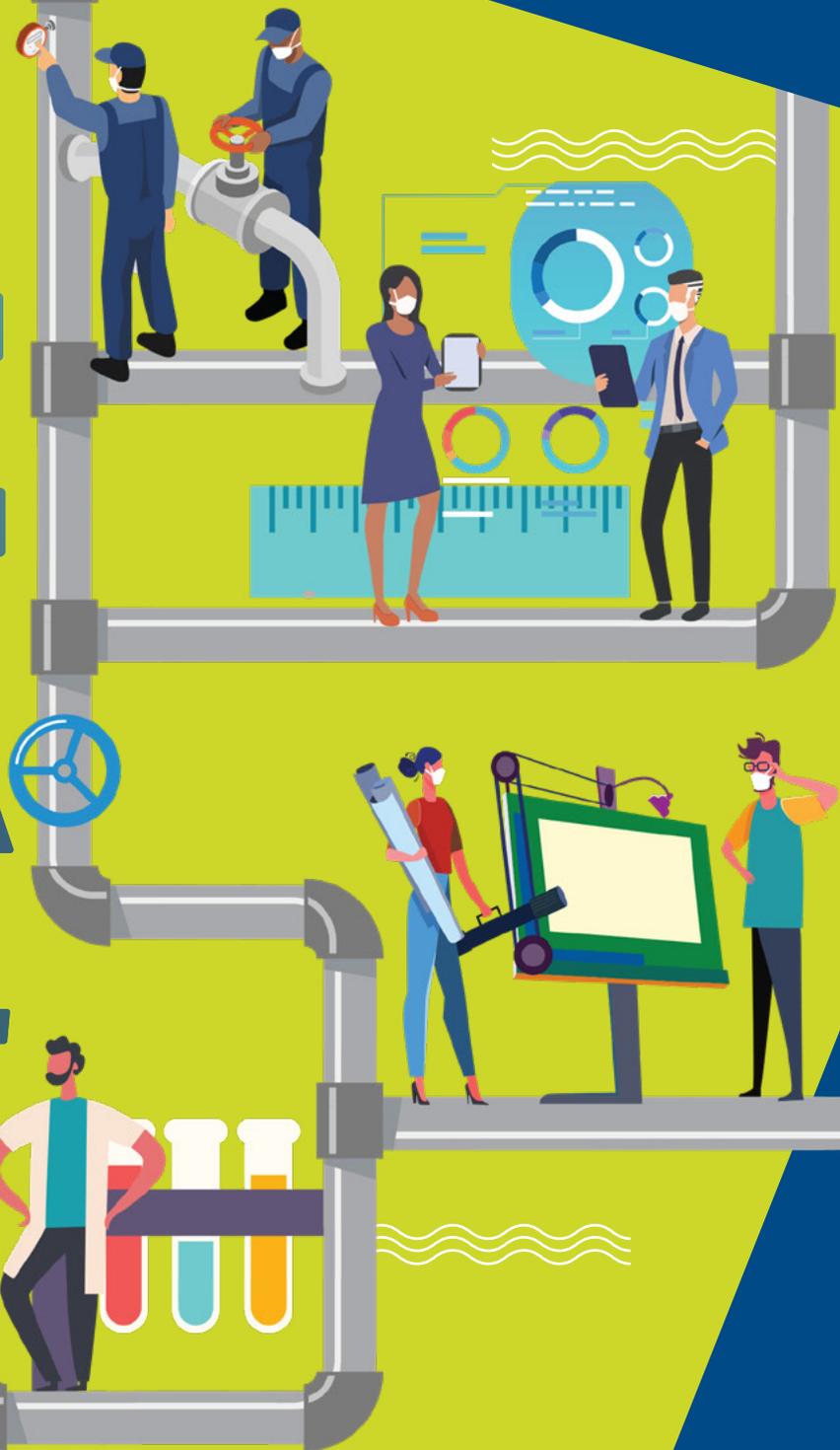


GARANTIR A EXCE LEN CIA OPERACIONAL

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

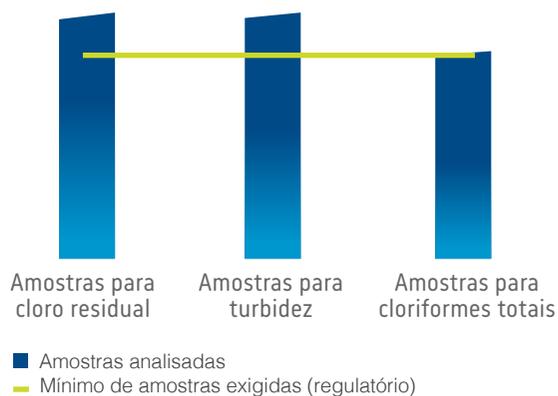


QUALIDADE do serviço

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**



BRK
Ambiental

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.

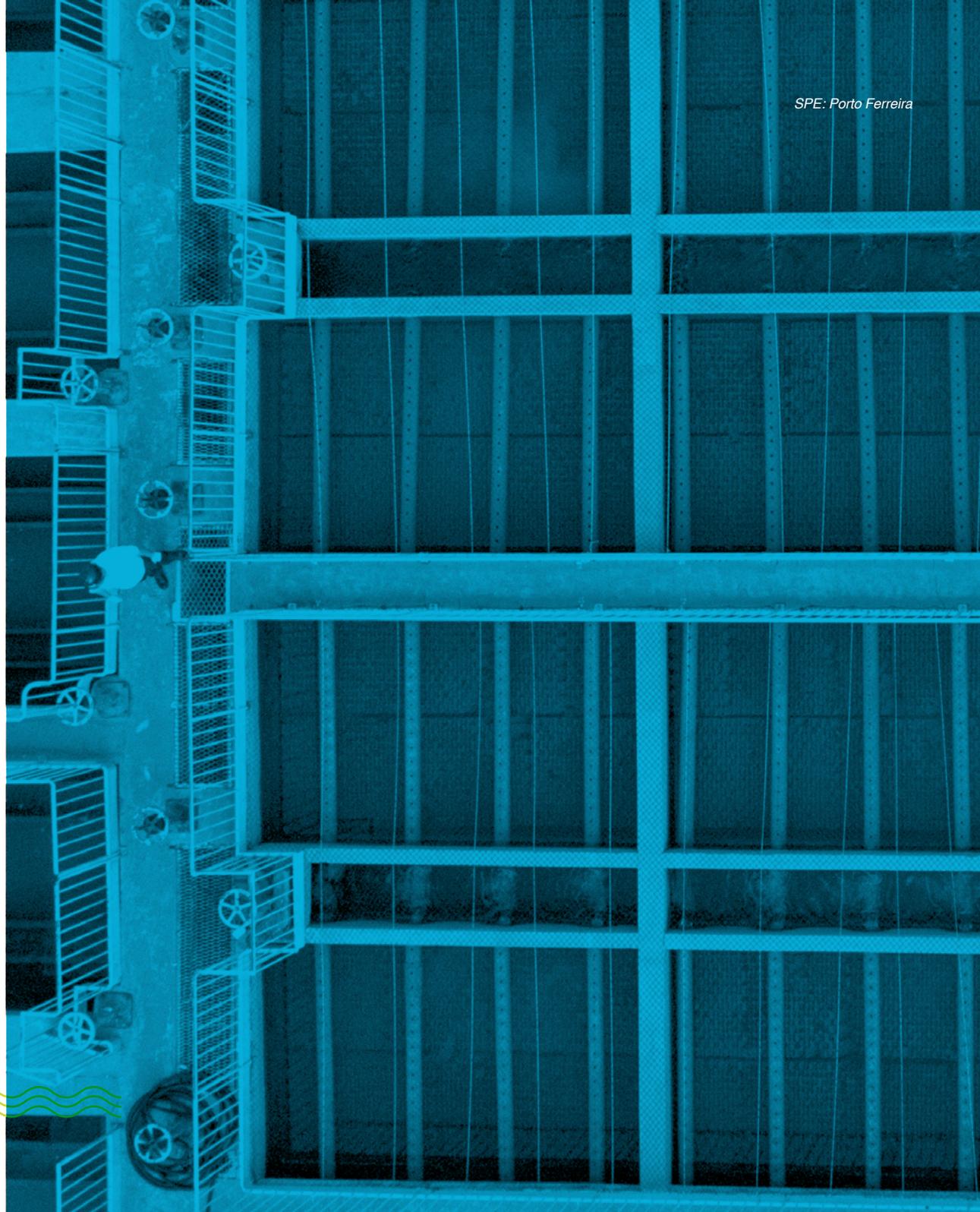


SPE: Recife

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*).

