhecimento da dedicação e história de cada empregado. A edição de 2020 foi aprovada pelo Conselho de Administração em 6 de fevereiro para empregados já aposentados pelo Regime Geral de Previdência Social, mas que continuavam em atividade na Companhia. Essa foi a quinta edição do PAI.

A iniciativa foi comunicada por meio de reuniões, treinamentos, conteúdos na

*intranet*, envio programado de *e-mails*, realização de *webinar* e atendimentos individualizados, resultando em excelente adesão, superior às expectativas inicialmente estabelecidas. O público elegível somava 1.624 empregados, sendo 799 já aposentados e 825 em condições de aposentadoria. Foram pagos R\$ 132,8 milhões em indenizações, cujo retorno financeiro está estimado em 11,25 meses. O resultado se aproxima da soma de todas as edições anteriores, que, juntas, totalizaram 584 adesões.

O PAI possibilita aos empregados maior segurança financeira para quem deseja trilhar novos rumos, permitindo o planejamento individual para o futuro. Para a Companhia, traz maior competitividade frente aos grandes desafios do cenário mercadológico atual.






### Estatísticas do PAI 2020

**Tempo de casa:** 26,48% dos empregados têm menos de 30 anos de casa, 37,84% estão entre 30 e 35 anos e 35,68% estão acima de 35 anos de casa.




**Gênero:** 22,7% são mulheres e 77,3% são homens.

**Cargo e carreira:** 72,61% são técnicos operacionais de nível médio, 10,81% são técnicos profissionais de nível técnico e 16,58% são profissionais de nível superior.




## TOTAL DE EMPREGADOS PRÓPRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO EM 2020

	Contrato permanente	Contrato temporário
	1.350	43
	5.063	30
	<b>6.413</b>	<b>73<sup>1</sup></b>

## TOTAL DE EMPREGADOS TERCEIRIZADOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO EM 2020

	956
	3.771
	<b>4.727<sup>2</sup></b>

## TOTAL DE EMPREGADOS PRÓPRIOS + TERCEIRIZADOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO EM 2020



	Contrato permanente	Contrato temporário	Total
	2.306	43	2.349
	8.834	30	8.864
	<b>11.140</b>	<b>73</b>	<b>11.213</b>

Notas:

1. Os empregados próprios com contrato temporário são os estagiários.










2. Não há empregados terceirizados com contrato temporário. Está incluída nesse total a mão de obra terceirizada dos contratos mais significativos para o negócio da Sanepar: serviços de manutenção de redes, serviços de manutenção de esgoto, serviços comerciais de campo, leitura de hidrômetros, teleatendimento e limpeza, conservação e vigilância.

## TOTAL DE EMPREGADOS PRÓPRIOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO

	2018			2019			2020		
	Tempo integral	Meio período	Total	Tempo integral	Meio período	Total	Tempo integral	Meio período	Total
	1.494	88	1.582	1.487	80	1.567	1.350	43	1.393
	5.528	82	5.610	5.498	65	5.563	5.063	30	5.093
	<b>7.022</b>	<b>170</b>	<b>7.192</b>	<b>6.985</b>	<b>145</b>	<b>7.130</b>	<b>6.413</b>	<b>73</b>	<b>6.486</b>

Nota: os dados de 2018 e 2019 não incluem os membros do Conselho de Administração e dos comitês.

## TOTAL DE EMPREGADOS PRÓPRIOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2018			2019			2020		
									
Conselhos e Comitês	3	24	27	3	33	36	4	27	31
Diretoria	1	6	7	1	7	8	2	8	10
Gerencial	144	335	479	148	416	564	82	231	313
Profissional	245	471	716	236	455	691	224	457	681
Técnico	197	741	938	193	734	927	187	688	875
Operacional	907	3.976	4.883	909	3.886	4.795	851	3.652	4.503
Estagiários	88	82	170	79	66	145	43	30	73
<b>Total</b>	<b>1.585</b>	<b>5.635</b>	<b>7.220</b>	<b>1.569</b>	<b>5.597</b>	<b>7.166</b>	<b>1.393</b>	<b>5.093</b>	<b>6.486</b>

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM  
AS PARTES INTERESSADASGESTÃO E RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS

Relatório de  
Sustentabilidade **2020**

**TOTAL DE EMPREGADOS POR REGIÃO DO ESTADO DO PARANÁ**

Região	2018	2019	2020
Metropolitana e Litoral	2.933	3.060	2.697
Nordeste	1.223	1.217	1.107
Noroeste	1.018	1.003	955
Sudeste	835	846	796
Sudoeste	1.013	1.004	931
<b>Total</b>	<b>7.022</b>	<b>7.130</b>	<b>6.486</b>

Nota: os dados de 2018 e 2019 não consideram os membros do Conselho de Administração e dos comitês.

**TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO, POR REGIÃO DO ESTADO DO PARANÁ, EM 2020**

Região	Contrato permanente	Contrato temporário	Total por região
Metropolitana e Litoral	2.657	40	2.697
Nordeste	1.099	8	1.107
Noroeste	951	4	955
Sudeste	785	11	796
Sudoeste	921	10	931
<b>Total</b>	<b>6.413</b>	<b>73</b>	<b>6.486</b>

**Diversidade**  
**GRI 405-1**

Guiada pelos princípios constitucionais na administração pública desde a sua fundação, está no DNA da Sanepar o respeito à legalidade, à impessoalidade, à moralidade e à igualdade – orientações

que fomentam um ambiente corporativo livre de qualquer tipo de discriminação.

A Companhia estimula convivência harmônica e cortês independente de etnia, gênero, cor, idade, nacionalidade, credo, religião, orientação política, orientação sexual, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra característica que reflita a riqueza da expressão humana.

Como signatária dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPS) desde o ano de 2016, a Empresa tem a Diversidade como tema a ser reverenciado e propagado em toda a sua estrutura e processos.

A Companhia promove reflexões sobre a questão de gênero por meio do Comitê de Equidade, acompanha a participação de negros e de pessoas com deficiência no quadro funcional, e adota medidas para atendimento de direitos legais e de necessidades particulares de cada um desses grupos, tais como acessibilidade arquitetônica, cotas de concurso, reservas de vagas automotivas, diferenciação de uniformes, licenças maternidade e paternidade estendidas, Programa para empregados e familiares Portadores de Necessidades Especiais (PPNE), dentre outras iniciativas

Categoria funcional	Conselhos e Comitês	Diretoria	Gerência	Técnico	Profissional	Operacional	Estagiários	Total
Total de empregados próprios, por categoria funcional	31	4	319	916	827	4.591	73	6.761
Homens	27	3	231	720	559	3.721	30	5.291
Mulheres	4	1	88	196	268	870	43	1.470

Faixa etária	Conselhos e Comitês	Diretoria	Gerência	Técnico	Profissional	Operacional	Estagiários	Total <sup>1</sup>
Até 30 anos	1	0	3	38	11	152	0	
De 31 a 50 anos	17	2	228	605	567	2.981	0	
Acima de 50 anos	13	2	88	273	249	1.458	0	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>319</b>	<b>916</b>	<b>827</b>	<b>4.591</b>	<b>0</b>	<b>6.688</b>

\*Não segmentado

Porcentagem de empregados próprios, por categoria funcional	Conselhos e Comitês	Diretoria	Gerência	Técnico	Profissional	Operacional	Estagiários	Total <sup>1</sup>
Homens	87%	75%	72%	79%	68%	81%	41%	78%
Mulheres	13%	25%	28%	21%	32%	19%	59%	22%
Faixa etária								
Até 30 anos	3%	-	1%	4%	1%	3%	-	10%
De 31 a 50 anos	55%	50%	71%	66%	69%	65%	-	66%
Acima de 50 anos	42%	50%	28%	30%	30%	32%	-	31%

Notas:

1. O total de empregados e membros de órgãos de governança corporativa por faixa etária não incluem os 73 estagiários, pois não há controle sobre o dado.

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade **2020**



trabalho da Companhia. Para estreitar os laços com essas entidades, a Sane- par criou uma Comissão de Negociação Sindical, de caráter permanente. Na ne- gociação coletiva, são definidos reajuste de salários e pagamento de benefícios, como o Plano de Participação nos Resul- tados (PPR), com base nos indicadores obtidos no ano anterior. O PPR é uma forma de reconhecimento ao empenho dos empregados na busca por resultados e melhores indicadores para a Sanepar.

### Benefícios

A Companhia assegura a seu público in- terno direitos não previstos na CLT (Con- solidação das Leis do Trabalho) ou em leis

específicas, mas que dependem de nego- ciação entre empregado e empregador, ou com mediação sindical. Independen- temente de sua natureza, todos os bene- fícios concedidos buscam motivar os em- pregados e melhorar a qualidade de vida dessas pessoas. O pacote disponibiliza assistência social, abono indenizatório, auxílio-creche, auxílio-doença, vale-ali- mentação e vale-transporte, fraciona- mento de férias e licença sem remunera- ção, entre outros.

Além da reposição salarial, conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumi- dor (INPC), o acordo salarial de 2020 in- cluiu benefícios diferenciados para a vida cotidiana do empregado. Licença para acompanhamento médico familiar, afas- tamento por casos de violência domésti- ca, ampliação da licença por falecimen- to de parente, redução de carga horária para empregados que sejam pais de Pes- soas com Deficiência (PcD) são itens que reforçam a importância da humanização nas relações de trabalho.

### Desenvolvimento pessoal e ges- tão do conhecimento

Manter serviços e atendimento de exce- lência requer um corpo funcional qualifi- cado e atualizado com as tendências do universo corporativo e com os avanços tecnológicos, razão pela qual a Sanepar investe continuamente em programas de desenvolvimento pessoal e profissio- nal. Em 2020, foram ofertadas mais de 147 mil oportunidades, que registraram, no total, aproximadamente 373.918 mil horas de treinamento, com média de 54 horas por empregado.

Em decorrência da pandemia de covid-19, todos os treinamentos pessoais foram suspensos a partir de março. A tecnolo- gia, contudo, permitiu seguir com esses processos mesmo durante o isolamento social. A alternativa para manter a capa- cidade dos empregados foi intensificar o uso da já existente plataforma de Edu- cação a Distância (EAD) da Sanepar. Foi desenvolvido um novo recurso, para viabilizar a realização de palestras, demons- trações técnicas e treinamentos ao vivo em formato de webinar, que une os conceitos de *web* (rede, *internet*) e semi- nário. Trata-se de recurso de educação e comunicação corporativa a distância para a realização de apresentações, palestras, reuniões temáticas de demonstração e treinamentos sincrônicos, em tempo real. A plataforma também permite com- partilhar conteúdos, como apresentação de *slides*, manuais e vídeos, entre outros, para tornar a experiência ainda mais co- laborativa e interativa.

Por meio da plataforma EAD, foi possível dar seguimento a treinamentos diversos: na área ambiental (protocolo Conama, educação sócio ambiental etc.); na área de gestão de pessoas (Programa de Apos- tentadoria Incentivada, Planejamento e Gestão de Treinamentos, estruturação do voluntariado corporativo etc.), na área de saúde e segurança do trabalho (pro- tocolo covid-19, Sipat, semana do trânsi- to etc.), entre outros, como orçamentos, empreendimentos, regulamento discipli- nar e palestras sobre Outubro Rosa/ No-

vembro Azul, Universalização do Sanea- mento e Novo Marco do Saneamento.

Atualmente, a plataforma oferece cerca de 300 cursos em módulos no catálogo geral e outros 40 cursos chamados cus- tomizados, ou seja, com temática rela- cionada às atividades da Sanepar. Todos os cursos dão direito a certificado. A pla- taforma também possibilita o acesso a publicações técnicas e vídeos.

Um dos principais programas de treina- mento desenvolvidos e implantados em 2020 em EAD foi a “Trilha Pensar e Agir com Integridade”, composta por três cursos:

- Governança, Riscos e Controle: com 1.744 participações, foi o treinamento com o maior número de pessoas inscri- tas e que concluíram;
- Código de Conduta e Integridade: com 1.648 participantes, apresentou o ter- ceiro maior público e pessoas que con- cluíram; e
- Treinamento, Gestão da Consequência e Monitoramento: computou 605 par- ticipações.

Também se destaca o curso “E-Protocolo Digital – Programa Sanepar sem Papel”, que também teve recorde de participa-

### Empregados abrangidos por ACT GRI 102-41

Do total de empregados próprios, 98% são abrangidos por Acordo de Negocia- ção Coletiva (ACT). Não estão incluídos cinco diretores, estagiários, conselhos e comitês. Os empregados da Sanepar são representados por 23 sindicatos, que atuam em nome das várias categorias profissionais que compõem a força de





ções (1.744). O curso “Conhecendo o Novo Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração” teve 1.527 conclusões, seguido do curso “O Protocolo covid-19”, com 1.021 participações.

Outras palestras e treinamentos foram conduzidos ao longo de 2020, por meio de parceria com o Detran (Semana Nacional de Trânsito), as Fundações Sanepar (webinários e *lives* ao longo da pandemia e em campanhas, como Outubro Rosa e Novembro Azul), Associação dos Empregados da Sanepar de Curitiba (AESC) e Gympass (*webinar* voltado para lideranças), entre outros.

#### Especialização

A Sanepar subsidiou Especialização em Saneamento Ambiental aos empregados, em parceria com a Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP) e com a Secretaria de Estado Ciência e Tecnologia e Ensino Superior (SETI). De um processo seletivo com 947 inscritos, dois anos e meio após o início, 282 inscritos concluíram o curso em 2020, de forma totalmente gratuita. Dez polos acolheram os participantes para avaliações presenciais: Campo Largo, Céu Azul, Colombo, Congonhinhas, Curitiba, Guarapuava, Jacarezinho, Londrina, Ponta Grossa e Sarandi.

Os 30 melhores Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs), selecionados por comitê multidisciplinar formado por profissionais da Sanepar e da UENP, serão publicados em um livro corporativo em 2021 e as disciplinas que compuseram o Curso de Especialização em Saneamento Ambiental serão transformadas em cursos *online*, abertos a todos os empregados na plataforma EAD Sanepar.

## O PLANO DE CARGOS, CARREIRAS E REMUNERAÇÃO (PCCR) É UMA DAS FERRAMENTAS UTILIZADAS PELA COMPANHIA PARA RETER TALENTOS

#### Gestão do conhecimento

Em 2020, os conselheiros, diretores e algumas lideranças participaram do curso sobre governança, com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Além de adaptar as possibilidades de qualificação para o momento, a Gerência de Gestão de Pessoas projetou já para 2021 necessidades futuras, desenhando um Programa de Desenvolvimento de Lideranças, aprovado em dezembro de 2020 junto à Diretoria.

#### Avaliação do desempenho e plano de carreiras

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 2020, 6.983 empregados foram avaliados, ou seja, empregados que trabalharam mais de 120 dias no ano, o que correspondeu a 100% do quadro de empregados aptos.

Com o intuito de promover uma gestão mais eficiente e meritocrática, a Diretoria

da Sanepar, que já contava com uma comissão com representantes de todas as diretorias para alinhar o relatório apresentado em 2018 aos objetivos estratégicos da Companhia, promoveu em 2020 a revisão do PCCR. Foram readequadas a forma de avaliar e recompensar o desempenho individual e institucional, atendendo a solicitações do próprio corpo funcional para proporcionar oportunidades àqueles que obtêm os melhores resultados para a Companhia. As alterações propostas pela comissão foram validadas e passaram a vigorar em setembro de 2020, para serem aplicadas a partir de 2021.

A grande mudança trazida pelo novo PCCR está no peso das dimensões avaliadas. O impacto de cada dimensão sobre a nota do empregado foi completamente alterado. O resultado individual passa 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.

Outra alteração relevante foi a subdivisão das competências individuais em Técnicas



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



e Comportamentais, sendo que estas últimas foram desdobradas em Desejadas e Exigidas e objetivadas ao máximo, para tornar o processo o menos impessoal possível. Competências individuais Exigidas, por exemplo, são totalmente objetivas e quantificáveis, tendo impacto de reduzir a nota da pessoa em caso de não atendimento. Como elas são resultado dos lançamentos nos sistemas de gestão de pessoas ao longo do período, o controle desse desempenho está totalmente nas mãos do empregado.

Um ponto crítico é a restrição de atribuição de critério máximo de desempenho em equipe, de forma a estimular a meritocracia e a valorização dos aspectos individuais nos quais os empregados se destacam. Além disso, a pontuação passou a valorizar questões até então desconsideradas, como a participação em comissões, cumprimento do Regulamento Disciplinar e atendimento de indicadores estratégicos.

As mudanças passaram por ampla divulgação interna, em extenso e contínuo cronograma de comunicação e treinamentos, dirigidos não apenas aos empregados, mas também a multiplicadores e lideranças ao longo do segundo semestre. Durante 2021, será executado plano de divulgação específico do novo PCCR.

### Motivação e satisfação dos empregados

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

Na última pesquisa, realizada no início de 2021, 4.970 empregados expressaram sua opinião em relação à Sanepar nos anos de 2019 e 2020, atingindo 76,42% de participação – superando a expectativa de 70%. A meta de 75% de nível de satisfação foi precisamente atingida: 75,01% de satisfação média.

Embora seja tradicional na Companhia desde 2001, a pesquisa sofreu diversas modificações na última edição. Dentre as principais, a substituição de notas (1 a 10) para graus de satisfação foi um importante passo para alinhar a métrica do estudo ao Guia de Referência para Medição do Desempenho (GRMD), da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, e à certificação Melhores Empresas para se Trabalhar, promovida pela instituição Great Place to Work. Ambas as iniciativas servirão de referên-

cia em excelência para alinhamento das práticas de gestão de pessoas na Sanepar daqui por diante.

Além de novidades estéticas, temáticas, no formato, no conteúdo das perguntas e no método de mensuração, a disposição da Companhia em ouvir e a franca cooperação dos empregados permitiram uma leitura inédita do clima organizacional, com resultados bastante relevantes.

Os temas de maior pontuação na última edição foram as mudanças do próprio Fale Francamente e a gestão da pandemia de covid-19, que chegaram, respectivamente, a 94,69% e 79,57% de aprovação dos empregados, indicando que, apesar de toda a instabilidade do mercado e da sociedade em tempos de pandemia, o corpo funcional se sente seguro com as medidas adotadas pela Sanepar para enfrentamento do coronavírus no ambiente corporativo. O fluxo de informações sobre as medidas preventivas e a sensação de estabilidade e segurança em trabalhar na Companhia no período de pandemia, especialmente, atingiram 82,91% e 82,05% de satisfação, respectivamente.

### Ranking

Excelentes resultados também foram registrados no desempenho por áreas, o que motivou a estruturação de análises da evolução individual de cada gerência

e do agrupamento de gerências de uma Diretoria. Possibilitou, ainda, a criação de *rankings* de desempenho, considerando critérios como a complexidade das gerências, com base no tamanho (número de empregados envolvidos). Esse tipo de classificação servirá como referência para *benchmarking* e troca de experiências relativas a práticas de desenvolvimento humano e organizacional entre as diferentes áreas da Sanepar.

Após apresentação à Diretoria, os resultados do Fale Francamente norteiam importantes desdobramentos corporativos. Preservando totalmente o sigilo das respostas individuais, em respeito à Política de Privacidade e à Lei de Proteção de Dados (LGPD), os gestores recebem acesso ao relatório de desempenho de suas áreas para iniciar processo de análise e planejamento, para encaminhamento individual.

Com relação à última edição, todas as gerências têm a incumbência de realizar, até o final de julho de 2021, a devolutiva junto às suas equipes, apresentando o desempenho da área. Temas que tenham sido avaliados com índice inferior a 75% demandam a elaboração de Planos de Ação para melhorias no ambiente

de trabalho, que devem ser registrados no SisWeb até o final de setembro do ano corrente e realizados até dezembro de 2022, com acompanhamento mensal contínuo no Sistema até a conclusão.

### Rating de consciência organizacional

Antes de executar a pesquisa interna de clima oficial, a Sanepar atendeu a um convite para participar pela primeira vez da Pesquisa Empresas Humanizadas – um estudo desenvolvido em parceria com a Universidade de São Paulo (USP), que tem como objetivo identificar tanto interna quanto externamente o grau de humanização de grandes empresas nacionais.

Embora a participação fosse embrionária e com intuito de diagnóstico, a Companhia aceitou o desafio de olhar para as práticas de humanização tendo como parâmetro organizações de diversos segmentos do setor privado, já amplamente reconhecidas pela gestão de pessoas.

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



O estudo foi realizado entre novembro e dezembro de 2020. Mais de mil questionários foram respondidos por diferentes *stakeholders*, a pedido da Sanepar, abrindo caminho para reflexões necessárias à aplicação do Fale Francamente e das práticas de recursos humanos adotadas pela Companhia.

O envolvimento na pesquisa oportunizou um primeiro contato com o “*Rating de Consciência*”, mensurado pelo *Conscious Business Assessment (CBA®)*, revelando oportunidades de maior engajamento dos colaboradores e de desenvolvimento dos princípios “*Liderança Consciente*” e “*Cultura Consciente*” como prioridades.



A participação inédita já começa a render frutos. A Sanepar figurou na lista de organizações com resultados positivos e boas práticas, na categoria “*TOP 20 Melhores para os Parceiros – Grande Porte*”. Os resultados também indicam um norte para se trabalhar o índice de maturidade organizacional e a qualidade das relações com os múltiplos grupos de interesse ligados à Companhia.

Essa experiência trouxe à Sanepar o desejo de investir na evolução do seu “*Rating de Consciência*”, inspirando e respaldando o desenvolvimento de planos, programas e projetos internos com foco

na humanização, e gerou, ainda, o compromisso de monitorar esse índice, a fim de acompanhar a jornada evolutiva da maturidade organizacional.

#### **Saúde e segurança do trabalho**

Proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro para os empregados é um dos compromissos da Sanepar, com reflexo direto na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e, por consequência, na de seus familiares. A Companhia entende a saúde e segurança como dever e direito de todos, para garantir a integridade física e psicossocial do quadro funcional.

A gestão é feita pela Coordenação de Segurança e Medicina do Trabalho com base na Política de Segurança da Sanepar. A área é apoiada pelas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Cipas) e pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que atuam em conformidade com as Normas Reguladoras do Ministério do Trabalho NR-05 e NR-04, respectivamente. São cumpridos, ainda, o Capítulo V da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e a Lei Federal nº 8.213/91.

O objetivo é evitar as ocorrências de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Embora haja uma limitação quanto a esse indicador, uma vez que depende de fatores humanos, subjetivos e relacionados não apenas à condições do ambiente de trabalho ou adoção de medidas de prevenção, a meta é de acidente/doença zero. Essa marca ainda não foi alcançada, porém a taxa de frequência na ocorrência de acidentes do trabalho é considerada muito boa, pelos critérios estabelecidos pela Organização Nacional do Trabalho.

O grau de risco das atividades de saneamento, pela tabela de Classificação Nacional de Atividades Econômicas (Cnae), é caracterizado como 3, em uma escala de 1 a 4. A atividade apresenta, portanto, risco moderado à segurança e à saúde ocupacional.

O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) tem como foco avaliar as características do ambiente de trabalho e seus impactos para o empregado, fornecendo subsídio para o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que checa a saúde do trabalhador sujeito a determinados ambientes e processos produtivos por meio de exames médicos periódicos. O PPRA e o PCMSO são revisados anualmente pela equipe do SESMT e o resultados são apresentados à Cipa de cada estabelecimento.

Os treinamentos de segurança e saúde ocupacional promovem a prevenção de acidentes, com impacto direto na redução dessas ocorrências. Foram disponibilizadas, em 2020, 11.183 mil vagas, totalizando cerca de 34.495 mil horas de treinamentos.

#### **Vacinação contra a gripe**

**Em 2020, a campanha anual de vacinação contra a gripe H1N1 alcançou alta adesão, de 5.032 empregados. O volume é relevante, pois a Sanepar verifica redução significativa dos afastamentos dos empregados vacinados por ocorrência de síndromes gripais.**

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS**
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI
- INDICADORES SASB
- CRÉDITOS



## Campanhas internas

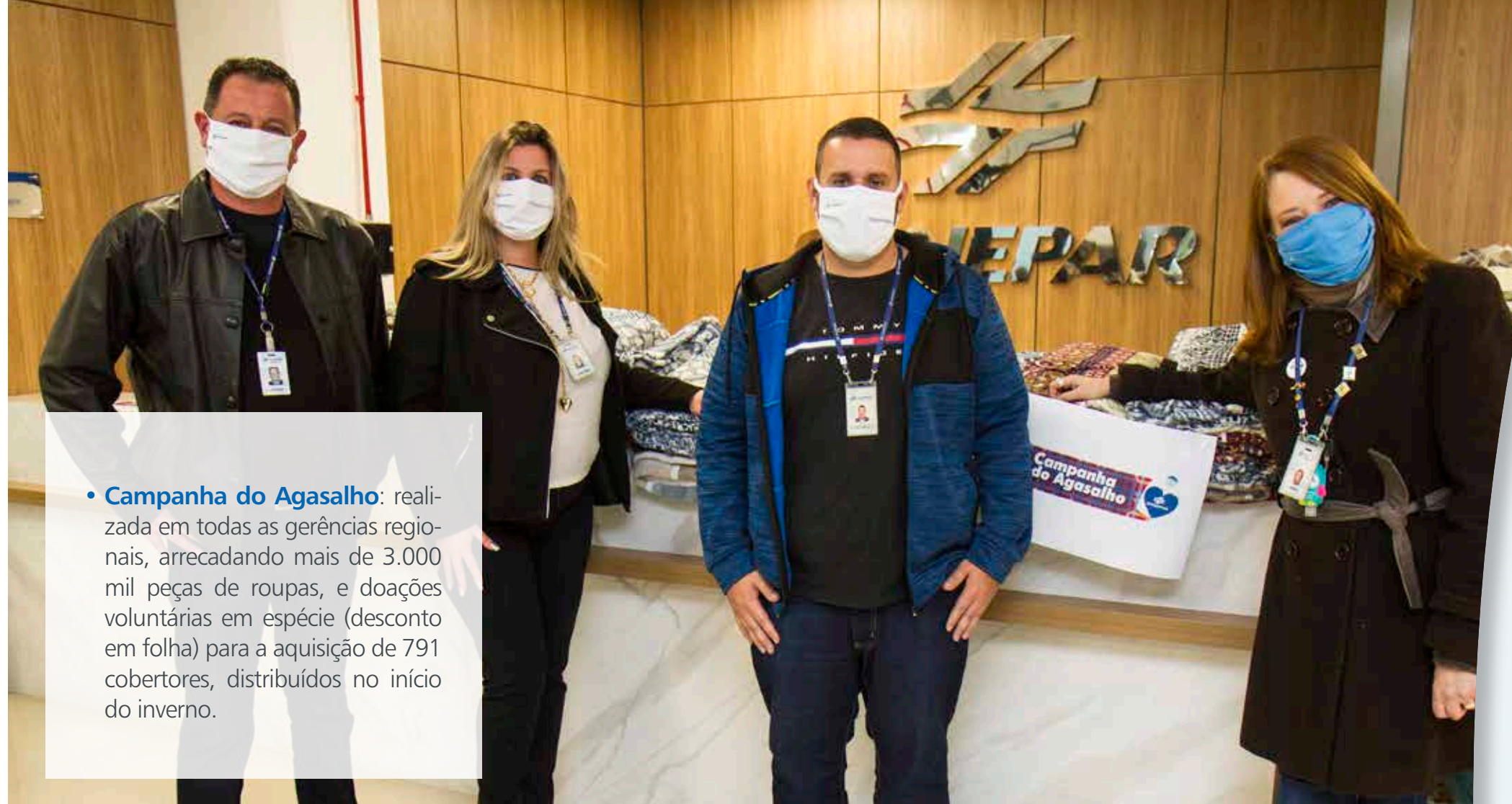
A área de gestão de pessoas prosseguiu com a realização de Campanhas Sociais, de mobilização e de conscientização interna, mesmo com as restrições impostas pela pandemia em 2020. Embora as limitações tenham inviabilizado as doações do Livro Solidário para escolas e exigido reestruturação do Papai Noel dos Correios, as campanhas realizadas engajaram os empregados.

- **Campanha Água é vida, solidariedade também:** arrecadação de valores (com desconto em folha) para aquisição de itens de sobrevivência destinados a famílias impossibilitadas de trabalhar devido à pandemia e que se encontram em situação emergencial. Os produtos adquiridos são distribuídos em comunidades localizadas nas regiões atendidas pela Sanepar, por meio das associações dos empregados. No primeiro semestre, a campanha arrecadou mais de R\$ 33 mil para este fim.
- **Campanha Paraná Piá:** por ocasião do Dia das Crianças foram arrecadados brinquedos para pacientes com até 12 anos de idade internados, em tratamento ou que fazem consultas nos hospitais públicos e universitários do Estado do Paraná. Cerca de 800 brinquedos doados pelos empregados foram entregues no Palácio Iguazu, em Curitiba, onde estava concentrada a arrecadação. A Sanepar também doou cinco mil cartilhas para crianças que orientam a fazer uso racional da água.
- **Campanha Natal Solidário:** adequando-se às restrições impostas pela pandemia e pelo distanciamento social, em 2020 o Natal Solidário convi-

doou à contribuição financeira para fazer o Natal de crianças atendidas por instituições sociais alocadas nas regiões atendidas pela Sanepar. Contribuições destinadas com desconto em folha de pagamento foram repassadas às Associações de Empregados para aquisição e destinação dos brinquedos: Associação dos Empregados da Sanepar de Londrina; Associação Maringaense dos Empregados da Sanepar; Associação Recreativa e Esportiva Sanepar; Sanepar Oeste Clube e Associação dos Empregados da Sanepar de Curitiba e Região Metropolitana. As doações permitiram a continuidade da parceria com o Papai Noel dos Correios. Nas demais regiões, as próprias Gerências Gerais definiram as instituições beneficiadas, em parceria com as Associações de empregados locais e com apoio da equipe de Assistentes Sociais da área de gestão de pessoas.

- **Papai Noel dos Correios em Curitiba e Região Metropolitana:** 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 dez anos pela família sanepariana para presentear crianças cadastradas na rede pública de ensino local.

Além da arrecadação de donativos e recursos materiais, também foram realizadas campanhas de conscientização e de sensibilização interna junto aos empregados, tais como Semana Nacional do Trânsito, em setembro, Outubro Rosa e Novembro Azul.



- **Campanha do Agasalho:** realizada em todas as gerências regionais, arrecadando mais de 3.000 mil peças de roupas, e doações voluntárias em espécie (desconto em folha) para a aquisição de 791 cobertores, distribuídos no início do inverno.



- **Natal Voluntário:** também foi possível contribuir para o Natal Voluntário, campanha promovida no Paraná pelo Governo do Estado como parte do programa Pátria Voluntária, do Governo Federal. A iniciativa recolheu brinquedos novos para qualquer faixa etária, em postos de arrecadação – órgãos públicos es-

taduais e sede da Sanepar, em Curitiba. Foram feitas, ainda, contribuições em dinheiro diretamente na plataforma [www.patriavoluntaria.org](http://www.patriavoluntaria.org), para subsidiar a ceia natalina de entidades assistenciais. Toda a arrecadação foi destinada a instituições cadastradas no Pátria Voluntária.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

## Fornecedores

### 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 facultada 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.

### Cadastro de fornecedores GRI 102-9

A Sanepar mantém 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

## A REDE DE FORNECEDORES COM CADASTRO VIGENTE SOMAVA, EM 2020, 439 EMPRESAS

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 2020, 439 empresas, sendo a maior parte fornecedora de obras e serviços de engenharia. Foram pagos a fornecedores nesse ano R\$ 263.026.544,00.

### Monitoramento e avaliação

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

A avaliação dos prestadores de serviço do 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.

### Código de Conduta

Para assegurar um vínculo e uma atuação baseados em ética e transparência, a Sanepar implantou, 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 com a Sanepar 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 esperado pela Sanepar. Mais informações estão disponíveis na seção de [Fornecedores do site](#).



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM  
AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de  
Sustentabilidade 2020





**GESTÃO E  
RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL**



## Premissas de atuação

GRI 102-12

Em novembro de 2019, a Sanepar formalizou sua adesão ao Pacto Global, proposto pela Organização das Nações Unidas (ONU) como estímulo às empresas para a adoção de práticas e políticas de responsabilidade social corporativa e de sustentabilidade. Tal pacto propõe às empresas alinhar suas estratégias e operações a dez princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, de forma a desenvolver ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

A Sanepar já era signatária dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também promovidos pela ONU. A Companhia atua na união dos três setores da sociedade (público, privado e terceiro setor), fomentando parcerias e intensificando a disseminação dos ODS com o objetivo de causar impacto direto no desenvolvimento econômico sustentável do Estado do Paraná. Trata-se de um marco para a Companhia, que tem sua essência ligada à água, mas zela por

todos os elementos da natureza. Um treinamento customizado sobre o tema está disponível na plataforma Educação Corporativa a Distância, no qual a Sanepar relata suas experiências positivas, com os públicos interno e externo, de atendimento aos 17 ODS.

Nesse sentido, a Sanepar faz o monitoramento e a gestão sustentável dos aquíferos, inventaria as emissões de Gases Efeito Estufa (GEE) e desenvolve os programas de Qualidade, Tarifa Social, Equidade Sanepar e Comunidade Sanepar, o que contribui para atender aos ODS e gerar valor compartilhado para as partes interessadas. Participa, ainda, do programa Paraná Inteligência Artificial (PIÁ – [ver pág. 43](#)).

A atuação é pautada pela Política Ambiental, 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. A Companhia desenvolve voluntariamente ações de educação ambiental, mantendo proximidade com os diversos segmentos da sociedade, seus clientes e sua força de trabalho.

**Veja a correlação entre os temas materiais para a Sanepar e os ODS nas págs. 5 e 6.**

## Pesquisa e inovação

A Sanepar está entre as líderes em inovação de infraestrutura no Brasil, de acordo com o *ranking* do Valor Econômico 2020, o que reforça o protagonismo da Companhia na busca por soluções inovadoras e sustentáveis, de modo a disponibilizar os serviços de forma mais célere, eficiente e sempre visando ao menor impacto no orçamento da população paranaense e à constante melhoria de seus processos.



Em linha com o planejamento corporativo, em 2020 a Sanepar consolidou sua estratégia de inovação, tendo como referência metodológica o *framework* proposto pela *Water Research Foundation* (WRF) para empresas de água e esgoto. Adicionalmente, criou 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.

Ao longo desse processo, foi estabelecida a visão de inovação da Sanepar, que pode ser traduzida em: “Permitir o alcance dos objetivos estratégicos corporativos por meio de soluções inovadoras que gerem sustentabilidade, alto padrão de desempenho e maior competitividade”. Também foram definidos três pilares estratégicos aos quais serão direcionados os esforços corporativos em inovação:

Inovação em processos produtivos, Parcerias para Inovação e Cultura de Inovação, que foram incorporados à Política de Desenvolvimento e Inovação da Sanepar.

A inovação na Companhia deixou de ser setorial para se tornar transversal, um processo aberto em relação ao ecossistema e que traz ganho de escala ao aplicar programas e ações incubados na área de pesquisa, que, nessa etapa, estão conectados à linha de produção e à cadeia de valor. A cultura de inovação permeia as operações da Sanepar, que, ano após ano, repensa diversos processos para mais competitividade. Com o intuito de estimular o ecossistema de inovação dedicado ao setor de saneamento, a Companhia criou os Prêmios Sanepar de Tecnologias Sustentáveis, aberto a pesquisadores de todo o Brasil, e Inova Sanepar, exclusivo aos seus empregados.

Estes últimos também podem compartilhar práticas inovadoras pela plataforma corporativa Banco de Ideias e Práticas.

Tendo a inovação como propulsora do negócio, a Companhia mantém a atenção voltada a alternativas economicamente viáveis e ambientalmente e socialmente adequadas, utilizando-a como ferramenta de geração de valor para e, conseqüentemente, promovendo a saúde pública e o bem-estar social.

Os investimentos permanentes em P&D+i garantem vantagens competitivas e estratégicas à Companhia, que se destaca entre as empresas do setor por sua capacidade de inovar e, ao mesmo tempo, permitem responder com agilidade e habilidade às mudanças do mercado.

Como ponto focal do ecossistema de inovação da Sanepar, há a Gerência de Pesquisa e Inovação (GPIN), ligada à Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social.

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.

A GPIN administra o Centro de Tecnologias Sustentáveis Sanepar (CETS), um centro de excelência que é referência internacional na área de saneamento ambiental. O CETS possui espaços administrativos para o desenvolvimento de projetos, biblioteca, salas de reuniões e laboratórios especializados (Laboratório de Protótipos, Laboratórios de Análises de Água e Esgoto e Laboratório de Tecnologia de Tratamento de Água), além da Sala dos Continentes, local criado especialmente para acolher os pesquisadores-parceiros, e do Laboratório de Criatividade, um espaço de *co-working* para fomento do intraempreendedorismo e da inovação aberta. Unidades de demonstração e plantas piloto de diferentes tecnologias ligadas ao setor de saneamento ambiental complementam a infraestrutura própria da Companhia destinada à inovação.

A Sanepar está atenta à inovação colaborativa, cooperando 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, com diferentes naturezas, contemplando desde a realização de pesquisas básicas até a implementação de novas soluções em escala.

Atualmente, estão em andamento mais de 100 iniciativas de P&D+i na Sanepar, as quais estão associadas com suas atividades-fim (água, esgoto e resíduos sólidos) e vinculadas aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável. Essas iniciativas 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, escuma, biogás e materiais orgânicos), energia, automação e gestão sustentável.

No que diz respeito à propriedade intelectual, em 2020 a Sanepar obteve o registro de uma patente de invenção sobre a produção de biocombustível líquido a partir do processo de tratamento de esgoto. A patente foi requerida pela Companhia em parceria com a Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro). O registro é o primeiro na categoria Patente Verde da Sanepar. A nova tecnolo-

## EM 2020, A SANEPAR OBTEVE O REGISTRO DE UMA PATENTE DE INVENÇÃO SOBRE A PRODUÇÃO DE BIOCOMBUSTÍVEL LÍQUIDO

gia, registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), utiliza algas de lagoa anaeróbia de estações de tratamento de esgoto para produzir etanol de terceira geração. Adicionalmente, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai Cimatec), a Sanepar depositou, nesse mesmo ano, um pedido de patente de invenção inerte a um método inovador para otimização de sistemas de tratamento de resíduos industriais líquidos aquosos e de distribuição de água integrados.

### Captação de recursos

Embora a Sanepar empregue recursos próprios para a condução de seus projetos de P&D+i, tem procurado ampliar o impacto de sua atuação por meio da prospecção de recursos externos e de mecanismos de incentivo à inovação. Como exemplos, podem ser citados a utilização dos benefícios fiscais provenientes da Lei 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 (UST-DA), da agência de cooperação alemã *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ) e da Agência de Cooperação Internacional do Japão (Jica).

A Sanepar ainda possui 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 a demandas da Companhia, sendo cofinanciados em iguais proporções pela Sanepar e pela Fundação Araucária. Em 2020, a Sanepar consolidou uma parceria com a Agência Brasileira de Cooperação (ABC) e a Jica, capacitando terceiros países, notadamente localizados na América Latina e África, na área de boas práticas de operação e inovação em saneamento ambiental.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

## Destaques de 2020

### Gestão da inovação

A Sanepar participou como representante da América Latina no projeto *Leading Water Utility Innovation*, promovido pela WRF em parceria com a Arcadis. O projeto, ainda em andamento, reuniu mais de 80 empresas e instituições de água e esgoto internacionais para discutir as melhores práticas de inovação para o setor. A iniciativa orientou a elaboração do Plano Estratégico de Inovação da Companhia.

A Sanepar esteve presente, ainda, nos principais eventos técnico-científicos nacionais do setor, com destaque para aqueles promovidos pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) e pela Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesbe). Adicionalmente, acompanhou de perto o estado da arte inerente ao setor de saneamento ambiental brasileiro, participando de fóruns estratégicos dedicados à inovação.

### Gestão de recursos hídricos

A Sanepar tem aprimorado seus modelos para a tomada de decisão com relação aos recursos hídricos. Em 2020, a

Companhia ampliou o monitoramento em tempo real de ativos naturais e construídos (rios, reservatórios e barragens), além do monitoramento climático. Tais informações contribuíram para o enfrentamento da escassez hídrica, além de agilizar a comunicação e transparência junto às partes interessadas.

Para esse enfrentamento, a Sanepar buscou a avaliação de novas estratégias técnico-científicas, a exemplo da hidrossemeadura de nuvens para a indução de chuvas localizadas e sua quantificação nas principais bacias de contribuição do sistema de abastecimento da Região Metropolitana de Curitiba. Também foram elaboradas diretrizes para a conservação de mananciais e estudos sobre gestão sustentável de reservatórios, e desenvolvidos estudos e concepções de projetos de fitorremediação, para revitalização de rios urbanos em parceria com a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo, e com o município de Curitiba.

Outra área em que a Sanepar conduz projetos é a de dessalinização de água

salobra. Os resultados desse projeto nortearam a concepção e os estudos de viabilidade e de tecnologia para sistema de reuso de efluentes com capacidade de produção de água industrial, uma alternativa que a Companhia pretende lançar no mercado no futuro próximo. Como se sabe, a água doce não é um bem infinito e antever desafios futuros faz parte das ações da Companhia. Nesse sentido, ao longo de 2020 a Sanepar desenvolveu estudos de viabilidade econômico-financeira, em parceria com o USTDA, dos Estados Unidos, visando à implementação de um sistema de reuso industrial no município de Araucária.

Foram desenvolvidos, ainda, 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 flotores de estações de tratamento de água também foi concebido e validado em escala.

### Infraestrutura resiliente e sustentável

Foi firmado pela Sanepar convênio de cooperação técnica e financeira com a Itaipu e a Fundação Parque Tecnológico Itaipu-Brasil, para o desenvolvimento do projeto

Implantação de Sistemas Sustentáveis de Esgotamento Sanitário. A iniciativa prevê investimentos na ordem de R\$ 74 milhões ao longo de cinco anos, para a extensão, modernização e otimização desses sistemas em seis municípios da região Sudoeste, por meio de tecnologias sustentáveis.

A cooperação entre as entidades e a Sanepar tem sete metas. A meta 1 prevê a implantação da plataforma de integração de dados e gestão de recursos hídricos. Tanto Itaipu quanto Sanepar possuem dados de monitoramento da quantidade e qualidade de água, bem como dados de aspectos ambientais em suas respectivas bases, cada qual com objetivos distintos. Assim, desenvolver um sistema informatizado que seja capaz de integrar automaticamente e tratar bancos de dados contribui para minimizar o retrabalho das equipes em alimentar diferentes sistemas e traz aos participantes segurança nas informações, permitindo estabelecer

protocolos para a transferência de dados e tecnologia nos temas de interesse mútuo. A cooperação para a gestão integrada dos recursos hídricos em seus diversos níveis é uma das metas do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 6.

A meta 2 é de mapeamento de espaços com déficit florestal em áreas de preservação permanente (APPs), erodibilidade do solo e vulnerabilidade ambiental das Bacias Hidrográficas dos rios Ivaí e Piquiri, e na Bacia do Paraná 3. As matas ciliares desempenham um importante papel na regulação dos recursos hídricos, diminuindo o aporte de sedimentos e o assoreamento de rios, aumentando a vida útil dos reservatórios e padrões de qualidade da água. Nesse sentido, o cumprimento da meta 2 dará subsídios para a seleção de áreas prioritárias de conservação.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



O objetivo é propor uma metodologia em diferentes escalas, utilizando um sistema de informações geográficas capaz de cruzar, analisar e sintetizar todos os níveis de informação, com o propósito de mapear as principais áreas de atuação de programas conservacionistas, como aqueles realizados por Itaipu, ou mesmo pelo Governo de Estado e pela Sanepar, como o Programa Moringa Cheia e o Fundo Azul.

A meta 3 visa à elaboração do Plano de Segurança da Água (PSA) nos sistemas de abastecimento de água de Umuarama, Goioerê e Palotina (Bacia do Piquiri), e Paranavaí, Cianorte e Paraíso do Norte (Bacia do Ivaí). Tal plano segue metodologia desenvolvida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e atende às diretrizes da Portaria de Consolidação 5/2017, Anexo XX, do Ministério da Saúde, que define os padrões de potabilidade da água para consumo humano. A OMS definiu e criou conceitos importantes de avaliação e controle dos riscos de qualidade da

## O PROJETO DE PRÉDIO ADMINISTRATIVO SUSTENTÁVEL DA SANEPAR RENDEU À COMPANHIA PRÊMIO NO KLX AWARD

água para a saúde pública, considerando a avaliação integral da bacia hidrográfica onde estão localizados os mananciais de abastecimento.

As últimas metas preveem, respectivamente, as implementações do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) Missal, com a construção do Interceptor Missal – Itaipulândia; a construção da ETE Ramilândia; a construção da ETE Serranópolis do Iguaçu; e o monitoramento e a mensuração de benefícios ambientais e socioeconômicos promovidos pela implantação dos SESs na sub-bacia hidrográfica do Ocoí.

### Ecoeficiência

A Sanepar ampliou o ganho de escala do monitoramento em tempo real do consumo de energia elétrica, e realizou estudos sobre água de reuso para fins industriais e tratamento de efluentes industriais. Deu início, ainda, à compensação de energia elétrica no sistema de geração hidroenergética do Aeroporto de São José dos Pinhais e na empresa CS Bioenergia S.A. Em 2020, foram gerados R\$ 2,5 milhões em créditos de energia.

O projeto de prédio administrativo sustentável da Sanepar rendeu à Companhia prêmio no KLX Award, considerado o Oscar da automação e eficiência energética. O projeto concorreu na categoria eficiência energética para construções verdes, competindo com mais de 2,5 mil iniciativas internacionais.

### Inovação aberta

Em parceria com a Fundação Parque Tecnológico Itaipu - Brasil (FPTI-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), a Sanepar estruturou seu primeiro edital de inovação, desti-

nado a atrair startups e empreendedores para a resolução de desafios do setor de saneamento ambiental.

### II Seminário de Boas Práticas - Curtir e Compartilhar boas práticas de gestão

A Gerência Planejamento Estratégico e a Gerência Pesquisa e Inovação promoveram o “II Seminário de Boas Práticas – Curtir e Compartilhar boas práticas de gestão”. Realizado em plataforma virtual, o evento reconheceu três práticas selecionadas do Banco de Ideias e Práticas do Sistema da Qualidade Sanepar por uma banca examinadora técnica e votação aberta dos empregados. As três práticas mais votadas foram apresentadas, em dezembro, no formato de “pitch” no evento do planejamento estratégico para toda a liderança da Companhia e em formato de *webinar* para todos os empregados.

### Gestão ambiental

#### Repactuação de TAJs

Em 2020, após uma articulação estruturada a partir de reuniões com o Ibama, o Instituto Água e Terra (IAT), o Ministério Público Federal e a Advocacia Geral da União, foi definida a repactuação parcial dos Termos de Acordo Judicial (TAJs) firmados pela Sanepar, a qual ainda aguarda homologação pela Justiça Federal. Esses TAJs foram assinados em 2018, junto à Justiça Federal e com a participação do Ministério Público Federal, do Ibama e do IAT, para buscar a conformidade ambiental em Ações Civas Públicas (ACPs) decorrentes da operação Água Grande, de 2016.

Tais ações decorrem da inadequação dos antigos modelos de tratamento de esgoto, implantados pela Sanepar nas décadas de 1980 e 1990, à eficiência exigida com a evolução da legislação ambiental.



Nos TAJs, a Sanepar se compromete a atender às condicionantes impostas pelo licenciamento ambiental e aos parâmetros fixados na outorga do IAT para lançamento de efluentes líquidos de suas Estações de Tratamento de Esgoto por meio de cronogramas de obras, melhorias e tecnologias.

A repactuação de 2020 consiste em adequar parcialmente os prazos de alguns desses cronogramas e flexibilizá-los temporariamente para atendimento a parâmetros exigidos pela legislação ambiental, porém sem alterar o prazo final do último cronograma de obras e ações, de 2027.

Como medida compensatória dessa repactuação, a Sanepar irá implantar e ampliar Sistemas de Esgotamento Sanitário em localidades com baixos Índices de Desen-

volvimento Humano (IDH), antecipando investimentos na execução desses sistemas e promovendo a compensação ambiental.

Desde que assumiu os compromissos nos TAJs, a Sanepar implementou diversas ações nos âmbitos estratégico e operacional para o efetivo cumprimento das cláusulas firmadas, inserindo em seu planejamento plurianual de investimentos todas as demandas cabíveis.

A Companhia vem atuando com o compromisso de atendimento à legislação ambiental na plenitude em suas ETES. Para prevenir novas autuações, a Sanepar negocia, quando necessário, um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) adicional ao federal vigente com o órgão estadual, que contempla as estações que não estão nos TAJs firmados em 2018.





### Eficiência energética e bioenergia

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

A energia elétrica é insumo fundamental para o funcionamento das atividades da Sanepar e para atender ao crescimento da demanda por seus serviços. O consumo de energia nas mais de 4,1 mil unidades, sobretudo em infraestruturas sanitárias, faz da Companhia o maior consumidor corporativo de energia elétrica do Estado do Paraná. Diante desse cenário e em tempos em que o aquecimento global e as mudanças climáticas são assuntos de repercussão mundial, a implementação de ações de eficiência energética se torna essencial para minimizar impactos ambientais e reduzir emissões de gases indutores do efeito estufa.

Para tanto, a Sanepar tem incentivado a inovação, a pesquisa aplicada e o desenvolvimento de boas práticas que possibilitem redução de custos, eficiência energética dos processos e o aprimoramento dos serviços de saneamento ambiental. Têm sido implementadas com sucesso na Companhia medidas como a gestão de faturas de energia elétrica, a partir da seleção da modalidade tarifária mais apropriada, o controle dos excedentes reativos, das ultrapassagens e

adicionais de demanda. A Sanepar tem buscado a diminuição do fator de carga dos sistemas em horários de ponta, período em que a tarifa de energia elétrica é mais onerosa, deslocando a potência elétrica contratada junto à concessionária para horários em que a rede elétrica é menos demandada. Tem priorizado, também, a manutenção periódica das unidades operacionais e a aquisição de equipamentos eficientes, em especial de conjuntos motobombas.

As ações em geração distribuída em sistemas de saneamento têm avançado. Estão sendo avaliados potenciais hidroenergéticos em plantas piloto nas localidades de Foz do Iguaçu (Estação de Tratamento de Esgoto Ouro Verde) e na Região Metropolitana de Curitiba (Represa Piraquara 1).

A partir da concepção de um novo negócio, respaldado nos conceitos de economia circular, uma usina de biodigestão de alta tecnologia, a CS Bioenergia S.A., está instalada próximo à ETE Belém, produzindo energia renovável a partir do tratamento simultâneo e inovador de lodo de esgoto e de materiais orgânicos provenientes de outros grandes gerado-

res. Sua capacidade de produção é de 2,8 MW – energia suficiente para atender aproximadamente 2,1 mil casas, ou 8,4 mil pessoas. Desde 2019, a CS Bioenergia S.A. atingiu sua estabilidade operacional e iniciou o processo de transferência de créditos de energia elétrica para unidades consumidoras da Sanepar, movimento que gerou para a Companhia R\$ 2,5 milhões nesse tipo de crédito, reduzindo o custo com a produção de biogás.

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



**Consumo de energia**  
GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4

Em 2020, a Sanepar consumiu 2.682 mil GJ de energia, considerando-se a energia proveniente de combustíveis e a elétrica, adquirida junto à concessionária local. Foi verificada redução de 3,47% em relação a 2019, resultado influenciado pela pandemia de covid-19 e a escassez hídrica.

A energia elétrica, que representa 96% do consumo energético da Companhia e cuja aquisição figura como segundo maior custo operacional, equivalente a cerca de 23,1% do total, também apresentou queda, de 2,47%. Com essa redução, a Sanepar conseguiu economizar aproximadamente R\$ 15,3 milhões no ano.

Tal queda derivou da redução de 1,38% do volume de água produzido em 2020 frente a 2019, o correspondente a 8,91 milhões de metros cúbicos aproximadamente, em virtude do racionamento no

Sistema Integrado da Região Metropolitana desde maio. Consequentemente, houve diminuição da demanda por quilowatts-hora nas Estações de Tratamento de Água (ETAs), Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) e Estações Elevatórias de Esgoto (EEE), calculada em aproximadamente 0,5%. O volume de esgoto tratado caiu 2,10%, ou 6,72 milhões de metros cúbicos. Entretanto, houve aumento de 0,188 para 0,200 quilowatts-hora por metro cúbico de esgoto tratado, devido, principalmente, às operações das sete estações modulares, que não estavam em funcionamento em 2019 e, portanto, não registraram consumo de energia para os processos de tratamento.

Também é importante pontuar que, embora os reajustes aplicados pela concessionária de energia elétrica tenham ocorrido dentro do previsto, houve a aplicação da bandeira verde, em que o valor da energia cai.



**CONSUMO DE ENERGIA**

**CONSUMO DE ENERGIA PROVENIENTE DE COMBUSTÍVEIS NÃO RENOVÁVEIS (EM GJ) | GRI 302-1, 302-2 | SASB IF0103-01**

	2018	2019	2020	% 2019 x 2020
Diesel	46.614,64	46.331,99	38.585,06	-16,72
Gasolina	90.135,80	61.324,85	46.377,04	-24,37
Gás natural veicular	101,48	344,38	-	-100,00
<b>Total</b>	<b>136.851,92</b>	<b>108.001,22</b>	<b>84.962,10</b>	<b>-21,33</b>

**CONSUMO DE ENERGIA PROVENIENTE DE COMBUSTÍVEIS RENOVÁVEIS (EM GJ)**

	2018	2019	2020	% 2019 x 2020
Etanol	28.660,58	29.499,20	21.304,52	-27,78
Total de energia consumida proveniente de combustíveis	165.512,50	137.500,42	106.266,62	-22,72

**CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (EM GJ)**

	2018	2019	2020	% 2019 x 2020
Consumo de energia elétrica (em GJ)	2.540.417,00	2.641.261,00	2.576.014,00	-2,47

**TOTAL DO CONSUMO DE ENERGIA**

	2018	2019	2020	% 2019 x 2020
<b>Total do consumo de energia</b>	<b>2.705.929,50</b>	<b>2.778.761,42</b>	<b>2.682.280,62</b>	<b>-3,47</b>

Nota: o consumo de energia proveniente de combustíveis é controlado por meio de relatório fornecido pela gerenciadora de abastecimento contratada pela Sanepar, que não distingue os volumes utilizados por frota própria e locada. Em 2020, a proporção de veículos locados era de 72,88% de veículos próprios era de 27,12%.

**INTENSIDADE ENERGÉTICA EM 2020 | GRI 302-3**

	2018	2019	2020
Consumo total de energia elétrica (GJ)	2.540.417,00	2.641.261,00	2.576.014,00
Volume de água produzido (m³)	760.841.619,00	778.606.653,00	764.917.368,00
Intensidade energética (GJ/m³)	0,003	0,003	0,003
Volume de esgoto tratado (m³)	362.380.051,00	382.115.054,00	377.326.945,00
Intensidade energética (GJ/m³)	0,01	0,01	0,01
Volume de resíduos sólidos destinados a aterro (t)	63.104,96	63.436,99	65.000,00
Intensidade energética (GJ/t)	40,26	41,64	39,63



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

## Emissões de gases de efeito estufa

Em consonância com as práticas de gestão sustentável previstas no Mapa Estratégico da Companhia, anualmente as emissões de gases de efeito estufa (GEE) provenientes das atividades da Companhia são quantificadas para a elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa (IGEE).

O IGEE permite identificar os principais processos de geração de GEE e gerenciá-los, buscando redução ou neutralização. O primeiro inventário da Sanepar foi elaborado em 2008 com dados referentes ao ano de 2007 e há 11 anos a Companhia reporta seu IGEE ao Registro Público do Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

No processo de elaboração do IGEE 2020 foram adicionadas ao Escopo 3 as emissões provenientes às viagens a negócio e a combustão do maquinário utilizado na operação dos aterros. Além disso, passou-se a calcular as emissões fugitivas pelo método de triagem de fontes, bem como foram ajustados fatores do cálculo de emis-

sões provenientes do tratamento de resíduos sólidos. Nas emissões indiretas de N<sub>2</sub>O provenientes do tratamento de efluentes, modificou-se o uso de padrões e fatores da literatura por dados de monitoramento de nitrogênio do efluente.

Devido à representação de cada fonte de emissão, foi realizado o recálculo das emissões diretas para comparação dos anos anteriores. Em comparação com o IGEE 2019, as emissões diretas apresentaram queda de 2%. O consumo de energia elétrica e as emissões do Escopo 2 apresentaram reduções respectivas de 2,47% e 20,4% em relação ao ano anterior, em decorrência da queda de 17,7% no fator de emissões do Sistema Interligado Nacional (SIN). **GRI 102-48**

A Sanepar é a única empresa brasileira do setor de água, esgoto, atividades de gestão de resíduos e descontaminação a relatar suas emissões. O histórico da Companhia está disponível no [site](#).

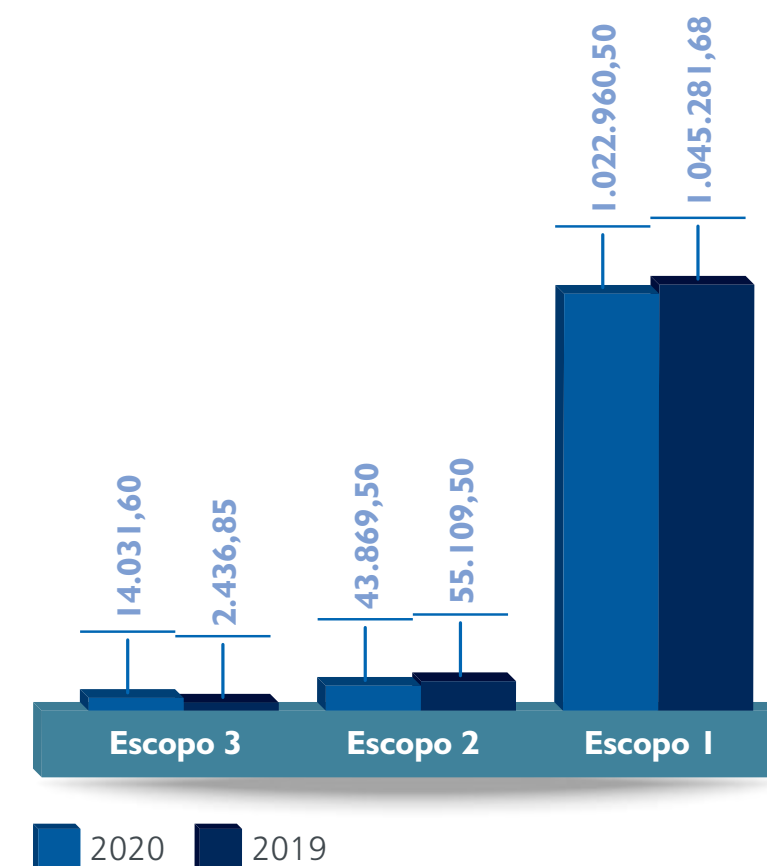
# A SANEPAR É A ÚNICA EMPRESA BRASILEIRA DO SETOR DE ÁGUA, ESGOTO, ATIVIDADES DE GESTÃO DE RESÍDUOS E DESCONTAMINAÇÃO A RELATAR SUAS EMISSÕES

Em 2020, o IGEE de ano-base 2019 foi qualificado com o Selo Prata do Programa Brasileiro *GHG Protocol* e recebeu o Selo Clima Paraná na categoria Original, reconhecimento promovido pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo (Sedest).

Em 2021, o IGEE de ano-base 2020 passou pelo processo de verificação e recebeu a Declaração de Conformidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas, atestando que o inventário foi calculado de acordo com as especificações do Programa Brasileiro *GHG Protocol*, com representação justa dos dados e informações de GEE.

O inventário será divulgado até o final de maio no [site](#) da companhia.

## EMISSÕES DE GEE 2019 X 2020



## EMISSÕES DE GEE EM 2020

Escopo	Emissões consolidadas (tCO <sub>2</sub> e)	Biogênicas
Escopo 1	1.022.960,5	289.054,1
Escopo 2	43.869,5	
Escopo 3 <sup>1</sup>	14.031,6	5.729,48

## INDICADORES DE PRODUTIVIDADE E INTENSIDADE CARBÔNICA

kg CO <sub>2</sub> e de emissões diretas* / m <sup>3</sup> de esgoto tratado	2,61
kg CO <sub>2</sub> e processo RS / t de resíduo sólido destinado	604,3
kg CO <sub>2</sub> e de emissões diretas* / população atendida com tratamento de esgoto	104,61
kg CO <sub>2</sub> e de emissões indiretas* / m <sup>3</sup> de água produzida	0,06

Nota:

1. Considera somente as emissões provenientes da destinação dos resíduos do processo de tratamento de esgoto.

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI
- INDICADORES SASB
- CRÉDITOS





blicadas resoluções com força legal, dentro de atribuições específicas, que podem influenciar no planejamento e na gestão dos processos da Sanepar.

São 11 os Comitês de Bacias Hidrográficas do Estado do Paraná e um Comitê de Bacia Federal, do rio Paranapanema. A composição é heterogênea, com representantes de diversos setores da sociedade. Entre as atribuições, estão estabelecer o enquadramento em classes de uso dos rios e as diretrizes e procedimentos da cobrança pelo uso da água, debates e orientações para gestão eficaz dos recursos hídricos e contribuições para implantação de políticas relacionadas à preservação e ao uso racional.

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

onde atua, no Fórum Paranaense de Mudanças Climáticas, no Conselho Gestor de Mananciais da Região Metropolitana de Curitiba e no Conselho Nacional de Recursos Hídricos e em suas Câmaras Técnicas, por meio da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe).

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

#### Comitês de bacias hidrográficas com participação da Sanepar

- Coalhar - Alto Iguaçu e afluentes do Alto Ribeira (com cobrança pelo uso da água instituída desde 2013 pela agência da Bacia);
- Tibagi;
- Jordão;
- Paraná III;
- Baixo Ivaí e Paraná I;
- Piraponema (Pirapó, Paranapanema 3 e Paranapanema 4);
- Norte Pioneiro (Cinzas, Itararé, Paranapanema 1 e 2);

- Paranapanema (Comitê Federal em conjunto com os Comitês do Estado de São Paulo);
- Litorânea;
- Baixo Iguaçu (implementado, com atividades a serem iniciadas);
- Piquiri (implementado, com atividades a serem iniciadas); e
- Alto Ivaí (implementado, com atividades a serem iniciadas).

#### Projetos ambientais

A Sanepar desenvolve programas e projetos transversais aos processos corporativos, em consonância com a sua política ambiental de promover e consolidar as ações socioambientais com o uso de ferramentas da educação formal e não formal, conforme preconizam as políticas Nacional e Estadual de Educação Ambiental (Leis nºs 9.795/1999 e 17.505/2013), a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/10) e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Em 2020, a Companhia realizou 237 ações de educação ambiental internas e externas em todo o Estado.

#### Programa Se Liga na Rede

Iniciativa que visa a assegurar que a rede coletora de esgoto disponível para a po-

pulação seja usada de forma correta, a fim de reduzir a poluição dos rios urbanos e melhorar a qualidade de vida dos beneficiários.

Normalmente, durante a execução das obras de saneamento, a Sanepar promove reuniões comunitárias, cursos de encanadores e oficinas socioambientais para incentivar a participação social, a multiplicação do conhecimento, a melhoria das condições e qualidade de vida, a efetivação dos direitos sociais e a sustentabilidade da intervenção.

Em 2020, devido à pandemia de covid-19, o Programa sofreu redução de 2/3 de suas ações. Alternativamente, os clientes passaram a receber informações sobre obras em sua região, como cronogramas, impactos e orientações, enviados via SMS. Nas regiões já atendidas com rede coletora, a Sanepar fez vistorias técnicas nos imóveis somente em caráter emergencial, para identificar ligações irregulares e conscientizar as famílias sobre os procedimentos corretos para o bom uso do sistema.

#### Participação em entidades GRI 102-13

A Sanepar é afiliada 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).

A Companhia também possui representação formal e participa ativamente de fóruns colegiados deliberativos ou consultivos de meio ambiente e de recursos hídricos nos âmbitos municipal, estadual e federal, nos quais são debatidos e avaliados temas e pu-

## Gestão socioambiental dos empreendimentos

GRI 203-2

### 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, a Sanepar desenvolve, 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 iniciativa inclui ações de orientação e qualificação para que esses produtores adotem novas práticas de cultivo e comercialização dos produtos agrícolas, com ênfase na sustentabilidade.

Durante todo o planejamento e execução da obra, técnicos da Sanepar têm apoiado as famílias. Foi estabelecido diálogo com a comunidade acerca das desapropriações e dos impactos do empreendimento em suas vidas, prática que fortaleceu e organizou a comunidade, e reduziu conflitos e o número de ações judiciais no processo indenizatório. Adicionalmente, fomentou tratativas para o estabelecimento de parcerias com várias

### De portas abertas para a comunidade

A Sanepar possui vários espaços de educação para a sustentabilidade no Estado, onde visitantes têm contato com conceitos e práticas para a conservação dos recursos hídricos. O Centro de Educação Ambiental Mananciais da Serra (Ceam) fica junto aos Reservatórios Piraquara I e II, na Região Metropolitana de Curitiba. Inserido em Área de Preservação Ambiental (APA), ao lado de nascentes de rios, o Ceam abriga o primeiro sistema de abastecimento público do Paraná, o Reservatório do Carvalho, de 1908.

instituições públicas, privadas, de educação e pesquisa, não apenas do entorno da barragem, como também de São José dos Pinhais.

Em 2020, as ações do projeto atingiram o público urbano da Grande Curitiba, com a participação de técnicos da capital. Nesse ano, foi formalizado o Acordo de Cooperação Técnica com a Fundação Grupo Boticário, que lançou o Movimento Viva Água para a Bacia do Miringuava.

Por meio do acordo, os agricultores que mantêm lavouras de baixo impacto na região receberão um selo de "Amigo da Água". Os produtos dessas lavouras poderão acessar mercados melhores, uma valorização que poderá atrair bons agricultores para o entorno do reservatório. Como resultado, a Sanepar espera que o solo seja conservado e sejam lançados menos sedimentos na água. Com o avanço do projeto, aguarda também que a região receba menos defensivos agrícolas e tenha água mais abundante e de melhor qualidade.

O local pode ser visitado pelo público em geral, mas é especialmente procurado por estudantes, que percorrem trilhas nos remanescentes de Mata Atlântica da Serra do Mar. Em 2020, foram registradas as visitas de 1.940 pessoas.

Há também o Museu do Saneamento e o Memorial do Rio Iguaçu, com ações dirigidas a estudantes e à comunidade em geral, onde os visitantes conhecem aspectos históricos, geográficos, sociais

e propostas de ações sustentáveis para o seu dia a dia. O Memorial tem sala multimídia e auditório para 120 pessoas, destinados a cursos de capacitação para a comunidade, além de palestras e eventos de temática ambiental. Em 2020, foram recebidos 1.287 visitantes.

Em virtude da pandemia de covid-19 e com o fechamento das escolas, houve uma grande redução no número de visitas aos espaços socioambientais. Ainda assim, foram adotados protocolos de prevenção para garantir a segurança do públicos e dos empregados desses locais.



### Verão Maior

A cada ano, durante a temporada de verão, a Sanepar desenvolve ações especiais para melhorar o atendimento ao fluxo de veranistas que se deslocam ao litoral paranaense, em parceria com instituições do Governo do Estado. As ações buscam assegurar abastecimento contínuo de água e manutenção das condições de higiene e limpeza da orla.

Para garantir disponibilidade de água tratada e coleta e tratamento de esgoto durante todo o verão, a Sanepar investe continuamente em manutenção e novas obras do sistema de abastecimento. Mais informações podem ser obtidas na [página 30 a 32](#).



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

# OS NÚMEROS DA TEMPORADA 2019/2020

48 km

de praias saneadas

679 ton

de resíduos coletados

339

postos de trabalho gerados

quase 25 mil

participantes em atividades recreativas

100 mil

sacos de lixo utilizados

300 tambores

de 200 litros distribuídos na orla para receber resíduos dos veranistas

Ambientalmente, a Sanepar contribui 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.

Também é contratada equipe, em parceria com outros órgãos municipais e do governo, para atuar na sensibilização dos veranistas para a corresponsabilidade com os resíduos sólidos e combate ao desperdício. As ações de educação ambiental tiveram a participação de mais de 24.918 pessoas.

O projeto Chuá, com a instalação de duchas ecológicas à beira mar nos principais pontos de banho da orla, atendeu mais de 98.359 banhistas, oferecendo conforto e reduzindo o consumo de água tratada nas casas de veraneio.

Na temporada 2020/2021, a Companhia optou por manter apenas a limpeza das praias, seguindo as recomendações das autoridades para o combate à pandemia de covid-19.

## Acessibilidade nas praias

O Projeto Praia Acessível, desenvolvido em parceria com o Governo do Estado, proporciona o uso de cadeiras anfíbias para que pessoas com dificuldade de locomoção possam entrar no mar com segurança. Na temporada 2019/2020, a Sanepar registrou 298 atendimentos. Foram disponibilizadas 10 cadeiras para uso nas praias de Guaratuba, Matinhos e Pontal do Paraná. Uma equipe treinada garante o desfrute do banho de mar com segurança para pessoas com restrições de mobilidade.

A iniciativa foi suspensa na temporada 2020/2021 devido à pandemia, como medida de prevenção.

## Educação ambiental para o público interno

Com o mesmo compromisso com que atua junto à sociedade, a Sanepar também desenvolve projetos e programas de educação socioambiental para a sua força de trabalho. O objetivo é que os empregados internalizem o conceito de sustentabilidade e compreendam a dimensão socioambiental do saneamento.

Em 2020, devido às restrições impostas pela pandemia, as ações para o público interno foram adaptadas com a utilização de recursos digitais, como a realização de

webinários. Os temas abordados e debatidos foram “Crise Hídrica e desafios para o Saneamento”; “Responsabilidade Compartilhada e Gestão de Perdas”; “Água e Floresta”; “Nova Lei do Saneamento: impactos do setor e em sua função pública”; “O Novo Marco do Saneamento, parte 2”; e “Equidade e Saneamento: desafios para a universalização”. Foram realizadas 9 ações, com a participação de 1.728 empregados.

## Se ligue nessa 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 2020, esteve presente em 64 municípios, com 158 pontos de coleta, os quais arrecadaram 6.307 litros de óleo.



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



# DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO





### Contexto macroeconômico

O ano de 2020 foi atípico devido à pandemia de covid-19, que gerou uma crise sanitária e afetou também a política e a economia do País. De acordo com o IBGE, o Produto Interno Bruto (PIB) foi 4,1% inferior ao de 2019, totalizando R\$ 7,4 trilhões<sup>5</sup>.

O PIB do Paraná, de R\$ 477,45 bilhões, equivaleu a 6,41% do PIB brasileiro em 2020. Esse índice decresceu 1,65% em relação a 2019, em razão, principalmente, da redução de 3,49% e 3,14% nos valores adicionados dos Serviços e da Indústria, respectivamente, devido à contração das atividades de alojamento e alimentação, e da queda na geração de energia elétrica em decorrên-

cia da estiagem. A Agropecuária apresentou expansão anual de 15,32%, impulsionada pela safra de soja e pela ampliação na produção de carnes, especialmente na avicultura e na suinocultura. A arrecadação de impostos teve queda de 2,15%.

Para a Sanepar, o fechamento temporário de casas lotéricas, que são um dos principais agentes arrecadadores, trouxe grandes desafios para que a inadimplência não ficasse muito acima dos patamares históricos. Mesmo com a área de clientes buscando novas formas de cobrança, foi observado um aumento no índice de evasão de receitas de 2,80% no fechamento de 2020, contra 1,65% em 2019.

Ainda em decorrência da pandemia, a Agência Reguladora (Agepar) suspendeu o reajuste tarifário que deveria vigorar a

partir de maio. A correção foi adiada por 120 dias, finalizados em 17 de agosto de 2020, período após o qual a agência deu continuidade às discussões acerca do tema. Em 29 de dezembro de 2020, em reunião ordinária, o Conselho Diretor da Agepar homologou o Reajuste Tarifário por meio da Resolução nº 040/2020, cujo índice de aumento de 5,11% foi aplicado a partir de 5 de fevereiro de 2021.

Diante dos desafios apontados, a Companhia reduziu significativamente vários dos seus gastos, mantendo a eficiência em seus processos. Também foi possível, dessa forma, realizar o Plano de Investimentos para o período, contribuindo para a manutenção do Índice de Atendimento com Rede de Água (Iarda) em 100% e a expansão do Índice de Cobertura com Rede Coletora de Esgoto (Iarce) em 75%.

Nesse cenário, destaca-se a manutenção da saúde financeira da Companhia, com um resultado de caixa ao final de 2020 superior aos exercícios anteriores, baixa alavancagem e custos operacionais sob controle. Essa posição vai ao encontro do objetivo da Sanepar de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro dos negócios.

### Realizações

Apesar do cenário desafiador, a Sanepar alcançou resultados positivos, realizando, ainda que em ritmo menor, os investimen-

tos previstos e avançando com os projetos de captação de recursos, como a emissão de debêntures e a redução de custos, em especial com o Programa de Aposentadoria Incentivada (PAI – [ver pág. 44](#)).

A receita líquida da Companhia aumentou 1,6% em comparação a 2019, porém o lucro líquido recuou 7,7%, devido à queda dos volumes faturados de água e esgoto, à postergação do reajuste tarifário e às indenizações do PAI. A margem líquida foi de 20,8%, inferior à do exercício anterior, de 22,9%. A margem Ebitda perf fez o índice de 40,3%. Com tais resultados, os indicadores de rentabilidade apresentaram resultados positivos, como o retorno sobre o capital investido de 11,7% em 2020.

A busca da Sanepar pela universalização foi marcada pela melhoria e a ampliação dos serviços, crescimento da população atendida, aumento da rede de abastecimento de água e da coleta de esgoto, com investimentos realizados de R\$ 968,9 milhões, após a postergação de alguns empreendimentos devido à escassez de matérias-primas provocada pela pandemia ([saiba mais na pág 30](#)).

Foram captados recursos financiados de R\$ 350 milhões com a 10ª emissão de debêntures incentivadas, utilizados no âmbito dos projetos aprovados junto ao Ministério do Desenvolvimento Regional. A Moody's América Latina Ltda. afirmou o *Rating* Nacional de Longo Prazo "Aa2.br" dessa operação e da Companhia, sendo que a perspectiva do *rating* corporativo é Estável. Tal indicador foi sustentado pelo baixo risco das atividades da Companhia no setor de saneamento básico brasileiro e no sólido perfil financeiro e de negócios, caracterizado por uma forte liquidez.

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

## DESTACA-SE A MANUTENÇÃO DA SAÚDE FINANCEIRA DA COMPANHIA, COM UM RESULTADO DE CAIXA AO FINAL DE 2020 SUPERIOR AOS EXERCÍCIOS ANTERIORES

5. PIB cai 4,1% em 2020 e fecha o ano em R\$ 7,4 trilhões. IBGE, 2021. Disponível no [site](#).

## Receitas GRI 102-7

A receita operacional líquida foi de R\$ 4,8 bilhões, 1,6% superior à de 2019, reflexo do Reajuste Tarifário Anual (IRT) de 8,37% e do restabelecimento do IRT de 3,76% aplicados no ano anterior, impactando integralmente em 2020, apesar da postergação dos reajustes pela Agepar devido à pandemia de covid-19. Influenciaram o resultado também a diminuição dos volumes faturados de água e esgoto, resultado da situação de emergência hídrica que vigora no Estado do Paraná, o que demandou ações mitigadoras devido ao baixo volume de reservação e escassez de chuva.

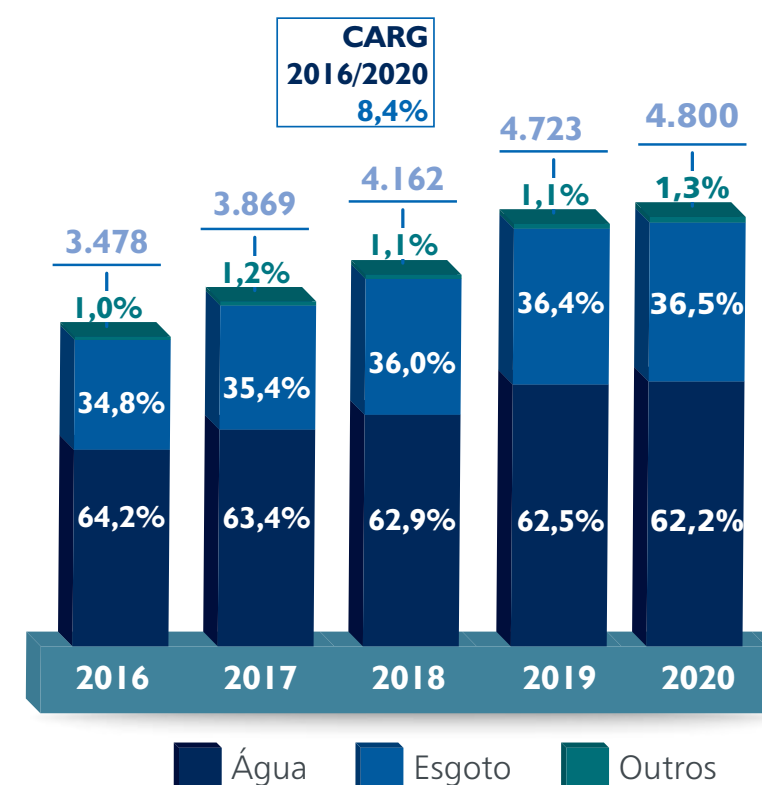
Após suspensão dos efeitos da Resolução nº 19/2020, que estabelecia o percentual

do reajuste tarifário anual de 9,63%, o Conselho Diretor da Agepar aprovou, em 29 de dezembro, o índice de 5,11% para reajuste da tarifa, a partir de 5 de fevereiro de 2021. Na decisão, a agência excluiu provisoriamente a parcela do diferimento de valores reconhecidos referente à 1ª Revisão Tarifária Periódica de 2017, que deveria ter sido aplicada em 2020. A agência informou que as diferenças não repassadas serão objeto de compensação na 2ª Revisão Tarifária Periódica (RTP). A próxima RTP, prevista para 2021, teve sua tramitação já iniciada pela agência, que abriu consulta pública das Notas Técnicas referentes à primeira fase dessa revisão. A forma de recomposição dos valores resultantes da suspensão do reajuste será definida oportunamente pela Agepar.

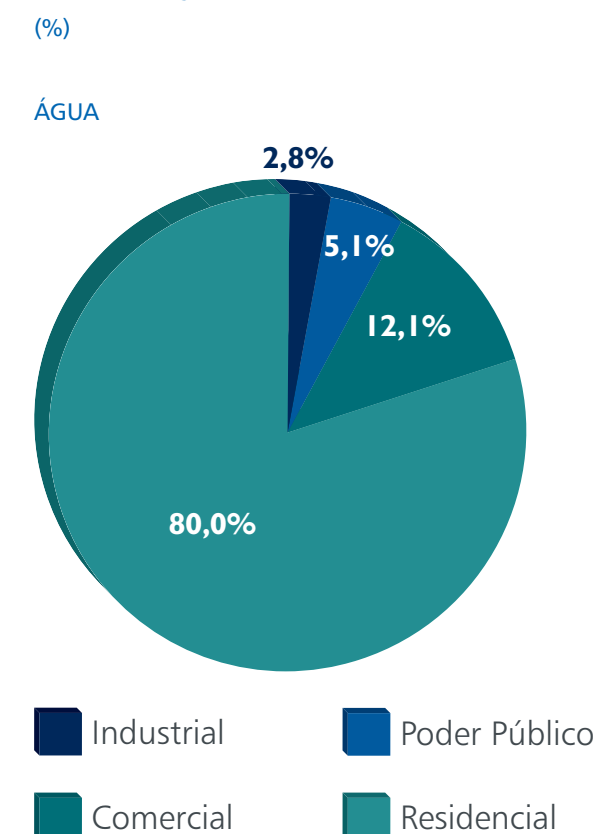
A receita da Companhia continua sendo composta majoritariamente pela prestação de serviços a clientes residenciais nos municípios atendidos, sendo 80,0% provenientes do fornecimento de água e 79,8% das receitas de esgoto. A solidez da receita está amparada pelos contratos de programa/concessão entre a Companhia e os municípios com *Maturity* (tempo médio de contrato de 2020 em diante) de 19,4 anos.



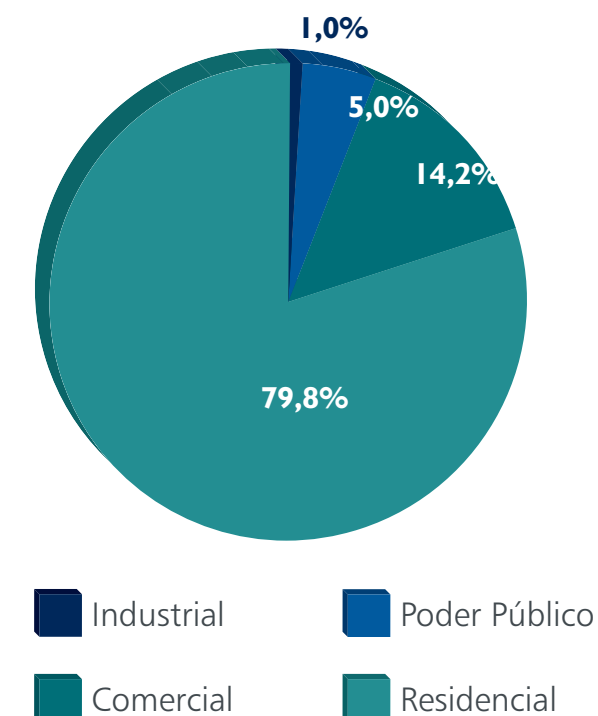
### RECEITA LÍQUIDA – (R\$MM)



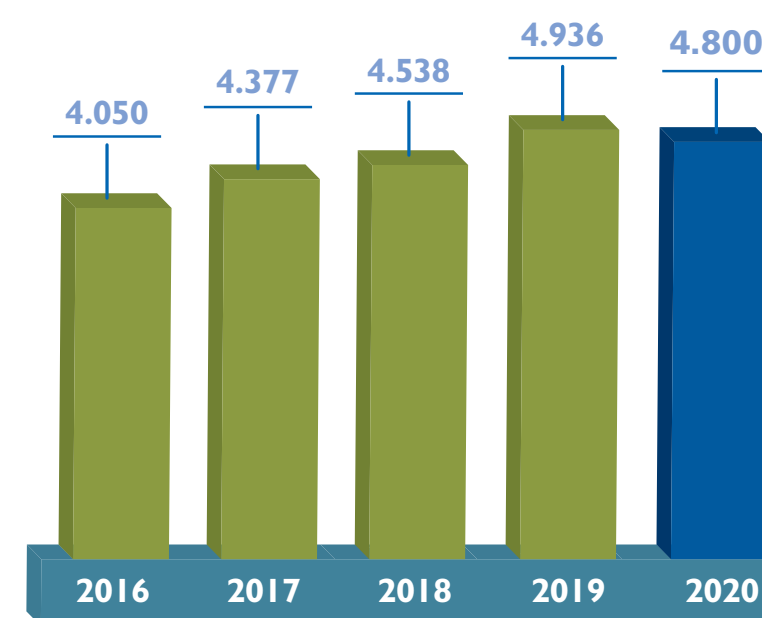
### COMPOSIÇÃO DA RECEITA (%)



### ESGOTO



### RECEITA LÍQUIDA ATUALIZADA PELO IPCA – (R\$MM)



IPCA IBGE: 2017: 2,95%, 2018: 3,75%, 2019: 4,31% e 2020: 4,52%

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS

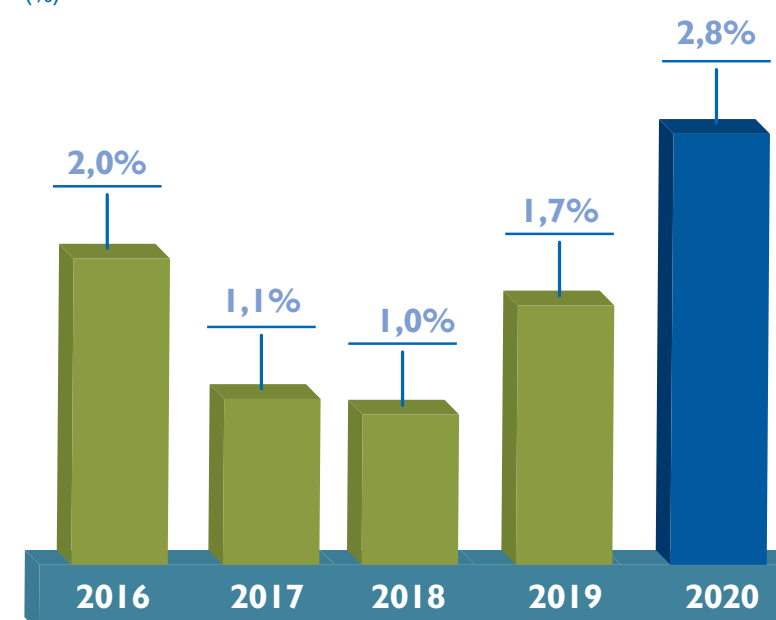


Relatório de  
Sustentabilidade 2020

## Inadimplência

Em 2020, o índice de inadimplência cresce 2,8%, principalmente devido à pandemia da covid-19, que teve como efeito a redução da atividade econômica e, conseqüentemente, da renda da população. Adicionalmente, como a Companhia presta serviço essencial, atendeu à Lei Estadual nº 20.187 de 22/04/2020, que proíbe os cortes por inadimplência enquanto durar a pandemia. Em 2019, o índice apresentado foi 1,7%.

### INADIMPLÊNCIA (%)



## Ebitda

Em 2020, o Ebitda recuou 2,0% em comparação com 2019, totalizando R\$ 1.932,4 milhão, em decorrência da pandemia, que teve como efeito a postergação do reajuste tarifário, e da redução dos volumes faturados de água e esgoto em decorrência da emergência hídrica. A margem Ebitda, de 40,3%, foi 1,5 p.p. inferior à do ano anterior.

Enquanto a receita líquida cresceu 1,6%, os custos e despesas operacionais que influenciam o Ebitda aumentaram 4,2%, principalmente devido ao Programa de Aposentadoria Incentivada (PAI) 2020, que teve adesão de 565 empregados, contabilizando R\$ 132,8 milhões em indenizações. Houve também aumento dos custos com material de tratamento e serviços de remoção de resíduos de esgoto, o que reforçou o compromisso da Companhia com a mitigação da crise hídrica e o tratamento adequado da água e do esgoto. Adicionalmente, foi verificado crescimento de outras despesas operacionais.

### COMPOSIÇÃO DO EBITDA A PARTIR DO LUCRO LÍQUIDO

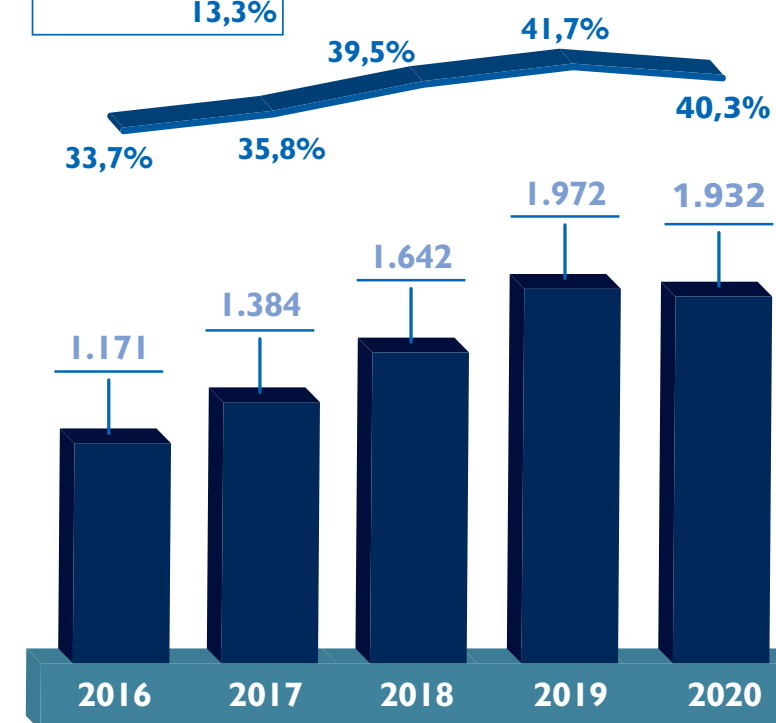
EBITDA (R\$ mil)	2016	2017	2018	2019	2020	Var. %
Lucro líquido do exercício	626.847	686.172	892.487	1.080.034	996.343	-7,7%
(+) Tributos sobre o lucro	162.738	227.901	272.515	373.851	369.412	-1,2%
(+) Resultado financeiro	164.281	222.167	205.639	180.400	204.775	13,5%
(+) Depreciações e amortizações	217.111	247.282	271.387	337.442	361.867	7,2%
<b>(=) EBITDA</b>	<b>1.170.977</b>	<b>1.383.522</b>	<b>1.642.028</b>	<b>1.971.727</b>	<b>1.932.397</b>	<b>-2,0%</b>
<b>Margem EBITDA</b>	<b>33,7%</b>	<b>35,8%</b>	<b>39,5%</b>	<b>41,7%</b>	<b>40,3%</b>	<b>-1,4 p.p.</b>

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

### EBITDA E MARGEM EBITDA

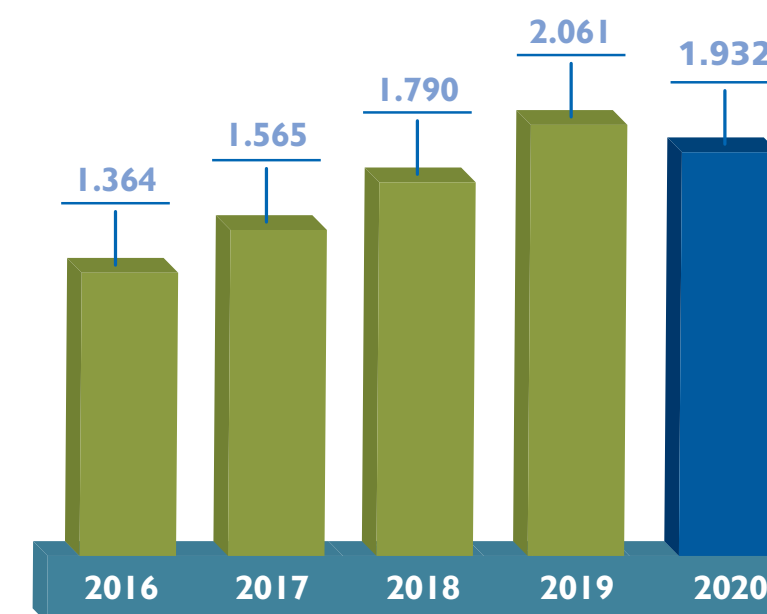
(R\$MM)

**CAGR 2016/2020**  
13,3%



### EBITDA ATUALIZADO PELO IPCA

(R\$MM)



IPCA IBGE: 2017: 2,95%, 2018: 3,75%, 2019: 4,31% e 2020: 4,52%



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

**DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade **2020**



### Lucro líquido

O lucro líquido totalizou R\$ 996,3 milhões, um decréscimo de 7,7% em relação ao exercício anterior. A margem líquida recuou 2,1 p.p., atingindo 20,8% em 2020. Essa redução é resultado de um somatório de fatores, incluindo a redução dos volumes de água e esgoto, provocada pela crise hídrica; a postergação do reajuste tarifário devido à pandemia; o incremento dos custos e despesas, principalmente em função do Programa de Aposentadoria Incentivada 2020; e do aumento dos custos com material de tratamento e serviços de remoção de resíduos de esgoto.

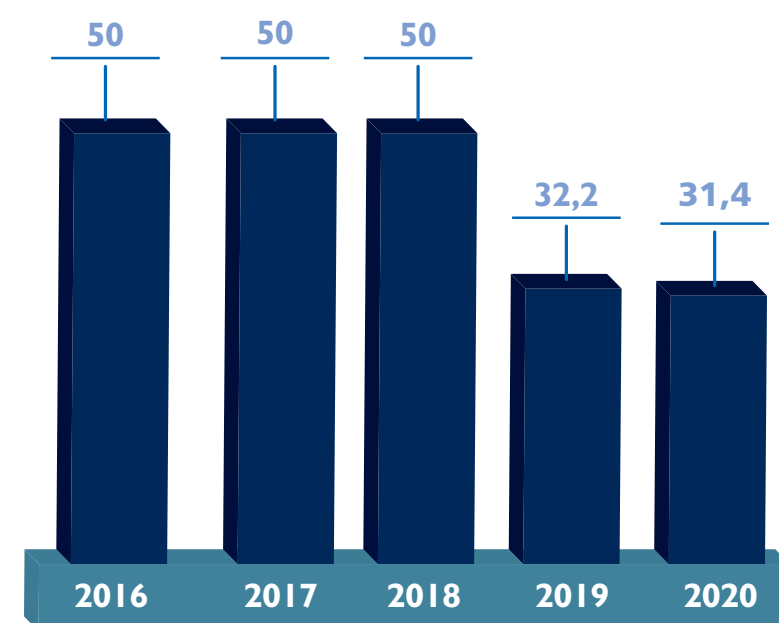
### Remuneração aos acionistas

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

sobre capital próprio de até mais 25% do lucro líquido. A Administração está propondo a distribuição de 31,4% do lucro líquido ajustado a título de juros sobre o capital próprio no valor de R\$ 296,4 milhões, referentes ao resultado de 2020. O pagamento ocorrerá em até 60 dias após a realização da Assembleia Geral Ordinária que aprovará as contas do Exercício de 2020.

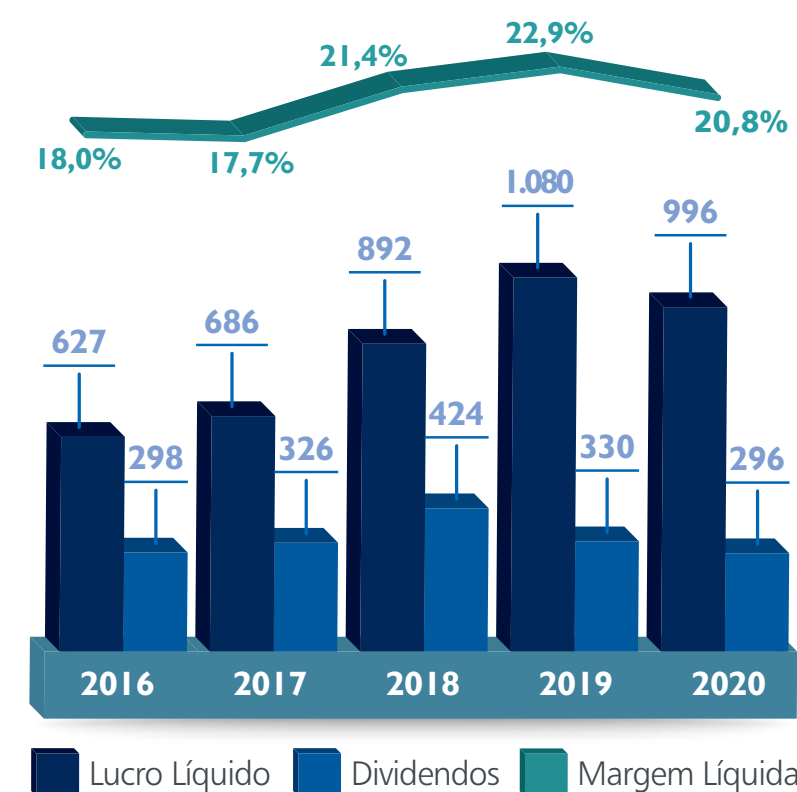
Nesse exercício, a Companhia efetuou o desdobramento de suas ações, transformando cada ação ordinária e preferencial em três ações, e cada *Unit* em três *Units*. No caso das *Units*, continuarão com a mesma formação de uma ação ordinária e quatro ações preferenciais.

PAYOUT\* (%)

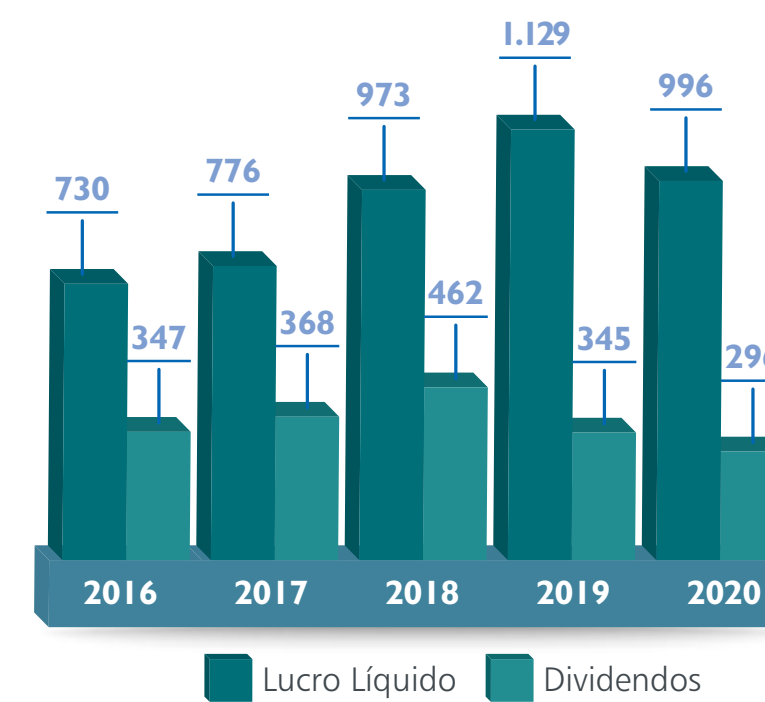


\* Pay-out: percentual de distribuição do lucro.

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



LUCRO LÍQUIDO E DIVIDENDOS ATUALIZADO PELO IPCA – (R\$MM)

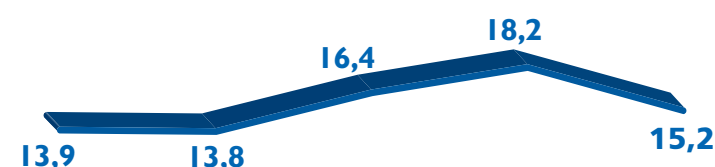


IPCA IBGE: 2017: 2,95%, 2018: 3,75%, 2019: 4,31% e 2020: 4,52%

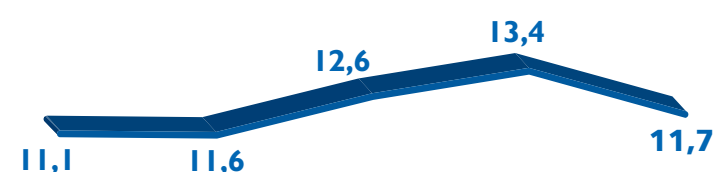
## Rentabilidade

O desempenho apresentado pela Companhia representou recuo na rentabilidade em relação ao patrimônio líquido: o índice passou de 18,2% em 2019 para 15,2% no exercício. O retorno sobre o capital investido também apresentou redução, de 13,4%, em 2019, para 11,7%, em 2020.

RENTABILIDADE SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO – (%)



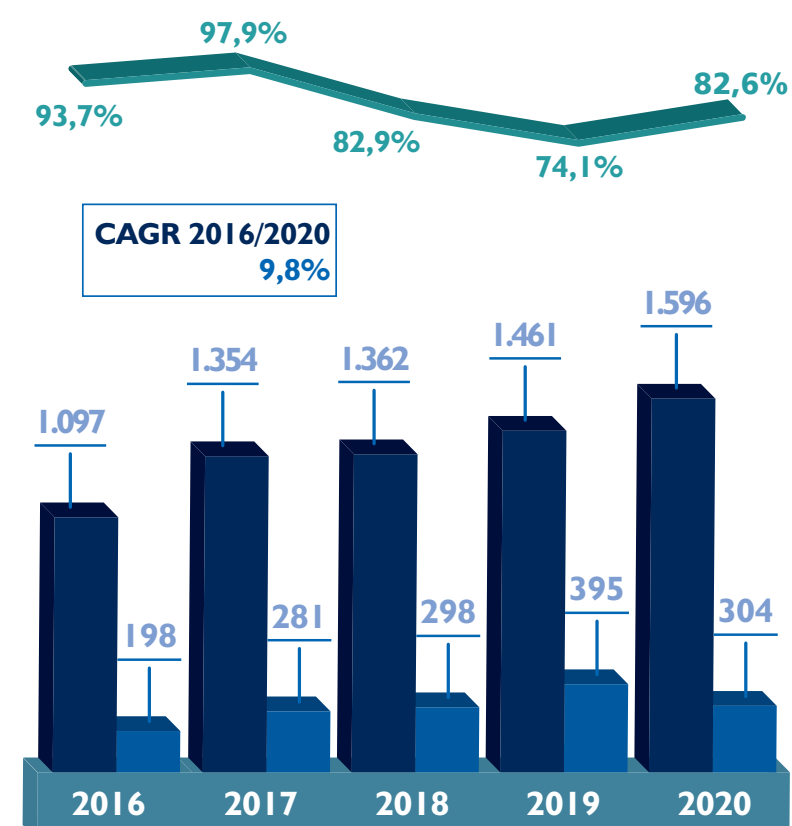
RETORNO SOBRE O CAPITAL INVESTIDO – (%)



## Geração de caixa operacional

A operação da Sanepar gerou um caixa de R\$ 1.595,5 milhão em 2020. No mesmo período, foi pago o montante de R\$ 303,6 milhões de dividendos e juros sobre o capital próprio.

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



■ Geração de Caixa Operacional  
■ Pagamento de Dividendos ■ Conversão EBITDA

## Captação de recursos

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

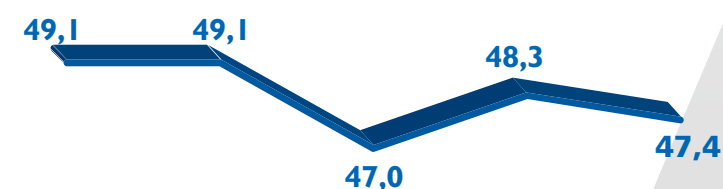
Em 2020, a Companhia realizou captação de recursos por meio da 10ª emissão de debêntures, em série única, no valor total de R\$ 350 milhões. As debêntures, não conversíveis em ações, têm vencimento para 2027. A operação teve classificação de risco de crédito *Rating* pela Moody's América Latina Ltda, com *Rating* Nacional de Longo Prazo "Aa2.br".

Houve também liberação de recursos por meio da contratação de Cédula de Crédito Bancário (CCB) junto ao Banco BTG Pactual, no montante de R\$ 200 milhões e com vencimento final em 2022.

## Endividamento

A Companhia encerrou o exercício com ativos de R\$ 13,2 bilhões, patrimônio líquido de R\$ 6,9 bilhões e dívida total de R\$ 6,3 bilhões. O Índice de Endividamento sobre o Ativo foi de 47,4% em 2020, uma ligeira redução em comparação com 2019.

ENDIVIDAMENTO SOBRE O ATIVO – (%)



2016 2017 2018 2019 2020

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS

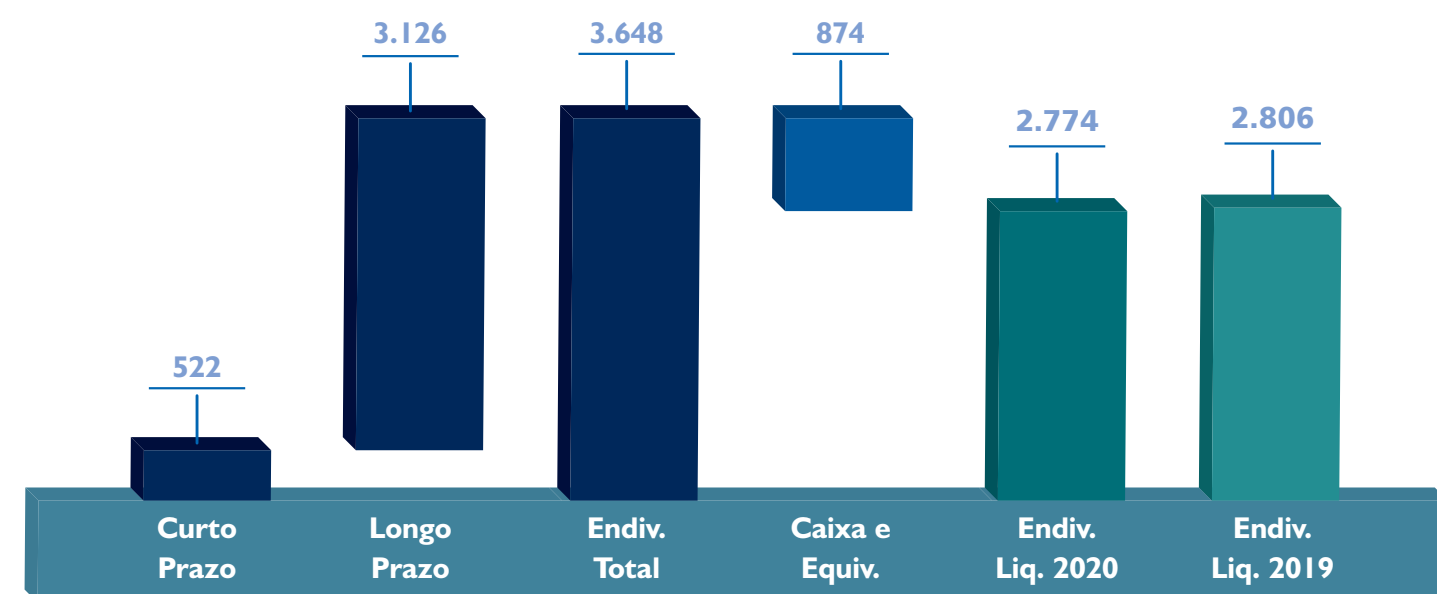


Relatório de Sustentabilidade 2020

## Dívida líquida

A dívida líquida, que reflete o grau de endividamento da Companhia, foi de R\$ 2.773,3 milhões em 2020, enquanto a relação Dívida Líquida versus Ebitda, que mede o índice de alavancagem, manteve-se em 1,4 em 2020 e 2019.

### DÍVIDA LÍQUIDA – (R\$ MM) E DÍVIDA LÍQUIDA/EBITDA

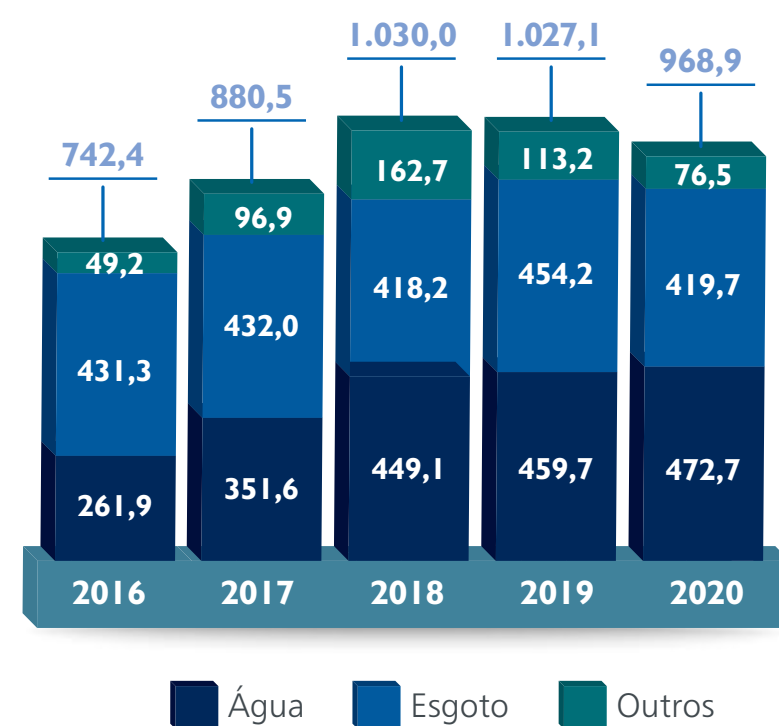


## Investimentos

A Sanepar realiza os investimentos de acordo com diretrizes baseadas nas metas estratégicas e operacionais e dos compromissos legais e ambientais, observada a saúde financeira da Companhia. Nos últimos cinco anos, o investimento acumulado foi de R\$ 4,6 bilhões, destinados à manutenção de suas operações, ampliação e melhoria dos serviços. Em 2020, a Companhia investiu R\$ 968,9 milhões (ver pág. 30).

Garantindo a prestação de serviços no futuro, o Plano Plurianual de Investimentos para os próximos cinco anos contempla o montante total de R\$ 7,8 bilhões, distribuídos em R\$ 1,4 bilhão em 2021, R\$ 1,5 bilhão em 2022, R\$ 1,6 bilhão em 2023, R\$ 1,7 bilhão em 2024 e R\$ 1,6 bilhão em 2025.

### INVESTIMENTOS (R\$MM)



## INVESTIMENTOS

GERÊNCIA GERAL	Realizado 2020		
	Água	Esgoto	TOTAL
REGIÃO METROPOLITANA E LITORAL	168,8	141,4	310,2
REGIÃO SUDESTE	90,0	63,5	153,5
REGIÃO SUDOESTE	102,8	55,9	158,7
REGIÃO NORDESTE	48,5	72,6	121,1
REGIÃO NOROESTE	62,6	86,3	148,9
<b>TOTAL</b>	<b>472,7</b>	<b>419,7</b>	<b>892,4</b>

### INVESTIMENTOS – (R\$ MM)

	2016	2017	2018	2019	2020	De 2016 a 2020
Água	261,9	351,6	449,1	459,7	472,7	1.995,0
Esgoto	431,3	432,0	418,2	454,2	419,7	2.155,4
Outros	49,2	96,9	162,7	113,2	76,5	498,5
<b>Total</b>	<b>742,4</b>	<b>880,5</b>	<b>1.030,0</b>	<b>1.027,1</b>	<b>968,9</b>	<b>4.648,9</b>



## Ações

O ano de 2020 foi marcado pelo desdobramento das ações e *Units* da Sanepar, na proporção de 3:1, que ocorreu em março. As ações da Companhia estão listadas na B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

As ações ordinárias (SAPR3) encerraram 2020 com a cotação de R\$ 6,00, apresentando variação positiva de 3,45% em relação ao fechamento de dezembro de 2019, quando a cotação ajustada pelo desdobramento era de R\$ 5,80.

As ações preferenciais (SAPR4) fecharam o Exercício cotadas a R\$ 5,10, contra um valor ajustado ao desdobramento de R\$ 7,03 em dezembro do ano anterior, uma variação negativa de 27,42%.

As *Units* (SAPR11), lançadas em 2017 e formadas por uma ação ordinária e quatro ações preferenciais, chegaram ao fim de 2020 com valor de R\$ 26,00, ante R\$ 33,81 (cotação ajustada ao desdobramento das *Units*) em dezembro de 2019, apresentando variação negativa de 23,09%.

O volume financeiro de negócios com ações da Companhia somou R\$ 21,1 bilhões em 2020, 37,34% superior ao volume registrado no ano anterior (R\$ 15,3 bilhões).

O valor patrimonial de cada ação fechou o exercício em R\$ 4,59, com acréscimo de 12,2% em relação ao período anterior, quando o valor foi R\$ 4,09, ajustado ao desdobramento (R\$ 12,26 em 31 de dezembro de 2019).

## O VOLUME FINANCEIRO DE NEGÓCIOS COM AÇÕES DA COMPANHIA SOMOU R\$ 21,1 BILHÕES EM 2020

## Desdobramento das ações

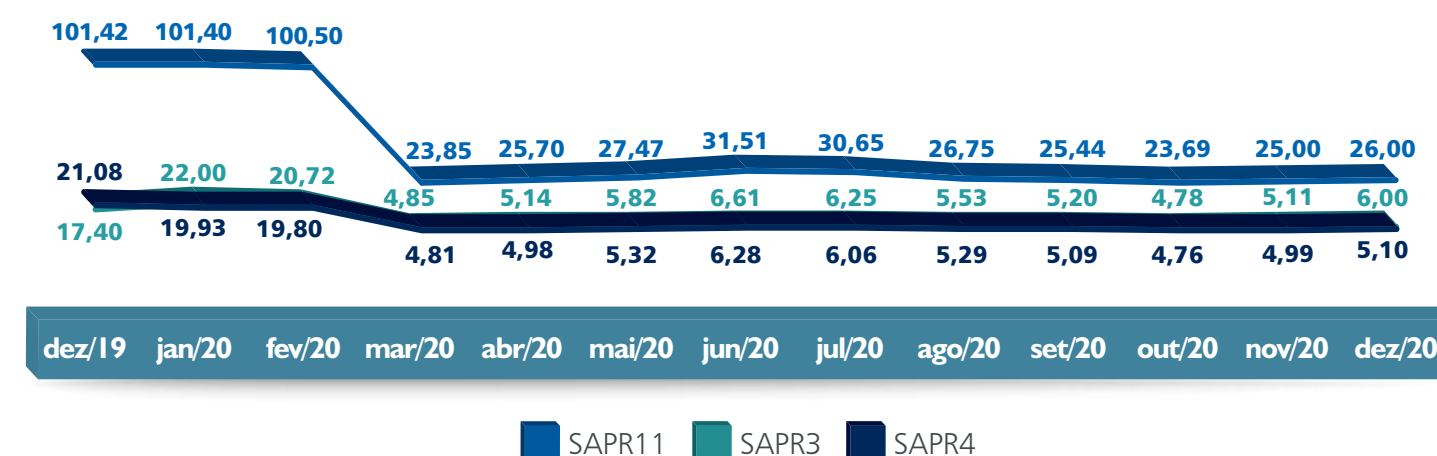
Em 2020, foi aprovado e implementado o desdobramento das ações de emissão da Sanepar. Cada ação, ordinária ou preferencial, foi desdobrada em três ações; cada *Unit* também foi desdobrada em três *Units*, que continuaram com a mesma formação de uma ação ordinária e quatro ações preferenciais. Os direitos e obrigações das ações ordinárias e preferenciais, e *Units* permaneceram inalterados.

O desdobramento deu o direito ao recebimen-

to de novas ações aos acionistas com posição acionária em 27 de março de 2020, sendo que as ações de emissão da Companhia passaram a ser negociadas ex-desdobramento (sem direito a desdobramento) no dia 30 de março de 2020.

Com a implementação do desdobramento, o número de ações emitidas pela companhia que perfazem o Capital Social passou a ser de 503.735.259 ações ordinárias e 1.007.470.260 ações preferenciais.

## COTAÇÃO DAS AÇÕES – (R\$)



## Serviços prestados por auditores independentes

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

Adicionalmente, a entidade possui contrato para prestação de serviços de acompanhamento e avaliação de procedimentos e protocolos de investigação, *Shadow Investigation*, referente aos trabalhos de investigação forense executados por empresa de investigação externa independente contratada pela Companhia.

Não foram executados pelos auditores independentes outros serviços além dos aqui relatados.

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020



## ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI



GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
<b>CONTEÚDO PADRÃO GERAL</b>				
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
GRI 102-1	Nome da organização		Capa	
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços		13	
GRI 102-3	Localização da sede da organização	Rua Engenheiros Rebouças, 1376, Curitiba (PR)		
GRI 102-4	Localização das operações da organização		13	
GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização		13	
GRI 102-6	Mercados atendidos		13	
GRI 102-7	Porte da organização		44, 66	
GRI 102-8	Informações sobre funcionários (próprios e terceiros)		44, 45	
GRI 102-9	Cadeia de suprimentos		52	
GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Não ocorreram em 2020.		
GRI 102-11	Princípio da precaução		19, 22	
GRI 102-12	Iniciativas externas		54	
GRI 102-13	Afiliações a associações		61	
<b>ESTRATÉGIA</b>				
GRI 102-14	Mensagem do Diretor-Presidente		8	
GRI 102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		22	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta		20, 39	
GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética		22	
<b>GOVERNANÇA</b>				
GRI 102-18	Estrutura de governança		18, 19	
GRI 102-19	Delegação de autoridade	A delegação de autoridade aos órgãos deliberativos da Companhia está descrita no Estatuto Social Consolidado e na Tabela de Limites de Competência e Regimentos Internos dos órgãos de governança da Sanepar, presente no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILC).		

GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016

SOBRE O RELATÓRIO
MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
A SANEPAR
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
EFICIÊNCIA OPERACIONAL
ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
<b>ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI</b>
INDICADORES SASB
CRÉDITOS



GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
	GRI 102-20	Responsabilidade de nível executivo para temas econômicos, ambientais e sociais		
	GRI 102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	18	
	GRI 102-23	Presidente do mais alto órgão de governança		
	GRI 102-24	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	18	
	GRI 102-25	Conflitos de interesse	21	
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016	GRI 102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia		
	GRI 102-27	Conhecimento e desenvolvimento do mais alto órgão de governança	20	
	GRI 102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	20	
	GRI 102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	22	
	GRI 102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	22	
	GRI 102-31	Avaliação de questões econômicas, ambientais e sociais	22	
	GRI 102-32	Papel do mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	4	
	GRI 102-33	Comunicação de preocupações críticas	22	
	GRI 102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	22	



SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de Sustentabilidade 2020

GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
GRI 102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		41	
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva		47	
GRI 102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para os quais se engajar		41	
GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos <i>stakeholders</i>		41	
GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com <i>stakeholders</i>		5, 6	
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>				
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	O escopo do Relatório de Sustentabilidade e das Demonstrações Financeiras contemplam todas as operações da Sanepar.		
GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material		4	
GRI 102-47	Lista de temas materiais		5, 6	
GRI 102-48	Reformulações de informações		60	
GRI 102-49	Mudanças no reporte	Em 2020 foi aplicada nova pesquisa com <i>stakeholders</i> , que resultou em modificações na Matriz de Materialidade. Não foram apontados como mais relevantes para o ano, no cruzamento das percepções das partes interessadas com as da alta direção os temas: Eficiência operacional e qualidade na prestação dos serviços próprios e de terceiros; Sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro; Sustentabilidade ambiental e Organização do trabalho e qualidade de vida. Esses temas, contudo, foram abordados no relatório, em observância ao princípio da comparabilidade, porém sem cumprir com os requisitos da GRI para inclusão de indicadores e informações sobre as formas de gestão.		
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório		4	
GRI 102-51	Data do relatório anterior	O relatório anterior foi publicado em 31 de julho de 2020, referente a 2019.		
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios		4	
GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório		4	
GRI 102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização		4	
GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards		73	
GRI 102-56	Verificação externa	Este relatório não foi submetido a verificação externa.		

GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

**ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI**

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
<b>TEMAS MATERIAIS</b>				
<b>COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	20	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	20	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	20, 22	
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016	GRI 205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	21	
	GRI 205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	20	Não há a separação dos membros dos órgãos de governança e empregados treinados por região e categoria funcional. Não é possível relatar as porcentagens dos treinados porque o treinamento sobre o Programa de Integridade é dividido em três cursos, não realizados simultaneamente ou em sequência, mas sim conforme a disponibilidade dos administradores e empregados.
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	21	
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO 2016	GRI 206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		Não foram identificadas ações judiciais movidas contra a Sanepar em 2020 devido a concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.
<b>PROMOÇÃO DA UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	26, 27	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	27	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22, 27	
GRI 303: ÁGUA 2018	GRI 303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	27	
	GRI 303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	27	
	GRI 303-3	Captação de água	28	Os dados foram fornecidos em metros cúbicos por ser a unidade de medida mais usual no Brasil. Em megalitros, a Sanepar consumiu 624,38 mil megalitros de água superficial, 168,26 mil megalitros de água subterrânea e 792,64 megalitros no total.

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

#### ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
<b>ÁGUA</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	27	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	27	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22, 27	
GRI 303: ÁGUA 2018	GR 303-4	Descarte de água	29	
	GRI 303-5	Consumo de água		Em 2020, o consumo de água da Sanepar, medido pela retirada de água menos o descarte, foi de 415,34 milhões de metros cúbicos.
<b>GESTÃO DE RISCOS E CRISE</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	22	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	22	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22	
<b>ENERGIA</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	58	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	58	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22, 58	
GRI 302: ENERGIA 2016	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização	59	
	GRI 302-2	Consumo de energia fora da organização	59	
	GRI 302-3	Intensidade energética	59	
	GRI 302-4	Redução do consumo de energia	59	
	GRI 302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		
<b>RELACIONAMENTO COM O CLIENTE</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	42	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	42	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22, 42	

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



GRI Standards	Divulgação	Observações	Página do relatório	Omissão
<b>PROMOÇÃO DA SAÚDE</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	26	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	26, 27	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22, 26, 27	
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016	GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	30	Os impactos econômicos indiretos dos investimentos em saneamento estão relacionados à saúde, pois reduzem a veiculação hídrica de doenças, diminuindo internamentos e afastamentos do trabalho. Também é verificada a valorização de imóveis que possuem atendimento com distribuição de água potável e coleta e tratamento do esgoto adequados.
	GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	62	
<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>				
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	17	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	17	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão	17, 22	
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016	GRI 405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	46	

- SOBRE O RELATÓRIO
- MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
- A SANEPAR
- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO
- RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
- GESTÃO E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
- DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI**
- INDICADORES SASB
- CRÉDITOS





## INDICADORES SASB



### IF0103-01. Energia total consumida, porcentagem de eletricidade da rede, porcentagem de renováveis

Porcentagem de energia comprada da rede (em GJ)	96,04
Porcentagem de energia consumida proveniente de fontes renováveis (% - em relação ao total produzido pela própria organização)	20,05
Porcentagem de energia consumida proveniente de fontes renováveis (% - em relação ao total de energia)	0,79

### IF0103-05. Volume de água reciclada entregue

1.670.878 metros cúbicos	ETA Despique (ETA PUC) - Lagoa de lodo
A reciclagem é feita pelas seguintes unidades:	ETA Guarapuava - Recirculação de água dos filtros
ETA Audi (Cotia) - Lagoa de lodo	ETA Jacarezinho - Lagoa de lodo
ETA Barigui - Lagoa de lodo	ETA Cafezal - Recirculação de água dos filtros
ETA Araongas - Recirculação de água dos filtros	ETA Ponta Grossa - Recirculação de água dos filtros
ETA Rio Verde - Lagoa de lodo	ETA Quedas - Recirculação de água dos filtros
ETA de Campo Mourão - Recirculação de água dos filtros	

### IF0103-07. Número de violações de água potável (1) com base na saúde aguda, (2) com base na saúde não aguda e (3) sem base na saúde.

Total de casos de não conformidade aguda de água potável de Nível 1, incluindo violações de padrão baseado em técnica de tratamento e superações de padrão baseado em qualidade	87,00
Total de casos de não conformidade com água potável de Nível 2 não aguda, incluindo violações de um padrão baseado em técnica de tratamento e superações de um padrão baseado em qualidade	1.959,00
Total de ocorrências de não conformidade com base na saúde Nível 3, incluindo violações de monitoramento, relatórios ou outros padrões não baseados na saúde	638,00
<b>Total de casos de não conformidade</b>	<b>2.684,00</b>

A descrição e causas das não conformidades estão no Relatório de Ações sobre Não Conformidades (Ranc), no qual são agrupadas por não conformidades Pontuais, que são avaliadas mensalmente de acordo com o histórico de cada SAA, geralmente precisando apenas de ações preventivas; em Crônicas, para as quais é avaliado o resultado da execução de ações preventivas e corretivas a curto e médio prazo; e em Críticas, nas quais as ações preventivas e corretivas devem ser executadas imediatamente, sendo consideradas caso de urgência, pois a não solução imediata pode acarretar em risco direto à saúde em médio e curto prazo.

Alguns sistemas nas regionais de Francisco Beltrão, Santo Antônio da Platina, Litoral, Cornélio Procópio e Apucarana apresentam problemas operacionais e crônicos de manancial, principalmente por excesso de flúor natural. Vale ressaltar que as não conformidades de flúor não representam risco imediato à saúde da população, pois medidas corretivas são tomadas imediatamente após a constatação da situação.

A Sanepar não possui atualmente controle sobre a quantidade de população afetada pelas não conformidades e os custos que estas implicam para a Companhia.

### IF0103-10. Discussões de como as considerações de preço justo e acesso são integradas nas determinações das estruturas de taxas

A tarifa média e a estrutura tarifária vigentes atendem às condições aprovadas pela Agência Reguladora do Paraná (Agepar) e são construídas de modo a permitir a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da prestação eficiente dos serviços e a modicidade tarifária.

A estrutura tarifária é dividida em categorias de usuários e blocos de consumo, sendo o primeiro bloco de consumo correspondente ao consumo mínimo faturável mensal de 5 metros cúbicos para todas as categorias de usuários. O preço pago por esse primeiro bloco é denominado Tarifa Mínima, a qual propicia condições econômico-financeiras que vão ao encontro do princípio da sustentabilidade.





atendidos por abastecimento de água e mais de 3 milhões de economias servidas, também, por rede de coleta de esgoto (SIS - Ref. Dez/2019).

Essas tarifas são resultado de dois principais processos tarifários: a Revisão Tarifária Periódica (RTP) e o Reajuste Tarifário Anual (IRT). O primeiro tem o objetivo de precificar a tarifa a um valor justo e razoável, ou seja, que deve ser suficiente para cobrir os custos operacionais, fazer os investimentos de expansão, os reinvestimentos em ativos operacionais e remunerar o capital investido ao longo de um ciclo tarifário, que atualmente é de quatro anos e não é vinculado substancialmente a índices inflacionários.

Já nos anos entre as RTPs, é executado o segundo processo tarifário descrito, o IRT, no qual, atualmente, a tarifa precificada na RTP é atualizada monetariamente por uma cesta de índices inflacionários, dos quais é deduzido um percentual de compartilhamento de produtividade, conhecido como Fator X, mecanismo que contribui para a modicidade tarifária, ao impor ao IRT a tendência de um índice inferior à inflação verificada para o período.

de, acarretando maior estabilidade da receita necessária para que a Sanepar possa prestar os serviços de saneamento básico em quantidade e qualidade adequadas. A partir do 2º bloco, é definido um preço por metro cúbico adicional, o qual é majorado a cada novo bloco de consumo até o 6º bloco. Esse modelo tarifário oportuniza a implantação dos sistemas de água e esgoto, sustentado por uma única fonte de receita (tarifa), necessária para assegurar os custos fixos e variáveis associados à prestação dos serviços. Contribui, ainda, para o subsídio das famílias de baixa renda, por meio da tarifa social.

A composição tarifária da Sanepar permite a prestação dos serviços de saneamento básico em 345 municípios no estado do Paraná e 1 município no estado de Santa Catarina, o que corresponde, aproximadamente, a mais de 4 milhões de economias (ou domicílios/imóveis)

Conforme a Lei Complementar nº 202/2016, em seu Artigo 6º: “Compete à Agepar, respeitados os planos e políticas instituídos pelo poder concedente: VII - decidir, homologar e fixar, em âmbito administrativo e em decisão final, os pedidos de revisão e reajuste de tarifas dos serviços públicos regulados, na forma da lei, dos instrumentos de delegação e das normas e instruções que a Agência expedir”.

A regulação por incentivos é o modelo regulatório atualmente implementado na Sanepar. Esse modelo é baseado na fixação de um preço-teto pela Agência Reguladora no processo de Revisão Tarifária Periódica (RTP), que ocorre a cada quatro anos. Tal preço deve permitir a recuperação dos custos eficientes e a remuneração do capital prudentemente investido e, ainda, parte da produtividade auferida ao longo do ciclo tarifário é compartilhada por meio do Fator X, que é um mecanismo de incentivo pela busca por eficiência superior

### IF0103-12. Taxa de substituição de tubos de água

<b>Comprimento total de tubos substituídos durante o ano fiscal (km)</b>	408,82
<b>Comprimento total das tubulações de água na rede de distribuição (km)</b>	61.510,97
<b>Taxa de substituição de tubos de água</b>	0,66

aos parâmetros regulatórios, por meio da redução dos custos unitários. O preço definido no processo de RTP é anualmente atualizado de forma a recompor seu poder de compra, por meio do processo de Reajuste Tarifário Anual nos anos em que não é realizada a RTP.

Ainda, nos meses de dezembro a março é aplicada a tarifa sazonal litorânea para os municípios de Pontal do Paraná, Matinhos e Guaratuba, sendo os consumos superiores a 5 metros cúbicos majorados em 20%, exceto para os clientes beneficiados pela tarifa social.

A estrutura tarifária da Sanepar é dividida nas seguintes categorias de usuários: Residencial (a qual inclui a Tarifa Social), Comercial, Utilidade Pública, Poder Público e Industrial e é constituída por tarifas em blocos crescentes, nos quais cada categoria de usuário está dividida em 6 blocos de consumo.

### IF0103-15. Volume de transbordamentos de esgoto sanitário (SSO), porcentagem recuperada

#### Descrição dos esforços para manter a conformidade com os regulamentos emergentes federais, estaduais e locais.

O controle operacional e o monitoramento da eficiência das estações de tratamento são realizados com o apoio de laboratórios, que executam análises físico-químicas e microbiológicas. O tratamento de esgotos domésticos é dividido em tratamento preliminar (ou pré-tratamento) e tratamento a nível primário, secundário e terciário.

No tratamento preliminar, são utilizadas grades, peneiras ou caixas de areia para reter os resíduos maiores e impedir que haja danos às próximas unidades de tratamento, ou até mesmo para facilitar o transporte do efluente. No tratamento a nível primário, são sedimentados os sólidos em suspensão que vão se acumulando no fundo do decantador, formando o lodo primário que depois é retirado para dar continuidade ao processo. Em seguida, no tratamento a nível secundário, os microorganismos irão se alimentar da matéria orgânica, convertendo-a em gás carbônico e água. No tratamento a nível



terciário, são removidos poluentes específicos, como os micronutrientes (fósforo e nitrogênio).

Em cada etapa de tratamento existe a geração de lodo. O tratamento do lodo é realizado por digestores que têm a função de estabilizar a matéria orgânica e favorecer a etapa posterior de desidratação ou desaguamento. Após essa etapa, o produto final do tratamento é chamado de lodo de esgotos, o qual deve ser encaminhado para destinação final.

Assim, ao considerar as características do esgotamento sanitário no Paraná, especialmente a de não possuir fontes industriais expressivas que contribuam à carga das águas residuais tratadas pela Sanepar, os lodos de esgotos, em geral, possuem concentrações de substâncias químicas dentro dos limites estabelecidos pela legislação correlata. Desse modo, a Companhia incentiva a destinação ambientalmente equilibrada desses lodos por meio de sua incorporação ao solo agricultável,

isto é, por meio da reciclagem dos seus nutrientes e matéria orgânica em atividades de agricultura, de silvicultura ou de recuperação de áreas mineradas.

A Sanepar, no cumprimento de suas metas, realiza o monitoramento do lançamento de esgoto não doméstico e do recebimento de resíduos líquidos por caminhões (fossas e gordura), visando à redução de contribuições de efluentes com características industriais ou com alta concentração das cargas no processo de tratamento. Além disso, adota medidas para diminuição da quantidade de águas pluviais no sistema. Tais ações objetivam mitigar diversos problemas para os processos de tratamento das ETEs e para o funcionamento adequado do sistema coletor. Consequentemente, contribuindo para a redução do custo de tratamento e de manutenção do sistema e melhoria da qualidade dos efluentes finais e lodo produzido. Na Sanepar, há uma área de gestão para controle dos regulamentos nas diversas esferas. Os requisitos são atualizados por sistema informatizado e há emissão de relatórios mensais aferindo a conformidade. Ademais, ciclicamente são realizados diagnósticos, avaliando diferentes quesitos transversais, ponto a ponto, *in loco* nas unidades operacionais. O conjunto de informações é estruturado e passa por análise conjunta, tanto entre especialidades, quanto entre os níveis gerenciais e de decisão da Companhia, visando a conferir ações, corrigir planejamento e estruturar as ações dos próximos anos.

**IF0103-16. (1) Número de interrupções de serviços, (2) população afetada e (3) duração média**

<b>Número de interrupções de serviços</b>	16.367
<b>Duração média de uma interrupção</b>	Superior a 4 horas

O indicador que analisa as interrupções planejadas e não planejadas no abastecimento adotado pela Sanepar considera suspensão superior a quatro horas. As demais companhias, por outro lado, adotam o limite estipulado pelo Sistema Nacional de Informação sobre Saneamento (SNIS), que aponta apenas interrupções superiores a seis horas. Entretanto, ainda não é possível indicar a população afetada e a duração total das interrupções de serviço. Os grandes sistemas integrados já possuem o cadastro operacional implantado, porém o processo, que tinha previsão de término inicialmente para 2020, foi adiado, devido a questões técnicas de georreferenciamento, para 2022, quando toda a rede estará preparada para permitir a gestão completa desse indicador. Em 2020, devido à ocorrência de rodízio no Sistema de Abastecimento Integrado da Região Metropolitana de Curitiba (Saic), foi implantado rodízio ([ver pág. 24](#)).

Como medida para mitigar o risco em médio e longo prazo, encontram-se em andamento diversas obras, entre elas cabe destacar a implantação de nova captação no rio São José, em Cascavel, ampliando a capacidade de tratamento e a construção de dois novos reservatórios de distribuição (Florais e Esmeralda), com capacidade total de 4.400 metros cúbicos.

O aproveitamento do rio São José como novo manancial representa um acréscimo de 25% na disponibilidade hídrica para o Sistema de Abastecimento de Água de Cascavel, assegurando condições normais de abastecimento mesmo diante de uma estiagem severa, tal como a ocorrida em 2019. Como solução de longo prazo, encontra-se em estudo de concepção o aproveitamento futuro do rio do Salto, que possui condições de abastecer e atender à demanda do crescimento populacional.

Em 2019, a Sanepar retomou a construção da barragem no rio Miringuava, que irá reforçar o sistema integrado de abastecimento da Região Metropolitana de Curitiba. Localizada em São José dos Pinhais, terá capacidade de armazenamento de 38 bilhões de litros de água e foi dimensionada para acompanhar o crescimento da demanda por água até o ano de 2030, beneficiando cerca de 650 mil pessoas.

Miringuava será a quinta represa do sistema da RMC e, quando estiver em operação, a Sanepar passará a tratar 2 mil litros de água por segundo. A sua capacidade de reservação corresponde ao volume de 15,2 mil piscinas olímpicas. A altura da barragem, 24 metros, é equivalente à de um prédio de oito andares. O maciço, com 309 metros de extensão, é formado por 256 mil metros cúbicos de terra.

SOBRE O RELATÓRIO

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

A SANEPAR

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CONTEXTO DO SETOR E A SANEPAR

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO

RELACIONAMENTO COM  
AS PARTES INTERESSADAS

GESTÃO E RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADORES SASB

CRÉDITOS



Relatório de  
Sustentabilidade **2020**

# CRÉDITOS

## **Coordenação**

Gerência de Planejamento Estratégico (GPE)

## **Fotos**

Diretoria adjunta de Comunicação e Marketing (DACMK)

## **Redação e consultoria editorial**

Visão Sustentável

## **Projeto gráfico**

Juliana Fioroto

## **Diagramação**

Visão Sustentável

## **Seleção, Coleta e Análise de *Disclosures***

Visão Sustentável