

Relatório
de Sustentabilidade
2021



Grupo
Águas do Brasil

O Grupo Águas do Brasil acredita que sanear o país é possível.

Mais do que isso: para nós, o saneamento é essencial e indispensável para que se **estabeleçam condições de vida digna para todas as pessoas e para que se garanta um futuro saudável e sustentável para o Brasil.**

Contribuímos a cada dia para a melhoria da qualidade de vida nas áreas onde atuamos, a partir da dedicação de nossos colaboradores, dos investimentos nas operações e da troca com toda a cadeia de relacionamento: clientes, fornecedores, reguladores e poder concedente.

Buscamos a **excelência no tratamento do ciclo da água** e trabalhamos dia e noite com **foco e determinação para a entrega, com excelência, de água de qualidade e a coleta e o tratamento do esgoto de forma adequada.** Dessa forma, podemos transformar água em saúde, bem-estar, qualidade de vida, qualidade ambiental e oportunidades, **promovendo um legado positivo para a sociedade e o meio ambiente.**



A vida flui melhor por aqui!



Sumário

Apresentação

Mensagem da Administração

01. O Grupo Águas do Brasil

Em números.....	10
Perfil.....	11
Unidades operacionais	12
Estratégia e geração de valor	15
Estratégia ASG e gestão de impacto socioambiental.....	17
QSSMAS (SGI)	18

02. Integridade e transparência

Governança	20
<i>Compliance</i> e gestão de risco	21
Ética e Relações institucionais	22

03. Fomento ao acesso universal ao saneamento

Universalização do saneamento básico	26
Impacto social.....	27
Operação e crescimento	29
Atendimento ao cliente	31
Comunicação e engajamento	32

04. Segurança hídrica e mudanças climáticas

Impacto ambiental.....	35
Gestão da água e efluentes	36
Gestão de resíduos	37
Gestão de energia	39
Gestão de Gases de Efeito Estufa (GEE).....	40
Atenção à biodiversidade	40
Ações sócio ambientais	42

05. Ciclo eficiente da água

Eficiência operacional	45
Qualidade da água	46
Inovação.....	46
Gestão de pessoas.....	48
Saúde e segurança do trabalho	52
Gestão de fornecedores	56

06. Nossas concessionárias

Sobre este relatório

Sumário GRI

Expediente

Apresentação

Compromisso com a sustentabilidade

Somos uma das maiores empresas privadas de saneamento do Brasil, e conhecemos nossa responsabilidade como agentes indutores de práticas sustentáveis em nosso país. Ao longo de nossa trajetória, sempre buscamos o alinhamento com boas práticas ambientais, sociais e de governança (ASG), pois compreendemos que isso, além de marcar nossa atuação responsável, é um compromisso necessário para promover a perenidade do negócio e as relações de confiança com os nossos públicos de interesse, minimizando riscos da organização.

Fizemos vários avanços marcantes na gestão da sustentabilidade no Grupo Águas do Brasil em 2021. Entre eles, está a adequação de nosso Relatório Anual às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que propõe um modelo de relato que ajuda a compreender o impacto dos negócios nos aspectos ASG. Assim, acentuamos a gestão e a transparência sobre os impactos de nossas operações sobre o meio ambiente, a economia e a sociedade de um modo geral, fortalecendo o engajamento com os *stakeholders* e reafirmando nosso empenho na construção de um futuro sustentável.

Transparência no relato

Para a produção deste documento, consideramos as premissas estabelecidas em nossa Estratégia ASG, os princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), bem como os resultados do processo de materialidade realizado com nossos *stakeholders*. Assim, foram identificados os temas prioritários que dão o direcionamento do conteúdo apresentado.

Ao longo do documento, os seis temas materiais são expostos em quatro capítulos temáticos, que seguem os pilares de nossa Estratégia ASG e reúnem os avanços das iniciativas organizacionais, sociais e ambientais do Grupo. Mais informações sobre o processo de materialidade e a produção deste relatório estão disponíveis na seção Sobre este relatório. **102-44**

O Grupo Águas do Brasil e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Estratégia
ASG Grupo
Águas do
Brasil

Temas
materiais
no relatório

ODS prioritários

Integridade e
transparência

Ética,
governança
e relações
institucionais



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e todas, construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Fomento
ao acesso
universal e
saneamento

Universalização
do saneamento
básico



Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades.



Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.

Ciclo eficiente
da água

Qualidade da
água



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

Eficiência
operacional



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos.

Segurança
hídrica e
mudanças
climáticas

Impacto
socioambiental



Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos.

Segurança hídrica
e mudanças
climáticas



Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e do saneamento para todas e todos.

ODSs prioritários



A implantação do serviço de abastecimento de água no município de Paraty (RJ), conduzida por nossa concessionária, foi fundamental para a redução de doenças entre a população. Antes da concessão ser implementada, as doenças de veiculação hídrica na cidade chegavam a 56 casos por mil habitantes. Com o tratamento da água, esses números diminuíram drasticamente, chegando a quase zero em 2019. Em 2021, nossas principais ações estiveram orientadas ao enfrentamento da pandemia da Covid-19, por meio do Comitê de Crise implantado para propor as medidas sanitárias voltadas aos colaboradores e clientes. Externamente, a concessionária de Niterói (RJ) participou em 2021 de um estudo científico, em convênio celebrado entre a prefeitura de Niterói e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), para a quantificação da carga viral inerte de SARS-Cov-2 nas redes de esgoto do município. O acompanhamento auxiliou a Secretaria de Saúde a monitorar o avanço do vírus.



Por meio do nosso Comitê de Diversidade e Inclusão, atuamos para atender às metas de mulheres na alta liderança e no comitê de conselho administrativo. No período 2021/2022, o Grupo passou a contar em seu quadro com três novas mulheres na posição de diretoria, além de contarmos com diversas mulheres assumindo a posição de superintendentes, gerentes, coordenadoras, especialistas e demais cargos técnicos e operacionais. O Grupo Águas do Brasil aderiu ao Programa Empresa Cidadã, que prevê prorrogação da licença maternidade de 120 dias para 180, com o direito a remuneração integral.



Com o programa Água de Valor, em menos de três anos, foi evitada a perda anual de 17,5 milhões de m³ de água, o suficiente para abastecer uma cidade de 260 mil habitantes, deixando nossas concessionárias com perdas menores do que a média do país. Em julho de 2021, alcançamos a universalização do saneamento em Jaú (SP), que entrou para um grupo muito restrito de municípios brasileiros com 100% de distribuição de água tratada e coleta, afastamento e tratamento de esgoto. Em Pará de Minas (MG), nossa concessionária levou o município à quinta posição em água potável e saneamento básico no ranking 2021 dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), elaborado pelo Centro de Liderança Pública (CLP) – em sete anos de atividades na cidade, saímos de um cenário de escassez hídrica para ser referência no país. Em Votorantim (SP), encontramos 62% do esgoto coletado e tratado em 2012 – hoje, nossa concessionária coleta e afasta 99,37% do esgoto da cidade e abastece 100% da população com água tratada.



Promovemos, no município de Araruama (RJ), ações de caráter social, como o EcoFibras, iniciativa pioneira no país que incentiva a tecelagem manual a partir dos resíduos das plantas aquáticas provenientes de estação de tratamento. Há, também, o projeto Lagunarte, que proporciona renda extra para as famílias de pescadores da laguna de Araruama por meio da capacitação de mulheres no artesanato com feltro. Em março de 2022, o projeto foi estendido para o município de Squarema.

ODSs prioritários



Prestando especial atenção à qualidade do ar e à gestão de resíduos, analisamos novas possibilidades de tratamento de esgoto que são mais eficientes. Como exemplo, está a implantação das estações de tratamento de esgoto Maria Paula e Sapê (Niterói/RJ) e Esplanada e Lagoa do Vigário (Campos dos Goytacazes/RJ). Por meio da tecnologia de biorreator combinado vertical, os gases emitidos na fase anaeróbica do tratamento são consumidos dentro do próprio processo, reduzindo a emissão de gases e odor para a comunidade.



Em 2021, estruturamos matriz de risco de gerenciamento de fornecedores, aumentando a aproximação com os fornecedores de produtos críticos, como químicos e hidrômetros, e demos robustez ao processo de avaliação, seleção e monitoramento, com o objetivo de evitar rupturas no fornecimento e gerenciar grupos de materiais que precisam de acompanhamentos mais específicos. Cuidamos, também, das comunidades locais por meio do engajamento de nossos fornecedores. Com o Código de Conduta de Terceiros, buscamos assegurar que estes realizam suas operações com alto grau de integridade e de forma social e ambientalmente responsável. Em 2021, 99,78% (449/450) dos novos fornecedores foram selecionados considerando critérios socioambientais, por meio da adesão ao Código no momento de sua homologação.



Em 2021, atingimos 79% de consumo de energia elétrica a partir de fontes renováveis, com o uso da geração distribuída e compra de energia do mercado livre. A energia renovável adquirida no mercado livre já evitou a emissão do equivalente a 22 mil toneladas de CO₂ na atmosfera. O escopo da gestão de GEE e mudanças climáticas, integrante da Estratégia ASG, abrangerá a realização dos inventários de emissões GEE para todas as concessionárias, contemplando integralmente as unidades operacionais e administrativas para as emissões diretas e indiretas.



Elaboramos anualmente uma matriz de risco para avaliar e criar mecanismos de mitigação de riscos de *compliance*, que engloba 12 concessões, também submetidas aos processos e procedimentos da área. Para cada risco identificado, como os relacionados a contratação de terceiros e formação de parceria comercial, são criadas políticas próprias. Incrementamos nossa estrutura de governança e mantivemos a certificação ISO 37001 e a atestação ISO 19600, demonstrando nosso empenho com os requisitos de ética e *compliance*. A publicação deste nosso primeiro relatório no modelo GRI é mais um passo no caminho da transparência organizacional. Nossos compromissos foram coroados, em dezembro de 2021, por nossa adesão à Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Mensagem da Administração

102-14

Avanço e sustentabilidade na estratégia

Por meio da prestação de nossos serviços, fazemos parte da vida de milhões de pessoas, e inevitavelmente o impacto desse período excepcional que vivemos em 2020 e 2021 nos confrontou com desafios que antes não conhecíamos. A solidez de nossos negócios e a nossa capacidade de aprendizado e adaptação foram atributos fundamentais para que pudéssemos superar os obstáculos e manter a excelência em nosso trabalho.

Em 2021, tivemos mais um ano de orçamento assertivo e resultados bastante alinhados ao previsto, com crescimento de 11% no Ebitda, em comparação ao ano anterior. Mantivemos a disciplina nos custos e fizemos a gestão inteligente dos investimentos, com cumprimento total de contratos e atingimento de metas. A reafirmação de nosso *rating* AAA pela Fitch nos mantém como única empresa de saneamento a contar com essa distinção.

Reforçamos ainda mais o nosso foco nas boas práticas ambientais, sociais e de governança (ASG), desenvolvendo de maneira formal nossa Estratégia ASG. Reunimos as iniciativas que já faziam parte de nosso portfólio e estruturamos projetos, ações, indicadores e metas para seguir aprimorando nossa atuação responsável diante de recursos críticos para o planeta e de serviços fundamentais para a dignidade da população.

Incrementamos nossa estrutura de governança e mantivemos a certificação ISO 37001 e a atestação ISO 19600, demonstrando nosso empenho com os requisitos de ética e *compliance*. A publicação deste nosso primeiro relatório no modelo GRI é mais um passo no caminho da transparência organizacional. Nossos compromissos foram coroados, em dezembro de 2021, por nossa adesão à Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Acreditamos que a busca pela sustentabilidade não pode ser tratada de maneira episódica. Muito pelo contrário, é uma jornada que passa pela uniformidade de procedimentos e pelo compartilhamento de conhecimentos para reduzir perdas e impactos, preservar a segurança hídrica e estabelecer relações justas e perenes entre todos os *stakeholders*. Esses elementos estão diretamente relacionados com nossa estratégia de crescimento, que é alinhada a uma questão crucial para a sociedade brasileira: a universalização do saneamento básico.

Nesse sentido, estamos tecnicamente preparados e financeiramente saudáveis para fazer parte dessa transformação do país. É com esse espírito que celebramos nossa vitória no leilão da segunda fase da concessão de saneamento básico do Rio de Janeiro. O Bloco 3 da Cedae envolve 19 municípios fluminenses, incluindo 22 bairros da cidade do Rio de Janeiro, agrega 2,7 milhões de consumidores ao grupo e deve receber investimentos de R\$ 4,7 bilhões ao longo de 35 anos de contrato. Nesta área, a universalização do saneamento será atingida já em 2033.

Essas conquistas são fruto de gestão eficaz e especialmente da dedicação de nossos colaboradores, que empreendem esforços diários para impactar positivamente a vida da população. Em 2021, o Grupo Águas do Brasil foi certificado pelo Great Place to Work (GPTW), que re-

conhece os melhores ambientes de trabalho em 109 países.

A satisfação pelos avanços que realizamos no ano não suspende nossos cuidados com o que ainda está por vir. Estamos atentos aos movimentos econômicos e ao agravamento das mudanças climáticas, bem como nos mantemos vigilantes aos desdobramentos da crise sanitária provocada pela pandemia. É por isso que não renunciamos à estratégia de crescimento responsável e sustentável: nossos negócios seguem pautados pela execução e pela entrega de excelência.



João Pedro Backheuser
Presidente do Conselho
de Administração

Seriedade e qualidade na operação

Temos trabalhado em parceria com nossos clientes e comunidades para promover o melhor acesso ao saneamento, um dos principais direitos da humanidade e serviço essencial para todos os brasileiros. Por meio de investimentos permanentes, aumentamos a cobertura de nossos serviços e mantemos excelente padrão de qualidade da água e dos efluentes tratados, atenção que se fez ainda mais importante diante da pandemia da Covid-19. Cuidan-

do de nossos colaboradores e oferecendo condições mais acessíveis a nossos clientes, superamos juntos o período, confiantes de que essas relações são fundamentais para nosso desempenho.

Apresentamos inovação na gestão comercial, com a visão do cliente no centro da estratégia, ao criar experiências positivas por meio da transformação digital e atender às necessidades e demandas dos consumidores, como sustentação do processo de fidelização e, conseqüentemente, de geração de valor para o negócio. Como resultado, preservamos a estabilidade na adimplência, o que garante a continuidade dos serviços à população e tem reflexo em nossa sustentação, com arrecadação garantida em todas as concessionárias mesmo diante de período de recrudescimento da crise econômica.

Estabelecemos um forte programa de informação, prevenção e acompanhamento dos colaboradores nas questões relacionadas a saúde durante a pandemia. Estimulamos o zelo com a saúde física e mental, com incentivo à vacinação – que chegou a 99% dos funcionários no ano. Reforçamos a gestão das questões de segurança do trabalho, por meio da iniciativa GAB+ Seguro, na seqüência de um movimento

que vem diminuindo significativamente nossos acidentes de trabalho ao longo dos últimos anos.

Para promover a sustentabilidade e a melhor gestão dos recursos, investimos em eficiência operacional. O programa Água de Valor, em menos de três anos, evitou a perda anual de 17,5 milhões de m³ de água, e atingimos a meta de Índice de Perdas na Distribuição (IPD) 2020, com todas as nossas concessionárias apresentando índices menores que a média nacional.

Conscientes de que o fator energético tem grande relevância em nossas operações, intensificamos as iniciativas voltadas à eficiência, por meio de ações que aumentam a presença de energias renováveis em nosso portfólio. Seguimos apostando no reaproveitamento dos resíduos provenientes do tratamento de efluentes, em parcerias com universidades e instituições para buscar alternativas cada vez mais sustentáveis e que tragam benefícios para nossas comunidades.

A preservação dos mananciais é essencial à nossa prestação de serviços. Nesse sentido, além da busca de eficiência, que reduz a retirada do recurso, provemos atividades de educação socioambiental, engajando a

população com seu entorno por meio do programa Olhar Ambiental.

O Grupo Águas do Brasil tem uma trajetória consistente de responsabilidade, eficiência e qualidade operacional, comprovada pelo reconhecimento de nossas concessionárias no Prêmio Nacional de Qualidade no Saneamento em 2021. Acreditamos que nossa principal atuação, no que tange à sustentabilidade, é continuar prestando serviços eficientes e de qualidade. Além de manifestar assim nossa seriedade e nosso compromisso com a conservação dos recursos naturais, entregamos saúde diariamente na casa de nossos consumidores.

Conscientes de que o fator energético tem grande relevância em nossas operações, intensificamos as iniciativas voltadas à eficiência, por meio de ações que aumentam a presença de energias renováveis em nosso portfólio.



Claudio Bechara Abduche
Diretor-presidente

O Grupo Águas do Brasil



Grupo
Águas do Brasil

01

Grupo Águas do Brasil em números

102-7



4
milhões
de pessoas
atendidas

13
+2
Concessionárias
sociedades operacionais

Concessão
do
**Bloco 3
da Cedae**
(dez/21)

Ligações
de água:
685.293
Economias:
992.819

Ligações
de esgoto:
872.417
Economias:
1.312.544

Cobertura
de água:
99,7%

Cobertura
de esgoto:
88,8%

Tratamento
de esgoto:
92,3%

79
Estações
de tratamento
de água

86
Estações
de tratamento
de esgoto

Ebitda:
**R\$ 495,1
milhões**

Margem
Ebitda:
39,81%

Dívida
líquida:
**R\$ 667,8
milhões**

Receita
Operacional
Bruta:
**R\$ 1,6
bilhão**

Lucro
líquido:
**R\$ 224,9
milhões**

Adesão ao Pacto
Empresarial pela
**Integridade
e Contra a
Corrupção**

Adesão à
Rede Brasil
do **Pacto
Global**

Nota AAA
(bra)
concedida pela
**Fitch
Ratings**

**Certificação
ISO 37001
e a atestação
ISO 19600**

**Selo
Great Place
to Work
(GPTW)**



Saiba mais

www.grupoaguasdobrasil.com.br

Perfil

O Grupo Águas do Brasil – Saneamento Ambiental Águas do Brasil é uma sociedade anônima de capital fechado, *holding* de concessionárias do setor privado de serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos. Fundado em 1998, está entre as maiores empresas do setor no país, e suas operações levam qualidade de vida e saúde a milhões de habitantes. **102-1 | 102-2 | 102-5**

Com corpo técnico experiente e investimentos em inovação e implantação de novas instalações, o Grupo tem como objetivo contribuir para equacionar o desafio do saneamento básico no Brasil, universalizando os serviços. Para isso, ao longo de sua trajetória, acumulou grande experiência na gestão e operação de concessionárias em municípios com diferentes condições geográficas, econômicas e sociais. No segmento privado, o Grupo também gerencia o tratamento de água e efluentes industriais, contribuindo para a cadeia de sustentabilidade de empresas.

Sua presença operacional se dá em três estados brasileiros – Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais –, voltada ao atendimento de pessoas físicas e jurídicas nas categorias residencial, comercial, industrial e público. No Rio de Janeiro, o Grupo é responsável por nove concessões distribuídas em 11 municípios: Resende, Niterói, Nova Friburgo, Paraty, Petrópolis, Campos dos Goytacazes, Paraíba do Sul, Rio de Janeiro, Araruama, Saquarema e Silva Jardim. Em São Paulo, são três concessões em três municípios: Araçoiaba da Serra, Votorantim e Jaú. Em Minas Gerais, opera uma concessionária na cidade de Pará de Minas. **102-4 | 102-6**

Com o Bloco 3 da Ceda, concedido em leilão realizado em dezembro de 2021, a empresa vai assumir, no segundo semestre de 2022, os serviços de saneamento de mais 19 municípios fluminenses: Bom Jardim, Carapebus, Carmo, Itaguaí, Macuco, Natividade, Paracambi, Pinheiral, Piraí, Rio Claro, Rio das Ostras, Rio de Janeiro AP-5, São Fidélis, São José de Ubá, Sapucaia, Seropédica, Sumidouro, Trajano de Moraes e Vassouras. O Grupo já atua na Área de Planejamento 5 – AP 5 desde 2012, por meio da concessionária Zona Oeste Mais Saneamento. **102-4 | 102-10**

MISSÃO

Prestar serviços de abastecimento de água tratada e coleta e tratamento de esgoto, priorizando o atendimento aos nossos clientes, a valorização dos nossos profissionais e os interesses dos acionistas, com excelência operacional, crescendo de maneira sustentável e contribuindo para a qualidade de vida da população.

VISÃO

Ser reconhecido pela excelência na prestação de serviços de saneamento básico, através da qualidade e eficiência de todos os seus negócios, com rigorosa responsabilidade socioambiental, contribuindo para a saúde e o bem-estar da população.

VALORES 102-16

ÉTICA

Transparência, legalidade, coerência e justiça em tudo que faz.

SIMPLICIDADE

Discrição e garantia de soluções descomplicadas e eficazes.

RESPEITO

Aceitação das diferenças, escuta e empatia.

VISÃO DE LONGO PRAZO

Pensamento de futuro e sustentabilidade do negócio.

COMPROMETIMENTO

Motivação, compromisso e responsabilidade com a organização.

EFICIÊNCIA

Excelência em processos, tecnologia e pessoas.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

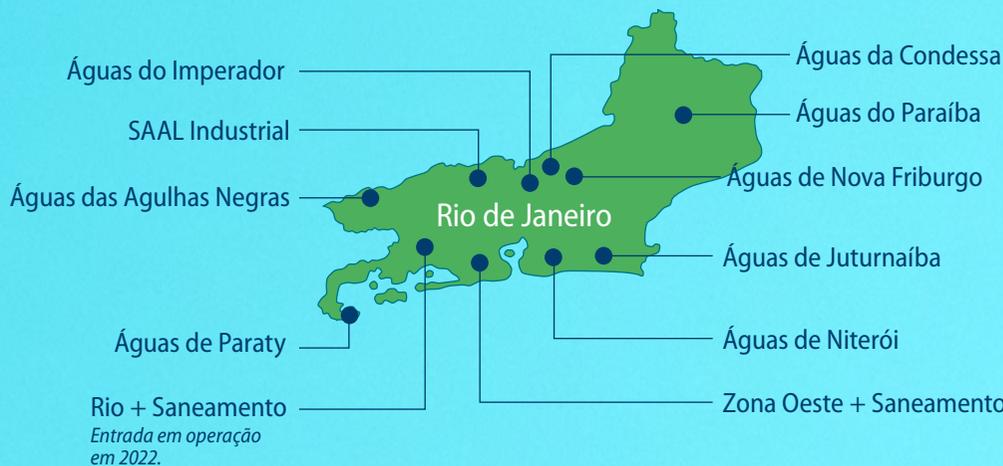
Consciência socioambiental que sustente futuras gerações.

Unidades operacionais Concessionárias

102-7



Águas de Pará de Minas



Águas do Imperador

SAAL Industrial

Águas das Agulhas Negras

Águas de Paraty

Rio + Saneamento
Entrada em operação em 2022.

Águas da Condessa

Águas do Paraíba

Águas de Nova Friburgo

Águas de Juturnaíba

Águas de Niterói

Zona Oeste + Saneamento



Sanej

Águas de Jahu

Águas de Votorantim

Águas de Araçoiaba

Linha do tempo 1998 – 2021



1. Em joint venture com a BRK Ambiental.

Premiações



Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS)

A premiação, promovida pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), reconheceu em 2021 quatro concessionárias do Grupo na categoria “As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental (AMEGSA)”. Águas do Paraíba recebeu o Troféu Quíron Ouro – Nível II, e Águas de Juturnaíba, Águas de Pará de Minas e Águas de Niterói conquistaram o Troféu Quíron Bronze – Nível I ([veja mais informações em Atuação setorial](#)).



Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas

A área de Comunicação do Grupo foi destacada na premiação pelo sétimo ano consecutivo, na categoria “Saneamento”. O reconhecimento é resultado de pesquisa anual feita com 25 mil jornalistas de todo o Brasil e avalia o acesso, a disponibilização e a facilidade de apuração de informações empresariais, setoriais e gerais.



Prêmio Firjan Ambiental

O projeto Revivendo Águas Claras, desenvolvido na Lagoa de Juturnaíba, foi reconhecido na 8ª edição do prêmio, na categoria “GEE (Gases de Efeito Estufa) e Eficiência Energética”, marcando presença entre os melhores projetos de desenvolvimento sustentável no estado do Rio de Janeiro.



Ranking 100 Open Startups 2021

A empresa recebeu o prêmio TOP 5 Saneamento do Ranking 100 Open Startups 2021, que consagra as corporações líderes em *open innovation* com *startups*, proporcionando e potencializando a inovação do país.

Estratégia corporativa e geração de valor

O Planejamento Estratégico do Grupo Águas do Brasil para o ciclo 2017-2022 foi elaborado de forma corporativa para preparar a empresa para um crescimento sustentável ao longo do período. A partir das diretrizes estratégicas, foram desenvolvidos 12 programas que norteiam as atividades no quinquênio e permitem que o Grupo mantenha seu protagonismo no setor, com disciplina financeira, gestão eficiente e entrega de resultados consistentes. A revisão do Planejamento Estratégico para o próximo ciclo foi iniciada em 2021.

Com excelência operacional e baixo endividamento, a empresa se mostra saudável e apta para aproveitar as oportunidades de novas concessões abertas pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico. A estrutura matricial consolidada no período, associada aos controles rígidos de eficiência e ao refinamento das estruturas de governança e *compliance*, possibilita que o crescimento seja feito com responsabilidade, valorização dos colaboradores, satisfação dos clientes e retorno para os acionistas.

Esse processo foi coroado pela concessão do Bloco 3 da Cedae em leilão realizado em dezembro de 2021, o qual apresenta grande sinergia com os negócios já existentes e modelo com rentabilidade apropriada dentro da estratégia do Grupo (*veja mais informações na seção [Operações e crescimento](#)*).

Desempenho econômico-financeiro

103-2, 103-3 | 201

Os resultados obtidos em 2021 demonstram a assertividade na execução do planejamento orçamentário feito para o ano. Após os impactos na arrecadação trazidos pelo período inicial da pandemia, a empresa manteve o controle financeiro e a eficiência na estrutura de custos, com gestão inteligente das despesas de capital e incrementos na frente comercial com tecnologia e digitalização. Isso permitiu a retomada na arrecadação, impulsionada pelas ações na área comercial com o objetivo de facilitar a vida dos clientes e garantir a adimplência.

Essas medidas ocasionaram o crescimento de receita e de Ebitda e permitiram a reafirmação da nota AAA pela Fitch Ratings, reconhecendo a qualidade de portfólio e a disciplina na gestão. O desempenho reafirma o robusto perfil financeiro do Grupo e a sua estratégia conservadora de alavancagem.

Considerando a consolidação proporcional de suas participações, os resultados obtidos em 2021 foram de R\$ 1,6 bilhão em receita bruta, Ebitda de R\$ 495,1 milhões e lucro líquido de R\$ 224,9 milhões. A margem Ebitda foi de 39,81%. A dívida líquida consolidada é de R\$ 667,8 milhões, compatível com a dimensão dos negócios.

PROGRAMAS ESTRATÉGICOS GRUPO ÁGUAS DO BRASIL



ÁGUA DE VALOR - REDUÇÃO DE PERDAS



EXCELÊNCIA OPERACIONAL



EXCELÊNCIA COMERCIAL



GESTÃO DE CAPITAL HUMANO



GESTÃO ASG



INOVÁGUAS – INOVAÇÃO



ETE Camboinhas

Indicadores econômico-financeiros

Rentabilidade do PL:

22,62%

Lucro líquido:

R\$ 224,9 milhões

Giro do ativo:

63,68%

*Receita Operacional Bruta:

R\$ 1,6 bilhão

Margem Ebitda (sem receita de construção):

39,81%

Capex:

R\$ 242,9 milhões

Ebitda:

R\$ 495,1 milhões

Dívida líquida:

R\$ 667,8 milhões

Resultado operacional:

R\$ 471,8 milhões

Distribuição do Valor Adicionado 201-1 CONSOLIDADO

	31/12/2020	31/12/2021
Receitas	1.310.541	1.556.991
Distribuição do valor adicionado	781.611	887.793
Pessoal	197.858	225.654
Impostos, taxas e contribuições	279.038	306.419
Remuneração de capitais de terceiros	80.971	130.822
Remuneração de capitais próprios	223.744	224.898

*Sem receita de construção.

Estratégia ASG

O cenário de restrição global, gerado pela pandemia da Covid-19 e pelas mudanças climáticas, trouxe a necessidade de uma atuação diferenciada por parte das organizações em 2021, com reflexões e ações estruturais sobre o modelo de negócio, a governança, a operação, a gestão de caixa e a crise climática. Atento a esses desafios, o Grupo Águas do Brasil estabeleceu estratégias integradas de enfrentamento dos impactos gerados pela pandemia, com a implementação de medidas focadas sobretudo no cuidado com os colaboradores e na manutenção da prestação de serviços de qualidade para os clientes. Esse movimento intensificou o aprimoramento e a criação de processos de governança, de responsabilidade institucional e de compromissos com o desenvolvimento sustentável.

O aprofundamento da agenda ambiental, social e governança (ASG) alinhada às metas globais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) foi uma estratégia definida pela empresa no ano de 2021. Esse compromisso foi materializado no ano com a adesão à Rede Brasil do Pacto Global e se desdobrou com a revisão da Estratégia ASG do Grupo, feita com apoio de consultoria externa. **102-12**

Como foco principal de atuação da Estratégia ASG, em relação direta com o foco do negócio, estão o ODS 3 – Saúde e bem-estar e o ODS 6 – Água limpa e saneamento. A empresa também tem contribuição direta para os ODS 5 (Igualdade de gênero), 8 (Emprego decente e crescimento econômico), 11 (Cidades e comunidades sustentáveis), 12 (Consumo e produção responsáveis), 13 (Ação contra a mudança global do clima) e 16 (Paz, justiça e instituições eficazes). Mais informações sobre as ações desenvolvidas em cada pilar estão disponíveis nos próximos capítulos deste relatório.

Pilares estratégicos ASG

Integridade e transparência

Seguir com as melhores práticas de governança, integridade nos negócios e transparência nas ações.



Fomento ao acesso universal ao saneamento

Levar cada vez mais soluções inteligentes e desenvolvimento para toda a sociedade através do fornecimento de água de qualidade e da coleta e do tratamento do esgoto.



Ciclo eficiente da água

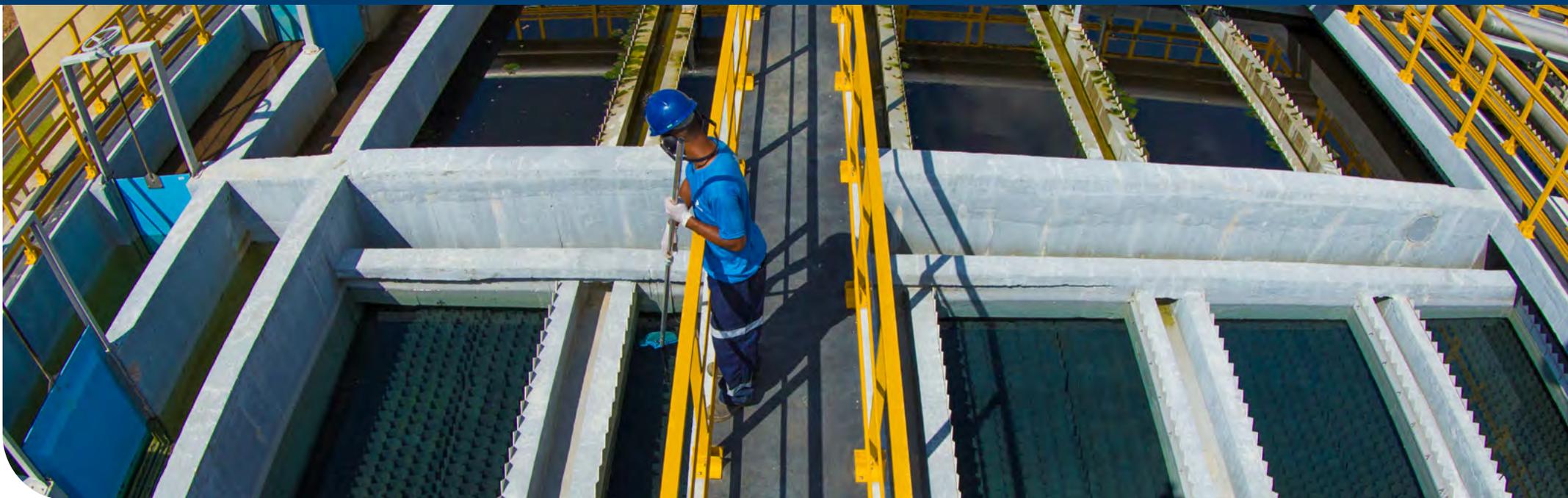
Acelerar a agenda do desenvolvimento através do saneamento (água e esgoto) e da conscientização da sociedade sobre o ciclo da água.



Segurança hídrica e mudanças climáticas

Avaliar a segurança hídrica das operações e contribuir com a mitigação das causas das mudanças climáticas, por meio das melhores práticas e da recuperação dos corpos hídricos e sua biodiversidade.





ETE Conselheiro Paulino

Gestão de Qualidade, Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade

O Programa de Gestão de Qualidade, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Sustentabilidade do Grupo Águas do Brasil é sustentado pelo Sistema de Gestão Integrada (SGI), desenvolvido a partir dos requisitos das normas de gestão da ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 45001:2018 – Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional e ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão de Meio Ambiente. O SGI tem como principais objetivos o desdobramento da estratégia corporativa no dia a dia das concessionárias, o gerenciamento dos processos e a garantia de práticas adequadas de governança, bem como o apoio às concessionárias no monitoramento de seu cumprimento.

Essa estrutura oferece orientação e diretrizes para todas as concessionárias do Grupo e segue parâmetros legais de regulação, bem como internaliza temas setoriais para estabelecer suporte ao negócio na gestão de riscos. O relacionamento com as partes interessadas e seu aprimoramento são importantes entradas a considerar na forma de estruturar, formalizar, operar, analisar e aprimorar o SGI e seus padrões de trabalho, sendo incorporadas a partir dos dados e das informações obtidos por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis. **102-43**

Ao fim de 2021, o SGI estava implantado em dez concessionárias e teve avanço também nas áreas corporativas (Gestão de Sustentabilidade, Comercial e Logística). Outra evolução do ano foi a contratação de auditorias externas

para a avaliação da gestão de controle de requisitos legais de qualidade, segurança, saúde e meio ambiente nas cinco maiores concessionárias do Grupo, que receberam atestado de conformidade com as normas ISO 14000 e ISO 45000 – a auditoria interna é realizada anualmente em todas as áreas de negócio envolvidas.

Em 2022, a implementação do SGI deve atingir 100% das concessionárias, e o objetivo é, até 2024, obter a certificação ISO 14001:2015 em todas as operações existentes (excluindo o Bloco 3 da Cedae, em estruturação).

Integridade e **transparência**



Grupo
Águas do Brasil

02

Seguir com as melhores práticas de governança, integridade nos negócios e transparência nas ações.

Governança 102-22

A estrutura de governança do Grupo é definida pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno do Conselho de Administração da *holding*, documentos disponíveis publicamente no site institucional. A administração da *holding* é composta por Conselho de Administração e Diretoria. O Conselho de Administração conta com três comitês estatutários de assessoramento, que têm como integrantes membros do Conselho de Administração e suportam o referido órgão para suas tomadas de decisões: Comitê Estratégico Financeiro, Comitê Jurídico e Integridade e Comitê de Pessoas e Responsabilidade Social. 102-18

De acordo com o Estatuto Social, os conselheiros, inclusive o presidente, são eleitos e destituíveis, a qualquer tempo, pela Assembleia Geral, com mandato unificado de um ano, permitida a reeleição, devendo os conselheiros ter reputação ilibada e atender aos demais requisitos legais, observado o disposto no Programa de Integridade da companhia. Os conselheiros e diretores são escolhidos entre profissionais de mercado, de alto renome e reputação. O presidente do Conselho de Administração não é diretor do Grupo. 102-23 | 102-24

Compete ao Conselho de Administração, conforme o Estatuto Social, fixar a orientação geral dos negócios, eleger, destituir e fiscalizar a gestão dos diretores e convocar a Assembleia Geral, entre outras atribuições referentes a aspectos financeiros e de governança, incluindo a definição e a atualização da política de responsabilidade social e ambiental das empresas do Grupo. Adicionalmente, os comitês estatutários assessoram o Conselho também em matérias econômicas, sociais e de gestão de pessoas. A Diretoria passa por avaliação anual, bem como tem metas pré-fixadas especificamente para cada uma das áreas/cargos para fins de distribuição da participação nos lucros e resultados. 102-26 | 102-28

Seguindo os preceitos trazidos pela nova Estratégia ASG, o Estatuto Social, o Regimento Interno e as políticas internas serão revistos em 2022 para adequação às melhores práticas de governança, como prever expressamente as regras de nomeação e avaliação dos cargos da alta administração. Apesar de algumas metas existentes (econômicas, ambientais e sociais) já contemplarem aspectos ASG, estas serão revistas em 2022 para intensificar o comprometimento da organização com essa questão.

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

João Pedro Backheuser (**presidente**) – **arquiteto**

Carlos Henrique da Cruz Lima (**conselheiro**) – **engenheiro civil**

Genilson Silva Melo (**conselheiro**) – **administrador**

Ricardo Bacellar Wuerkert (**conselheiro independente**) – **engenheiro**

Francisco Ubiratan de Sousa (**conselheiro**) – **contador**

Silvia Cortes de Lacerda Ribeiro (**conselheira**) – **advogada**

Comitê Estratégico Financeiro: João Pedro Backheuser, Genilson Silva Melo e Francisco Ubiratan de Sousa (conselheiros), com assessoramento técnico de Bernardo Machado Alves Gonçalves e Carlos Werner Benzecry (diretores).

Comitê Jurídico e Integridade: Francisco Ubiratan de Sousa, Silvia Cortes de Lacerda Ribeiro (conselheiros) e João Carlos Backheuser Mambrini (advogado – acionista indireto), com assessoramento técnico de Maria Fernanda Goston Tisi Ferraz (gerente jurídica).

Comitê Pessoas e Responsabilidade Social: João Pedro Backheuser, Ricardo Bacellar Wuerkert (conselheiros) e Anna Maria Lessa Backheuser (acionista indireta), com assessoramento técnico de Luciana Barbosa Ramos Reis e Marcelo Augusto Raposo da Mota (diretores).

Diretoria: Claudio Bechara Abduche (diretor-presidente), Marcelo Augusto Raposo da Mota (diretor administrativo-financeiro), Leonardo das Chagas Righetto (diretor de Operações) e Jayme Filgueiras Aguiar (diretor de Engenharia).

AVANÇOS EM GOVERNANÇA EM 2021

- ✓ Renovação do Conselho de Administração, com a entrada de dois novos conselheiros, sendo um deles independente e a outra do sexo feminino, advogada especializada em governança e *compliance*.
- ✓ No final do ano, o Conselho era composto por cinco integrantes do gênero masculino (83%) e uma integrantes do sexo feminino (17%); quatro membros acima de 50 anos (67%) e dois membros entre 30 e 50 anos (33%). Houve também alteração do presidente do órgão. **405-1**
- ✓ As reuniões do Conselho passaram a ter frequência bimestral, com pauta agendada.
- ✓ Os comitês foram reestruturados, e todos são formados por conselheiros. Isso trouxe maior formalização das estruturas de governança, com fortalecimento da ação do Conselho.
- ✓ Aumentou-se a transparência e a disponibilidade de informações para o mercado.
- ✓ Com o propósito de reconhecer o papel dos executivos na gestão das concessionárias, os superintendentes passaram a responder como diretores, o que reforça suas atribuições na condução local dos negócios e sua representação institucional perante os municípios e os órgãos reguladores.
- ✓ Em linha com a visão de continuidade e crescimento futuro, a *holding* do Grupo adquiriu, em dezembro de 2021, a participação acionária da Queiroz Galvão Desenvolvimento de Negócios (12,30%). Assim, a empresa encerrou o ano tendo como acionistas a Developer S. A. (80,84%) e a New Water Participações (19,16%). **102-10**

Gestão das concessionárias

O fortalecimento das estruturas de governança, *compliance* e gestão é um processo contínuo na organização e faz parte da base de sua licença social para operar. As principais decisões estratégicas do Grupo são tomadas, de forma colegiada, no nível mais alto de sua direção, tendo como base o planejamento aprovado pelo Conselho de Administração. Tomadas as decisões estratégicas, as diretorias corporativas são responsáveis por implementá-las com as concessionárias.

Compliance e gestão de riscos 102-15 | 205-1 | 103-2, 103-3 | 419

Com um histórico robusto na gestão de riscos operacionais, administrativo-financeiros, jurídicos e de *compliance*, bem como na gestão de riscos de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente, o Grupo busca unificar as estruturas de gestão de risco para o aprimoramento do sistema.

A empresa elabora anualmente uma matriz de risco para avaliar e criar mecanismos de mitigação de riscos de *compliance*, que engloba 12 concessões², também submetidas aos processos e procedimentos da área. Para cada risco identificado, como os relacionados à contratação de terceiros e à formação de parceria comercial, são criadas políticas próprias.

² Não inclui Zona Oeste Mais Saneamento.

A empresa foi a primeira de saneamento privado no Brasil a obter certificação de acordo com a norma ABNT NBR ISO 37001:2017 – Sistemas de Gestão Antissucesso e atestação da ISO 19600:2014 – Sistema de Gestão de Compliance. Não houve, no triênio de 2019 a 2021, aplicação de sanções administrativas ou judiciais significativas por não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica. **419-1**

Alinhado às exigências e boas práticas de transparência e integridade do mercado, o Grupo Águas do Brasil concluiu em 2021 a segunda onda do projeto Gestão de Riscos e Controles Internos (GRCI), que tem como objetivo desenvolver rotinas que permitam a correta e tempestiva identificação dos riscos inerentes aos processos corporativos e a deliberação de ações corretivas necessárias. Entre os riscos avaliados estão os de caráter ambiental, financeiro, legal e operacional, além dos riscos de *compliance* e estratégicos.

A implementação do modelo, que segue com a terceira onda em 2022, está alinhada aos programas estratégicos e, principalmente, às diretrizes estratégicas de crescimento eficiente e sustentável, na disseminação da cultura de gestão de riscos. O modelo, que é independente e ligado ao Comitê de Compliance, atende às exigências técnicas da Norma ISO 31000 – Gestão de Riscos e responde às boas práticas de mercado descritas pelo

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO); segue, também, as três linhas de defesa instituídas no modelo do Institute of International Auditors (IIA), revisado em 2020.

O GRCI tem como principais responsabilidades:

- disseminar a cultura de gestão de riscos e controles internos e capacitar os facilitadores;
- implementar o modelo com base nas melhores práticas de mercado;
- fazer o monitoramento contínuo dos controles internos e planos de ação de melhorias estabelecidas.



Saiba mais sobre a gestão de riscos de qualidade, saúde, segurança e meio ambiente podem ser consultadas em *Impacto ambiental*.

Lei Geral de Proteção de Dados

103-2 | 103-3 | 418

Para a implementação do projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Grupo conta, desde agosto de 2019, com consultoria externa, que auxiliou na revisão dos processos internos, mapeamento de atividades com tratamento de dados pessoais, os caminhos percorridos em relação à coleta, ao tratamento e ao uso desses dados e mitigação de eventuais riscos encontrados.

Foi criado um Escritório de Privacidade, com viés em segurança da informação e jurídico, bem como foi nomeada a DPO (encarregada). Esse núcleo fica responsável por ser o canal externo e interno de comunicação com os controladores, titulares de dados e a Agência Nacional de Proteção de Dados.

Políticas e procedimentos internos relacionados à proteção de dados foram criados e amplamente divulgados para toda a organização. Mais além, como forma de promoção da cultura de privacidade e proteção de dados, foram nomeados embaixadores estratégicos corporativos e nas concessionárias, que passaram por treinamentos específicos para se tornarem porta-vozes do projeto e se atentarem às novas iniciativas que porventura envolvam dados pessoais. Ainda, novos colaboradores serão inseridos ao tema, já em seu primeiro contato na empresa, por meio de palestra específica no dia de sua integração.

Quanto às medidas externas, o compromisso com o público foi reforçado por meio de implementação de Política de Privacidade Externa – disponível nos canais digitais de relacionamento com o cliente – e questionário específico e preciso que é submetido aos prestadores previamente à sua contratação. A empresa se preocupa com a adequação à LGPD não apenas internamente, como principalmente com todos os *players* com os quais se relaciona. Não foram identificadas queixas de violação da privacidade do cliente recebidas de partes externas ou de agências reguladoras, nem de vazamentos, furtos ou perda de dados de clientes em 2021. **418-1**

Ética e relações institucionais 102-16

Os valores, os princípios, as normas e os comportamentos do Grupo Águas do Brasil são norteados por seu Código de Conduta Ética, que orienta e disciplina a atuação de todos os colaboradores (efetivos, temporários, estagiários, diretores e membros do Conselho de Administração), bem como de todas as subsidiárias, controladas, coligadas e concessionárias, além dos terceiros com os quais são mantidas relações comerciais. O Código, publicado

em português, está disponível no site do Conexão Ética e na intranet do Grupo, e veda expressamente situações que podem configurar conflito de interesses. **102-25**

- Criado em 2008, o Código de Conduta Ética passa por aprimoramento contínuo. Cada colaborador, ao receber seu exemplar, firma o compromisso de conhecer seu conteúdo e as regras que devem ser seguidas. Em 2015, foi implantado o programa Conexão Ética, que conta com matriz de riscos e canal de denúncia terceirizado. Há políticas internas de antissuborno; de recebimento de brindes, presentes e hospitalidades; de conflito de interesses; de defesa da concorrência; de relação com terceiros; de doações e patrocínios; e de segurança da informação.

- Os colaboradores administrativos contam com uma ferramenta de *e-learning* para a capacitação sobre as políticas do programa Conexão Ética, com acesso a um resumo do Código e das políticas internas de *compliance*, incluindo a avaliação da eficácia do treinamento realizado, que visa à comprovação de seu conhecimento com relação aos conteúdos disponibilizados.

- A fim de disseminar a conduta ética, foram nomeados colaboradores para apoiar a disseminação das ações de *compliance*, que formam, com os auditores internos, o time de Embaixadores da Ética do Grupo.

- O Código de Conduta de Terceiros, elaborado em 2018, representa o compromisso de promover relações sustentáveis, a fim de assegurar que os parceiros de negócios manterão os padrões éticos, com adesão às responsabilidades sociais e ambientais do Grupo. As empresas parceiras tomam conhecimento do Código de Conduta de Terceiros ao dar o aceite na plataforma de fornecedores do Grupo.

Canal de denúncias³ 102-17

No ano de 2021, foram recebidas 56 denúncias no canal de ética. Desse total, 18 denúncias (32%) foram concluídas como procedentes, 16 denúncias (29%) foram concluídas como improcedentes e 1 denúncia (2%) foi concluída como parcialmente procedente. As demais eram inaplicáveis ao canal ou ainda estavam em fase de apuração em 31 de dezembro de 2021. Entre as denúncias, 49 (87%) foram feitas via *site*, 6 (11%) foram realizadas via telefone e 1 (2%) foi recebida pelo aplicativo.

Combate à corrupção 103-2, 103-3 | 205

Dentro do contínuo aprimoramento da prática de combate à corrupção, em 2019, o Sistema de Gestão de *Com-*

pliance e Antissuborno do Grupo obteve certificação de acordo com a norma ABNT NBR ISO 37001:2017 – Sistemas de gestão antissuborno — Requisitos com orientações para uso, bem como uma declaração de conformidade com relação à norma ISO 19600:2014 – Sistema de gestão de *compliance* — Diretrizes. Para o risco relativo à contratação de terceiros e formação de parcerias comerciais, foram criadas políticas próprias, bem como procedimento de *due diligence* dos fornecedores e parceiros com duas etapas de verificação.

Todos os novos colaboradores são treinados pela área de *Compliance* em sua admissão e realizam teste de absorção do conteúdo, cuja nota mínima para aprovação é de 70%. Em 2021, 561 colaboradores (20%) receberam capacitação em combate à corrupção, sendo 363 da área administrativa e 198 das concessionárias do Grupo. As po-

líticas e os procedimentos de combate à corrupção são comunicados a 100% dos colaboradores por meio do Código de Conduta Ética, e 99,78% dos novos fornecedores aderiram ao Código de Conduta de Terceiros no momento de sua homologação. Todos os colaboradores (100%) recebem, pelo menos uma vez ao mês, comunicados sobre a área de *Compliance* e as melhores práticas no tema. Não foram registrados casos de corrupção na organização no ano. **205-2 | 205-3**

O Grupo Águas do Brasil aderiu, em janeiro de 2022, ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos. O pacto é um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas com o objetivo de atuar na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção. **102-12**

INSTITUTO
ETHOS

Canal de Denúncias

Reclamações e denúncias são recebidas pelo canal de ética pelo telefone 0800 601 6904 e pelo site www.contatoseguro.com.br. Sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail compliance@grupoaguasdobrasil.com.br.

O canal de denúncias do Grupo Águas do Brasil recebe denúncias anônimas ou não sobre qualquer ato ou comportamento ilícito ou procedimento que precise de adequação, feitas por colaboradores, clientes, parceiros e pela comunidade.

Após o recebimento do relato, o caso é encaminhado para o Comitê de Compliance do Grupo, que inicia a análise para dar encaminhamento a cada caso. As denúncias são tratadas de forma confidencial.

A empresa não tolera qualquer retaliação contra o colaborador que tenha realizado comunicação de boa-fé. Todos os que praticarem atos de retaliação estarão sujeitos às mesmas sanções aplicáveis àqueles que cometem violações.

Providências são tomadas nos casos em que a conduta incorreta for constatada. Todos os relatos são respondidos, independentemente das conclusões de cada caso.

³ Não inclui Zona Oeste Mais Saneamento.

Atuação setorial 102-13

A atuação ativa na agenda do setor de saneamento faz parte do Planejamento Estratégico do Grupo Águas do Brasil, e esta interação é feita de maneira construtiva com as principais entidades da sociedade civil que atuam em temáticas relacionadas ao saneamento básico, contribuindo para enriquecer o debate sobre temas-chave para o setor e promover o intercâmbio de experiências.

A empresa mantém sua postura ética na relação com poder público, tanto no que se refere aos contratos de concessão quanto diante dos órgãos reguladores. A busca do equilíbrio contratual nas concessões é realizada tendo em vista as diretrizes regulatórias e os interesses dos clientes, do poder concedente e dos acionistas da empresa. Entre os principais interlocutores no aspecto regulatório estão a Agência Nacional de Águas, o Instituto Estadual do Ambiente do Estado do Rio de Janeiro, a

Companhia Ambiental do Estado de São Paulo e o Instituto Mineiro de Gestão das Águas, bem como o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento. O Grupo não recebe apoio financeiro de governos. **201-4**

Com participação relevante na Associação e no Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto (Abcon/Sindcon), a empresa esteve presente na interação da entidade com o poder público para a definição do Novo Marco Legal do Saneamento Básico. Em 2021, sete *cases* do Grupo foram destacados na oitava edição do Panorama da Participação Privada no Saneamento, publicação do sistema Abcon/Sindcon.

Na Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), promotora do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), a empresa faz parte do Comitê Nacional da Qualidade, da Câmara Técnica Temática de Indicadores de Desempenho para o Saneamento

Ambiental e, em 2021, participou do Núcleo Técnico de revisão dos critérios de avaliação do Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental. Além dos troféus recebidos na categoria As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental (AMEGSA) do PNQS, o Grupo teve dois *cases* selecionados nas categorias Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental (IGS) e Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental (PEOS).

A companhia colabora ainda com comissões de estudo promovidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para a elaboração das normas brasileiras e integra o Conselho Empresarial de Meio Ambiente da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), bem como os Grupos de Trabalho de Emissões Atmosféricas e de Licenciamento Ambiental. Com participação ativa em todos os Comitês de Bacias Hidrográficas de suas concessionárias, o grupo participa, também, do Conselho Estadual de Recursos Hídricos do Estado do Rio de Janeiro.

Edifício-Sede





Universalização **do saneamento** *básico*



Grupo
Águas do Brasil

03

Levar cada vez mais soluções inteligentes e desenvolvimento para toda a sociedade através do fornecimento de água de qualidade e da coleta e do tratamento do esgoto.

Universalização do saneamento básico

102-15

Com a entrada em vigor do Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei 14.026/2020), a meta do governo federal é alcançar a universalização dos serviços até 2033, quando 99% da população brasileira deverá ter acesso à água potável e 90% ao tratamento e à coleta de esgoto. O Novo Marco prevê, ainda, a implantação de ações para a diminuição do desperdício de água, o fim dos contratos de programa celebrados com as empresas estaduais sem licitação, abrindo espaço para a participação das empresas privadas, além da possibilidade de perda da concessão dos serviços, nos casos de não cumprimento das metas estabelecidas.

Em julho de 2021, a concessionária de Jaú (SP) alcançou a universalização do saneamento no município, entrando para um grupo muito restrito de municípios brasileiros com 100% de distribuição de água tratada e coletada, afastamento e tratamento de esgoto. A concessionária já investiu cerca de R\$ 65 milhões nos sistemas de água e esgoto da cidade, desde o início da concessão. De acordo com informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), até 2019, apenas sete dos 5.570 municípios brasileiros haviam alcançado a universalização dos sistemas de água e esgoto.

Em sete anos de atividades do Grupo em Pará de Minas (MG), a cidade saiu de um cenário de escassez hídrica e se tornou referência no país. Durante esse período, com mais de R\$ 100 milhões investidos, a empresa transformou o cenário do sa-

neamento básico: 100% da população recebe água tratada de qualidade e 99,4% contam com coleta e tratamento de esgoto. A cidade ocupou a 5ª posição no quesito de municípios brasileiros com água potável e saneamento básico, no *ranking* 2021 dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), elaborado pelo Centro de Liderança Pública (CLP).

Com mais de R\$ 83 milhões investidos desde 2012, quando assumiu os serviços de água e esgoto do município, a concessionária de Votorantim (SP) universalizou a distribuição de água e está perto de atingir a universalização da coleta, afastamento e tratamento de esgoto. Para abastecer 100% da população, houve forte investimento na modernização das estações de tratamento de água, substituição das principais adutoras, expansão e melhorias das redes de distribuição e implementação do Centro de Controle Operacional. Em 2012, 62% do esgoto era coletado e tratado. Hoje, a concessionária coleta, afasta e trata 99,37% do esgoto da cidade.

Quando Águas de Niterói assumiu os serviços de saneamento básico no município em 1999, a água chegava a apenas 72% da população. Hoje, com investimentos superiores a R\$ 1,3 bilhão, a concessionária passou a abastecer 100% da população com o mesmo volume de água e 95,5% de coleta e tratamento de esgoto, caminhando rumo à universalização do saneamento básico.



Concessionária de Jaú (SP) que alcançou a universalização do saneamento no município, em julho de 2021.



Com mais de R\$ 1,3 bilhão em investimentos, Águas de Niterói abastece 100% da população do município.

Impacto social 103-2, 103-3 | 408, 409, 411

O acesso a serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto é um direito do cidadão, que lhe confere dignidade e condições adequadas de saúde. Os serviços prestados pela companhia são essenciais para a população, direito assegurado pela Constituição Federal e uma das metas do milênio estabelecidas pela Organização das Nações Unidas. Respeitar todos os atendidos, garantindo seus direitos como consumidores e cidadãos, é uma oportunidade de contribuir para a sociedade.

Existem mais de 100 doenças vinculadas à falta de saneamento básico que geram o aumento de casos de mortalidade infantil e adulta, aumento de internações e colocam comunidades em risco. Os impactos na saúde se refletem sobre a educação e a geração de renda ao elevar o absenteísmo das crianças e dos jovens em idade escolar e também do trabalhador. Áreas sem saneamento também sofrem com a desvalorização imobiliária, impactando o desenvolvimento econômico.

A implantação do serviço de abastecimento de água em Paraty foi fundamental para a redução de doenças entre a população. O índice de doenças de veiculação hídrica na cidade despencou, chegando a quase zero em 2019.

A responsabilidade social é uma premissa de atuação do Grupo, com o propósito de construir um relacionamento com as comunidades locais e deixar um legado de desenvolvimento

para os municípios atendidos. Para tanto, além de prezar pela excelência dos níveis de serviço prestado, busca manter um relacionamento próximo e transparente com a sociedade, buscando oportunidades para contribuir com o desenvolvimento local não só pelas próprias operações como por meio de ações sociais e de educação ambiental. Todas as concessionárias (100% das operações) realizam ações de engajamento e programas voltados à comunidade local (*veja mais informações em [Ações socioambientais](#)*).

Em 2021, as principais ações da companhia estiveram orientadas ao enfrentamento da pandemia da Covid-19. O Comitê de Crise foi implantado para propor as medidas sanitárias voltadas aos colaboradores e clientes. Externamente, a concessionária de Niterói participou, no primeiro semestre, de um estudo científico, em convênio celebrado entre a prefeitura de Niterói e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), para a quantificação da carga viral inerte de SARS-Cov-2 nas redes de esgoto do município. O acompanhamento auxiliou a Secretaria de Saúde a monitorar o avanço do vírus em diversas regiões do município.

Atento às questões de direitos humanos, o Grupo Águas do Brasil não permite em suas operações contratação de mão de obra infantil, jovens expostos a trabalho perigoso ou trabalho forçado ou análogo ao escravo, e monitora esses riscos em seus fornecedores. Também nunca identificou, nas operações, situação de violações de direitos de povos indígenas.

408-1 | 409-1 | 411-1



SITUAÇÃO DA SAÚDE EM PARATY-RJ COMPARATIVO 2013-2017

Índice de atendimento urbano de água (%)

SNIS 2011-2018

100

60

2013

2017

Mortalidade infantil
(óbitos por mil nascidos vivos)

10,56

1,60

2013

2017

Doações e ações de combate à Covid-19

- **Araçoiaba da Serra (SP):** higienização dos espaços públicos centrais com grande circulação de pessoas e bairros que apresentavam maior índice de contaminação.
- **Araruama, Saquarema e Silva Jardim (RJ):** doação de mais de 28 mil cestas básicas (425 mil quilos de alimentos) para famílias em vulnerabilidade social.
- **Campos dos Goytacazes (RJ):** entrega de mais de 1.092 cestas básicas à prefeitura e de mais de 600 quilos de alimentos a entidades assistenciais. Auxílio na reforma de banheiros públicos.
- **Jaú (SP):** doação de 1.000 cestas básicas para a área social da prefeitura para distribuição a famílias carentes.
- **Niterói (RJ):** doação de 1.000 cestas básicas para a campanha Niterói Solidária e para famílias da região. Colaboradores do Grupo também doaram mais de 350 cestas básicas para pessoas em vulnerabilidade.
- **Pará de Minas (MG):** desinfecção de áreas da cidade, permanência das pias para lavagens de mãos e doação de alimentos não perecíveis.
- **Paraíba do Sul (RJ):** higienização de logradouros públicos com aplicação de solução sanitizante utilizando carro-pipa. Doação de alimentos para instituição de caridade.
- **Paraty (RJ):** higienização de vias públicas e áreas de grande circulação com o caminhão hidrojetado. Pontos de higienização de mãos e braços instalados em pontos estratégicos da cidade.
- **Petrópolis (RJ):** higienização de praças, hospitais, postos de saúde e terminais rodoviários.
- **Resende (RJ):** apoio em todos os *drive-thru* de vacinação com bebedouro de água potável refrigerado e envio de caminhão-pipa para a limpeza de locais públicos.
- **Votorantim (SP):** doações de cobertores e cestas básicas ao Fundo Social de Solidariedade e de 166 equipamentos de proteção individual para uso dos servidores da Secretaria Municipal de Saúde.



Operação e crescimento 103-2, 103-3 | 203

A excelência operacional, baseada na capacidade de execução e entrega dos serviços de água e saneamento, é um aspecto que caracteriza a trajetória da empresa. Diante do cenário pandêmico, estabelecido em 2020 com sequência em 2021, a empresa manteve suas diretrizes e sustentou o padrão de qualidade das operações mesmo diante dos desafios apresentados no período.

As políticas e diretrizes para investimentos vão além das metas estabelecidas nos contratos de concessão vigentes, sempre alinhadas ao propósito de gerar valor à companhia e à sociedade. No triênio 2019-2021, o Grupo investiu mais de R\$ 800 milhões em suas concessões, visando principalmente ao bem-estar da população atendida por meio da expansão da distribuição de água tratada e da coleta e do tratamento de esgoto nos municípios em que opera. Em 2021, foram investidos R\$ 332 milhões⁴ nas concessionárias em operação, montante R\$ 133 milhões superior ao de 2020. Esse aumento reflete a retomada dos investimentos após um ano de muitos desafios trazidos pela pandemia para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população, bem como o atendimento das metas e responsabilidades contratuais. **203-1**

Em dezembro de 2020, o Grupo saiu vencedor no processo licitatório para a concessão plena de água e esgoto no município de Paraíba do Sul, no Rio de Janeiro. Em menos de um ano, a concessionária atingiu o índice de 99% de abastecimento de água tratada e reduziu as perdas na distribuição (*veja mais informações em [Nossas concessionárias](#)*).

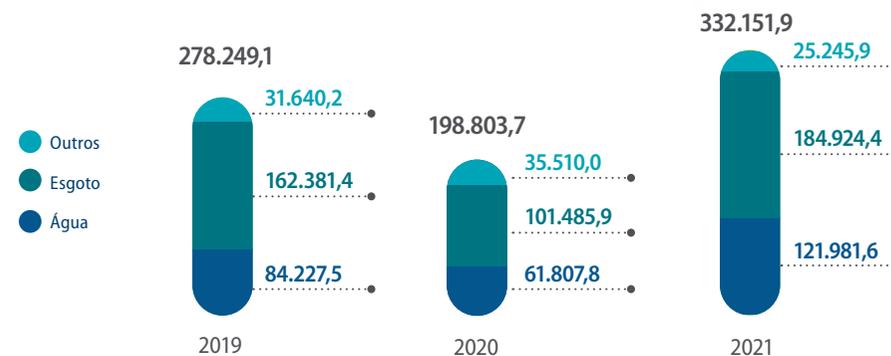
Em dezembro de 2021, a empresa venceu o leilão da segunda fase da concessão de saneamento básico da Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (Cedae), com oferta de R\$ 2,2 bilhões. A concessão, denominada Rio+ Saneamento, tem sinergia com a atuação do Grupo, com o atendimento de municípios limítrofes às operações já existentes, além de conter os serviços de uma região significativa do município do Rio de Janeiro, onde já atua por meio da Zona Oeste Mais Saneamento.

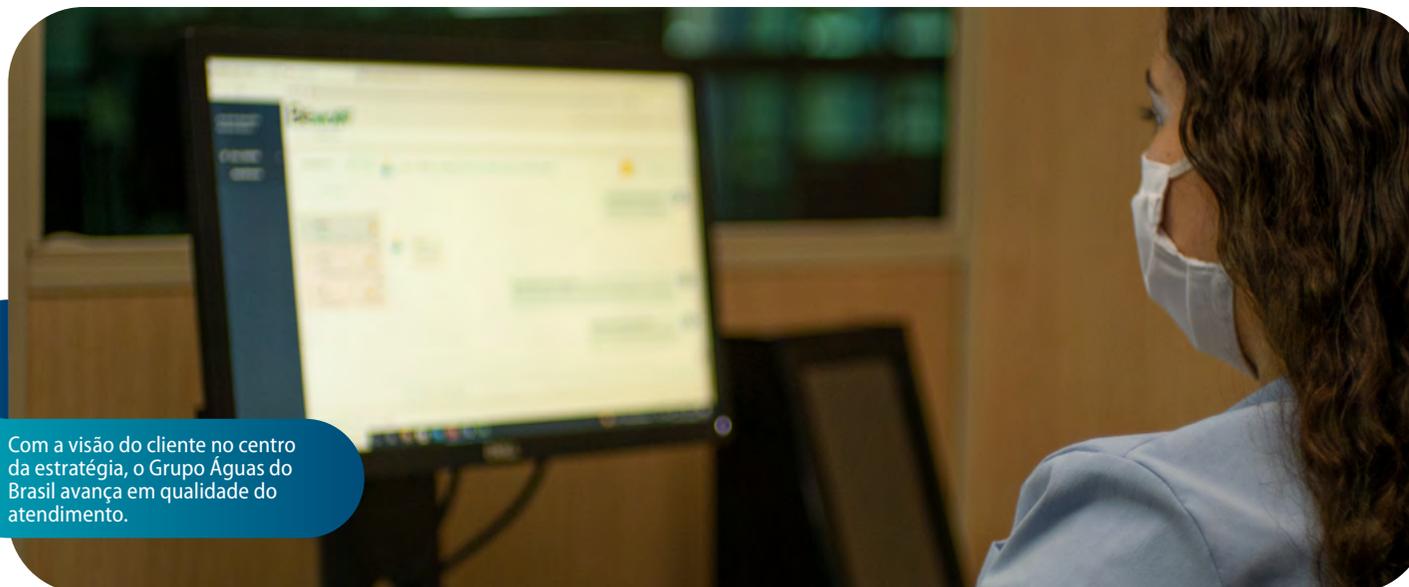
⁴ Considerando a participação de 50% para a Zona Oeste Mais Saneamento e a participação de 60% para a concessionária Águas de Votorantim.



ETE Conselheiro Paulino

INVESTIMENTO NAS CONCESSIONÁRIAS (R\$ MIL)





Com a visão do cliente no centro da estratégia, o Grupo Águas do Brasil avança em qualidade do atendimento.

Atendimento ao cliente

O Grupo Águas do Brasil atua com a visão do cliente no centro da estratégia para a construção de uma relação sólida entre empresa e consumidor, buscando oferecer uma experiência positiva e atender às suas demandas. Isso sustenta a satisfação do cliente e a adimplência, com geração de valor para o negócio. Esse foco foi valorizado em 2021, com novos canais digitais de relacionamento e meios de pagamento mais assertivos, ágeis, seguros e que trazem maior conforto para os clientes.

Foram implementados em 2021 novos meios de pagamento, em linha com a disponibilidade no mercado e a expectativa do cliente: PicPay, Pix, cadastramento ativo em débito automático e convênio com o Sicoob, com o objetivo de ampliar o rol de agentes arrecadadores.

- ✔ **Os canais digitais de relacionamento com o cliente – WhatsApp, aplicativo Cliente Águas e chat interativo – representaram 71% do total de acionamentos recebidos.**
- ✔ **A proporção de casos tratados sem necessidade de intervenção humana (retenção no atendimento eletrônico e automatizações) teve incremento no ano, passando de 12% em 2020 para 21% em 2021.**

GABI

Uma ferramenta pioneira de inteligência artificial dá suporte aos processos internos da empresa com inovação e tecnologia no atendimento dos canais digitais. A atendente virtual GABI é um RPA (*Robotic Process Automation*) implantado com o objetivo de automatização de processos, monitoramentos, algoritmos e simuladores que geram soluções personalizadas para cada cliente. O *case* do programa teve destaque na categoria “Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental” do PNQS, em 2021. Entre os resultados oferecidos pela ferramenta estão a geração de informações mais ágeis e assertivas, experiência do cliente personalizada, otimização de 4.097 horas com automação, mitigação de 32% dos riscos mapeados, garantia de 16% da receita e redução de 1,8% do índice de inadimplência.



Foco na adimplência

As tarifas sociais beneficiam milhares de famílias com tarifas reduzidas, especiais, para as comunidades e famílias que se enquadram nos critérios definidos. Várias ações comerciais são também realizadas para manter um contato aberto, direto e estreito com as comunidades, considerando suas necessidades e promovendo adimplência. Condições especiais de parcelamento e isenção de juros e multas por atraso são oferecidas pelas concessionárias em ações e eventos que promovem a aproximação com a população e a atualização cadastral dos clientes. Campanhas como Saldão de Dívidas, Black Friday e Conta em Dia têm o objetivo de flexibilizar as negociações e manter a adimplência.

O Recupera é um sistema especialista que executa e monitora as ações necessárias de cobrança. Seu principal objetivo e benefício é o direcionamento e a execução das ações da régua de cobrança de forma automatizada, baseada na melhor estratégia para a diminuição do contas a receber e o aumento da arrecadação, além da geração de relatórios de desempenho dessas ações.

Na gestão de cobrança, a companhia aumentou, em 2021, em 34% o volume acionado, o equivalente a 545 mil acionamentos adicionais por mês. Quatro campanhas com condições flexíveis de negociação ofereceram facilidade de pagamento aos clientes e recuperaram, até novembro de 2021, R\$ 20,7 milhões.

Satisfação do cliente

A satisfação dos clientes é apurada de forma contínua para avaliar oportunidades de melhorias e para estreitar o

relacionamento. Ao serem atendidos, em qualquer canal, os clientes são estimulados a responder a uma pesquisa que registra se a solicitação foi atendida, assim como a satisfação com o atendimento prestado pelo atendente e com a prestação do serviço.

Além da pesquisa, existem processos de monitoria dos atendimentos realizados e retroalimentação das áreas para o aumento da satisfação, com a melhoria contínua de processos e o aprimoramento da experiência. Tendo conhecimento de demandas pontuais relativas aos serviços das concessionárias, a área de relacionamento atua

de maneira proativa, informando os clientes. Em 2021, foi aperfeiçoada a funcionalidade sistêmica para a inclusão de informações sobre manutenções preventivas e corretivas e problemas de abastecimento.

Na Zona Oeste Mais Saneamento, a porcentagem de avaliação positiva dos clientes referente ao ano de 2021 foi de 77%.

No ano de 2021, 83% dos atendimentos prestados receberam avaliação positiva.



Comunicação e engajamento

102-40 | 102-43 | 102-44

O estabelecimento de uma relação de confiança e proximidade com a sociedade, em especial a população atendida, é primordial para o Grupo Águas do Brasil. O principal objetivo é oferecer transparência e solucionar questões de forma ágil, proporcionando um atendimento personalizado e capaz de acelerar a solução das demandas, tanto no relacionamento presencial quanto no digital.

São identificados como principais públicos de interesse clientes, colaboradores, fornecedores, poder concedente, órgãos reguladores, investidores e acionistas, alta liderança e ONGs. O engajamento com os *stakeholders* é realizado principalmente por meio dos canais de atendimento, das mídias internas e externas, da pesquisa de satisfação, da pesquisa de clima organizacional, do programa Conexão Ética, da intranet e dos códigos de Conduta Ética e de Conduta de Terceiros, bem como em reuniões realizadas com diferentes públicos institucionais. Para a elaboração deste relatório, foi ainda realizada matriz de materialidade (*mais informações em [Sobre este relatório](#)*).

Interações 2021

74 campanhas de
marketing e
endomarketing

3.746 citações na
imprensa

591 e-mails
marketing
enviados

248 matérias
publicadas
no site
institucional

Redes sociais em 2021



100% dos colaboradores na intranet
6.797 curtidas e 472 comentários



<http://www.linkedin.com/company/grupo-aguas-do-brasil>



<https://www.instagram.com/grupoaguasdobrasil/>



<https://www.facebook.com/grupoaguasdobrasiloficial/>

Canais de relacionamento

- Telefones 0800
- Aplicativo Cliente Águas
- WhatsApp Business
- [Site do Grupo](#)
- Chat (site e aplicativo)
- Facebook, Instagram e LinkedIn
- Programa de Compliance
- [Fale Conosco](#)
- Atendimento presencial

Mídias internas

- Conexão Águas Digital
- E-mail marketing
- TV indoor
- Cartazes
- Banners
- Conexão Águas Informa (impresso)
- Fundo de tela
- Águas Comunica (canal do Teams)

Mídias externas

- Site
- SMS
- E-mail marketing
- Mailing
- Jornais
- Revistas
- Portais on-line
- Folders
- Espaço na conta
- TV
- Rádio
- Banners nas lojas
- Outdoors
- Carro de Som
- WhatsApp

Segurança hídrica e mudanças climáticas



Grupo
Águas do Brasil

04

Avaliar a segurança hídrica das operações e contribuir com a mitigação das causas das mudanças climáticas, por meio das melhores práticas e da recuperação dos corpos hídricos e sua biodiversidade.

Impacto ambiental

103-2, 103-3 307

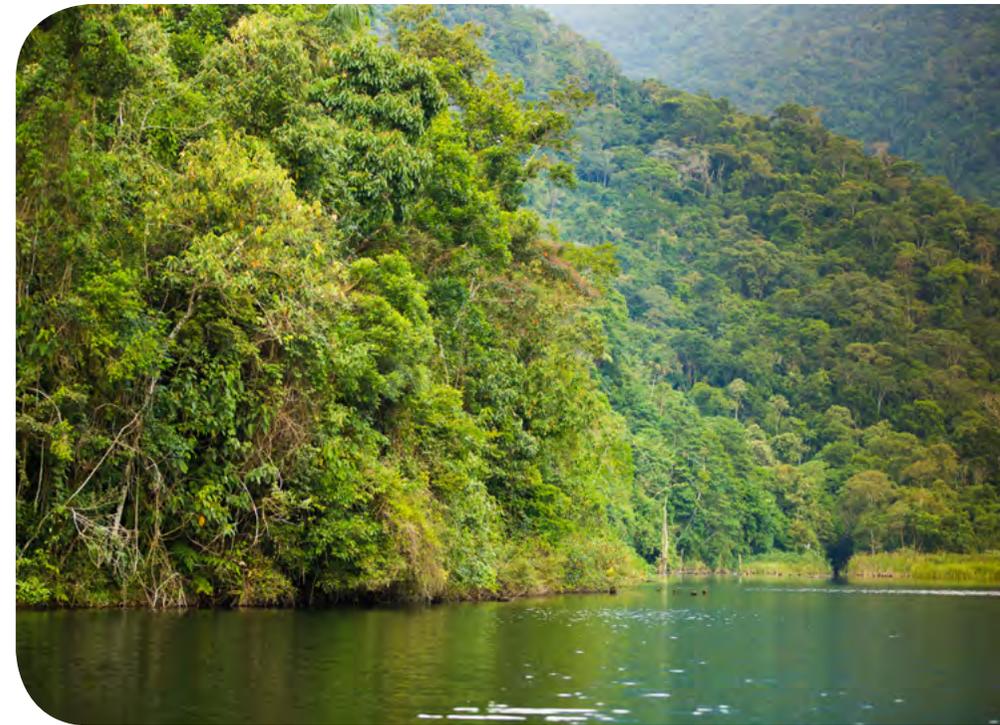
A contribuição das concessionárias para a universalização do saneamento nas comunidades em que atua gera impactos ambientais positivos para o meio ambiente. A coleta e tratamento dos esgotos é fundamental para a reversão da degradação da qualidade da água e da biodiversidade e para a redução dos gases de efeito estufa (GEE). Da mesma forma, o uso mais eficiente da água para o abastecimento público, um dos focos do Grupo, reduz a demanda sobre os mananciais, aumentando a disponibilidade hídrica, contribuindo para a mitigação das mudanças climáticas.

Além da contribuição para a universalização do saneamento básico, o Grupo trabalha com objetivos e metas para mitigar eventuais impactos ambientais negativos, com a redução de perdas de água no processo de tratamento e distribuição, a gestão e o reaproveitamento dos resíduos e a atenção às mudanças climáticas por meio projetos que envolvam a racionalização do consumo de energia e o uso de energias renováveis. A energia limpa adquirida no mercado livre já evitou a emissão do equivalente a 22 mil toneladas de CO₂ na atmosfera. Em 2021, o volume de água

perdido nas concessionárias do Grupo caiu mais de 6 milhões de metros cúbicos.

Com ações e operações mais sustentáveis, que consideram a preservação de mananciais e o uso eficiente da água, bem como o respeito às comunidades do entorno, a empresa busca exercer seu papel na manutenção da segurança hídrica, fundamental para o negócio. O cuidado com os mananciais é suportado por planos de contingência, alta tecnologia e rígidos processos de qualidade no tratamento, visando tanto à preservação da disponibilidade do recurso quanto à gestão do risco de contaminação de nascentes, rios e reservatórios.

O tratamento dos impactos sociais e ambientais adversos decorrentes das operações é realizado por meio do Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais e Perigos e Riscos (LAI-PR), dentro do escopo de Qualidade, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Sustentabilidade. O princípio ou a abordagem da precaução é aplicado com a implantação de práticas e procedimentos que auxiliem na prevenção da degradação ambiental, seja esta oriunda do negócio ou relacionada a eventos adversos. Todas as concessionárias (100% das operações) realizam avaliações de impacto ambiental e monitoramento contínuo. **102-11 | 413-1**



Manancial ETA Debossam

Segurança nas barragens

O Grupo realiza um trabalho profundo de segurança das barragens, que passam por inspeções regulares, seguindo a visão de segurança da população e do abastecimento. A empresa foi pioneira na avaliação de estabilidade das barragens de todas as suas unidades, evoluindo para planos de segurança e resultados reportados ao órgão ambiental e à defesa civil, em um contato que estreita laço com as comunidades locais.

O Projeto de Estratégia Ambiental foi planejado em 2021 e será implementado ao longo de 2022, dentro do pilar ambiental da Estratégia ASG, com a definição de objetivos, metas e indicadores aderentes às operações da companhia. O projeto também tem como objetivo avançar na proposta de valor para os temas ambientais relevantes identificados, engajar os colaboradores e *stakeholders* e implementar os programas específicos. A elaboração e estruturação do planejamento estratégico ambiental prevê a realização da análise em conjunto de lacunas internas e externas referentes às principais questões ambientais, bem como o desenvolvimento de programas específicos para cada temática ambiental considerada relevante.

Em 2021, a empresa não registrou muitas significativas e sanções resultantes de não conformidade ambiental. Veja mais informações sobre a gestão de impactos em [Ações socioambientais](#). **307-1**

Redução de emissões

Com o objetivo de reduzir as emissões atmosféricas, o Grupo Águas do Brasil analisa novas possibilidades de tratamento de esgoto que sejam mais eficientes. Como exemplo, está a implantação das estações de tratamento de esgoto Maria Paula e Sapê (Niterói) e Esplanada e Lagoa do Vigário (Campos dos Goytacazes). Por meio da tecnologia de biorreator combinado vertical, os gases emitidos na fase anaeróbica do tratamento de esgoto são consumidos dentro do próprio tratamento, reduzindo a emissão de gases e o odor para a comunidade.

Gestão de riscos e impactos ambientais

**Com o LAIPR e os Planos de Atendimento à Emergência, as atividades são mapeadas e analisadas para identificar possíveis cenários de emergência e as medidas de controle operacionais e de gestão.*

**Ao identificar-se a ausência de uma medida de controle ou alguma atividade com controle insuficiente, são estabelecidos planos de ação de adequação abrangendo todas as atividades para a redução dos riscos.*

**As diretrizes ambientais são comunicadas para todas as partes interessadas e compartilhadas entre as concessionárias para a multiplicação do conhecimento e padronização dos processos.*

**A mesma gestão de medidas de controle e redução de riscos é adotada na implantação de unidades e planejamento de novos negócios. Os projetos básicos e executivos são avaliados e todas as medidas de controle são implantadas para a minimização dos riscos.*

Gestão de água e efluentes 103-2, 103-3 | 303

A água é um insumo fundamental na atuação do Grupo Águas do Brasil desde sua captação de uma fonte superficial ou subterrânea e tratamento para o abastecimento público até a coleta dos esgotos e o lançamento do efluente tratado num corpo hídrico receptor. O principal impacto positivo dessa utilização é a garantia do saneamento básico para a população, direito previsto na Constituição Federal, fornecendo água em padrões de qualidade para a população (ver [Qualidade da água](#)).

Se não corretamente geridos, os impactos negativos da utilização da água podem ser a redução do recurso natural disponível, a alteração da qualidade da água com o lançamento de efluentes não tratados e a alteração quantitativa do fluxo de água com a utilização de barragens. Para eliminar ou reduzir esses impactos, a empresa promove a redução de perdas de água, que diminui a demanda para tratamento (ver [Ciclo eficiente da água](#)), além de investir em tecnologias mais eficientes de tratamento de esgoto, com monitoramento robusto da qualidade do efluente tratado. Para isso, em 2021, 16.249 toneladas de produtos químicos foram usadas pelo Grupo Águas do Brasil no tratamento de água e esgotos. **103-2, 103-3 | 301**

Como a água é um recurso compartilhado, o Grupo atua diretamente em todos os Comitês de Bacias Hidrográficas nas quais as concessionárias possuem interferência, bem como participa do Conselho Estadual de Recursos Hídricos do Rio de Janeiro (CERHI-RJ).

CAPTAÇÃO DE ÁGUA POR FONTE (2021 – MEGALITROS)

303-3

Água de superfície	123.313
Água subterrânea	6.826
Água de terceiros	63.811
Total	193.950

Volume de esgoto tratado (2021)
303-4

103.881.454 m³

As Políticas Nacional e Estadual de Recursos Hídricos instituídas, respectivamente, pelas Lei Federal nº 9.433/97 e pela Lei Estadual nº 3.239/99 preveem como instrumento de gestão das águas a cobrança pelo uso de recursos hídricos. A cobrança é o instrumento econômico das políticas de recursos hídricos e tem por objetivo demonstrar aos usuários de água o valor econômico desse recurso natural e sensibilizá-los para a sua finitude, buscando o estímulo à maior eficiência no seu uso.

O Grupo Águas do Brasil tem sua atuação em estados avançados na implementação da política de recursos hídricos, nos quais o instrumento da cobrança encontra-se implementado em âmbito federal e estadual. A empresa honra com o pagamento dos valores referentes à cobrança pelo uso da água, seja pela captação da água bruta, seja pelo lançamento de efluentes tratados nos mananciais onde a cobrança está implementada.

Os recursos financeiros obtidos financiam os programas e as intervenções contemplados nos planos de recursos hídricos, inclusive em saneamento. São reinvestidos na bacia hidrográfica na qual foram arrecadados, visando à melhoria da qualidade e quantidade de água para os futuros usos. No ano de 2021, o Grupo arcou com o valor de R\$ 8.769.507,24 referente à cobrança pelo uso de recursos hídricos em bacias estaduais, contribuindo para a melhoria dessas águas.

Gestão de resíduos 103-2, 103-3 | 306

Todos os resíduos sólidos gerados pelo Grupo são gerenciados no âmbito do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), cujo modelo foi desenvolvido internamente. Dessa forma, todas as concessionárias possuem seu PGRS elaborado em conformidade com o documento corporativo e um responsável técnico que realiza a gestão dos resíduos gerados e destinados mensalmente. A gestão do tema é feita com o viés de circularidade, objetivando conectar os resíduos gerados com a produção de outras cadeias para que sejam mais nobremente utilizados.

Os resíduos mais significativos gerados são provenientes dos processos de captação, tratamento e lançamento dos efluentes. Os resíduos mais críticos, mesmo que não considerados perigosos na caracterização, são os lodos do tratamento de água e esgoto, devido ao grande volume gerado com alta frequência. As entradas de materiais se referem principalmente aos produtos químicos e às matérias-primas utilizados nos processos de tratamento. As saídas compreendem o resultado dos processos de produção e tratamento, como resíduos do gradeamento, lodo, areia, embalagens de produtos químicos, bem como de todos os processos administrativos que suportam a atividade-fim do Grupo.

Entre os projetos de inovação para a gestão de resíduos, desenvolvidos em parceria com a Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF) e a Universidade Federal Fluminense (UFF), estão:

- compostagem do lodo de estação de tratamento de esgoto, antes enviado ao aterro sanitário;
- uso agrícola de biocarvão de biossólido de lodo de esgoto sanitário;
- análise da ecotoxicidade de composto obtido a partir de lodo de estação de tratamento de esgoto, com o emprego de microrganismos eficazes durante o processo de compostagem;
- biotecnologias aplicadas à bioconversão de resíduos de estações de tratamento de água e esgoto, para aplicação na agricultura.

Fertilização agrícola

Nova Friburgo passou a dar uma nova destinação ao lodo gerado nas estações de tratamento de esgoto da cidade. Desde junho de 2021, parte do resíduo é enviada para compostagem e transformada em fertilizante. O adubo orgânico resultante do processo servirá para a recuperação de áreas degradadas e o plantio de árvores. Além de ser uma destinação mais limpa e favorável ao meio ambiente, a proposta apresenta uma significativa redução de custos com transporte e disposição.

Fabricação de tijolos

Com o objetivo de tornar a destinação ambiental-mente mais correta e menos custosa, iniciou-se em Juturnaíba um projeto de incorporação do lodo no processo de fabricação de tijolos. No primeiro mês de destinação, a cerâmica local conseguiu produzir mais de 1 milhão de peças, com economia de 360 m³ (área de 720 m²) em aterro sanitário. O uso do lodo reduz a demanda por argila, cuja exploração impacta fortemente o meio ambiente. O projeto também está em desenvolvimento em outras concessionárias do Grupo.

Resíduos por destinação

(em toneladas)

Reciclagem	59,95
Incineração	36,45
Aterro Sanitário	171.657,17
Aterro Classe I	6,14
Rerrefino	3,95
Blendagem para Coprocessamento	5,00
Compostagem	1.126,04
Incorporação	691,80
Outros	44.148,17
Total	217.734,66

PROGRAMA COLETIVA

306-3 | 306-4 | 306-5

O Programa Coletiva é responsável pela gestão de resíduos do Grupo, destinado a mitigar os impactos sociais e ambientais causados pelos resíduos gerados, com conscientização dos colaboradores para a redução do consumo e reutilização de materiais, descarte adequado dos resíduos e incentivo ao desenvolvimento social local. Com indicadores gerenciados mensalmente, o programa engloba a medição do volume gerado e controla os terceiros contratados para transportar e realizar a destinação final.

Em 2021, houve melhoria das ferramentas de gestão, com o desenvolvimento de painel de gerenciamento com controle dos resíduos gerados e dos custos e investimentos necessários no tema. No ano, foram geradas e destinadas 217.734,66 toneladas de resíduos.

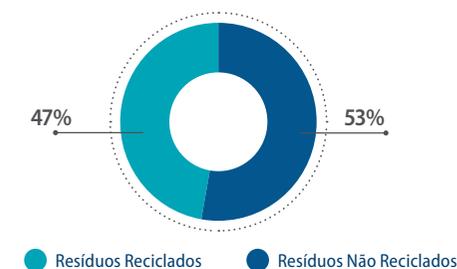
Origem dos Resíduos



Classe de Resíduo Gerado



Total de Resíduos Recicláveis*



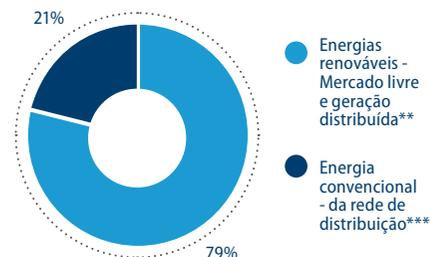
*Não estão incluídos os Resíduos de Construção Civil (RCC).

Gestão de energia 103-2, 103-3 | 302

Desde 2019, o Grupo Águas do Brasil vem investindo em ações com o objetivo de aumentar a participação da energia gerada por fontes renováveis para a operacionalização de suas atividades. Ambientalmente responsáveis na economia de recursos e de emissões, esses projetos potencializam a eficiência do negócio, pois a energia elétrica é um dos principais custos operacionais em empresas do setor de saneamento. A energia gerada pelas fontes renováveis já evitou a emissão do equivalente a 22 mil toneladas de CO₂ na atmosfera – ou 735.000 árvores plantadas –, e a geração distribuída reduziu 856 toneladas de CO₂ equivalente emitidas na atmosfera – ou 28.494 árvores plantadas. Esse montante de energia é o suficiente para suprir por um ano 4.665 residências com consumo médio de 300 kWh/mês.

Além da energia fornecida pelas operadoras regionais, predominantemente produzida por hidrelétricas, foi estabelecido contrato de dez anos para a aquisição de energia renovável no mercado livre em algumas regiões. Também, dentro de um modelo de geração distribuída, o Grupo realiza o arrendamento de usinas por meio de contratos de geração distribuída em parcerias com investidores desde 2019. Atualmente, conta com capacidade de produção de 20.000 MWh/ano, gerada por diversas fontes, como biogás (de aterro sanitário), fotovoltaica e

Consumo de energia Grupo Águas do Brasil*



* Não inclui Zona Oeste Mais Saneamento.

** Fotovoltaica, biogás, central geradora hidrelétrica e PCH.

*** A matriz elétrica brasileira tem 84% de participação de energias renováveis.

hidráulica, atendendo com energia renovável as operações das unidades de baixa tensão nos estados do Rio de Janeiro e Minas Gerais. Em 2021, essa iniciativa foi estendida para as operações em São Paulo, e com isso haverá incremento da capacidade de geração para 23.500 MWh/ano até o final de 2022, o que representará aproximadamente 61% da necessidade de energia para atendimento das unidades de baixa tensão de todo o Grupo.

Outros projetos que possuem grande impacto são os estudos das maiores unidades consumidoras de energia, as quais são responsáveis por uma parcela considerável de consumo de energia elétrica.

Consumo total de energia dentro da organização (GJ)* 302-1

Tipo	2019	2020	2021	Δ% 2021 x 2020
Eletricidade	543.162	544.917	544.642	-0,1%
Combustível não renovável (diesel – GMG)**	3.086	2.283	3.579	56,8%
Combustível renovável (biogás – energia injetada)	1.031	20.475	28.283	38,1%
Total	547.279	567.675	576.504	1,6%

* A concessionária Zona Oeste Mais Saneamento, não incluída na tabela, consumiu 31.419,34 GJ em 2021, sendo 17.141,85 GJ oriundos de fontes renováveis no mercado livre de energia.

** Diesel utilizado nos grupos geradores.

Intensidade energética* 302-3

	2019	2020	2021	Δ% 2021 x 2020
Consumo total de energia na organização (GJ)	547.279	567.675	576.504	1,6%
Volume de água produzido (m ³)	197.880.860	198.319.390	200.256.321	1,0%
Intensidade energética água (GJ/m ³)	0,003	0,003	0,003	0,6%
Volume do esgoto tratado (m ³)	108.514.300	107.199.080	103.881.454	-3,1%
Intensidade energética esgoto (GJ/m ³)	0,005	0,005	0,006	4,8%

* A concessionária Zona Oeste Mais Saneamento, não incluída na tabela, teve 24.764.834,27 m³ de esgoto tratado, com intensidade energética de 0,001 em 2021.

Projetos de automação para eficiência energética

Projetos	Investimento (R\$)
Eficiência de bombas	3.562.031,92
Automação na distribuição	478.684,94
Automação em ETAs – Dosagem e qualidade	86.725,60
Total	4.127.442,46

Gestão de Gases de Efeito Estufa (GEE) 103-2, 103-3 | 305

O Grupo realiza, desde 2016, o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) de suas estações de tratamento de esgoto localizadas no Rio de Janeiro. O inventário é feito em acordo com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, sendo o cálculo das emissões feito por meio da ferramenta de cálculo do próprio GHG Protocol, e também em acordo com a norma ISO 14064:2007-1, que detalha e orienta as organizações para a quantificação e elaboração de relatórios de emissões e remoções de GEE.

Em virtude da pandemia, em 2020 e 2021 a empresa realizou os inventários apenas das cinco unidades fluminenses que se enquadram nas classes 4, 5 e 6 ou possuam condicionante de licença, em consonância com o disposto na resolução estadual. Além da realização dos inventários, foi feita a verificação dos documentos e as informações relacionadas por uma empresa terceira, que emitiu a Declaração de Verificação de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa.

Inventário de emissões de GEE*

Ano	Unidades	Emissões tCO ₂ eq				Biogênico tCO ₂		
		Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Total	Escopo 1	Escopo 3	Total
2019	5	3.225,511	289,235	3.210,541	6.725,29	8,38	30,19	38,57
2020	5	6.552,938	406,467	410,75	7.370,14	18,57	310,49	329,06

* Os gases contemplados seguem o direcionamento do Protocolo de Quioto (CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, PFCs e NF₃). No Escopo 1, são consideradas as emissões diretamente ligadas às operações e atividades da empresa (combustão estacionária direta; combustão móvel direta; emissões fugitivas; efluentes líquidos). No Escopo 2, as emissões indiretas, considerando a compra, geração e utilização de energia elétrica. No Escopo 3, avaliado apenas na ETE Icaraí, em Niterói, em 2019 e 2020, foram consideradas as emissões de transporte de resíduos, fretes e recebimento de material e deslocamento de funcionários casa-trabalho. Não inclui Zona Oeste Mais Saneamento.

Para o ano de 2022, o escopo da gestão de GEE e mudanças climáticas, integrante da Estratégia ASG, abrangerá a realização dos inventários de emissões GEE para todas as concessionárias, contemplando integralmente as unidades operacionais e administrativas, para as emissões diretas e indiretas (Escopos 1, 2 e 3) referentes a 2021.

Atenção à biodiversidade 103-2, 103-3 | 304, 103-3 | 304

A atuação do Grupo pela universalização do saneamento tem impacto extremamente positivo para a proteção da biodiversidade, seja pela reversão da degradação dos corpos hídricos, criando melhores condições para a preservação da vida aquática, seja pela proteção e recuperação da cobertura florestal das nascentes, dos mananciais e das áreas úmidas das quais dependem muitas espécies de fauna e de flora.

Além disso, em suas operações, o Grupo analisa objetivamente o impacto potencial, ainda que raro, das principais ameaças à biodiversidade, para propor alternativas de conciliação entre a proteção do meio ambiente e a disponibilização de saneamento básico à população. Para isso, são estabelecidos procedimentos-padrão para cada situação.

Controle de impactos na biodiversidade

- Na construção de novas estações e unidades, as intervenções são realizadas somente após a autorização dos órgãos ambientais, com eventual compensação dos impactos por iniciativas definidas nos processos de licenciamento ambiental.
- O monitoramento realizado no tratamento de efluentes e do corpo receptor possibilita a análise frequente dos descartes realizados para assegurar que não há alteração ou impactos significativos na qualidade dos corpos hídricos.
- Geradores de emergência mantêm a operação se houver falha da rede elétrica e tanques-pulmão fazem a contenção de vazamentos para evitar o extravasamento de esgoto

sem tratamento no meio ambiente. Também são realizadas campanhas de conscientização da população para evitar o descarte de resíduos sólidos nas redes coletoras.

- O Grupo tem uma sistemática para o controle de emissão de fumaça preta em veículos automotores, máquinas e equipamentos, próprios, locados ou terceiros, que utilizam o diesel como combustível, bem como mantém inspeções periódicas dos equipamentos.

- Reservatórios e barragens de água somente são implantados mediante estudos, modelagens e aprovação dos órgãos ambientais responsáveis. As barragens construídas para a captação de água são monitoradas para a segurança e confiabilidade operacional, por meio do Plano de Segurança das Barragens e dos Planos de Ações de Emergência, de acordo com a Política Nacional de Segurança das Barragens.

Mais vida em Nova Friburgo

Com os investimentos realizados por nossa concessionária de Nova Friburgo em saneamento nos últimos anos e as ações desenvolvidas para a preservação ambiental, o Rio Bengalas, principal cartão-postal da cidade, voltou a ter vida. Recentemente, diversos animais, como lontras, patos, garças e capivaras têm sido vistos circulando às margens do rio.

Recuperação de *habitat*

Graças ao Plano de Despoluição das Bacias Hidrográficas de Petrópolis, iniciado por nossa concessionária em 2000, quem passa às margens dos rios da cidade pode ver o retorno de carpas, garças, patos e famílias de capivaras. Após a despoluição, com 85% de esgotos urbanos tratados nas 26 unidades de tratamento de esgotos implantadas pela concessionária, esses animais puderam retornar ao seu *habitat* natural.

Presença de cavalos-marinhos

Com o trabalho de expansão do saneamento nas cidades do entorno da laguna de Araruama, houve uma grande melhora na qualidade do corpo hídrico da região, que proporcionou um ambiente com qualidade favorável à adaptação e reprodução de cavalos-marinhos, espécie extremamente sensível a variações bruscas de qualidade da água e por isso considerada um bioindicador de sanidade ambiental. Além disso, a região retomou o potencial turístico, econômico e esportivo graças à melhoria da qualidade da água.



A melhora na qualidade do corpo hídrico da região proporcionou a reprodução de cavalos-marinhos.

Ações socioambientais

103-2,103-3 | 413

Como oportunidade para trabalhar todos os aspectos e impactos socioambientais significativos, o Grupo Águas do Brasil desenvolveu o programa Olhar Ambiental, que possui como público-alvo tanto os colaboradores quanto *stakeholders* externos da organização, e, desde a sua implantação, já atingiu mais de 178 mil pessoas.

Realizadas em parceria com diversos setores da sociedade, as ações promovem e apoiam iniciativas de educação ambiental, envolvendo temas como processos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, práticas de conservação do meio ambiente, gestão de resíduos e universalização do saneamento básico.

Os programas desenvolvidos pela Zona Oeste Mais Saneamento têm o intuito de informar, conscientizar e conquistar a adesão do cliente ao sistema de esgotamento sanitário que está sendo implantado. O projeto Circuito Móvel é composto por maquetes e *banners* com informações de conscientização ambiental que são apresentadas de forma itinerante. As ações têm por foco atender a todos os públicos e são realizadas em locais de alta circulação de pessoas e em praças. Promovido em parceria com empresa que faz a reciclagem de materiais para a produção de produtos de limpeza, o projeto de Educação Socioambiental Olho Vivo oferece o acesso aos pontos adequados para o descarte de óleo de cozinha e promove palestras de conscientização. Outras iniciativas socioambientais foram suspensas em 2020 e 2021 em virtude da pandemia e devem ser retomadas no próximo período.

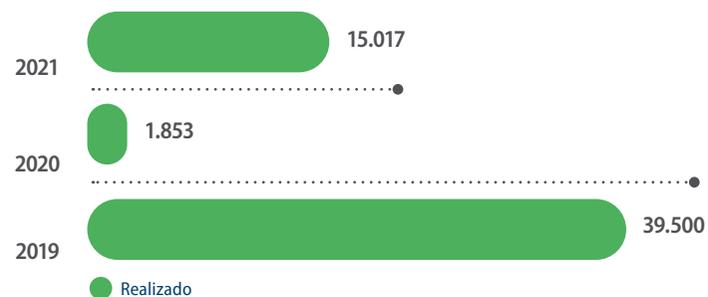


Projeto Águas na Escola



Programa Olhar Ambiental

Público atendido pelo programa Olhar Ambiental⁷



Zona Oeste Mais Saneamento Programas Socioambientais				
	2019	2020	2021	Total
Pessoas atendidas	3.831	390	916	5.137



Trata Óleo

Com o objetivo de promover educação ambiental e incentivar o descarte correto do resíduo, concessionárias do Grupo promovem o programa Trata Óleo. O descarte inadequado do óleo de fritura provoca degradação ambiental e dificulta a operação do sistema de esgoto sanitário. Ecopontos são disponibilizados em pontos focais das cidades e nas unidades das concessionárias, e o óleo é então corretamente destinado. Presente em cinco concessionárias, a iniciativa deve ser levada a outras unidades operacionais em 2022.

⁷ Em 2020, a realização das atividades foi limitada em razão da pandemia da Covid-19, ocasionando a redução do público impactado pelo programa.

Revivendo Águas Claras

O projeto Revivendo Águas Claras recebeu o Prêmio Firjan Ambiental em 2021. Criado em 2014, já reflorestou mais de 10 hectares de mata nas margens de nascentes da bacia hidrográfica do rio São João e da lagoa de Juturnaíba e tem por consequência a captura e neutralização de carbono promovida pela área verde replantada; o retorno da fauna nativa; o aumento do volume de água nos corpos hídricos da região; a proteção das margens da represa; a redução de erosão; e, consequentemente, a diminuição do assoreamento da represa de Juturnaíba e de seus contribuintes.

Águas nas Escolas

O projeto, realizado em Niterói, promove atividades lúdicas para crianças na faixa etária de 6 a 12 anos, nas dependências de escolas públicas e privadas e no Parque das Águas, área de preservação florestal da prefeitura de Niterói, que conta com espaços destinados ao desenvolvimento dessas atividades.

Amigos da Água

Concurso cultural idealizado em Nova Friburgo, em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, o projeto marca as comemorações do Dia Mundial da Água. Em sua 12ª edição, em 2021, o concurso premiou alunos do município, que participaram com desenhos, colagens e textos sobre o tema, além de reconhecer professores por planos de aula e escolas participantes.



Ciclo eficiente **da água**



Grupo
Águas do Brasil

05

Acelerar a agenda do desenvolvimento através do saneamento (água e esgoto) e da conscientização da sociedade sobre o ciclo da água.

Eficiência operacional e gestão de perdas

A eficiência operacional é um aspecto essencial para o atingimento de metas nacionais de universalização e de objetivos globais de acesso e preservação da água, com consequente mitigação das mudanças climáticas. Com a redução de perdas, é possível produzir menos água, o que diminui o consumo de energia e a adição de produtos químicos e promove menos impacto nos mananciais.

O programa Água de Valor busca aumento da eficiência dos sistemas de distribuição de água, além de melhorar a medição e o controle para suprir as necessidades de abastecimento de água da população e garantir esse direito às gerações futuras. Em menos de três anos, foi evitada a perda anual de 17,5 milhões de m³ de água, o suficiente para abastecer uma cidade de 260 mil habitantes, deixando as concessionárias do Grupo com perdas menores do que a média do país.

Os resultados do Água de Valor foram materializados em 2021 com o atingimento da meta de Índice de Perdas na Distribuição (IPD) 2020. No ano, o volume de água perdido nas concessionárias do Grupo caiu mais de 6 milhões de metros cúbicos. O programa obteve destaque em 2021 no Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento Ambiental, que faz parte do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS).

Índice de Perdas na Distribuição (IPD)

Concessionária	Realizado			
	2018	2019	2020	2021
Águas de Araçoiaba	28,8%	20,9%	18,2%	20,3%
Águas das Agulhas Negras	22,3%	26,5%	25,6%	24,8%
Águas da Condessa*	-	-	48,4%	31,6%
Águas do Imperador	22,3%	22,0%	24,5%	24,1%
Águas de Juturnaíba	30,9%	32,7%	31,3%	30,8%
Águas de Jahu	46,4%	42,5%	39,5%	36,9%
Águas de Niterói	31,9%	30,0%	27,2%	28,8%
Águas de Nova Friburgo	36,8%	31,4%	30,5%	26,7%
Águas do Paraíba	42,5%	49,1%	44,5%	43,4%
Águas de Pará de Minas	19,0%	19,5%	18,3%	20,6%
Águas de Paraty	50,0%	46,7%	44,7%	40,9%
Águas de Votorantim	20,7%	18,1%	18,6%	18,3%
Grupo Águas do Brasil**	33,5%	33,9%	31,5%	31,1%

* Assunção em 2021.

** Sem considerar volumes de Águas da Condessa entre 2018 e 2020. Não inclui Zona Oeste Mais Saneamento.

Petrópolis em destaque

Enquanto o Brasil desperdiça, em média, 39,2% de toda a água potável que é distribuída, o suficiente para abastecer mais de 63 milhões de brasileiros em um ano, Petrópolis possui um índice baixo de perdas, com 24,1% de perdas de água na distribuição em 2021. Em relação ao índice por ligação, a cidade possui perda de 131 litros por dia, bem abaixo do padrão estabelecido pelo Novo Marco Legal do Saneamento Básico, de 216 litros. Os números são de um estudo inédito do Instituto Trata Brasil, feito a partir de dados públicos do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2019. A cidade ocupa o 1º lugar entre os municípios fluminenses e a 7ª posição nacional em relação ao índice de perdas. Com a implantação do Programa Água de Valor, em 2018, a concessionária intensificou as ações de combate e redução de perdas. Em 2019, foi atualizada a Modelagem Hidráulica do Sistema de Abastecimento de Água de Petrópolis, que norteou a implantação de macromedidores – equipamento capaz de medir grandes vazões, que é colocado em todas as Estações de Tratamento de Água (ETAs) e em pontos estratégicos das redes, criando os chamados DMCs (Distritos de Medição e Controle). Assim é possível estabelecer o gerenciamento das pressões e vazões em áreas de menor abrangência, facilitando o controle.

Qualidade da água

103-2, 103-3 | 416

A qualidade da água e do esgoto tratados faz parte das premissas de saúde da população, e para isso o Grupo Águas do Brasil atua com responsabilidade e excelência em suas operações. Os processos de controle de qualidade fazem parte do monitoramento do Sistema de Gestão Integrada do Programa de Qualidade, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Sustentabilidade ([ver Gestão de Qualidade, Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade](#)). 83% de toda a água produzida possui sistema de geração de hipoclorito, gerando menos riscos operacionais e ambientais se comparado com o uso do cloro gás.

Dois dos laboratórios do Grupo possuem credenciamento no Instituto Estadual do Ambiente do Estado do Rio de Janeiro (INEA), e os laboratórios contratados são aprovados pelo Inmetro e possuem certificação ABNT ISO/IEC 17025:2017. O programa de auditoria em laboratórios externos de análises de qualidade é realizado a cada dois anos, com escopo baseado na ISO/IEC 17025:2017, para garantir que todos os parceiros realizem suas atividades dentro dos padrões estabelecidos na norma.

As manifestações recebidas no sistema de atendimento ao consumidor referentes à qualidade da água foram devidamente tratadas e não geraram não conformidade em relação aos impactos na saúde da população causados pelos serviços da companhia. **416-2**

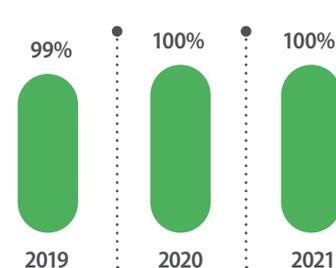
Indicadores de qualidade 416-1

Em 2021, foram realizadas 1.715.700 análises para o controle operacional e da qualidade da água, bem como para o atendimento das legislações vigentes. A empresa obteve 100% de conformidade em relação aos resultados das análises para o controle da qualidade da água, tendo em vista o padrão de potabilidade previsto para os parâmetros básicos do Ministério da Saúde.

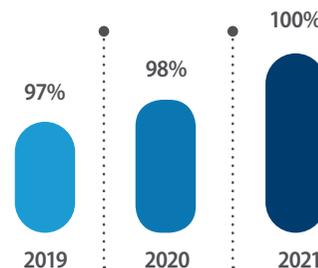
No tratamento de esgoto, 851.066 análises garantiram o controle qualitativo das estações, e 100% do volume tratado atingiu o padrão legal de eficiência de remoção de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) estipulado pelas legislações pertinentes.

Mensalmente, o Grupo publica em seu *site* os resultados das análises de água de cada sistema de distribuição e, anualmente, entrega aos clientes o relatório de qualidade da água, que agrega informações sobre o manancial, os processos e a distribuição de água.

% de Conformidade Água Distribuída



% de Conformidade para DBO



* Em 2021, a meta de qualidade para Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) nos efluentes era de 98%, alcançando 100% de conformidade e mantendo a evolução ao longo dos anos.

Liderança no Rio de Janeiro

As cidades do estado do Rio de Janeiro que ocupam os três primeiros lugares no *ranking* 2022 do Instituto Trata Brasil têm concessões de saneamento operadas pelo Grupo Águas do Brasil. Niterói permanece na primeira colocação estadual entre as 100 maiores cidades brasileiras, seguida por Petrópolis e Campos dos Goytacazes. O *ranking* tem o objetivo de mostrar quais são os desafios que o país ainda enfrenta para cumprir com os compromissos nacionais e internacionais em água tratada, coleta e tratamento de esgoto.

Inovação

Com investimentos direcionados à inovação e à melhoria contínua há mais de 15 anos, o Grupo Águas do Brasil acredita que pensar a inovação vai além do desenvolvimento de novas tecnologias e precisa estar em alinhamento com as transformações nos serviços de água e saneamento e as novas demandas do mercado, dos clientes e do cenário global, que podem modificar e qualificar o negócio.



A empresa foi destaque no Top 5 Saneamento do Ranking 100 Open Startups 2021, em razão de projetos de inovação aberta desenvolvidos

com três *startups*. Realizada pelo sexto ano, essa edição do *ranking* atraiu mais de 3.334 corporações e 2.344 *startups*, premiando as corporações em 25 setores do mercado. A empresa foca em inovação com empresas de potencial crescimento, universidades, *startups* e centros de pesquisas, desafiando o ecossistema e trazendo qualidade, benefício e eficiência para a população.

InovÁguas

Em 2021, o Grupo intensificou a mudança cultural interna para promover avanços em inovação e transformação digital. Por meio da troca de experiências, formação e processo de *benchmarking*, foram avaliadas as possibilidades de geração de valor a partir de novas práticas. Assim surgiu o InovÁguas, programa que engloba frentes de trabalho para elaborar a estratégia e as ações relacionadas ao tema, de forma a acelerar os programas do Planejamento Estratégico em todas as áreas.

Por meio de *workshops* voltados às lideranças da área corporativa e das concessionárias, foi iniciada a conscientização e a apresentação de conceitos, visando ao desenvolvimento da cultura de transformação digital e inovação. Neste primeiro ano do projeto, foi trabalhada a perspectiva de mudança cultural e definição de direcionadores estratégicos. Com a criação de um sistema de gestão integrada do tema, o InovÁguas seguirá em desenvolvimento em 2022, considerando as possibilidades de ecossistema de inovação aberta e contribuindo para a perenidade do negócio diante de novos cenários mercadológicos e regulatórios e das necessidades socioambientais.

Modernização em leitura e faturamento

O Projeto Nova LIS, iniciado em fevereiro de 2021, objetiva implementar uma nova solução de mercado para a leitura de hidrômetros e o faturamento em campo, substituindo a solução atual e possibilitando uma melhor atuação das concessionárias. O projeto prevê a substituição dos coletores de leitura por uma solução com comunicação *on-line*, que permite a coleta de leitura e ocorrências das rotas via *smartphone*. Um dos diferenciais da ferramenta, desenvolvida em parceria com o fornecedor EOS, é a melhoria na gestão de equipes em campo e agilidade nos processos de análise e gestão de faturamento. Nova Friburgo foi escolhida para o piloto do projeto.



Automação

Para proporcionar segurança e eficiência operacional, ao longo dos últimos anos, o Grupo vem adotando diversas ações na área de automação, seguindo as tendências da indústria 4.0. Além das iniciativas inovadoras adotadas nas áreas comercial e ambiental, há um foco estratégico na automação operacional, com o objetivo de oferecer altos padrões de confiabilidade, segurança e produtividade.

Os padrões de comunicação, instrumentação, fornecedores de equipamentos de automação, entre outros itens, estão reunidos em um *portfólio* da organização. Todos os Centros de Controle de Operações são padronizados visualmente, com normatização das telas e estruturação do *back end* e da base de dados, o que permite que os sistemas de supervisão sejam os maiores fornecedores de dados para o setor de operações.

As soluções estão conectadas à área de manutenção, facilitando o monitoramento e controle das unidades e a coleta de informações dos motores por meio de sensores que analisam a vibração do equipamento e a temperatura. Também interagem com a gestão de perdas com o monitoramento dos volumes e as pressões de redes, além de favorecer a redução no consumo de energia com diversas malhas de controles implantadas no sistema de distribuição.

Automação das ETAs

O projeto de automação das estações de tratamento de água foi destaque no Panorama da Participação Privada no Saneamento, publicado pelo sistema Abcon/Sindcon, em 2021. Com o objetivo de automatizar o monitoramento de qualidade da água tratada e filtrada e permitir a dosagem automática dos produtos químicos nas estações, a iniciativa ainda conta, em Nova Friburgo, com operação remota com fechamento automático de toda a ETA, caso os parâmetros de qualidade atinjam valores críticos definidos. Com os instrumentos, a medição dos dados de qualidade ocorre a cada 5 minutos, permitindo que os operadores dediquem o tempo das análises de bancada (que eram feitas a cada 2 horas) para ações mais importantes do tratamento de água.

Gestão de pessoas 103-2, 103-3 | 405

O colaborador está no centro da estratégia de gestão de pessoas, com uma política clara e ações estruturadas durante todo o seu ciclo de vida na organização. O objetivo é garantir o bem-estar das equipes e proporcionar significado ao trabalho, a partir de uma liderança inspiradora, por meio da cultura organizacional e do ambiente interno que promovam o crescimento.

Sua Política de Gestão de Pessoas pressupõe como diretrizes o respeito aos direitos humanos e às diferenças e o cumprimento da legislação, dos contratos e acordos coletivos de trabalho, além de contribuir para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estimulando um ambiente inclusivo e sustentável, de emprego pleno e produtivo, protegendo os direitos trabalhistas e promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.

Foi lançado no ano o Join RH, ferramenta em nuvem que reúne as principais práticas de gestão de pessoas, trazendo agilidade e eficiência para as rotinas do dia a dia. O sistema permite aos gestores uma visão unificada das suas equipes e facilita o acesso às informações e aos indicadores de recursos humanos, agilizando a movimentação de pessoas e a elaboração de relatórios gerenciais das equipes.

Por decisão do Conselho de Administração, a empresa passou a contar em 2021 com uma Diretoria de Gestão de Pessoas, reforçando o caráter estratégico do tema, com a contratação de uma diretora para a liderança da área, que também trouxe mais diversidade ao quadro diretivo da empresa.



Em 2021, o Grupo recebeu o selo de certificação do Great Place to Work, que indica quais são as melhores empresas para se trabalhar na perspectiva dos colaboradores, por meio de pesquisa que avalia critérios relacionados ao ambiente de trabalho, clima organizacional e gestão de pessoas. Em sua primeira participação, a empresa obteve 1.778 respostas, que representaram 64% de adesão. O índice geral obtido foi de 75% de respostas positivas, com destaque para a dimensão “Orgulho”, na qual 91% dos respondentes afirmaram ter orgulho de contar a outras pessoas que trabalha no Grupo Águas do Brasil.



Levi

Depois do sucesso da GABi, a atendente eletrônica para os clientes, o Grupo criou o Levi, o atendente virtual para assuntos internos das empresas por meio do WhatsApp. A iniciativa estreitou ainda mais o relacionamento dos colaboradores com os setores de tecnologia da informação, saúde ocupacional e recursos humanos. A ferramenta utiliza um sistema de inteligência artificial, permitindo que o atendente virtual vá adquirindo conhecimento sobre o colaborador a cada interação. Para a realização do projeto, 50 pessoas dessas áreas foram envolvidas para fazer treinamento e entender como estruturar a plataforma de relacionamento com o cliente interno na empresa.





Perfil dos colaboradores

102-8 | 405-1

Colaboradores por gênero

	Permanentes	Temporários
Feminino	670	16
Masculino	2.786	75
TOTAL	3.456	91

Colaboradores por região

Região	Permanentes	Temporários
MG	136	0
RJ	2.964	83
SP	356	8
TOTAL	3.456	91

Colaboradores por categoria funcional (gênero)

Categoria funcional	Feminino	%	Masculino	%
Administrativo	230	6,66%	224	6,48%
Analista	215	6,22%	163	4,72%
Coordenador	34	0,98%	63	1,82%
Diretor	1	0,03%	18	0,52%
Diretor-presidente	0	0,00%	1	0,03%
Especialista	10	0,29%	23	0,67%
Gerente	22	0,64%	25	0,72%
Operacional	75	2,17%	1.874	54,22%
Superintendente	4	0,12%	7	0,20%
Supervisor	39	1,13%	72	2,08%
Técnico	40	1,16%	316	9,14%
Total parcial	670	19,39%	2.786	80,61%
Total geral	3.456			

Colaboradores por categoria funcional (idade)

Categoria funcional	Abaixo de 30 anos	%	De 30 a 50 anos	%	Acima de 50 anos	%
Administrativo	182	5,27%	242	7,00%	30	0,87%
Analista	113	3,27%	242	7,00%	23	0,67%
Coordenador	1	0,03%	85	2,46%	11	0,32%
Diretor	0	0,00%	8	0,23%	11	0,32%
Diretor-presidente	0	0,00%	0	0,00%	1	0,03%
Especialista	2	0,06%	26	0,75%	5	0,14%
Gerente	0	0,00%	36	1,04%	11	0,32%
Operacional	319	9,23%	1.331	38,51%	299	8,65%
Superintendente	0	0,00%	5	0,14%	6	0,17%
Supervisor	10	0,29%	78	2,26%	23	0,67%
Técnico	56	1,62%	259	7,49%	41	1,19%
Total parcial	683	19,76%	2.312	66,90%	461	13,34%
Total geral	3.456					

Nota: As atividades são realizadas majoritariamente por funcionários permanentes, de tempo integral, sem significativas variações sazonais. As informações foram extraídas da folha de pagamento com referência ao último dia de 2021. Não foram considerados nesse levantamento estagiários, aprendizes e afastados.

Atração de talentos 103-2, 103-3 | 401

A empresa promove um ambiente de trabalho diverso e sem discriminação, com oportunidades de inclusão e desenvolvimento de pessoas com deficiência e incentivo à igualdade de oportunidades entre gêneros. Nos processos de contratação e seleção, a empresa utiliza ferramentas específicas para o diagnóstico dos melhores candidatos, independentemente de origem, crença, etnia, sexo, orientação sexual, condição de sindicalização, convicção política ou ideológica, classe social, deficiência, estado civil ou idade. Não foram relatados casos de discriminação pelos colaboradores em 2021. **103-2, 103-3 | 406**

O programa Viva Bem Águas reúne as iniciativas de qualidade de vida da organização, do *check-up* corporativo ao planejamento familiar e financeiro. Entre as ações incluídas no programa, estão atividades que envolvem a saúde das gestantes, saúde emocional e as campanhas contra o uso de drogas.

O Grupo está atento ao aquecimento do setor de água e saneamento em razão do aumento do número de serviços concessionados à iniciativa privada. Ainda assim, não houve aumento significativo de *turnover* na empresa no ano nem prejuízos à operação – esse resultado é creditado às políticas internas de desenvolvimento e retenção de talentos e ao mecanismo de gestão de desempenho e sucessão.

A empresa favorece ainda o acesso dos jovens ao primeiro emprego mediante o Programa de Estágio e o Jovem Aprendiz e capta talentos também por meio de seu programa de *trainees*.

Total de contratações 401-1

Gênero	Admitidos	Taxa de contratação*
Feminino	94	17,84%
Masculino	309	13,28%
Faixa etária		
Abaixo de 30 anos	192	36,02%
30 a 50 anos	197	10,32%
Acima de 50 anos	14	3,39%
Região		
MG	43	31,62%
RJ	305	12,91%
SP	55	15,45%
TOTAL	403	14,12%

Turnover 401-1

Gênero	Admissão	Desligamento	Turnover**
Feminino	94	57	2,64%
Masculino	309	277	10,24%
Faixa etária			Turnover
Abaixo de 30 anos	192	71	4,60%
30 a 50 anos	197	216	7,22%
Acima de 50 anos	14	47	1,07%
Região			Turnover
RJ	43	263	9,93%
MG	305	21	1,12%
SP	55	50	1,84%
TOTAL	403	304	4,83%

* Taxa de contratação = admitidos no ano/total de efetivos em dezembro de 2021.

** Turnover = ((nº admissões no ano + nº demissões no ano) / 2) / total de efetivos em dezembro de 2021.

*** Não inclui Zona Oeste Mais Saneamento.

Remuneração e benefícios

A empresa adota o conceito de remuneração total, que leva em consideração o total de valores pagos como remuneração fixa mais a remuneração variável (PLR) e os benefícios oferecidos aos colaboradores. O pacote de remuneração e benefícios segue as melhores práticas do mercado.

A remuneração fixa oferecida está em linha com as atividades exercidas, o desempenho e a competência profissional e garantindo a equidade interna. A remuneração variável, do Programa de Participação nos Resultados, remunera o esforço de modo individual e coletivo, considerando as metas e os resultados empresariais alcançados. A empresa não faz nenhuma distinção na definição do salário-base e a remuneração por conta do gênero dos profissionais em nenhuma de suas operações. **405-2**

Os benefícios oferecidos favorecem a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores e de seus familiares, contribuindo para a melhoria contínua do clima organizacional. São disponibilizados para todos os seus funcionários, em todas as unidades operacionais do Grupo, com exceção do benefício de material escolar, que é negociado em acordo coletivo e ainda não foi incluído nos acordos das empresas de São Paulo. **401-2**

Benefícios

- Seguro de vida
- Plano de saúde
- Vale-café
- Cesta básica
- Vale-refeição/alimentação
- Vale-transporte
- Previdência privada
- Auxílio-creche
- Auxílio filho excepcional
- Auxílio-instrução
- Licença-maternidade/paternidade
- Plano odontológico
- *Gympass*
- *Funcional Health* (cartão-farmácia)
- Material escolar

Treinamento e desenvolvimento 103-2, 103-3 | 404

As prioridades de formação e desenvolvimento são mapeadas e oferecidas de acordo com as trilhas de educação previstas na universidade corporativa UniÁguas. Os gestores são permanentemente incentivados a buscar seu autodesenvolvimento, com melhoria contínua em temas relevantes para os desafios de gestão por meio da Escola de Líderes. A UniÁguas contém trilhas técnicas com o objetivo de garantir a eficiência de atuação dos profissionais da área do negócio.

Para criar senso de coesão e alinhamento interno, o programa Jeito Águas de Ser traduz os valores do Grupo, buscando maior compreensão, alinhamento e prática dos comportamentos esperados no dia a dia por todos os colaboradores. Em 2021, foram realizados treinamentos de multiplicadores; formação de líderes; *workshop* de Prática de Valores; e treinamento de todos os colaboradores. O programa foi incluído na trilha institucional para os novos funcionários e houve campanha interna de reforço dos valores.

O programa Gestão de Desempenho por Competências é um importante instrumento de gestão e alinhamento de carreira, sendo realizado anualmente, com vistas a avaliar e acompanhar o desempenho de cada colaborador, identificando os pontos positivos e aqueles que ainda podem ser melhorados.

Todos os colaboradores efetivos (100%), independentemente de gênero ou cargo, participam anualmente da avaliação de desempenho, aplicada de forma *on-line*. Em sintonia com os princípios de gestão matricial, representantes locais de áreas corporativas são avaliados pelo gestor local e pelo gestor corporativo. 404-3

O Grupo Águas do Brasil tem um plano de sucessão em que identifica profissionais para assumirem oportunidades futuras, responsável pelos índices de reaproveitamento de mão de obra interna, que cresceu nos últimos três anos, passando de 24% em 2019 para 45% em 2020 e 51% em 2021.

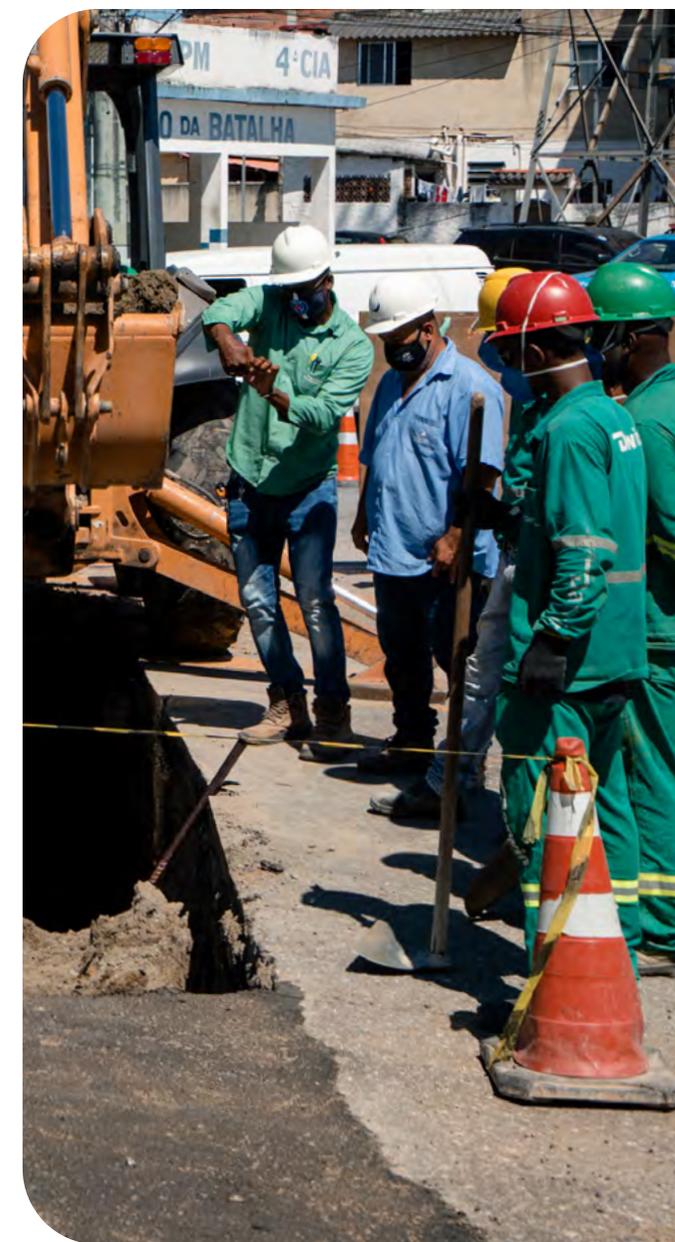
Média de horas de treinamento por gênero* 404-1

	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Masculino	2.327	33.865	14,55
Feminino	527	8.882	16,85
TOTAL	2.854	42.747	14,97

Média de horas de treinamento por categoria funcional* 404-1

	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Administrativo	333	2.924	8,70
Analista	348	6.525	18,75
Coordenador	84	3.211	38,22
Diretor	18	143	7,90
Diretor-presidente	1	2	2,00
Especialista	25	803	32,12
Gerente	39	1.200	30,76
Operacional	1.553	16.065	10,34
Superintendente	11	658	59,81
Supervisor	108	3.656	33,85
Técnico	334	7.585	22,70
TOTAL	2.854	42.772	14,98

*Nota: Dados referentes a colaboradores permanentes e treinamentos realizados no ano de 2021. Não inclui a Zona Oeste Mais Saneamento.



Relações trabalhistas 103-2, 103-3 | 407

O Grupo reconhece as entidades sindicais como legítimas representantes dos seus colaboradores e, conforme o Código de Conduta Ética, garante a liberdade de associação a quaisquer entidades de classe legitimamente constituídas, bem como é reconhecido o direito efetivo à negociação coletiva de trabalho. Os acordos coletivos, em vigor com seis sindicatos dos trabalhadores em 2021, cobrem todos os empregados, com 100% da força de trabalho sob representação sindical. A empresa não possui histórico de greves. **102-41**

No ano de 2021, não foram identificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido riscos, uma vez que o Grupo respeita e reconhece a representatividade das entidades sindicais, mantendo um relacionamento ético e profissional com todos os sindicatos com os quais negocia e zelando pelo cumprimento dos acordos celebrados. **407-1**

Saúde e segurança do trabalho 103-2, 103-3 | 403

A gestão de saúde e segurança é um diferencial do Grupo. O Sistema de Gestão de Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional abrange todos os funcionários da organização (100%), assim como os trabalhadores não empregados que realizem atividades para o Grupo. Implementado com base na norma internacional ISO 45001:2018, o sistema contempla diversas ferramentas de prevenção e mitigação dos possíveis impactos à saúde e segu-

rança dos trabalhadores, bem como para a preservação das instalações e da continuidade das operações, com o acompanhamento mensal de indicadores de desempenho.

Para os colaboradores terceirizados, especificamente, existe um processo de Gestão de Terceiros, que estabelece os requisitos de saúde e segurança necessários de acordo com o escopo de atividades das empresas, e esse processo é monitorado durante a vigência da relação comercial.

Em 2021, foram realizadas auditorias de saúde ocupacional e segurança do trabalho com empresa externa, com o objetivo de verificar o atendimento dos requisitos legais. Para minimizar os impactos e riscos da pandemia, a auditoria foi realizada de maneira 100% remota.

Capacitação

Os trabalhadores do Grupo Águas do Brasil são capacitados sobre os aspectos de saúde e segurança do trabalho de forma específica, de acordo com os riscos da função e da atividade exercidas, dessa forma os programas e treinamentos de prevenção são definidos, especificamente, de acordo com o cargo. Em 2021, foi realizada capacitação das lideranças e dos profissionais de segurança das concessionárias na Ferramenta de Observação Comportamental, abrangendo um total de 206 trabalhadores.

GAB+SEGURO

O Programa GAB+Seguro foi estruturado e implementado em 2021 nas concessionárias, com o objetivo de fortalecer a cultura de segurança e promover o comportamento seguro e consciente com a implementação de ferramentas de percepção de riscos, visando eliminar atitudes e condições perigosas para evitar acidentes e doenças de trabalho. A implantação do programa em todas as concessionárias está prevista até o primeiro semestre de 2022, inicialmente com as seguintes ações:

- *workshops* com as lideranças e equipes de Qualidade, Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Sustentabilidade (ação que visa à conscientização sobre cultura de segurança organizacional);
- diagnóstico da cultura de segurança e elaboração de plano de ação (pesquisa para diagnosticar a cultura de segurança da organização e traçar ações para evolução);
- implantação do Programa de Observação Comportamental (ferramenta que promove e desenvolve o comportamento seguro na organização);
- implantação das Regras de Ouro de Segurança (diretrizes de segurança fundamentais e inegociáveis para serem adotadas em todas as atividades diariamente);
- implantação do Programa Falando de Segurança (ferramenta que promove o hábito da conversação sobre segurança em todos os setores).



Acidentes de trabalho 403-9

Em 2021, o Grupo registrou os menores índices de frequência e gravidade de acidentes de trabalho dos últimos sete anos (2014-2021), demonstrando o avanço e a eficiência das medidas de prevenção adotadas.

Embora a gestão dos requisitos de saúde e segurança de terceiros já fosse feita anteriormente, a sistemática de controle e monitoramento das taxas de frequência e gravidade dos acidentes de trabalho para as empresas terceirizadas foi estabelecida em 2021. A taxa de frequência de acidentes com terceiros foi de 3,5, e a taxa de gravidade de acidentes com terceiros foi de 18,7.

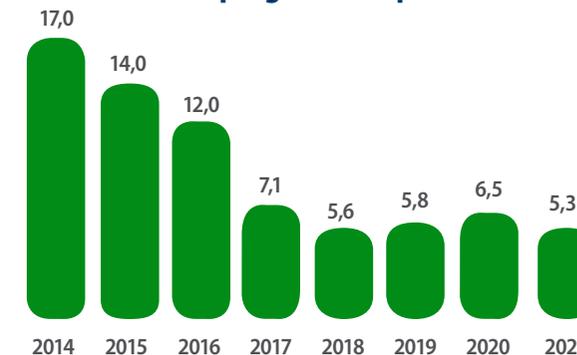
Os cenários de risco mais significativos no negócio da empresa concentram-se nas atividades exercidas em espaços confinados, em altura, nos serviços com escavações e com intervenção em eletricidade, além da condução de motocicleta, a qual representa as principais ocorrências. Em 2021, foram registrados 33 acidentes de trabalho com colaboradores próprios e 13 com terceiros, sem óbitos.

No que tange ao absenteísmo, a realização de exames ocupacionais contribuiu para a prevenção ou mitigação de possíveis impactos à força de trabalho dos empregados.

Absenteísmo Anual



Taxa de Frequência de Acidentes Empregados Próprios



Taxa de Frequência de Acidentes = $((N^{\circ} \text{ Acidentes de Trabalho} \times 1000.000) / \text{HH})$ * Zona Oeste Mais Saneamento – Taxa de frequência de acidentes empregados próprios em 2021: 7,59

Taxa de Gravidade de Acidentes Empregados Próprios



Taxa de Gravidade de Acidentes = $((N^{\circ} \text{ Dias Perdidos} + \text{Dias Debitados}) \times 1000.000) / \text{HH})$ * Zona Oeste Mais Saneamento – Taxa de gravidade de acidentes empregados próprios em 2021: 364,89

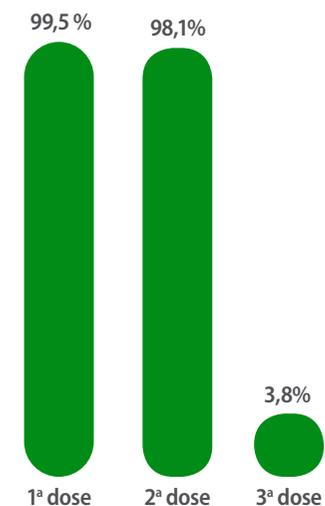
Sipatma

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Meio Ambiente (Sipatma) do Grupo Águas do Brasil tem como objetivo promover a conscientização dos colaboradores com foco na percepção de riscos e comportamento seguro no ambiente interno e externo de trabalho, relacionando-os à conservação do meio ambiente diante dos impactos ambientais provenientes das atividades humanas. Em 2021, o evento foi realizado em formato digital e presencial, adotando todas as medidas sanitárias de prevenção da Covid-19, atingindo um público total de 2.190 participantes, entre atividades virtuais (583 pessoas) e presenciais (1.607 pessoas). A Sipatma é organizada em conjunto com as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), compostas por representantes das empresas do Grupo e dos colaboradores eleitos. **413-1**

Campanhas de conscientização

Janeiro	Janeiro Branco – Saúde mental
Fevereiro	DST/AIDS - Campanha de Carnaval
Março	Tuberculose
Abril	Prevenção da gripe (campanha de vacinação)
Maiο	Saúde bucal
Junho	Combate às drogas e ao alcoolismo
Julho	Saúde ocular
Agosto	Tabagismo
Setembro	Setembro Amarelo – Prevenção ao suicídio
Outubro	Outubro Rosa – Câncer de mama
Novembro	Novembro Azul – Câncer de próstata
Dezembro	Dezembro Laranja – Câncer de pele

Acumulado parcial de vacinação contra a Covid-19 dos funcionários até 31/12/2021 - %



Ações de combate à Covid-19

- Elaboração de protocolo para a busca e identificação de casos suspeitos/positivos, rastreamento de contactantes, indicação de testes diagnósticos (sem custos para o funcionário), monitoramento clínico evolutivo diário, afastamento laboral para fins de quarentena e alta para retorno ao trabalho. Foram realizados mais de 7.000 atendimentos e mais de 4.000 testes.
- Elaboração e divulgação de diretrizes de retorno das atividades presenciais.
- Campanhas de conscientização sobre cuidados e protocolos de conduta para evitar a propagação do vírus.
- Recomendação e disponibilização de vacina tetravalente contra gripe.
- Disponibilização para os colaboradores e dependentes até 21 anos do benefício Apoio Pass, que oferece apoio jurídico, psicológico, social e financeiro.
- Disponibilização de apoio para o esclarecimento de dúvidas sobre a Covid-19 e seus sintomas, por meio dos canais de comunicação da Saúde Ocupacional e da Central Saúde.

- Campanha com orientações sobre a manutenção da saúde emocional durante a quarentena e disponibilização de canais de contato com a empresa (assistência social e psicológica). Acompanhamento das pessoas que tiveram perdas ou questões emocionais e realização de diagnóstico de saúde mental.
- Campanha com orientações sobre adaptação ao trabalho em casa durante a pandemia.
- Disponibilização de informações sobre como estão sendo conduzidos os casos de suspeitos, contactantes, viajantes e casos de Covid-19 no Grupo.
- Informativo sobre a disponibilização da telemedicina do Bradesco Saúde.
- Verificação diária da temperatura dos funcionários na sede e nas lojas.
- Envio de questionário de saúde *on-line*, três vezes por semana, por *e-mail*/WhatsApp, para a coleta de informações atualizadas sobre o estado de saúde de todos os funcionários que aceitaram o envio.
- Monitoramento diário de todos os casos considerados como contactantes/suspeitos/positivos, feito pela equipe de Saúde Ocupacional, para o acompanhamento da evolução dos casos e a orientação.



- Disponibilização de aplicativo para celular para a identificação de contactantes do trabalho de casos suspeitos/positivos.
- Campanha de orientação quanto a viagens, comunicação e quarentena necessária.
- Contratação de consultoria em Infectologia, iniciada em março de 2021, para discussão de casos clínicos e revisões protocolares.

Gestão de fornecedores

103-2, 103-3 | 308, 408, 409, 413, 414

Os valores do Grupo são compartilhados com os mais de 8.000 fornecedores que formam um ecossistema saudável. Por meio das políticas de Avaliação e Seleção e Monitoramento de Fornecedores, é formada uma base de abastecimento confiável e competitiva capaz de apoiar desde a implantação até a maturidade dos negócios.

A utilização de fornecedores locais, bem como o apoio para o aumento do desempenho e da capacidade desses parceiros comerciais de modo a atender à demanda da concessão por produtos e serviços de qualidade dentro do município, visa fomentar o desenvolvimento econômico e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, incluindo os microempreendedores individuais, e, por consequência, contribui para a diminuição da informalidade na economia local, estimula a arrecadação tributária e aumenta a receita pública.

Em 2021, foi estruturada matriz de risco de gerenciamento de fornecedores, com avaliação formal do que já era feito, fortalecendo o processo. Aproximando-se dos fornecedores de produtos críticos, como químicos e hidrômetros, deu robustez ao processo de avaliação, seleção e monitoramento, com o objetivo de evitar rupturas no fornecimento e gerenciar grupos de materiais que precisem de acompanhamentos mais específicos. Mesmo diante da pandemia, não houve ruptura nem paralisação de serviços, resultado desse processo.

O Grupo também cuida das comunidades locais por meio do engajamento de seus fornecedores. Com o Código de Conduta de Terceiros, busca assegurar que estes realizem suas operações com alto grau de integridade e de forma

social e ambientalmente responsável. Em 2021, 99,78% (449/450) dos novos fornecedores foram selecionados considerando esses critérios socioambientais, por meio da adesão ao Código no momento de sua homologação. Essas premissas de atuação também são garantidas pelo procedimento interno de avaliação e seleção de fornecedores. **308-1 | 414-1**

Em 2021, foram contratados 249 fornecedores com cessão de mão de obra, que consequentemente poderiam apresentar riscos significativos de trabalho infantil, jovens expostos a trabalho perigoso e trabalho forçado ou análogo ao escravo, representando 492 (10%) dos 4.849 contratos realizados. A gestão destes riscos é feita por meio de controles documentais, consulta a listas governamentais, ações de integração e gestão de terceiros, cláusulas contratuais e questionários de avaliação, e não houve registro de casos. No ano, 372 fornecedores foram diligenciados, sendo um prestador identificado como causador de potenciais impactos negativos. Ao ser identificada a situação, o contrato foi monitorado até seu encerramento, sem posterior recontração. **408-1 | 409-1 | 414-2**

Em 2021, 99,78% (449/450) dos novos fornecedores foram selecionados considerando critérios socioambientais, por meio da adesão ao Código de Conduta de Terceiros no momento de sua homologação.



Nossas **concessionárias**



Grupo
Águas do Brasil

06

Águas do Imperador (Petrópolis/RJ)



Petrópolis está em 1º lugar entre os municípios do Rio de Janeiro em relação ao índice de perdas e se encontra entre as dez melhores cidades brasileiras, ocupando a 7ª posição nacional. Em 2021, teve andamento a obra da ETA Araras, que acrescentará 9,5 milhões de litros/dia ao sistema, 89% concluída no fechamento do ano. A nova ETA consolida o conceito de saneamento sustentável: dotada da mais avançada tecnologia e com processos inteiramente automatizados, operacionalizados e controlados por um Centro de Controle Operacional (CCO) de última geração, será possível o reaproveitamento total da água processada e dos resíduos resultantes.

- ✓ **Atua desde: 1998**
- ✓ **População da cidade: 307 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 99,1%**
- ✓ **Número de ETAs: 7**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 89,1%**
- ✓ **Esgoto tratado: 80,9%**
- ✓ **Número de ETEs: 8**

Águas de Juturnaíba (Araruama, Saquarema e Silva Jardim/RJ)



Neste ano, a empresa implementou a adutora Araruama/Saquarema, com 19 quilômetros de extensão, e promoveu a ampliação do booster Bacaxá, 95% concluído no fechamento de 2021. O projeto socioambiental Revivendo Águas Claras, de reflorestamento de mata ciliar para a recuperação do manancial, foi vencedor do Prêmio Firjan Ambiental, na categoria "GEE (Gases de Efeito Estufa) e Eficiência Energética". Dentro do projeto, alunos dos três municípios da concessão fizeram o plantio de mudas de vegetação nativa na margem da lagoa de Juturnaíba.

- ✓ **Atua desde: 1998**
- ✓ **População da cidade: 251 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 98%**
- ✓ **Número de ETAs: 1**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 78,1%**
- ✓ **Esgoto tratado: 100%**
- ✓ **Número de ETEs: 7**

Águas do Paraíba (Campos dos Goytacazes/RJ)



Foram concluídas em 2021 as estações elevatórias de esgoto Arthur Bernardes 1 (163,5 l/s) e Arthur Bernardes 2 (48,8 l/s). Antes da chegada da concessionária, Campos não contava com tratamento de esgoto e a água chegava para a população de forma intermitente. Hoje, a população é atendida por 40 sistemas produtores de água, que abastecem 102 localidades por meio de 1.798 quilômetros de adutoras e redes de água.

- ✓ **Atua desde: 1999**
- ✓ **População da cidade: 516 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 100%**
- ✓ **Número de ETAs: 40**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 95,5%**
- ✓ **Esgoto tratado: 100%**
- ✓ **Número de ETEs: 9**

Águas de Niterói (Niterói/RJ)



Pelo quarto ano consecutivo, a cidade de Niterói foi bem avaliada nos índices de saneamento básico do Ranking da Universalização do Saneamento da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). O município subiu duas posições no *ranking* de cidades de grande porte em relação ao saneamento, passando da 26ª para a 24ª posição, e se consolidando como a melhor em saneamento no Rio de Janeiro. O sistema de esgotamento sanitário de Badu – Rede Coletora, Rede de Recalque, Estações Elevatórias de Esgoto e Ligações Novas de Esgoto – encerrou o ano com 25% da obra concluída. Uma loja de atendimento presencial foi inaugurada no centro da cidade, com autoatendimento informatizado e espaço integrado e dinâmico.

- ✓ **Atua desde: 1999**
- ✓ **População da cidade: 517 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 100%**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 95,6%**
- ✓ **Esgoto tratado: 100%**
- ✓ **Número de ETEs: 9**

Águas das Agulhas Negras (Resende/RJ)



A ETE Ipiranga – com capacidade de 160 l/s – teve andamento de 14% de sua obra no ano, expansão do sistema de esgoto sanitário que deve levar a concessionária a 90% de cobertura para o tratamento do esgoto até o fim de 2022. A concessionária também inaugurou em 2021 seu *tour* virtual pela principal estação de tratamento de água da cidade, a ETA Alegria. A iniciativa permite a total imersão no ambiente da ETA, apresentando todos os processos utilizados para tornar a água do Rio Paraíba do Sul própria para o consumo.

- ✓ **Atua desde: 2008**
- ✓ **População da cidade: 134 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 100%**
- ✓ **Número de ETAs: 7⁸**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 99,8%**
- ✓ **Esgoto tratado: 71,8%**
- ✓ **Número de ETEs: 10**

8 ETAs em operação. As ETAs Nova Liberdade e 31 de Março tiveram seus processos unificados com a ETA Alegria.

Águas de Nova Friburgo (Nova Friburgo/RJ)



Foi 89% concluída no ano a obra de recuperação estrutural do interceptor rio Bengalas, que tem 740 metros de extensão e três estações elevatórias de esgoto. Desde que assumiu os serviços de abastecimento de água tratada, afastamento, coleta e tratamento de esgoto em 2009, a concessionária elevou de zero para mais de 8 bilhões de litros de esgoto tratado por ano e, atualmente, fornece água de qualidade para quase 100% da população urbana do município.

- ✓ **Atua desde: 2009**
- ✓ **População da cidade: 191 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 99,9%**
- ✓ **Número de ETAs: 12**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 96,4%**
- ✓ **Esgoto tratado: 97,3%**
- ✓ **Número de ETEs: 4**

Águas de Araçoiaba (Araçoiaba da Serra/SP)



A ETA Vereadora Valquiria Di Tata, com captação de água do rio Sarapuí e capacidade de 15 l/s, foi entregue à população em 2021. A nova estação amplia a capacidade de captação e tratamento de água do município, que contava apenas com a ETA Jundiaquara, tendo como único manancial o rio Pirapora. A estação já existente, ETA Jundiaquara, tem perda de apenas 4,5% no processo de tratamento e é exemplo de operação sustentável diante das normas internacionais.

- ✔ **Atua desde: 2009**
- ✔ **População da cidade: 35 mil**
- ✔ **Cobertura de água: 100%**
- ✔ **Número de ETAs: 2**
- ✔ **Cobertura de esgoto: 48,5%**
- ✔ **Esgoto tratado: 100%**
- ✔ **Número de ETEs: 1**

Águas de Votorantim (Votorantim/SP)



A concessionária passou a contar em 2021 com a adutora Monte Sião, com 1,6 quilômetros de extensão. O índice de perdas de água, que em 2012 era superior a 58%, foi reduzido para menos de 20% com a implantação de um rigoroso programa de controle e a instalação de macromedidores nas estações e nos reservatórios. A capacidade de reservação de água foi ampliada em 5,4 milhões de litros, aumentando a segurança e a qualidade do sistema de abastecimento.

- ✔ **Atua desde: 2012**
- ✔ **População da cidade: 125 mil**
- ✔ **Cobertura de água: 100%**
- ✔ **Número de ETAs: 4**
- ✔ **Cobertura de esgoto: 99,4%**
- ✔ **Esgoto tratado: 90,3%**
- ✔ **Número de ETEs: 2**

Águas de Paraty (Paraty/RJ)



Com abastecimento de 100% da área de concessão com água tratada, mesmo durante os meses com maior fluxo de turistas, a concessionária concluiu a obra do seu Centro de Controle Operacional (CCO). Em sete anos de concessão, Paraty avançou na construção de novas redes de abastecimento, com a implantação de duas Estações de Tratamento de Água (ETA) – Pedra Branca e Corisquinho –, reformou barragens, reservatórios e adutoras e construiu o *booster* do bairro Condado. Com isso, regularizou o fornecimento de água na cidade.

- ✓ **Atua desde: 2014**
- ✓ **População da cidade: 44 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 100%**
- ✓ **Número de ETAs: 2**

Águas de Jahu (Jaú/SP)



Jaú concluiu, no início de julho as obras de implantação da ETE Vila Ribeiro, com capacidade de 1,5 l/s. Com a nova ETE, o município alcança a universalização dos serviços de saneamento e entra para um grupo muito restrito de municípios brasileiros com 100% de distribuição de água tratada e coleta, afastamento e tratamento de esgoto. A concessionária já investiu cerca de R\$ 65 milhões nos sistemas de água e esgoto da cidade, desde o início da concessão, solucionando problemas de falta de água, que existiam há décadas em diversos bairros, e alcançando o índice de 100% do tratamento de esgoto, por meio das ETEs Potunduva, Pouso Alegre e Vila Ribeiro.

- ✓ **Atua desde: 2015**
- ✓ **População da cidade: 154 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 100%**
- ✓ **Número de ETAs: 1**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 100%**
- ✓ **Esgoto tratado: 100%**
- ✓ **Número de ETEs: 4**

Águas de Pará de Minas (Pará de Minas/MG)



Referência em saneamento básico em Minas Gerais, a concessionária apresenta índices de água e esgoto acima do padrão da maioria dos municípios brasileiros e um índice de perda de água abaixo da média nacional. Ao assumir a concessão, em cinco meses, construiu o Sistema de Abastecimento de Paraopeba e resolveu o problema de fornecimento de água. Diante da contaminação do manancial, em razão do rompimento da barragem em Brumadinho, a empresa garantiu por dois anos o abastecimento de toda a cidade sem interrupções. Em 2021, a obra de adequação do tratamento de lodo da ETE União, com capacidade de 180 l/s, foi 57% concluída.

- ✓ **Atua desde: 2015**
- ✓ **População da cidade: 95 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 100%**
- ✓ **Número de ETAs: 1**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 99,4%**
- ✓ **Esgoto tratado: 100%**
- ✓ **Número de ETEs: 9**

Águas da Condessa (Paraíba do Sul/RJ)



Em um ano de serviços, a empresa atingiu o índice de 99% de água tratada e reduziu as perdas na distribuição. Entre outras ações, implantou 2.600 metros de rede em diversos bairros, mil novas ligações de água e fez a substituição de 4.400 hidrômetros. Os bairros que antes sofriam com a constante falta de água encerraram 2021 com abastecimento contínuo. A concessionária realiza estudos do sistema de esgotamento sanitário para a cobertura de 25% dos imóveis da cidade nos primeiros cinco anos de serviços. O sistema contribuirá para a despoluição do rio Paraíba do Sul. A ETE Centro, com capacidade de 15 l/s, encerrou o ano em fase de contratação.

- ✓ **Atua desde: 2020**
- ✓ **População da cidade: 44 mil**
- ✓ **Cobertura de água: 99%**
- ✓ **Número de ETAs: 1**

Zona Oeste Mais Saneamento (Rio de Janeiro/RJ)



Responsável pela operação e manutenção do sistema de coleta e tratamento do esgoto doméstico da Área de Planejamento 5 da cidade do Rio de Janeiro, também realiza a gestão comercial da água e do esgoto na região, que atende a 22 bairros da Zona Oeste (1,8 milhão de pessoas).

- ✓ **Atua desde: 2012**
- ✓ **Cobertura de esgoto: 75%**
- ✓ **Esgoto tratado: 75%**
- ✓ **Número de ETES: 122**

*25 estações de tratamento de esgoto.
97 estações de tratamento de esgoto referentes ao
Programa Minha Casa Minha Vida.*

Segmento Industrial (Resende e Itatiaia/RJ)



A SAAL Industrial opera no polo industrial das cidades de Resende e Itatiaia, no interior do estado do Rio de Janeiro. A atuação do segmento concentra-se na produção de água industrial e potável, e no tratamento de efluentes industrial e sanitário, atendendo a requisitos específicos de cada processo produtivo de seus clientes da indústria automotiva.

- ✓ **Atua: desde 2013**
- ✓ **Número de ETAs: 2**
- ✓ **Número de ETES: 2**



Sobre este relatório*

102-42 | 102-43 | 102-44

Este relatório anual, referente às atividades de 2021, foi desenvolvido a partir de entrevistas com os principais executivos do Grupo Águas do Brasil e dos indicadores ambientais, sociais e de governança da organização. Publicado nas versões português e inglês, contém ainda informações adicionais disponíveis em documentos institucionais (políticas, códigos, regimentos e procedimentos operacionais padrão), comunicados internos e materiais de divulgação. **102-50 | 102-52**

A publicação é a primeira feita pelo Grupo seguindo as premissas da Global Reporting Initiative (GRI), e o conteúdo foi elaborado de acordo com a GRI Standards: opção Essencial. Na consolidação do conteúdo, foram consideradas as premissas de coesão da narrativa, o equilíbrio dos temas, clareza do conteúdo e a abrangência. As informações também foram alinhadas ao relatório corporativo publicado no ciclo anterior, referente a 2020, sem alterações na sequência de dados. **102-48 | 102-49 | 102-51 | 102-54**

Nota: Alguns dados podem ser corrigidos ou ajustados ao longo do ano ciclo deste relatório.

Os indicadores ambientais, sociais e de governança são gerenciados internamente, com aval da alta liderança, e as demonstrações financeiras são auditadas externamente pela EY. As empresas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas são Saneamento Ambiental Águas do Brasil S.A. (controladora); Águas de Niterói S.A.; Águas de Juturnaíba S.A.; Águas do Paraíba S.A.; Águas do Imperador S.A.; Águas das Agulhas Negras S.A.; Águas de Nova Friburgo S.A.; Águas de Araçoiaba S.A.; Saneamento de Jahu Ltda.; SAAB Participações e Novos Negócios; Soluções Ambientais Águas do Brasil Ltda.; Águas de Paraty S.A.; Águas de Jahu S.A.; Águas de Pará de Minas S.A.; Dotum Participações S.A. (inativa); e Gadugi Participações S.A. (inativa); Águas da Condessa S.A. O Grupo Águas do Brasil participa de duas empresas que não se consolidam nas demonstrações financeiras: Águas de Votorantim S.A. e FAB Zona Oeste S.A. **102-45 | 102-56**

Materialidade 103-1

Para a definição do conteúdo do presente relatório, foi realizado processo de materialidade, por meio de engajamento interno e externo, análise de documentos e avaliação do contexto e cenário de atuação. Foram ainda considerados o Plano Estratégico 2017-2022 e a Estratégia ASG do Grupo.

Na seleção dos temas de consulta foram considerados *benchmarks* do setor de água e saneamento, do setor de *utilities* e da área financeira, bem como os parâmetros do Sustainability Accounting Standards Board para Water Utilities & Services. Com o objetivo de confrontar os temas organizacionais com os desafios globais contemporâneos e alinhar-se à agenda internacional de sustentabilidade, também fizeram parte do processo de materialidade o Relatório de Riscos Globais 2021 do Fórum Econômico Mundial e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Foram assim identificados 14 temas de consulta:

- **Impacto socioambiental**
- **Ética, governança e relações institucionais**
- **Segurança hídrica e mudanças climáticas**
- **Relacionamento com o cliente**
- **Universalização do saneamento básico**

- **Gestão e desenvolvimento de pessoas**
- **Desempenho econômico-financeiro**
- **Inovação e tecnologia**
- **Gestão de resíduos**
- **Gestão de energia**
- **Saúde e segurança do trabalho**
- **Eficiência operacional**
- **Qualidade da água**
- **Novos negócios**

Entre os públicos entrevistados para a priorização dos temas, estiveram executivos e gestores do Grupo Águas do Brasil, instituições financeiras, fornecedores, representantes do poder público, ONGs, investidores e clientes, consultados por meio de entrevistas virtuais realizadas em dezembro de 2021. **102-40 | 102-44**

O processo permitiu a unificação dos temas de sustentabilidade e de negócios, bem como a identificação de oportunidades de evolução em estratégias e práticas. Os temas priorizados pelos *stakeholders* apontam as informações relevantes para a empresa, com análise de impacto e influência nos aspectos ambientais, sociais e econômicos, e direcionam a comunicação feita neste relatório, com destaque para os temas materiais nos capítulos e subcapítulos.

Temas materiais 102-46 | 102-47 | 103-1

Tema	Tópicos materiais	Disclosures GRI	ODS	Princípios do Pacto Global	Limite do tópico*	
					dentro	fora
Impacto socioambiental	Riscos e oportunidades	102-15				
	Captação de água e efluentes	303-3; 303-4	6	7, 8		
	Biodiversidade	304-2	6, 14, 15	7		
	Resíduos	306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5	3, 6, 12, 14, 15	7, 8		x
	Conformidade ambiental	307-1	16	7, 8		
	Impacto na cadeia de fornecimento	308-1; 407-1; 414-1; 414-2	5, 8, 16	2, 8		
	Impactos em direitos humanos	408-1; 409-1; 411-1	2, 8, 16	4, 5		
Ética, governança e relações institucionais	Ética e integridade	102-16; 102-17	16	10		
	Governança	102-18; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-26; 102-27; 102-28; 405-1	5, 8, 16	6		
	Assistência recebida de governos	201-4				
	Não discriminação	405-2; 406-1	5, 8, 10	6	x	x
	Combate à corrupção	205-1; 205-2; 205-3	16	10		
	Privacidade do cliente	418-1	16			
	Conformidade socioeconômica	419-1	16			
Qualidade da água	Saúde e segurança do consumidor	416-1; 416-2	16			x
Universalização do saneamento básico	Investimentos em infraestrutura	203-1	5, 9, 11			x
	Desenvolvimento local	413-1				
Segurança hídrica e mudanças climáticas	Medidas de adaptação às mudanças climáticas	201-2	13	7		
	Estresse hídrico	303-1; 303-2	6, 12	7, 8	x	x
	Emissões	305-1; 305-2	3, 12, 13, 14, 15	7, 8		
Eficiência operacional	Desempenho econômico	201-1	8, 9			
	Materiais	301-1	8, 12	7, 8		
	Energia	302-1; 302-3; 302-4	7, 8, 12, 13	8, 9		
	Emprego	401-1; 401-2	3, 5, 8, 10	6	x	
	Saúde e segurança do trabalho	403-1; 403-5; 403-7; 403-8; 403-9	3, 8, 16			
	Capacitação e educação	404-1; 404-3	4, 5, 8, 10	6		

* O limite dos tópicos aponta onde ocorrem os impactos referentes a cada tópico material, dentro ou fora da organização.

Sumário **GRI**



Grupo
Águas do Brasil

Sumário GRI 102-55

GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016

Conteúdo

Nº de página e/ou URL(s)

Omissão

Pacto Global

ODS

Perfil organizacional

102-1: Nome da organização

11

102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços

11

102-3: Localização da sede da organização

77

102-4: Local de operações

11

102-5: Natureza da propriedade e forma jurídica

11

102-6: Mercados atendidos

11

102-7: Porte da organização

10, 12

102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores

49

6

8

102-9: Cadeia de fornecedores

56

102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores

11, 21

102-11: Princípio ou abordagem da precaução

35

102-12: Iniciativas externas

17, 23

102-13: Participação em associações

24

Estratégia

102-14: Declaração do mais alto executivo

7

102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades

21, 26, 27, 35, 42

Ética e integridade

102-16: Valores, princípios, normas e códigos de comportamento

11, 22

10

16

102-17: Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética

23

10

16

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
Governança					
	102-18: Estrutura de governança	20			
	102-22: Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	20			5, 16
	102-23: Presidente do mais alto órgão de governança	20			16
	102-24: Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	20			5, 16
	102-25: Conflitos de interesse	22			16
	102-26: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	20			
	102-28: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	20			
Engajamento de <i>stakeholders</i>					
	102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	33, 65			
	102-41: Acordos de negociação coletiva	52		3	8
	102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	65			
	102-43: Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	18, 33, 65			
	102-44: Principais preocupações e tópicos levantados	4, 33, 65			
Prática de relato					
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	65			
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	66			
	102-47: Lista de tópicos materiais	66			
	102-48: Reformulações de informações	65			
	102-49: Alterações no relato	65			
	102-50: Período coberto pelo relatório	65			
	102-51: Data do relatório mais recente	65			
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	65			
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	77			
	102-54: Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	65			

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
	102-55: Sumário de conteúdo da GRI	68			
	102-56: Verificação externa	65			
GRI 201: Desempenho econômico 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	15		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	15			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	16			2, 5, 7, 8, 9
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	35, 39		7	13
	201-4: Apoio financeiro recebido do governo	24			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	29		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	29			
	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	29			2, 5, 7, 9, 11
GRI 205: Combate à Corrupção 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	21		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	21			
	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	23		10	16
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	21		10	16
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	21		10	16
GRI 301: Materiais 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	36		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	36			

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
	301-1: Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	36		7, 8	8, 12
GRI 302: Energia 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	39		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	39			
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	39		7, 8	7, 8, 12, 13
	302-3: Intensidade energética	39		8	7, 8, 12, 13
GRI 303: Água e Efluentes 2018					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	36		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	36			
	303-1: Interações com a água como um recurso compartilhado	36		7, 8	6
	303-2: Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	46		8	6
	303-3: Captação de água	37			
	303-4: Descarte de água	37		8	6
GRI 304: Biodiversidade 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	40		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	40			
	304-2: Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	40		8	6, 14, 15
GRI 305: Emissões 2016					
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	40		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	40			
	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	40		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	40		7, 8	3, 12, 13, 14, 15

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 306: Resíduos 2020					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	37			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	37		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	37			
	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	37		8	3, 6, 12, 15
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	37		8	3, 6, 12
	306-3: Resíduos gerados	38		8	3, 6, 12, 15
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final	38		8	3, 12
	306-5: Resíduos destinados para disposição final	38		8	6, 15
GRI 307: Conformidade ambiental 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	35		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	35			
	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	36		8	16
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	56		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	56			
	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	56		8	
GRI 401: Emprego 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	50		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	50			
	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	50		6	5, 8

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	50			8
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	52		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	52			
	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	52			8
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	52			
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	52			
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	52			
	403-9: Acidentes de trabalho	53			
	GRI 404: Capacitação e Educação 2016				
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	51			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	51		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	51			
	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	51		6	4, 5, 8
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	51		6	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	48		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	48			
	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	21, 49		6	5, 8
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	50		6	5, 8, 10

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
GRI 406: Não discriminação 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65,66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	50		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	50			
	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	50		6	5,8,16
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65,66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	52		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	52			
	407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	52		3	8
GRI 408: Trabalho infantil 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65,66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	27,56		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	27,56			
	408-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	27,56		5	8,16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65,66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	27,56		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	27,56			
	409-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	27,56		4	8
GRI 411: Direitos dos povos indígenas e tradicionais 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65,66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	27		1,8	1,5,8,16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	27			

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
	411-1: Casos de violação de direitos de povos indígenas	27		1	2
GRI 413: Comunidades locais 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	42, 56		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	42, 56			
	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	27, 35, 42, 54, 56		1	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	56		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	56			
	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	56		2	6, 8, 16
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	56		2	6, 8, 16
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	46		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	46			
	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	46			
	416-2: Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	46			16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
GRI 103: Forma de gestão	103-2: Forma de gestão e seus componentes	22		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	22			
	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	22			16

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	Conteúdo	Nº de página e/ou URL(s)	Omissão	Pacto Global	ODS
	GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016				
GRI 103: Forma de gestão	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	65, 66			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	21		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	21			
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	21			16

Informações corporativas

Coordenação Geral

Marilene Ramos – Diretora de Relações Institucionais e Sustentabilidade

Marcelo Mota – Diretor Administrativo-Financeiro

Nelson Carvalho – Superintendente de Sustentabilidade

Felipe Turon – Superintendente de Sustentabilidade

Flavia Risso – Superintendente de Comunicação

Felipe Baida – Gerente de QSMA (Qualidade, Segurança e Meio Ambiente)

Lívia Soalheiro – Gerente de ASG

Flavia Diuana – Coordenadora de Comunicação

Karen Amorese – Especialista em Projetos ASG

Cintia Carvalho – Analista de Sustentabilidade II

Michele Rangel – Analista de Comunicação II

Grupo Águas do Brasil

Sede: Rua Marquês do Paraná, 110.
Niterói/RJ - CEP 24.030-211

102-3

Em caso de dúvidas sobre este relatório, entre em contato pelos canais a seguir.

E-mail: ragab@grupoaguasdobrasil.com.br

Telefone: (21) 2729-9200

102-53

Consultoria de indicadores GRI, redação, design e revisão

TheMediaGroup

Fotos

Acervo Grupo Águas do Brasil

Shutterstock

Freepik

Relatório
de Sustentabilidade
2021

