

RELATÓRIO ANUAL 2019



BRK
Ambiental

ÍNDICE



Mensagem da CEO

Ação contra a Covid-19

Destaques de 2019

Sobre o que Vamos Falar

Agir com Integridade

Nossa estrutura

Nossa governança

Programa de Compliance

Compromisso com o Cliente

Satisfação dos clientes

Informação para a sociedade

Atuar com Segurança

Segurança em primeiro lugar

Garantir a Excelência Operacional

Qualidade do serviço

Inovação no saneamento

Respeito às Pessoas

Nossa gente

Investimento para as comunidades

Orientação para Resultados

Geração de valor

Saneamento no século 21

Anexo GRI

Temas materiais

Complemento aos itens de divulgação GRI

Sumário de conteúdo da GRI



Mensagem da CEO

Como líderes, nossa ambição vai no sentido de ampliar, fortalecer e diversificar o valor que geramos. Movidos por essa ambição, iniciamos a transformação da BRK Ambiental, três anos atrás, com o objetivo de construir uma companhia com “Gestão ESG”. A sigla em inglês identifica as empresas que adotam as melhores práticas em relação ao meio ambiente (Environment), à sociedade (Social) e aos acionistas e provedores de capital (Governance).

Nosso negócio tem importante impacto social sobre as populações atendidas, por meio da universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário. A redução das doenças de veiculação hídrica em especial na primeira infância e, por consequência, do absenteísmo escolar é um dos maiores exemplos.

Presentes em mais de uma centena de municípios brasileiros, estruturamos uma plataforma de investimento social com projetos de alto impacto. Projetos estes replicados nacionalmente, promovendo o desenvolvimento local, com especial atenção às mulheres, que são as mais afetadas pela falta de saneamento, como demonstrado em nossa pesquisa **“Mulheres e Saneamento”**.

Buscamos, desta forma, alinhamento com as ações do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU) – do qual somos signatários desde 2017, com princípios universais que fortalecem os direitos humanos e o combate à corrupção, ao trabalho degradante e à destruição ambiental. Também estamos comprometidos, desde 2018, com iniciativas como o Women's Empowerment Principles (WEPIs), focado na promoção da igualdade entre gêneros e na diversidade.

Geramos, ainda, externalidades ambientais positivas, como a preservação de mananciais, a disposição correta de efluentes nos corpos hídricos e o uso racional desse recurso natural. O programa de combate à perda de água é um exemplo. O Brasil tem desperdício médio de água de 40%; já no Japão, esse índice é da ordem de 7%. Buscamos também a redução das emissões de gases de efeito estufa a partir, principalmente, do tratamento de efluentes. Temos um projeto para a exploração de oportunidades considerando a precificação de carbono e a redução das emissões.



Desenvolvemos, portanto, uma visão integrada dos riscos, das oportunidades e dos impactos das nossas operações, para que a companhia seja percebida por nossos funcionários e pela sociedade como uma alavanca para o desenvolvimento sustentável do país.

Como empresa de capital privado no setor de saneamento com uma agenda de ampliação de investimentos, pautamos nossa estratégia ESG visando ser uma referência para os investidores na geração de valor sustentável.

Para isso, buscamos construir sólidos processos e políticas de governança corporativa, reorganizamos a estrutura de gestão empresarial e criamos um programa de sustentabilidade que impulsiona a formação de parcerias em benefício das comunidades. Estabelecemos um programa de *compliance* e capacitamos a integralidade de nossos funcionários em práticas e condutas éticas. Desde 2018, somos uma empresa SOX Compliant. Como consequência dessas melhorias e da consistente entrega de resultados, o rating corporativo da BRK Ambiental teve um crescimento de 4 *notches* quando comparado ao de 2017.

A importância do investimento em saneamento básico ficou ainda mais evidente com os desafios trazidos pela pandemia de covid-19. A necessidade frequente de higiene pessoal, como lavar as mãos, contrasta com a realidade de 35 milhões de brasileiros sem acesso a água. Com outros 100 milhões sem acesso a esgotamento sanitário, com toneladas de esgoto bruto diário sendo lançadas em rios e mananciais, configura-se

A covid-19 evidenciou a importância do saneamento básico para a saúde e a qualidade de vida das pessoas. Nossa ambição é ir além desses benefícios diretos e ser uma companhia reconhecida por impulsionar o desenvolvimento sustentável amplo e irrestrito



um verdadeiro desastre ambiental e social. Diante desse desafio, é fundamental contar com empresas que tenham a estratégia ESG no centro das suas decisões de negócio, com visão de longo prazo e sensíveis aos objetivos globais de desenvolvimento sustentável.

Nesta década que se inicia, as empresas terão de desenvolver estratégias para fazer frente aos novos desafios impostos por uma agenda na qual as mudanças climáticas colocam à prova a resiliência das operações, em que investidores buscam a melhor relação entre risco, retorno, impacto social e ambiental, e com as novas gerações demandando um novo modelo de desenvolvimento pautado nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Nossa estratégia está alinhada a esse novo cenário, e as informações apresentadas neste relatório refletem o quanto estamos integrados a essa agenda.

Boa leitura.

Teresa Vernaglia
CEO da BRK Ambiental

Ação contra a COVID-19

Para garantir o funcionamento dos serviços essenciais de água e esgoto durante a pandemia de covid-19 em todos os municípios que atendemos, acionamos nosso processo de gestão de crise, trabalhando diariamente em um plano emergencial, e adotamos diversas medidas para minimizar os impactos no abastecimento da população. Entre elas estão a intensificação de reparos em redes e bombas, desobstruções e prevenção a extravasamentos nas redes coletoras.

Para proteger nossos funcionários e clientes, também reforçamos a higienização de veículos e de todos os equipamentos utilizados nas operações. Apenas as equipes cujas funções são essenciais para a operação mantiveram a rotina de trabalho presencial, instruídas e equipadas de EPIs, seguindo as recomendações de prevenção e cuidados. Os demais profissionais passaram a trabalhar remotamente, de suas casas.

Nossas unidades também suspenderam temporariamente os cortes de clientes em situação de inadimplência. Essa condição foi necessária para evitar a exposição das famílias à doença por falta de água para a higiene pessoal e limpeza dos ambientes.

Formamos, ainda, parcerias com prefeituras, governos estaduais e organizações não governamentais para contribuir com doações para o atendimento a pacientes e prevenção da doença. No total, doamos R\$ 2 milhões, que beneficiaram pessoas de oito estados brasileiros. Os recursos foram destinados à aquisição de monitores, camas e respiradores de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), máscaras e outros materiais hospitalares e itens de higiene e limpeza, além de cestas básicas e água potável.

Além disso, demonstramos nas nossas comunicações como a água tem papel fundamental para a saúde e para a prevenção das contaminações. Os materiais divulgados trouxeram, por exemplo, informações sobre como lavar as mãos corretamente e como acessar as diferentes ferramentas digitais para fazer solicitações de serviços sem precisar sair de casa.



Atendimento digital

Para evitar aglomerações e permitir que nossos clientes cumprissem ao máximo as recomendações de isolamento social transmitidas pelas autoridades sanitárias, fortalecemos nossos canais digitais de atendimento. As campanhas de comunicação, inclusive, foram direcionadas para instruir os cidadãos sobre como utilizar os canais digitais da companhia para a solicitação de serviços e outros tipos de pedidos.

A implementação do serviço de atendimento por WhatsApp, um projeto que já estava em andamento, foi antecipada. Assim, abrimos um novo canal de comunicação digital para que os serviços fossem solicitados.

Parte de nossas lojas foi fechada durante a pandemia e, para atender a população em casos emergenciais, estabelecemos uma plataforma para o agendamento de atendimentos presenciais, seguindo todas as medidas de prevenção – como o distanciamento mínimo entre as pessoas, disponibilização de álcool em gel e higienização constante dos ambientes e dos funcionários.

A equipe da Central de Atendimento, que recebe chamadas telefônicas dos clientes, passou a atender de forma remota, e parte das ligações foi direcionada para as lojas, a fim de dar mais agilidade e excelência no contato com os clientes.

Destaques de 2019

Prêmio Valor Inovação



Primeiro lugar na categoria Infraestrutura do *ranking* **Valor Inovação 2019**. O *ranking* é elaborado em uma parceria entre a consultoria Strategy& e o jornal Valor Econômico, com apoio da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei).

Prêmio Aberje 2019



Eleita a **Empresa do Ano** e vencedora na categoria Imprensa e Influenciadores – pela campanha educativa com influenciadores digitais no Dia Mundial da Água. A premiação da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) reconhece as empresas e os profissionais que contribuem para as boas práticas da comunicação empresarial.

LatinFinance Awards 2019



Destaque na categoria Financiamento para Tratamento de Água do prêmio **LatinFinance – Project & Infrastructure Finance**. A comissão julgadora da revista LatinFinance reconheceu a qualidade da operação para obtenção de financiamentos totalizando R\$ 1,7 bilhão para expansão do saneamento básico na região metropolitana do Recife, a maior parceria público-privada (PPP) do setor no Brasil.

Prêmio ECO Amcham Brasil 2019



Reconhecimento na 37ª edição do **Prêmio ECO**, promovido pela Amcham Brasil – Câmara de Comércio dos Estados Unidos. A premiação na categoria Processos e Produtos e Serviços destacou as iniciativas para redução das perdas de água e excelência no atendimento aos clientes.

Prêmio CREA-GO de Meio Ambiente 2019

Primeiro lugar na categoria Sociedade Sustentável, com o projeto Água na Escola – Gotas de Futuro, viabilizado em parceria com o Instituto Trata Brasil.

Prêmio Gazeta Empresarial 2019 – Rede Gazeta

Marca mais lembrada pelos consumidores de Cachoeiro de Itapemirim (ES) na categoria Empresa Privada Prestadora de Serviço Público.

Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS)

Saneaqua, de Mairinque (SP), recebeu Prêmio Prata na categoria Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental, referente ao desempenho em 2018.

Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam | Revista Negócios da Comunicação

Reconhecida na categoria Saneamento.

Guia Exame de Compliance

Destaque no setor de infraestrutura na primeira edição do levantamento da revista Exame, em parceria com a FSB e a Fundação Dom Cabral.

Destaques de 2019

**R\$ 2.263
milhões**

de receita líquida¹
(+ 17% vs. 2018)

¹Receita Líquida é composta por Receita Líquida Operacional e de Construção.

**R\$ 564
milhões**

de EBITDA³
(+ 27% vs. 2018)

³Corresponde ao EBITDA de Operações Continuadas.



**R\$ 7,3
milhões**

em investimentos
sociais

R\$ 821 milhões

de investimentos²
(+ 36% vs. 2018)

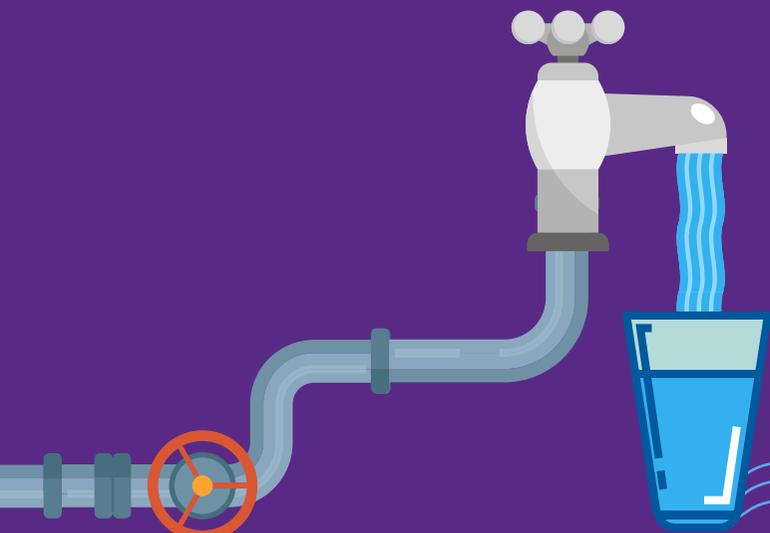
²Corresponde ao Custo de Construção.

**+ 759
quilômetros**

de rede implantados

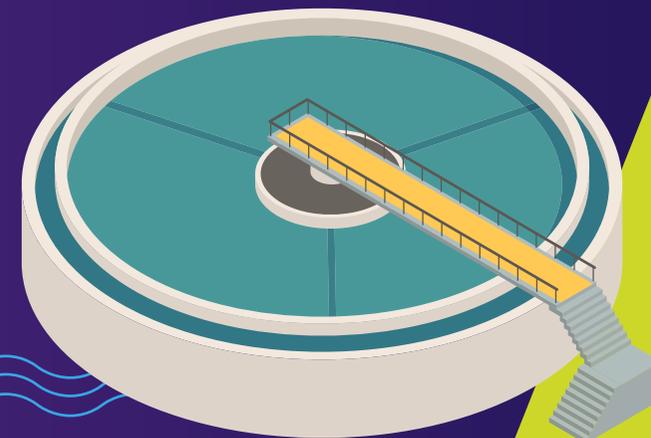
243 milhões

de m³ de efluentes
coletados



**212
milhões**

de m³ de água
tratada distribuída



Sobre o que **VAMOS FALAR**

A importância do saneamento básico nunca foi tão evidente quanto na maior crise sanitária vivida pela humanidade no século 21. A pandemia de covid-19, causada pelo novo coronavírus, que obrigou a sociedade a praticar o isolamento social e paralisou a economia global, colocou sob os holofotes o simples hábito de lavar as mãos corretamente como a primeira medida para evitar a contaminação.

No Brasil, no entanto, muitas famílias em situação de pobreza ainda convivem com um abastecimento precário de água tratada e coleta de esgoto. Reportagens na TV, no rádio e nos jornais mostraram as dificuldades da população para manter hábitos básicos de higiene em bairros nos quais o abastecimento ainda é precário, intermitente ou completamente ausente. Um cenário que aumenta ainda mais o risco de contágio e de esgotamento da infraestrutura de saúde no país.

Nosso Relatório Anual tem o objetivo de ser um instrumento adicional no diálogo com o poder público e com a sociedade sobre a relevância e urgência da universalização do saneamento básico. Acreditamos que informação e transparência são elementos essenciais para essa transformação e, por isso, divulgamos dados quantitativos e qualitativos sobre nossa companhia, bem como impactos, desafios e geração de valor que nosso modelo de negócio proporciona para todos os públicos de interesse.

A produção desse conteúdo está de acordo com os Standards da Global Reporting Initiative (GRI), organização não governamental com sede na Holanda reconhecida por produzir e disponibilizar diretrizes para a comunicação da sustentabilidade corporativa. Essa boa prática voluntária permite que nossos públicos possam entender a forma de gestão que aplicamos em nossa companhia, com confiabilidade, transparência e equilíbrio.



Também consideramos importante que nossa companhia participe proativamente de iniciativas multilaterais em prol do desenvolvimento sustentável global, que, entre outros aspectos, tem como pilares a garantia da oferta de água e coleta de esgoto. Por isso, somos signatários dos dez princípios do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU), voltados para a promoção dos direitos humanos, a preservação ambiental e o combate à corrupção.

Em 2019, nossa CEO, Teresa Vernaglia, foi indicada pela Rede Brasil do Pacto Global como porta-voz do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 6: Água Potável e Saneamento na iniciativa Liderança com ImPacto. Trata-se de um programa para mobilizar CEOs das companhias em prol de temas relacionados à sustentabilidade, incluindo a participação em eventos e a divulgação de informações em redes sociais.

Temos ainda como uma de nossas bandeiras corporativas a promoção da equidade de gênero e o empoderamento feminino, temas que fazem parte do ODS 5: Igualdade de Gênero. Fomos a primeira companhia privada de saneamento do Brasil a aderir ao movimento Women's Empowerment Principles (WEPIs), criado pelo Pacto Global e pela ONU Mulheres para fortalecer e ampliar os esforços globais em defesa dos direitos humanos da população feminina em todo o mundo. Atualmente já sabemos que as mulheres são a parcela da população mais prejudicada pela falta de saneamento – conforme as conclusões do estudo “Saneamento e a Vida da Mulher Brasileira”, produzido em uma parceria entre a nossa companhia, a Rede Brasil do Pacto Global e o Instituto Trata Brasil.

Para evidenciar nossa atuação e o compromisso com o desenvolvimento sustentável, organizamos nosso Relatório Anual em capítulos alusivos aos valores da nossa cultura corporativa. Os itens de divulgação da GRI priorizados e apresentados têm como base a Matriz de Materialidade que identificamos a partir de um amplo processo de escuta e engajamento de representantes dos nossos principais públicos de interesse (saiba mais sobre esse estudo na página 55).



**NÓS APOIAMOS
O PACTO GLOBAL**



Raio-x do Relatório

Abrangência

1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019

Cobre todas as unidades administrativas e operacionais no Brasil¹

¹ Mesmo escopo das demonstrações financeiras anuais consolidadas

Ciclo de emissão

Publicado anualmente²

² A última edição foi divulgada em 2019

Contato

comunicacao@brkambiental.com.br

Este Relatório foi elaborado de acordo com o GRI Standards: opção Essencial

AGIR COM

INTEGRIDADE

Trabalhamos em conformidade com nosso Código de Conduta, normas internas, leis e regulamentações. Respeitamos o meio ambiente e toda a nossa cadeia de relacionamento:

- Clientes
- Fornecedores
- Poder Público
- Funcionários
- Comunidades
- Acionistas



Nossa **ESTRUTURA**

Nossa companhia, a BRK Ambiental Participações S.A., está presente em 12 estados e em mais de 100 municípios brasileiros. Somos a empresa privada líder no setor de água e saneamento do Brasil e atuamos, em todas as cidades atendidas, com o mesmo propósito: **transformar a vida das pessoas garantindo água e saneamento de qualidade.**

Atendemos nossos clientes por meio de 22 unidades (Sociedades de Propósito Específico – SPEs), que operam sob contratos de concessão pública, prestação de serviço ou parceria público-privada (PPP). Na cidade de São Paulo, onde está localizada a sede corporativa, possuímos equipes administrativas que centralizam diferentes processos e dão suporte integral às unidades.

A estrutura de gestão das nossas unidades foi organizada para garantir a qualidade na prestação de serviços aos clientes, de acordo com o escopo de atuação previsto no contrato com o poder público. A estrutura de cargos e as alçadas de aprovação mantêm a autonomia operacional localmente, o que confere agilidade na tomada de decisão e atendimento ao cliente, e cria

sinergias para a troca de boas práticas entre as unidades, resultando em maior eficiência e benefícios para toda a companhia.

Em 2019, reforçamos nossa estratégia de focar no setor de água e esgotamento sanitário por meio de três operações. Concluímos a venda dos ativos industriais que operávamos para a GS Inima, que adquiriu a participação de 82,76% no capital do FIP Operações Industriais – formado pelas empresas Aquapolo Ambiental (São Paulo), BRK Ambiental Jeceaba (Minas Gerais) e Distribuidora de Água Triunfo (Rio Grande do Sul).

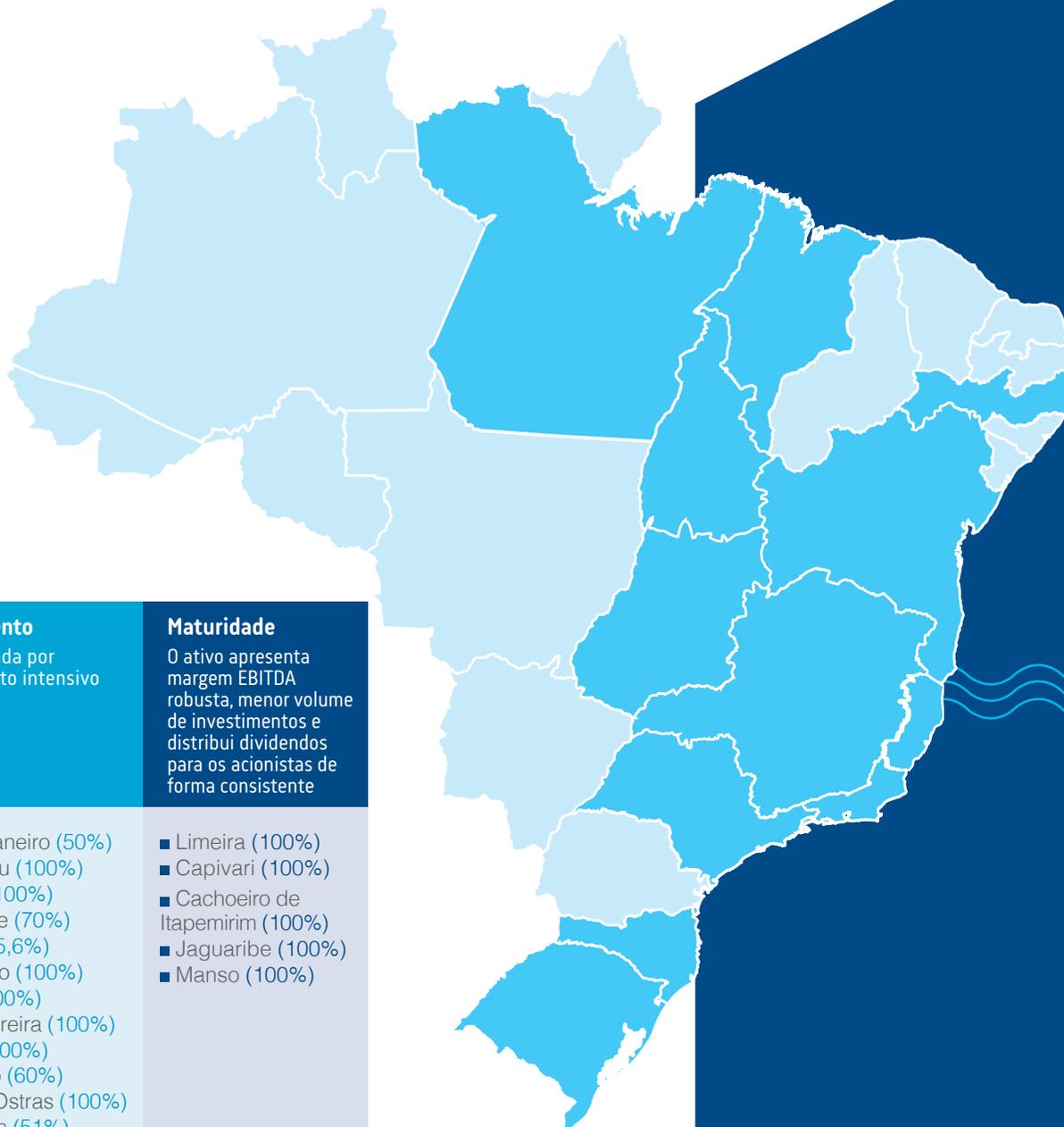
Outra mudança em nosso portfólio foi o encerramento das atividades da controlada URV Grajaú, destinada ao processamento de resíduos da construção civil. Por fim, em dezembro de 2019, passamos a deter 100% do capital da maior PPP de saneamento do Brasil, com a aquisição da participação minoritária de 10% na PPP Recife, que fornece serviços de esgotamento sanitário para a região metropolitana da capital de Pernambuco.



Onde estamos

Nossas unidades estão em diferentes estágios

Desenvolvimento	Investimento	Maturidade
Esta etapa representa o estudo e a conquista do projeto	Fase marcada por investimento intensivo	O ativo apresenta margem EBITDA robusta, menor volume de investimentos e distribui dividendos para os acionistas de forma consistente
<ul style="list-style-type: none"> ■ Araguaia (100%) ■ Caçador (100%) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rio de Janeiro (50%) ■ Blumenau (100%) ■ Macaé (100%) ■ Mairinque (70%) ■ Goiás (65,6%) ■ Maranhão (100%) ■ Mauá (100%) ■ Porto Ferreira (100%) ■ Recife (100%) ■ Rio Claro (60%) ■ Rio das Ostras (100%) ■ Saneatins (51%) ■ Santa Gertrudes (100%) ■ Sumaré (100%) ■ Uruguaiana (100%) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limeira (100%) ■ Capivari (100%) ■ Cachoeiro de Itapemirim (100%) ■ Jaguaribe (100%) ■ Manso (100%)



15
concessões

6
parcerias público-privadas (PPPs)

1
locação de ativo

Nossa GOVERNANÇA

Desde 2017, nossa companhia é a plataforma de investimentos em saneamento da Brookfield, que atua em mais de 30 países, nos cinco continentes, e possui cerca de R\$ 100 bilhões investidos em ativos no Brasil. A companhia canadense possui 70% do capital social da BRK Ambiental e tem como sócio o FI-FGTS (Fundo de Investimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço), detentor dos outros 30%.

Nossos acionistas orientam nossa atuação para o desenvolvimento da infraestrutura de água e saneamento básico no país, por meio de investimentos nas unidades atuais e da busca por novos negócios em todas as regiões brasileiras. Para delinear essa estratégia com transparência, assegurando a ética e a integridade em todas as decisões, possuímos um sistema de governança corporativa alinhado às melhores práticas adotadas no Brasil e no mundo.

Nosso Conselho de Administração, responsável pela orientação estratégica e acompanhamento da gestão executiva, é formado por sete membros e respectivos suplentes indicados pelos acionistas em Assembleia Geral Ordinária. O mandato dos conselheiros é de dois anos, com direito a reeleição.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA DA BRK AMBIENTAL



A atuação do Conselho de Administração é apoiada pelo Comitê Financeiro e de Investimento e pelo Comitê de Pessoas e Organização. Os dois órgãos consultivos analisam previamente temas de sua especialidade para fazer recomendações que subsidiam as deliberações dos conselheiros, conforme previsto no regimento interno do Conselho de Administração.

A Diretoria Executiva complementa nossa estrutura de governança e reúne profissionais com comprovada experiência para a execução da estratégia seguindo as diretrizes definidas pelo Conselho de Administração. O colegiado é formado por executivos indicados pelos conselheiros, e sua atuação é apoiada diretamente pelas áreas de Compliance e de Auditoria Interna, fortalecendo nosso compromisso com a cultura de ética e conformidade.



COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA

Teresa Cristina Querino Vernaglia	CEO
José Gerardo Copello	Vice-Presidente de Operações
Sergio Garrido de Barros	Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
Alain Charles Arcalji*	Vice-Presidente de Serviços Compartilhados
Daniela Mattos Sandoval Coli	Vice-Presidente de Assuntos Corporativos e Regulatório
Vago	Vice-Presidente de Novos Negócios

**Eleito em 2020.*

Registro na CVM

Em 2019, obtivemos o registro inicial como companhia aberta na categoria B, concedido pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Essa iniciativa fortalece a estratégia de diversificação das fontes de financiamento para investimentos, permitindo o acesso a uma gama mais ampla de investidores em operações financeiras de renda fixa e fortalecendo nossa imagem institucional perante credores, acionistas, funcionários e o mercado em geral.



Instrumentos normativos

Nossa governança corporativa e a condução das atividades são direcionadas por um conjunto de políticas e normas que orientam as decisões de nossos líderes e funcionários. Esses instrumentos são atualizados continuamente e, assim, aprimoram a gestão dos negócios e a resposta às demandas legais e da sociedade.

O **Código de Conduta Ética Profissional de Funcionários** e o **Código de Conduta Ética para Fornecedores** fazem parte desse rol normativo e são amplamente divulgados entre nossos profissionais e demais públicos. Em 2019, fortalecemos essa estrutura com a aprovação de cinco novos instrumentos normativos (veja abaixo).

Instrumentos normativos

2 Códigos de Conduta

9 políticas

21 normas



Código de Conduta Ética Profissional de Funcionários

Código de Conduta Ética para Fornecedores

Política Antissuborno e Anticorrupção

Políticas aprovadas em 2019

Política de Transação com Partes Relacionadas

Política de Remuneração

Política de Proteção à Livre Concorrência

Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante

Política de Uso das Redes Sociais

Programa de COMPLIANCE

Nosso Programa de Compliance está em funcionamento desde o início das operações da companhia, em 2017, e fortalece os mecanismos de governança corporativa. Por meio dessa plataforma, implementamos sistemas e procedimentos para que funcionários, administradores, diretores, conselheiros e acionistas possam seguir e aplicar requisitos éticos e legais, bem como as diretrizes de nossas normas, políticas e códigos, nas relações que estabelecem com os públicos estratégicos.

Com abrangência em 100% da companhia, considerando funcionários da sede administrativa e de todas as unidades de água e esgoto, o Programa de Compliance está estruturado sobre três pilares – Prevenção, Detecção e Resposta –, que consolidam todas as iniciativas para a promoção e o fortalecimento da cultura de ética e de integridade. Entre essas ações, por exemplo, estão os treinamentos sobre o tema realizados com os funcionários e a gestão do Canal Confidencial, destinado ao recebimento e tratativa de denúncias ou comunicações de atos antiéticos ou ilegais.

Em nossa companhia, ressaltamos diariamente que a prática e o compromisso com a ética e a conformidade são responsabilidades individuais de cada funcionário. Para garantir a internalização dessa visão e também realizar a gestão do Programa de Compliance, possuímos uma diretoria exclusivamente dedicada e que reporta suas atividades diretamente à CEO da BRK Ambiental.

A Diretoria Executiva também tem o suporte do Comitê de Ética e Integridade, responsável por garantir a disseminação dos princípios e valores expressos em nossos Códigos de Conduta. O colegiado é formado por sete executivos da diretoria e avalia, entre outros aspectos, a evolução e a aplicação do Programa de Compliance.

100%

**DAS OPERAÇÕES
ESTÃO COBERTAS
PELO PROGRAMA
DE COMPLIANCE**



SPE. Sumaré

Atitude COMPLIANCE

Prevenir

Visa identificar, avaliar e mitigar o risco de ocorrência de atos ilícitos e indesejados.

Detectar

Contempla mecanismos capazes de, tempestivamente, identificar e interromper eventuais atos ilícitos e indesejados que porventura não tenham sido evitados pelas ações de prevenção.

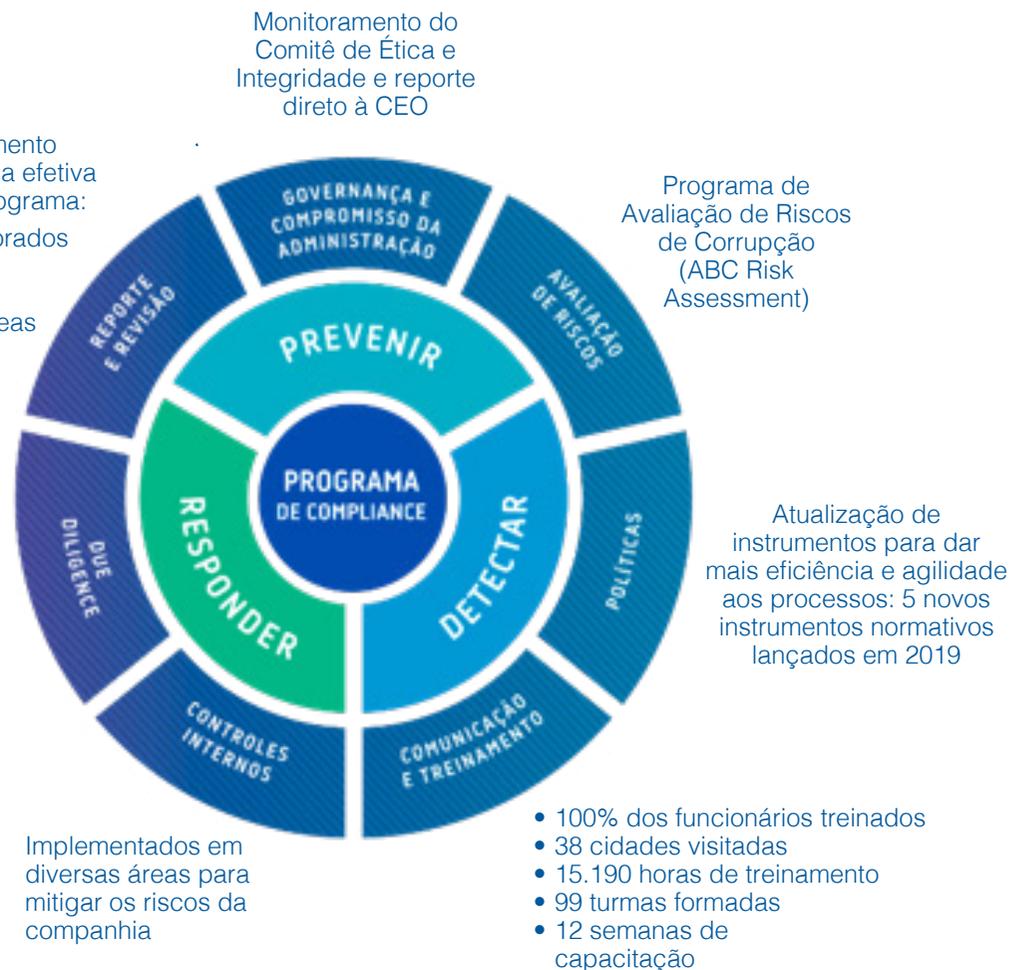
Responder

Estabelece a resposta e a penalidade aplicável a cada caso de atos ilícitos e indesejados comprovados, bem como possibilita o aperfeiçoamento das fragilidades que originaram o respectivo ato e a recuperação de eventuais prejuízos.

Plano de monitoramento contínuo para verificar a efetiva implementação do Programa:

- 15 processos monitorados
- 14.500 verificações por trimestre
- Engajamento das áreas responsáveis para implementação de planos de ação

Implementação de plataforma digital para recebimento e verificação de documentos e regularidade de fornecedores



Compromissos Externos

Nossa companhia é signatária do **Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção** (Instituto Ethos) e do **Pacto Global** (ONU)



Clique aqui para saber mais sobre o Programa de Compliance

Canal Confidencial

Telefone: 0800 777 8006
canalconfidencial@brkambiental.com.br
www.canalconfidencial.com.br/brkambiental

Cultura de ética

No âmbito do Programa de Compliance, realizamos anualmente uma série de iniciativas para reforçar e fortalecer nossa cultura de ética e de conformidade. Em 2019, um dos destaques foi a realização de capacitações em formato on-line sobre ética e conformidade, além de treinamentos presenciais para os funcionários das operações de campo, alcançando assim 100% do corpo funcional treinado.

Ao longo do ano, houve ainda ações de capacitação direcionadas para áreas que demandam aprofundamentos específicos. Nesse contexto, por exemplo, estão as capacitações sobre anticorrupção para equipes que interagem com agentes do poder público e sobre lavagem de dinheiro e práticas de concorrência leal para funcionários que atuam com fusões e aquisições.

Para valorizar e reconhecer os funcionários que tiveram atitudes exemplares na aplicação de nossos valores e princípios, também realizamos o evento Destaques de Compliance. Cada uma de nossas unidades indicou três funcionários, e todas as recomendações foram avaliadas por uma comissão multidisciplinar de líderes da companhia, que escolheu um vencedor para cada localidade. No dia da premiação, em São Paulo, os destaques receberam uma placa de reconhecimento e foram parabenizados diretamente pela CEO.

O Compliance Day é outra iniciativa anual que realizamos para colocar o tema em destaque e buscar a conscientização e sensibilização de todos os funcionários. Em 2019, o evento ocorreu em São Paulo e nas unidades de Recife (Pernambuco) e Palmas (Tocantins), e sua programação foi composta de palestras e treinamentos sobre condutas éticas, interação com funcionários públicos, gestão de riscos, diversidade e inclusão.



38
cidades
visitadas

100%
dos funcionários
treinados



15.190
horas de
treinamento

99
turmas
formadas

12
semanas
de capacitação

Avaliação de riscos

Em 2019, conduzimos uma avaliação de riscos de corrupção (ABC Risk Assessment) em nosso modelo de negócio. Com o apoio de uma consultoria externa especializada, entrevistamos 106 executivos da companhia e avaliamos todas as unidades para identificar processos nos quais poderia haver essa exposição.

O trabalho identificou 21 fatores de risco associados à corrupção, priorizados em uma matriz que considera a probabilidade de ocorrência e o impacto para a reputação e os negócios da companhia. Em seguida, avaliamos como os mecanismos de prevenção, detecção e resposta do Programa de Compliance mitigavam esses riscos e concluímos que não existe nenhum risco residual com elevada probabilidade de ocorrência ou impacto significativo.

Em conjunto com esse estudo, realizamos uma avaliação da maturidade do nosso Programa de Compliance. Cerca de 3 mil funcionários (todos que possuem e-mail corporativo) foram convidados a responder a um questionário elaborado por uma consultoria externa e houve uma adesão voluntária de 79% – o *benchmarking* é da ordem de 30%.

A percepção de maturidade do Programa de Compliance pelos funcionários, de acordo com a consolidação da consultoria, alcançou nota 4 em um *ranking* que varia de 1 a 5. O resultado evidencia que as políticas e práticas adotadas, canais de comunicação e ações de treinamento são valorizados pelas equipes.

Além dessa frente, o estudo contou com uma avaliação independente da própria empresa externa e um levantamento da percepção dos líderes da nossa companhia. Nessas duas análises, a alta eficácia do nosso Programa de Compliance foi evidenciada, com pontuações acima de *benchmarks* feitos com empresas do setor de saneamento e de outros segmentos produtivos.

79% dos funcionários

**PARTICIPARAM
DA AVALIAÇÃO DE
MATURIDADE DO
PROGRAMA DE
COMPLIANCE, QUE
RESULTOU EM NOTA 4
(ESCALA DE 1 A 5)**

SPE: Uruguiana

BRK
Ambiental

Relacionamento com os fornecedores

A disseminação da ética e da cultura de conformidade em nosso negócio se estende por toda a cadeia de valor, envolvendo todos os fornecedores com os quais nos relacionamos. Em 2019, nossos dispêndios totalizaram R\$ 1,4 bilhão e mantínhamos cerca de 3,5 mil parceiros ativos em nossa base. A maior parte das nossas contratações (cerca de 70% dos dispêndios no ano) está concentrada na contratação de serviços, principalmente para a manutenção e ampliação das redes de água e de coleta de esgoto, e fornecedores de materiais hidráulicos, insumos químicos e hidrômetros.

O **Código de Conduta Ética para Fornecedores** estabelece as diretrizes que devem pautar a

atuação de nossos fornecedores em todas as fases do relacionamento. Exigimos de todos os contratados a adesão formal a esse documento ainda na fase de homologação e cadastramento das empresas em nossa base de dados.

Em 2019 lançamos o nosso Portal do Fornecedor, uma plataforma que concentra a documentação e outras ações necessárias para o cadastro das empresas em nossa base de dados. A plataforma também disponibiliza informações relevantes para a construção de uma relação ética e transparente, como a **Política Antissuborno e Anticorrupção**.

Em 2019, geramos uma economia de investimentos operacionais (OPEX) da ordem de **R\$ 15 milhões**



No âmbito do Programa de Compliance, possuímos processos de avaliação de riscos (*due diligence*) dos contratados como foco na mitigação de riscos que possam ter impacto sobre a imagem e a reputação da companhia. Avaliamos, entre outros aspectos, se essas empresas podem estar expostas a casos de corrupção, lavagem de dinheiro, emprego de mão de obra infantil ou em situação análoga a trabalho escravo. Esse procedimento assegura a conformidade da nossa cadeia de suprimentos e minimiza os riscos para a reputação e a imagem da companhia.

Os processos de avaliação e homologação de fornecedores foram aprimorados em 2019, com o objetivo de aumentar a qualidade da nossa base de parceiros. Estruturamos quatro centros de compras distribuídos pelo Brasil (Pernambuco, Tocantins, Goiás e São Paulo), que são responsáveis pela consolidação das demandas das unidades localizadas em suas áreas de abrangência. Os coordenadores desses *hubs* reportam diretamente para área de Suprimentos no escritório central, assegurando a padronização dos processos e ganhos de sinergia, proporcionando mais agilidade nas contratações e reduzindo custos.

COMPROMISSO COM O CLIENTE

Trabalhamos pela satisfação e o desenvolvimento das pessoas impactadas pelos nossos serviços. Atuamos de maneira positiva e transparente, com foco na construção de um relacionamento em cada interação.



Satisfação dos CLIENTES

Com o fornecimento de água tratada e de saneamento, serviços essenciais para as populações das cidades que atendemos, estabelecemos uma relação de longo prazo com nossos clientes. Presente em mais de 100 municípios, nossa companhia beneficia cerca de 15 milhões de pessoas, com foco em prestar um atendimento de ponta, com confiança e proximidade.

A manutenção da qualidade dos serviços que executamos, garantindo o abastecimento de água e a coleta de esgoto, é fundamental para a satisfação de nossos clientes. A ampliação das redes também influencia na percepção positiva desse público sobre nossa companhia.

Em 2019, os investimentos realizados nas unidades totalizaram R\$ 821 milhões e resultaram na implementação de 759 quilômetros de novas redes. Na execução dessas obras, além da prioridade para a segurança, atuamos com foco na comunicação e orientação dos clientes, informando o período de interdição das ruas e os benefícios para a saúde a partir do acesso a serviços de saneamento básico.



1.441 mil
ligações ativas
de esgoto
(14,3 mil km de rede)



871 mil

ligações ativas
de água
(13 mil km de rede)

Também atuamos continuamente para que a interação com os canais de atendimento da companhia seja cada vez mais ágil, descomplicada e inclusiva. As ferramentas digitais contribuem para que diversos serviços possam ser solicitados sem a necessidade de atendimento presencial.

Emissão da segunda via de faturas, consulta a débitos pendentes, alteração de dados cadastrais, notificações de problemas e outros tipos de demandas podem ser feitos diretamente pelo site da companhia ou pelo telefone 0800, canais que funcionam 24 horas em todos os dias. Na página da BRK no Facebook e no canal corporativo via WhatsApp, nossos clientes também conseguem solicitar a segunda via e receber atendimento em horário comercial.

Nas lojas e em outros canais, aplicamos o programa Olá! BRK, que orienta nossos funcionários e prestadores de serviço a serem proativos e colaborativos com os clientes na resolução de suas demandas.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (ISC)





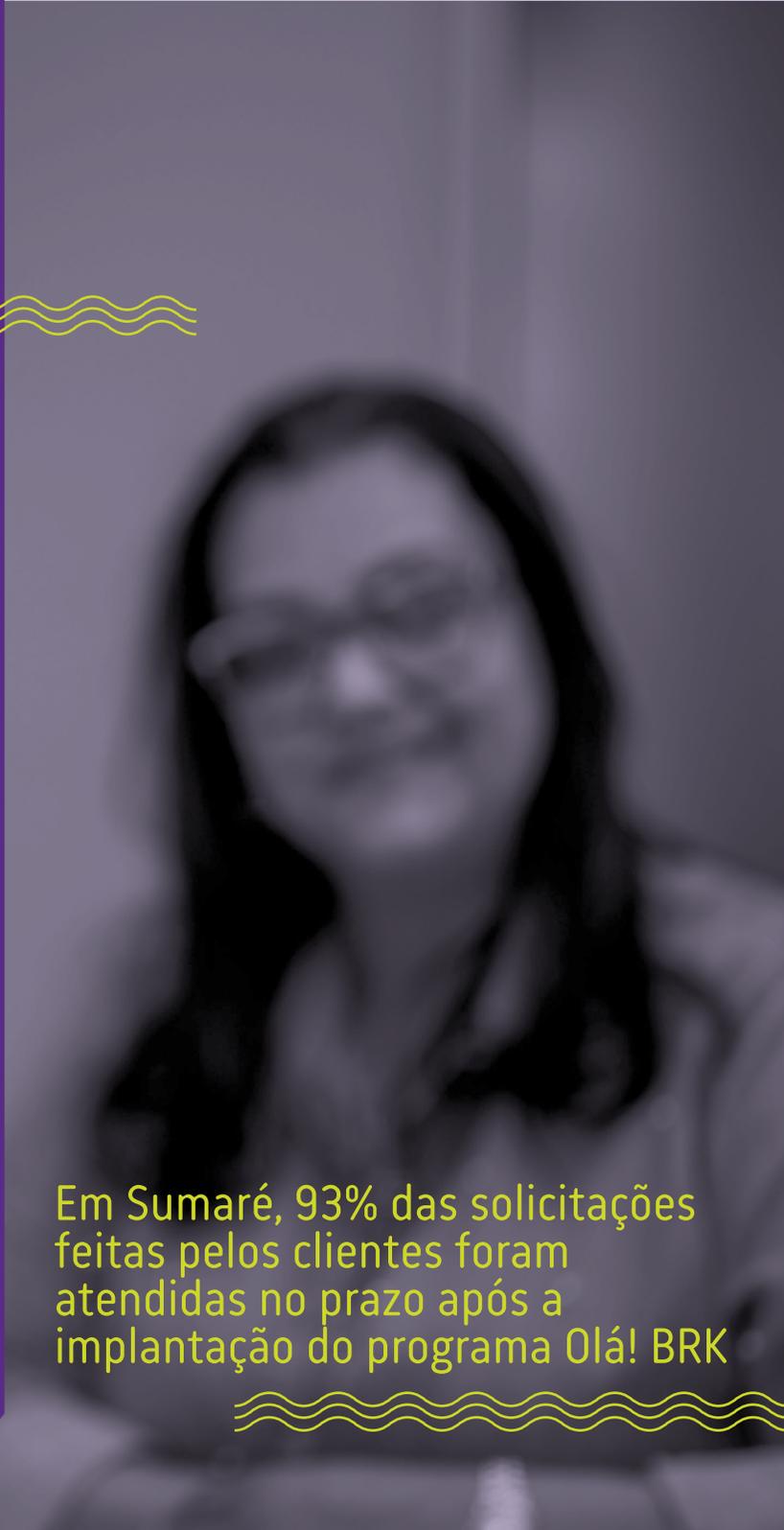
Inteligência de dados e inovação



O programa **Olá! BRK** é uma das nossas principais iniciativas para a transformação positiva da relação que estabelecemos com nossos clientes. A iniciativa utiliza ferramentas digitais de análise de dados estatísticos para identificar as principais demandas dos clientes e promover meios de atendimento ainda mais humanizados e empáticos.

A unidade de Sumaré (São Paulo) foi a primeira a receber o Olá! BRK, em 2018, e no último ano foram envolvidas as unidades de Uruguaiana (Rio Grande do Sul), Gurupi e Palmas (Tocantins). Entre os benefícios percebidos estão reduções de até 35% no número de reclamações, graças à maior resolutividade no primeiro contato e ao cumprimento dos prazos das ordens de serviço. As equipes de campo passaram a interagir mais com os clientes, sendo reconhecidas por eles como um canal de atendimento, o que reduziu em até 16% a procura nas lojas físicas.

A inovação do Olá! BRK foi reconhecida por duas importantes premiações do mercado, entre elas o *ranking* Valor Inovação 2019, do jornal Valor Econômico.



Em Sumaré, 93% das solicitações feitas pelos clientes foram atendidas no prazo após a implantação do programa Olá! BRK



Informação para a SOCIEDADE

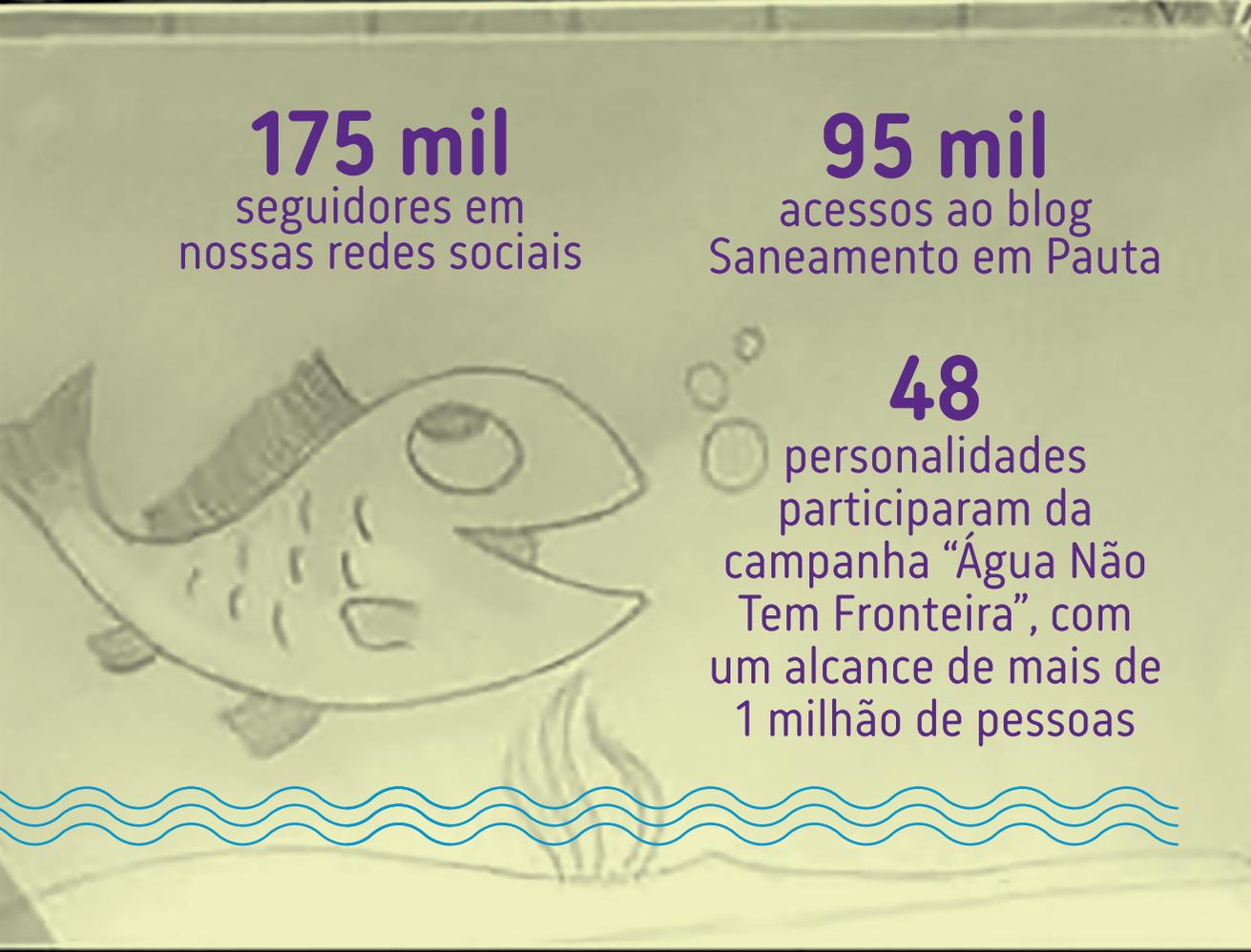
Difundir a importância do saneamento básico, divulgar os benefícios da universalização desse serviço e informar a sociedade sobre boas práticas de higiene e cuidados com a saúde são aspectos conectados ao nosso propósito de transformação da vida das pessoas. Os canais de comunicação e de engajamento que mantemos, em conjunto com campanhas educativas, ampliam o impacto positivo de nossa atuação.

Uma das plataformas de informação que possuímos é o blog Saneamento em Pauta, que apresenta conteúdos diversos sobre água, esgotamento sanitário, meio ambiente e os impactos positivos do saneamento básico. As informações disponibilizadas são apuradas a partir de estudos e entrevista com profissionais do setor, com uma linguagem simples e acessível a todos os leitores.



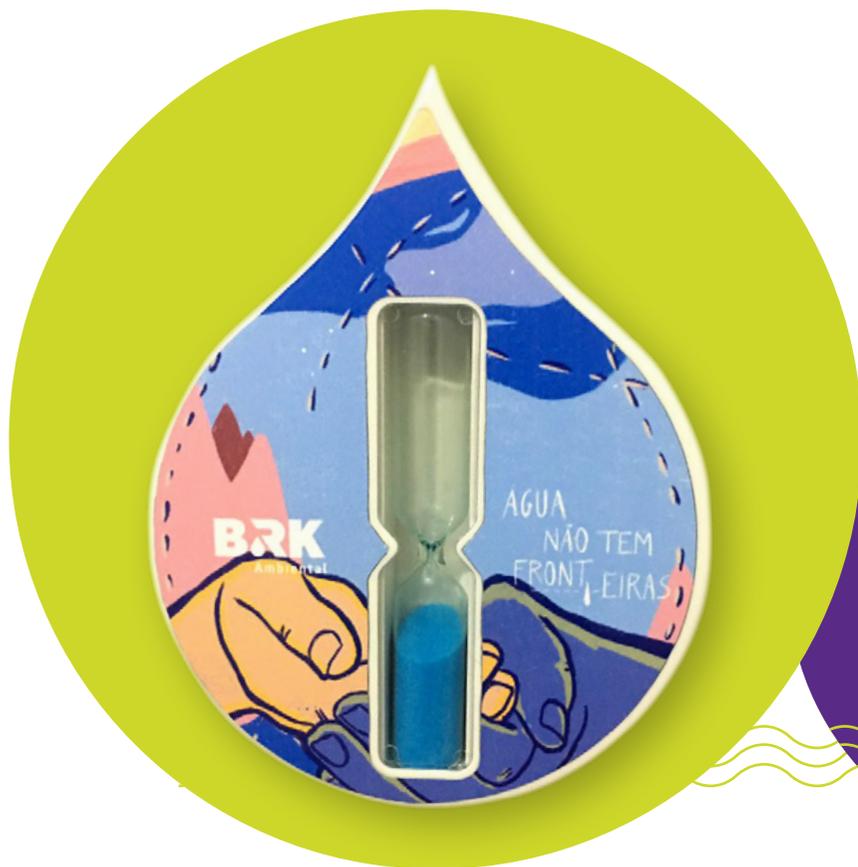
175 mil
seguidores em
nossas redes sociais

95 mil
acessos ao blog
Saneamento em Pauta



48
personalidades
participaram da
campanha “Água Não
Tem Fronteira”, com
um alcance de mais de
1 milhão de pessoas





10 litros
de água são
consumidos,
em média, a cada
minuto de banho

A campanha “Água Não Tem Fronteiras” também se destacou em 2019. Lançado no Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, o projeto convidou diferentes artistas e influenciadores nas redes sociais digitais a refletirem sobre o tempo no banho.

Cada um deles recebeu em sua casa uma ampulheta que marca 5 minutos e foi desafiado a tomar banho apenas nesse tempo. Estima-se que cada minuto a menos no chuveiro represente uma economia de até 10 litros de água. A iniciativa foi reconhecida pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) e fez nossa companhia receber o prêmio

de Empresa do Ano no evento que destaca as melhores práticas de comunicação empresarial.

Outra iniciativa realizada foi a campanha “Busque por Prevenção”, estrelada pelo médico Drauzio Varella e com foco na educação para o combate à dengue. A doença, causada por um vírus transmitido pelo mosquito *Aedes aegypt*, propaga-se pelo Brasil principalmente pela ausência de saneamento básico e acúmulo de água em regiões sem infraestrutura de esgotamento sanitário. O patrocínio da BRK Ambiental permitiu a criação de vídeos informativos, *posts* para publicação em redes sociais e um site com dicas sobre como prevenir a proliferação do mosquito.

#OFuturoqueaGenteQuer

Nossa companhia apoiou e participou da campanha “O Futuro que a Gente Quer”, da Rede Brasil do Pacto Global. A iniciativa veiculou em redes sociais minidocumentários que mostram o impacto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável na vida das pessoas e o papel das empresas nesse esforço global.

O segundo vídeo da série abordou o **ODS 6: Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos** e contou a história de duas famílias pernambucanas que tiveram suas vidas transformadas após passarem a ter acesso a água tratada e saneamento básico.

**O FUTURO QUE
A GENTE QUER**



Para
saber
mais

Clique aqui para
assistir ao vídeo

ATUAR COM **SEGU RANÇA**

Trabalhamos com a preservação da vida em primeiro lugar. Garantimos um comportamento coerente com o nosso compromisso de prestar um serviço de qualidade, que tem impacto direto na saúde das pessoas e na preservação do meio ambiente.



Segurança em **PRIMEIRO** lugar

Proteger a vida de funcionários, prestadores de serviço e clientes é o pilar central do nosso modelo de negócio. Em 2019, iniciamos a implementação do Sistema de Gestão do Trabalho Seguro (SGTS), que tem o objetivo de eliminar ou controlar os riscos de acidentes e de aumentar a conscientização para práticas seguras em todas as unidades operacionais e administrativas.

O SGTS está baseado em 5 pilares e 20 elementos que direcionam os programas, protocolos e processos para a prevenção, investigação de acidentes e treinamentos dos funcionários e terceiros. Em 2020, nosso foco será o desenvolvimento de mecanismos de auditoria e avaliação da eficácia dos procedimentos.

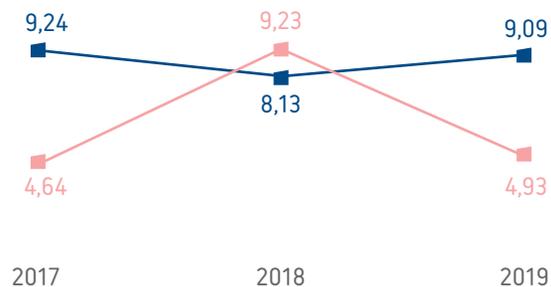
Alinhado às diretrizes de segurança adotadas pela Brookfield em todos os seus negócios, o SGTS é uma plataforma que tem uma aplicação prática para evitar ocorrências de alta gravidade em nossas operações. Em 2019, pelo terceiro ano consecutivo, nenhum dos incidentes com afastamento envolvendo funcionários e prestadores de serviços resultou em óbito.



5 pilares e 20 elementos

**DIRECIONAM NOSSO SISTEMA
DE GESTÃO DO TRABALHO SEGURO**

TAXA DE INCIDENTES TOTAIS*



*Taxa calculada pelo fator de 1 milhão de homens-horas trabalhadas, inclui todos os acidentes típicos registráveis, inclusive de simples atendimento ambulatorial.

■ Funcionários
■ Demais trabalhadores

TAXA DE INCIDENTES COM AFASTAMENTO*



*Taxa calculada pelo fator de 1 milhão de homens-horas trabalhadas, inclui todos os acidentes típicos com afastamento.

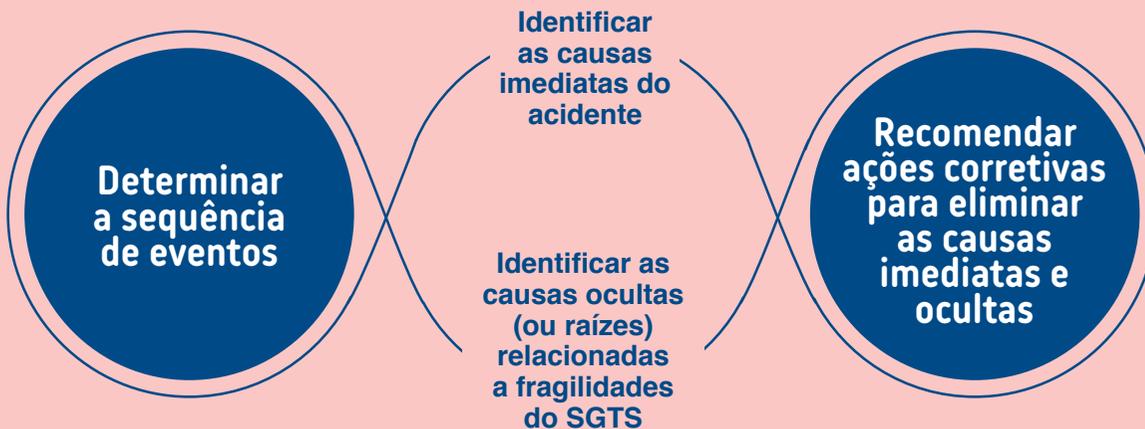
■ Funcionários
■ Demais trabalhadores

Com a implementação do SGTS, mapeamos e classificamos as atividades operacionais da companhia de acordo com o grau de risco dos possíveis acidentes. Nosso foco tem sido o de aplicar barreiras eficazes para aprimorar os controles de segurança das atividades críticas, como intervenções nas redes ou operações de manutenção eletromecânica.

Antes de iniciarem qualquer atividade de alto risco, nossos funcionários devem executar o Planejamento Diário de Segurança do Trabalho (PDST). Essa ferramenta permite identificar os principais riscos para a segurança existentes no local e as barreiras de proteção que devem ser adotadas. Se houver algum fator de alta ou média gravidade para o qual não exista proteção adequada, a orientação é que os trabalhos sejam interrompidos e os líderes sejam comunicados.



Como investigamos acidentes



100%
das atividades
só podem ser
iniciadas após a avaliação
de riscos (PDST)

Além disso, promovemos treinamentos e capacitações para que os líderes tenham, cada vez mais, uma atuação voltada para o acompanhamento das rotinas de trabalho e orientação das equipes para um comportamento seguro. O uso correto dos equipamentos de segurança, as observações de campo e os diálogos de segurança são instrumentos que reforçam a conscientização e fortalecem a cultura de segurança.

Em todas as unidades, contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), das quais participam funcionários indicados pela liderança e outros eleitos por seus pares. As CIPAs planejam e implementam ações para a promoção da cultura de segurança, com destaque para a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), realizada anualmente. Corporativamente, os assuntos de saúde e segurança são deliberados pelo Comitê Operacional, em reuniões mensais.

Além disso, temos um Comitê de Saúde, que a cada quatro meses avalia dados relacionados à saúde dos funcionários. Os cuidados com o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores envolvem desde a realização de exames periódicos e a oferta de benefícios como convênio médico e odontológico até campanhas de vacinação. Além das vacinas gerais disponibilizadas a todos os funcionários, aplicamos vacinas contra hepatite A e tifoide aos profissionais que têm contato com esgoto em suas atividades. Em 2019, alcançamos uma taxa de atualização de vacinas de 86% entre os funcionários elegíveis no ano. Outro destaque é a campanha anual contra a gripe H1N1, que teve adesão de 75% do quadro funcional no último ano. Nesse período, a taxa de absenteísmo relacionada a doenças ligadas ao trabalho foi de 0,50%.



**O PLANO DE SEGURANÇA
DA ÁGUA FOI DESENVOLVIDO
PARA 2 MUNICÍPIOS EM
2019 E SERÁ ELABORADO
PARA OUTRAS 7 CIDADES EM 2020**

Segurança hídrica

Para garantir o acesso da população à água de qualidade nos municípios em que atendemos, nossa companhia adota uma série de medidas e desenvolve iniciativas relacionadas à promoção e manutenção da segurança hídrica. Essas ações também envolvem a articulação da sociedade e de órgãos governamentais para que o uso dos recursos hídricos seja feito de forma sustentável e assegure a sua disponibilidade futura.

O desenvolvimento do Plano de Segurança da Água (PSA) nas cidades de Caçador (SC) e Gurupi (TO) é um dos principais movimentos que realizamos nesse sentido. O PSA consiste em um diagnóstico abrangente de todo o sistema de abastecimento no município, desde a captação de água até a distribuição aos clientes.

Atualmente, a população dessas localidades já é atendida com um serviço de qualidade e de acordo com todos os padrões e exigências do Ministério da Saúde. Com o PSA, nosso objetivo é identificar riscos e eventuais fragilidades para a operação e, assim, subsidiar medidas de controle que eliminem esses aspectos, bem como direcionar o planejamento e os investimentos. Em 2020, o projeto será conduzido em outras sete cidades nos estados de Espírito Santo, Rio Grande do Sul, São Paulo e Tocantins.

Barragens

A segurança das barragens de água é um dos principais itens que monitoramos em nossa operação. Atualmente, possuímos 30 estruturas desse tipo em operação e mais 2 desativadas. Todas elas são monitoradas remotamente por um sistema digital e on-line, no qual acompanhamos continuamente diferentes indicadores e identificamos riscos operacionais.

Em 2019, concluímos o diagnóstico de todas as nossas barragens e construímos planos de segurança de acordo com as diretrizes da Política Nacional de Segurança de Barragens instituída pelo governo federal. Entre as ações previstas em nossas diretrizes estão o monitoramento contínuo das estruturas, a avaliação dos níveis dos reservatórios e a implementação de ações de melhoria.

Principais ações para garantir a segurança das barragens



Automação dos medidores de níveis e de pluviometria das 30 barragens existentes



Inspeção anual de segurança com apoio de consultoria externa



Implantação do plano de segurança de barragens

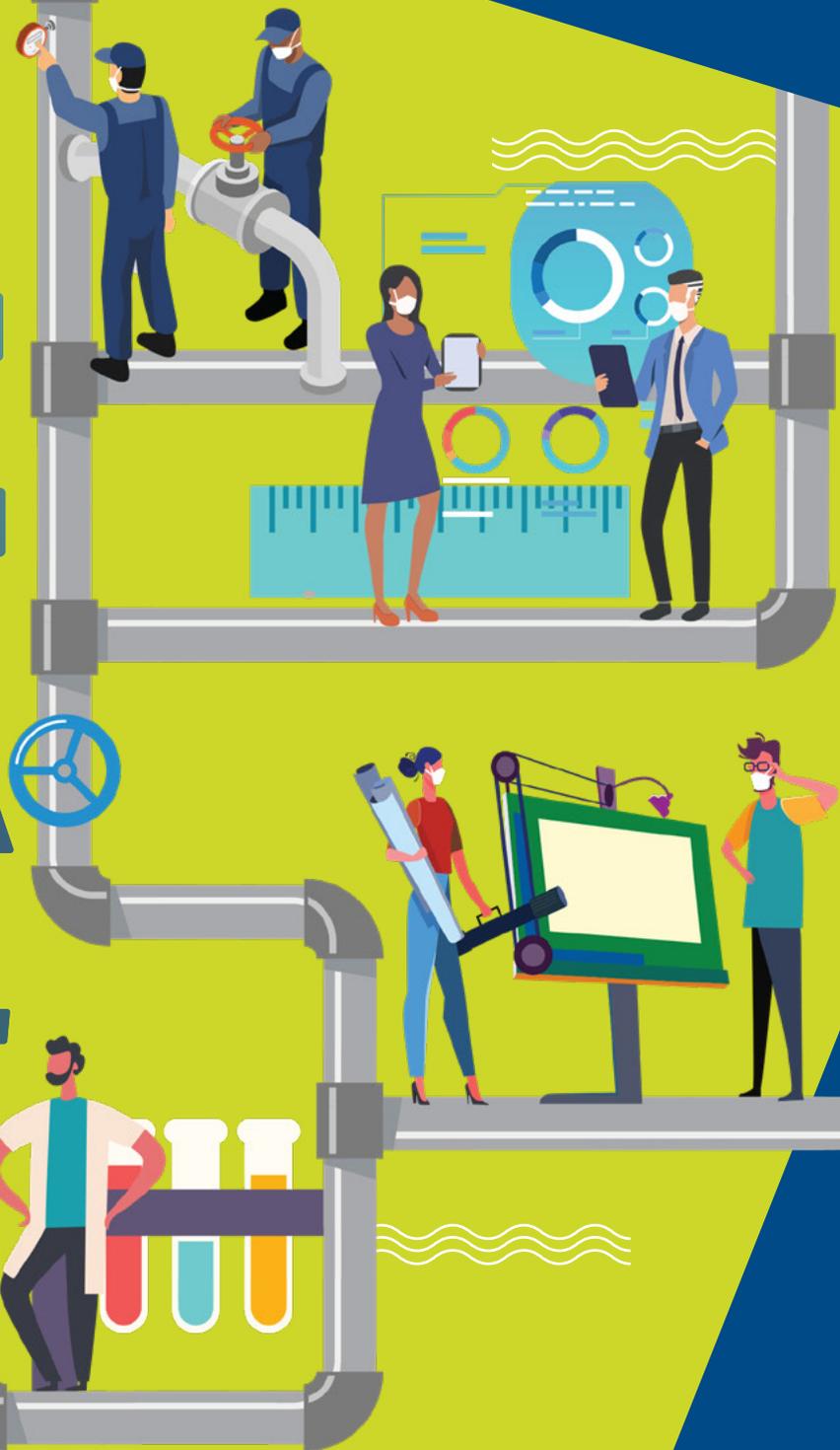


Elaboração de Planos de Ação de Emergência (PAEs) e de Estudos de Dam Break (simulação de situações de emergência) concluída para 4 barragens em 2019 e prevista para outras 8 barragens em 2020

SPE: Tocantins

GARANTIR A EXCE LEN CIA OPERACIONAL

Prestamos um serviço de qualidade, atendendo às expectativas dos nossos clientes e parceiros de trabalho buscando soluções eficientes, inovadoras e a melhoria contínua.

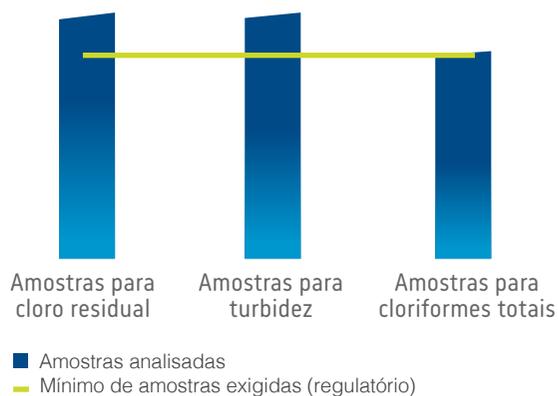


QUALIDADE do serviço

Em todas as nossas unidades, possuímos ferramentas e processos que garantem nosso compromisso com a qualidade da água fornecida aos clientes e o tratamento dos efluentes coletados. O sistema de gestão que adotamos inclui procedimentos e treinamentos para o cumprimento de todos os parâmetros exigidos pelo Ministério da Saúde, pela Vigilância Sanitária e pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente, além das normativas estaduais e municipais em cada localidade.

Os testes e análises realizados em laboratórios fazem parte desse conjunto de iniciativas voltadas para a proteção da saúde dos clientes. Os resultados obtidos são divulgados mensalmente nas próprias faturas e informam a população sobre aspectos como turbidez, quantidade de cloro, pH, coliformes totais e outros itens avaliados.

ANÁLISE DA QUALIDADE DA ÁGUA



**100% das faturas
INFORMAM AOS NOSSOS CLIENTES
PADRÕES DE QUALIDADE DA
ÁGUA FORNECIDA**



Nosso sistema de gestão também avalia a eficácia dos sistemas de tratamento de esgoto e o cumprimento dos parâmetros estabelecidos pela legislação. Estruturado em 2019, o Programa de Monitoramento de Efluentes permite analisar a qualidade dos efluentes lançados e a garantia de que não há alteração ou impactos significativos nos corpos hídricos.

Nossos investimentos são direcionados para ampliar continuamente a rede coletora nos municípios em que atuamos e o tratamento dos

efluentes. A cada ano, o volume de descartes tem aumentado, o que demonstra a efetividade da expansão dos serviços de saneamento em nossas unidades.

Ainda nesse sentido, o Programa de Gestão de Extravasamentos de Esgoto é uma das principais iniciativas realizadas em 2019 com foco na melhoria da qualidade dos serviços. Conduzimos um diagnóstico de todas as nossas operações para detectar os locais em que as ações de manutenção e prevenção serão mais efetivas, realizando intervenções para reforçar a confiabilidade dos sistemas.

O cuidado no tratamento e descarte de efluentes coletados pela nossa rede ou oriundos diretamente de nossas operações evita impactos negativos à biodiversidade



Ações para redução das perdas de água

Tecnologia, investimentos e inovação tornaram-se os nossos aliados para reduzir as perdas na distribuição de água, um dos maiores desafios para o setor no Brasil. Segundo estudos do Instituto Trata Brasil, o país desperdiça 38,3% de toda a água captada, tratada e pronta para ser distribuída.

Para sermos cada vez mais eficientes, iniciamos o projeto Conheça seu DMC (Distrito de Medição e Controle), baseado em uma metodologia internacional de setorização das nossas áreas de concessão e monitoramento contínuo do abastecimento. O projeto consiste na instalação de macromedidores ao longo da rede, que separam a área de concessão em sub-regiões. Esses equipamentos permitem controlar a quantidade de água enviada para um conjunto de bairros específico. Ao comparar essa quantidade com o consumo efetivo dos clientes mensurado nos hidrômetros

individuais, temos o registro mais preciso das perdas na região. O monitoramento contínuo e as verificações diárias desse modelo nos possibilitam mais agilidade para a tomada de decisão, evitando interrupções mais significativas no abastecimento.

No período noturno, em que o consumo de água é menor, acompanhamos o balanço hídrico das regiões para identificar alterações de valores que indicam possíveis vazamentos. Em seguida realizamos um teste na rede (o Step Test) para identificar os locais em que são necessárias as ações corretivas.

Em conjunto com essas iniciativas, estamos instalando equipamentos em pontos estratégicos da rede para equalizar a pressão de água e evitar possíveis rompimentos na rede de distribuição.

Entre as ações já em implementação estão a instalação de geradores de emergência para manter a operação dos sistemas mesmo em caso de falta de energia, uma das principais causas para os extravasamentos. Também estruturamos diretrizes para os programas de educação ambiental, que orientam a população sobre o descarte correto de resíduos sólidos e o uso adequado das redes coletoras, a fim de evitar a obstrução das estruturas e possíveis incidentes.

Um dos resultados do programa é a construção de um banco de dados com informações precisas e o registro padronizado dos extravasamentos, que subsidia a definição de indicadores, planos de monitoramento e a definição de metas futuras. Cada unidade também está definindo planos de ação individuais, como iniciativas para serem executadas em curto, médio e longo prazo.

3,4 bilhões
de litros economizados pelas iniciativas de recuperação de perdas em 2019, o suficiente para abastecer uma cidade de 60 mil habitantes no mesmo período



DESCARTE DE EFLUENTES (MILHÕES DE M³)



Inovação no SANEAMENTO

Nossas unidades possuem uma infraestrutura planejada para funcionarem por longos períodos e com o máximo de eficiência, tendo em vista o longo prazo dos contratos firmados para o abastecimento de água e tratamento dos efluentes. Mais do que as obras de manutenção e ampliação previstas, a inovação é parte integrante do projeto de melhoria contínua e transformação da qualidade de vida nos municípios que atendemos.

A pesquisa e a incorporação de novas tecnologias nas estações de tratamento têm potencial para reduzir a necessidade de espaço físico para essas estruturas, a utilização de produtos químicos e energia elétrica e automatizar os processos, diminuindo os riscos de falhas e erros humanos na operação.

Nossa companhia foi pioneira ao trazer para o Brasil a tecnologia Nereda®, desenvolvida e patenteada na Holanda. Esse sistema permite a utilização de um tipo de biomassa que se estrutura em grânulos durante o tratamento dos efluentes, em vez dos flocos que ocorrem nos processos tradicionais. Assim, a sedimentação da matéria orgânica é mais rápida e não exige a adição de produtos químicos ou de unidades de decantação. Atualmente, duas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) já estão equipadas com essa solução.

Outra pesquisa que estamos conduzindo em nossas unidades é uma mudança na forma de destinação do lodo, o maior resíduo gerado a partir do tratamento dos efluentes. Nosso objetivo é encontrar mecanismos para a secagem desse material, composto por aproximadamente 80% de água. Com concentrações de sólidos mais elevadas, o lodo pode ser transformado em substrato para fertilizantes agrícolas, por exemplo.

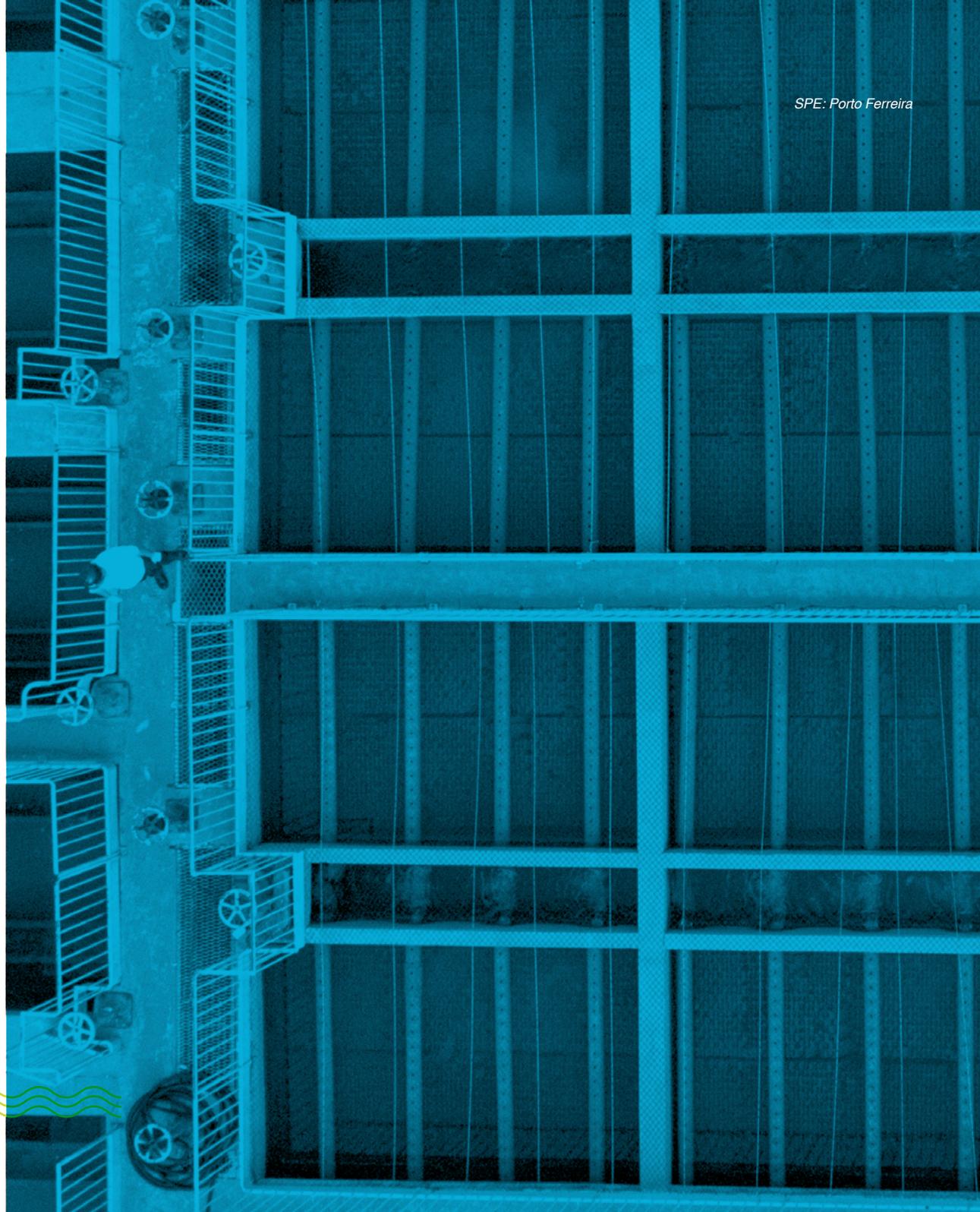


SPE: Recife

O consumo de energia para o funcionamento das redes e sistemas também é um impacto relevante do nosso modelo de negócio. A utilização cada vez maior de fontes renováveis e a autogeração por meio de plantas fotovoltaicas são opções que avaliamos para tornar nossa operação ainda mais sustentável do ponto de vista ambiental. Nesse contexto, iniciamos em 2020 a primeira parceria para energia solar no Maranhão.

A definição de novas rotas tecnológicas para o tratamento de efluentes está inserida em nossa estratégia e tem sido conduzida de forma estruturada na companhia, envolvendo equipes multidisciplinares de inovação, engenharia e operações. Diferentes dados e variáveis são considerados para a escolha dessas soluções, incluindo a eficiência e custos operacionais envolvidos, para garantir a compatibilidade entre as melhorias e o planejamento traçado para a evolução de cada unidade.

Em 2019, a participação dos combustíveis renováveis entre nossos insumos energéticos cresceu 49%, impulsionada pela utilização de etanol na frota de veículos, substituindo a gasolina, e pela redução no consumo de GLP



Laboratórios de inovação



Nossa companhia apoia há três anos a realização do WILBrasil – Laboratórios de Inovação para Água (Water Innovation Labs), programa voltado para o engajamento de jovens em torno de novas e disruptivas soluções para segurança hídrica e universalização do saneamento. Coordenada pela ONG canadense Waterlution, a edição de 2019 foi realizada na cidade de Recife (Pernambuco).

Com uma abordagem diferente dos anos anteriores, o WILBrasil promoveu a imersão de 50 jovens durante uma semana e teve como desafio a criação de soluções para os problemas da água no Brasil. Com as dinâmicas de facilitação e apoio de mais de 30 mentores especializados, nove projetos de inovação foram criados e três deles serão apoiados com a disponibilização de recursos-semente para iniciar a prototipagem.

Em 2020, o WILBrasil terá continuidade com o acompanhamento das três inovações incentivadas e o fomento para que mais jovens se envolvam na rede nacional e internacional de novos líderes pela água.

Os projetos a serem apoiados são:

Ajusta Água: criação de um sistema automatizado para atualização cadastral e diminuição das perdas nos sistemas de abastecimento de água por meio de georreferenciamento.

Relodo: utilização do lodo residual das ETEs para criar *pellets* para uso em caldeiras da indústria têxtil e, assim, reduzir o volume enviado aos aterros e os custos de operação.

Oxente, Água É da Gente: educação inclusiva para melhoria do reúso da água na agricultura em comunidades do semiárido por meio da linguagem de jogos (*gamification*).



RESPEITO ÀS PESSOAS

Traduz-se em empatia, tratar cada pessoa como gostaríamos de ser tratados. Criamos oportunidades para o desenvolvimento pessoal e profissional. Valorizamos a diversidade e a inclusão.



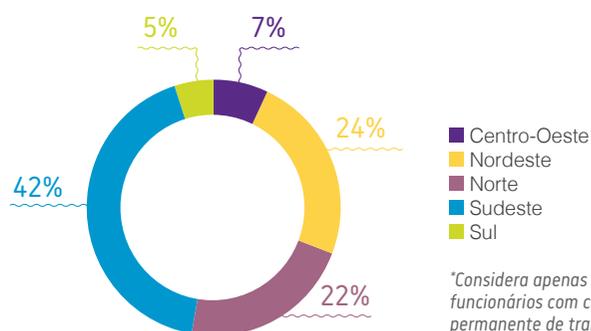
Nossa GENTE

Nossa equipe é formada por aproximadamente 5,5 mil funcionários que trabalham em nossa sede administrativa, na cidade de São Paulo, e nas 22 unidades distribuídas por 12 estados brasileiros. Essas equipes atuam, em todas as regiões, orientadas pelos valores sólidos da nossa cultura corporativa e por processos padronizados, que garantem a evolução contínua do modelo de gestão do nosso capital humano.

A aprovação da Política de Remuneração pelo Conselho de Administração foi um avanço significativo para assegurar essa padronização entre todas as unidades. O documento apresenta, entre outras diretrizes, a estrutura de cargos e salários que adotamos na companhia, garantindo um pacote remuneração meritocrático e alinhado às melhores práticas de mercado.

Outro aprimoramento alcançado foi a estruturação e uniformização do pacote de benefícios oferecidos aos funcionários. Uma das mudanças aprovadas foi a oferta de um plano assistencial de saúde sem cobrança fixa mensal, evidenciando nosso foco na preservação da saúde e da qualidade de vida das pessoas.

DISTRIBUIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS POR REGIÃO*



**Considera apenas os funcionários com contrato permanente de trabalho.*



Nossas lideranças exercem um papel fundamental para que a cultura corporativa supere as fronteiras geográficas e o propósito de transformação permeie todas as unidades, reforçando os valores, a ética e a integridade em todas as relações. Nesse sentido, os diversos canais de comunicação e de relacionamento que construímos nos últimos anos são importantes instrumentos de engajamento.

O Canal da Liderança é uma dessas ferramentas e é utilizado para transmitir aos líderes (coordenadores e acima) as principais informações sobre a estratégia e a gestão da companhia. As mensagens chegam a todos os líderes e direcionam como as equipes devem ser comunicadas sobre as evoluções e os resultados alcançados.

Outra prática que merece destaque em 2019 é o programa Conversando com a Liderança. Nesses encontros, a CEO convida funcionários de diferentes áreas e cargos para uma conversa sobre temas importantes para os negócios da companhia. Dessa forma, ao mesmo tempo que a CEO entende os desafios que os profissionais enfrentam no dia a dia, os funcionários tiram suas dúvidas sobre a estratégia da empresa.

Para garantir a disseminação de boas práticas em todas as unidades, criamos em 2019 o programa RH Conecta. Nele, capacitamos os responsáveis por Recursos Humanos Local nas práticas de gestão e fortalecemos o compartilhamento de experiências.



5,5 mil

**FUNCIONÁRIOS ATUAM EM NOSSA SEDE
E NAS 22 UNIDADES DISTRIBUÍDAS
POR 12 ESTADOS BRASILEIROS**

Diversidade e inclusão

Presente em regiões do Brasil com traços culturais, sotaques e realidades sociais distintas, nossa companhia valoriza a diversidade entre seus funcionários. Trabalhamos para que homens e mulheres, funcionários de diferentes etnias e pessoas com deficiência física tenham as mesmas oportunidades e a percepção de acolhimento e valorização, de norte a sul do Brasil.

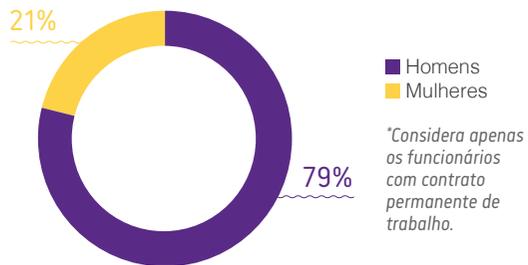
De forma estratégica, adotamos práticas para ampliar a diversidade entre a nossa equipe. Consideramos que o Programa de Estágio é a porta de entrada para novos talentos em nossa companhia e, por isso, em 2019 atuamos para que o processo seletivo reforçasse ainda mais a igualdade de oportunidades e a escolha de estudantes com perfis comportamentais e alinhamento à nossa cultura corporativa, independentemente de etnia ou gênero.

Todos os candidatos inscritos foram avaliados com base em suas competências e habilidades, e os mais qualificados naquele momento foram selecionados. Ao final do processo seletivo, conseguimos preencher 13,5% das vagas de estágio com estudantes negros (nossa meta era ter pelo menos 10%) e 56% delas com estagiárias. Em 2019, tivemos 58 posições abertas para o Programa de Estágio e recebemos quase 5 mil inscrições.

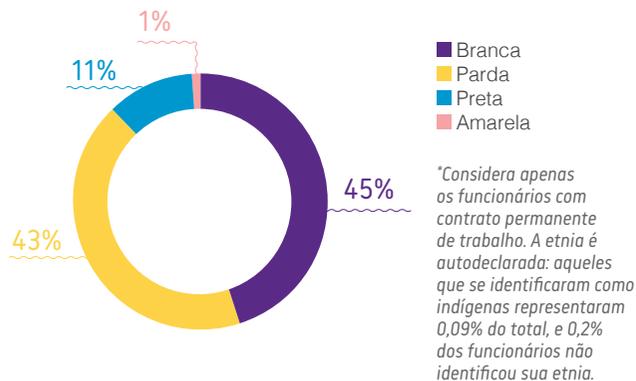


SPE: Sumaré

DISTRIBUIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO*



DISTRIBUIÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS POR ETNIA*

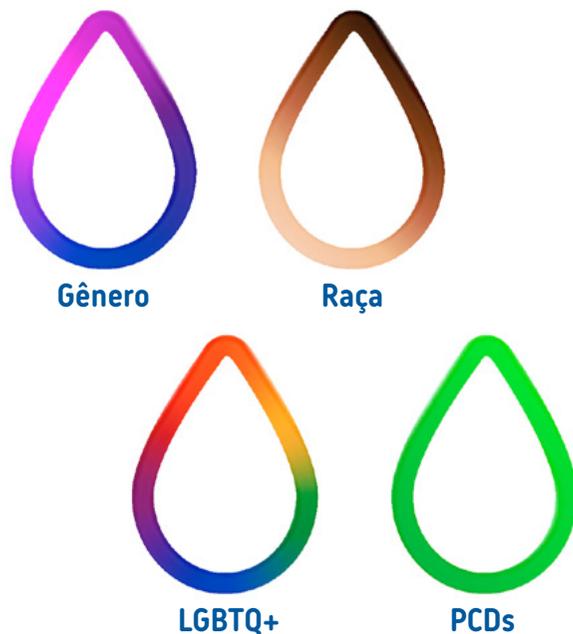


3%
do nosso quadro
é formado por pessoas
com deficiência. Nesse público,
5% ocupam posições de
média e alta gerência



Para fazer com que o tema da diversidade seja cada vez mais incorporado às decisões estratégicas da companhia, nossa Diretoria Executiva tem sua atuação apoiada pelo comitê do Programa DiversifiK. Esse colegiado de líderes atuou ao longo do ano de 2019 para avaliar tendências e *benchmarks* externos, contribuindo para impulsionar a formulação de diretrizes e a realização de iniciativas que estimulam a diversidade e a inclusão.

DiversifiK



O Programa DiversifiK também realizou campanhas para celebrar o **Mês da Mulher** (março), o **Mês da Consciência Negra** (novembro), a **Semana das Pessoas com Deficiência** (setembro) e o **Dia Nacional da Visibilidade Lésbica** (agosto).

Acessibilidade virtual

Nossa companhia implementou um tradutor de libras digital no site corporativo e das unidades de negócio. O *hand talk* disponibiliza um personagem animado – o Hugo – que faz a tradução do conteúdo escrito. A ferramenta amplia a inclusão digital, pois cerca de 10 milhões de brasileiros surdos não entendem português – apenas libras (a linguagem dos sinais).



Diversidade racial

Com o tema “Respeito não tem cor, tem consciência”, realizamos diferentes campanhas entre os funcionários para estimular a diversidade racial e combater a discriminação durante o Mês da Consciência Negra, celebrado em novembro. Uma das iniciativas trouxe a ex-consulesa da França, Alexandra Loras, para uma conversa sobre diversidade racial com a CEO da BRK Ambiental. O bate-papo foi filmado e disponibilizado em vídeo para todos os colaboradores.

A Hora É Delas!

A Copa do Mundo de futebol é um momento único para os brasileiros. A cada quatro anos, a maioria das empresas no país estabelece horários alternativos de trabalho para que os funcionários possam assistir aos jogos da seleção masculina. Em junho de 2019, levamos essa tradição cultural também para a versão feminina da Copa do Mundo, realizada na França. Convidamos os funcionários a se vestirem de verde e amarelo e abrimos um espaço de confraternização durante os jogos da seleção feminina. Um momento perfeito para falar sobre a importância da equidade de gênero e da diversidade no esporte e na vida.

Dia Internacional do Orgulho LGBTQ+

Celebrado em 28 de junho, o Dia Internacional do Orgulho LGBTQ+ foi comemorado em nossa companhia com ações para explicar o significado da sigla que representa o movimento. A campanha mostrou como nossa cultura preza pelo respeito entre as pessoas, pelo combate à discriminação e pela valorização da diversidade.

Nosso modelo de negócio também proporciona oportunidades para que os funcionários se desenvolvam e evoluam profissionalmente dentro da companhia. O incentivo para que eles busquem novos desafios por meio de movimentações internas e promoções é fortalecido pelo programa + Oportunidade, no qual as vagas abertas são comunicadas para todas as unidades por meio do Portal BRK e a seleção de talentos ocorre com total transparência.

No ano de 2019 conseguimos preencher 52% das vagas divulgadas por meio do programa, reconhecendo funcionários que já estavam na companhia. Essa movimentação interna estimula a busca por aperfeiçoamento contínuo das competências e alinhamento aos nossos valores.



Desempenho

O Ciclo de Desempenho é parte integrante do processo de valorização e reconhecimento dos nossos funcionários. Nosso processo de avaliação de desempenho, que abrangeu 95% dos funcionários em 2019, é direcionado para influenciar positivamente o crescimento profissional e o desenvolvimento de competências.

A análise de performance pondera não apenas o atingimento das metas individuais, estabelecidas entre os funcionários e seus líderes, mas também o alinhamento às competências profissionais que identificamos como essenciais para o exercício profissional alinhado à nossa cultura.

Em 2019, incluímos nesse processo a etapa de Comitê de Calibragem, que avalia os funcionários com base na metodologia Nine Box, o que contribui para um processo mais uniformizado, transparente e com menores desvios subjetivos. Implementada inicialmente para vice-presidentes e diretores, essa etapa será ampliada para o público de gerentes no ciclo de 2020.

Investimento para as COMUNIDADES

A instalação e a ampliação dos sistemas de saneamento básico, um dos principais vetores de desenvolvimento sustentável no Brasil, beneficiam diretamente a população com mais saúde, qualidade de vida e preservação ambiental. Nossa estratégia para o negócio tem o objetivo de ir além desses impactos positivos iniciais. Nosso Programa de Sustentabilidade – o BRK Transforma – foi estruturado para proporcionar a formação de parcerias e o desenvolvimento de projetos com resultados de longo prazo, com foco na transformação perene da realidade socioeconômica das comunidades ao longo de todo o período de cumprimento dos contratos.

Por meio do BRK Transforma, aplicamos uma metodologia de investimento social privado que abrange tanto as iniciativas corporativas da companhia, desenvolvidas em âmbito nacional, quanto os projetos conduzidos diretamente pelas unidades com foco no desenvolvimento local e no protagonismo das comunidades. Essa estratégia é coordenada por uma área corporativa dedicada à gestão da sustentabilidade, instalada na sede administrativa em São Paulo, que se relaciona diretamente com as equipes locais dedicadas ao tema existentes em cada uma de nossas unidades.

Em 2019, os investimentos realizados em projetos de desenvolvimento sustentável voltados para as comunidades totalizaram R\$ 7,3 milhões – somando recursos próprios, financiados e provenientes de leis de incentivo fiscal.



O total de investimentos que realizamos em projetos para as comunidades foi de R\$ 7,3 milhões

Para avaliar e monitorar os resultados das iniciativas apoiadas por investimentos sociais e o seu impacto no desenvolvimento socioeconômico das comunidades, criamos o Sistema de Sustentabilidade. Em 2019, começamos a alimentação do sistema com dados das diferentes localidades, e o objetivo é iniciar análises estruturais e desenvolver planos de ação com base nesses subsídios a partir de 2020.

INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO EM 2019



O principal objetivo do BRK Transforma é a estruturação e desenvolvimento de projetos e iniciativas que, conectados aos nossos valores e objetivos estratégicos, impactem positivamente as comunidades no sentido de perceberem a importância e os benefícios do saneamento básico. Entre as realizações de 2019, podemos destacar os seguintes projetos:

Watercredit

Programa internacional de microcrédito, idealizado pela ONG internacional Water.org, que proporciona recursos financeiros para moradores de baixa renda viabilizarem obras de melhoria e adequação das instalações sanitárias, como a reforma de banheiros. Em 2019, com o apoio da BRK e de outros parceiros no Brasil, a iniciativa disponibilizou R\$ 2,5 milhões e permitiu que 822 famílias fossem beneficiadas com a conclusão das obras e melhorias necessárias para o pleno exercício da cidadania e do direito universal de acesso à água e saneamento.

Água na Escola – Gotas de Futuro

O projeto, que é uma iniciativa do Instituto Trata Brasil, promoveu interações lúdicas em escolas, estimulando a discussão entre pais, alunos e professores sobre a importância do avanço do saneamento básico no Brasil, dos mecanismos de prevenção contra doenças de veiculação hídrica (como a cólera e a dengue) e da preservação ambiental. Em 2019, o Gotas de Futuro chegou aos estados de Goiás e Rio de Janeiro e envolveu aproximadamente 15 mil crianças.



Livros nas Praças

O projeto Livro nas Praças já visitou 14 cidades nos estados de atuação da companhia, promovendo cultura, educação e acesso à leitura. Um ônibus adaptado para funcionar como uma biblioteca itinerante percorreu as localidades, incentivando 16 mil pessoas ao hábito de ler, por meio do empréstimo de livros para jovens e crianças. Acessíveis a pessoas com deficiência, as prateleiras no interior do ônibus incluem títulos em braile, volumes digitais com recursos de acessibilidade e audiobooks, além de uma seção focada em temas relacionados a água e saneamento.

Circuito Esportivo BRK

Por meio da montagem de arenas para a prática esportiva em escolas ou espaços públicos, esse projeto oferece a estudantes da rede pública a oportunidade de conhecer novos esportes, contribuindo para a sua saúde, bem-estar e desenvolvimento físico. O Circuito Esportivo BRK Ambiental incentivou a vivência em cinco modalidades esportivas diferentes e criou oportunidades para abordar temas como sustentabilidade e preservação da água com as crianças de uma forma mais próxima e lúdica. Os profissionais de educação física também foram engajados, mostrando como a prática esportiva pode ser dinamizada com materiais e equipamentos adaptados para as diferentes faixas etárias.





Nave BRK

As comunidades também foram impactadas, em 2019, com o projeto Nave BRK, uma experiência inovadora para a divulgação da importância do saneamento e da prática de atitudes sustentáveis no dia a dia.

A Nave BRK é um ônibus que foi totalmente adaptado para essa nova experiência e percorreu 13 mil km, visitando 7 estados para promover educação ambiental por meio de tecnologia de realidade virtual engajando 5 mil pessoas.

Antes de entrar no veículo, a tripulação dá as boas-vindas aos visitantes em um telão, apresentando dados sobre o saneamento no Brasil e no município atendido. Também há um jogo de “verdadeiro ou falso” sobre a importância de ações sustentáveis.

No interior do ônibus, os participantes são acomodados em suas poltronas e utilizam óculos de realidade virtual para fazer um sobrevoo simulado sobre um rio. Durante o passeio são exibidas cenas para estimular a reflexão sobre o consumo de água, a destinação ideal do esgoto, a importância da reciclagem de lixo e da preservação ambiental, riscos do acúmulo de água parada, entre outros temas conectados à sustentabilidade.

Ao menos por uma noite em cada cidade visitada, a Nave BRK se transforma em um cinema para projetar, em praça pública, um filme com temática socioambiental, estimulando a interação comunitária e a valorização dos espaços públicos.

A Nave BRK foi inaugurada no Green Nation, festival sobre sustentabilidade e preservação ambiental realizado no Parque Ibirapuera, em São Paulo





Tem um Rio na Biblioteca

Nossa companhia patrocinou o espetáculo teatral “Tem um Rio na Biblioteca”, apresentado para crianças em escolas públicas e impactando 11 mil espectadores no Pará e no Tocantins.

Inspirada na literatura brasileira, a peça apresenta uma reflexão sobre diversos temas do cotidiano atrelados aos conteúdos escolares, partindo do conhecimento e da valorização da literatura, além de ainda abordar, de forma educativa e bem-humorada, temas relacionados a saneamento básico, sustentabilidade e reciclagem, envolvendo os estudantes em uma história sobre desenvolvimento sustentável e o futuro do planeta.

Portas Abertas 360°

O Portas Abertas 360° é um *tour* interativo que permite uma visita virtual a uma estação de tratamento de água ou esgoto da companhia sem precisar sair de casa. O trajeto está disponível nas versões adulto e infantil e ensina a função de cada uma das etapas dos tratamentos feitos nas estações da empresa, utilizando recursos de realidade virtual.

A experiência do Portas Abertas 360° e outras diversas atividades tecnológicas podem ser acessadas na área de interatividade do portal BRK Transforma. Jogos da memória, quebra-cabeças e *tours* virtuais pelas estações de tratamento, além de outros conteúdos sobre educação ambiental, podem ser acessados gratuitamente por meio da plataforma.

Formação profissional de encanadores

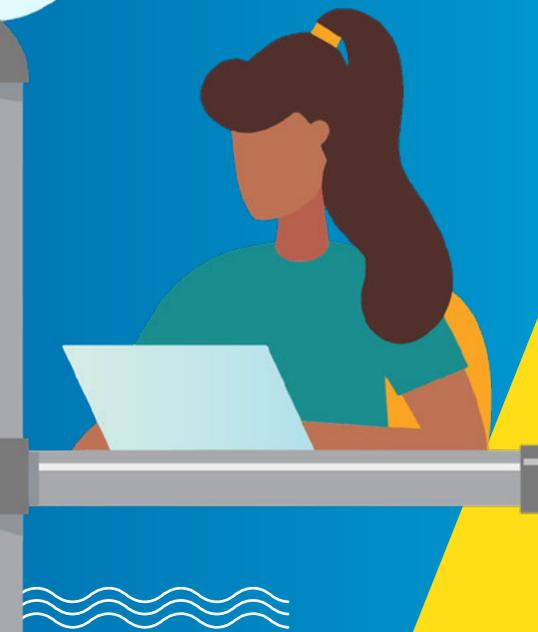
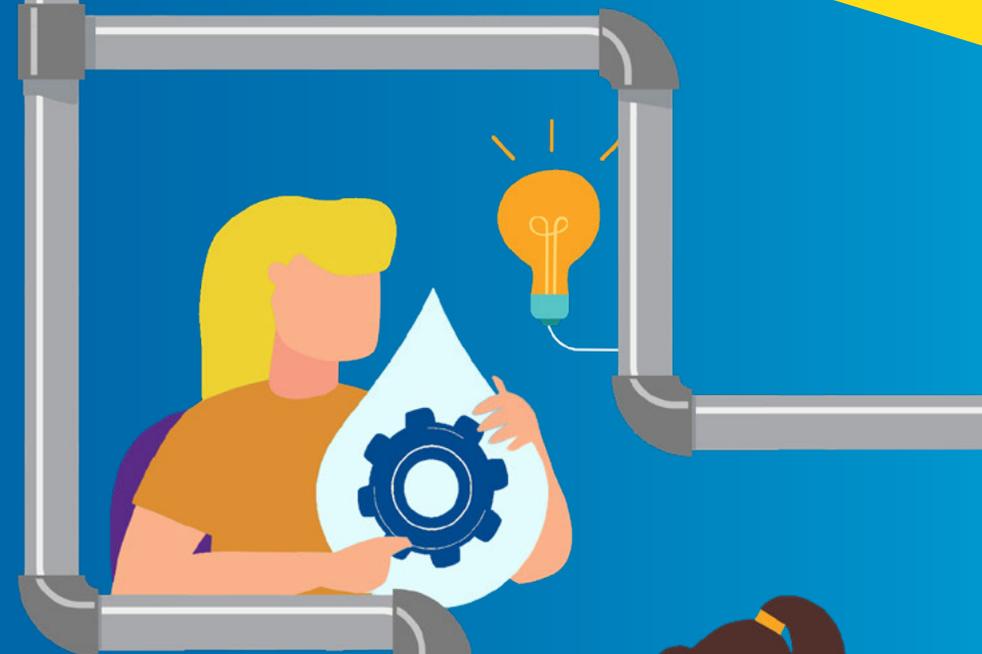
O Curso de Encanadores, assim como outros cursos de capacitação profissional, é conduzido nas localidades em parceria com instituições profissionalizantes de renome e possibilita a formação profissional de moradores das comunidades para o trabalho formal. O modelo de aprendizagem, estruturação das turmas, conteúdos básicos sobre saneamento e materiais didáticos são padronizados por meio do programa BRK Transforma, permitindo a replicação das iniciativas com a mesma qualidade em qualquer região. Mais de 2 mil pessoas já participaram das capacitações desde 2017 nas diferentes unidades da companhia.



ORIENTAÇÃO PARA

RESULTADOS

Honramos compromissos e trabalhamos com foco para superar nossas metas. Reconhecemos que cada um de nós contribui de forma determinante para atingir os objetivos estratégicos da companhia, de curto a longo prazo.

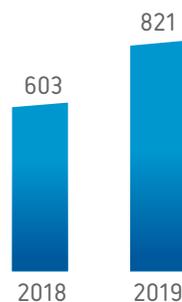


Geração de VALOR

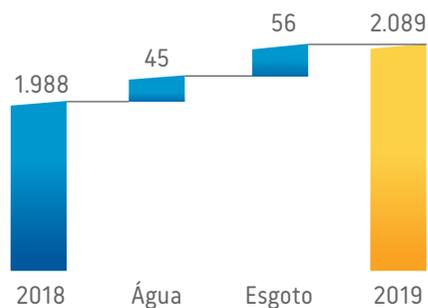
Apoiado no propósito de transformação da vida das pessoas, nosso modelo de negócio é viabilizado pelos investimentos que realizamos nas unidades para a ampliação das redes de abastecimento e coleta, das estruturas de tratamento de efluentes e das ações para a universalização do saneamento básico no Brasil. A alocação eficiente de recursos financeiros, sob uma gestão centralizada e padronização de processos, é crucial para a execução do planejamento estratégico e a capacidade de geração de valor da companhia.

Em 2019, investimos R\$ 821 milhões em nossas operações, um aumento de 36% na comparação com o ano anterior, sob uma gestão mais eficiente com a centralização e padronização de processos relacionados à engenharia e suprimentos, aliados a políticas e procedimentos sólidos de governança. Esses recursos permitiram um incremento 759 quilômetros de redes de água e esgoto e um aumento de 101 mil novas unidades atendidas (economias ativas).

INVESTIMENTO REALIZADO (R\$ MILHÕES)



ECONOMIAS ATIVAS (MIL)



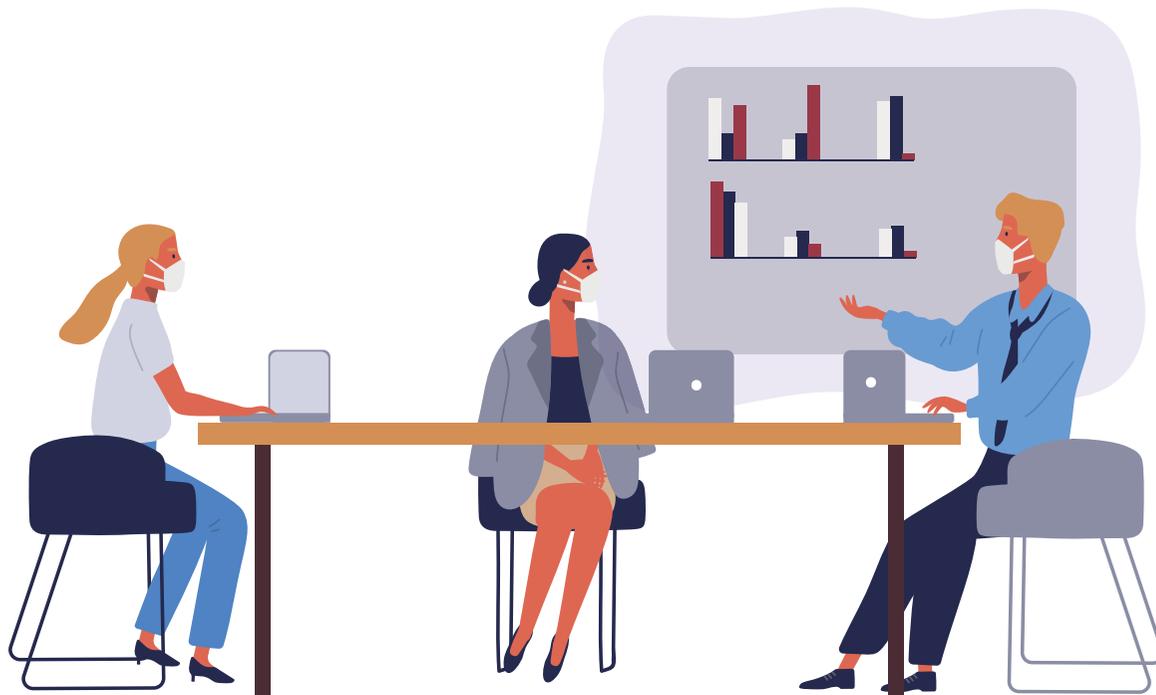
Em 2019, a Receita Líquida totalizou R\$ 2.263 milhões, representando um crescimento de 17% em comparação ao 2018, impulsionado pelo incremento de 101 mil novas economias ativas de água e esgoto, provenientes do programa de investimentos da companhia, e aumentos tarifários, tanto pela aplicação de reajustes inflacionários quanto por reequilíbrios econômico-financeiros.

Os Custos e Despesas, excluindo custos de construção, depreciação e amortização, totalizaram R\$ 900 milhões, representando estabilidade em relação ao mesmo período do ano anterior em função de diversas iniciativas de eficiência operacional tais como otimização de custos de pessoal, serviços de terceiros, além de implantação do programa de eficiência energética.

EBITDA Ajustado* de R\$ 564 milhões em 2019, representando um acréscimo de 27% em relação a 2018 e margem EBITDA ajustada de 40%, um aumento de 6 pontos percentuais.

A venda dos ativos industriais realizada em 2019, direcionada pela estratégia de focar nas operações de saneamento, contribuiu para aumentar a liquidez da companhia, que apresenta disponibilidade de caixa de R\$ 886 milhões. A dívida bruta da companhia totalizou R\$ 4,5 bilhões em dezembro de 2019, com um prazo médio dos financiamentos de 10 anos (longo prazo). Esse perfil de endividamento mitiga a alavancagem de 6,5 vezes da dívida líquida/EBITDA, que está alinhada com o nível de maturidade dos ativos mais relevantes da companhia.

Em 22 de outubro de 2019, a companhia obteve o registro de companhia aberta junto à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para a categoria "B", permitindo o acesso a uma gama maior de investidores em operações financeiras de renda fixa e fortalecendo sua imagem institucional perante credores.


DESTAQUES FINANCEIROS (R\$ MILHÕES)

	2019	2018	Δ (%)
Receita Líquida	2.263	1.928	17%
Receita Líquida Operacional	1.425	1.312	9%
Receita Líquida de Construção	838	616	36%
Custos e Despesas	-1.925	-1.666	16%
Custos dos Serviços Prestados e Despesas Gerais e Administrativas	-900	-897	0%
Custos de Construção	-821	-603	36%
Depreciação e Amortização	-205	-167	23%
Resultado Financeiro	-265	-252	5%
Resultado Equiv. Patrimonial	21	14	48%
IR/CSLL (corrente + diferido)	-39	-45	-14%
Lucro Líquido	336	66	411%
Lucro (Prejuízo) Ajustado*	55	-22	-
EBITDA	945	672	41%
EBITDA Ajustado*	564	442	27%
Margem EBITDA Ajustada**	40%	34%	6 p.p.

* Considera Operações Continuadas

** Margem EBITDA Ajustada = EBITDA Ajustado / Receita Líquida Operacional

Saneamento no SÉCULO 21

A universalização do saneamento básico – fazer com que 100% da população seja atendida com abastecimento de água e coleta de esgoto – é um dos maiores desafios do Brasil neste século. Atualmente, mais de 100 milhões de pessoas (o dobro da população da Argentina) não possuem acesso a redes coletoras e quase 35 milhões de brasileiros (mais de três vezes o número de habitantes de Portugal) não recebem água tratada em suas torneiras.

Estimativas feitas por especialistas no setor indicam a necessidade de um investimento entre R\$ 10 bilhões e R\$ 50 bilhões por ano para atingir a meta de universalizar o saneamento até 2033, prazo estabelecido pelo governo brasileiro no Plano Nacional de Saneamento Básico (Plansab). Signatário dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela ONU, o Brasil também se comprometeu com a meta de universalização até 2030 definida no ODS 6 – Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos.

O Estado brasileiro não possui condições orçamentárias para conduzir exclusivamente a execução de um volume tão significativo de investimentos. A participação de empresas privadas nesse esforço coletivo é essencial para que o país possa eliminar o atraso no atendimento da população com serviços de água e esgoto. Atualmente, apenas 6% dos municípios brasileiros são servidos por companhias sem participação estatal, e a maior parte deles possui menos de 20 mil habitantes.



SPE: Uruguaiana



SPE: Tocantins

A ampliação da iniciativa empresarial no saneamento brasileiro depende, sobretudo, da atualização do marco regulatório do setor. O recém-aprovado Marco Regulatório do Saneamento Básico (Lei nº 14.026/2020) propõe a modernização do arcabouço regulatório e tornará o cenário nacional mais favorável para a realização dos investimentos necessários para a universalização.

Nossa companhia participou das discussões em torno da modernização da legislação desde o início dos debates e esse trabalho segue com os desafios da nova agenda regulatória para o setor. Essa atuação, baseada na ética e em nossos valores, ocorre também por meio da participação em associações

setoriais reconhecidas e capacitadas para a articulação de soluções e políticas públicas em parceria com os governos federal, estaduais e municipais.

Nesse sentido, destacam-se nossas contribuições para a Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB), a Associação Brasileira das Concessionárias Privadas dos Serviços Públicos de Água e Esgoto (ABCON) e a Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (AESBE). Além disso, nossa companhia é parceira e faz parte do conselho curador do Instituto Trata Brasil, instituição da sociedade civil sem fins lucrativos que promove estudos, reflexões e ferramentas para impulsionar a universalização do saneamento no Brasil.

Temas MATERIAIS

Nossa matriz de temas materiais é uma ferramenta que apoia a elaboração do Relatório Anual e a comunicação da gestão de sustentabilidade para os públicos estratégicos. Ela foi construída em 2018, com a participação e diálogo com *stakeholders* que se conectam ao nosso modelo de negócio.

Os sete temas materiais direcionam os tópicos abordados, os indicadores de gestão a serem apresentados e o engajamento das áreas internas para a inovação e o desenvolvimento de planos de ação. Correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), eles ajudam a alinhar nossos investimentos e projetos corporativos a fim de contribuir para a materialização da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.

Ouvimos e engajamos

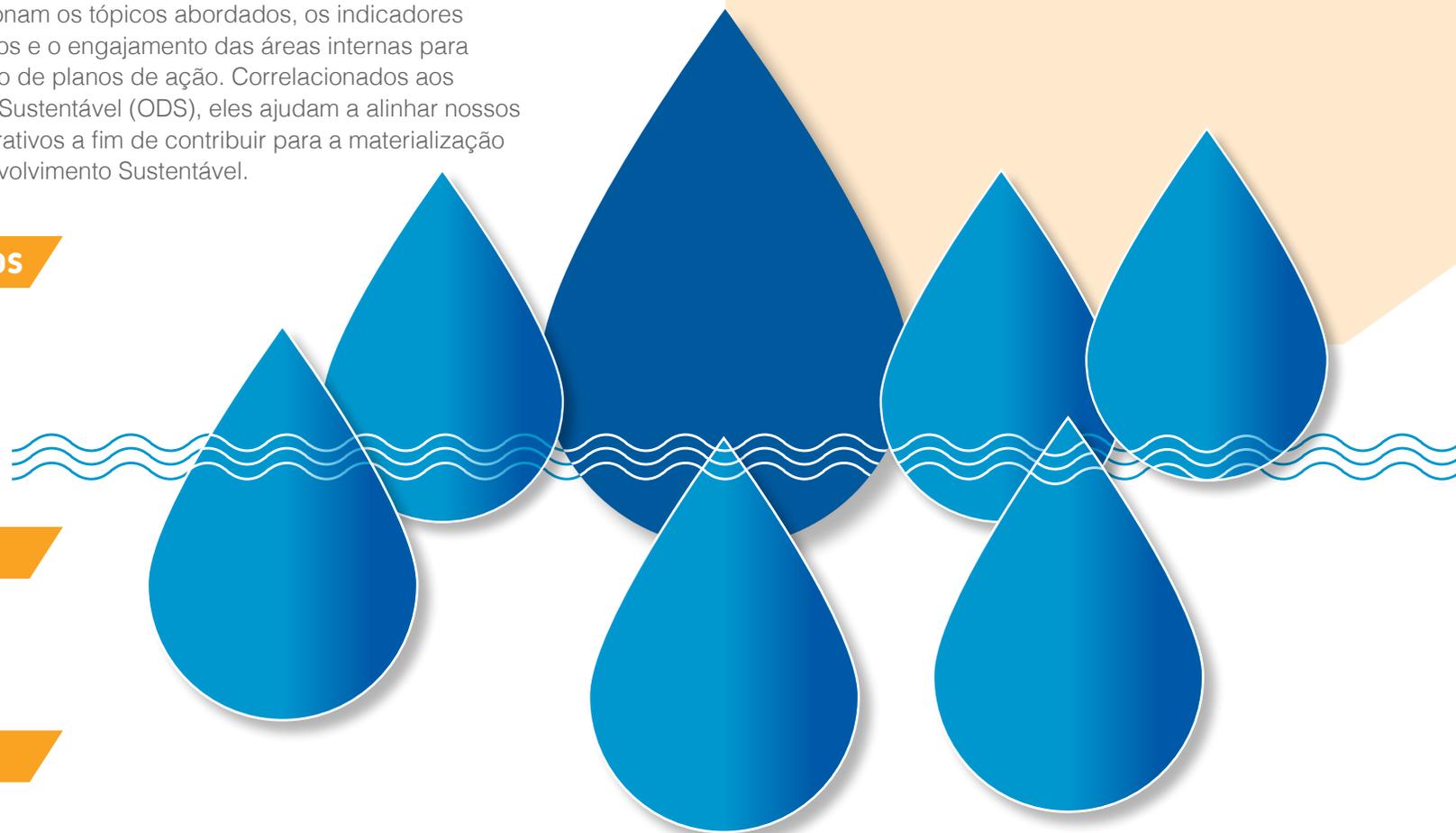
Gestores da BRK
Instituições financeiras
Poder público
Líderes comunitários
Investidores
Clientes

Analizamos

Estudos setoriais
Benchmarking setoriais
Políticas e normas da BRK

Incorporamos

Princípios do Pacto Global
17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Complemento aos itens de **DIVULGAÇÃO GRI**

102-3 | Localização da sede

Nossa sede está localizada em São Paulo (SP).

102-8 e 102-41 | Informações sobre empregados e outros trabalhadores e Acordos de negociação coletiva

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO¹

	2019		2018		2017	
	Permanente ²	Temporário ³	Permanente ²	Temporário ³	Permanente ²	Temporário ³
Por gênero						
Homens	4.376	4.701	4.551	114	4.296	76
Mulheres	1.153	358	1.125	98	1.009	96
Por região						
Centro-Oeste	399	435	373	13	348	16
Nordeste	1.302	1.518	1.271	73	1.272	39
Norte	1.219	729	1.250	45	1.136	42
Sudeste	2.330	2.117	2.495	68	2.322	63
Sul	279	260	287	13	227	12
Total	5.529	5.059	5.676	212	5.305	172

1. Informações extraídas do sistema APEX.

2. Atuam em período integral. Todos estão cobertos por convenções ou acordos coletivos de trabalho.

3. Atuam com jornada de meio período.

102-13 | Participação em associações

Interagimos de forma colaborativa com as principais entidades da sociedade civil atuantes na temática do saneamento básico. Nossa contribuição vai além do apoio financeiro, com o enriquecimento dos debates voltados para o desenvolvimento do setor. Por isso, nosso engajamento vai desde compromissos amplos de sustentabilidade e setoriais – como o Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), a Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB), a Associação Brasileira das Concessionárias Privadas dos Serviços Públicos de Água e Esgoto (ABCON), a Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (AESBE) e a Câmara Americana de Comércio (Amcham) – até contribuições para o Instituto Trata Brasil, *think tank* especializado em saneamento.

102-56 | Verificação externa

Somente os dados financeiros foram submetidos a verificação externa. As informações socioambientais foram validadas internamente por toda a nossa Diretoria.

102-48 e 201-1 | Reformulação de informações e Valor econômico direto gerado e distribuído

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MIL)

	2019	2018*	2017
Pessoal	373.985	349.644	417.745
Impostos, taxas e contribuições	258.267	254.953	313.960
Remuneração de capitais de terceiros	368.992	362.005	496.604
Remuneração de capitais próprios	336.505	65.782	254.666
Valor adicionado total	1.337.749	1.032.384	1.482.975

*Reapresentado.

205-3 e 406-1 | Casos confirmados de corrupção e ações tomadas e Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

Não registramos nenhum caso confirmado de corrupção ou de discriminação por meio do Canal Confidencial. Também não há processos judiciais relacionados a corrupção contra a companhia ou seus funcionários. No período, recebemos duas denúncias classificadas como discriminação, uma envolvendo um funcionário e outra relacionada a um terceiro. Nos dois casos, aplicamos as medidas disciplinares previstas pelas diretrizes corporativas.

302-1 | Consumo de energia dentro da organização

CONSUMO DE ENERGIA (GJ)

	2019	2018	2017
Combustíveis*			
Etanol	14.485,9	12.278,2	8.179,9
Diesel	81.108,3	80.565,6	83.406,6
Gasolina	64.715,2	66.160,8	68.311,4
GLP	22.083,8	64.104,5	64.104,5
Gás natural	0,0	19,9	217,6
Total	182.393,3	223.129,0	224.220,1
Energia elétrica adquirida			
Eletricidade	939.244,88	1.064.392,0	988.039,4

*Somente o etanol é proveniente de fontes renováveis.

303-3 | Captação de água

O volume de água captado foi 7% menor no último ano, por causa do encerramento das operações em *utilities*. Dos 219,9 milhões de metros cúbicos captados, 65% são de águas superficiais. Nessa fonte, excluindo o efeito das *utilities*, tivemos um aumento de 10% principalmente pela contabilização da nova unidade BRK Ambiental Caçador e pelas novas ligações nas concessões já operantes.

RISCO HÍDRICO EM CADA UNIDADE ONDE HÁ CAPTAÇÃO DE ÁGUA, CONFORME AQUEDUCT WATER RISK ATLAS (WORLD RESOURCES INSTITUTE)

	Baixo (0-1)	Médio-baixo (1-2)	Médio-alto (2-3)	Alto (3-4)	Extremamente alto (4-5)
Limeira (SP)		x			
Mairinque (SP)				x	
Santa Gertrudes (SP)		x			
Porto Ferreira (SP)				x	
Sumaré (SP)		x			
Caçador (SC)		x			
Uruguaiana (RS)		x			
Cachoeiro de Itapemirim (ES)				x	
Operação Tocantins (TO)		x	x		
São Geraldo do Araguaia (PA)		x			
Xinguara (PA)		x			
Tucumã (PA)		x			
Eldorado dos Carajás (PA)		x			
Curionópolis (PA)		x			
Paço do Lumiar (MA)				x	
São José de Ribamar (MA)				x	

CAPTAÇÃO DE ÁGUA (MILHÕES DE M³)*

	2019	2018	2017
Água superficial	143,0	158,4	169,8
Água subterrânea	74,3	75,5	74,7
Água de terceira parte	2,6	2,5	1,8
Total	219,9	236,4	246,3

*Toda a água captada tem concentração de sólidos totais dissolvidos menor ou igual a 1 g/l.

304-3 | Habitats protegidos ou restaurados

Goiás • 15,8 mil mudas plantadas (6,6 hectares) pela execução de Programas de Recuperação de Áreas Degradadas (PRADs) em razão da implantação dos sistemas de esgotamento sanitário nos municípios atendidos.

Limeira • 20,0 mil mudas plantadas (12 hectares) e manutenção de 60 mil mudas (324 hectares), como parte do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado em 2007. Outras 6,1 mil mudas (3,3 hectares) tiveram sua manutenção realizada, como parte dos Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs) em áreas diversas do município de Limeira.

Porto Ferreira • 56 mudas plantadas (0,05 hectare) em área de preservação permanente (APP) e manutenção de 1.278 mudas (1,15 hectare), em cumprimento ao TCRA na Reserva Legal da Fazenda Santa Malaque.

Mairinque • 1,7 mil mudas plantadas (1,42 hectare) a título de TCRA.

Rio Claro • 479 mudas plantadas (0,29 hectare) a título de TCRA e manutenção de 8,9 mil mudas (5,3 hectares).

Grajaú • 7,1 mil mudas plantadas (4,3 hectares) e manutenção de 5,3 mil mudas (3,2 hectares).

Uruguaiana • 14 mudas plantadas (0,01 hectare).

Sumaré • 10 mudas plantadas (0,01 hectare) e manutenção de 295 mudas (0,27 hectare) referentes a TCRAs.

403-7 | Prevenção e mitigação de impactos na saúde ocupacional e segurança diretamente ligados por relações comerciais

O único parceiro comercial exposto a riscos em saúde e segurança são os prestadores de serviço. Contamos com ações que mitigam esses riscos, desde a contratação desses parceiros, que inclui requisitos relacionados ao tema, até as atividades diárias, conduzidas de acordo com o Sistema de Gestão do Trabalho Seguro.

102-48 e 403-9 | Reformulação de informações e Acidentes relacionados ao trabalho

INDICADORES DE SEGURANÇA DO TRABALHO

	2019		2018		2017	
	Funcionários	Demais trabalhadores	Funcionários	Demais trabalhadores	Funcionários	Demais trabalhadores
Número de homens-horas trabalhadas (mil)	13.976	12.567	13.652	9.539	11.684	7.981
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0
Número de incidentes de alta gravidade com contato (exceto óbito)*	5	6	6	9	22	1
Número total de incidentes registráveis	127	62	111	88	108	37
Taxa de frequência de incidentes de alta gravidade com contato*	0,36	0,48	0,44	0,94	1,88	0,13

*Dados de 2018 reapresentados.

404-3 | Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS QUE RECEBERAM AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO*

	Ciclo 2019/2018	Ciclo 2018/2017
Por gênero		
Homens	95,93%	82,67%
Mulheres	94,02%	74,04%
Por nível funcional		
Diretoria	100,00%	90,00%
Gestores	100,00%	88,89%
Coordenadores	98,98%	91,58%
Supervisores	100,00%	93,16%
Administrativo	99,04%	82,80%
Operacional	97,53%	81,17%
Geral	95,14%	78,86%

*O Ciclo de Desempenho é concluído no primeiro semestre. Por isso, o relatório abrange o ciclo encerrado em 2019 (referente à performance dos funcionários no ano anterior). Aprendizes e estagiários não são elegíveis ao processo.

415-1 | Contribuições políticas

Não realizamos doações a partidos políticos ou a políticos individualmente.

417-1 | Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços

Cumprimos os requisitos legais aplicáveis às informações que devem constar nas faturas aos clientes, como identificação do usuário, serviço, dias de consumo faturados, valores cobrados e carga tributária aproximada (conforme a Lei nº 12.741/2012). Nas faturas, os clientes têm acesso a dados sobre o número de análises realizadas e sobre o atendimento aos padrões de potabilidade definidos pelo Ministério da Saúde: turbidez, cloro, cor, pH, coliformes totais e *Escherichia coli*. Em razão de a emissão das faturas ocorrer pelos leituristas diretamente no local de consumo, há limitações do espaço para impressão. Além dos dados exigidos por lei e pelos contratos, disponibilizamos nas faturas os contatos do nosso *call center* e da agência reguladora e o endereço das lojas de atendimento.

O Relatório Anual de Qualidade da Água, divulgado publicamente sempre no mês de março e enviado às residências dos clientes, contém um resumo anual sobre a qualidade da água fornecida, informações sobre o manancial de captação de água, processo de tratamento e demais informações relevantes, como melhorias realizadas no sistema de produção de água e próximos investimentos.

Sumário de CONTEÚDO DA GRI

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global
GRI 101 FUNDAMENTOS 2016				
Conteúdo geral				
	Perfil organizacional			
	102-1 Nome da organização	11	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	11	-	-
	102-3 Localização da sede	56	-	-
	102-4 Localização das operações	12	-	-
	102-5 Propriedade e forma jurídica	13	-	-
	102-6 Mercados atendidos	12	-	-
	102-7 Porte da organização	7, 11 e 12	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	41, 43 e 56	-	6
	102-9 Cadeia de fornecedores	20	-	-
GRI 102 Conteúdo geral 2016	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	11	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	34, 35 e 36	-	-
	102-12 Iniciativas externas	9 e 17	-	-
	102-13 Participação em associações	54 e 56	-	-
	Estratégia			
	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	3 e 4	-	-
	Ética e integridade			
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	15	-	10
	Governança			
	102-18 Estrutura de governança	13 e 14	-	-

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global
	Engajamento de stakeholders			
	102-40 Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	55	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	56	-	3
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	55	-	-
	102-43 Abordagem para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	55	-	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantados	55	-	-
	Práticas de relato			
GRI 102 Conteúdo geral 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	9	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	55	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	55	-	-
	102-48 Reformulação de informações	56 e 58	-	-
	102-49 Alterações no relato	55	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	9	-	-
	102-51 Data do último relatório	9	-	-
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	9	-	-
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	9	-	-
	102-54 Declaração de relato em conformidade com Standards GRI	9	-	-
	102-55 Sumário do conteúdo da GRI	60, 61, 62 e 63	-	-
	102-56 Verificação externa	56	-	-
TEMA MATERIAL UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO E OPORTUNIDADES				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016 ¹	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	8, 9, 25, 26, 53, 54 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	8, 9, 25, 26, 53 e 54	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 8, 9, 25, 26, 53 e 54	-	-
GRI 415 Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	59	-	10
GRI 417 Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	59	-	-

¹ A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Universalização do saneamento e oportunidades".

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global
TEMA MATERIAL INVESTIMENTOS E EFICIÊNCIA OPERACIONAL				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016 ²	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	34, 35, 36, 37, 38, 51, 52 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	34, 35, 36, 37, 38, 51 e 52	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 34, 35, 36, 37, 38, 51 e 52	-	-
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	56	-	-
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	38 e 57	-	7 e 8
TEMA MATERIAL ÁGUA E BIODIVERSIDADE				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016 ³	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	31, 32, 34, 35, 36, 37, 38 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	31, 32, 34, 35, 36, 37 e 38	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 31, 32, 34, 35, 36, 37 e 38	-	-
GRI 303 Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como recurso compartilhado	31, 32, 34, 35 e 36	-	8
	303-2 Gestão de impactos relacionados à descarga de efluentes	34, 35, 36, 37 e 38	-	8
	303-3 Captação de água	57	-	7 e 8
	303-4 Descarte de efluentes	36	-	7 e 8
GRI 304 Biodiversidade 2016	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	31, 32, 34, 35, 36, 37 e 38	-	8
	304-3 Habitats protegidos ou restaurados	58	-	8
TEMA MATERIAL CONDUTA ÉTICA				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016 ⁴	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	15, 16, 17, 18, 19, 20 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	15, 16, 17, 18, 19 e 20	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 15, 16, 17, 18, 19 e 20	-	-
GRI 205 Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	18	-	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	57	-	10
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	57	-	6
GRI 408 Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	20	-	5
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	20	-	4

² A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Investimentos e eficiência operacional".

³ A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Água e biodiversidade".

⁴ A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Conduta ética".

Standard GRI	Item de divulgação	Página	Omissões	Pacto Global
TEMA MATERIAL GOVERNANÇA E PESSOAS				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016 ⁵	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	13, 14, 15, 28, 29, 30, 41, 42, 43, 44, 45 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	13, 14, 15, 28, 29, 30, 41, 42, 43, 44 e 45	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 13, 14, 15, 28, 29, 30, 41, 42, 43, 44 e 45	-	-
GRI 403 Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde ocupacional e segurança	28	-	-
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	29 e 30	-	-
	403-3 Serviços de saúde ocupacional	30	-	-
	403-4 Participação do trabalhador, consulta e comunicação sobre saúde ocupacional e segurança	30	-	-
	403-5 Treinamento de trabalhadores em saúde ocupacional e segurança	30	-	-
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	30	-	-
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde ocupacional e segurança diretamente ligados por relações comerciais	58	-	-
GRI 404 Treinamento e educação 2016	403-9 Acidentes relacionados ao trabalho	29 e 58	-	-
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	45 e 58	-	6
TEMA MATERIAL INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46, 47, 48, 49 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	46, 47, 48 e 49	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 46, 47, 48 e 49	-	-
GRI 413 Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	46, 47, 48 e 49	-	1
TEMA MATERIAL QUALIDADE DO SERVIÇO				
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	22, 23, 24, 34, 35, 36 e 55	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	22, 23, 24, 34, 35 e 36	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	6, 22, 23, 24, 34, 35 e 36	-	-

⁵ A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI listados no tema material "Governança e pessoas".

CRÉDITOS



Coordenação Geral

Área de Sustentabilidade
da BRK Ambiental

Apoio

Área de Comunicação da
BRK Ambiental

Conteúdo, consultoria e design

usina82

Fotos

Banco de imagens BRK Ambiental e Shutterstock

www.brkambiental.com.br



BRK
Ambiental