

RELATÓRIO ANUAL DE
Sustentabilidade
2018



1 *Identidade*

5 *Governança*
CORPORATIVA

9 *Desempenho*
SOCIOAMBIENTAL

2 *Mensagem*
DA DIRETORIA

6 *Gestão*
DE RISCOS

10 *Sobre este*
RELATÓRIO

3 *Mensagem*
DO CONSELHO
DE ADMINISTRAÇÃO

7 *Desempenho*
OPERACIONAL

11 *Anexo*
GRI

4 *Estratégia*
E MODELO DE GESTÃO

8 *Desempenho*
FINANCEIRO

12 *Sumário*
DE CONTEÚDO GRI





Identidade

IDENTIDADE

MENSAGEM DA DIRETORIA

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA E MODELO DE GESTÃO

GOVERNANÇA CORPORATIVA

GESTÃO DE RISCOS

DESEMPENHO OPERACIONAL

DESEMPENHO FINANCEIRO

DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Nossa natureza movimenta a vida

Somos a AegEA Participações e Saneamento S.A., a maior empresa de saneamento do segmento privado no Brasil em termos de economias atendidas¹. Operamos ativos por meio de concessões plenas ou parciais e parcerias público-privadas (PPPs), em todo processo do ciclo integral da água. 💧 GRI 102-1, 102-2, 102-7

O acesso das pessoas aos serviços de captação, tratamento e abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto é uma das condições fundamentais para o desenvolvimento sustentável dos municípios. Por isso, zelamos para que a água limpa percorra um caminho seguro a residências, comércios e indústrias e que o esgoto não polua os rios e as demais fontes hídricas. Com oito anos de atuação, já estendemos esse nosso propósito para 49 municípios de 11 estados brasileiros. 💧 GRI 102-2, 102-4, 102-6

Na condição de companhia aberta com registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), somos controlados pelo Grupo Equipav, que atua há mais de 50 anos no setor brasileiro de infraestrutura. Contamos ainda com outros acionistas de reputação incontestável, como o International Finance Corporation

(IFC), o Global Infrastructure Fund (GIF) e o GIC Private Limited. Também acessamos financiamentos via mercados de capitais local e internacional, bancos comerciais e de fomento e agências multilaterais. 💧 GRI 102-5

A partir dessa estrutura e da compreensão de que cada cidade tem suas particularidades – culturais, na relação com o poder público e no formato de negócio a ser desenvolvido –, atuamos com assertividade nos diferentes contextos geográficos.

Estamos ainda credenciados para enfrentar novos desafios, como ocorreu em 2018, quando iniciamos operação em Manaus (AM). A terceira capital brasileira que passa a integrar o portfólio de negócios tem mais de 2,1 milhões de habitantes² e representa um importante passo para a expansão de nossas operações no território nacional. 💧 GRI 102-10

1. Economia: imóvel de uma única ocupação, ou subdivisão de imóvel com ocupação independente das demais, dotado de instalação privativa para o uso dos serviços de abastecimento de água ou de coleta de esgoto. De acordo com o nosso Núcleo de Inteligência de Mercado (NIM), detemos 33,4% de participação no mercado privado brasileiro de saneamento. O cálculo é baseado em metodologia de economias.

2. Segundo dados de 2017 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Uma nova marca

Construímos uma nova marca a partir de nosso propósito. O trabalho consistiu em identificar nossa vocação com base no cruzamento dos talentos internos e das necessidades da sociedade. Como resultado, instituímos um manifesto que comunica a nossa razão de existir. A mesma marca, com os mesmos valores, passou a compor também a identidade de todas as concessionárias, o que contribui para o fortalecimento de nossa presença em todo o Brasil.

Nossos talentos

MESTRES EM “BRASICIDADES”

A capacidade de aplicar nosso modelo de atuação, com flexibilidade, às diferentes regiões em que atuamos.

ENGENHEIROS DA ORDEM

A habilidade de manter em funcionamento um sistema que conecta pessoas à água tratada e, depois, destina o esgoto de maneira adequada.

EMBAIXADORES DA SAÚDE

O principal objetivo das nossas operações: levar saúde para todos, inclusive para o meio ambiente.

PROFISSIONAIS ALÉM DA CONTA

O entendimento de que devemos transcender as normas contratuais, buscando um relacionamento próximo com as comunidades atendidas.

AGENTES DA DIGNIDADE

A condução das nossas atividades com ética e com vistas à promoção da igualdade.

Manifesto

💧 GRI 102-16

Somos apaixonados pela água.
 Afinal, dela vivemos.
 Ela nos traz o bem-estar enquanto alimenta cidades, reservas ambientais e vidas melhores.
 Por meio da água, lutamos por vidas mais saudáveis e mais felizes.
 Essa é a nossa real natureza.
 Respeitamos a ordem do meio ambiente e os direitos das pessoas.
 Por histórias mais dignas,
 por cidades mais sustentáveis,
 por futuros mais azuis.
 Porque sabemos o valor da água limpa,
 da água tratada,
 da água que refresca,
 da água que oxigena comunidades e nos engrandece.
 Atento às diferenças,
 nos moldamos aos muitos Brasis.
 Compreendemos a beleza de cada fonte,
 de cada cidade,
 em cada canto do nosso País.
 Por isso vamos além do que se espera.
 Buscamos trazer qualidade de vida para famílias,
 restabelecendo a aliança pura
 do homem com o meio que o cerca
 e reconstruindo a vida como ela deve ser.
 A vida da água e das pessoas.
 Porque a nossa natureza
 é saber que trabalhamos,
 de sol a sol,
 para vidas mais plenas de cidadania.

MISSÃO, VISÃO e Valores

💧 GRI 102-16

Missão

Empresariar soluções de saneamento com excelência e segurança empresarial, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos públicos atendidos.

Visão

Ser reconhecida como a melhor companhia na viabilização e gestão de negócios de saneamento no Brasil e referência mundial.

Valores

Acessibilidade, Austeridade, Colaboração, Evolução Contínua, Responsabilidade Social, Transparência.



MAPA DE Atuação



MESTRES EM “BRASICIDADES”
 APLICAMOS NOSSO MODELO DE ATUAÇÃO, COM FLEXIBILIDADE, ÀS DIFERENTES REGIÕES EM QUE ATUAMOS.

49 Municípios
 11 Estados
 7,7 milhões de pessoas atendidas

PRINCIPAIS Indicadores

💧 GRI 102-7

	2018	2017	2016	2015
Municípios atendidos	49	48	47	43
População servida (milhões)	7,7	5,5	4,6	3,5
Economias de água e esgoto (mil)	2.734,2	2.168,2	1.486,0	1.365,5
Economias de água	1.678,0	1.232,3	965,6	788,8
Economias de esgoto	1.056,2	935,8	620,4	576,7
Volume faturado de água e esgoto (milhões de m³)	376,1	285,1	223,2	203,9
Volume faturado de água	248,8	178,5	144,8	129,7
Volume faturado de esgoto	127,3	106,6	78,4	74,2
Indicadores financeiros				
Ratings Escala Nacional	“AA (bra)” pela Fitch Ratings e “Aaa.br” pela Moody’s		“AA (bra)”	“AA (bra)”
Ratings Escala Global	“BB” pela Fitch Ratings e “Ba1” pela Moody’s		“BB” pela Fitch Ratings e “Ba2” pela Moody’s	-
Receita operacional líquida* (R\$ milhões)	1.731,6	1.343,3	992,4	795,1
EBITDA (R\$ milhões)	810,1	675,1	462,5	402,6
Margem EBITDA (%)	46,8	50,3	46,6	50,6

PRÊMIOS E Reconhecimentos

💧 GRI 102-7

EXECUTIVOS DE VALOR

Pelo quarto ano consecutivo, Hamilton Amadeo, nosso CEO, foi considerado o Executivo do Ano pelo Valor Econômico.

VALOR 1000

Figuramos entre as maiores empresas do Brasil, segundo o Valor Econômico.

VALOR INOVAÇÃO

Fomos listados, pelo Valor Econômico, entre as cinco empresas mais inovadoras no setor Serviços.

SIM À IGUALDADE RACIAL

Concedido pelo Instituto Identidades do Brasil (ID_BR), fomos reconhecidos devido ao nosso empenho no âmbito do nosso programa Respeito Dá o Tom (ver página 50).

SELO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE

Também por causa das práticas voltadas ao combate da desigualdade étnico-racial, no âmbito do nosso programa Respeito Dá o Tom, fomos condecorados pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, da Prefeitura de São Paulo.

EMPRESAS QUE MELHOR SE COMUNICAM COM JORNALISTAS

Promovido pela revista Negócios da Comunicação, fomos referenciados na categoria Saneamento.

GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE

Fomos reconhecidos como a empresa sustentável do ano no setor de infraestrutura na tradicional publicação da Revista Exame.

EMPRESAS MAIS

Figuramos no *ranking*, idealizado pelo jornal O Estado de S. Paulo, das 100 empresas que mais movimentam a economia no Brasil.



Mensagem DA DIRETORIA

GRI 102-14

O ano de 2018 foi marcado por importantes eventos que reforçam nossa trajetória de crescimento. Iniciamos operação em Manaus (AM), estendendo nosso compromisso com a excelência nos serviços prestados para mais 2,1 milhões de brasileiros. Com a aquisição, passamos a atender 7,7 milhões de pessoas em 49 municípios.

A principal meta na capital amazonense é atingir a coleta e o tratamento de 80% do esgoto até 2030. Nesse sentido, investimos R\$ 70 milhões na construção de mais de 40 quilômetros de redes coletoras e na inauguração da Estação de Tratamento de Esgoto Timbiras (ETE Timbiras), uma das maiores da Região Norte do País. Adicionalmente, logo no início das atividades, envolvemos mais de 350 profissionais no programa Vem com a Gente, que consiste no atendimento itinerante para facilitar o acesso da população aos serviços.

Destaco ainda o amadurecimento da operação de Teresina (PI), que completou em 2018 um ano sob a nossa administração e cujos indicadores de *performance* estão evoluindo de forma satisfatória. O Diretor-Executivo da concessionária é um *ex-traine*, formado na primeira edição do nosso programa.

Outro marco significativo foi a revisão de nossas práticas de governança corporativa. Em resposta ao diagnóstico concluído em 2017, empreendemos melhorias com vistas a nos posicionar no mesmo patamar exigido pelo Novo Mercado da B3, segmento de empresas que seguem os mais rígidos padrões. Nesse sentido, deixei a Presidência do Conselho de Administração para me dedicar exclusivamente à Presidência da Aegea. Trata-se de uma evolução natural, condizente com o nosso crescimento.

Seguiremos orientados pelos mesmos princípios com os quais conduzimos os negócios desde o início da nossa história. Os órgãos internos de *compliance* e as políticas de integridade já estão institucionalizados. Como consequência, em 2018 celebramos a conquista da NBR ISO 37001, que certifica a efetividade das práticas antissuborno adotadas. É essa conduta íntegra que exigimos de nossos colaboradores e parceiros de negócio – que cumpriram intensa agenda de treinamentos no decorrer do ano.

Como efeito do trabalho empreendido em 2018, registramos receita líquida de R\$ 1,7 bilhão, 28,9% maior em relação à de 2017. A geração de caixa medida pelo lucro antes de juros, depreciação e amortização (EBITDA), na mesma base de comparação, cresceu 20,0% e alcançou R\$ 810,1 milhões. Considerando os desafios impostos no período – sobretudo pela mudança tarifária em Águas Guariroba e para a qual foi endereçado reequilíbrio –, os resultados foram positivos e retratam a resiliência do nosso modelo de negócios.

A confiança depositada pelos investidores foi evidenciada pelo aumento do capital social mediante aporte de R\$ 550 milhões, montante que visa reforçar a nossa estrutura de capital, especialmente em função da recente aquisição de ativos em Manaus (AM). Também realizamos a terceira emissão de debêntures no valor de R\$ 600 milhões.

O aporte e a captação antecipam a constituição de nossas reservas de liquidez.

Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e membro do Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG). Nessa condição, temos colaborado efusivamente para o progresso da iniciativa no Brasil, sobretudo para o alcance das metas do sexto Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O que nos motiva é o nosso propósito: “Nossa natureza movimenta a vida”. Esse é o estímulo para promovermos cada vez mais saúde, desenvolvimento social e serviços de qualidade para os milhares de lares que atendemos. Com base nisso, construímos nossa nova marca, que passou a compor também a identidade de todas as concessionárias, fortalecendo a nossa presença em todo o Brasil.

Queremos repetir em outras localidades o feito que celebramos em Piracicaba (SP), onde a universalização dos serviços de coleta e tratamento de esgoto já é realidade. Em 2018, o município figurou na primeira posição no Ranking do Saneamento Básico das 100 maiores cidades brasileiras, produzido pelo Instituto Trata Brasil – motivo de orgulho e incentivo para continuarmos trabalhando.

Hamilton Amadeo
Presidente da Aegea



Mensagem

DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 102-14

A Aegea busca se firmar como referência em transparência e integridade. Nesse sentido, consolidou, ao longo de 2018, práticas de governança corporativa demandadas pelos mercados financeiros nacional e do exterior, em linha com irrefutáveis modelos.

O fato mais significativo foi a separação das presidências da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração, de modo que o último passasse a atuar com mais autonomia. Hamilton Amadeo, que ocupava os dois cargos, passou a se dedicar exclusivamente à Diretoria-Executiva e, em Assembleia Geral de Acionistas, foi eleita a nova composição do Conselho de Administração, com nove membros – dos quais oito são independentes, de acordo com os critérios do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Outro aspecto importante na alteração da estrutura foi a definição de uma secretaria de governança corporativa, cuja função é intermediar as relações entre o Conselho de Administração e a alta administração da Companhia.

A fim de sustentar seu crescimento, também foram revistos e fortalecidos os escopos dos comitês que assessoram a gestão do Conselho. Como resultado, o então Comitê de Avaliação de Projetos passou a abarcar temas referentes a finanças. Isso porque entendemos que a sinergia entre finanças e avaliação de projetos é um catalizador importante de tomadas de decisões. Com a supressão de finanças, o Comitê de Auditoria, Riscos e Finanças, que já tratava de integridade em seu escopo, passou a ser chamado de Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade, e a contar com uma agenda mais focada e robusta, o que reforça a manutenção de rígidos padrões de controle, que vão além da conformidade legal e abrangem, sobretudo, a garantia dos valores éticos em todas as atividades, orientando os relacionamentos estabelecidos com as partes interessadas.

A conquista da certificação NBR ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno – referenda o compromisso com o tema e evidencia o amadurecimento da Gerência de Integridade, instituída em 2017 como evolução de trabalhos empreendidos internamente desde a criação da Aegea, em 2010.

Já como reflexo da confiança dos investidores na integridade do modelo de negócios, foram aportados R\$ 550 milhões – montante que reforça a estrutura financeira, especialmente em razão da aquisição dos ativos para a operação em Manaus (AM).

Aliás, com a inclusão de Águas de Manaus ao portfólio de negócios, a Aegea assume a condição de maior empresa do setor privado de saneamento em economias atendidas – posição que retrata o resultado de um trabalho responsável, conduzido com qualidade, eficiência e integridade.

O crescimento da Companhia continuará a ser orientado por expansão da rede nas localidades de atuação e conquista de contratos de concessões ou subconcessões (plenas ou parciais) ou ainda parcerias público-privadas (PPPs). O objetivo é garantir retorno positivo para os investidores e reforçar a contribuição para a universalização dos serviços de saneamento no Brasil.

Santiago Crespo
Presidente do Conselho de Administração





Estratégia e MODELO DE GESTÃO

IDENTIDADE

MENSAGEM
DA DIRETORIA

MENSAGEM DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA
E MODELO
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GESTÃO
DE RISCOS

DESEMPENHO
OPERACIONAL

DESEMPENHO
FINANCEIRO

DESEMPENHO
SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

Mais do que prestar serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto, promovemos saúde e desenvolvimento sustentável. Ao longo dos últimos oito anos, temos atuado para otimizar o portfólio de ativos, diminuir a nossa exposição aos riscos e aumentar o retorno aos investidores. Como reflexo, crescemos por meio da expansão da rede nas localidades onde já atuamos, pela conquista de contratos de concessões ou subconcessões plenas ou parciais ou parcerias público-privadas (PPPs).

O conhecimento adquirido no decorrer de nossa trajetória é o que nos ajudou a realizar investimentos bem-sucedidos, como o que fizemos em Águas Guariroba, responsável pelos serviços de água e esgoto em Campo Grande (MS). Desde a aquisição desse ativo, em 2006, reduzimos as perdas na distribuição de água, de 55,9% para 19,6% – um dos menores índices de perdas no Brasil. Também ampliamos a cobertura de esgoto no município, de 27,1% para 80,0%, no mesmo período.

Bons resultados assim são replicados em outras localidades do País, como reflexo do nosso foco em eficiência operacional e qualidade dos serviços. Como exemplo, destacam-se:

- redução do índice de perdas na distribuição de água pela Prolagos (de 56,8%, em 2007, para 28,5% em 2018), o que é fundamental para fomentar o turismo nos municípios de Cabo Frio, Armação dos Búzios, Iguaba Grande, Arraial do Cabo e São Pedro da Aldeia, no Estado do Rio de Janeiro, sobretudo durante a alta temporada, quando há aumento significativo da população a ser atendida;

- recuperação, também pela Prolagos, da Lagoa de Araruama, com retorno das atividades de pesca, turismo e esporte. Trata-se da maior lagoa hipersalina do mundo, cujo ecossistema já foi considerado ameaçado em 2000;
- universalização dos serviços de coleta e tratamento de esgoto nos municípios de Piracicaba (SP) e Matão (SP), pelas nossas concessionárias Mirante e Águas de Matão, respectivamente; e
- universalização dos serviços de tratamento de água em Timon, a primeira cidade do Maranhão com esse feito.

Com vistas ao crescimento e a fim de melhor transparecer nossa estratégia em alocação de capital, implementamos, em 2018, um novo modelo de gestão de investimentos. Assim, os aportes necessários às concessionárias para os próximos anos passaram a ser identificados, classificados e priorizados por meio de um processo organizado, que integra uma equipe multidisciplinar com representantes de cada região em que atuamos. Posteriormente, os investimentos a serem realizados são submetidos à aprovação do Conselho de Administração.

Como resultado, incrementamos, com rigor e disciplina, a análise de investimentos, já que os projetos passam a competir entre si por um volume limitado de recursos; transparecemos os critérios de aprovação de acordo com a natureza de cada projeto; e promovemos uma visão sistêmica das operações para os gestores.



O novo modelo de gestão de investimentos reforça a nossa disciplina de capital, com manutenção da solidez financeira e dos fundamentos de crédito. Nesse sentido, para financiar os desembolsos de capital, diversificamos as fontes de financiamento, com utilização de linhas de crédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e da Caixa Econômica Federal específicas para o setor de saneamento; financiamentos com agências multilaterais e bancos comerciais; amplo acesso ao mercado de capitais, por meio de emissões de debêntures no mercado local e *Bonds* no mercado externo; e aportes de capital dos acionistas. Além disso, nossa estratégia financeira é ancorada pela manutenção da alavancagem financeira, com dívida líquida/ EBITDA abaixo de 3,5 vezes e *hedge* de 100% das captações em moeda estrangeira, evitando assim exposição dos nossos resultados à variação cambial.

Como consequência da solidez das estratégias operacionais e financeiras, seguimos a nossa trajetória de crescimento, com sucessivas elevações de *rating* de crédito:

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Fitch Ratings	Escala Nacional	A(bra)	A+(bra)	A+(bra)	A+(bra)	AA-(bra)	AA(bra)	AA(bra)
	Escala Global						BB	BB
Moody's	Escala Nacional							Aaa.br
	Escala Global							Ba1

ATIVOS Intangíveis

Investimos para gerir e fortalecer ativos intangíveis que incrementam nossa estratégia, impulsionam as operações e contribuem para a geração de valor compartilhado. Entre eles, destacam-se:

CONFIANÇA DOS INVESTIDORES

é o que nos permite acessar diferentes fontes de financiamento de longo prazo: bancos públicos brasileiros, agências multilaterais nacionais e internacionais, bancos de desenvolvimento, bancos comerciais e mercados de capitais local e internacional.

CULTURA ORGANIZACIONAL

reflete a nossa vocação, identificada a partir do cruzamento entre os nossos talentos e as necessidades do mundo (ver página 5). Os princípios que regem nossa cultura são difundidos em programas de treinamento e capacitação.

LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR

é a permissão para atuarmos em um território e a confiança atribuída a nós pela sociedade. O ativo é gerido pela Gerência de Responsabilidade Social em sinergia com todas as concessionárias (ver página 56).

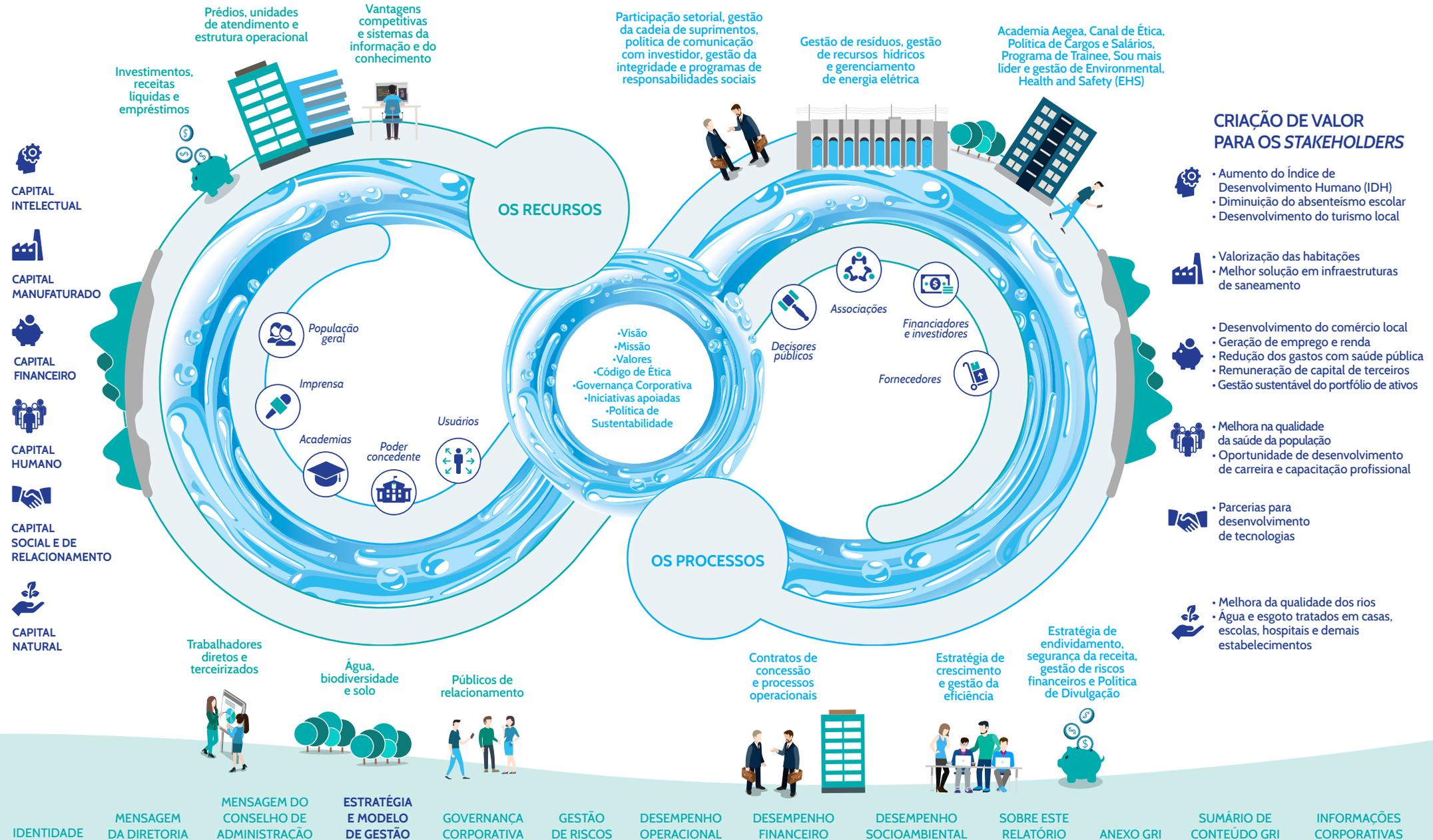
MODELO de Negócios

Aderentes aos princípios do International Integrated Reporting Council (IIRC), desenvolvemos a representação do nosso modelo de negócios. O trabalho contou com o envolvimento da Diretoria-Executiva, além de análises de documentos institucionais e de estudos sobre megatendências.

MODELO DE NEGÓCIOS

CONTEXTO EXTERNO

- Novos entrantes
- Plano Nacional de Saneamento Básico
- Crescimento da população brasileira
- Urbanização acelerada
- Aceleração das mudanças tecnológicas
- Novas oportunidades de negócios
- Cenário econômico com impacto na inadimplência
- Mudanças climáticas e escassez de recursos
- Aumento da demanda por serviços de saneamento
- Potencial do Brasil de atrair investimentos estrangeiros



POLÍTICA DE Sustentabilidade

◆ GRI 103-2, 103-3

Conduzimos nossas atividades em conformidade com a legislação e as melhores práticas do mercado com vistas à eficiência (operacional e econômica) e em respeito às pessoas e ao meio ambiente. Isso porque entendemos as contribuições do nosso trabalho para a saúde das populações atendidas e para o desenvolvimento (social, ambiental e econômico) das regiões onde operamos.

Assim, para despertar e manter essa consciência em nosso time, instituímos a Política de Sustentabilidade, que define as seguintes diretrizes estratégicas:

Para garantir que essas diretrizes permeiem objetivos estratégicos e processos operacionais, são conduzidas, com supervisão da Diretoria-Executiva, avaliações críticas a fim de orientar para a melhoria contínua do nosso Sistema de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social.



PILAR ECONÔMICO

- Criação de valor em todos os elos de nossa cadeia.
- Melhoria contínua e sustentável dos processos.
- Busca constante por soluções inovadoras.
- Transparência e responsabilidade na divulgação de informações.



PILAR AMBIENTAL

- Prevenção da poluição e ações de proteção ao meio ambiente.
- Gestão dos aspectos e impactos associados às nossas atividades.
- Busca contínua pela eficiência energética.
- Utilização sustentável dos recursos naturais, em especial da água.
- Minimização de perdas, redução de geração de resíduos e reúso da água.
- Melhoria contínua do desempenho ambiental.



PILAR SOCIAL

- Prevenção de lesões e doenças dos colaboradores por meio da gestão de perigos e análise de riscos.
- Melhoria contínua do desempenho em Saúde e Segurança no Trabalho.
- Comportamento ético e transparente na relação com as partes interessadas.
- Desenvolvimento humano das comunidades com as quais atuamos.
- Promoção dos direitos humanos: combate à corrupção, ao trabalho infantil, aos assédios moral e sexual e ao trabalho forçado ou compulsório.
- Respeito à diversidade e prevenção de todas as formas de discriminação.

INTELIGÊNCIA e Inovação

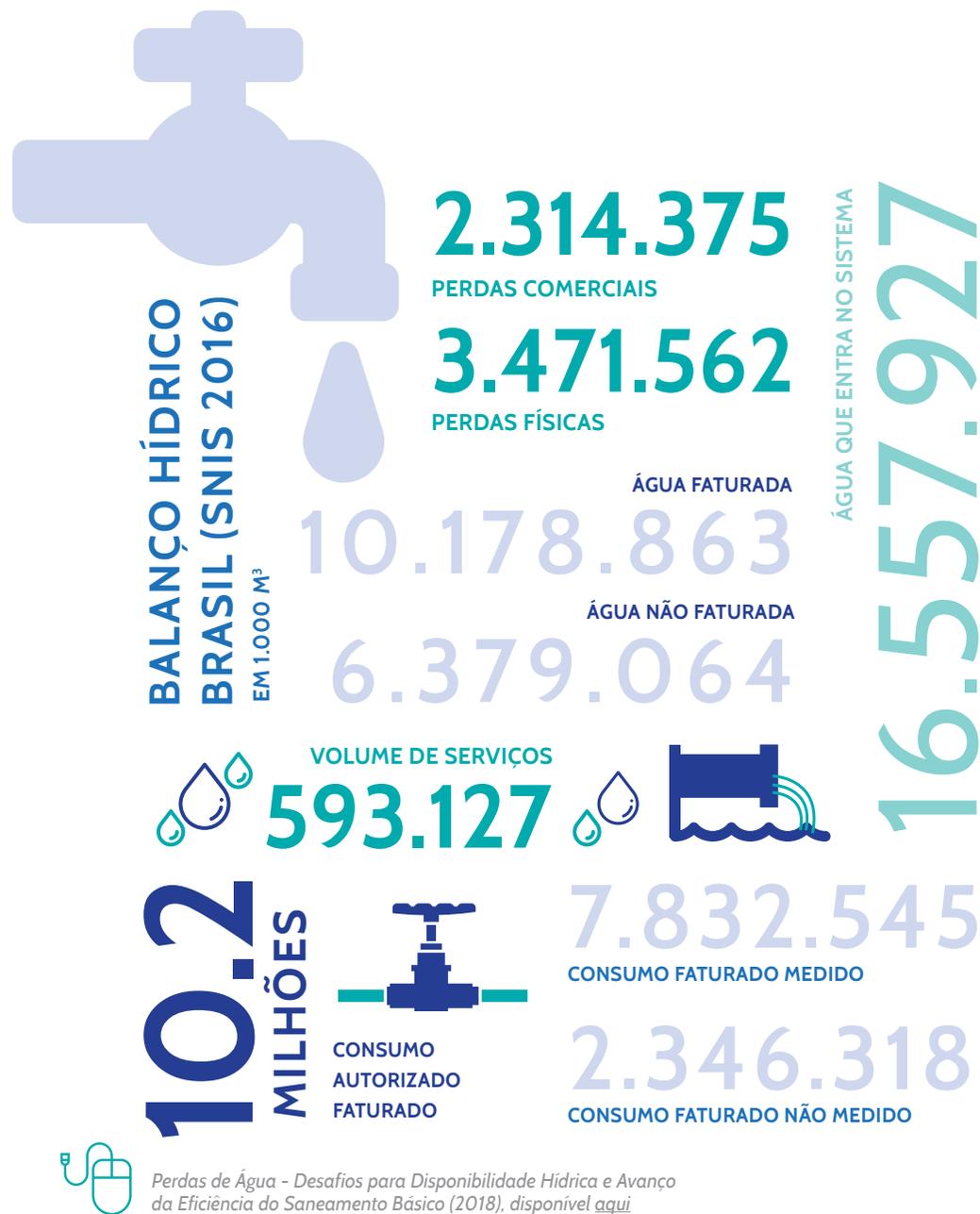
💧 GRI 103-2, 103-3

Segundo levantamento do Instituto Trata Brasil, o País não só encontra dificuldades para reduzir as perdas de água como vem apresentando agravamento da situação. Os dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), na versão mais recente até a publicação do estudo (SNIS 2016), evidenciam que os índices de perdas de faturamento total e na distribuição foram, respectivamente, de 38,53% e 38,05%, valores mais elevados na comparação com os cinco anos anteriores (37,92% e 36,94%).

Estima-se, assim, que o volume total de água não faturada no Brasil seja o equivalente a quase 7 mil piscinas olímpicas de água potável perdidas diariamente, com impacto monetário* superior a R\$ 10 bilhões ao ano.

Frente a esse cenário, investimos continuamente em tecnologias para a melhoria dos indicadores de eficiência operacional. Em Campo Grande (MS), por exemplo, um sistema de monitoramento permite que os técnicos do Centro de Controle Operacional (CCO) da Águas Guararoba acompanhem, em tempo real, qualquer alteração na rede de distribuição de água. A tecnologia está sendo paulatinamente instalada nos CCOs das demais concessionárias.

*As variáveis financeiras foram deflacionadas pelo IPCA, de maneira que os valores expressos pelo Trata Brasil são valores médios de 2016.





Entre outras inovações, destacam-se o georreferenciamento, que mostra dados geográficos dos locais onde estão os consumidores; o sensoriamento remoto e controle estatístico, para detectar com agilidade qualquer anomalia na vazão; e a modelagem hidráulica das redes, a fim de reduzir os possíveis vazamentos.

Em 2018, passamos a empreender o projeto Infra Inteligente, que está nos levando a um novo patamar na gestão de ativos. A iniciativa foi desenvolvida a partir do Building Information Model (BIM), que significa Modelo da Informação da Construção. Trata-se de um programa de modelagem que reúne as informações geradas durante todo o ciclo de vida de um projeto ou de uma operação. O BIM armazena os dados e permite o gerenciamento virtual, fornecendo visualização tridimensional, cruzamento, análise e comparação de dados, e simulação de várias possibilidades.

Já aplicado no início das atividades da concessão em Manaus (AM), o recurso possibilitou visão da operação futura das instalações para a maior assertividade no planejamento, na otimização de cenários operacionais e na eficiência energética. De modo geral, o projeto reduz em até 85% a possibilidade de erros ainda na fase de desenho.

Também buscamos o que há de mais moderno em processos e tecnologia para incrementar a qualidade na prestação de serviços, o uso eficiente dos recursos e a segurança dos nossos colaboradores. Em 2018, adquirimos 21 valetadeiras para as nossas concessionárias. Os equipamentos foram projetados para abrir valas estreitas e profundas de até 1,8 metro, de forma rápida e precisa – o que nos permite triplicar a produtividade em relação a uma retroescavadeira comumente utilizada. Como a largura da abertura da vala é reduzida, o volume escavado, de reaterro e compactação, representa 50% do volume do método convencional, reduzindo o impacto para o meio ambiente com obras ainda mais limpas e organizadas, além de mais ágeis e eficientes. O emprego dessa tecnologia no setor de saneamento brasileiro é totalmente novo e disruptivo.

Com o entendimento de que a inovação decorre do acultramento do público interno, realizamos, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Eficiência e Tecnologia Aegea. O objetivo é reconhecer e incentivar a criatividade dos colaboradores, além de identificar projetos que tenham alcançado bons resultados práticos a serem replicados nos diferentes níveis de administração das redes em que operamos.

Registramos 58 projetos inscritos, avaliados pela Diretoria, que considerou, entre outros fatores, a funcionalidade, a clareza das informações, a possibilidade de replicação em outras concessões, o potencial de redução de custos e geração de valor e a eficiência do processo.



Prêmio Eficiência e Tecnologia Aegea 2018 (Vencedores)

1º lugar: Controlador Automático, da concessionária Águas Guariroba. O sistema analisa os dados de telemetria e projeta a demanda de consumo dos usuários nas horas seguintes. Assim, é mais fácil decidir a opção mais barata para o fornecimento de água. Na concessionária, a redução de energia elétrica foi de 9% no quilowatt-hora.

2º lugar: Contagem e classificação de veículos com Machine Learning, da concessionária Prolagos. Consiste na aplicação de técnicas de inteligência artificial para contar e classificar os veículos que trafegam na região. Isso nos dá uma previsão da população nas cidades e o que é necessário prover de fornecimento de água.

3º lugar: Customização de carroceria de caminhão leve para manutenção e implantação, da concessionária Águas Guariroba. Trata-se de um caminhão customizado capaz de transportar melhor o material de trabalho usado nos serviços de campo. Entre as vantagens, destacam-se a redução do esforço repetitivo dos colaboradores e o menor consumo de combustível.





Governança
CORPORATIVA

💧 GRI 103-2, 103-3

IDENTIDADE

MENSAGEM
DA DIRETORIA

MENSAGEM DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA
E MODELO
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GESTÃO
DE RISCOS

DESEMPENHO
OPERACIONAL

DESEMPENHO
FINANCEIRO

DESEMPENHO
SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

A partir do diagnóstico concluído em 2017, avançamos significativamente em nossas práticas de governança. O principal marco foi a descentralização das presidências da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração. Hamilton Amadeo, que ocupava os dois cargos, passou a se dedicar exclusivamente à Diretoria-Executiva. Já o Conselho de Administração passou a ser presidido por Santiago Crespo, que deixou o cargo de Diretor Comercial para assumir a nova posição. O Conselho de Administração é ainda composto por mais oito conselheiros com diversidade técnica e de experiências – todos independentes, o que garante autonomia para as deliberações e visa mitigar conflitos de interesse.

Outro avanço relevante no ano foi o fortalecimento e a reorganização dos quatro comitês de assessoramento ao Conselho de Administração. O tema finanças foi transferido para o Comitê de Avaliação de Projetos, gerando mais sinergia entre os temas de atuação do órgão de governança.

No Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade, a dedicação mais especializada e exclusiva é o principal ponto a se destacar.

Ao empreender essas mudanças, atingimos voluntariamente, em relação à composição de Conselho e comitês, o mesmo nível de governança exigido pelo Novo Mercado da B3, segmento destinado à negociação de ações de empresas que adotam práticas de governança corporativa adicionais às exigidas pela legislação brasileira.

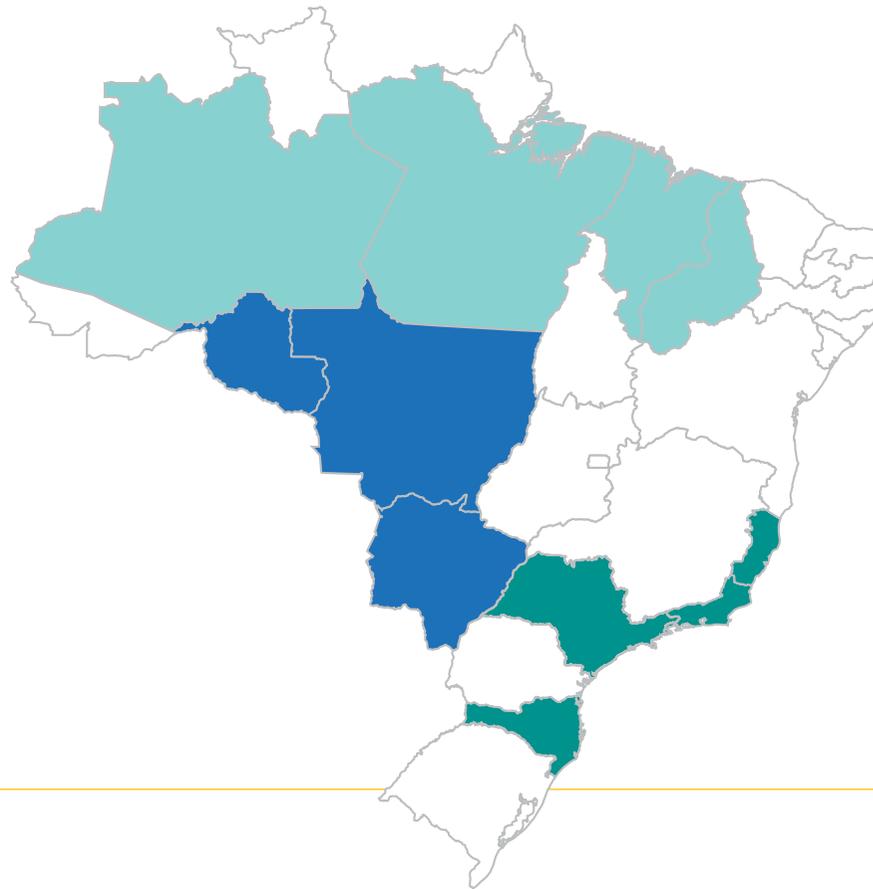
Os regimentos internos de cada comitê foram ainda revisados ou reformulados, além da aprovação de um regimento interno específico para o Conselho de Administração e da contratação uma empresa especializada para realizar a avaliação colegiada do Conselho de Administração, dos comitês e da secretaria de governança.

2017	2018
Comitê de Auditoria, Riscos e Finanças	Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade
Comitê de Avaliação de Projetos	Comitê de Finanças e Avaliação de Projetos
Comitê de Gestão de Pessoas	Comitê de Gestão de Pessoas
Comitê de Regulação	Comitê de Regulação

Adotamos reconhecidas práticas de mercado

- Auditoria interna;
- Programa de Integridade e Riscos com reporte ao Comitê de Auditoria;
- Conselho de administração com maioria de membros independentes;
- Todos os comitês coordenados por conselheiros independentes;
- Comitê de Auditoria: composição por maioria de conselheiros externos, especialistas nos temas tratados pela instância;
- Profissional de governança corporativa com dedicação exclusiva ao tema e reporte ao Presidente do Conselho de Administração;
- Portal de Governança Corporativa para eficiência e segurança das decisões;
- Calendário anual das reuniões do Conselho de Administração, com os temas pré-definidos;
- Aegea Day, evento anual de apresentação de estratégia e resultados aos investidores;
- Teleconferências com investidores após divulgações de resultados, em inglês e português; e
- Divulgação simultânea, em inglês e português, de fatos relevantes.

A estrutura da Diretoria-Executiva também foi revisada no ano para fazer frente ao nosso crescimento. Em linha com o planejamento estratégico, foram fixadas três Vice-Presidências Regionais, de forma a agilizar os processos para tomadas de decisão, uma vez que passamos a contar com executivos mais dedicados à gestão do dia a dia das concessões.



As Vice-Presidências Regionais compreendem os seguintes estados onde atuamos:

REGIONAL 1

Mato Grosso
Mato Grosso do Sul
Rondônia

REGIONAL 2

Espírito Santo
Rio de Janeiro
Santa Catarina
São Paulo

REGIONAL 3

Amazonas
Maranhão
Pará
Piauí

COMPOSIÇÃO Acionária

📍 GRI 102-5, 102-7

Em 2018, o Conselho de Administração aprovou o aumento de nosso capital social. Também foram aportados R\$ 550 milhões pelos acionistas minoritários – com aumento da participação acionária do International Finance Corporation (IFC) e do Fundo de Investimento em Participações (GIF) –, o que visa reforçar nossa estrutura financeira, especialmente em razão da recente aquisição dos ativos em Manaus (AM), em linha com o montante aprovado no Acordo de Acionistas, celebrado e divulgado ao mercado no mesmo exercício.

O aumento de capital evidencia que nossos acionistas acreditam e confiam em nosso modelo de negócios. A ilustração abaixo expõe o quadro acionário com os respectivos percentuais do capital total, representando a participação de cada acionista.



ESTRUTURA de Governança

📍 GRI 102-18

Assembleia Geral

- Elege e destitui os membros do Conselho de Administração, analisa as Demonstrações Financeiras e decide sobre a distribuição de dividendos, além de outras atribuições descritas no Estatuto Social.
- Reuniões ordinárias no primeiro quadrimestre após a conclusão do exercício e, extraordinariamente, sempre que demandada.

Conselho de Administração

- Estabelece as diretrizes de gestão e elege e destitui membros da Diretoria-Executiva.
- Composto por nove conselheiros, dos quais oito são independentes, de acordo com os critérios do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).
- Mandato de um ano, permitida a reeleição.

Comitês de assessoramento

Compostos de três a cinco membros eleitos pelo Conselho de Administração, em conformidade com as regras para indicação e eleição previstas nos Acordos de Acionistas. Os pareceres são apenas indicativos, ou seja, não são vinculantes e não proíbem qualquer tipo de ação ou decisão do Conselho de Administração.

Os mandatos são de um ano, com permissão para reeleição.

- Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade
- Comitê de Finanças e Avaliação de Projetos
- Comitê de Regulação
- Comitê de Gestão de Pessoas

Diretoria-Executiva

- Responsável pela administração e pelo planejamento e desempenhos operacional e financeiro dos negócios.
- Composta por no mínimo três membros e no máximo sete, com um Diretor-Presidente, um Diretor Financeiro e de Relações com Investidores e os demais sem designação específica.
- Mandato de um ano, com possibilidade de reeleição.



AS COMPOSIÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, DOS COMITÊS E DA DIRETORIA ESTÃO DETALHADAS NO SITE DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES, E MAIS INFORMAÇÕES SOBRE AS ATRIBUIÇÕES DESSES ÓRGÃOS ESTÃO DISPOSTAS EM NOSSO ESTATUTO SOCIAL. 📍 GRI 405-1

GESTÃO DA Integridade

💧 GRI 103-2, 103-3

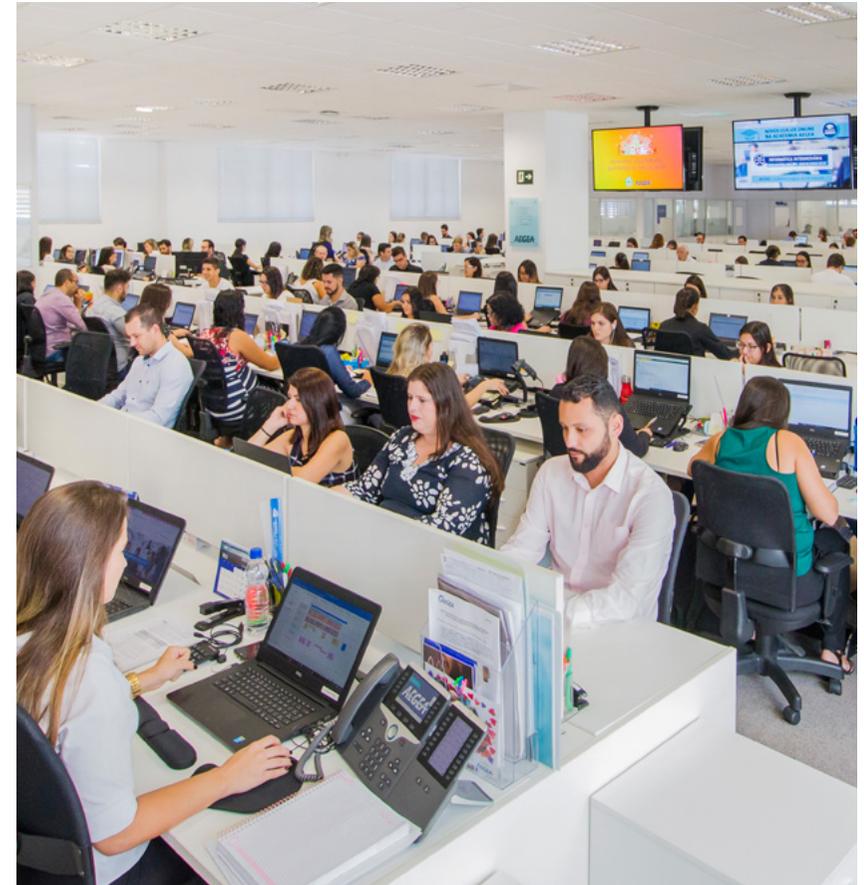
Conquistamos em dezembro de 2018, a certificação NBR ISO 37001- Sistemas de Gestão Antissuborno, que atesta o amadurecimento da nossa Gerência de Integridade, instituída no ano anterior. No decorrer do exercício, as áreas corporativas e as concessionárias já haviam passado por auditorias internas para a implementação de melhorias com vistas à certificação.

Entre os aprimoramentos, destacam-se a automatização dos controles da agenda de relacionamento entre nossos executivos e agentes públicos e a identificação de fornecedores de alto risco, que passaram a receber treinamento *on-line* por meio da Academia Aegea.

Outro avanço importante foi a revisão do Código de Conduta, a partir da qual foram elaboradas duas versões do documento: uma para os colaboradores e outra para os parceiros de negócio. O objetivo é comunicar, de forma mais direcionada, as diretrizes que devem nortear as atividades, a partir das quais desdobram-se regras práticas, detalhadas em 18 políticas de integridade. 💧 GRI 102-16, 205-2, 412-1

AGENTES DA DIGNIDADE

Conduzimos as nossas atividades com ética e com vistas à promoção da igualdade.



18 Políticas de Integridade

💧 GRI 102-16, 205-2, 412-1

- Cumprimento do Código de Conduta
- Antissuborno e anticorrupção
- Relacionamento com o Poder Público
- Lavagem de dinheiro
- Proibição de pagamento de facilitação
- Antitruste e relação com concorrente
- Assédios moral e sexual
- Conflito de interesses
- Elaboração e gestão de contratos
- Relação com parceiros de negócio
- Brindes e hospitalidades
- Doações, contribuições e patrocínios
- Tratamento de informação
- Uso de bens da empresa
- Registros contábeis
- Canal de ética
- Consequências e medidas disciplinares
- Compliance com as leis e regulamentos

Uma agenda intensa de treinamentos foi cumprida ao longo de 2018 no escritório corporativo e em nossas unidades – que incluíram materiais *on-line* e encontros presenciais. Assim, alcançamos a meta de treinar todos os nossos colaboradores em temas relacionados a ética, *compliance*, práticas antissuborno e respeito aos direitos humanos. 💧 GRI 205-2, 412-2

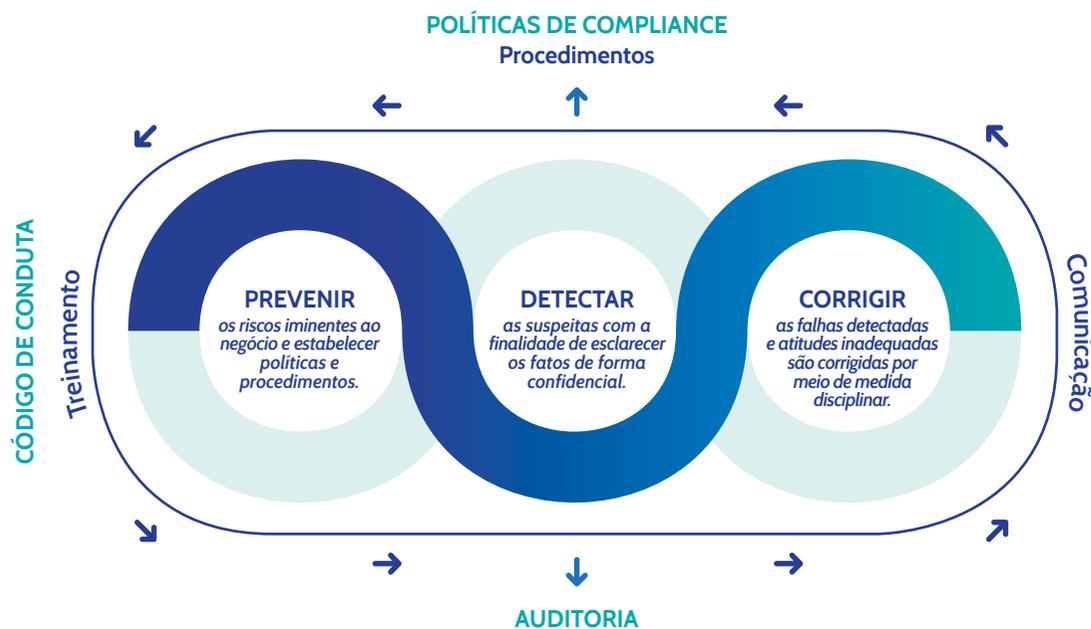
O principal foco dos treinamentos refere-se aos requisitos da NBR ISO 37001. O objetivo foi explicar ao público interno os procedimentos em conformidade com a norma. Para facilitar essa comunicação, publicamos uma nova edição do Gibi do Compliance, com exemplos de condutas relacionadas às atividades cotidianas. 💧 GRI 205-2

As alegações e preocupações em relação a atitudes que violam o Código de Conduta e a legislação brasileira são recebidas pelo Canal de Ética, aberto a colaboradores, fornecedores, usuários, servidores públicos e demais públicos de relacionamento. Os contatos são registrados por empresa independente – o que garante anonimato do denunciante – e encaminhados para apuração da Gerência de Integridade. 💧 GRI 102-17

Em 2018, os órgãos internos de *compliance* mantiveram-se envolvidos na averiguação das acusações relacionadas à Operação Sevandija e à Operação Lama Asfáltica. Até a publicação deste relatório, não foi detectada evidência de irregularidade em quaisquer das investigações. As informações referentes a esses procedimentos investigatórios são atualizadas e divulgadas periodicamente em nossas Demonstrações Financeiras e no Formulário de Referência, ambos disponíveis no *site* de Relações com Investidores.



Pilares de Atuação do Programa de Integridade



Compromissos

◆ GRI 102-12

Subscrevemos voluntariamente iniciativas externas relativas à promoção dos direitos humanos, das condições dignas de trabalho, da ética e do desenvolvimento sustentável.

Em 2016, aderimos ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), tendo, a partir do ano seguinte, passado a integrar o Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG), órgão de gestão das atividades da rede no Brasil.

Também somos signatários dos Princípios do Equador, conjunto de diretrizes que contemplam critérios socioambientais referenciados nos Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial.

PARA SABER MAIS, ACESSE WWW.AEGEA.COM.BR/COMPLIANCE



Gestão de RISCOS

IDENTIDADE

MENSAGEM
DA DIRETORIA

MENSAGEM DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA
E MODELO
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GESTÃO
DE RISCOS

DESEMPENHO
OPERACIONAL

DESEMPENHO
FINANCEIRO

DESEMPENHO
SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



💧 GRI 102-11, 103-2, 103-3

Em 2018, demos continuidade à revisão do nosso Modelo de Gestão de Riscos. O objetivo é desenvolver instrumentos e processos de identificação, análise e tratamento de riscos que permitam a tomada de decisão com maior grau de certeza, contribuindo para mais transparência das informações, aperfeiçoamento das práticas de governança corporativa e para a preservação e geração de valor dos negócios.

O trabalho contou com apoio de consultoria externa e envolvimento do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade e da Diretoria-Executiva, e resultou primeiramente em um Painel de Riscos, com 11 categorias e 74 tipos ou formas de manifestação.

Em complemento, adotamos um Modelo de teste de estresse de cenários, por meio do qual avaliamos o impacto financeiro dos riscos mais relevantes em um horizonte de até cinco anos. Esse processo de gerenciamento dos riscos prioritários será sistematizado ao longo de 2019, acompanhando os ciclos de revisão orçamentária.

As ações preventivas são verificadas pela Auditoria Interna, que reporta os resultados mensalmente ao Comitê de Auditoria, Riscos e Integridade, responsável por garantir a disseminação da cultura de gestão e prevenção de riscos, além de recomendar ações estratégicas e táticas que mitiguem, minimizem ou controlem as ocorrências.

PAINEL de Riscos

💧 GRI 102-15, 201-2



O trabalho terá continuidade em 2019, quando os processos serão automatizados e os procedimentos documentados em uma política de gestão de riscos.

PRINCIPAIS CATEGORIAS DE RISCO	EXEMPLOS DE POSSÍVEIS FORMAS DE MANIFESTAÇÃO
<i>Reputacionais</i>	Veiculação de notícias negativas sobre nossas operações e atitudes de colaboradores ou parceiros em desacordo com o nosso Código de Conduta, entre outras.
<i>Políticos, regulatórios, legais, contratuais</i>	Alterações em políticas fiscais ou tributárias, restrições legais ou contratuais que impeçam ou atrasem o reajuste de tarifas; alterações unilaterais ao contrato de concessão ou Lei de Saneamento Básico; e difusão sobre a competência regulatória que as concessionárias estejam sujeitas
<i>de Execução</i>	Postergação de realização de receita e caixa por queda produtividade e/ou qualidade nas operações, entre outras.
<i>de Recursos Humanos</i>	Perda de colaboradores-chave para a concorrência ou empresas de outros setores e carência de profissionais capacitados no mercado para o setor privado de saneamento, entre outras.
<i>de aumento do custo de energia</i>	Mudanças de bandeiras tarifárias pela utilização de fontes de energia mais caras que a hidrelétrica; e decisões regulatórias que impactem o valor da tarifa entre outras.
<i>Ambientais</i>	Ausência de outorgas para captações de água e lançamento de efluentes, contaminação de fontes de captação, acidentes ambientais no transporte do lodo, rompimento de barragens de reservatórios com água poluída, lodo e/ou outros produtos contaminantes, alta pluviosidade, levando resíduos às fontes de captação e forte estiagem, reduzindo a vazão dos mananciais e reservatórios, entre outras.
<i>Aumento dos juros</i>	Volatilidade de juros; e índices de inflação e câmbio que passam causar aumento no pagamento de juros da dívida
<i>Tecnológicos</i>	Ataque cibernético aos sistemas da empresa; e rotina de monitoramento e guarda de arquivos (<i>backup</i>) inadequada, entre outras.
<i>Operacionais</i>	Aumento do custo de matéria-prima, contratação de fornecedores em desacordo com as nossas políticas, queda da qualidade do fornecimento de serviços de obras e fraudes nas leituras de água, entre outras.
<i>Financeiros</i>	Aumento da inadimplência ou do volume de contas atrasadas e restrições de acesso a fontes de financiamento, entre outras.
<i>Novos Negócios</i>	Situação real dos ativos não correspondente ao descrito no edital/contrato de concessão; custos adicionais não programados relacionados ao processo de integração; e aumento da concorrência em novas licitações.

MAIS INFORMAÇÕES ESTÃO DISPONÍVEIS EM NOSSO FORMULÁRIO DE REFERÊNCIA



Desempenho

OPERACIONAL

🔹 GRI 103-2, 103-3

IDENTIDADE

MENSAGEM
DA DIRETORIA

MENSAGEM DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA
E MODELO
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GESTÃO
DE RISCOS

DESEMPENHO
OPERACIONAL

DESEMPENHO
FINANCEIRO

DESEMPENHO
SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

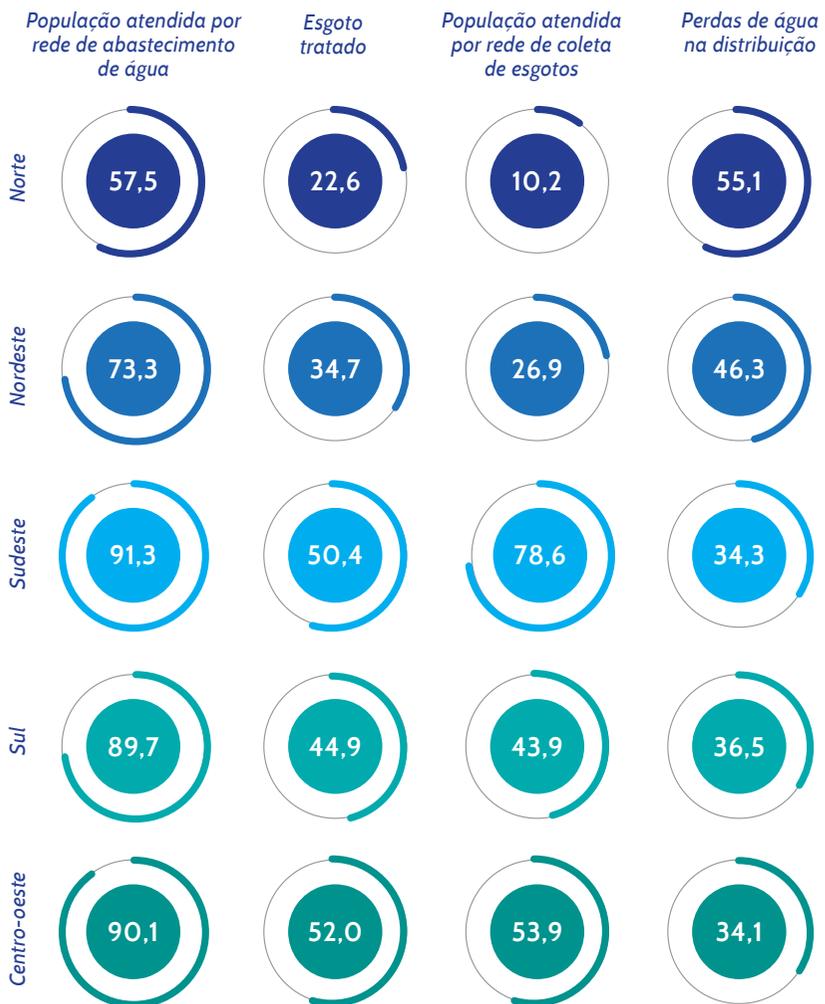
PANORAMA *do Setor*

De acordo com o 23º Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos (SNIS-AE), documento publicado em 2019 pela Secretaria Nacional de Saneamento (SNS) do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), cerca de 83,3% da população brasileira é atendida por serviços públicos de abastecimento de água. Ou seja, aproximadamente 35 milhões de brasileiros não têm acesso a esse serviço básico.

O levantamento também divulgou o índice de perdas na distribuição, que foi de 38,3% – resultante de vazamentos, ligações irregulares ou falhas na medição. Já em relação às redes coletoras de esgoto, apenas 60,2% da população é atendida no País, sendo quase 100 milhões de pessoas sem acesso a esse serviço.

Os dados, referentes a 2017, consideram informações de abastecimento de água de 5.126 municípios (92,0% do total de cidades do Brasil) e esgotamento sanitário de 3.865 municípios (69,4% do total nacional).

Níveis de atendimento com água e esgotos no Brasil, por região¹



Fonte: 23º Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos (SNIS-AE).

ECONOMIAS* E

Volume Faturado

Alcançamos 2,7 milhões de economias totais servidas em 2018. O número de domicílios atendidos com água cresceu 36,2% na comparação com o registrado em 2017 e totalizou 1,7 milhão. Já em relação à coleta e ao tratamento de esgoto, a elevação foi de 12,9% – quase 1,1 milhão de domicílios atendidos por nós.

Como efeito, o volume faturado total, que encerrou o ano em 376.079 mil m³, também apresentou aumento no mesmo comparativo – crescimento de 31,9%, sendo 39,4% em água e 19,4% em esgoto.

ECONOMIAS ATIVAS

	2018	2017
Água	1.677.965	1.232.347
Esgoto	1.056.215	935.814
Total	2.734.180	2.168.161

O volume faturado em 2018 foi impactado pelo Decreto Municipal nº 13.312 em Águas Guariroba, o qual reduziu em 50% a cobrança do volume da tarifa mínima, que passou de 10 m³ para 5 m³. Entretanto, em dezembro, foi assinado o Sétimo Termo Aditivo referente ao contrato de concessão, que estabelece o reequilíbrio econômico-financeiro decorrente da extinção da tarifa mínima, com vigência a partir de janeiro de 2019.

*Economia: imóvel de uma única ocupação, ou subdivisão de imóvel com ocupação independente das demais, dotado de instalação privativa para o uso dos serviços de abastecimento de água ou de coleta de esgoto.

NOVAS Operações

◆ GRI 102-10, 203-1

Os aumentos dos números de domicílios atendidos com água e coleta e tratamento de esgoto estão associados à incorporação, em 2018, de Águas de Manaus, responsável pela prestação dos serviços em Manaus (AM). Com o acréscimo, nossa operação passou a abranger 49 cidades e 7,7 milhões de brasileiros atendidos.

A capital amazonense é a maior concessão privada do Brasil em termos de população – mais de 2,1 milhões de habitantes. Nosso compromisso é atingir a coleta e tratamento de 80% do esgoto até 2030 – missão importante, tendo em vista a necessidade de preservar o Bioma Amazônia, o qual possui maior bacia hidrográfica do mundo.

No ano já foram aportados R\$ 70 milhões para a construção de mais de 40 quilômetros de novas redes coletoras. Também foi inaugurada a Estação de Tratamento de Esgoto Timbiras (ETE Timbiras), que tem capacidade de tratar até 230 litros de esgoto por segundo e já é uma das maiores estações de tratamento da Região Norte do País.

Para fortalecer a relação com o cliente, a concessionária investiu no atendimento participativo no âmbito do programa Vem com a Gente, que visa facilitar o acesso aos serviços. Assim, as equipes da concessionária realizam ações como atendimento itinerante, campanhas de negociação de débitos em parceria com o Procon, vistorias, instalação de hidrômetros, troca de titularidade, além de orientações para o consumo consciente para diminuir o índice de desperdício de água tratada na cidade. Mais de 350 profissionais estão diretamente envolvidos na iniciativa.

A Águas de Manaus disponibiliza também diversos canais de comunicação com os clientes e presta atendimentos na loja física, no centro da cidade. Somente em 2018, foram executados cerca de 36 mil atendimentos, número que ainda será ampliado pela continuidade do programa. O objetivo é percorrer todos os bairros de Manaus em dois anos.

Outro ponto de atenção no município está relacionado às perdas de água tratada. A missão, nesse sentido, é reduzir o alto índice de perdas, que ultrapassa 70%. Os investimentos previstos incluem tecnologia, sensibilização ao consumo consciente e combate às fraudes.

Na concessão em Teresina (PI) e na PPP em Vila Velha (ES) – que no ano anterior passaram a integrar o grupo de cidades atendidas –, atuamos para trazê-las aos mesmos níveis de qualidade e eficiência operacional das unidades que administramos há mais tempo.

Na capital piauiense, onde vamos operar até 2047, temos como meta atingir, até 2031, a universalização do abastecimento de água e chegar a, no mínimo, 90% de cobertura de esgoto. Logo no início de nossas operações, antecipamos metas a fim de executar, de forma prioritária, o plano emergencial com foco em bairros com histórico de desabastecimento. A ampliação e modernização dos serviços já beneficiaram cerca de 360 mil teresinenses que sofriam com constantes faltas d'água.

Já em Vila Velha estamos trabalhando na ampliação, de 56% para 98%, da cobertura de esgotamento sanitário em até 12 anos, além da implantação de 643 quilômetros de rede coletora de esgoto e a instalação de 62 mil ligações.

Destques

GRI 203-1

Avançamos no Projeto Tangram, de implementação do novo Enterprise Resource Planning (ERP) – o SAP S/4 HANA –, com vistas à segurança tecnológica dos nossos processos internos e à facilitação dos fluxos de informação em todas as operações.

As atividades seguiram focadas em configuração e construção das soluções do sistema, de acordo com estudos e diagnósticos realizados em etapas anteriores. A equipe de implementação também conduziu validações do *software* a fim de identificar e corrigir eventuais desvios. No total, mais de 130 desenvolvimentos e configurações foram promovidos e validados.

Com a nova tecnologia, os resultados esperados são respostas mais rápidas e confiáveis a controladores e reguladores, padronização dos processos em todas as áreas e redução de custos operacionais, entre outros.

Paralelamente, a área de Gestão da Mudança, em parceria com a Academia Aegea e a área de Recursos Humanos, definiu grades de aula e mapeou os colaboradores a serem treinados. O trabalho resultou na oferta de 28 cursos, sendo 19 presenciais e nove a distância.

Ainda no âmbito corporativo, aprimoramos a análise de indicadores por meio de *softwares* de inteligência de dados. São mais de 30 indicadores em áreas estratégicas de nossas concessionárias – como energia, serviços, comercial, operacional, perdas, investimentos, pessoal, comunicação, planejamento e jurídico –, que passaram a ser monitorados em tempo real. A tecnologia permite tomadas de decisões gerenciais mais ágeis com vistas à melhoria contínua e à eficiência operacional.

ENGENHEIROS DA ORDEM

Mantemos em funcionamento um sistema que conecta pessoas à água tratada e, depois, destina o esgoto de maneira adequada.



Alguns indicadores que passaram a ser monitorados nas concessionárias em tempo real

ENERGIA

- kWh/m³
- kWh Total
- kWh Ponta

SERVIÇOS

- Encerrados, dentro e fora do prazo
- Em aberto, dentro e fora do prazo
- Previsão de conclusão das Ordens de Serviço (OS) em aberto
- Mapeamento de extravasamento

DEPARTAMENTO COMERCIAL

- Arrecadação
- Faturamento por grupo de leitura
- Quantidade de leituras por leiturista

EQUIPES OPERACIONAIS

- Acompanhamento de lodo por estação de tratamento de esgoto
- Volume tratado e faturado de esgoto
- Níveis dos poços

PERDAS

- Volume medido, produzido e perdido

INVESTIMENTOS POR CATEGORIA

- Água
- Esgoto
- Outros

DEPARTAMENTO PESSOAL

- Horas extras
- Salário total/salário-base

COMUNICAÇÃO

- Notícias positivas, negativas e neutras

PLANEJAMENTO

- Conta média
- Ticket médio

Aprovamos também um plano diretor de tecnologia, elaborado com apoio de consultoria externa. As implementações serão colocadas em prática a partir do próximo ano. O objetivo é promover uma nova forma de gerenciamento de projetos pelas equipes, com metas preestabelecidas e tecnologias duradouras e ainda mais modernas.

Principais obras

🔹 GRI 203-1

Em 2018, foram investidos R\$ 636,3 milhões principalmente em obras de infraestrutura em saneamento básico, o que inclui implantação de estações de tratamento de água, extensões de rede de água, extensões de rede de esgoto e ampliação do sistema de transporte e tratamento de esgoto.

Nesse sentido, destaca-se a entrega do novo sistema de abastecimento de água em Bombinhas (SC). Com investimento de mais de R\$ 55 milhões – um dos maiores já realizados em tratamento e distribuição de água no litoral catarinense –, a estrutura abrange 27 quilômetros de adutora, que leva água do Rio Tijucas a uma nova estação de tratamento.

A nova estrutura visa garantir independência no fornecimento de água para os moradores atendidos pela concessionária Águas de Bombinhas, que nunca haviam contado com sistema similar. Itapema e Porto Belo também serão diretamente beneficiados, pois o Rio Perequê, que anteriormente abastecia Bombinhas, é compartilhado pelos dois municípios que não são operados pela concessionária.

Também investimos R\$ 80 milhões na melhoria do abastecimento de água da Região dos Lagos (RJ), onde duplicamos a adutora que transporta água da estação de tratamento, em São Vicente de Paulo, em Araruama, para os cinco municípios de nossa área de concessão: Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Iguaba Grande e São Pedro da Aldeia.

A nova adutora tem 42 quilômetros de tubulação fabricada em material reforçado com fibra de vidro (PRFV), o que garante mais resistência e durabilidade, além da capacidade para transportar 2 mil litros de água por segundo – aumento de mais de 30%. Ela já beneficiou cerca de 400 mil habitantes na baixa temporada e cerca de 1,5 milhão durante o verão.

Em Ariquemes (RO), onde assumimos os serviços de abastecimento de água e esgoto em 2016, retomamos as obras de implantação da rede coletora de esgoto, com a instalação de aproximadamente 25 quilômetros em dois setores da cidade, beneficiando 11.500 famílias. A iniciativa

fez parte do Programa SaneaMais, que envolve investimento de cerca de R\$ 10 milhões em construção, ampliação e melhorias no sistema de esgotamento sanitário.

A iniciativa é similar ao programa Timon Saneada, que em 2018 destacou-se pelo início das obras de esgotamento sanitário em Timon (MA). A primeira etapa compreende a construção da estação elevatória de esgoto (EEE) e da estação de tratamento de esgoto (ETE), com capacidade de 120 litros por segundo. A previsão é de que, até 2020, a cobertura de esgotamento sanitário chegue a 45%, beneficiando mais de 70 mil timonenses.

Os investimentos nas regiões em que operamos visam à redução da incidência de doenças relacionadas à falta de saneamento, à diminuição de gastos com saúde pública por parte de todas as esferas do governo, aumento da arrecadação de impostos municipais, valoração dos imóveis atendidos pela rede de abastecimento e coleta e estímulo ao turismo, sobretudo nas cidades cuja economia é baseada nessa atividade. Além disso, os impactos positivos dos nossos investimentos incluem a geração de empregos, uma vez que sempre priorizamos a contratação de pessoas que residem nas localidades onde atuamos e a aquisição de insumos com fornecedores da região.

Cidades atendidas são destaque no Ranking do Instituto Trata Brasil

Duas de nossas unidades foram destaque no Ranking do Saneamento Básico das 100 maiores cidades brasileiras, produzido pelo Instituto Trata Brasil e divulgado em abril de 2018. Piracicaba – onde atuamos, desde 2012, por meio de Parceria Público-Privada – figura na primeira posição do indicador de coleta e tratamento de esgoto, com cobertura de serviço a 100% da população local. Já Campo Grande (MS), onde somos responsáveis pelos serviços de água e esgotamento sanitário, foi destacada entre os cinco municípios com menor índice de perdas na distribuição de água, com 19,42%.



Desempenho

FINANCEIRO

GRI 103-2, 103-3

RESULTADOS Financeiros

Receita líquida

A nossa receita operacional líquida, excluída a receita de construção sem margem, aumentou 28,9%, passando de R\$ 1.343,3 milhões em 2017 para R\$ 1.731,6 milhões em 2018. O crescimento decorre principalmente da incorporação da receita de Águas de Manaus* e da consolidação de 12 meses da receita de Águas de Teresina, incorporada em nosso portfólio a partir de julho de 2017.

**Em 2018, foram consolidados quatro meses de seus resultados.*

EVOLUÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA ENTRE 2017 E 2018 (R\$ MILHÕES)



Inadimplência

A partir de janeiro de 2018, conforme CPC 48/ IFRS 9, o cálculo de Perdas Estimadas em Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD) deixou de ser feito a partir da abordagem de perda incorrida e passou a ser realizado por meio da abordagem de perda futura, com base em padrões históricos de inadimplência, segregados entre as classes de usuários privados e públicos. Assim, passamos a refletir o valor incorrido PECLD em relação ao faturamento líquido de cancelamentos e excluindo a receita de construção no período.

No fim do exercício, a inadimplência foi de 0,8%, valor 1,7 p.p. menor em relação ao fechamento do ano anterior, considerando a mesma metodologia de cálculo. A redução reflete campanhas contínuas de incentivo à renegociação de contas em atraso, adesão ao pagamento via débito automático e programa de cortes de clientes inadimplentes.

Custos e despesas

Em 2018, os custos e despesas aumentaram 37,9%, o equivalente a R\$ 253,3 milhões na comparação com o ano anterior, principalmente por conta da consolidação dos resultados de Manaus e de Teresina – para 12 meses do ano, em relação à consolidação de 6 meses em 2017 –, além da alteração da metodologia de cálculo da PECLD. Excluindo-se esse impacto da PECLD, os custos e despesas aumentaram 31,5% (R\$ 207,9 milhões) na mesma comparação. A variação ocorreu principalmente pelos seguintes fatores:

(i) Aumento de 6,5% (R\$ 14,1 milhões) nos custos e despesas de pessoal em virtude da incorporação de Águas de Manaus, do aumento do quadro de colaboradores para absorver as demandas de crescimento com concessões mais recentes e da internalização de mão de obra terceirizada em Águas de Teresina.

- (ii) Incremento de R\$ 28,5 milhões (25,1%) nos custos e despesas com serviços de terceiros, por conta principalmente da consolidação de Águas de Manaus e Águas de Teresina.
- (iii) Aumento de R\$ 71,6 milhões (66,6%) nos gastos com energia elétrica na comparação com 2017. A consolidação de Águas de Manaus foi responsável pelo aumento de R\$ 40,4 milhões (56,4%) no consolidado, e as demais concessionárias contribuíram com R\$ 31,2 milhões (43,6%), em razão sobretudo do aumento de demanda e de alterações nas bandeiras tarifárias.
- (iv) Aumento de R\$ 24,6 milhões nos gastos com conservação e manutenção em relação ao ano anterior. Águas de Manaus e Águas de Teresina representam 57,3% da elevação desse custo.

CUSTOS E DESPESAS (R\$ MIL)	2018	2017	2016
Pessoal	(232.309)	(218.226)	(189.775)
Serviços de terceiros ¹	(141.785)	(113.325)	(79.594)
Serviço de terceiro para tratamento de esgoto	(14.013)	(14.419)	(12.282)
Conservação e manutenção	(44.817)	(20.227)	(13.219)
Materiais, equipamentos e veículos	(22.718)	(21.168)	(20.667)
Custo de concessão	(18.268)	(10.941)	(8.200)
Energia elétrica	(179.109)	(107.498)	(89.964)
Produtos químicos	(30.172)	(14.016)	(7.972)
Viagens e estadias	(21.974)	(15.589)	(5.462)
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) ²	(54.401)	(8.976)	(49.153)
Provisão para contingência	(23.280)	(6.920)	(2.867)
Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)	(15.857)	(17.313)	(12.776)
Locação	(21.478)	(12.476)	(8.588)
Outros custos ³	(53.822)	(44.929)	(29.455)
Custos de construção ⁴	(47.495)	(54.634)	-
Subtotal	(921.499)	(668.181)	(529.944)
Amortização e depreciação	(194.390)	(129.015)	(108.042)
Total	(1.115.889)	(797.196)	(637.986)

1 Contemplam as linhas de serviços técnicos, compra de água operacional, consultoria, auditoria, serviços advocatícios, assessorias e outros.

2 Perdas Estimadas em Créditos de Liquidação Duvidosa, antiga PCLD, e Recuperação de títulos baixados que estão na linha de Outras Receitas Operacionais.

3 Inclui valores de outras receitas e despesas operacionais líquidas.

4 Custo de construção das Concessionárias Ambiental Serra referente às obras realizadas e base para o cálculo da receita de construção dessas mesmas concessionárias (CPC47).

EBITDA

O lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) em 2018 foi de R\$ 810,1 milhões, um aumento de 20,0% em relação ao ano anterior. A margem ficou em 46,8%, 3,5 p.p. inferior à margem de 2017 em função, sobretudo, (i) da consolidação de Águas de Manaus, cuja margem EBITDA é inferior às das concessionárias mais maduras do nosso portfólio; e (ii) da redução de 50% na cobrança do volume da tarifa mínima em Águas Guariroba, que passou de 10 m³ para 5 m³ em 2018. Vale destacar que, em dezembro de 2018 foi celebrado o Sétimo Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Águas Guariroba, o qual estabelece o reequilíbrio econômico-financeiro a partir de janeiro de 2019.

EBITDA (R\$ MIL)	2018	2017	2016
Lucro líquido	176.147	145.008	103.129
(-) Resultado financeiro	(307.720)	(236.689)	(172.002)
(-) Imposto sobre lucro	(131.815)	(164.426)	(79.300)
(-) Amortização e depreciação	(194.390)	(129.015)	(108.042)
EBITDA	810.072	675.138	462.473
Margem EBITDA (%)	46,4	50,3	46,6

Resultado financeiro

O resultado financeiro em 2018 foi de uma despesa de R\$ 307,7 milhões, acréscimo de R\$ 71,0 milhões na comparação com o ano anterior. O principal impacto, no valor de R\$43,3 milhões, refere-se a juros e variação monetária sobre empréstimos, financiamento e debêntures, em função principalmente do aumento do endividamento líquido entre os anos analisados. O custo médio da dívida no exercício foi de 9,9% a.a., um decréscimo de 0,2 pontos percentuais na comparação com o ano anterior, em linha com a redução do CDI.

Lucro líquido

O lucro líquido em 2018 atingiu R\$ 176,1 milhões, um valor 21,5% superior ao montante registrado no ano anterior, quando foi de R\$ 145,0 milhões.

Investimentos

Ao longo de 2018, investimos R\$ 636,3 milhões, R\$ 109,1 milhões mais que em 2017, reflexo principalmente da incorporação de novas concessionárias.

Fluxo de caixa

DEMONSTRAÇÃO DE FLUXO DE CAIXA CONSOLIDADO (R\$ MIL)	2018	2017	2016
Fluxo de caixa das atividades operacionais	774.656	729.609	498.101
(+) Variações nos ativos e passivos	(48.206)	(260.562)	(70.356)
(+) Juros pagos	205.104	(236.036)	(210.071)
(+) Imposto de Renda e Contribuição Social pagos	140.933	(100.395)	(100.241)
Fluxo de caixa líquido proveniente das atividades operacionais	380.413	132.616	117.432
Fluxo de caixa das atividades de investimentos	(1.365.477)	(1.241.561)	(383.237)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento	990.031	1.120.885	253.336
Aumento (redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	4.967	11.940	(12.469)
Caixa e equivalentes de caixa - início do período	20.844	8.624	21.093
Caixa e equivalentes de caixa - fim do período	25.823	20.844	8.624

Endividamento

A dívida bruta, incluindo a posição ativa e passiva dos derivativos, foi de R\$ 3,8 bilhões em 2018. O saldo de caixa e equivalentes e aplicações financeiras de curto e longo prazos somaram R\$ 1,4 bilhão.

O aumento do endividamento bruto decorre, principalmente, da nossa emissão de debêntures no montante de R\$ 600 milhões. Já o crescimento de R\$ 440,5 da dívida líquida decorre, sobretudo, dos investimentos realizados no ano.

O pagamento da primeira parcela referente à aquisição de Águas de Manaus, no valor de R\$ 415,4 milhões, foi suportado por aportes dos acionistas minoritários que totalizaram R\$ 550 milhões em 2018, o que reforça a confiança deles em nosso plano de negócios, com sólidos fundamentos de crédito e estrutura de capital.

O pagamento da segunda parcela da aquisição, no valor de aproximadamente R\$ 325,1 milhões, será realizado em fevereiro de 2019 e, a última, de R\$ 100 milhões corrigidos pelo CDI, será paga em fevereiro de 2020.

Contamos com garantias, restrições e *covenants* usuais de mercado para nossos empréstimos. Todas as cláusulas restritivas referentes aos empréstimos, financiamentos e debêntures foram integralmente cumpridas em 2018, quando o prazo médio da dívida era de 5,5 anos e a dívida de curto prazo representava 8,4% do endividamento total.

ENDIVIDAMENTO (R\$ MIL)	2018	Varição 2018/2017 (%)	2017	2016
Dívida líquida	2.458.174	24	2.170.720	1.480.146
(+) Dívida bruta (incluindo derivativos, sem efeitos de MtM)*	3.837.685	25,7	3.087.849	1.790.166
(-) Caixa e disponibilidades	(1.379.511)	28,9	(1.070.129)	(310.020)
EBITDA	810.072	20,0	675.138	462.473
Dívida líquida/EBITDA	3,03	-	2,99	3,20

* O cálculo da Dívida Bruta exclui os efeitos da marcação a mercado da dívida em operação de swap para Reais, no montante de R\$ 43.926, conforme Nota Explicativa nº 27 das Demonstrações Financeiras da Companhia.

MERCADO DE Capitais

Em julho de 2018 realizamos nossa terceira emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, no valor de R\$ 600 milhões. O montante foi dividido em duas séries, sendo a primeira de R\$ 533,5 milhões, à taxa de remuneração de CDI + 1,40%, com vencimento em cinco anos; e a segunda de R\$ 66,5 milhões, à taxa de remuneração de IPCA + 7,0825%, com vencimento em sete anos.

A agência de classificação de risco de crédito Moody's atribuiu *ratings* Ba1/Aaa.br, com perspectiva estável à emissão.

A operação alinha-se à estratégia de diversificação das fontes de financiamento, além de antecipar a constituição das nossas reservas de liquidez.

DEMONSTRAÇÃO DO Valor Adicionado

GRI 201-1

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)	2018	2017	2016
Receitas	2.425.626	1.817.281	1.516.841
Insumos adquiridos de terceiros	(1.314.418)	(836.513)	(780.933)
Valor adicionado bruto	1.111.208	980.769	753.908
Amortização e depreciação	(194.390)	(129.015)	(108.042)
Valor adicionado líquido produzido	916.818	851.753	627.866
Valor adicionado recebido em transferência	667.955	136.532	135.783
Valor adicionado total a distribuir	1.584.773	988.285	763.649
Distribuição do valor adicionado	1.584.773	988.286	763.649
Pessoal	198.149	186.788	164.280
Taxas, impostos e contribuições	348.710	349.462	223.880
Remuneração de capitais de terceiros	861.767	307.027	272.360
- Juros	840.151	294.472	262.484
- Aluguéis	21.616	12.555	8.876
Remuneração de capitais próprios	176.147	145.008	103.129
- Dividendos	141.433	25.068	25.068
- Lucros retidos/prejuízo do período	36.689	101.089	80.483
- Participação de não controladores nos lucros retidos	(1.975)	18.851	(2.422)



MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O NOSSO DESEMPENHO FINANCEIRO ESTÃO DETALHADAS EM NOSSAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS, DISPONÍVEIS AQUI.



Desempenho

SOCIOAMBIENTAL

◆ GRI 103-2, 103-3

IDENTIDADE

MENSAGEM
DA DIRETORIA

MENSAGEM DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA
E MODELO
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GESTÃO
DE RISCOS

DESEMPENHO
OPERACIONAL

DESEMPENHO
FINANCEIRO

DESEMPENHO
SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

PÚBLICO Interno

Encerramos 2018 com 4.239 funcionários* em nosso time, dos quais 3.122 homens e 1.117 mulheres. Com exceção dos estagiários, diretores e conselheiros, todos os colaboradores diretos são cobertos por acordo coletivo de trabalho ou convenção coletiva de trabalho. **GRI 102-8, 102-41**



MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O QUADRO FUNCIONAL ESTÃO DETALHADAS AQUI. **GRI 102-8, 405-1, 405-2**

**Considera todos os colaboradores ativos e afastados, independentemente do tipo de contrato.*

Atração de talentos

GRI 103-2, 103-3

Uma das principais formas de somar-se à nossa equipe é o Programa de Trainee, que tem dois anos de duração, ao longo dos quais investimos na capacitação dos participantes com vistas a desenvolver suas habilidades de liderança e gestão.

Em 2018, contratamos os egressos da edição que estava vigente e selecionamos – após etapas de teste, dinâmica de grupo e entrevistas individuais – mais 20 recém-graduados nas áreas Engenharia, Tecnologia da Informação, Economia, Matemática e Estatística. A partir de 2019, eles serão alocados em alguma das 49 cidades onde mantemos operação.

Já aos jovens de 14 a 24 anos ofertamos vagas por meio do programa Jovem Aprendiz, iniciativa do Governo Federal de estímulo ao primeiro emprego. No ano, contávamos com 93 colaboradores nessa categoria.

Com objetivo de promover oportunidades a quem já integra o nosso time, dispomos de mecanismos para que as vagas disponíveis sejam divulgadas, inicialmente, para o público interno. Quando há necessidade de contratação no mercado, os critérios para a escolha são orientados por nossa Política de Recrutamento e Seleção, que, entre outros objetivos, visa garantir a promoção da diversidade e da igualdade de oportunidades.



Desenvolvimento e capacitação

◆ GRI 103-2, 103-3

Manter os funcionários constantemente treinados em temas relacionados a eficiência, segurança ocupacional, ética e inovação, entre outros, é um dos alicerces que sustentam nosso crescimento em um cenário cada vez mais competitivo.

Nesse contexto, direcionamos as iniciativas de capacitação do time com base no planejamento estratégico, no programa de sucessão, nos planos de desenvolvimento individuais e nas necessidades de cada unidade. Desde 2014, investimos na Academia Aegea, braço de desenvolvimento de nossos treinamentos técnicos e comportamentais.

Em 2018 a estrutura foi ampliada, com profissionais dedicados em novas estratégias de educação corporativas. Como resultado, o número de pessoas capacitadas passou de 12 mil em 2017 para aproximadamente 64 mil em 2018 – um aumento de 433,3%.

Os números refletem o trabalho de multiplicadores internos e de parcerias, como as que firmamos com a Hydrus, instituição especializada na execução de cursos de capacitação para o setor de saneamento; e com a Fundação Dom Cabral, uma das mais renomadas instituições em desenvolvimento de liderança.

A essência da Academia é buscar diversas formas de conectar as estratégias de aprendizagem com as necessidades de aprimoramento das nossas operações, em sintonia com as melhores práticas. Para isso, conta com o apoio da Diretoria-Executiva para a adoção de novas tecnologias e plataformas educacionais, evolução de métodos pedagógicos e tendências de educação corporativa.

Destques da nova Academia Aegea

- *Novo ambiente educacional instalado no Centro Administrativo Aegea (CAA), em Santa Bárbara d'Oeste (SP).*
- *Nova Plataforma de conteúdo, antes acessível por computador, convertido também para celular (nos sistemas Android e iOS).*
- *Layout mais atrativo e intuitivo.*
- *Transmissão de palestras ao vivo para os 49 municípios onde atuamos.*
- *Novas parcerias com instituições de ensino.*
- *Formação de multiplicadores, o que consiste em transformar profissionais com conhecimentos específicos em instrutores para os demais.*
- *Acesso aos programas de treinamento também por familiares dos colaboradores (Academia Conectada à Família).*



MAIS INFORMAÇÕES SOBRE TREINAMENTOS ESTÃO DETALHADAS AQUI.  GRI 404-1

Gestão da diversidade

 GRI 103-2, 103-3

Em 2018, celebramos um ano do programa Respeito Dá o Tom, cujo objetivo é direcionar o foco na promoção da igualdade e diversidade racial. Fazemos isso pois acreditamos que é o certo e em razão de querermos que nosso time – da operação à alta liderança – reflita as diversas culturas das populações que atendemos.

No ano, já foram criados no âmbito do programa 12 Comitês Regionais de Diversidade e Igualdade Racial, que visam fomentar o debate étnico-racial, fortalecer o relacionamento com representantes de movimentos negros e apoiar a execução das ações para a diversidade em todas as unidades. O objetivo é desenvolver talentos com um olhar diverso e inclusivo. Assim, os integrantes desses comitês regionais passaram por treinamento para maior entendimento e mais repertório sobre a temática racial.

Adicionalmente, mais de 150 colaboradores, entre *trainees*, supervisores, coordenadores e gerentes, participaram de *workshop* sobre Liderança inclusiva, com aulas sob o enfoque da sociologia, antropologia e vantagem competitiva, ministradas pelas especialistas Liliane Rocha, da Gestão Kairós, e Fernanda Macedo, da organização Educafro.

Ações como essa são rotina em nossas instalações. Só no primeiro ano, a iniciativa já promoveu debates, palestras, capacitações e mais de 50 rodas de conversa. Os encontros, feitos para conscientizar e promover a valorização da diversidade étnico-racial, contaram com representantes dos movimentos negros regionais e outros convidados para falar sobre racismo, discriminação e ações afirmativas.

No pilar de empregabilidade, destaca-se uma ação da concessionária Águas Guararoba, que recrutou uma colaboradora em uma comunidade quilombola, em Campo Grande (MS). Iniciativas como essa ganharão impulso a partir de 2019, após a tabulação dos dados do censo, que contou com a participação de 78,4% dos colaboradores e apontará o real número de profissionais negros e pardos autodeclarados em nosso quadro funcional.

Pelo resultado do Respeito Dá o Tom, recebemos o Selo Municipal Direitos Humanos e Diversidade, concedido pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, da Prefeitura de São Paulo. O prêmio reconhece as boas práticas adotadas por organizações públicas e privadas, voltadas ao combate da desigualdade étnico-racial por meio da promoção do respeito à diversidade e da inclusão no mercado de trabalho.

Pilares do Programa Respeito dá o Tom e Ações para a Diversidade

DESENVOLVIMENTO

- Treinamentos na Academia Aegea.
- Parceria com instituições e outros órgãos para divulgação de temas relacionados à igualdade racial.

EMPREGABILIDADE

- Divulgação e acesso de candidatos negros às vagas de emprego.
- Participação obrigatória de profissionais negros em todos os processos seletivos.
- Criação de programas de trainees e jovens aprendizes direcionados à população negra.

RELACIONAMENTO

- Contato permanente com associações que atuam a favor da igualdade racial em cada cidade, promovendo a reflexão do tema entre os colaboradores e outros públicos de relacionamento.
- Criação de Comitês Regionais de Diversidade e Igualdade Racial, com reuniões periódicas em todas as unidades.
- Agendamentos de visitas das comunidades negras às concessionárias.



Saúde e segurança

◆ GRI 103-2, 103-3, 403-3, 403-4

Nossa Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente define as diretrizes corporativas referentes a esses temas e, em 2018, se envolveu na implantação e adequação do Programa Interage em todas as concessionárias.

Dentre outras necessidades de controles relacionados às Normas Regulamentadoras de Segurança do Trabalho, a iniciativa visa padronizar procedimentos de divulgação, investigação e adoção de planos e ações corretivas e preventivas para acidentes e quase acidentes e configurar um sistema de gestão, com indicadores de *performance* (KPIs) reativos e proativos de segurança.

Indicadores de Performance de Segurança

REATIVOS | POSSIBILITAM CORRIGIR ROTAS E IMPLEMENTAR NOVAS POLÍTICAS:

- Índice de Frequência (TCIR)
- Índice de Gravidade (IG)
- Dias Perdidos por Acidentes
- Número de acidentes com afastamento
- Número de acidentes sem afastamento
- Número de acidentes graves
- Número de primeiros socorros
- Número de acidentes de trajeto com afastamento
- Número de acidentes de trajeto sem afastamento
- Dias perdidos por acidentes de trajeto
- Número de colaboradores em atividade restrita
- Acidentes sem lesão

PROATIVOS | VISAM MONITORAR A EVOLUÇÃO DAS AÇÕES EMPREENDIDAS:

- Quase acidente/Notificação Risco
- Horas Homens Trabalhadas (HHT)
- Diálogo Diário de Segurança (DDS) realizados por mês
- Número de Participantes no DDS por mês
- Horas Homens Trabalhadas (HHT) em treinamentos de saúde e segurança no trabalho
- Número de participantes em treinamentos de saúde e segurança no trabalho



No total, são 59 diretrizes que englobam as atividades de meio ambiente, medicina ocupacional, segurança e responsabilidade social. Com todos os processos implementados, teremos maior controle sobre os riscos inerentes às operações, de forma a antecipar melhores práticas ambientais e estabelecer locais de trabalho cada vez mais saudáveis e seguros.

Ao longo do ano, todas as unidades foram envolvidas e orientadas por meio de reuniões e treinamentos para ampliar o conhecimento do público interno em legislação, normas e procedimentos que possam garantir cada vez mais saúde, segurança aos envolvidos com a operação e respeito ambiental.

Em junho, foi conduzido, em Campinas (SP), um *workshop* que abordou a elaboração de relatórios gerenciais, a avaliação dos indicadores de *performance*, responsabilidades civil e criminal dos gestores em relação à saúde e segurança dos trabalhadores e a preservação do meio ambiente. Participaram do encontro todo o corpo técnico responsável por conduzir as políticas e as boas práticas relativas ao tema nas concessionárias.

O ano também foi marcado por avaliações remotas com aplicação de questionários de verificação do desempenho de cada unidade em relação à aderência do programa. Em consequência das análises dos relatórios gerenciais, substituímos todas as motos por 350 carros para mitigar a principal causa de acidentes, adquirimos 21 valetadeiras para reduzir risco de soterramento e acidentes fatais em canteiros de obras e treinamos, em parceria com o Batalhão de Operações Policiais Especiais, a equipe de leituristas de algumas unidades para prevenção de ataques de cachorros – terceira maior causa de acidentes registrada. **🔹 GRI 403-3**

O próximo passo, a partir de 2019, será a realização de auditorias internas para verificarmos o nível de adesão aos processos em cada unidade, além de orientar as lideranças na identificação de eventuais oportunidades de melhorias.

Em cumprimento à legislação, todas as nossas unidades contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) – que, apesar de serem dimensionados com base no número de colaboradores próprios de cada concessão, atendem a todos os colaboradores e contratados. **🔹 GRI 403-1**

Fornecedores

◆ GRI 103-2, 103-3

Nossa cadeia de suprimentos é composta por fabricantes de insumos para as operações, fornecedores de materiais para escritório, prestadores de serviços e consultorias técnicas. ◆ GRI 102-9

O processo de compras consiste basicamente em cotação com, no mínimo, três empresas, análises do setor de contratos e medições e da gestão administrativa e aprovação de gerente, diretor e presidente da concessionária. Dependendo do valor do contrato, o processo decisório é encaminhado ainda à Diretoria-Executiva e/ou ao Conselho de Administração.

Em 2018, a etapa de avaliação prévia para a contratação foi incrementada com a *due diligence* de integridade, que passou a identificar parceiros de alto risco para a operação e encaminhá-los, automaticamente, para treinamento na Academia Aegea. ◆ GRI 412-1, 414-1

A comunicação sobre nossos princípios éticos também foi mais direcionada a partir da revisão do Código de Conduta, que resultou na elaboração de um documento específico para os parceiros – ao qual todos devem declarar adesão formal.

Adicionalmente, todos os contratos abrangem cláusulas relacionadas a direitos humanos e preveem medidas para combater corrupção, suborno, trabalho escravo e infantil, entre outros comportamentos que violam nossas políticas de *compliance*. ◆ GRI 408-1, 409-1, 412-3

As empresas contratadas passam por avaliações periódicas e, caso alguma irregularidade seja identificada, o parceiro é notificado, podendo ter seus pagamentos suspensos até que regularize a situação – com risco de rescisão do contrato se houver reincidência.

ENTIDADES Setoriais

💧 GRI 102-13, 102-44

Dialogamos com governos municipais, distritais e federal a fim de contribuir para avanços regulatórios e o consequente desenvolvimento do setor e do País. Essa articulação é conduzida por nossa Vice-Presidência de Relações Institucionais e se dá por meio da nossa integração com entidades setoriais como Instituto Trata Brasil; Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB); Associação Brasileira das Concessionárias Privadas dos Serviços Públicos de Água e Esgoto (Abcon); e Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes).

Em 2018, o setor esteve envolvido em discussões acerca da revisão do marco regulatório de saneamento, conduzida pelo governo federal, que criou um grupo interministerial para discutir o tema com associações.

Um dos pontos debatidos referia-se à reformulação da regulamentação dos contratos de programa, instrumento instituído pela Lei federal nº 11.107, de 2005, por meio da qual uma companhia estadual e um município podem estabelecer contratos de longo prazo sem necessidade de licitação. Tal revisão poderia estabelecer que os contratos de programa incluam metas de investimento e de universalização dos serviços, de maneira similar à existente, por exemplo, em contratos de concessão ou Parcerias Público-Privadas. Ou seja, como consequência, a revisão ainda pode estimular a justa competitividade e gerar oportunidades de mercado para a iniciativa privada.

Também estava em discussão a alteração à Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, que criou a Agência Nacional de Águas (ANA). Pretendia-se que o órgão assumisse outras atribuições que possibilitariam a criação de diretrizes nacionais de regulação, a serem seguidas pelas agências municipais, regionais e estaduais – que atualmente regulam diretamente o serviço –, o que garantiria mais segurança jurídica para os operadores públicos e privados.

Essas e outras questões compunham a Medida Provisória 844/18, com a qual declaramos concordância no decorrer do ano, mas que perdeu a validade em novembro por falta de acordo para votação. Em dezembro de 2018, no entanto, foi aprovada outra Medida Provisória, a 868/18, que altera as competências da ANA, a qual passa a regular a prestação dos serviços públicos de saneamento.

Sempre nos manteremos atentos às discussões que envolvem o setor, pois entendemos que o avanço rumo à universalização pode ser facilitado pela releitura da legislação setorial – o que depende da cooperação entre operadores públicos e privados.

Comunidades

◆ GRI 103-2, 103-3, 413-1

Ao longo de 2018, definimos uma nova estratégia de atuação social, elaboramos políticas internas, adotamos ferramentas de gestão de riscos sociais e instituímos uma plataforma para a gestão dos projetos sociais.

Estratégia e Políticas Internas

A partir dos estudos que foram realizados em 2017, a gerência de Responsabilidade Social amadureceu o conhecimento técnico e estabeleceu uma nova estratégia de atuação social, aprovada pela Diretoria-Executiva e aplicada em todas as operações.

Resumidamente, a estratégia determina uma atuação social focada nos pilares que compõem o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) dos municípios em que atuamos e na promoção de um modelo focado na população em situação de vulnerabilidade social.

A partir disso, foi elaborada a Política de Investimento Social Privado, disponível em nosso site (www.aegea.com.br/politica-de-investimento-social-privado). O documento apresenta a nossa causa de atuação social, bem como os critérios para o investimento de recursos – incentivados* ou próprios – em projetos que contribuam para a melhoria dos Índices de Desenvolvimento Humano Municipais (IDH-M) onde atuamos.

Projetos Sociais

Todos os programas e projetos sociais foram criados para que sejam implantados de forma customizada em cada cidade, respeitando as características e necessidades locais. Além disso, foi implantada uma nova plataforma virtual, denominada Cidades+, que apresenta cada projeto social, com os materiais de suporte para sua execução, além de números das principais marcas atingidas.

**Por meio das seguintes legislações: Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet), Lei do Audiovisual, Lei de Incentivo ao Esporte, Fundos Municipais da Criança e do Adolescente, Fundos Municipais do Idoso, Pronon e Pronas/PCD.*

PROFISSIONAIS ALÉM DA CONTA

Entendemos que devemos transcender as normas contratuais, buscando um relacionamento próximo com as comunidades atendidas.

Entre os projetos realizados, destacam-se o Programa Afluentes e o Projeto Saúde Nota 10. O primeiro tem o objetivo de promover o relacionamento com os líderes das comunidades locais. Trata-se de um importante canal de comunicação, por meio do qual temos a oportunidade de nos aproximar dos moradores, além de ouvir sugestões e opiniões sobre os serviços prestados. Assim, oferecemos, a esse público um atendimento personalizado, alinhado às demandas dos bairros e das comunidades. Em 2018, mais de 4 mil líderes comunitários foram envolvidos.



Já o Projeto Saúde Nota 10 consiste em palestras e peças de teatro educativas, que abordam questões relacionadas ao saneamento básico e à preservação ambiental, voltadas a jovens e crianças da rede pública de ensino. Em algumas localidades, ainda são realizados concursos de redação e desenhos com os alunos. Em 2018, o projeto engajou mais de 37 mil alunos do ensino infantil fundamental e médio.

Projetos Incentivados

Para dar transparência à seleção dos projetos incentivados, foi criado um comitê responsável pela avaliação de projetos e fundos municipais a serem beneficiados pelo repasse de recursos da dedução fiscal das nossas concessionárias, sempre observando o alinhamento à Política de Investimento Social Privado e a igualdade de oportunidades.

Em 2018, destacaram-se cinco projetos incentivados nos municípios e que atuamos, sendo quatro apoiados por meio da Lei Rouanet e um pela Lei de Incentivo ao Esporte.



LEI DE INCENTIVO	PROPONENTE	PROJETO	DESCRIÇÃO	LOCALIDADES ATENDIDAS	BENEFICIADOS
Lei Rouanet	3 Apitos Marketing Cultural e Esportivo	Aventuras no Mundo Encanado (6ª edição)	Peças teatrais com bonecos, abordando diversas temáticas socioambientais e incentivando a participação do público infantil na preservação do meio ambiente.	20 cidades em sete estados (Rio de Janeiro, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Pará, Piauí e Maranhão).	130 apresentações, que somaram um público com cerca de 25 mil crianças – média de 200 por espetáculo.
	Flamingo Comunicação Eireli	Trilha da Cultura (Módulo Água e Saneamento)	Iniciativa educativa com foco em discutir, prioritariamente, temas referentes à água, ao saneamento e ao bem-estar das comunidades, com turmas escolares de 6º a 9º anos do Ensino Fundamental II. A abordagem é apoiada por um <i>kit</i> educacional, com atividades a serem realizadas durante as aulas. O projeto contempla ainda oficinas de formação de professores e, após os trabalhos em sala de aula, encontros de encerramento, em que os docentes apresentam os resultados e trocam experiências.	45 cidades em dez estados (Espírito Santo, Rio de Janeiro, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Pará, Piauí, Maranhão, Santa Catarina e São Paulo).	49.221 alunos e 493 professores em 653 escolas públicas municipais e estaduais e 2.782 <i>kits</i> distribuídos.
	Marco Aurélio Ribeiro da Costa	Cine Autorama	Projeto de cinema itinerante, com exibições ao ar livre em que as pessoas podem assistir aos filmes de seus carros.	Oito cidades em seis estados (Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Piauí e Pará).	5.774 espectadores em 1.749 carros.
	Brazucah Produções Artísticas e Culturais	Cinesolarzinho	Projeto de cinema itinerante, que utiliza energia solar para exibir os filmes. No âmbito da iniciativa, também são realizadas oficinas com o público infanto-juvenil relacionadas às práticas do cinema e da sustentabilidade.	24 cidades em cinco estados (Santa Catarina, São Paulo, Mato Grosso, Rondônia e Pará).	52 sessões com 6.750 espectadores, além de 329 jovens participantes em 13 oficinas.
Lei de Incentivo ao Esporte	Instituto Tênis	Massificação Instituto Tênis 2018	O Instituto Tênis é uma instituição sem fins lucrativos que apoia o tênis nacional, concedendo bolsas de esporte a atletas com alto talento e potencial. Em 2018, o projeto iniciou atividade em Cabo Frio (RJ) para disseminação do esporte entre alunos de 6 a 10 anos de duas ONGs selecionadas. Posteriormente, as atividades foram estendidas para Vila Velha (ES).	Cabo Frio (RJ) e Vila Velha (ES).	200 crianças em Cabo Frio (RJ) e 1.300 em Velha (ES).



Gestão de riscos sociais

Os principais riscos sociais das operações derivam da natureza dos nossos serviços, bem como do relacionamento com as partes interessadas. Em 2018, foram adotadas novas ferramentas de gestão para identificar e mitigar esses riscos.

Para gerenciar os riscos sociais das operações, no âmbito do Programa Interage, foram elaboradas quatro instruções normativas a partir das exigências dos Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental do IFC. Paralelamente, implementamos uma plataforma *on-line* que permite às concessionárias acompanhar a legislação referente à responsabilidade social e ao setor.

Dessa forma, conseguimos agir de forma proativa e resiliente, em linha com as exigências legais, e rumo aos melhores padrões globais de responsabilidade social corporativa.

Instituto Aegea

A partir de 2018, atendendo aos padrões de governança e à nossa nova agenda de responsabilidade social, o então Instituto Equipav passou a ser denominado Instituto Aegea, mudando o seu foco de atuação e passando a ter o objetivo de funcionar como um núcleo de inteligência social, para:

- estabelecer intercâmbio com outras instituições do terceiro setor, principalmente ONGs, fundações e institutos empresariais;
- identificar oportunidades de ações integradas e voltadas ao desenvolvimento territorial;
- produzir informações técnicas; e
- acompanhar as tendências no terceiro setor.

MEIO Ambiente

💧 GRI 103-2, 103-3

Nossas diretrizes ambientais são definidas pela Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, no âmbito do Programa Interage. A iniciativa – implantada em todas as concessionárias ao longo do ano – documenta nove procedimentos, entre instruções normativas e normas. O objetivo é identificar e mitigar os impactos ambientais decorrentes do processo de captação e tratamento de água e coleta e tratamento de esgoto sanitário; assegurar a conformidade com atendimento aos requisitos legais, regulatórios e corporativos; e identificar mitigar riscos empresariais e de responsabilidade civil envolvidos nas atividades executadas pelas nossas unidades.

Mais do que empreender obras de engenharia, planejamos a infraestrutura necessária para preservar os recursos hídricos; assegurar a disponibilidade e a qualidade da água; conduzir, com segurança, o esgoto até o tratamento; e garantir a satisfação dos usuários – tudo com alto nível de controle e monitoramento e sempre considerando o contexto local de cada um dos 49 municípios atendidos.

As obras realizadas pela Engenharia contam com uma equipe de Meio Ambiente independente que fiscaliza o cumprimento dos requisitos ambientais e condicionantes impostas e destinação de resíduos e presta apoio e suporte técnico às questões relacionadas ao meio ambiente. Além disso, contamos com gestores ambientais em cada unidade, responsáveis pelo acompanhamento dessas atividades e reporte dos indicadores relacionados.

Piracicaba (SP) ilustra a excelência dessa operação. Em apenas dois anos, o município universalizou os serviços de coleta e tratamento de esgoto. O marco é fundamental para a recuperação do Rio Piracicaba, símbolo da cidade e elemento importante para o desenvolvimento da economia local.

Coletar e tratar o esgoto estão diretamente relacionados à melhoria da saúde pública. Tanto que, em Campo Grande (MS), a expansão desses serviços já resultou na diminuição de mais de 90% das internações por doenças diarreicas*.

A capital sul-mato-grossense também é exemplo em gestão de perdas de água. Os investimentos realizados na unidade reduziram o índice de perdas de 56% para 19% nos últimos dez anos – avanço que já supera a meta contratual (28%) e destaca o município na comparação com a média nacional (38,3%).

*Estudo “Análise dos Indicadores de Saúde Pública Associadas ao Saneamento Inadequado no Município de Campo Grande (MS) no Período 2003-2015”, disponível em www.aguasguararoba.com.br/relatorio-reducao-doencas.

EMBAIXADORES DA SAÚDE

O principal objetivo das nossas operações: levar saúde para todos, inclusive para o meio ambiente.

Água

🔹 GRI 103-2, 103-3, 303-1, 303-4

No ano, tratamos e distribuímos 508.077.450,62 m³ de água por meio de nossas concessionárias. O valor, 77,72% superior em relação ao ano anterior, considera porque considera o consumo parcial de Águas de Manaus, que foi incorporada ao nosso portfólio de negócios no exercício, bem como reflete aumentos da população atendida e da cobertura de abastecimento.

Para garantir a qualidade do serviço, adotamos rígidos controles: amostras da água de represas e poços são coletadas e analisadas mensalmente, com base em 32 parâmetros ambientais.

Outro importante foco de atenção nesse trabalho refere-se à gestão de perdas, um dos pilares de nossa Política de Sustentabilidade e importante marco contratual a ser alcançado por nossas unidades.

Para isso, contamos com um Sistema de Gestão e Controle de Perdas (GCP), elaborado com base em modelos internacionais e no conhecimento adquirido por nossas unidades mais maduras. Ele considera:

- Adequação dos níveis de pressão na rede, a fim de reduzir o volume vazado e o risco de novos vazamentos.
- Metodologias para detectar vazamentos subterrâneos ocultos, de forma a agilizar o reparo.
- Velocidade e qualidade nos reparos.
- Gestão de infraestrutura por meio de mapas de calor, que indicam regiões com alta incidência de vazamentos.
- Gestão de micromedição* com vistas a reduzir os índices de submedição**.

Como resultado, o índice de perdas consolidado na distribuição foi de 51%, com aumento de 13 p.p. em relação ao ano anterior devido, sobretudo, ao início das novas concessões, as quais comumente apresentam índices mais elevados – o que vai sendo reduzido na medida em que se adequam aos nossos padrões.

*Medição realizada nos ramais de entrada das edificações.

** Volume de água consumido, mas não cobrado, pelas concessionárias.



VOLUME TOTAL DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m³)

	2018	2017	2016
Águas superficiais	376.678.343,30	169.814.237,00	112.968.736,00
Águas subterrâneas	122.559.600,46	106.875.047,00	101.463.321,00
Abastecimento municipal	8.839.506,86	9.203.379,00	0
Total	508.077.450,62	285.892.663,00	214.432.057,00

Efluentes

💧 GRI 103-2, 103-3, 306-5

As diretrizes ambientais para o gerenciamento de efluentes são também definidas pela Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente no âmbito do Programa Interage.

Sempre que possível, buscamos evitar o descarte de água proveniente do tratamento de água nas Estações de Tratamento de Água (ETAs). A água residuária é retornada para a entrada das ETAs com valor inferior à 10% da vazão de captação. Os tratamentos utilizados variam entre a utilização de floculador, decantador e filtro de areia ou desinfecção nos poços de captação subterrânea. Já os métodos para tratamento de esgoto variam entre sistema de lagoas, lodos ativados, reatores anaeróbios de fluxo ascendente (UASB), tratamentos físico-químicos, fossas sépticas, entre outros. 💧 GRI 306-1

Para aferir que as fontes hídricas não foram afetadas, são realizadas análises periódicas à montante e à jusante do ponto de descarte dos efluentes. Também são enviados anualmente relatórios de monitoramento do efluente tratado.



TAMANHOS DOS CORPOS D'ÁGUA AFETADOS POR DESCARTE DE ÁGUA  **GRI 306-5**

<i>Unidade</i>	<i>Nome do corpo d'água afetado por descarte de água</i>	<i>Tamanho do corpo d'água (Km²)</i>
Águas de Barra do Garças	Rio Araguaia	5,67
	Rio Garças (Córrego Fundo)	11,73
Águas de Campo Verde	Rio São Lourenço	11,38
	Rio das Motes	8,47
Águas de Cláudia	Ribeirão Leda	28,67
Águas de Diamantino	Rio Diamantino	5,56
	Córrego do Ouro	10,81
Águas de Confresa	Córrego Gameleira	10,42
Águas de Guarantã	Afluente do Rio Braço Sul	10,68
Águas de Pedra Petra	Rio Jurigue	3,13
Águas de Peixoto de Azevedo	Rio Peixoto	6,2
Águas de Porto Esperidião	Rio Aguapeí	1,48
Águas de Primavera	Córrego Traíras	12,94
	Córrego Golçalves	63,56
Águas de Sorriso	Afluente do Rio Lira	6,55
	Rio Lira	6,55
	Rio Teles Pires	4,36
	Córrego Bandeira	6,1
Águas Guariroba	Córrego Imbirussú	58
	Ribeirão Cachoeira	1,9
Águas de Matão	Rio São Lourenço	59,8

Mirante	Rio Piracicaba	12,5
	Ribeirão Tijuco Preto	N/D
	Ribeirão Anhumas	N/D
	Ribeirão Piracicamirim	N/D
Prolagos	Laguna Araruama	61
	Rio Una	12
	Canal da Marina	21
Ambiental Serra	Canal dos Escravos	1
	Ilha do Lameirão	8,91
	Lagoa Jacuném	1,3
	Lagoa Maringá	2,06
	Córrego Barro Branco	6,2
	Córrego Irema	1,1
	Ribeirão Brejo Grande	11
	Rio Jacaraípe	36,71
	Córrego Laranjeiras	13
	Córrego Manguinhos	1,6
	Rio Reis Magos	N/D
	Afluente Dr. Robson	0,59
	Córrego Garanhões	1,4
Águas de Teresina	Rio Poti	52,57
	Rio Paraíba	20,07
Ambiental Vila Velha	Rio Jucu	1,56
	Afluente do Rio da Draga	N/D
	Córrego Xuri	1,6
	Canal da Draga	N/D

Energia

● GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-4

Em 2018, foram consumidos 1.605.156,00 GJ de energia. O valor é superior no comparativo com o ano anterior (1.084.358,37 GJ) porque considera o consumo integral das unidades Águas de Bombinhas, Ambiental Vila Velha, Ambiental Serra e Águas de Teresina, bem como o consumo parcial de Águas de Manaus, que foi incorporada ao nosso portfólio de negócios no exercício.

Foi evitado, no entanto, o consumo de 15.196,00 GJ de energia* em decorrência da implantação de projetos de melhoria.

O resultado reflete o trabalho do núcleo de Gestão de Eficiência Energética (GEE), que atua com foco na padronização de processos e na eficiência energética das operações. As ações com vistas à redução do consumo se dão em três frentes:

- **Concepção de projetos de unidades:** Quando são considerados os equipamentos mais eficientes e dimensionados a potência a ser instalada, o nível de tensão e as perdas de carga, entre outros critérios.
- **Atuação nas unidades existentes:** Em que corrigimos e/ou alteramos fator de potência, acionamento, tensão de alimentação e gerações alternativas, entre outras medidas para eficiência no consumo de energia.
- **Operação dos sistemas de bombeamento:** Em que avaliamos alternativas operacionais por meio de controle de frequência, setorização, controle de perdas e simulação hidráulica, entre outros.

*A base de cálculo leva em consideração o índice de eficiência (kWh/m³) da unidade logo após a implantação do projeto.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA (GJ)

	2018	2017
Total de energia consumida de combustíveis de fontes não renováveis	121.878,13	125.046,04
Gasolina	40.002,24	44.099,19
Diesel	80.264,29	80.946,85
Gás natural	1.611,60	0
Total de energia consumida de combustíveis de fontes renováveis	19.414,82	20.162,14
Etanol	12.296,34	11.071,82
Biodiesel	7.865,80	8.343,00
Total de eletricidade consumida	1.463.863,05	939.150,19
Total de energia consumida	1.605.156,00	1.084.358,37



Sobre este RELATÓRIO

IDENTIDADE

MENSAGEM
DA DIRETORIA

MENSAGEM DO
CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO

ESTRATÉGIA
E MODELO
DE GESTÃO

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GESTÃO
DE RISCOS

DESEMPENHO
OPERACIONAL

DESEMPENHO
FINANCEIRO

DESEMPENHO
SOCIOAMBIENTAL

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

ANEXO GRI

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

Materialidade

💧 GRI 102-46, 102-48, 102-49, 103-1

Nosso oitavo Relatório Anual de Sustentabilidade presta contas sobre os desempenhos operacional, financeiro e socioambiental de todas as nossas unidades no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, além de contextualizar os resultados obtidos. 💧 GRI 102-45, 102-50, 102-52

Com vistas à qualidade das informações, esta publicação mantém aderência às Normas da Global Reporting Initiative (GRI): Opção Essencial; aos critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca); às diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC); e aos princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), do qual somos signatários desde 2016. 💧 GRI 102-54

As informações financeiras foram auditadas externamente pela KPMG Auditores Independentes e as demais, aferidas internamente com anuência da Administração. 💧 GRI 102-56

Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este documento, entre em contato com a equipe de Relações com Investidores por e-mail (ri@aegea.com.br) ou telefone (+55 11 3818-8150).

💧 GRI 102-53

O conteúdo deste material reflete os temas relevantes identificados em 2014 a partir de consulta *on-line* aos *stakeholders* e revisados anualmente, desde então, com base em estudos setoriais, análises sobre a concorrência e matérias veiculadas pela imprensa nacional.

Como resultado desse trabalho, em 2018, incluímos o tema “Inovação e tecnologia” por constatarmos sua recorrência na cobertura jornalística sobre o setor e para evidenciarmos as possíveis correlações com os demais temas, sobretudo “Gestão da eficiência operacional” e “Universalização do saneamento básico”.

Também foram incorporados, ao tema “*Compliance*, ética e medidas anticorrupção”, os aspectos “Avaliação em direitos humanos”, “Avaliação social de fornecedores”, “Trabalho infantil” e “Trabalho forçado ou análogo ao escravo” – outrora apartados. Já os temas “Atração e retenção de talentos” e “Saúde e segurança” foram agrupados em “Gestão de pessoas”. O objetivo foi concentrar os assuntos e aspectos semelhantes para melhorar a gestão e divulgação.

Outro avanço significativo foi a correlação entre os temas materiais e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda internacional da Organização das Nações Unidas (ONU), apoiada por diversas instituições ao redor do mundo, com vistas a promover a prosperidade e o bem-estar para todos. Estamos trabalhando para, futuramente, alinhar tais objetivos ao nosso planejamento estratégico, reforçando o nosso compromisso com o meio ambiente e com as pessoas.

LISTA DE TÓPICOS Materiais

GRI 102-47

Temas	Capitais (IIRC)	Aspectos (GRI)	Indicadores (GRI)	Princípios (Pacto Global)	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
Gestão de pessoas	Humano	Treinamento e educação	404-1	6	4, 5 e 8
		Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1	6	5 e 8
			405-2	6	5, 8 e 10
		Avaliação em direitos humanos	412-2	1	Sem relação
		Saúde e segurança no trabalho	403-1	Sem relação	8
403-2			3 e 8		
403-3			3 e 8		
403-4			8		
Compliance, ética e medidas anticorrupção	Financeiro	Anticorrupção	205-2	10	16
		Políticas públicas	415-1	10	16
		Concorrência desleal	206-1	Sem relação	16
		Conformidade ambiental	307-1	8	16
		Conformidade socioeconômica	419-1	Sem relação	16
		Trabalho infantil	408-1	5	8 e 16
		Trabalho forçado ou análogo a escravo	409-1	4	8
		Avaliação em direitos humanos	412-3	2	Sem relação
		Avaliação social de fornecedores	414-1	2	5, 8 e 16
Privacidade do cliente	418-1	Sem relação	16		

Gestão da eficiência operacional	Manufaturado, Natural e Intelectual	Energia	302-1	7 e 8	7, 8, 12 e 13
			302-4	8 e 9	7, 8, 12 e 13
		Água	303-3	8	6, 8 e 12
Desempenho econômico-financeiro	Financeiro	Desempenho econômico	201-1	Sem relação	2, 5, 7, 8 e 9
Gestão de riscos	Financeiro e Intelectual	Desempenho econômico	201-2	Sem relação	13
Proteção ambiental	Natural	Biodiversidade	304-2	8	6, 14 e 15
		Efluentes e resíduos	306-5	8	6 e 15
Respeito às comunidades locais, educação ambiental e programas de conscientização	Social e de relacionamento	Direitos dos povos indígenas e tradicionais	411-1	1	6
		Avaliação em direitos humanos	412-1	1	Sem relação
		Comunidades locais	413-1	1	Sem relação
Saúde e segurança dos clientes	Social e de relacionamento	Efluentes e resíduos	306-1	8	3, 6, 12 e 14
			306-3	8	3, 6, 12, 14 e 15
		Saúde e segurança do cliente	416-2	Sem relação	16
Universalização do saneamento básico	Manufaturado, Social e de relacionamento	Impactos econômicos indiretos	203-1	Sem relação	2, 5, 7, 9 e 11
		Águas	303-1	7 e 8	6 e 7
Inovação e tecnologia	Intelectual	Não há	Não há	Sem relação	Sem relação

ENGAJAMENTO DE Stakeholders

🔹 GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Mantemos relacionamentos com financiadores e investidores, decisores públicos, poderes concedentes, usuários, entidades setoriais, fornecedores, universidades e imprensa. Esses públicos são categorizados com base na abordagem e frequência do engajamento.

STAKEHOLDERS	ABORDAGEM	FREQUÊNCIA	ASSUNTOS LEVANTADOS
Investidores, financiadores e acionistas	Comunicação por meio do <i>website</i> de Relações com Investidores e de publicações periódicas de fatos relevantes e de resultados trimestrais e anuais, além de eventos, teleconferências e reuniões presenciais no Brasil e no exterior.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Call</i> de resultados (trimestral). - Reuniões presenciais (conforme demanda). - Aegea Day, evento para divulgação de resultados e outros temas relevantes (anual). - <i>Calls</i> para dirimir dúvidas pontuais (conforme demanda). - Participação em eventos organizados por bancos (conforme demanda). - <i>Website</i> de Relações com Investidores (atualizado periodicamente). - Arquivamento de documentos na Comissão de Valores Mobiliários (periodicamente, conforme Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Instrução CVM nº 358). 	Divulgamos informações a respeito do setor e do nosso negócio, bem como identificamos as dúvidas do público para prestarmos esclarecimentos e aprimorarmos a comunicação com o mercado.
Decisores públicos	Instituímos, em 2017, a Vice-Presidência de Relações Institucionais e reforçamos a área de Comunicação a fim de atuarmos mais ativamente com decisores públicos. Em alguns casos, nosso suporte se dá por meio das entidades de classe das quais fazemos parte, além de trabalho de <i>advocacy</i> presencial (em Brasília) e digital (redes sociais de Associações de Mercado), para levar informações do setor e realizar interação com este público. Além disso, tendo em vista os riscos que podem envolver o contato com Gestores Públicos, a reforçamos nossas políticas e processos de compliance. Como resultado, conquistamos, no exercício, a Certificação da NBR ISO 37001.	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniões presenciais (média de duas por mês). - Participação em eventos de mercado (média de uma por mês). 	Esclarecimento de informações relativas ao setor e à contribuição de empresas privadas para o desenvolvimento desse mercado. Em 2018, gestores públicos estiveram envolvidos em discussões acerca de aprimoramentos regulatórios.
Poder concedente	Reuniões presenciais.	Conforme oportunidade ou demanda.	Apresentação do desempenho de cada concessionária, evidenciado pela conformidade com os marcos contratuais estabelecidos; e questões referentes às mudanças regulatórias em discussão no ano. Buscamos respeitar as preocupações manifestadas por esse público em nossa estratégia.

Usuários	Cada concessionária dispõe de plataforma multicanal, o que inclui <i>website</i> , redes sociais digitais e atendimento telefônico, além de materiais impressos e relacionamento interpessoal nas lojas físicas. Também são realizadas reuniões presenciais com líderes comunitários.	Comunicação constante. A satisfação do público é aferida regularmente por meio de pesquisas (anualmente ou a cada dois anos de acordo com cada concessionária).	Os contatos registrados nos permitem identificar oportunidades de melhoria em nossas operações – aprimoramos constantemente os treinamentos direcionados aos nossos colaboradores para atendimento a esse público.
Associações do mercado	Ocupamos importantes posições em associações e nos preocupamos em aumentar a relevância dessas entidades. Também promovemos reuniões pontuais para entender e avaliar como podemos contribuir para o desenvolvimento do setor.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião de avaliação e planejamento (anual). - Participação em Conselhos, Comitês e Grupos de Trabalho (conforme agenda das associações). - Patrocínios de eventos organizados pelas entidades das quais somos associados (média mensal). 	Em 2018, as principais entidades do setor estiveram envolvidas em discussões acerca de aprimoramentos regulatórios.
Imprensa	Trabalho constante de assessoria de imprensa. Em 2018, fomos reconhecidos no prêmio Empresas que melhor se comunicam com jornalistas, na categoria saneamento, promovido pela revista Negócios da Comunicação.	<ul style="list-style-type: none"> - Encontros presenciais de relacionamento (cerca de cinco ao ano). - Entrevistas por telefone (em média duas por mês). - Ligações para incentivar a geração de pautas sobre os nossos negócios e o setor. 	Esclarecimentos sobre o setor e sobre nossos investimentos.
Fornecedores	Relacionamento apoiado por cláusulas contratuais e orientado por nosso Código de Conduta.	No estabelecimento de acordos comerciais (cláusulas contratuais) e, anualmente, em reunião de alinhamento de conduta.	Práticas de compliance, ética e anticorrupção com as quais nossos fornecedores devem se comprometer.
Universidades	Reuniões, principalmente por meio de associações do mercado, para análise de trabalhos em parceria e participação em cursos e eventos sobre o setor.	Conforme demanda interna, de uma associação ou de uma universidade.	Divulgação e esclarecimento de informações sobre o setor, com total transparência e isenção.
Colaboradores	Em 2018, tivemos um olhar diferenciado em relação à comunicação interna. Nesse sentido, trabalhamos com apoio de consultoria externa para identificação de novos canais de comunicação e engajamento do público no novo posicionamento da marca. Entendemos a importância de cada um e procuramos valorizar e enaltecer o trabalho desse público. Também estimulamos ações para promoção da inclusão e da igualdade racial no âmbito do programa Respeito dá o tom.	Relacionamento constante por meio de eventos e encontros presenciais, bem como ferramentas de comunicação dirigida.	Reforçamos a comunicação de temas relevantes para o desenvolvimento dos nossos negócios: compliance, saúde e segurança, responsabilidade ambiental, entre outros.

Anexo GRI

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

◆ GRI 205-2

		2018		2017	
		Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Alta Direção e Conselho de Administração	Número total de executivos		52		32
	Número total de executivos comunicados/ treinados	52	42	30	23
	Percentual de executivos comunicados/ treinados	100	80,77	93,75	71,88
Administrativo	Número total de colaboradores		2.019		1.538
	Número total de colaboradores comunicados/ treinados	2.019	1.297	1.589	1006
	Percentual de colaboradores comunicados/ treinados	100	64,24	103,32	65,41
Operacional	Número total de colaboradores		2.219		1.545
	Número total de colaboradores comunicados/ treinados	2.219	1.062	1.573	917
	Percentual de colaboradores comunicados/ treinados	100	47,86	101,81	59,35
Parceiros	Número total de parceiros		2.855		333
	Número total de parceiros comunicados/ treinados	2.855	2.855	333	333
	Percentual de parceiros comunicados/ treinados	100	100	100	100

Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade ◆ GRI 304-2

O tratamento de esgoto realizado pelas concessionárias mitiga a poluição hídrica e consequente preserva o meio ambiente. A extensão das áreas impactadas se limita ao perímetro das instalações das unidades pertencentes ao sistema de água e esgotamento sanitário, sendo que as atividades são realizadas prevendo a mínima intervenção necessária.

Os impactos são de curta duração, uma vez que o esgoto tratado é facilmente degradado na natureza. Somente em caso de um acidente com produtos químicos, podem ser de média duração. No entanto, são reversíveis em todos os aspectos.

NATUREZA DE IMPACTOS DIRETOS E INDIRETOS SIGNIFICATIVOS SOBRE A BIODIVERSIDADE

Aspecto	Impactos
Construção	
Poluição	Lançamento de esgoto sanitário tratado em corpos d'água, com risco de vazamento de esgoto sem tratamento decorrente de falhas mecânicas e/ou elétricas.
Introdução de espécies invasoras, organismos nocivos e agentes patogênicos	Não há registro.
Redução de espécies	Não há registro.
Conversão de habitats	Risco de conversão de habitats quando há implantação de reservatórios/barragens de água.
Mudanças em processos ecológicos fora da faixa natural de variação	Não há registro.

LESÕES DE EMPREGADOS, POR GÊNERO*

	2018		2017		2016	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	8	132	6	96	1	78
Taxa (%)**	6,06	93,94	6	96	1	99

14. Profissionais com que mantemos relação de trabalho de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

15. Acidente sofrido no percurso entre residência-trabalho e vice-versa, considerando ainda aqueles ocorridos em horário de refeição, desde que fora da empresa.

16. Acidente que ocasiona lesões leves e, portanto, não resultaram em afastamento do empregado, permitindo seu retorno imediato para suas atividades.

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

DIAS PERDIDOS DE EMPREGADOS, POR GÊNERO*

	2018		2017		2016	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	58	7.072***	34	1.445	1	1.165
Taxa (%)**	0,82	99,18	2,30	97,70	0,09	99,1

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

*** Foram registrados 6.000 dias perdidos devido ao óbito registrado.

Saúde e segurança ocupacional GRI 403-2

EMPREGADOS¹⁴

Os acidentes são registrados por meio de sistema informatizado para composição de banco de dados e geração de indicadores, além de permitir rastreabilidade das ações. Na composição deste indicador, não foram considerados os acidentes classificados como trajeto¹⁵ e primeiros socorros¹⁶, foram considerados somente os acidentes típicos.

LESÕES DE EMPREGADOS, POR REGIÃO*

	2018		2017		2016	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	14	10	12	12	0	0
Nordeste	29	20,7	4	4	1	1
Centro-Oeste	60	42,9	54	53	36	46
Sudeste	30	21,4	26	25	40	51
Sul	7	5	6	6	2	3

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

DIAS PERDIDOS DE EMPREGADOS, POR REGIÃO*

	2018		2017		2016	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	102	1,43	396	27	0	0
Nordeste	148	2,08	18	1	90	8
Centro-Oeste	6.624***	92,90	487	33	386	33
Sudeste	254	3,56	558	36	683	59
Sul	2	0,03	40	3	7	1

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

*** Foram registrados 6.000 dias perdidos devido ao óbito registrado.

Foi registrado um óbito no exercício.

TRABALHADORES¹⁷

LESÕES DE TRABALHADORES, POR GÊNERO*

	2018		2017		2016	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	0	26	31	4	-	-
Taxa (%)**	0	100	89	11	-	-

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

LESÕES DE TRABALHADORES, POR REGIÃO*

	2018		2017		2016	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	1	3,85	2	6	-	-
Nordeste	4	15,38	9	26	-	-
Centro-Oeste	5	19,23	13	37	-	-
Sudeste	10	38,46	7	20	-	-
Sul	6	23,08	4	11	-	-

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de lesões e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

17. Em 2016, a gestão dos indicadores referentes aos terceirizados era realizada de forma descentralizada. A partir de 2017, a nossa Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente iniciou a gestão desses indicadores. No entanto, ainda dependemos da efetiva comunicação para atualizar e manter os indicadores atualizados. O indicador, portanto, reflete os acidentes efetivamente comunicados.

DIAS PERDIDOS DE TRABALHADORES, POR GÊNERO*

	2018		2017		2016	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número	7.295	58	7.763	43	31	1.660
Taxa (%)**	99,21	0,79	99,45	0,55	1,80	98,17

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório

DIAS PERDIDOS DE TRABALHADORES, POR REGIÃO*

	2018		2017		2016	
	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**	Número	Taxa (%)**
Norte	104	1,42	396	5,07	-	-
Nordeste	168	2,29	21	0,27	90	5,32
Centro-Oeste	6.698	91,24	6.774	86,78	502	29,69
Sudeste	283	3,86	575	7,37	1.092	64,58
Sul	88	1,20	40	0,51	7	0,41

* Os dados apresentados na tabela referem-se ao número absoluto de dias perdidos e respectivo percentual em frente ao quantitativo total de registros.

** Total de dias perdidos comparado com o total de horas programadas para serem trabalhadas pelos profissionais no período coberto pelo relatório.

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO  GRI 404-1

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO QUE EMPREGADOS REALIZARAM DURANTE O PERÍODO DE RELATO, POR GÊNERO

	2018			2017			2016		
	Número total de funcionários	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de funcionários	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de funcionários	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	3.122	298.196	95,51	2.206	51.933	23,54	1.890	57.754	30,56
Mulheres	1.117	50.711	45,40	875	17.790	20,33	676	17.251	25,52
Total	4.239	348.907	82,31	3.081	69.735	22,63	2.566	75.005	29,23

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO QUE EMPREGADOS REALIZARAM DURANTE O PERÍODO DE RELATO, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2018			2017			2016		
	Número total de funcionários	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de funcionários	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de funcionários	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Tático	859	62.460	72,71	916	32.488	35,47	623	16.685	26,78
Operacional	2.851	270.919	95,03	386	4.897	12,69	351	47.631	135,70
Estratégico	529	15.528	29,35	1.779	32.339	18,18	1.592	10.689	6,71
Total	4.239	348.907	82,31	3.081	69.724	22,63	2.566	75.005	29,23

DIVERSIDADE DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E ENTRE OS COLABORADORES  GRI 405-1

MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR GÊNERO

	2018		2017		2016	
	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)
Homens	11	73,33	7	70,00	7	70,00
Mulheres	4	26,67	3	30,00	3	30,00
Total	15	100,00	10	100,00	10	100,00

MEMBROS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, POR FAIXA ETÁRIA

	2018		2017		2016	
	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)
Abaixo de 30 anos	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Entre 30 e 50 anos	6	40,00	3	30,00	3	30,00
Acima de 50 anos	9	60,00	7	70,00	7	70,00
Total	15	100,00	10	100,00	10	100,00

EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2018				2017				2016			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)
Diretoria	61	85,92	10	14,08	53	89,83	6	10,17	41	89,13	5	10,87
Conselho	11	73,33	4	26,67	7	70,00	3	30,00	7	70,00	3	30,00
Gerência	51	69,86	22	30,14	35	66,04	18	33,96	25	13,53	9	26,47
Coordenador	112	62,92	66	37,08	94	69,63	41	30,37	61	68,54	28	31,46
Operacional	2.691	75,42	877	24,58	1.858	72,69	698	27,31	1.578	74,43	542	25,57
Jovem aprendiz	29	32,58	60	67,42	20	37,74	33	62,26	21	41,18	30	58,82
Gestor	2	100,00	0	0,00	11	68,75	5	31,25	34	80,95	8	19,05
Supervisor	139	73,16	51	26,84	124	75,15	41	24,85	114	76,00	36	24,00
Trainee	3	42,86	4	57,14	12	54,55	10	45,45	12	60,00	8	40,00
Estagiário	23	50,00	23	50,00	23	46,94	26	53,06	21	61,76	13	38,24
Total	3.122	73,65	1.117	26,35	2.237	71,74	881	28,26	1.914	73,73	682	26,27

EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA

	2018						2017						2016					
	Número			Percentual (%)			Número			Percentual (%)			Número			Percentual (%)		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretoria	4	37	30	5,63	52,11	42,25	5	32	22	8,47	54,24	37,29	5	28	13	10,87	60,87	28,26
Conselho	0	4	11	0,00	26,67	73,33	0	3	7	0,00	30,00	70,00	0	3	7	0,00	30,00	70,00
Gerência	1	65	7	1,37	89,04	9,59	2	48	3	3,77	90,57	5,66	1	31	2	2,94	91,18	5,88
Coordenador	25	143	10	14,04	80,34	5,62	34	95	6	25,19	70,37	4,44	27	58	4	30,34	65,17	4,49
Operacional	1.275	2.037	256	35,73	57,09	7,17	1.065	1.315	176	41,67	51,45	6,89	962	1.003	155	45,38	47,31	7,31
Jovem aprendiz	89	0	0	100,00	0,00	0,00	53	0	0	100,00	0,00	0,00	51	0	0	100,00	0,00	0,00
Gestor	0	1	1	0,00	50,00	50,00	0	14	2	0,00	87,50	12,50	6	33	3	14,29	78,57	7,14
Supervisor	48	129	13	25,23	67,89	6,84	36	118	11	21,82	71,52	6,67	34	101	15	22,67	67,33	10,00
Trainee	7	0	0	100,00	0,00	0,00	21	1	0	95,45	4,55	0,00	19	1	0	95,00	5,00	0,00
Estagiário	44	2	0	95,65	4,35	0,00	46	3	0	93,88	6,12	0,00	32	2	0	94,12	5,88	0,00
Total	1.493	2.418	328	35,22	57,04	7,74	1.262	1.629	227	40,47	52,25	7,28	1.137	1.260	199	43,80	48,54	7,67

EMPREGADOS NEGROS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2018				2017				2016			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)
Diretoria	2	3,00	0	0,00	4	8,00	0	0,00	4	10,00	0	0,00
Conselho	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gerência	0	0,00	0	0,00	1	3,00	0	0,00	1	4,00	0	0,00
Coordenador	4	4,00	4	6,00	4	4,00	0	0,00	3	5,00	2	7,00
Operacional	344	13,00	83	9,00	162	9,00	57	8,00	179	11,00	37	7,00
Jovem aprendiz	3	10,00	9	15,00	2	10,00	6	18,00	0	0,00	3	10,00
Gestor	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Supervisor	12	9,00	5	10,00	5	4,00	1	2,00	7	6,00	1	3,00
Trainee	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estagiário	0	0,00	4	17,00	1	4,00	3	12,00	3	14,00	1	8,00
Total	353	11,00	100	9,00	174	8,00	66	7,00	197	10,00	43	6,00

EMPREGADOS COM DEFICIÊNCIA, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2018				2017				2016			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)	Número	Percentual (%)
Diretoria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Conselho	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gerência	1	1,96	0	0,00	1	2,86	0	0,00	1	4,00	0	0,00
Coordenador	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Operacional	44	1,64	28	3,20	21	1,13	12	1,72	23	1,46	12	2,21
Jovem aprendiz	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gestor	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Supervisor	1	0,72	0	0,00	1	0,81	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Trainee	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estagiário	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	46	1,47	28	2,51	23	1,03	12	1,36	24	1,25	12	1,76

RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS  GRI 405-2

Categoria funcional	Gênero	2018			2017			2016		
		Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)	Razão matemática	Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)	Razão matemática	Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)	Razão matemática
Diretoria	Mulheres	23.176,57	43.474,06	1,88	15.616,20	29.135,31	1,87	21.297,13	39.922,35	1,87
	Homens	29.860,12	61.585,98	2,06	28.471,47	57.692,29	2,03	28.495,73	55.005,48	1,93
Conselho	Mulheres	11.755,23	16.626,20	1,41	6.619,56	13.184,26	1,99	8.444,64	10.172,08	1,20
	Homens	13.755,57	26.420,02	1,92	7.210,57	195.931,55	27,17	6.855,25	13.858,03	2,02
Gerência	Mulheres	18.697,73	37.889,67	2,03	16.523,74	32.906,37	1,99	14.894,15	35.769,52	2,40
	Homens	18.786,02	37.186,45	1,98	17.783,61	37.374,78	2,10	14.553,32	30.763,62	2,11
Coordenador	Mulheres	7.381,71	15.127,86	2,05	6.619,56	13.184,26	1,99	7.140,53	13.816,77	1,93
	Homens	7.828,92	14.973,00	1,91	7.828,92	14.973,00	1,91	7.210,57	13.757,36	1,91
Operacional	Mulheres	2.201,72	3.931,64	1,79	1.963,14	3.931,64	2,00	1.767,80	3.931,64	2,22
	Homens	1.782,31	4.702,89	2,64	1.698,42	4.396,28	2,59	1.619,51	4.178,06	2,58
Jovem aprendiz	Mulheres	2.201,72	4.960,94	2,25	518,88	1.256,47	2,42	518,88	1.256,47	2,42
	Homens	1.782,31	4.960,94	2,78	490,42	1.059,16	2,16	490,42	1.059,16	2,16
Gestor	Mulheres	0,00	0,00	0,00	21.703,54	43.132,62	1,99	14.894,15	37.491,01	2,52
	Homens	21.582,22	44.563,41	2,06	16.944,61	32.957,17	1,94	11.391,18	23.679,95	2,08
Supervisor	Mulheres	2.778,60	5.672,58	2,04	2.511,66	5.758,19	2,29	2.670,53	6.633,47	2,48
	Homens	3.244,91	7.371,73	2,27	3.009,07	6.724,92	2,23	2.873,05	6.762,91	2,35
Trainee	Mulheres	4.872,30	8.860,09	1,82	4.797,94	9.927,44	2,07	4.583,00	8.622,73	1,88
	Homens	4.872,30	8.832,67	1,81	4.797,94	10.528,24	2,19	4.583,00	8.602,05	1,88
Estagiário	Mulheres	897,17	1.537,73	1,71	855,81	1.497,62	1,75	756,96	1.451,71	1,92
	Homens	957,06	1.564,40	1,63	859,41	1.486,04	1,73	822,29	1.264,59	1,54

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS  GRI 412-2

TREINAMENTOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELATIVOS A DIREITOS HUMANOS

	2018	2017	2016
Número total de horas de treinamento em direitos humanos	348.907	69.724	75.005
Número total de empregados	4.239	3.081	2.566
Número total de empregados treinados em direitos humanos	6.836	5.626	1.021
Percentual de empregados treinados em direitos humanos	161,26	182,60	39,79

COMUNIDADES LOCAIS  GRI 413-2

OPERAÇÕES COM ENGAJAMENTO NA COMUNIDADE LOCAL

Tipo de iniciativa	2018		2017		2016	
	Número	%	Número	%	Número	%
Avaliações de impactos sociais	44	97,78	44	100	43	100
Divulgação pública dos resultados de avaliações de impactos ambientais e sociais	44	97,78	44	100	43	100
Programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades de comunidades locais	45	100	44	100	43	100
Planos de engajamento de stakeholders baseados em mapeamentos dessas partes	45	100	44	100	43	100
Comitês e processos de consulta ampla à comunidade local, incluindo grupos vulneráveis	45	100	44	100	43	100
Processos formais de queixas e reclamações por parte de comunidades locais	45	100	44	100	43	100

SUMÁRIO DE Conteúdo GRI

◆ GRI 102-55

SUMÁRIO GRI (102-55)

Aspectos (GRI)	Indicadores (GRI)	Descritivo	Página/ resposta	Princípios (Pacto Global)	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)
GRI 100: Divulgações Gerais					
Perfil organizacional	102-1	Nome da organização	4, 80		
	102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	4		
	102-3	Localização da sede	80		
	102-4	Localização das operações	4		
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica	4, 25		
	102-6	Mercados atendidos	4		
	102-7	Porte da organização	4, 8, 9, 25		
	102-8	Informações sobre empregados e trabalhadores	48		8
	102-9	Cadeia de fornecedores	54		
	102-10	Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	4, 35		
	102-11	Abordagem ou princípio da precaução	30		
	102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	28		
	102-13	Participação em associações	55		
Estratégia	102-14	Declaração do tomador de decisão sênior	10, 12		
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	31		
Ética e integridade	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	5, 6, 26, 27		
	102-17	Mecanismos de solicitação de orientações e preocupações sobre ética	27		
Governança	102-18	Estrutura da governança	25		

Engajamento de stakeholders	102-40	Lista de grupos de stakeholders	68	
	102-41	Acordos coletivos	48	8
	102-42	Identificação e seleção de stakeholders	68	
	102-43	Abordagem no engajamento dos stakeholders	68	
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantados	55, 68	
Práticas de relato	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes	66	
	102-48	Reformulações de informações	66/ Não houve	
	102-49	Mudanças no relato	66/ Não houve	
	102-50	Período do relatório	66	
	102-51	Data do relatório mais recente	abril de 2018	
	102-52	Periodicidade dos ciclos de relato	66	
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	66, 80	
	102-54	Relato da opção “de acordo” escolhida pela organização	66	
GRI 200: Tópicos econômicos				
Desempenho econômico	103 201	Abordagem de gestão desenvolvimento econômico	40, 66	
	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	46	2, 5, 7, 8 e 9
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climática	Estamos cientes de que efeitos de mudanças climáticas e outros decorrentes de fatores ambientais podem influenciar a disponibilidade hídrica e, conseqüentemente, gerar diminuição da receita, aumento de custos operacionais, redução da credibilidade e até demandas judiciais. Contudo, ainda não contamos com sistema para mensurar implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas. A nossa estrutura para gestão de riscos está descrita na página 31	13
Impactos econômicos indiretos	103 203	Abordagem de gestão Impactos econômicos indiretos	32, 66	
	203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	35, 36, 38	2, 5, 7, 9 e 11

Anticorrupção	103 205	Abordagem de gestão anticorrupção	22, 66		
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	26, 27, 70	10	16
Concorrência desleal	103 206	Abordagem de gestão concorrência desleal	22, 66		
	206-1	Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve.		16
GRI 300: Tópicos ambientais					
Energia	103 302	Abordagem de gestão energia	47, 66		
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	64	7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-4	Redução do consumo de energia	64	8 e 9	7,8, 12 e 13
Água	103 303	Abordagem de gestão água	47, 66		
	303-1	Total de retirada de água por fonte	61	7 e 8	6 e 7
	303-3	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Por se tratar de abastecimento público, com finalidade de fornecimento de água potável para consumo humano, não se capta de fontes de reciclagem para nossos serviços. No entanto, algumas concessionárias reutilizam água para limpeza das áreas comuns e retrolavagem das unidades de tratamento.	8	6, 8 e 12
Biodiversidade	103 304	Abordagem de gestão biodiversidade	47, 66		
	304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	70	8	6, 14 e 15
Efluentes e resíduos	103 306	Abordagem de gestão efluentes e resíduos	47, 66		
	306-1	Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	62	8	3, 6, 12 e 14
	306-3	Vazamentos significativos	Não houve	8	3, 6, 12, 14 e 15
	306-5	Corpos d'água afetados por descargas e/ou drenagem de água	62, 63	8	6 e 15
Conformidade ambiental	103 307	Abordagem de gestão conformidade ambiental	47, 66		
	307-1	Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve.	8	16

<i>GRI 400: Tópicos sociais</i>					
Saúde e segurança no trabalho	103 403	Abordagem de gestão saúde e segurança no trabalho	47, 66		
	403-1	Trabalhadores representados em comitês formais de saúde e segurança	53		8
	403-2	Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho	71		3 e 8
	403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	52, 53		3 e 8
	403-4	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	52/ As informações referentes a segurança e medicina ocupacional seguem as normas regulamentadoras estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e não há nenhum critério mais restritivo que a legislação.		8
Treinamento e educação	103 404	Abordagem de gestão treinamento e educação	47, 66		
	404-1	Média de horas de treinamento, por ano, por empregado	50, 73	6	4, 5 e 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	103 405	Abordagem de gestão diversidade e igualdade de oportunidades	22, 47, 65		
	405-1	Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	25, 48, 74	6	5 e 8
	405-2	Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	77	6	5, 8 e 10
Trabalho infantil	103 408	Abordagem de gestão trabalho infantil	47		
	408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	Não houve/ 54	5	8 e 16
Trabalho forçado ou análogo a escravo	103 409	Abordagem de gestão trabalho forçado ou análogo a escravo	47		
	409-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não houve/ 54	4	8
Direito dos povos indígenas	103 411	Abordagem de gestão direito dos povos indígenas	18, 22, 47, 66		
	411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais	Não houve.		2

Avaliação em direitos humanos	103 412	Abordagem de gestão avaliação em direitos humanos	22, 47, 66		
	412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto em direitos humano	27, 54/ 100%	1	
	412-2	Empregados treinados em políticas e práticas de Direitos Humano	27, 78	1	
	412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	54	2	
Comunidades locais	103 413	Abordagem de gestão comunidades locais	47, 66		
	413-1	Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	56	1	
Avaliação social de fornecedores	103 414	Abordagem de gestão avaliação social de fornecedores	47, 66		
	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	54/ 100%	2	5, 8 e 16
Políticas públicas	103 415	Abordagem de gestão políticas públicas		Não há. Não realizamos doações para partidos políticos ou para políticos individualmente (Lei nº 9.504/97).	
	415-1	Contribuições políticas		10	16
Saúde e segurança do cliente	103 416	Abordagem de gestão saúde e segurança do cliente	18, 66		
	416-2	Casos de não-conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança		Ainda não controlamos, corporativamente, esse tipo de impacto nos clientes.	
Privacidade do cliente	103 418	Abordagem de gestão privacidade do cliente	22, 66		
	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não houve.		16
Conformidade socioeconômica	103 419	Abordagem de gestão conformidade socioeconômica	22, 66		
	419-1	Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômico	Não houve.		16

INFORMAÇÕES Corporativas

◆ GRI 102-1, 102-3, 102-53

AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.

Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.663 – 1º andar

São Paulo (SP)

CEP: 01452-001

Tel.: +55 (11) 3818-8150

E-mail: ri@aegea.com.br

Créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Aegea (Relações com Investidores)

REDAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÃO

KMZ Conteúdo

CONSULTORIA DE INDICADORES (GRI)

Avesso Sustentabilidade

DIREÇÃO DE ARTE

Marcia Godoy

FOTOGRAFIA

Aegea (Banco de imagens)



AEGEA SANEAMENTO E PARTICIPAÇÕES S.A.

Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.663 - 1º andar | São Paulo (SP)
CEP: 01452-001 | +55 (11) 3818-8150 | ri@aegea.com.br