



Relatório de Sustentabilidade 2021



Índice

Mensagem da Administração	4
I. SOMOS MOTIVADOS A ATENDER BEM O CLIENTE	9
Sobre este Relatório	10
Materialidade	11
ESG/Sustentabilidade	13
Pacto Global	15
Mandala ODS da Copasa	17
Enfrentamentos à COVID-19	24
A COPASA	25
COPANOR	30
Compromissos e Iniciativas	31
Prêmios e Reconhecimentos	32
Regulação	32
Água	33
Esgoto	33
Declaração Estratégica	34
Governança Corporativa	38
Governança COPASA	39
Ética e Integridade	48
Gestão de Riscos	53
Inovação COPASA	54
II. ATUAMOS COM SEGURANÇA E RESPEITO À VIDA	55
Partes Interessadas	56
Clientes	57

Colaboradores	62
Fornecedores	77
Sociedade	79
Investimento Ambiental	86
III. BUSCAMOS A UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO, COM QUALIDADE E DE FORMA SUSTENTÁVEL	95
Caminho do Saneamento	96
Universalização dos Serviços de Saneamento	97
Trajatória da Água	97
A Transformação do Esgoto	108
Desempenho Econômico-Financeiro	121
Investimentos	122
Desenvolvimento Empresarial e Operacional	124
Impactos Econômicos Indiretos	125
Desempenho Financeiro	126
Auditoria Externa	134
Endividamento Waiver e Rating	135
Desempenho das Ações	138
Balanço Social Anual / 2021	141
Sumário de Conteúdo da GRI	145
Informações Corporativas	158
Canal de Denúncias	158
Créditos	158

Mensagem da Administração

(GRI 102-14)

Com o propósito de cuidar da água e gerar valor para as pessoas, a **COPASA** se relaciona com as pessoas e o meio ambiente de forma diferenciada, tendo estabelecido um modelo de negócio sustentável, com os critérios ambientais, sociais e de governança que geram resultados perenes para a empresa e a sociedade.

O setor de saneamento básico brasileiro passa por profundas transformações em virtude do Novo Marco Regulatório, introduzido pela Lei 14.026/2020. As mudanças do Novo Marco trazem, como pontos principais, metas de eficiência da prestação dos serviços, obrigação de licitação para a formalização de novos contratos e exigência de universalização do acesso ao saneamento básico.

O Conselho de Administração da **COPASA MG** aprovou o Planejamento Estratégico da Companhia, renovando o compromisso com a centralidade do cliente no negócio. Nesse sentido, foi estabelecido como objetivo estratégico o fortalecimento e a expansão da atuação da **COPASA** no mercado, bem como a transformação da experiência do cliente.

Ainda dentro do Planejamento Estratégico, a Companhia fortalece seu compromisso com a Agenda ESG (sigla em inglês para *Environmental, Social and Governance*), ao definir dez objetivos estratégicos específicos, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS do *Pacto Global*. Relativamente ao objeti-

vo que diz respeito à sustentabilidade, a Companhia se compromete a atuar em conformidade com os padrões ambientais, sociais e de governança e assegurar seu equilíbrio econômico-financeiro, sendo porta-voz dos seguintes temas: Proteção dos Mananciais, Proteção dos Direitos das Crianças e Adolescentes, Compliance, Segurança do Trabalho, Equidade de Gênero e Atendimento ao Cliente.

Relativamente às exigências de universalização dos serviços trazidas pelo Novo Marco (99% para água e 90% para esgoto coletado e tratado, até 2033), a **COPASA MG** apresenta, já em 2021, índices de cobertura que se destacam em relação à média nacional, a saber: 99,4% referentes ao acesso à água tratada e 71,9% quanto à coleta e tratamento de esgoto dos imóveis em sua área de atuação. Os últimos dados nacionais disponíveis apontam para índices significativamente inferiores aos da Companhia, quais sejam, 84,1% para a cobertura de água e 43,9% para esgoto coletado e tratado.

Nota-se que a **COPASA** alcançou a universalização de água tratada nas áreas de abrangência das concessões onde atuamos. Para vencer o desafio quanto à cobertura de esgoto coletado e tratado, a Companhia desenvolveu um robusto Programa de Investimentos cujos principais objetivos são a ampliação do seu sistema de abastecimento, o atendimento a metas regulatórias e de eficiência e o compromisso com as concessões assumidas.

Neste sentido, em 2021, no âmbito da Controladora, foram investidos R\$906,9 milhões em sistemas de abastecimento de água e esgoto, bem como em desenvolvimento empresarial e operacional. A Companhia prevê investimentos da ordem de R\$7,4 bilhões para os próximos 5 (cinco) anos, dos quais R\$1,40 bilhão para 2022, R\$1,41 bilhão em 2023, R\$1,60 bilhão em 2024, R\$1,60 bilhão em 2025 e R\$1,41 bilhão em 2026. Dada a necessidade de prudência na execução desses investimentos, a **COPASA MG** iniciou a implantação do Escritório de Projetos – PMO, valorizando a condução de seus projetos.

Referente às adaptações trazidas pelo Novo Marco, a Companhia enviou à Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) o requerimento de comprovação da capacidade econômico-financeira, conforme determinado pelo Decreto 10.710/2021. Adicionalmente, a **COPASA MG** vem se mobilizando em prol da atualização dos seus contratos de concessões vigentes, incluindo as metas de universalização previstas no Novo Marco.

A **COPASA MG** obteve resultados operacionais representativos em 2021. A Companhia, em conjunto com a sua subsidiária *COPANOR*, encerrou o exercício com 640 concessões para prestação de serviços com abastecimento de água, atendendo 11,8 milhões de pessoas. O número de economias (unidades consumidoras) de água totalizou 5,53 milhões e a

extensão da rede de água atingiu 63,3 mil km, representando, em relação ao ano anterior, aumento de 1,3% e 11,4%, respectivamente.

Em relação aos serviços de esgotamento sanitário, a Companhia, somada à sua subsidiária *COPANOR*, atingiu, em dezembro de 2021, 310 concessões, beneficiando 8,4 milhões de pessoas. O número de economias atendidas com esse serviço teve um incremento de 3,3%, totalizando 3,9 milhões, sendo que a extensão da rede atingiu 32,4 mil km, um aumento de 10,9%.

Quanto ao desempenho financeiro, a **COPASA MG** registrou lucro líquido de R\$537,6 milhões. O EBITDA ajustado, que desconsidera os itens extraordinários e não recorrentes (Programa de Desligamento Voluntário Incentivado, Devolução de Tarifas determinada pela Arsae-MG, e incremento da Provisão para o Processo Trabalhista nº 102100-74.2008.5.03.0024), foi de R\$1,9 bilhão.

Para o ano de 2021, obedecendo aos critérios da Política de Dividendos vigente, foram declarados e pagos R\$282,7 milhões, a título de Dividendos Regulares.

A **COPASA** é associada ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, sendo a única empresa mineira signatária da “Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente”.

No que diz respeito à gestão de pessoas, cabe destacar que o Programa de Desligamento Voluntário Incentivando (PDVI), cujas dispensas estão programadas para finalizar

em março de 2022, contou com a adesão de 1.098 empregados da Companhia e tem *pay-back* estimado de 11 meses, com economia mensal prevista de R\$14 milhões. Com os demais desligamentos ocorridos ao longo do ano, o número de colaboradores atingiu, em dezembro de 2021, 10.692, uma redução de 6,2%, em relação ao ano anterior.

Ainda quanto à gestão de seus colaboradores, tem foco no desenvolvimento e reconhecimento dos profissionais que integram o seu quadro efetivo e, nesse sentido, desenvolveu, em todo o ano de 2021, várias ações visando ao aprimoramento contínuo de seus empregados, dentre as quais se pode destacar: (i) melhorias no plano de carreira, cargos e salários; (ii) continuidade do Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes e do Programa de Mentoria para Técnicos Estratégicos; (iii) implementação do Programa de Mentoria Feminina, cujo objetivo é desenvolver lideranças femininas na Companhia e, assim, promover um ambiente organizacional mais diverso e inclusivo; (iv) continuidade do Programa Acidente Zero; e (v) realização de Treinamentos de Segurança, com 30.847 participações, o que representa 32,62% de todos os treinamentos realizados no âmbito da Companhia.

A **COPASA MG** está comprometida com as boas práticas de governança, pautadas pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. E, por estar listada no segmento do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, a Companhia se vê sujeita a regras mais estreitas de governança corporativa, o que levou à revisão de algumas de suas políticas internas em 2021 e 2022, quais sejam, o Có-

digo de Conduta e Integridade, que transmite os princípios éticos e valores fundamentais da Companhia; a Política de Transação com Partes Relacionadas e a Política de Divulgação e Negociação.

Ademais, a Companhia conta com alguns instrumentos de denúncia, como o Canal de Linha Ética. Há, ainda o site de *Compliance*, criado em 2021, que permite que os usuários conheçam os pilares do Plano de Integridade da **COPASA MG** e se informem sobre as demais ações por ela desenvolvidas no âmbito da governança corporativa.

No que se refere às ações relativas à governança corporativa a Companhia promoveu o Workshop Integridade 2021, cujo tema foi “Novos Tempos, Novos Desafios, Mesmos Valores”, que contou com a participação de mais de 6 (seis) mil colaboradores, sendo acessado via plataforma EAD (Manancial do Saber), desenvolvida pela **COPASA MG**.

A **COPASA** é consciente de sua responsabilidade para com a comunidade na qual está inserida e, nesse sentido, desenvolve diversas ações socioambientais, de fomento à cultura e de melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Atualmente, a **COPASA MG** participa de 3 (três) iniciativas no âmbito do *Pacto Global* da ONU: Inova 2030 - Jovens Inovadores dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o programa Ambição Net Zero e o Programa Equidade é Prioridade, com a parceria da ONU Mulheres. Além da representatividade nas Plataformas de Ação pela Água e pelo Clima.

Em 2021, a Companhia deu continuidade ao Programa Engajar para Transformar, que estabelece diretrizes do relacionamento da Companhia com a sociedade. Em seu âmbito, foram realizadas 724 reuniões com o Poder Concedente e lideranças locais, quase 4 mil capacitações, aproximadamente 116 mil abordagens com a sociedade, cerca de 46 mil atualizações cadastrais e mais de R\$8 milhões de incremento na receita em adesões de água ou esgoto.

Também merece destaque a Tarifa Social, benefício para as famílias de baixa renda, que reduz as tarifas dos serviços de água e esgoto e que, considerando a **COPASA MG** e a **COPANOR** conjuntamente, beneficiou 652,3 mil famílias (média/mês) e, dessas residências, 403,2 mil (média/mês) com esgotamento sanitário no exercício de 2021. Quanto ao Programa de Subvenção a Entidades Filantrópicas, na qual a **COPASA MG** pode destinar até 0,6% do seu faturamento mensal, foram disponibilizados, em 2021, R\$16 milhões entre as 652 entidades beneficiadas.

Fomentando a riqueza das artes, cultura, dança, entretenimento, esportes e do patrimônio cultural, a Companhia patrocina, por meio da Lei de Incentivo à Cultura, diversos projetos, tais como 15º CineBH 2021, Brasil CineMundi – 12º International Coproduction Meeting, Festival das Artes de Tiradentes - 10 anos, Projeto Esporte Cidadão, dentre vários outros.

No que tange à responsabilidade ambiental, a **COPASA** assinou o Pacto pelas Residências Hídrica e Energética, por meio do qual, o Pacto Global convidou as em-

presas brasileiras comprometidas com os *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)* a reconhecerem a urgência e necessidade de promover ações concretas em busca da resiliência hídrica em suas operações e serviços. Tudo isso, prezando pela proteção das bacias hidrográficas que permeiam suas atividades, tendo como principal objetivo, promover o engajamento pela universalização do acesso à água e ao saneamento.

Merece destaque o Programa Pró-Mananciais, cujo objetivo é proteger e recuperar as microbacias hidrográficas na região de atuação da **COPASA MG**. O referido Projeto foi contemplado em 2021 com o troféu do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), considerado o Oscar do setor no Brasil, sendo o único prêmio no mundo a reconhecer a excelência em gestão do saneamento básico. No exercício de 2021, a Companhia investiu R\$22,1 milhões neste *Programa*, tendo sido plantadas 87,5 mil árvores, instalados 465,8 mil metros de cercas para isolamento de Áreas de Preservação Permanente - APP e construídas 8,6 mil barraginhas de infiltração de água pluvial.

De maneira complementar ao Programa Pró-Mananciais, a Companhia promove programa de educação ambiental junto à comunidade escolar, denominado Chuá Socioambiental, conscientizando sobre a importância da preservação e recuperação de mananciais para fins de abastecimento.

A **COPASA MG** obedece à legislação vigente, buscando a outorga e o licenciamento ambiental de seus empreendimen-

tos, de forma a minimizar os impactos ambientais de suas operações. Em 2021, foram obtidas 112 outorgas de captação de água, 254 licenças e 18 documentos autorizativos para intervenção ambiental para obras de água e esgoto.

2022 será um ano de oportunidades para a Companhia reafirmar o seu posicionamento estratégico e sua força competitiva frente às mudanças introduzidas no setor.

Encerrando, agradecemos aos nossos mais de 10 mil colaboradores, 104 mil acionistas, 11,8 milhões de clientes, fornecedores e toda a comunidade beneficiada por nossos serviços pela confiança e par-

ceria, ao longo das nossas quase 6 (seis) décadas de atuação.

Nos comprometemos com os 10 Princípios do Pacto Global. Ao longo do relatório, será possível identificar as práticas e ações da **COPASA** que endereçam os desafios propostos pelos Princípios e também pelos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

A Administração.

BANCO DE IMAGENS - RIO MANSO, MINAS GERAIS



I. Somos motivados a atender bem o cliente

Atender bem é o que nos move, e o cliente está no centro do nosso negócio. Todo o cuidado que dispensamos no tratamento da água e do esgoto reflete, diretamente, na saúde e qualidade de vida de uma enorme quantidade de pessoas. Excelência é o nosso compromisso.

Sobre este Relatório

(GRI 102-45; 102-46; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54)

O Relatório de Sustentabilidade **COPASA** 2021 atende às exigências da Lei 13.303/16¹ e aborda, principalmente, as questões e o desempenho ambiental, social, econômico² e de governança; e respectivos impactos das atividades da **COPASA**, que possui operações no Estado de Minas Gerais (MG), no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. Esta edição é a décima sexta, de uma série iniciada em 2005, e sucede o Relatório de Sustentabilidade 2020.

Adotamos as diretrizes para o relato de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative*³ (GRI), importantes em nossa gestão e estratégia corporativa. Para o efeito do relato, são relacionados às ações divulgadas pelo *Comunicado de Progresso (COP)* do Pacto Global e aos *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)*, da *Organização das Nações Unidas (ONU)*. Também apresentamos os indicadores do Mapa de Materialidade da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. Esses indicadores (e resultados) podem ser observados no Sumário de Conteúdo da GRI e SASB, ao final do Relatório.

Informações adicionais e esclarecimentos de dúvidas sobre o Relatório de Sustentabilidade **COPASA** 2021 podem ser obtidos com a equipe da Unidade de Responsabilidade Social, pelo e-mail reso@copasa.com.br.

1 Também conhecida como "Lei das Estatais", trata-se de um dispositivo que engloba diversos tópicos relacionados às empresas públicas e nas sociedades de economia mista, como a nomeação de dirigentes, a transparência na divulgação de informações, seus conselhos e outros, além dos processos de licitação.

2 Quaisquer quantidades em dólares ao longo deste Relatório representam dólares norte-americanos (US\$) e a cotação da moeda, em 31/12/2021 era de R\$ 5,5799 (compra).

3 GRI (Global Reporting Initiative) é um modelo global de indicadores ESG para padronizar os relatórios de sustentabilidade em ações relativas à gestão e ao relato adequados de indicadores ambientais, sociais e econômicos nas empresas.

Materialidade⁴

(GRI 102-40; 102-41; 102-42; 102-43; 102-44; 102-47; 102-49)

Para construir este Relatório, mantivemos a Materialidade de 2020, cujo processo envolveu a revisão de 26 tópicos levantados no ciclo 2018-2019. Esses tópicos foram reduzidos para 16 – com a exclusão de temas redundantes – e priorizados a partir de um processo de consulta aos *stakeholders* da Companhia. Esse processo incluiu o envio de uma pesquisa *on-line* – 11,66 mil questionários enviados e recebemos 2,60 mil respostas (22,30% do total), bem como conversas e reflexões estruturadas por meio de 17 entrevistas de aprofundamento realizadas com *stakeholders*, que representam grupos extremamente estratégicos para a Companhia.

O processo resultou nos 7 temas materiais da **COPASA** e que representam a relevância para as operações, a partir da percepção dos *stakeholders* internos e externos, do alinhamento com a declaração estratégica da Companhia e a correlação com os *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)*⁵: Eficiência Operacional; Universalização dos Serviços de Saneamento; Gestão ESG/Gestão da Sustentabilidade; Segurança Hídrica; Desempenho Econômico-financeiro; Segurança do Trabalho; e Atendimento ao Cliente. Esses temas também foram a base para a construção da *Agenda ESG*, integrada ao Planejamento Estratégico da Companhia.

⁴ Materialidade é o conjunto de temas a serem priorizados pela Companhia, dada a sua influência na capacidade de geração de valor a longo prazo e seus impactos ambientais, econômicos e sociais, que podem influenciar nas decisões dos *stakeholders*. A Matriz aponta a correlação do resultado da consulta realizada com os *stakeholders* e a sua relevância na estratégia da **COPASA**.

⁵ Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda global adotada em 2015 por 193 países, incluindo o Brasil, coordenada pela Organização das Nações Unidas (ONU), com 17 objetivos e 169 metas a serem alcançadas até 2030 (a "Agenda 2030").

A *Matriz de Materialidade COPASA* passa por revisões bienais. A próxima se dará no Ciclo 2022.



A seguir, relatamos os impactos associados aos temas materiais da **COPASA**.

(GRI 103-1)

ESG⁶/Sustentabilidade

(GRI 103-1; 103-2; 103-3)

Um dos nossos compromissos estratégicos é a busca da universalização dos serviços de água e de esgoto, com qualidade e de forma sustentável.

A nossa *Agenda ESG* consolida o nosso posicionamento e as ações cruciais para atender às expectativas das partes interessadas e garantir a perenidade da Companhia, frente aos desafios ambientais e sociais dos próximos anos.



6 ESG é a sigla em inglês para “Environmental, Social and Governance” (Ambiental, Social e Governança; ASG, em português), geralmente usada para medir as práticas ambientais, sociais e de governança de uma empresa. ESG pode ser usado para dizer o quanto um negócio busca formas de minimizar seus impactos no Meio Ambiente, construir um mundo mais justo e responsável para as pessoas em seu entorno e manter os melhores processos de administração e de controle de riscos.

A gestão ESG é um mecanismo de inteligência competitiva, pois colabora na aceleração dos processos de gestão e de operação. A instituição da *Agenda ESG* foi uma inovação, ocorrida em 2021, para definir a priorização e a inclusão dos temas ESG no modelo de negócio da Companhia, e centrado no cumprimento das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), para a geração de retorno financeiro competitivo, a mitigação dos riscos e a constante adequação das operações e dos relacionamentos às oportunidades ambientais, sociais e de governança corporativa.

Nossas políticas, programas e iniciativas integram o Planejamento Estratégico e têm, como fundamentos, a Norma Internacional ISO 26000⁷ e a *Política de Responsabilidade Social da Companhia*.

A *Agenda ESG* é avaliada trimestralmente pelas instâncias de governança da Companhia para identificar a aderência ao propósito da Companhia, e às melhores práticas de gestão, promover aperfeiçoamentos e garantir a contribuição dessas práticas para a eficiência operacional.

A Companhia também instituiu o *Subcomitê de Sustentabilidade*, que é formado por representantes de cada Diretoria e ligado diretamente ao *Comitê Estratégico*, e tem como missão garantir o alinhamento da estratégia corporativa às melhores práticas de mercado relacionadas à gestão da Sustentabilidade.

O objetivo da *Agenda ESG* é reafirmar o propósito de "cuidar da água e gerar valor para as pessoas", e exercer o protagonismo da empresa em sua atuação nos temas: Proteção dos Mananciais; Atendimento ao Cliente; Proteção dos Direitos das Crianças e Adolescentes; Ambiente de Trabalho Seguro; Equidade de Gênero e *Compliance*.

⁷ A ISO 26000 é uma norma internacional de orientação e fornece recomendações sobre a responsabilidade social. Não é uma norma certificável, mas pode oferecer as melhores práticas para a organização, a cadeia de fornecedores e o mercado. Essa norma define a Responsabilidade Social, como a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que: i) Contribui para o desenvolvimento sustentável, incluindo a saúde e o bem estar da sociedade; ii) Tem em conta as expectativas dos stakeholders; iii) Está em conformidade com a legislação aplicável e é consistente com as normas internacionais de comportamento; iv) Está integrado e é praticado por toda a organização. É aplicável para todas as organizações, pequenas ou grandes, públicas, comerciais ou não-governamentais.

Pacto Global

(GRI 102-12; 102-15)

Princípios

 <p>1. RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.</p>	 <p>2. ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.</p>	 <p>3. APOIO a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.</p>	 <p>4. ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.</p>	 <p>5. ERRADICAR todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.</p>
 <p>6. ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.</p>	 <p>7. ASSUMIR práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.</p>	 <p>8. DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.</p>	 <p>9. INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.</p>	 <p>10. COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.</p>

Somos signatários do *Pacto Global*⁸ da ONU, desde 2020, quando formalizamos o nosso comprometimento em seguir os dez Princípios do Pacto Global no dia a dia das nossas operações, além da nossa contribuição no cumprimento dos *Objetivos do Desenvolvimento Sustentável*, também conhecidos por ODS⁹, que integram os compromissos da *Agenda 2030*¹⁰.

8 O *Pacto Global* é uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos 10 Princípios Universais de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

9 A “Agenda Global” voluntária é um desdobramento do Pacto Global, com 17 objetivos e 169 metas específicos e voltados para a ação a serem alcançados até 2030, também conhecida por *Agenda 2030*.

10 A Agenda 2030 é universal, indivisível e integrada. Ela sintetiza as aspirações e integra as dimensões econômica, social, ambiental e de governança. Seu mote, “Ninguém deixado para trás”, baseia-se em cinco princípios orientadores: Pessoas, Planeta, Prosperidade, Paz e Parcerias (5 Ps).

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



A *Agenda 2030* tem como premissa a ampla participação de diversos setores da sociedade e que os temas sejam tratados de forma integrada e transversal. No processo de alinhamento da nossa estratégia corporativa com os princípios do *Pacto Global* e no compromisso com os *ODS*, identificamos os temas mais impactados e estratégicos de nossas operações, tendo por fundamentos a Matriz de Materialidade e a cadeia de valor, que orientam os temas-chave deste Relatório.

Mandala ODS da Copasa

A Mandala ODS **COPASA** identifica o ODS “Central” e quais são os “Relevantes” e os “Marginais” para o nosso modelo de negócio. Ela ajuda a avaliar o quanto impactamos e somos impactados pelas metas ODS e como elas estão vinculadas à nossa atuação.



O resultado é uma escala, na qual o ODS com pontuação mais alta se encontra no centro da mandala, sendo prioritário para o negócio e para a estratégia da empresa - **ODS 6: Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos.**

Os ODS no segundo nível são aqueles considerados relevantes para o negócio e/ou que são consideravelmente impactados pela empresa.

ODS 3	Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades.
ODS 5	Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.
ODS 8	Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos.
ODS 9	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.
ODS 11	Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.
ODS 13	Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos.
ODS 15	Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e impedir a perda de biodiversidade.

Os ODS no terceiro nível são aqueles considerados marginais, que possuem influência pontual nos negócios da empresa.



O conjunto das metas do ODS 6 reforçam elementos fundamentais como a participação social, a gestão compartilhada e integrada da água, o desenvolvimento regional e o meio ambiente, assim como o fortalecimento institucional e o uso eficiente da água.

Além disso, a ONU identifica que "a água está no centro do desenvolvimento sustentável e das suas três dimensões - ambiental, econômica e social. Os recursos hídricos, bem como os serviços a eles associados, sustentam os esforços de erradicação da pobreza, de crescimento econômico e da sustentabilidade ambiental. O acesso à água e ao esgotamento sanitário importa para todos os aspectos da dignidade humana: da segurança alimentar e energética à saúde humana e ambiental".

Confira a correlação dos ODS e metas dos ODS prioritários para o negócio com a Materialidade, os Princípios do Pacto e a abordagem da **COPASA** sobre eles no estudo abaixo. Para 2022, a Companhia está comprometida a traçar metas internas que contribuirão com o atingimento dos *Objetivos do Desenvolvimento Sustentável* prioritários, e garantirão o cumprimento dos Princípios do *Pacto Global*.

ODS 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO BÁSICO		
METAS	6.1 Até 2030, alcançar o acesso universal e equitativo à água potável e segura para todos.	
	6.2 Até 2030, alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e equitativos para todos, e acabar com a defecação a céu aberto, com especial atenção para as necessidades das mulheres e meninas e daqueles em situação de vulnerabilidade.	
	6.3 Até 2030, melhorar a qualidade da água, reduzindo a poluição, eliminando despejo e minimizando a liberação de produtos químicos e materiais perigosos, reduzindo à metade a proporção de águas residuais não tratadas e aumentando substancialmente a reciclagem e reutilização segura globalmente.	
	6.4 Até 2030, aumentar substancialmente a eficiência do uso da água em todos os setores e assegurar retiradas sustentáveis e o abastecimento de água doce para enfrentar a escassez de água, e reduzir substancialmente o número de pessoas que sofrem com a escassez de água.	
	6.5 Até 2030, implementar a gestão integrada dos recursos hídricos em todos os níveis, inclusive via cooperação transfronteiriça, conforme apropriado.	
	6.6 Até 2020, proteger e restaurar ecossistemas relacionados com a água, incluindo montanhas, florestas, zonas úmidas, rios, aquíferos e lagos.	
	<p>6.a Até 2030, ampliar a cooperação internacional e o apoio à capacitação para os países em desenvolvimento em atividades e programas relacionados à água e saneamento, incluindo a coleta de água, a dessalinização, a eficiência no uso da água, o tratamento de efluentes, a reciclagem e as tecnologias de reuso.</p> <p>6.b Apoiar e fortalecer a participação das comunidades locais, para melhorar a gestão da água e do saneamento.</p>	
TEMA MATERIAL	Universalização dos serviços de saneamento	Eficiência operacional
	Segurança hídrica	Gestão ESG/Gestão da Sustentabilidade
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103	Governança GRI 102-29, 102-31, 102-32
	Impactos econômicos indiretos GRI 203-1, 203-2	Água e efluentes GRI 303-1, 303-2
	Water Affordability & Access SASB IF-WU-240a.1, IF-WU-240a.4	Biodiversidade GRI 304-1, 304-2, 304-3

PRINCÍPIOS DO PACTO	• 1 - As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
	• 2 - Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.
	• 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
	• 8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
ABORDAGEM DA COPASA	Para atingir seu ODS central, a Companhia desenvolve ações e projetos de modernização das infraestruturas locais, com investimentos em inovação e esforços para torná-las sustentáveis.
	• Programa Pró-mananciais: em 2021 foram investidos 22.115.300 milhões, pelo Programa, em ações ambientais de recuperação e proteção das bacias hidrográficas de captação.
	• Com as ações de combate às perdas implementadas em 2021, foi possível uma redução no índice com relação a 2020. 2,76 L/lig/dia, fechando o ano de 2021 com o índice de 256,35 L/lig/dia.
	• Em 2021, foram substituídos 755,8 mil hidrômetros com o objetivo de melhoria da qualidade da medição.
	• Programa caça-esgoto: através da ação desse programa foram detectados, em 2021, 438 despejos irregulares.
• Programa Chuá de Educação Ambiental, desenvolvido em 2021, e que sensibilizou 750 estudantes de 250 escolas participantes.	

ODS 3 | SAÚDE E BEM-ESTAR

METAS	3.3 Até 2030, acabar com as epidemias de AIDS, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas, e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água, e outras doenças transmissíveis.	
TEMA MATERIAL	Universalização dos serviços de saneamento	Segurança do trabalho
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103	Impactos econômicos indiretos GRI 203-1, 203-2
PRINCÍPIOS DO PACTO	• 1 - As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.	
	• 2 - Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.	
	• 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.	
ABORDAGEM DA COPASA	A oferta de água de qualidade, a coleta e o tratamento de esgotos e resíduos sólidos reduzem a incidência de doenças evitam a degradação do meio ambiente.	
	• Programa PRECEND: tem como principal objetivo a redução dos riscos à saúde humana e ao meio ambiente através do acompanhamento da qualidade dos "efluentes não domésticos", de forma a contribuir com a qualidade de vida das comunidades. Em 2021, houve um incremento de 75 novas empresas acompanhadas pelo Programa.	

ODS 5 IGUALDADE DE GÊNERO	
METAS	5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.
TEMA MATERIAL	Gestão ESG/Gestão da sustentabilidade
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103
	Governança GRI 102-24
PRINCÍPIOS DO PACTO	Diversidade e igualdade de oportunidades 405-1, 405-2
	<ul style="list-style-type: none"> 6 - Eliminar a discriminação no emprego
ABORDAGEM DA COPASA	Considerando a composição predominantemente masculina do Setor de Saneamento e os impactos relativos ao gênero, o ODS passou a ser relevante para aumentar a participação plena e efetiva do gênero feminino e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão da Companhia.
	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Mentoria Feminina, lançado em 2021, tem como objetivo encorajar e preparar mulheres para construir suas trajetórias profissionais e evoluir em suas carreiras. Teve a seleção de 10 mentoradas a participarem dos 18 eventos promovidos.
ODS 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	
METAS	8.2 Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive, por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.
TEMA MATERIAL	Desempenho econômico-financeiro
	Gestão ESG/Gestão da sustentabilidade
	Eficiência operacional
INDICADORES	Segurança no trabalho
	Atendimento ao cliente
PRINCÍPIOS DO PACTO	Forma de gestão GRI 103
	Impactos econômicos indiretos GRI 203-1, 203-2
ABORDAGEM DA COPASA	Desempenho econômico GRI 201-1, 201-2, 201-3, 201-4
	<ul style="list-style-type: none"> 9 - Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis
	A COPASA considera fundamental que haja diversificação com agregação de valor, modernização tecnológica, inovação, gestão e qualificação do trabalhador.
ABORDAGEM DA COPASA	<ul style="list-style-type: none"> Programa INOVA COPASA, lançado em 2021, que tem como objetivo desenvolver tecnologias, produtos, serviços e processos que elevem a eficiência, a produtividade e a qualidade dos serviços prestados pela Companhia.
	No ano, foram selecionados 15 projetos propostos pelos colaboradores da Companhia, nos eixos temáticos.

ODS 9 | INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

METAS	9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados, com todos os países atuando de acordo com suas respectivas capacidades.	
TEMA MATERIAL	Eficiência operacional	
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103	Energia GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5
	Energy Management SASB IF-WU-130a.1	
PRINCÍPIOS DO PACTO	• 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	
	• 9 - Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	
ABORDAGEM DA COPASA	A meta 9.4 direciona a Companhia para a utilização de recursos renováveis e a adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados.	
	• Programa de Eficiência Operacional, que visa aprimorar a Gestão da Operação do Sistema de abastecimento de água e esgoto, contribui para o desempenho da operação, promovendo ações para o desenvolvimento sustentável e a geração de valor às partes que compõem o ambiente de negócios da COPASA.	
	Em 2021, foram treinados 700 colaboradores que avaliaram 10.696 unidades de 503 municípios, o que gerou 212 planos de ação, com a implementação de 1.759 medidas para a melhoria das unidades.	

ODS 11 | CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

METAS	11.1 Até 2030, garantir o acesso de todos à habitação segura, adequada e a preço acessível, e aos serviços básicos e urbanizar as favelas.	
TEMA MATERIAL	Eficiência operacional	Gestão ESG/Sustentabilidade
	Universalização dos serviços de saneamento	
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103	Impactos econômicos indiretos GRI 203-1, 203-2
	• 1 - As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente	
PRINCÍPIOS DO PACTO	• 8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	
	Os serviços que oferecemos impactam na garantia do acesso de todos a uma moradia digna, que disponha dos serviços básicos, e promove a urbanização sustentável e inclusiva.	
ABORDAGEM DA COPASA	• A Tarifa Social garante o acesso aos serviços de água e esgoto, com tarifas reduzidas, aos cidadãos que se enquadram nos requisitos previstos. Em 2021, considerando a COPASA MG e COPANOR, foram beneficiadas 652,3 mil famílias (média/mês) com abastecimento de água e, dessas residências, 403,2 mil (média/mês) com esgotamento sanitário pelo programa.	

ODS 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA		
METAS	13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.	
TEMA MATERIAL	Segurança hídrica	Gestão ESG/Sustentabilidade
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103	Governança GRI 102-29, 102-31, 102-32
	Desempenho econômico GRI 201-2	Network Resiliency & Impacts of Climate Change SASB IF-WU-450a.4
PRINCÍPIOS DO PACTO	• 8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	
	• 9 - Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	
ABORDAGEM DA COPASA	• A meta 13.1, adaptada à nossa estratégia, amplia a resiliência e a capacidade de adaptação da população às mudanças climáticas.	
	• Comitê do Clima, que prevê diversas atividades relacionadas à temática das mudanças climáticas e emissões de GEE. Em 2021, foram feitas 15 reuniões, participação no Carbon Disclosure Project e no ICO2, e participação de colaboradores em cursos, como NetZero e Science Based Targets Initiative.	

ODS 15 VIDA TERRESTRE		
METAS	15.1 Até 2020, assegurar a conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce interiores e seus serviços, em especial florestas, zonas úmidas, montanhas e terras áridas, em conformidade com as obrigações decorrentes dos acordos internacionais.	
TEMA MATERIAL	Segurança hídrica	Gestão ESG/Sustentabilidade
INDICADORES	Forma de gestão GRI 103	Água e efluentes GRI 303-1, 303-2
	Biodiversidade GRI 304-1, 304-2, 304-3	
PRINCÍPIOS DO PACTO	• 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	
	• 8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	
ABORDAGEM DA COPASA	• A matéria-prima da COPASA é a água coletada nos mananciais, que sofre diretamente os impactos das ações antrópicas. Dessa forma, é necessário buscar a conservação, a recuperação e o uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce e seus serviços ecossistêmicos.	
	• Programa Pró-Mananciais: em 2021, foram plantadas 121 mil mudas, realizados 726 mil metros de adequações em estradas rurais, colocadas 449 mil metros de cerca de proteção de APPs e 8.400 bacias de contenção de água de chuva, feitos 287 mil metros de terracimento em curvas de nível, entre outras ações.	

Enfrentamentos à COVID-19

A Companhia atuou de forma efetiva para minimizar os impactos da pandemia, tanto para seu público interno, com o reforço dos protocolos de segurança adotados em todas as suas unidades, quanto para seu público externo.

Com a atenção na população mais vulnerável, mantivemos o fornecimento de água para os clientes beneficiários da *Tarifa Social*, sem a realização de cortes, mesmo em casos de atrasos no pagamento por essa parte da população. Além da contribuição com instalações de lava-tórios e desinfecção de ruas.

Investimos em tecnologias e ferramentas digitais para facilitar a interface com nossos clientes, de forma mais ágil e segura. Com o lançamento dos novos canais de atendimento em plataformas virtuais (web, chat e WhatsApp), o cidadão pode fazer solicitações de serviços e esclarecer dúvidas sem a necessidade de sair de casa, evitando filas e aglomeração nas agências físicas. Implantamos, também, os meios digitais de pagamento: os clientes podem pagar as tarifas e demais serviços com o uso do PIX, PicPay, cartão de crédito e débito.

Nas agências de atendimento, continuamos com as medidas de prevenção, tais como: distanciamento social, agendamento dos atendimentos, uso de máscara e higienização das mãos com álcool em gel para o público e colaboradores.

Além disso, lançamos um programa diferenciado de quitação de débitos para nossos clientes. Batizada de "Dias Azuis", a campanha ficou disponível para adesão entre os dias 29/novembro e 31/dezembro/2021, com planos de parcelamento em até 24 vezes, sem entrada e sem juros.

Outra frente de trabalho foi o apoio às entidades que atuam junto à população de rua, com a doação de mais de 6 mil caixas de copos com água potável para consumo, distribuídas ao longo do ano.

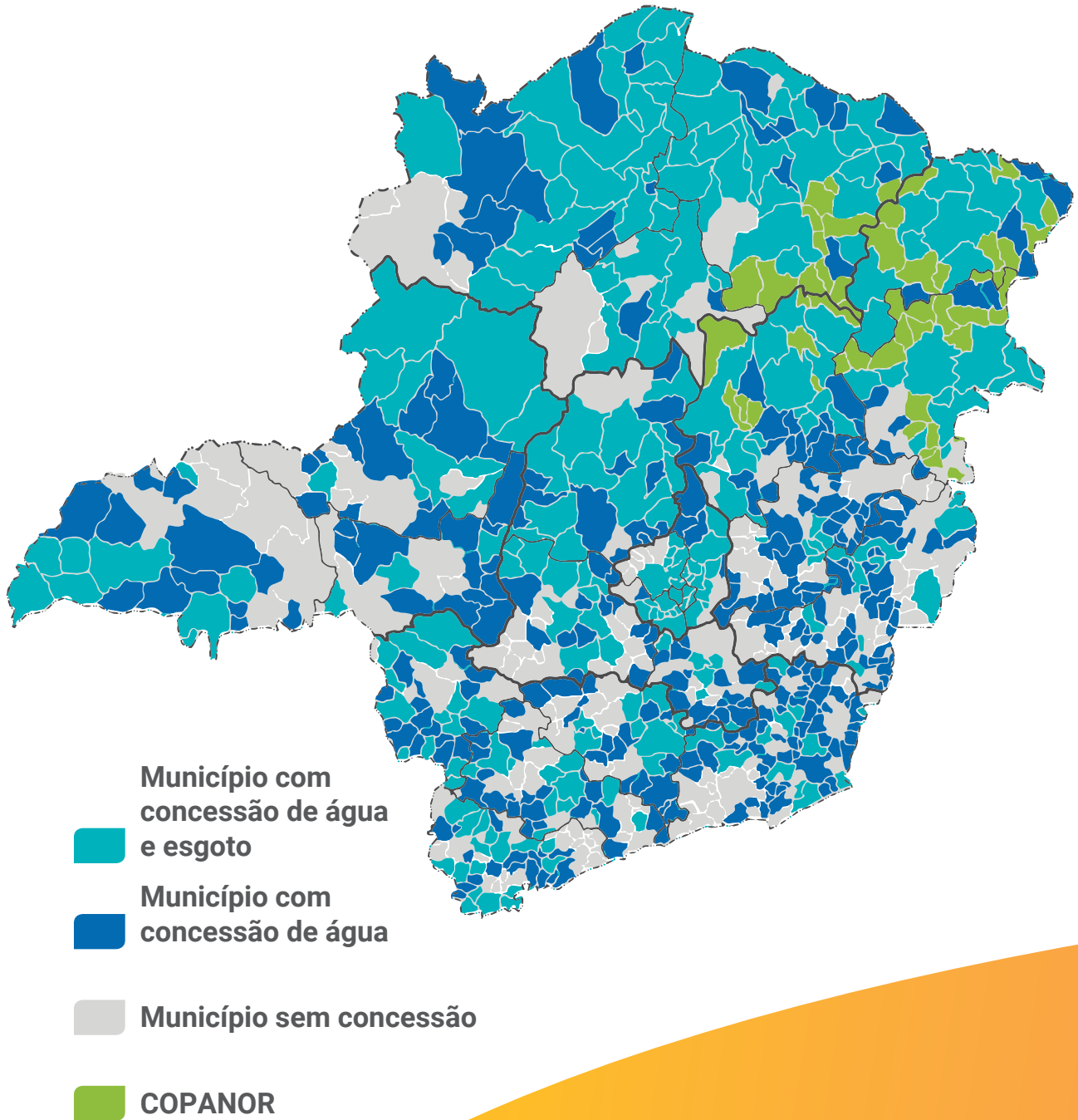
Intensificamos os protocolos de segurança nas nossas unidades, com a realização de testes nos colaboradores, sem ônus. No total, foram realizados mais de 53 mil testes pela **COPASA**, desde o início da pandemia, quantidade que representa quase cinco vezes o número total de colaboradores.

Prestamos um serviço essencial, que a pandemia evidenciou a sua importância para a sobrevivência das pessoas.

Cientes do nosso propósito e para garantir a qualidade de vida para as pessoas, permanecemos com nossa atuação durante todo o período da pandemia, mensurando diariamente os impactos causados e definindo estrategicamente a adoção de novas medidas, conforme a evolução do cenário, em cada uma das localidades onde estamos presentes com os serviços de saneamento.

A COPASA

Nosso Território



Dados Operacionais - 2021

ÁGUA
640 concessões
11,8 milhões de habitantes atendidos
5,53 milhões de economias ¹¹
63,3 mil km de extensão de rede

ESGOTO
310 concessões
8,4 milhões de habitantes atendidos
3,9 milhões economias
32,4 mil km de extensão de rede

- Lucro Líquido: R\$537,6 milhões
- Receita Líquida de água, esgoto e resíduos sólidos: R\$5,2 bilhões
- Média de Treinamento por Colaborador: 54,1h
- EBITDA ajustado: R\$1,9 bilhão
- Colaboradores: 10,6 mil
 - 91,1% de Homens
 - 8,8% de Mulheres



BANCO DE IMAGENS - ETE ARRUDAS, MINAS GERAIS

COPASA

¹¹ Termo técnico do setor de Saneamento Básico, que define todo imóvel ou subdivisão de um imóvel considerado ocupável, com entrada própria independente das demais, razão social distinta e com instalação para o abastecimento de água e ou coleta de esgoto.

(GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-4;
102-5; 102-6; 102-7)

A Companhia de Saneamento de Minas Gerais – **COPASA MG** (neste Relatório será identificada por “**COPASA**”, ou “**COPASA MG**”, ou “Companhia” ou “Controladora”) é uma concessionária pública do setor de saneamento, com tarifas reguladas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), que presta serviços a clientes Pessoas Físicas (PF) ou Jurídicas (PJ), que podem ser caracterizados como “residenciais”, “comerciais”, “públicos” ou “industriais”, em 640 municípios (75% dos municípios que compõem o Estado de Minas Gerais), na região Sudeste do Brasil.

Contamos com 10,6 mil colaboradores diretos. As nossas atividades são divididas em três segmentos: abastecimento de água potável, esgotamento sanitário e limpeza urbana, e manejo de resíduos sólidos.

No abastecimento de água potável, a **COPASA** é responsável por captar, tratar e distribuir água tratada até o consumo final do cliente. Atendemos a 11,8 milhões de pessoas. No esgotamento sanitário, operamos na coleta, no transporte, tratamento e disposição final do esgoto. Possuímos 310 concessões (36,45% do total de municípios mineiros) e atendemos a 8,4 milhões de pessoas.

A Companhia não trabalha com produtos e serviços que sejam proibidos ou tenham alguma restrição em certos mercados.

Somos a 5ª maior *utility*¹² do mundo em termos de população atendida (*água e esgoto*). Nossa sede está em Belo Horizonte (MG). A **COPASA** é uma sociedade de economia mista, de capital aberto, regulamentada pela Lei Federal nº 6.404/1976, pela Lei Federal nº 13.303/2016 e pela Lei Estadual nº 6.084/1973 com ações negociadas na B3¹³, sob o código CSMG3, e integrante do ‘Novo Mercado’¹⁴, segmento que exige maior compromi-

12 Empresas que ofertam produtos e serviços essenciais, tais como o fornecimento de água, eletricidade ou gás.

13 B3 – Brasil, Bolsa Balcão, é a Bolsa de Valores do Brasil, uma das principais empresas de infraestrutura de mercado financeiro no mundo, com atuação em ambiente de bolsa e de balcão.

14 O ‘Novo Mercado’ é o mais alto padrão de governança corporativa B3. Nele, as empresas participantes adotam, de forma voluntária, políticas de governança muito acima do que a legislação exige e só podem emitir ações com direito de voto, as chamadas ‘ações ordinárias’ (ON). As companhias desse segmento são vistas como as mais transparentes e as que mais direitos dão aos seus investidores e estão sujeitas a determinadas regras de participação: 1) O capital deve ser composto, exclusivamente, por ações ordinárias com direito a voto; 2) No caso de alienação do controle, todos os acionistas têm direito a vender suas

so com as regras de transparência e de governança corporativa. O Governo do Estado de Minas Gerais é o acionista controlador. A Companhia tem o controle integral da subsidiária [COPASA Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A \(COPANOR\)](#).

Saiba mais sobre a [COPASA](#). 

Saiba mais sobre a [Composição Acionária da COPASA](#). 

ações pelo mesmo preço (*tag along* de 100%) atribuído às ações detidas pelo controlador; 3) Instalação de área de Auditoria Interna, função de Compliance e Comitê de Auditoria (estatutário ou não); 4) Em caso de saída da empresa do Novo Mercado, realização de oferta pública de aquisição de ações (OPA) por valor justo, sendo que, no mínimo, 1/3 dos titulares das ações em circulação devem aceitar a OPA ou concordar com a saída do segmento; 5) O Conselho de Administração deve contemplar, no mínimo, 2% ou 20% de conselheiros independentes, o que for maior, com mandato unificado de, no máximo, dois anos; 6) A empresa se compromete a manter, no mínimo, 25% das ações em circulação (*free float*), ou 15%, em caso de ADTV (*average daily trading volume*) superior a R\$ 25,0 milhões; 7) Estruturação e divulgação de processo de avaliação do conselho de administração, de seus comitês e da diretoria; 8) Elaboração e divulgação de políticas de (i) remuneração, (ii) indicação de membros do conselho de administração, seus comitês de assessoramento e diretoria estatutária, (iii) gerenciamento de riscos, (iv) transação com partes relacionadas; e (v) negociação de valores mobiliários, com conteúdo mínimo (exceto para a política de remuneração); 9) Divulgação simultânea, em inglês e português, de fatos relevantes, informações sobre proventos e *press releases* (comunicação ao público) de resultados; e 10) Divulgação mensal das negociações com valores mobiliários de emissão da empresa pelos e acionistas controladores.

COPANOR

(GRI 102-1)

A COPANOR foi criada em 2007 para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas Regiões Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais. Essa região do Estado conta com um dos mais baixos Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) em Minas Gerais. O seu âmbito de atuação é as localidades com população compreendida entre 200 e 5.000 habitantes.

As tarifas praticadas são bem inferiores às tarifas de sua Controladora (COPASA MG), pois sua estrutura de custos não leva em conta a remuneração dos investimentos.

A partir de julho de 2017, foi criado pela Arsæ-MG um Subsídio Tarifário na tarifa da COPASA MG, para suportar os investimentos e manutenção da COPANOR. Esse subsídio consiste em um mecanismo de repasse de recursos subsidiados por usuários da COPASA MG para a subsidiária, cujo objetivo é viabilizar os investimentos e manutenção dos ativos de infraestrutura. O valor do subsídio, a preços de 2017, era de R\$40 milhões.

No âmbito da 2ª (segunda) Revisão Tarifária finalizada em junho de 2021, a Arsæ-MG definiu que, para o ciclo tarifário atual, foi mantido o valor de referência de R\$40 milhões definido em 2017, atualizado monetariamente pelo INCC.

Em fevereiro de 2020, as tarifas foram reajustadas, tendo sido de 4,5% o Efeito

Tarifário Médio, o que corresponde ao impacto médio percebido pelos usuários devido à variação das tarifas aplicadas.

Em maio de 2020, foi iniciado o processo da 3ª Revisão Tarifária Periódica da COPANOR, com vigência a partir de 1º de agosto de 2021. O Efeito Tarifário Médio foi de 21,84%.

Em 2021, foram investidos R\$36,5 milhões na COPANOR. No referido exercício, a Controladora realizou 2 (dois) aportes de R\$23,8 milhões cada, sendo um em março e outro em agosto, visando as melhorias na infraestrutura da Subsidiária, conforme definido pela Agência Reguladora.

Em dezembro de 2021, a COPANOR atendia 223 mil habitantes com abastecimento de água e 105 mil habitantes com esgotamento sanitário.

Para o ano de 2022, estão previstos investimentos de R\$47,5 milhões para a subsidiária,

que serão empregados em demandas operacionais para garantir a sustentabilidade do negócio e a prestação adequada dos serviços, com foco em pilares como a redução de intermitências de abastecimento, a redução de perdas e as melhorias da infraestrutura.

Saiba mais sobre a [COPANOR](#). 

Compromissos e Iniciativas

(GRI 102-12; 102-13)

- **A COPASA** é signatária dos “10 Princípios do *Pacto Global da ONU*” (*‘Pacto Global’*).
- A Companhia integra a *Rede Desafio 2030 (D2030)*, composta por organizações líderes em Sustentabilidade no Estado de Minas Gerais (MG) e, em parceria com a *Rede Brasil do Pacto Global*, se tornou o primeiro HUB ODS do Mundo.
- Participamos de todos os 36 comitês estaduais de bacias hidrográficas existentes em Minas Gerais e em seis comitês federais. Estes comitês são órgãos de governança do sistema de recursos hídricos, com funções deliberativas e normativas em suas regiões de atuação. Eles promovem a discussão da viabilidade técnica e econômico-financeira dos programas de investimentos e a consolidação das políticas de estruturação urbana e regional para o desenvolvimento sustentável das bacias.
- *Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente*.
- *Ambição pelos ODS*.
- *Equidade é Prioridade*.
- *Inova 2030 - Jovens Inovadores em ODS*.

Associações e Entidades Representativas

- Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (ABAS).
- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES).
- Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB).
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH).
- Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD).
- Associação Comercial de Minas Gerais (ACMG).
- Associação das Empresas Estaduais de Saneamento Básico (Aesbe).
- Câmara Americana de Comércio (AMCHAM).
- Comitê Brasileiro de Barragens (CBDB).
- Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH).
- Conselhos Municipais de Meio Ambiente.
- Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA-MG).
- Fundação Nacional de Qualidade (FNQ).
- Instituto Brasileiro do Concreto (IBRACON).
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

Prêmios e Reconhecimentos

- A Unidade de Negócios Norte (UNNT) conquistou o troféu Quíron “Platina” Nível III, na categoria “As Melhores em Gestão no Saneamento”, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), reconhecido como modelo de excelência. Promovido pelo Comitê Nacional da Qualidade da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES).
- O [Programa Pró-Mananciais](#) foi o vencedor na categoria ‘Inovação em Gestão do Saneamento (IGS)’, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS).
- A iniciativa “Otimização de recursos e expansão da automação” promovida na cidade de Teófilo Otoni (MG) foi vencedora na categoria ‘Inovação em Gestão do Saneamento (IGS)’, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS).
- O [Programa Pro-Mananciais](#) também recebeu o ‘Selo Semad¹⁵ Recomenda’.
- O [Programa Engajar para Transformar](#) foi agraciado com o ‘Prêmio ECO Brasil: Amcham’, na categoria ‘Produtos e Serviços – Empresa de Grande Porte’.

Regulação

(GRI 207-1; 207-2; 207-3)

Nossas atividades se desenvolvem em um ambiente de negócios regulado. A regulação e a fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos pela **COPASA** estão a cargo da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG)¹⁶.

Em 2021, a Arsae-MG realizou fiscalizações econômicas, técnicas e comerciais para verificar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e não houve a aplicação de multas à **COPASA** por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Tarifação

Os serviços prestados pela **COPASA** são remunerados por meio de tarifas cobradas dos clientes residenciais, comerciais, industriais e públicos de todo o Estado de Minas Gerais

¹⁵ Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Minas Gerais.

¹⁶ A Arsae-MG foi instituída pela Lei Estadual nº 18.309/2009 e é responsável por editar normas técnicas, econômicas, contábeis e sociais, incluindo o regime tarifário, para a prestação de serviços de água e esgotamento sanitário no Estado de Minas Gerais (MG).

(MG). Os reajustes nessas tarifas são anuais, aprovados e autorizados previamente pela Arsa-MG, que analisa o equilíbrio econômico e financeiro da Companhia e a preservação dos aspectos sociais dos serviços públicos de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

Água

As tarifas são diferenciadas em categorias – social, residencial, comercial, industrial e pública –, pelo serviço prestado e as faixas de consumo. Dessa forma, as tarifas são progressivas – quem consome mais paga mais por metro cúbico (m³), do que quem consome menos.

Esgoto

Com relação às tarifas de esgoto, que representam um percentual em relação às tarifas de água, até julho/2021, a tarifa de esgotamento dinâmico com coleta, mas sem tratamento (EDC), correspondia a 25% da tarifa de água. Já para o esgotamento dinâmico com coleta e tratamento (EDT), correspondia a 100% da tarifa de água. A partir de agosto/2021, ambas as tarifas representam 74% da tarifa de água.

Reajustes

Em 2021, foi aplicado um reajuste tarifário médio de -1,52% nas tarifas de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário da **COPASA**, aprovado pela Resolução ARSAE-MG número 154, de 28 de junho de 2021.

Declaração Estratégica

(GRI 102-15; 102-16)

Nosso Propósito

- Cuidar da água e gerar valor para as pessoas.

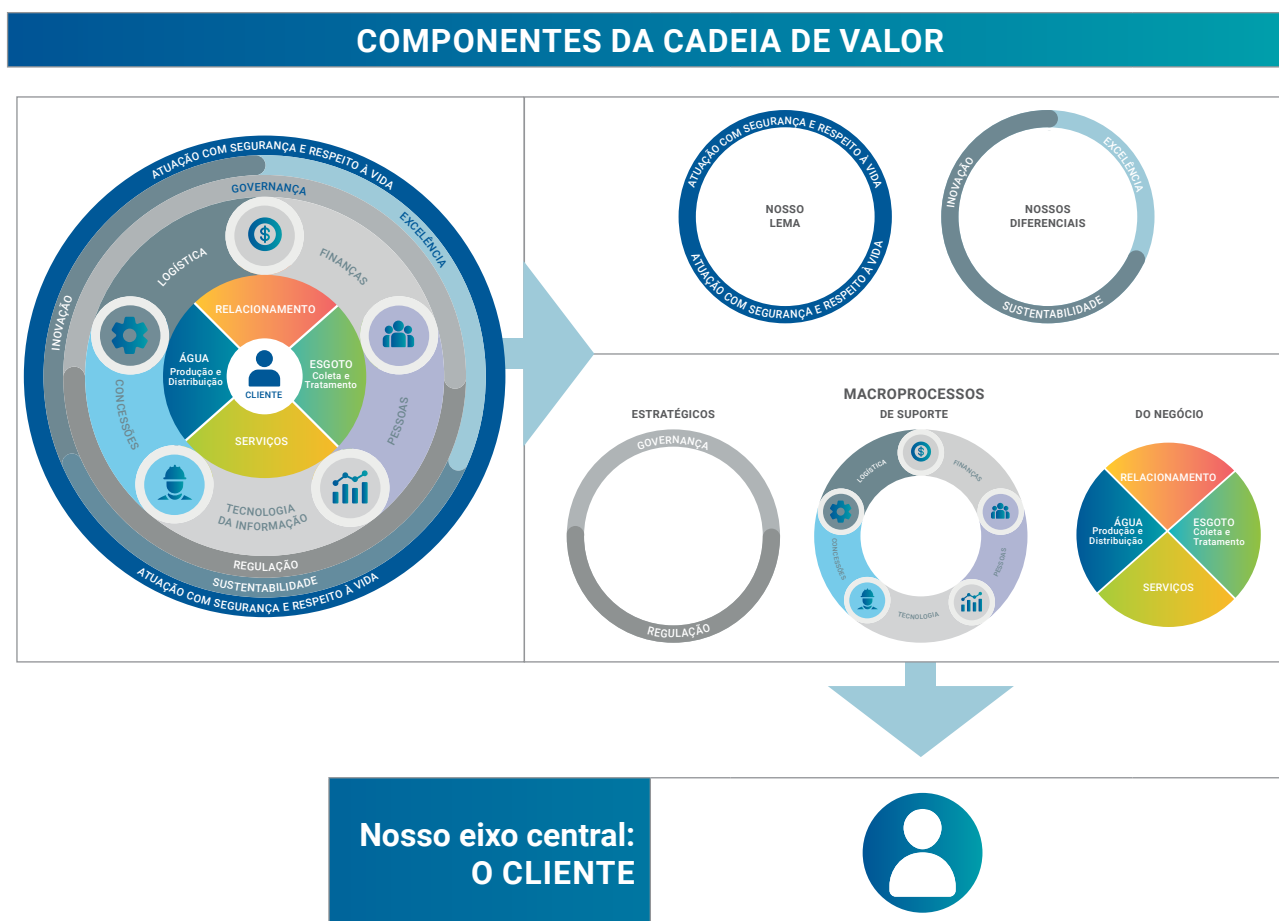
Nosso Compromisso

- Atuamos com segurança e respeito à vida.
- Somos motivados a atender bem o cliente.
- Buscamos a universalização dos serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável.

Nosso Jeito

- Zelamos pelo comportamento seguro, individual e coletivo.
- Valorizamos as pessoas e desenvolvemos seus talentos.
- Transformamos paixão em serviço de qualidade.
- Atendemos o cliente com respeito e entusiasmo.
- Fazemos acontecer com criatividade e inovação.
- Somos comprometidos com entregas e resultados.
- Respeitamos e incluímos as diversidades.
- Estamos em Compliance: integridade, responsabilidade, ética e transparência.

Nossos Processos



Nossa Ambição

- Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.

Excelência na Gestão

O Programa Estratégico Resgate da Excelência, lançado em dezembro de 2020, tem por objetivo a retomada da aplicação do Modelo de Excelência da Gestão¹⁷ (MEG), além de ampliar as ações de [Governança Corporativa](#) e de fomentar o desenvolvimento de um ambiente colaborativo e de cocriação, no qual todas unidades e colaboradores da Companhia estejam juntos e engajados para alcançar a excelência na gestão, nos processos e no atendimento.

Ao longo de 2021, foram capacitados 348 colaboradores, entre gestores, coordenadores e equipes. Foi promovido um processo de autoavaliação assistida, coordenada pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), e que envolveu toda a Companhia, o que resultou no diagnóstico de melhoria da gestão.

Cases e Premiações

O processo de autoavaliação assistida possibilitou a realização de *workshops dos planos de melhoria da gestão, com a participação da liderança*. Unidades de Negócio **COPASA** elaboraram os seus Relatórios de Gestão (RG), experimentaram as melhorias propostas para a gestão e, assim, efetivaram as candidaturas ao [Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento \(PNQS\)](#), e a Unidade de Negócio Norte conquistou a premiação.

Além desse, oito cases de sucesso de práticas de gerenciamento foram selecionados para a apresentação no *Seminário de Benchmarking do PNQS* e dois foram os vencedores na categoria "Inovação na Gestão do Saneamento Ambiental" (IGS): "[Pro-mananciais: inovação na gestão de mananciais](#)" e "[Otimização de recursos e expansão da automação – Teófilo Otoni](#)".

¹⁷ O MEG é a principal publicação da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), um dos mais importantes centros de referência para a melhoria da produtividade e da competitividade das organizações brasileiras. MEG é um modelo de referência em gestão organizacional baseado em oito Fundamentos da Gestão para a Excelência e tem como a principal característica ser um modelo integrador e de autoavaliação para obter um diagnóstico da maturidade da gestão: 1) Pensamento Sistêmico; 2) Aprendizado Organizacional e Inovação; 3) Liderança Transformadora; 4) Compromisso com as Partes Interessadas; 5) Adaptabilidade; 6) Desenvolvimento Sustentável; 7) Orientação por Processos; e 8) Geração de Valor.

As ações do *Programa* contribuem para o desenvolvimento e evolução das nossas práticas de gestão. Além de sustentáveis, geram valor para os nossos *stakeholders*, sobretudo para a população do Estado de Minas Gerais (MG), alavancando a Companhia para o cumprimento de Nossa Ambição: "Seremos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços". Na ilustração, você confere os resultados no período:



Realizações

348 Capacitações MEG

- 92 integrantes do programa
- 120 gestores/assessores
- 38 avaliadores internos
- 98 multiplicadores

02 Unidades de Negócio candidatas ao PNQS

- Entrega do RG: UNNT e UNOE
- Prêmio Platina Nível II para UNNT

11 Cases elegíveis

- 08 cases selecionados
- 02 cases finalistas
- 02 cases vencedores

Entrega do Diagnóstico da AAA

- 109 horas de entrevistas
- 284 pessoas envolvidas
- 100% das unidades

Workshop elaboração do PMG

- 23 superintendentes
- 12 gerentes
- 17 planos



Governança Corporativa

Governança COPASA

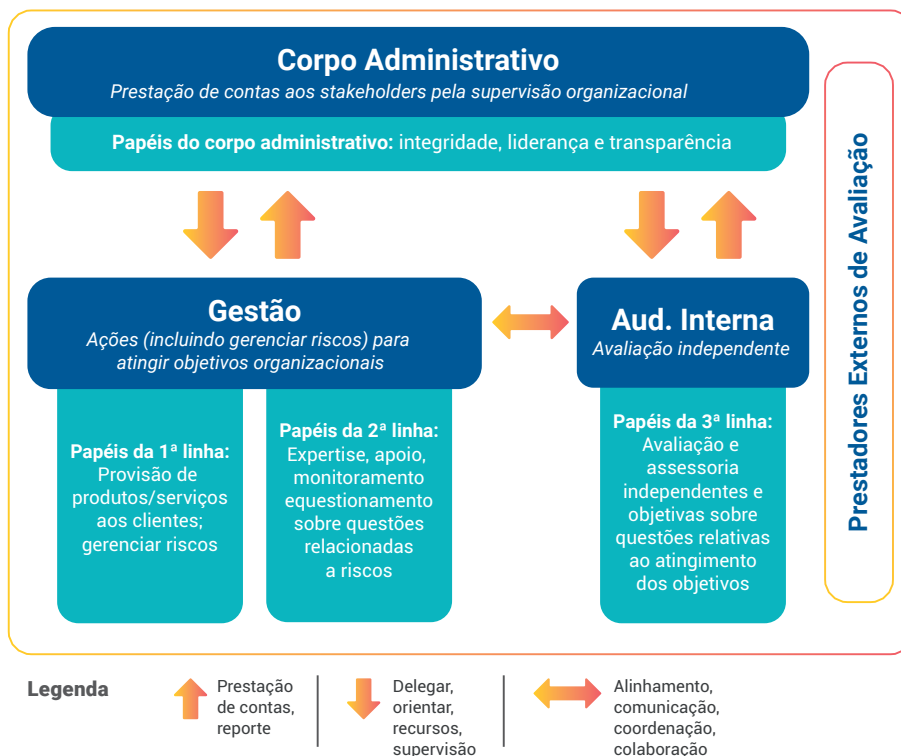
(GRI 103-1; 103-2; 103-3)

A nossa estrutura de governança corporativa favorece o ambiente de integridade na Companhia e nas suas relações com a sociedade, colaboradores, acionistas, clientes e demais partes interessadas.

Temos um modelo de governança corporativa que assegura a geração de valor para os acionistas, a segurança para os investidores e a transparência na gestão, além do cumprimento às exigências dos órgãos reguladores, legislação e aos requisitos de mercado - por sermos uma empresa de capital aberto e alinhada às regras do [Novo Mercado](#) (B3).

Este modelo é fundamentado em quatro pilares: transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa e aos processos, costumes, políticas e leis. Operamos em acordo com o Modelo das Três Linhas, instituído pelo *The Institute of Internal Auditors (IAA Global¹⁸)*, parte importante do gerenciamento de riscos e de controle da organização:

O modelo das Três linhas do The IIA



26 Criado em 1941, The Institute of Internal Auditors – IIA (Instituto dos Auditores Internos) é uma associação profissional internacional com sede global nos Estados Unidos. No Brasil, em 1960, foi fundado o IIA Brasil (Instituto dos Auditores Internos do Brasil), que hoje está entre os cinco maiores institutos em atuação no mundo dentre os afiliados do The IIA.

Dessa forma, as atividades de controle não são exclusividade de determinada unidade organizacional. Todas são realizadas em todos os níveis, com o objetivo de prevenir erros e irregularidades, o que proporciona segurança nos processos e o cumprimento das políticas corporativas e da legislação. Um instrumento para a adequada tomada de decisões, que ajuda a diminuir os riscos, garante a eficiência dos processos e a transparência das diretrizes administrativas estabelecidas.


No dia a dia da Companhia, colaboradores e administradores aplicam manuais, padrões de prática e demais instrumentos de gestão que possibilitam o diagnóstico prévio de impactos e riscos e a implementação de medidas para a prevenção desses riscos, além da identificação de oportunidades de melhorias e de adoção de medidas que contribuem positivamente para a reputação da **COPASA**.

O *Plano Anual de Compliance*, aprovado pela Alta Administração, prevê, entre outras ações, a realização do treinamento “Compliance na Gestão de Contratos”, em 2022, para reforçar aos gestores de contrato da Companhia a importância da disseminação da cultura da Integridade, no trato com os fornecedores e parceiros de negócios, além de capacitá-los para que possam ser multiplicadores na divulgação do próprio *Código de Conduta e Integridade para os Fornecedores*.

A média anual de inclusão da pauta *Compliance* nas reuniões da Diretoria Executiva, ocorridas em 2021, foi de 35%.

Conheça o [Estatuto Social](#) da **COPASA**. 

Conheça a [Carta Anual de Governança](#) da **COPASA**. 

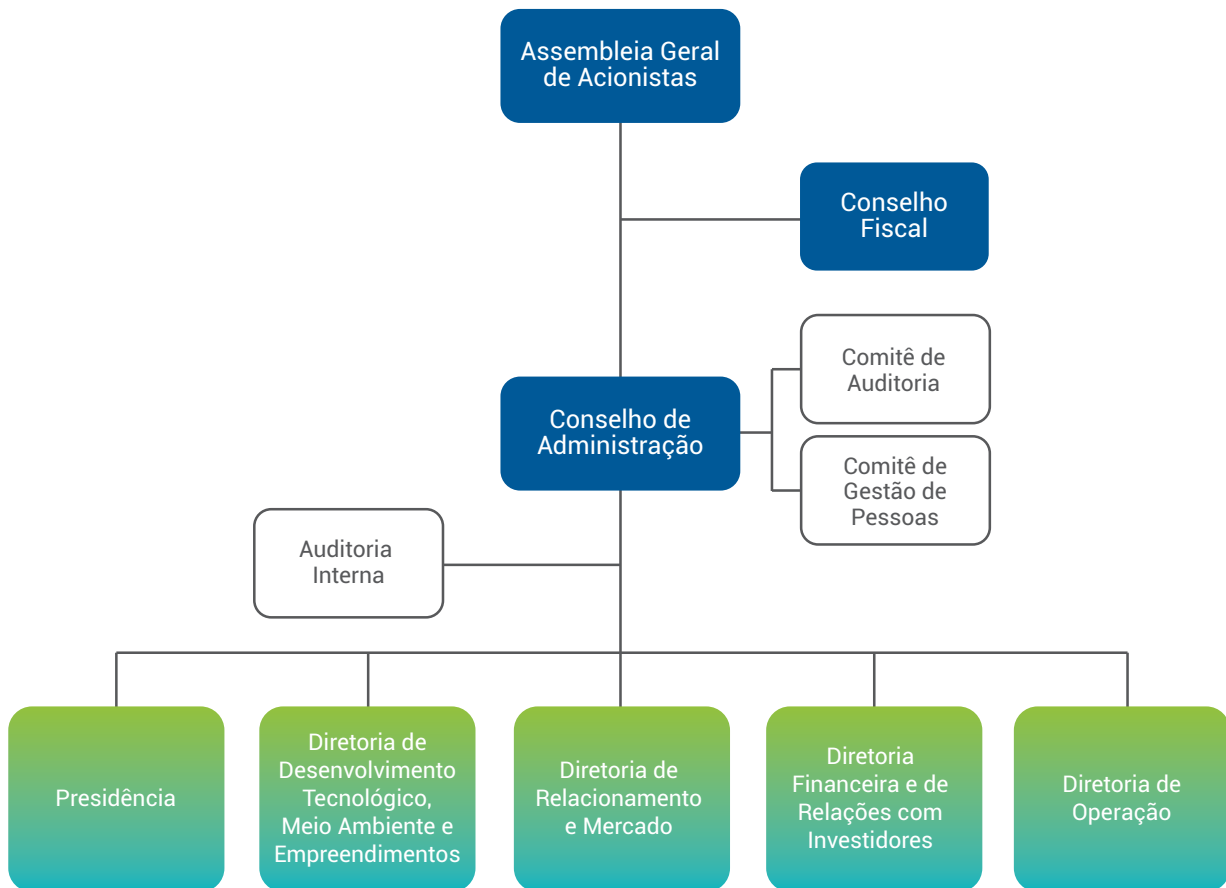
Conheça o [Código de Conduta e Integridade](#) da **COPASA**. 



Estrutura de Governança

(GRI 102-18; 102-19; 102-20; 102-25; 102-26; 102-27; 102-29; 102-30, 102-31; 102-32; 102-33)

O nosso Modelo de Governança Corporativa é aprovado pelo *Conselho de Administração*, com o objetivo de aprimorar o nosso desempenho e o processo decisório na alta administração. Nossa estrutura de governança é composta por: Assembleia Geral de Acionistas, *Conselho de Administração* e seus comitês (Comitê de Auditoria Estatutária e Comitê de Gestão de Pessoas), *Conselho Fiscal*, Diretoria Executiva e Auditoria Interna.



Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral (Acionistas) é responsável, conforme [Estatuto Social](#) da COPASA, pelas deliberações referentes a negócios jurídicos, incluindo a obtenção de empréstimos e financiamentos e assunção de obrigações em geral, quando o valor envolvido ultrapassar R\$ 100 milhões, bem como propositura de ações judiciais e a celebração de acordos judiciais e extrajudiciais, quando o valor envolvido ultrapassar R\$ 100 milhões, e definição de remuneração dos conselheiros e diretores.


Conselho de Administração


(GRI 102-22; 102-23; 102-24)

Órgão máximo da estrutura organizacional da **COPASA**, o *Conselho de Administração (CA)* estabelece a orientação geral dos negócios, decide sobre questões estratégicas, define políticas, avalia e acompanha os riscos e o cumprimento do objeto social, dispondo-se a garantir a perenidade da Companhia. Em suas decisões, esse colegiado considera os impactos das operações na sociedade e no meio ambiente. Também determina as atribuições, remuneração e metas dos diretores executivos.

Ele é formado por sete conselheiros, todos eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. Desse total, dois (ou 25%, segundo o Estatuto) são independentes¹⁹ e um deles é o presidente e o outro, vice-presidente. Todos são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas – exceto um representante dos colaboradores, eleito pelos colaboradores, de acordo com um regulamento específico – para um prazo de gestão bienal e unificado, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas, considerando os períodos anteriores de gestão ocorridos há menos de dois anos; e podem ser destituídos por esta a qualquer momento, observada a [Política de Elegibilidade de Membros Estatutários](#) da **COPASA**. Não é permitida a acumulação dos cargos de presidente do *Conselho de Administração* e de Diretor-Presidente da Companhia.

O CA reúne-se, ordinariamente, a cada mês, seguindo calendário previamente estabelecido e, extraordinariamente, sempre que necessário. No exercício social de 2021, foram realizadas 25 reuniões do Conselho de Administração, sendo 12 reuniões ordinárias e 13 reuniões extraordinárias, incluindo reuniões conjuntas com o Conselho Fiscal, o COAUDI e a Diretoria Executiva.

Saiba mais sobre os [conselheiros titulares do Conselho de Administração \(CA\)](#) da **COPASA**. 

Conheça o [Regimento Interno do Conselho de Administração](#) da **COPASA**. 

¹⁹ 19 Conselheiros que não têm nenhum tipo de relação com a empresa. As companhias de capital aberto possuem conselheiros independentes, protagonizando as tomadas de decisões e, assim, a composição de um *Conselho de Administração* pode variar de empresa para empresa.

Conselho Fiscal

Funciona em caráter permanente na fiscalização dos atos da gestão, no exame e na análise sobre as demonstrações financeiras e garante a existência da **COPASA**, sob uma perspectiva de longo prazo que acrescente considerações de ordem: econômica, social, ambiental e de boa governança corporativa, na definição dos negócios e das operações.

Composto por seis conselheiros efetivos (incluindo aquele eleito pelos acionistas minoritários e um outro, obrigatoriamente, indicado pelo Estado de Minas Gerais e que deve ser servidor público, com vínculo permanente com a Administração Pública) e cinco suplentes para um prazo de gestão bienal, sendo permitidas, no máximo, duas reconduções consecutivas, considerando os períodos anteriores de gestão ocorridos há menos de dois anos, observada a [Política de Elegibilidade de Membros Estatutários](#) da **COPASA**. Nenhum deles exerce função na Companhia e duas mulheres participam do Conselho.

Comitê de Auditoria Estatutário

Tem por competências, dentre outras: supervisionar as atividades desenvolvidas nas áreas de controle interno, de auditoria interna e de elaboração das demonstrações financeiras da **COPASA** e da *COPANOR*; acompanhar as atividades da auditoria independente; monitorar a qualidade e a integridade dos mecanismos de controle interno, das demonstrações financeiras e das informações e medições divulgadas pela nossa Companhia e Subsidiária; avaliar e monitorar, em conjunto com a administração da **COPASA** e a área de auditoria interna, a adequação e a divulgação das transações com partes relacionadas; e verificar a conformidade do processo de avaliação dos administradores e conselheiros fiscais.

É formado por três participantes, sendo um, obrigatoriamente, integrante do *Conselho de Administração (CA)*, que devem ter formação acadêmica compatível, preferencialmente na área de Contabilidade, auditoria ou no setor de atuação da Companhia. Pode, ainda, possuir experiência profissional compatível, como conhecimentos em auditoria, Compliance, controles, contabilidade, riscos e afins, ou experiência em tais atividades, devendo, no mínimo, um dos membros ter experiência profissional reconhecida em assuntos de contabilidade societária. Conheça o [Regimento Interno do Comitê de Auditoria Estatutário \(COAUDI\)](#) da **COPASA**.

Auditoria Interna

A Auditoria Interna, conforme disposto no Artigo 72 do Estatuto Social da Companhia, é vinculada diretamente ao *Conselho de Administração* e responsável por avaliar o sistema de controles internos da Companhia, subordinada ao Conselho de Administração e reportando-se, diretamente, ao Comitê de Auditoria. Utiliza a auditoria baseada em riscos, de forma a garantir que os processos de gestão de riscos, colocados em prática em todos os níveis da Companhia, estão operando conforme o planejado. O Plano Anual de Auditoria é apresentado à alta administração, abordando as métricas adotadas e os principais riscos

econômicos, sociais e ambientais mapeados, os quais embasaram o Plano.

A Superintendência de Compliance e Auditoria Interna apresentam reporte dos trabalhos realizados no trimestre aos órgãos de governança e trimestralmente é apresentado para o *Conselho de Administração* e para a *Diretoria Executiva* a evolução da execução do [Plano de Integridade](#).

O Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna, disponível no site da Companhia, apresenta os trabalhos de auditoria realizados, elencando o quantitativo de macroprocessos, processos ou procedimentos avaliados no exercício.

Unidade de Auditoria de Controles Internos (UACO)

Possui a competência para realizar auditorias nos processos e nas práticas de gestão dos negócios da Companhia; verificar a efetividade dos controles internos; verificar a performance dos processos e a efetividade da gestão de riscos e da governança da Companhia; dentre outras atribuições.

[Conheça o Relatório Anual de Atividades da Auditoria Interna \(RAINT\) da COPASA.](#) 

Diretoria Executiva

A DE é composta por cinco membros, incluindo um Diretor-Presidente, um Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, uma Diretora de Relacionamento e Mercado, um Diretor de Operação e um Diretor de Desenvolvimento Tecnológico, Meio Ambiente e Empreendimentos. Eles são eleitos pelo *Conselho de Administração*, que os seleciona de acordo com os critérios e vedações previstos na [Política de Elegibilidade de Membros Estatutários](#) e também define as áreas de atuação e atribuições.

Compete a todos os diretores, a administração dos negócios sociais da Companhia e, no exercício dessa função, cumprir e fazer cumprir as leis, as regras do [Estatuto Social](#), as deliberações da Assembleia Geral e do *Conselho de Administração*, o seu Regimento Interno e as boas práticas de governança corporativa. Os cargos de Presidente do *Conselho de Administração* e de Diretor-Presidente não poderão ser acumulados pela mesma pessoa.

A Diretoria também é assessorada por grupos de trabalho de impacto socioambiental e econômico, direcionados aos públicos interno e externo como, por exemplo, o *Comitê Clima*; o *Comitê Resíduos*; *Comitê Ambiental*, o *Subcomitê de Sustentabilidade*; o *Grupo de Trabalho para Segurança de Barragens* e comissões setoriais do *Programa Ambientação da SEMAD*.

Superintendência de Conformidade e Riscos

Unidade estatutária, vinculada diretamente à Presidência, para auxiliar na gestão dos riscos corporativos para subsidiar a tomada de decisão dos administradores, apoiar na implantação dos controles internos e sua revisão, e difundir a cultura de integridade.

Tem por atribuições, dentre outras, liderar e supervisionar as atividades de gerenciamento de riscos; emitir recomendações para o aprimoramento da governança corporativa, da gestão de riscos e dos controles internos; promover a integração dos agentes responsáveis pela governança corporativa, gestão de riscos e controles internos; e disseminar as políticas da Companhia para os *stakeholders* e a importância de seu cumprimento, conforme previsto no Estatuto Social e no Regimento Interno.

Avaliação de Desempenho

(GRI 102-28)

Em conformidade com o art. 13, inciso II, da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016; o Decreto Estadual nº 47.154/2017, em seu art. 21, II com o art. 28, inciso X do Estatuto Social da **COPASA**, são promovidas anualmente as avaliações Coletivas do *Conselho de Administração* e do Comitê de Auditoria e as avaliações individuais da *Diretoria Executiva* e dos Diretores, sob os seguintes quesitos: exposição dos atos de gestão praticados quanto à licitude e à eficácia da ação administrativa, contribuição para o resultado do exercício, consecução dos objetivos estabelecidos no plano de negócios e atendimento à estratégia de longo prazo. Essas avaliações de desempenho anual constituem importante etapa para aferir a efetividade do desempenho dos membros da Administração e contribuem para o aperfeiçoamento da governança corporativa.

Todos os conselheiros participam, na posse e anualmente, de processos de avaliação e de treinamentos específicos, referentes a temas essenciais e relacionados às atividades da **COPASA**, como ESG, boas práticas sociais e ambientais, Sustentabilidade Empresarial, a legislação societária e de mercado de capitais, a divulgação de informações, a Lei Federal número 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), as Licitações e Contratos, os Controles Internos e o Código de Conduta Ética.

Remuneração

(GRI 102-35; 102-36; 102-37;
202-1)

A remuneração paga aos profissionais que integram os órgãos de administração da Companhia (conselhos de administração, fiscal e diretores) busca como referências as melhores práticas de mercado, com o foco de estimular o alinhamento dos objetivos à produtividade e à eficiência, mantendo a competitividade no mercado de atuação.

Anualmente, a Companhia define a remuneração global dos administradores e leva em consideração o impacto nos resultados econômico-financeiros projetados para os próximos exercícios. Nosso acionista controlador, o Estado de Minas Gerais (MG), manifesta-se previamente quanto à remuneração proposta para os administradores. O Comitê de Coordenação e Governança de Estatais (CCGE), órgão colegiado formado pelos Secretários de Estado de Fazenda, de Desenvolvimento Econômico e de Planejamento e Gestão, analisa a proposta e define o valor de remuneração ou de reajuste. Essa condição atende ao Decreto Estadual nº 47.771/2019.

Após a manifestação dos integrantes do CCGE, os valores propostos para a remuneração global dos membros dos Conselhos de Administração, da *Diretoria Executiva* e do *Conselho Fiscal* são submetidos à aprovação da Assembleia Geral dos Acionistas, conforme definido no [Estatuto Social](#). Para o cálculo da remuneração variável é considerado o percentual de atingimento das metas, cuja aferição se dá anualmente.

Em 2021, a Assembleia Geral de Acionistas foi realizada em 19 de agosto. Na ocasião, 99,7% dos presentes votaram favoravelmente à remuneração proposta.

Vale ressaltar que o Conselho de Administração não possui direito a participação de lucros, uma vez que o art. 31 de Decreto Estadual nº 47.154/2017 veda o pagamento dessa rubrica a membros do Conselho de Administração de empresas estatais.

Diversidade nos Órgãos de Governança

(GRI 102-24; 405-1)

A diversidade de gênero não é um critério considerado na nomeação de membros do mais alto órgão de governança. Na *Diretoria Executiva (DE)*, a *Diretoria de Relacionamento e Mercado* é ocupada por uma mulher (ou 20% de participação); no *Conselho Fiscal (CF)*, duas mulheres (ou 18% de participação).

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

Por Gênero	2017		2018		2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	13	68,42%	11	64,71%	16	94,12%	15	88,24%	15	88,24%
Mulheres	6	31,58%	6	35,29%	1	5,88%	2	11,76%	2	11,76%
Total	19	100%	17	100%	17	100%	17	100%	17	100%

INDICADOR 405-1

Por Faixa Etária	2017		2018		2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	1	5,88%	1	5,88%
30 a 50 anos	7	36,84%	4	23,53%	8	47,06%	8	47,06%	7	41,18%
Acima de 50 anos	12	63,16%	13	76,47%	8	47,06%	8	47,06%	9	52,94%
Total	19	100%	17	100%	17	100%	17	100%	17	100%

INDICADOR 405-1

Por Indicador de Diversidade	2017		2018		2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Branco	2	10,53%	4	23,53%	13	76,47%	12	70,59%	12	70,59%
Negro	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Pardo	0	0,00%	0	0,00%	2	11,76%	2	11,76%	2	11,76%
Amarelo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Não informado	17	89,47%	13	76,47%	2	11,76%	3	17,65%	3	17,65%
Total	19	100%	17	100%	17	100%	17	100%	17	100%

Ética e Integridade

(GRI 102-16; 102-17; 205-1;
205-2;205-3)

A **COPASA** busca o comprometimento com a integridade por parte de todos os colaboradores, administradores (conselheiros, auditores e diretores), membros de comitês e acionistas, bem como de seus fornecedores, prestadores de serviços, autoridades públicas, representantes de agências reguladoras e de qualquer outro *stakeholder* com quem mantenha relação contratual.

Instrumentos de Ética e de Governança

A estrutura de Governança Corporativa da **COPASA** cumpre o papel de fornecer um conjunto de princípios e regras que, ao serem seguidos, evitam a violação da ética, dão autonomia às atividades e melhoram a transparência das informações e a reputação da Empresa entre os *stakeholders*.

Os controles relacionados aos riscos de integridade serão avaliados em julho/2022. A partir da identificação e análise desses controles, poderemos verificar o risco residual e identificar os significativos.

Código de Conduta e Integridade

(GRI 205-1; 205-2; 205-3)


Documento que reúne e oficializa os princípios e valores que orientam como as relações da Companhia devem se desenvolver e, assim, fortalecer a ética empresarial e as condutas de integridade, com o apoio às práticas operacionais, de gestão e de relacionamento e à tomada de decisão.

Ao ingressar na **COPASA**, todos os colaboradores e administradores (conselheiros fiscais, auditores e diretores) se comprometem, formalmente, com os preceitos éticos, por meio da assinatura de um Termo de Compromisso.

Todos os fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários, associados ou quaisquer outros que se relacionem com ou representem a **COPASA** também estão sujeitos ao Código, comprometendo-se formalmente a cumpri-lo, a partir da assinatura de contratos ou quaisquer outros instrumentos.

Em 2021, todos os 18 membros do órgão de governança (100%) da **COPASA** participaram do Treinamento Anual dos Administradores, com a duração de 14 horas, em que foram comunicadas as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização. Entre os 10.692 colaboradores, 99% (ou 10.586 colaboradores) foram comunicados sobre as práticas, as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização. Aproximadamente 90% dos 18 membros do órgão de governança receberam capacitação em combate à corrupção e 9.070 colaboradores, 84% do total, receberam o mesmo treinamento.

100% dos parceiros de negócios da Companhia receberam orientações sobre as práticas de combate à corrupção – o conhecimento e à adesão a essa política corporativa é obrigatória para todos os contratos em vigência.

[Conheça o Código de Conduta e Integridade da COPASA](#) 

Comissão de Ética

A Comissão de Ética é uma instância colegiada de caráter consultivo e deliberativo, com autonomia decisória, e que se reporta diretamente ao Diretor-Presidente para favorecer a comunicação, a apuração, a prevenção e o tratamento das denúncias de caráter ético, referentes às relações interpessoais, abuso de poder e assédio. São incluídas, também, denúncias e práticas ilícitas e contrárias aos interesses da **COPASA**, como corrupção, fraude, irregularidades, conflito de interesses, dentre outras, cometidas por colaboradores e administradores (conselheiros de administração, fiscais, auditores e diretores executivos) e por aqueles que com ela se relacionam, tendo por base a *Política de Responsabilidade Social* e o disposto no *Código de Conduta e Integridade (Código)*, na [Política de Transações com Partes Relacionadas](#) e no [Plano de Integridade](#).

As condutas contrárias ao disposto no *Código* e analisadas pela Comissão são passíveis de aplicação de sanção pela Comissão de Ética ou penalidades previstas na Norma de Procedimento "Sistema Disciplinar". Além disso, as medidas tomadas em eventuais casos de corrupção estão sujeitas à legislação vigente.

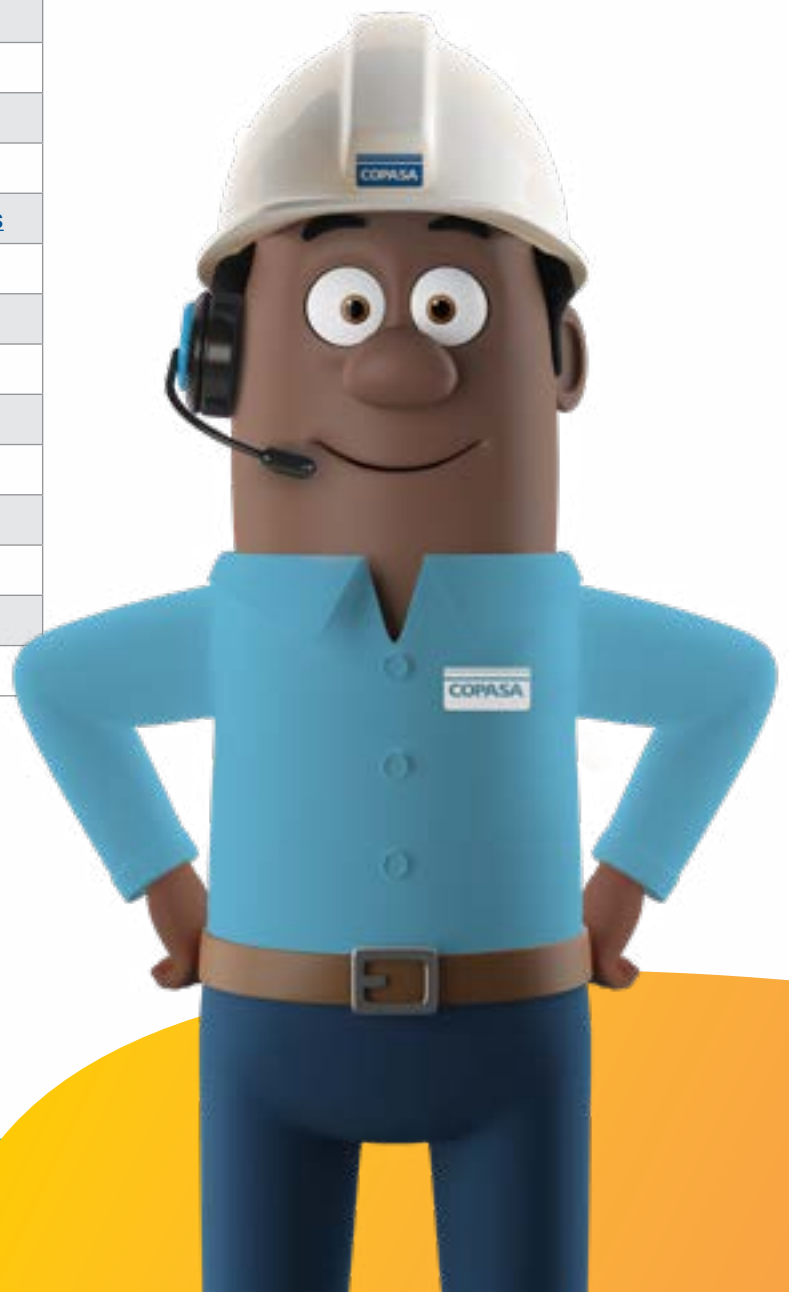
Em 2021, quatro colaboradores foram demitidos ou punidos por envolvimento em atos de corrupção.

Políticas e Normativos

A seguir, estão disponíveis as políticas corporativas, regulamentos e demais normativos da **COPASA**, que são aplicáveis aos colaboradores, estagiários, aprendizes, administradores, conselheiros, prestadores de serviço e quem, de alguma forma, desempenhe atividades na Companhia.

Políticas Corporativas

Política Anticorrupção
Política de Brindes e Presentes
Política de Conflitos de Interesse
Política de Controles Internos
Política de Dividendos
Política de Divulgação e Negociação
Política de Doações e Patrocínio
Política de Due Diligence de Integridade
Política de Elegibilidade de Membros Estatutários
Política de Gestão de Riscos Corporativos
Política de Gestão de Segurança de Barragens
Política de Governança Corporativa
Política de Participações Societárias
Política de Proteção de Dados Pessoais
Política de Responsabilidade Social
Política de Transações com Partes Relacionadas
Plano de Integridade
Código de Conduta e Integridade



Canal de Linha Ética

O Canal de Denúncias da Companhia, denominado *Canal de Linha Ética*, tem como objetivo inibir as práticas ilícitas e contrárias aos interesses da **COPASA**, como corrupção, fraude, irregularidades, conflito de interesses, dentre outras, bem como favorecer a comunicação, a apuração e o tratamento dessas práticas.

Está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, no website da **COPASA**, (<http://www.copasa.com.br>), acessível a qualquer cidadão, o qual pode fazer denúncias de forma anônima ou identificada, com garantia de independência nas apurações. O andamento de todo o processo pode ser acompanhado pelo denunciante, por meio de protocolo e senha cadastrados no site. As denúncias também podem ser encaminhadas pelo e-mail denuncias@copasa.com.br ou pelo telefone (31) 3207-7250.

A gestão deste Canal é de responsabilidade da Auditoria Interna (AUDI), vinculada diretamente ao *Conselho de Administração (CA) da COPASA*, o que garante total independência no tratamento das denúncias.

Ouvidoria COPASA

A Ouvidoria **COPASA** é uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos à qualidade e ao atendimento dos serviços da Companhia. Trata-se de uma instância recursal do cliente e é utilizada quando a demanda deste não foi tratada satisfatoriamente nos outros Canais de Relacionamento **COPASA**.

A Ouvidoria é responsável, ainda, pelo tratamento dos pedidos de informações registradas no Portal da Transparência e por garantir o cumprimento do prazo legal para resposta ao demandante, de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011. As demandas registradas na Ouvidoria da Arsae-MG, na Ouvidoria do Ministério Público e na Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, que envolvem tanto a **COPASA**, quanto a **COPANOR**, também são atendidas pela Ouvidoria **COPASA**.

Os nossos serviços prestados e o atendimento ao cliente têm a qualidade medida por meio de indicadores de resolução, prazo de atendimento e prazo médio de resposta às demandas dos usuários. Além deste, periodicamente, são promovidas pesquisas de satisfação em relação à Ouvidoria.

OUVIDORIA COPASA - INDICADORES			
ANO	Índice de Resolubilidade	Índice de Atendimento aos prazos de resposta	Prazo médio de respostas das demandas
2021	70%	53,9%	25 dias
2020*	-	65,5%	18 dias

* 2020 não dispõe do indicador relativo ao Índice de Resolubilidade, considerando que, no período, não realizávamos a apuração desta informação.

OUVIDORIA COPASA – PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
ANO	2020	2021
Usuários consideram o prazo para a solução da demanda SATISFATÓRIO	34%	35%
Usuários consideram a qualidade da resposta da Ouvidoria SATISFATÓRIA	38%	39%
Usuários acionarão novamente a Ouvidoria	68%	70%

Gestão de Riscos

(GRI 102-11; 102-30)

A [Política de Gestão de Riscos Corporativos da COPASA](#) estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados nas atividades relacionadas à gestão dos riscos corporativos da Companhia e orienta as ações para a identificação, a avaliação, o tratamento, o monitoramento e a comunicação dos riscos. Em 2021, o *Conselho de Administração* definiu a estratégia para atendimento de seus objetivos de negócio, aprovou o apetite e tolerância aos riscos.

Também define, nos princípios e diretrizes constantes dessa Política, que deve aproveitar oportunidades e antever ameaças internas e externas que podem afetar os objetivos estratégicos, econômico-financeiros, operacionais e de *Compliance*. Busca oferecer garantia razoável do cumprimento das metas estabelecidas em sua declaração estratégica.

Em relação aos limites de exposição (apetite e tolerância) aos riscos, a **COPASA** opera com um perfil conservador, sendo esses limites estabelecidos de acordo com a natureza de cada risco, conforme previsto na [Política de Gestão de Riscos Corporativos](#).

Matriz de Riscos Corporativos

(GRI 102-15)

A *Matriz de Riscos Corporativos COPASA* descreve 39 riscos, sendo 32 riscos corporativos e 7 riscos de Integridade identificados em sete macroprocessos: Concessão, Finanças, Governança, Infraestrutura, Logística, Operação e Recursos Humanos. Entre eles, foram selecionados os dez riscos de maior criticidade com ações de tratamento e de minimização elaboradas e aprovadas pelo *Conselho de Administração*.



A **COPASA** lançou, em 2021, o *Programa de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (INOVA COPASA)*, para a criação e o desenvolvimento de tecnologias, produtos, serviços e processos que elevem a eficiência, a produtividade e a qualidade dos serviços prestados pela Companhia.

Estruturado em quatro eixos temáticos, pretende avaliar e selecionar soluções com o potencial de gerar receitas incrementais ao negócio e contribuir para a redução ou a racionalização de gastos e despesas. São eles:

EIXO 1 - DESAFIO À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA (COPATHON)

Direcionado exclusivamente aos colaboradores da Companhia para incentivar a inventividade e a criatividade em soluções que possam melhorar o desempenho e os resultados dos processos e atividades. Foram selecionados 15 projetos nas áreas de Automação, Perdas, Clientes, Manutenção, Operação e Energia.

EIXO 2 - P&D COPASA (COPAJUMP)

Também exclusivo para os colaboradores da **COPASA** para o incentivo à melhoria da formação e aperfeiçoamento em cursos *stricto e lato sensu*, voltados para temas de interesse estratégico da Companhia. Já se encontram em curso bolsas de mestrados para colaboradores no segmento de Automação Industrial e ações de apoio a projetos de mestrado em Ciências Biológicas e de Gestão de Recursos Hídricos.

EIXO 3 - COPACADEMY

Direcionado para a academia e a comunidade científica, no Brasil ou no Exterior, para o desenvolvimento de pesquisas aplicadas, inovação e soluções em saneamento para a Companhia. São várias as ações em andamento, em conjunto com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Universidade Federal de Viçosa (UFV), Universidade Federal de Lavras (UFLA), UniAraxá e *Ohio State University*.

EIXO 4 - COPAPARTNER

Dedicado à inovação aberta e ao ecossistema de *startups* na prospecção de soluções inovadoras que possam aumentar a vantagem competitiva da **COPASA**. Encontra-se em fase de preparação para publicação de edital de inovação aberta para o *HUB MG*²⁰, vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Minas Gerais (SEDE/GOV/MG), para desafios importantes da Companhia e cujas soluções serão prospectadas no ecossistema de *startups*.

²⁰ O Hub MG é um programa de inovação aberta que apoia o setor público e as médias e grandes empresas mineiras a se manterem inovadoras, conectando desafios relevantes a soluções tecnológicas ao redor do mundo, por meio do Ciclo de Inovação Aberta com o mercado e academia.

II. Atuamos com segurança e respeito à vida

Zelamos pelo comportamento seguro, individual e coletivo, e, para isso, agimos, preventivamente, e garantimos a saúde, a segurança e a integridade com o estímulo às práticas e hábitos saudáveis para a geração de bem-estar e da vida com qualidade. Respeitamos e incluímos as diversidades!

A person wearing a blue short-sleeved shirt, dark pants, a white hard hat, and a face mask is crouching in a field. They are holding a young tree with green leaves. The background shows more trees and a clear blue sky with some lens flare. The overall scene is outdoors and appears to be a reforestation or landscaping project.

Partes Interessadas

(GRI 102-40; 102-42)

Nossos relacionamentos são pautados de acordo com os valores e as políticas institucionais, em especial a Política de Responsabilidade Social, o Código de Conduta Ética, a Política de Transações com Partes Relacionadas, o Plano de Integridade, os preceitos do Modelo de Excelência em Gestão - fatores essenciais para o alinhamento entre as diretrizes corporativas e as necessidades e expectativas das partes envolvidas.

Realizamos a escuta dos *stakeholders*, por meio dos nossos canais de relacionamento, comunicação e de interatividade (pesquisas, canais virtuais de atendimento ao cliente, mídia, redes sociais, agências de atendimento, entre outros) e o processo de elaboração da Matriz de Materialidade.

Clientes

(GRI 103-1; 103-2; 103-3) |

(SASB IF-WU-240a.1)

A nossa estratégia eleva o cliente à centralidade do negócio. Atendemos o cliente com respeito e entusiasmo, incorporando elementos que unem a transformação inovadora e a centralidade do cliente. Os clientes são o nosso maior compromisso e a motivação para alcançar a universalização dos serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável. Atuando sempre pautados pela segurança e respeito à vida, a **COPASA** investe em inovação como meio para tornar suas entregas cada vez mais eficientes e sustentáveis.

A satisfação, a identificação do cliente com a prestação de serviços e a credibilidade da **COPASA** valorizam a marca e reduzem, expressivamente, os impactos de ordem econômica, social e ambiental. Na ótica da satisfação, a qualidade de atendimento culmina na fidelização da marca, na melhoria contínua da imagem da empresa e no engajamento do cliente nas ações sociais, econômicas e ambientais da Companhia, que proporcionam qualidade de vida e investimentos em infraestrutura.

'Fala com o CHICO'

Em junho/2021, a **COPASA** apresentou ao público o Assistente Virtual Chico. Este chatbot/webchat de relacionamento com o cliente foi disponibilizado na Agência Virtual. Em agosto/2021, Chico chegou ao Whatsapp – (31) 99770-7000.

Fala com o **Chico.** 



O serviço informatizado representou um ganho significativo de tempo de atendimento, produtividade e eficiência, com a inclusão de documentos pelo cliente, diretamente, na plataforma. Além disso, a digitalização proporcionou melhora representativa no diálogo com o cliente, gerando *feedbacks* de satisfação espontâneos. Sem contar o crescimento exponencial do volume de atendimentos, passando de 14 atendimentos *WhatsApp*, junho/2021, para cerca de 250 mil, em dez/2021.

As unidades usuárias atendidas pela **COPASA** são cadastradas em cinco categorias, de acordo com a atividade nelas exercidas: *social, residencial, comercial, industrial e pública*.

Além da mitigação dos riscos e a potencialização dos impactos positivos, o propósito reside na própria permanência saudável da Companhia no mercado de Saneamento, no fortalecimento da marca e no papel de contribuir para a qualidade de vida da sociedade, dos colaboradores e clientes. Essas iniciativas, amplamente desenvolvidas, aceitas e esperadas pelos *stakeholders* e pelo mercado nacional e internacional estão atreladas à mudança da cultura de atendimento para relacionamento com cliente que norteia a busca pelos Compromissos “Atender bem o cliente” e “Transformamos Paixão em Serviço de Qualidade”.

O atendimento ao cliente é controlado, coordenado e gerenciado por meio de softwares, como CRM/BI *Business Intelligence*, plataforma digital Be Moby, Sistema SIGA de Gestão de Filas, além de reuniões frequentes com as equipes comerciais e de gestores. Além disso, são analisados e geridos os indicadores de desempenho, tais como o tempo médio de atendimento de demandas e as volumetrias estabelecidas para o controle.

Outra forma de controle são as práticas de *benchmarking*²¹, *feedbacks*²², inclusive do cliente – com a disponibilização de pesquisa de atendimento para 100% dos clientes de Central de Atendimento (*call center*). Há, ainda, regulamentações específicas da Agência Reguladora Arsae-MG, que estabelecem normas e critérios para o atendimento.

21 Processo de avaliação da empresa em relação à concorrência, por meio do qual incorpora os melhores desempenhos de outras firmas e/ou aperfeiçoa os seus próprios métodos.

22 Realimentar ou dar resposta a um determinado pedido, ou acontecimento (feed = alimentar e back = de volta). Termo usado, tanto no meio empresarial, quanto nas relações humanas.

Atendimentos e Relacionamento

(GRI 416-1)

A aprovação do Marco do Saneamento determinou um ambiente concorrencial mais amplo e dinâmico para o setor. A **COPASA** se preparou, durante todo o ano de 2021, para atender as demandas normativas e regulatórias para que mantenha e amplie a participação no mercado. E as práticas de atendimento e de relacionamento com os clientes são ações fundamentais para se atingir essa aspiração.

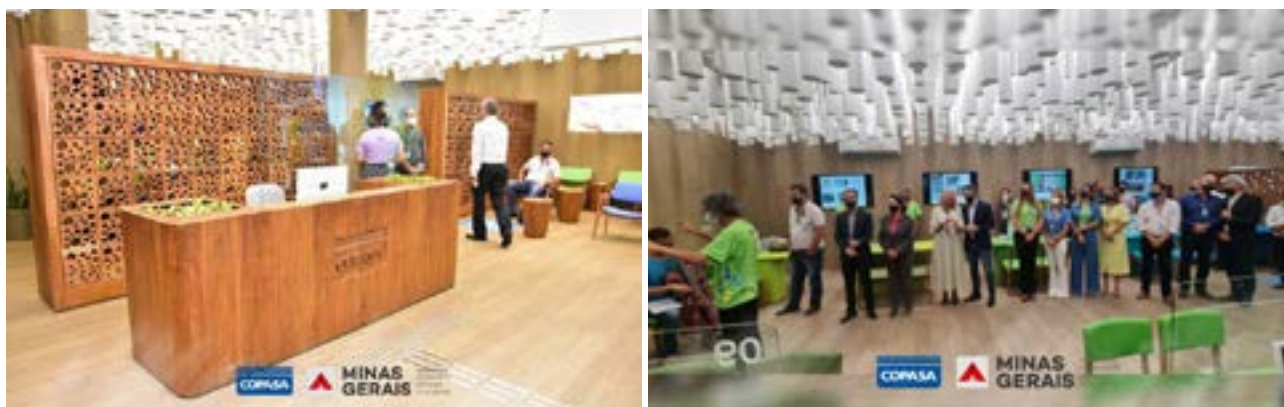
O atendimento ao cliente é realizado em agências de atendimento, escritórios locais e unidades operacionais; por meio telefônico ou virtual, tais como a Agência Virtual, o aplicativo **COPASA** Digital e o *WhatsApp* (disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana). Para reforçar o compromisso com os nossos clientes, iniciamos o processo de contratação de Solução Integrada no Relacionamento com o Cliente (*Omnichannel*²³), que contemplará além da contratação de uma plataforma digital de relacionamento com o cliente que incluiu a transformação de 100 agências de atendimento presencial ("Loja Conceito"), estruturas de autoatendimento, pagamento digital e cobrança.

A evolução e a melhoria dos atendimentos em nossos canais de Relacionamento e Interatividade foram gerenciadas e monitoradas dos resultados, por meio da plataforma *CRM – Business Intelligence*.

Também investimos na otimização e em melhorias de automação do *call center COPASA*, que incluiu o treinamento e a adequação dos operadores da Central de Atendimento, conforme a curva de chamadas, além da ampliação dos serviços de atendimento da URA²⁴ e a priorização de atendimento por nível de complexidade da resposta. Esses ajustes resultaram na redução de 54,1% do número de chamadas perdidas: 229 mil (janeiro/2021) para 105 mil (novembro/2021).

²³ O *Omnichannel* é a estratégia de criar uma experiência unificada aos clientes em todas as plataformas de atuação de uma empresa. Não se trata apenas de oferecer uma comunicação unificada pelos canais de atendimento e vendas, mas de investir na personalização de cada contato. Com ele, o cliente pode se comunicar com uma empresa por meio da plataforma que lhe é mais adequada (SMS, telefone, Facebook, Instagram, site, chatbot, voicebot etc.), sem precisar fornecer seus dados básicos e explicar o seu problema a cada contato.

²⁴ URA, ou Unidade de Resposta Audível, é um tipo de atendente eletrônico capaz de identificar dígitos e voz, e reagir a partir dessas informações. O sistema, também conhecido como IVR Talker, reconhece dígitos e voz e, por meio dessa identificação, consegue transferir telefonemas e encaminhar chamadas para agentes humanos. Além disso, esse recurso está apto a resolver demandas e solicitações rápidas e corriqueiras sem que, para isso, a pessoa tenha que aguardar por um atendente. Basta que o cliente digite um número ou fale em voz alta, para, assim, receber a resposta.



BANCO DE IMAGENS - LOJA CONCEITO COPASA, BELO HORIZONTE, MINAS GERAIS

Privacidade e Proteção de Dados

(GRI 418-1)


O risco relativo à privacidade e à proteção de dados sensíveis é abordado na Matriz de Riscos Corporativos da **COPASA** e, para a sua contenção, foi elaborado e aprovado o *Plano de Resposta ao Risco "Segurança da Informação"*, cujas ações de tratamento para sua mitigação vêm sendo implementadas e monitoradas. No ano de 2020, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), a Companhia constituiu a *Comissão de Proteção de Dados Pessoais*, instituiu a *Política* e o *Programa de Proteção de Dados Pessoais*, bem como criou e nomeou o Encarregado ou *DPO (Data Protection Officer)*.


Em 2021, não recebemos registros da agência reguladora estadual (Arsae-MG), mas recebemos e confirmamos 47 queixas de violação da privacidade do cliente.

Quanto à gestão dos canais de relacionamento, os colaboradores envolvidos no atendimento são orientados quanto aos procedimentos para alteração de cadastro, registro e arquivamento de documentação dos clientes. Eles receberam orientações sobre a LGPD²⁵ e os desdobramentos dessa Lei na guarda e na divulgação de informações sensíveis para terceiros. A meta é manter o indicador em 0%.

Todos os casos relatados são apurados. Para as ocorrências de não reconhecimento de endereço vinculado ao CPF/nome do cliente, identificou-se a existência de homônimos. Todas as tratativas internas são conduzidas com sigilo pelas unidades envolvidas, com o foco na identificação e na solução, bem como na resposta ao cliente.

25 A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (nº 13.709/2018) estabelece diretrizes importantes e obrigatórias para a coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais. Ela foi inspirada na GDPR (*General Data Protection Regulation*), que entrou em vigência em 2018 na União Europeia, trazendo grandes impactos para empresas e consumidores.

Conheça a [Política de Proteção de Dados Pessoais da COPASA](#). 

Conheça o [Regulamento de Proteção a Informações – Sigilos Estratégico, Comercial e Industrial da COPASA](#). 

Colaboradores

(GRI 102-8; 201-3; 401-1;
401-2; 401-3; 402-1; 405-1; 407-1;
408-1; 409-1)

A Gestão de Pessoas é um dos principais pilares da estratégia na **COPASA**, que segue investindo na capacitação e na segurança de seus colaboradores.

O ingresso na Companhia, como colaborador direto, se dá, principalmente, por meio de concurso público, cujos editais são divulgados nos principais canais de comunicação do Estado. Há, ainda, a previsão de absorção de servidores públicos municipais lotados nos serviços de água e/ou esgoto assumidos pela **COPASA**, observados o dimensionamento qualitativo e quantitativo de pessoal, os dispositivos legais para nomeação no serviço público, o Contrato de *Programa* estabelecido entre as partes e demais condições estabelecidas no regulamento do *Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS)*. Há, também, a possibilidade de recrutamento amplo para exercício de cargos de confiança. Todos os contratos de trabalho são por tempo indeterminado. Adicionalmente, possuímos programa de estágios e realizamos a contratação de aprendizes.

Valorizamos a atuação dos sindicatos como representantes dos interesses dos nossos colaboradores e reconhecemos o direito de livre associação. A Companhia mantém um relacionamento permanente e respeitoso com as diversas entidades sindicais. Para isso, disponibiliza canais de comunicação e de relacionamento institucional constantemente abertos, para que eventuais conflitos e impasses sejam tratados e solucionados pela via negocial, para reduzir e evitar os impactos negativos no clima organizacional e na reputação.

As negociações de Acordos Coletivos são feitas diretamente com os sindicatos representantes das categorias. Em 2021, todos os nossos colaboradores (100%) foram contemplados por Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho.

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO (PERMANENTES E TEMPORÁRIOS¹), POR GÊNERO					
	2017	2018	2019	2020	2021
Gênero/ tipo de contrato	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Feminino	1042	1073	1071	1062	951
Masculino	10220	10474	10454	10331	9741
Total	11262	11547	11525	11393	10692

1) A COPASA não contrata pessoa física para desempenhar trabalhos temporários. A forma de ingresso se dá apenas por concurso público, sendo todos contratados permanentes.

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO (PERMANENTES E TEMPORÁRIOS¹), POR REGIÃO					
	2017	2018	2019	2020	2021
Região/ tipo de contrato	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Central	823	854	863	855	801
Centro Norte	716	750	749	764	733
Metropolitana BH	4400	4469	4453	4405	4105
Nordeste	787	807	801	780	731
Norte	621	630	633	619	596
Sudeste	973	1049	1048	1033	971
Sudoeste	765	786	783	774	719
Sul	1582	1598	1587	1555	1460
Vale do Aço	595	604	608	608	576
Total	11262	11547	11525	11393	10692

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO (TEMPO INTEGRAL OU PERÍODO PARCIAL), POR GÊNERO					
Empregados ativos da COPASA	2017	2018	2019	2020	2021
Gênero/ tipo de emprego	Período Integral	Período Integral	Período Integral	Período Integral	Período Integral
Feminino	1042	1073	1071	1062	951
Masculino	10220	10474	10454	10331	9741
Total	11262	11547	11525	11393	10692

PERCENTUAL DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL (POR GÊNERO)											
Categoria funcional	Gênero	2017		2018		2019		2020		2021	
		Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Gerencial	Homens	123	73,65%	112	69,57%	92	70,23%	95	68,35%	97	66,90%
	Mulheres	44	26,35%	49	30,43%	39	29,77%	44	31,65%	48	33,10%
	Total	167	100,0%	161	100,0%	131	100,0%	139	100,0%	145	100,0%
Superior Administrativo	Homens	142	49,82%	145	50,35%	155	52,19%	152	52,41%	132	51,76%
	Mulheres	143	50,18%	143	49,65%	142	47,81%	138	47,59%	123	48,24%
	Total	285	100,0%	288	100,0%	297	100,0%	290	100,0%	255	100,0%
Superior Operacional	Homens	296	72,73%	303	72,32%	310	71,59%	310	71,93%	281	70,25%
	Mulheres	111	27,27%	116	27,68%	123	28,41%	121	28,07%	119	29,75%
	Total	407	100,0%	419	100,0%	433	100,0%	431	100,0%	400	100,0%
Técnico Operacional	Homens	813	93,02%	872	93,46%	868	93,53%	888	93,57%	902	93,67%
	Mulheres	61	6,98%	61	6,54%	60	6,47%	61	6,43%	61	6,33%
	Total	874	100,0%	933	100,0%	928	100,0%	949	100,0%	963	100,0%
Técnico Administrativo	Homens	1382	75,77%	1031	69,38%	1030	69,13%	1017	69,09%	1006	72,11%
	Mulheres	442	24,23%	455	30,62%	460	30,87%	455	30,91%	389	27,89%
	Total	1824	100,0%	1486	100,0%	1490	100,0%	1472	100,0%	1395	100,0%
Operacional	Homens	6756	98,25%	7280	98,48%	7264	98,52%	7143	98,59%	6663	98,78%
	Mulheres	120	1,75%	112	1,52%	109	1,48%	102	1,41%	82	1,22%
	Total	6876	100,0%	7392	100,0%	7373	100,0%	7245	100,0%	6745	100,0%
Administrativo	Homens	708	85,40%	731	84,22%	735	84,19%	726	83,74%	660	83,65%
	Mulheres	121	14,60%	137	15,78%	138	15,81%	141	16,26%	129	16,35%
	Total	829	100,0%	868	100,0%	873	100,0%	867	100,0%	789	100,0%
Total	Homens	10220	90,75%	10474	90,71%	10454	90,71%	10331	90,68%	9741	91,11%
	Mulheres	1042	9,25%	1073	9,29%	1071	9,29%	1062	9,32%	951	8,89%
	Total geral	11262	100,0%	11547	100,0%	11525	100,0%	11393	100,0%	10692	100,0%

PERCENTUAL DE COLABORADORES-CATEGORIA FUNCIONAL			
Categoria funcional	Faixa etária	2021	
		Total	%
Gerencial	Abaixo de 30 anos	0	0,00%
	30 a 50 anos	78	54,55%
	Acima de 50 anos	65	45,45%
	Total	143	100%
Superior Administrativo	Abaixo de 30 anos	1	0,39%
	30 a 50 anos	129	50,59%
	Acima de 50 anos	125	49,02%
	Total	255	100%

Superior Operacional	Abaixo de 30 anos	4	1,00%
	30 a 50 anos	178	44,50%
	Acima de 50 anos	218	54,50%
	Total	400	100%
Técnico Administrativo	Abaixo de 30 anos	23	1,65%
	30 a 50 anos	599	42,94%
	Acima de 50 anos	773	55,41%
	Total	1395	100%
Técnico Operacional	Abaixo de 30 anos	17	1,77%
	30 a 50 anos	563	58,46%
	Acima de 50 anos	383	39,77%
	Total	963	100%
Operacional	Abaixo de 30 anos	356	5,28%
	30 a 50 anos	3813	56,53%
	Acima de 50 anos	2576	38,19%
	Total	6745	100%
Administrativo	Abaixo de 30 anos	36	4,56%
	30 a 50 anos	390	49,43%
	Acima de 50 anos	363	46,01%
	Total	789	100%
Total	Abaixo de 30 anos	437	4,09%
	30 a 50 anos	5750	53,79%
	Acima de 50 anos	4503	42,12%
	Total geral	10690	100%

*As informações pendentes se dão em virtude de mudança de critérios de faixa etária e ausência de histórico pelos novos cruzamentos de dados solicitados.

PERCENTUAL DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR COR

Categoria funcional	Indicador de diversidade	2017		2018		2019		2020		2021	
		Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Gerencial	Branco	137	82,04%	118	73,29%	85	64,89%	94	67,63%	101	69,66%
	Negro	3	1,80%	3	1,86%	4	3,05%	5	3,60%	4	2,76%
	Pardo	27	16,17%	37	22,98%	33	25,19%	32	23,02%	33	22,76%
	Amarelo	0	0,00%	1	0,62%	1	0,76%	1	0,72%	1	0,69%
	Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não informado	0	0,00%	2	1,24%	8	6,11%	7	5,04%	6	4,14%
	Total	167	100,00%	161	100,00%	131	100,00%	139	100,00%	145	100,00%

Superior Administrativo	Brancos	213	74,74%	191	66,32%	202	68,01%	196	67,59%	172	67,45%
	Negros	11	3,86%	15	5,21%	16	5,39%	14	4,83%	13	5,10%
	Pardos	61	21,40%	71	24,65%	70	23,57%	71	24,48%	62	24,31%
	Amarelo	0	0,00%	1	0,35%	1	0,34%	1	0,34%	1	0,39%
	Indígena	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Não informado	0	0,00%	10	3,47%	8	2,69%	8	2,76%	7	2,75%
	Total	285	100,00%	288	100,00%	297	100,00%	290	100,00%	255	100,00%
Superior Operacional	Brancos	302	74,20%	266	63,48%	279	64,43%	279	64,73%	252	63,00%
	Negros	13	3,19%	21	5,01%	21	4,85%	21	4,87%	23	5,75%
	Pardos	91	22,36%	110	26,25%	111	25,64%	110	25,52%	106	26,50%
	Amarelo	1	0,25%	7	1,67%	7	1,62%	7	1,62%	6	1,50%
	Indígena	0	0,00%	1	0,24%	1	0,23%	1	0,23%	1	0,25%
	Não informado	0	0,00%	14	3,34%	14	3,23%	13	3,02%	12	3,00%
	Total	407	100,00%	419	100,00%	433	100,00%	431	100,00%	400	100,00%
Técnico Administrativo	Brancos	1133	62,12%	629	42,33%	628	42,15%	620	4,12%	579	41,51%
	Negros	121	6,63%	157	10,57%	156	10,47%	154	10,46%	153	10,97%
	Pardos	559	30,65%	650	43,74%	657	44,09%	649	44,09%	617	44,23%
	Amarelo	11	0,60%	13	0,87%	13	0,87%	13	0,88%	14	1,00%
	Indígena	0	0,00%	2	0,13%	2	0,13%	2	0,14%	2	0,14%
	Não informado	0	0,00%	35	2,36%	34	2,28%	34	2,31%	30	2,15%
	Total	1824	100,00%	1486	100,00%	1490	100,00%	1472	100,00%	1395	100,00%
Operacional	Brancos	3409	49,58%	2691	36,41%	2686	36,43%	2648	36,55%	2450	36,32%
	Negros	760	11,05%	930	12,58%	930	12,61%	913	12,60%	849	12,59%
	Pardos	2648	38,51%	3135	42,41%	3142	42,61%	3095	42,72%	2896	42,94%
	Amarelo	50	0,73%	80	1,08%	81	1,10%	80	1,10%	78	1,16%
	Indígena	9	0,13%	20	0,27%	20	0,27%	19	0,26%	19	0,28%
	Não informado	0	0,00%	536	7,25%	514	6,97%	490	6,76%	453	6,72%
	Total	6876	100,00%	7392	100,00%	7373	100,00%	7245	100,00%	6745	100,00%
Técnico Operacional	Brancos	491	56,18%	334	35,80%	331	35,67%	330	34,77%	321	33,33%
	Negros	69	7,89%	117	12,54%	116	12,50%	119	12,54%	123	12,77%
	Pardos	314	35,93%	435	46,62%	436	46,98%	451	47,52%	469	48,70%
	Amarelo	0	0,00%	11	1,18%	11	1,19%	11	1,16%	11	1,14%
	Indígena	0	0,00%	3	0,32%	3	0,32%	4	0,42%	4	0,42%
	Não informado	0	0,00%	33	3,54%	31	3,34%	34	3,58%	35	3,63%
	Total	874	100,00%	933	100,00%	928	100,00%	949	100,00%	963	100,00%
Administrativo	Brancos	450	54,28%	327	37,67%	326	37,34%	323	32,25%	275	34,85%
	Negros	75	9,05%	98	11,29%	98	11,23%	97	11,19%	91	11,53%
	Pardos	302	36,43%	390	44,93%	393	45,02%	389	44,87%	363	46,01%
	Amarelo	1	0,12%	7	0,81%	7	0,80%	7	0,81%	8	1,01%
	Indígena	1	0,12%	2	0,23%	2	0,23%	2	0,23%	2	0,25%
	Não informado	0	0,00%	44	5,07%	47	5,38%	49	5,65%	50	6,34%
	Total	829	100,00%	868	100,00%	873	100,00%	867	100,00%	789	100,00%

Total	Branços	6135	54,48%	4556	39,46%	4537	39,37%	4490	39,41%	4150	38,81%
	Negros	1052	9,34%	1341	11,61%	1341	11,64%	1323	11,61%	1256	11,75%
	Pardos	4002	35,54%	4828	41,81%	4842	42,01%	4797	42,10%	4546	42,52%
	Amarelo	63	0,56%	120	1,04%	121	1,05%	120	1,05%	119	1,11%
	Indígena	10	0,09%	28	0,24%	28	0,24%	28	0,25%	28	0,26%
	Não informado	0	0,00%	674	5,84%	656	5,69%	635	5,57%	593	5,55%
	Total geral	11262	100,00%	11547	100,00%	11525	100,00%	11393	100,00%	10692	100,00%

Benefícios

Nosso programa de benefícios abrange a todos os colaboradores e contempla fatores relativos à saúde, lazer e assistência, dentre os benefícios destacam-se:

Assistência especial	Complemento auxílio-doença
Auxílio-creche	Empréstimo consignado
Auxílio-educação especial	Lanche padrão
Auxílio-educação	Plano de saúde (cobertura Médica e Odontológica)
Auxílio-funeral	
Benefício refeição/alimentação	Previdência complementar
Cesta básica	Seguro de vida em grupo
Cesta de Natal	Vale-transporte

Em relação à previdência complementar, todos os colaboradores podem aderir ao Novo Plano da **COPASA**, da Fundação Libertas de Seguridade Social, uma entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, patrocinada por empresas que operam em diversos setores. A modalidade de adesão é a Contribuição Definida, que varia de 3% a 10% da remuneração do empregado. O percentual de contribuição é definido pelo trabalhador, e a patrocinadora (**COPASA**) contribui paritariamente. Nesse plano não há para eventuais obrigações extraordinárias.

Diversidade e Inclusão

(GRI 405-1; 406-1)

Registramos avanços consideráveis na temática da Diversidade e Inclusão na Companhia. O tema foi formalizado em nossa Declaração Estratégica e, de forma inédita, foram instituídos indicadores específicos no planejamento estratégico.

Em aderência à nossa Agenda ESG, em 2021, foi criado o Programa de Mentoria Feminina e a participação no Programa Equidade é Prioridade, junto ao *Pacto Global*.

Nosso posicionamento representa um conjunto de compromissos e ações para manifestar expressamente que não admitimos discriminação ou preconceito, respeitamos as pessoas e investimos na criação e na manutenção de um ambiente seguro e inclusivo no trabalho.

Desde 2003, os colaboradores homoafetivos podem incluir seus companheiros como dependentes na Associação de Assistência à Saúde dos Colaboradores da **COPASA** (*Copass Saúde*), tendo a Companhia se antecipado à implantação da Súmula Normativa número 12/2010 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Os editais de concurso público preveem 10% das vagas ofertadas de cada cargo/especialidade para admissão de pessoas com deficiência.



- Programa de Mentoria Feminina

Lançado em 8 de março de 2021, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, aliado às questões de equidade de gênero do *Pacto Global* e da nossa Agenda ESG, o *Programa* tem por objetivo encorajar e preparar as mulheres para construírem as suas trajetórias profissionais e evoluir em suas carreiras, o que vai contribuir para o fortalecimento da equidade de gênero em posições de gestão e estratégicas da **COPASA**.

Nos meses de abril e maio, foram promovidas as etapas de identificação de mentoras e a seleção das mentoradas. Foram selecionadas 10 duplas, num total de 20 mulheres. Essas duplas, desde outubro, participam de encontros quinzenais – com a duração de aproximadamente 60 minutos – e o encerramento da primeira edição do *Programa* acontecerá em março/2022.

Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa

(GRI 404-1; 404-2; 404-3)

Em 2021, investimos mais de 570 mil horas em atividades de treinamentos e capacitação. Devido ao isolamento social e o gradual retorno presencial ao trabalho, os treinamentos obrigatórios respeitaram os protocolos de saúde e de distanciamento e muitos deles foram realizados no formato *on-line*, pela plataforma de Ensino à Distância (EAD) Manancial do Saber, com a oferta variada de cursos corporativos e externos.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR EMPREGADO												
	2017		2018		2019		2020		2021		Δ 2020/2021	
Gênero	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Homens	299.639,00	29,31	257.641,00	24,60	260.403,50	24,91	283.521,20	27,00	494.655,95	50,78	74,47%	88,07%
Mulheres	39.962,00	38,35	48.291,00	45,13	40.353,38	37,68	35.421,00	33,00	84.381,89	88,73	138,23%	168,88%
Total horas de treinamento	339.601,00	30,15	305.932,00	26,51	300.756,88	26,10	318.942,40	28,00	579.038,00	54,16	81,55%	93,43%

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR EMPREGADO						
CATEGORIA FUNCIONAL	2017		2018		2019	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Gerencial	9.829,0	59,0	10.952,0	72,0	9.168,71	69,99
Superior Administrativo	12.562,0	44,0	15.387,0	53,0	13.318,03	44,84
Superior Operacional	20.075,0	49,0	27.486,0	66,0	20.000,82	46,19
Técnico Administrativo	54.886,0	30,0	54.236,0	36,0	45.847,25	30,76
Técnico Operacional	35.302,0	40,0	40.524,0	43,0	33.361,61	35,95
Administrativo	25.472,0	31,0	20.517,0	24,0	19.407,16	22,23
Operacional	181.477,0	26,0	136.830,0	19,0	159.653,3	21,65

CATEGORIA FUNCIONAL	2020		2021		Δ 2020/2021	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Gerencial	11.510,98	83,0	27.014,92	186,31	134,69%	124,47%
Superior Administrativo	10.136,34	35,0	28.861,97	113,18	184,74%	223,37%
Superior Operacional	29.150,11	68,0	59.769,38	149,42	105,04%	119,74%
Técnico Administrativo	41.774,21	28,0	82.027,61	58,8	96,36%	110,00%
Técnico Operacional	30.739,44	32,0	67.872,29	70,48	120,80%	120,25%
Administrativo	18.996,75	22,0	33.869,43	42,93	78,29%	95,14%
Operacional	176.634,6	24,0	279.622,24	41,46	58,31%	72,75%

No Período de 02/08/2020 a 01/08/2021 foram avaliados 10.581 colaboradores, o que representa um percentual de 94% do quadro de pessoal da **COPASA**, que em 31/07/2021 era de 11.256 colaboradores.

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO POR CATEGORIA								
	2018		2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Superior Administrativo/Operacional	382	225	402	245	423	245	414	239
Técnico Operacional	657	52	721	54	706	54	732	55
Técnico Administrativo	839	395	936	423	918	425	883	403
Operacional	6368	104	6557	103	6445	88	6158	83
Administrativo	647	107	707	130	695	136	662	134
Média Liderança Nível Médio	607	33	659	33	640	35	632	32
Média Liderança Nível Superior	6	26	27	6	19	5	18	5
Gerencial	104	40	108	45	82	38	92	39
Total	9610	982	10117	1039	9928	1026	9591	990

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE					
	2017		2018		
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Analfabeto	5	1	4	1	
4ª série incompleta	117	-	114	-	
4ª série completa	297	2	292	2	
5ª a 8ª série incompleta	191	3	192	5	
5ª a 8ª série completa	716	3	712	4	
Ensino médio incompleto	129	2	127	3	
Ensino médio completo	6.856	368	7.000	376	
Ensino superior incompleto	132	19	139	19	
Ensino superior completo/Pós-Graduação	1.777	644	1.894	663	
TOTAL	10.220	1.042	10.474	1.073	

ESCOLARIDADE	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Analfabeto	2	1	2	1	1	1
4ª série incompleta	112	-	109	-	83	-
4ª série completa	283	3	273	3	221	2
5ª a 8ª série incompleta	189	4	184	4	150	2
5ª a 8ª série completa	697	4	683	4	599	3
Ensino médio incompleto	122	3	118	3	112	3
Ensino médio completo	6.926	365	6.795	358	6.461	301
Ensino superior incompleto	131	19	121	19	104	14
Ensino superior completo/Pós-Graduação	1.992	672	2.046	670	2.010	625
TOTAL	10.454	1.071	10.331	1.062	9.741	951

Programa de Integridade Colaboradores

Foram registradas, em 2021, 9.115 participações em 50 horas de capacitação dos colaboradores nos eventos de *Compliance*. Desse total, 2.111 colaboradores participaram de maneira presencial e 7.004 na modalidade de Ensino à Distância (EAD), incluindo os colaboradores e os parceiros de negócios da **COPASA**. A média de avaliação geral de qualidade dos treinamentos, na opinião dos participantes, ficou em torno de 90%.

Programas de Aperfeiçoamento

Investimos mais de R\$2,53 milhões em diversos programas de aperfeiçoamento de competência e subsídios para os colaboradores.

- **Programa de Aperfeiçoamento de Engenheiros** – tem o objetivo de promover a atualização e elevar o nível de conhecimento dos engenheiros, de forma a prepará-los para lidar com os constantes desafios enfrentados pela Companhia.
- **Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes (PDPL)** – o programa tem como objetivo identificar e desenvolver colaboradores em competências para gestão, preparando-os para ocupar cargos de liderança na Empresa. Os participantes que obtêm aproveitamento superior a 80% são incluídos no Banco de Sucessão para Cargos de Confiança e poderão assumir posição de liderança na Empresa.
- **Programa de Desenvolvimento Operacional** – programa que contempla treinamentos voltados ao aperfeiçoamento dos colaboradores que atuam na operação.
- **Subsídio financeiro para colaboradores participarem de cursos Técnicos e Pós-Graduação** – anualmente é divulgado regulamento para a seleção de colaboradores com interesse em participar do programa de subsídio.
- **Workshop de Preparação para Aposentadoria** – Atividades de integração, exposição dialogada direcionadas ao público (profissionais de níveis de escolaridade e funções diversas) que aderiu a programas de desligamento voluntário na empresa, abordando temas sobre aspectos psicossociais na aposentadoria, qualidade de vida e saúde, gestão do tempo e empreendedorismo.

ESPECIFICAÇÃO					
	2017	2018	2019	2020	2021
Investimento em desenvolvimento profissional (R\$)	2.464.551,00	3.230.904,15	3.036.915,12	1.454.257,45	2.537.290,53
Número de participantes (unidade)	30.145	39.099	47.053	42.537	92.125
Número de horas de desenvolvimento profissional (h)	339.601	305.932	300.757	318.942	579.038
Média de horas por empregado (h)	30,15	26,51	26,1	28	54,16

Saúde e Segurança no Trabalho

(GRI 103-1; 403-1; 403-2; 403-3;
403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8;
403-9; 403-10)

A Segurança no Trabalho é um valor para Companhia, expresso na nossa Declaração Estratégica e na Agenda ESG. O compromisso com a segurança consta, expressamente, em nossa [Declaração Estratégica](#): "Atuamos com Segurança e Respeito à Vida".

Programa Acidente Zero

O *Programa* consiste num conjunto de projetos e ações para a consolidação de uma cultura pautada pelo comportamento seguro, pela disciplina operacional e pela fiscalização das condições de segurança. Tem caráter permanente e uma meta clara: "zero acidente". É estruturado a partir de quatro pilares: a) Compromisso dos gestores b) Envolvimento dos colaboradores c) Comunicação e d) Implantação de práticas de Segurança do Trabalho que estimulem a mudança de hábitos.

Ao longo do ano, foram registradas 30.166 participações em Treinamentos de Segurança, o que representa 32,7% de todos os treinamentos realizados pela Companhia no período. Foram realizadas 1.657 inspeções de segurança em todo o Estado e as respectivas inconformidades registradas em relatórios endereçados às unidades para providências e a mitigação de riscos.

Regras de Ouro da Segurança

Criadas em 2021, nove diretrizes básicas para a prevenção de acidentes, incidentes e doenças ocupacionais integram o *Programa Acidente Zero*. Cada regra se desdobra em tópicos com diversas recomendações. São elas: 1) Comportamento Seguro; 2) Espaço Confinado; 3) Trabalho em Altura; 4) Serviço em Valas; 5) Direção Defensiva; 6) Ferramentas e Equipamentos; 7) Eletricidade; 8) Movimentação de Cargas; e 9) Promoção da Saúde e Bem-Estar.

Implantamos um *Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho* para atender as Normas Regulamentadoras – NR, relativas à Segurança e à Medicina do Trabalho, que são de observância obrigatória para a Companhia

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho abrange todos os colaboradores da Companhia e é realizado através dos diversos Programas existentes, como o Programa de Gerenciamento de Riscos, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional,

Programa Acidente Zero, Programa de Assistência Especial, Reabilitação Profissional, Readaptação Funcional, Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e às Drogas, Programa de Atenção à Saúde e Prevenção à IST/AIDS, Programa de Promoção da Saúde e Bem Estar, Análises e Intervenções Ergonômicas.

A Investigação e Comunicação de Acidentes do Trabalho está institucionalizada no Protocolo Operacional – Investigação e Comunicação de Ocorrências e consiste num conjunto de ações praticadas pela comissão de investigação, de forma documentada, para identificar e bloquear as suas causas, visando evitar sua reincidência.

Todos os colaboradores recebem treinamentos de saúde e segurança do trabalho que os habilitam para as atividades, nos quais são capacitados quanto aos perigos, uso correto de equipamentos de proteção e quanto aos procedimentos. Antes da realização das atividades, eles são orientados a preencherem a Análise Preliminar de Riscos, o que já oportuniza a identificação dos riscos.

Os serviços de Saúde e Segurança do trabalho, que contribuem para mitigação dos riscos, têm por base o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). O PGR pressupõe o mapeamento, monitoramento e o estabelecimento de estratégias para minimização dos riscos existentes no ambiente de trabalho. Por seu turno, o PCMSO realiza o acompanhamento da saúde dos colaboradores da Companhia, por meio de exames admissionais, periódicos, demissionais e outros.



As ações, os projetos e os investimentos em Segurança do Trabalho são acompanhados pela *Diretoria Executiva* em reuniões mensais, onde são apresentados os principais indicadores, as ações realizadas e em andamento, além de propostas de melhoria.

A Unidade de Saúde e Segurança do Trabalho, que comporta o SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), realiza a gestão dos programas voltados para a diminuição de riscos.

Entre os anos de 2014 a 2019, a média de acidentes era de 14,72 acidentes por milhão de horas trabalhadas. Em 2020, este número decresceu para 7,5 e se manteve estável no ano de 2021 (7,8).

ACIDENTES DE TRABALHO					
	2017	2018	2019	2020	2021
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	1	0	1	4	1
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0,01	0	0,01	0,04	0,01
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	212	227	248	159	162
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	12,77	13,38	14,16	7,5	7,89
Número de horas trabalhadas	16.604.786	16.961.999	17.516.842	21.192.627	20.524.351
Acidentes com afastamento temporário	1,07	1,21	1,36	0,97	0,96
Acidentes com afastamento permanente	0	0	0	0	0
Taxa de frequência - acidentes do trabalho	12,77	13,38	14,16	7,5	7,89
Dias perdidos - acidentes do trabalho	796	782	910	1.116	963
Taxa de Doenças Ocupacionais	0	0,02	0,03	0	0
Legenda: n/d – dado não quantificado. (*) A Companhia ainda não registra o número e o índice de acidentes de trabalho com consequências graves (exceto óbitos). Quantificamos, somente o indicador Taxa de Gravidade, conforme o estipulado pela NBR 14.280.					

Para além dos exames ocupacionais obrigatórios (admissionais, periódicos, demissionais, mudanças de função e retornos ao trabalho), também são realizadas Avaliações Médicas e Psicossociais dos colaboradores que apresentam queixas de possíveis doenças relacionadas ao trabalho ou que apresentem relatos de limitações físicas para exercerem as suas funções.

Promoção da Saúde

O *Programa de Promoção da Saúde* consiste num conjunto de ações de prevenção para dar suporte aos colaboradores, inclusive, em decorrência de condições não necessariamente relacionadas ao trabalho. São promovidas campanhas educativas, distribuição de materiais informativos, palestras sobre saúde, reuniões, acolhimento psicológico e, até mesmo, auxílio financeiro.

- **Programa de Assistência Especial** – auxílio financeiro aos colaboradores, bem como aos seus dependentes legais até a idade de 24 anos. Esse auxílio é feito por meio de reembolso de despesas para tratamento de doenças. Ele abrange um rol de 26 doenças que não necessariamente possuem relação com o trabalho, como, por exemplo, Alzheimer, Síndrome de Down, Cânceres, entre outros. Oferece, ainda, o atendimento escolar diferenciado aos dependentes, bem como reembolso de transporte escolar, caso o dependente faça uso da rede pública escolar. Tais ações visam o conforto, o acolhimento e a segurança do empregado e seu núcleo familiar.
- **Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e às Drogas (PASA)** – para a prevenção e o tratamento do alcoolismo, tabagismo e outras dependências químicas, que comprometem o relacionamento interpessoal e laboral de colaboradores no seu cotidiano, numa perspectiva biopsicossocial para a melhoria da qualidade de vida.
- **Programa de Atenção à Saúde na Prevenção à IST/AIDS (APA)** – oferece atendimento psicológico no processo de tratamento, por meio de entrevistas e da análise dos relatórios dos profissionais envolvidos (médicos e psicólogos), tem como público alvo os colaboradores e seus dependentes legais.
- **Adaptação Funcional** – processo que promove a movimentação funcional de empregado, cujo desempenho profissional ou adaptação à função esteja comprometido, em decorrência de incompatibilidade de perfil, dificuldade de relacionamento interpessoal, mudanças na estrutura da Unidade ou adoecimentos mentais e/ou físicos, inclusive, por situações não necessariamente causadas pelo trabalho.
- **Análises Ergonômicas** – para elencar os fatores que podem afetar a integridade física e/ou mental dos trabalhadores, distúrbios fisiológicos e/ou psicológicos que podem comprometer a produtividade, a saúde e a segurança do empregado, ocasionando desconfortos, ou, até mesmo, doenças.

Fornecedores

(GRI 102-9; 102-10; 204-1 408-1; 409-1; 414-1; 414-2)

Em conformidade com a nossa Política de Responsabilidade Social e Agenda ESG, cuidamos para que nossos parceiros não empreguem menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e para que não empreguem menores de 16 anos, salvo sob a condição de aprendiz e, neste caso, em conformidade com a legislação. Somos vigilantes para que não seja feito uso de trabalho forçado nem de mão de obra análoga à escrava na cadeia produtiva.

Incluimos em todos os nossos contratos os requisitos que traduzem valores e princípios institucionais, com o objetivo de envolver e comprometer os fornecedores com diretrizes como agilidade, qualidade, manutenção da imagem da **COPASA**, segurança dos colaboradores, uso sustentável do meio ambiente, respeito à dignidade da pessoa humana e repúdio a qualquer forma de corrupção ativa ou passiva.

A **COPASA** avalia os parceiros (fornecedores, clientes e outros com quem realiza ou vai realizar negócios), quanto a riscos de integridade e de reputação. Tal operação inclui as comprovações de fatores relacionados ao cumprimento da legislação trabalhista, saúde e segurança ocupacional, responsabilidade socioambiental (incluindo questões relativas aos direitos humanos, como a exploração do trabalho infantil ou do trabalho forçado ou de mão de obra análoga à escrava), idoneidade, qualidade, capacidade técnica, certificações, desempenho e competitividade comercial e tecnológica.

A Companhia inclui em seus contratos condições para prevenir situações de riscos sociais, ambientais e de integridade; verifica, durante a vigência contratual (a periodicidade da fiscalização é diária e/ou semanal, sendo definida conforme a avaliação dos impactos), a conformidade com a legislação trabalhista e ambiental; e conta com o [Canal de Linha Ética](#) como aliado para a investigação de queixas, reclamações e denúncias.

A **COPASA** exige a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e a apresentação de Certidão Negativa de Débitos com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em todos os seus processos licitatórios.

A **COPASA** concede tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, objetivando a promoção do desenvolvimento econômico e social, no âmbito municipal e regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica. Por isso:

- Realiza procedimento licitatório destinado, exclusivamente, à participação de microempresas e empresas de pequeno porte nos itens de contratação, cujo valor seja de até R\$ 80 mil.
- Estabelece certames para aquisição de bens de natureza divisível, cota de até 25% do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte, até o limite de R\$ 80 mil.

Cadeia de Suprimentos

(GRI 102-9; 102-11)

Em 2021, 62% de nossas compras de produtos e serviços foram de fornecedores locais, ou seja, empresas com endereço no Estado de Minas Gerais. Os seguimentos mais expressivos e relevantes são os de materiais hidráulico-sanitários e os de produtos químicos, por estarem mais diretamente relacionados às nossas atividades. Além destes, de tubos e conexões, de hidrômetros, de energia elétrica e de serviços de engenharia.

Programa de Integridade Fornecedores

A implantação do Código de Conduta e Integridade para os Fornecedores foi um relevante marco no ano de 2021.

Contratamos terceiros para a administração de portaria e proteção de bens patrimoniais e ambientais da Companhia. Esses colaboradores indiretos (terceirizados) recebem treinamentos e orientações sobre temas relativos a direitos trabalhistas, benefícios, saúde e segurança do trabalho, condutas éticas e combate à corrupção e fraude, bem como o Código de Conduta e Integridade da COPASA.

Sociedade

(GRI 103-1; 103-2; 103-3;
413-1)

Nossas ações têm impacto direto na qualidade de vida, de saúde, e no desenvolvimento socioeconômico nas comunidades em que operamos. O engajamento e a mobilização socioambiental são importantes estratégias para conscientizar a sociedade sobre a importância e a necessidade da universalização dos serviços de saneamento.

Impactos Socioambientais

Trabalhamos pela redução e a contenção dos impactos sociais e ambientais da nossa operação. Somos protagonistas no desenvolvimento dos locais onde prestamos os nossos serviços e contribuimos para o desenvolvimento social e econômico.

Todos os esforços da Companhia são voltados para superar as expectativas e buscar o encantamento, tanto do poder concedente, quanto dos usuários dos nossos serviços. Para tanto, a **COPASA** segue investindo no aprimoramento do relacionamento com esta importante parte interessada, especialmente, por meio das iniciativas relatadas a seguir.

Sistema de Informações de Desenvolvimento Social (IDS)

O Sistema de Informações de Desenvolvimento Social (IDS) é uma base de dados de Responsabilidade Social para o auxílio à gestão e o aprimoramento das ações desenvolvidas aos administradores da **COPASA**, que recebem informações consolidadas para a tomada de decisão sobre os investimentos sociais. O IDS também oferece dados e referência para a elaboração de ferramentas de gestão da performance da sustentabilidade corporativa, como o Balanço Social e o Relatório Anual de Sustentabilidade (RAS). O IDS monitora as atividades sociais da Companhia, possibilitando uma ação proativa na potencialização dos resultados e na elaboração de mecanismos para o combate das fraquezas e ameaças (Matriz SWOT).

Programa Engajar para Transformar

O Programa Engajar para Transformar, em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a Política de Responsabilidade Social e a Agenda ESG COPASA, foi criado para manter a prática social sustentável e que agregue valor à Companhia em suas operações e relacionamentos, conforme etapas ilustradas a seguir:



O Programa define as diretrizes do relacionamento da COPASA com a Sociedade – com o foco do cliente – e apresenta uma metodologia que estabelece a presença, o diálogo e a afinidade com as comunidades locais.

Desse modo, a transformação começa por meio dos nossos colaboradores, que participam de capacitações para aumentar a integração e os aprendizados sobre os serviços, os processos e as práticas da Companhia, o que reforça a consciência interna sobre o valor do saneamento e a importância da COPASA para a população. Nossas equipes são preparadas continuamente para satisfazer as necessidades dos clientes, contribuindo para potencializar os impactos positivos e mitigar os impactos negativos.

Em 2021, o Programa foi desenvolvido em 521 localidades e gerou um incremento de receita estimado em R\$ 8,0 milhões.



Tarifa Social

(SASB IF-WU-240a.4)

A Tarifa Social garante o acesso à água tratada e ao serviço de esgotamento sanitário por meio de tarifa reduzida aos cidadãos que se enquadram nos requisitos previstos. O cliente deve pertencer a uma família inscrita no *Cadastro Único da Assistência Social (CadÚnico)*, com renda *per capita* mensal menor ou igual a meio salário-mínimo nacional. Em 2021, a **COPASA** e a **COPANOR** beneficiaram mais de 650 mil famílias (média/mês)

com o abastecimento de água e, dessas residências, mais 400 mil (média/mês) com esgotamento sanitário.

Aprimoramos a parceria com o poder concedente, por meio das Secretarias de Desenvolvimento Social, para disseminar os programas sociais da Companhia, especialmente a *Tarifa Social*.

Programa de Subvenção a Entidades

A **COPASA** pode destinar até 0,6% do seu faturamento mensal ao *Programa de Subvenção a Entidades*, cujo benefício equivale a 25% do desconto, nas tarifas de água e esgoto para as entidades filantrópicas participantes, e de 50% de abatimento para os hospitais públicos ou filantrópicos cadastrados. Em 2021, 652 instituições foram beneficiadas com um total de R\$ 16,0 milhões.

Os clientes da **COPASA** podem fazer doações para entidades filantrópicas das áreas de Educação, Segurança Pública e Assistência Social, por meio do *Programa de Apadrinhamento*, que proporciona o desconto de 25% nas tarifas de água e esgoto. Em 2021, foram arrecadados R\$2,60 milhões, que beneficiaram 329 instituições credenciadas. Há, ainda, o programa *Solidariedágua*, que também possibilita que os clientes façam doações a hospitais públicos ou filantrópicos através da fatura. Em 2021, foram arrecadados R\$2,61 milhões, destinados a 42 instituições.

Projeto Vem Pra Rede

Projeto de mobilização social em que a Companhia incentiva a população nos municípios concessionados, que ainda não está conectada à rede de esgoto, para regularizar a situação. Também conscientiza os moradores sobre a importância da ligação dos imóveis à rede pública de esgoto, o que propicia a melhoria da qualidade de vida, do meio ambiente, da saúde da população e da valorização dos imóveis. Em 2021, iniciamos a cobrança pela disponibilidade da rede de esgoto na Companhia.

Projeto Recomeço

A contratação de 30 trabalhadores para as obras de construção do Sistema São Francisco da **COPASA**, no município de Ibiaí, na região Norte do Estado de Minas Gerais, é o destaque do *Projeto Recomeço*, uma iniciativa do Governo do Estado de Minas Gerais

para unir quem emprega a quem precisa trabalhar, desenvolvida pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedese).

O *Projeto* tem como alavancas a proteção social, a educação básica e profissional e a empregabilidade – identificadas a partir do diagnóstico realizado pela Secretaria, para identificar os efeitos da pandemia da COVID-19 nas famílias em situação de vulnerabilidade social no Estado.

A partir de parcerias firmadas, o Governo de Minas faz o cruzamento de dados do *Cadastro Único da Assistência Social (CadÚnico)*²⁶ e do *Sistema Nacional de Emprego (Sine)*, que atualiza as informações dos inscritos para o encaminhamento aos postos de trabalho dos parceiros do projeto. A **COPASA** aderiu imediatamente ao projeto, tendo a oportunidade de gerar a capacitação de novos profissionais dispostos a enfrentar os desafios do Saneamento.

Além disso, a iniciativa do Governo de Minas permite que seja possível desenvolver novas capacitações, para que a população mineira tenha capacidade de sobrevivência neste momento tão importante de retomada da economia.

Além dos benefícios socioambientais resultantes de suas obras, a **COPASA** prevê a inclusão de novos municípios no *Projeto Recomeço*, como Coração de Jesus, no segundo semestre/2022, Montes Claros e São João da Lagoa, em uma próxima etapa. A iniciativa tem aderência aos *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)* e à *Política de Responsabilidade Social* que norteiam a atuação da Companhia, além de ser uma oportunidade de reforçar a importância do setor de saneamento para a retomada da economia.

Projeto Reabastecer

A **COPASA** criou, em parceria com o Ministério Público de Minas Gerais, o *Reabastecer – Projeto de Reuso de Águas Cinzas*, para promover o consumo consciente, por meio da reutilização de águas provenientes de pias, lavatórios, chuveiros e máquinas de lavar (águas cinza) para atividades domésticas, como lavagem de pátios e descargas sanitárias.

O projeto piloto disponibilizou 1000 kits Reabastecer, compostos por um dispositivo para armazenar as águas cinza, para famílias do município de Ipatinga (MG) cadastradas e selecionadas por meio de chamamento público.

²⁶ O Cadastro Único é um conjunto de informações sobre as famílias brasileiras em situação de pobreza e extrema pobreza. Essas informações são utilizadas pelo Governo Federal, pelos Estados e pelos municípios para implementação de políticas públicas capazes de promover a melhoria da vida dessas famílias.

Este projeto é uma iniciativa do *Programa Engajar para Transformar*, que integra a *Agenda ESG* da Companhia e está pautado na *Agenda 2030* da Organização das Nações Unidas, atuando especialmente nos ODS 6 - universalização dos serviços de água e esgotos e ODS 11 - promoção do desenvolvimento de cidades e comunidades sustentáveis. Em 2021, além das 1000 famílias contempladas com o kit, foram mobilizados 1300 estudantes em 13 escolas e 3580 pessoas em 4 eventos externos.

Programa de Voluntariado

O nosso **Programa de Voluntariado** tem o objetivo de instituir diretrizes e procedimentos para promover, potencializar e aprimorar o voluntariado corporativo que transforma a realidade das pessoas, de forma sustentável, nos municípios onde a empresa atua.

A **COPASA** realizou uma pesquisa para conhecer o desejo de seus colaboradores em fazer parte do *Programa de Voluntariado*, mas também o perfil daqueles que demonstrassem interesse em participar.

A empresa realizou a contratação de uma ferramenta com a característica de um *Software* como um Serviço (*Software as a Service # SaaS*), de forma a contribuir com a gestão das iniciativas sociais voluntárias, simplificando o processo de forma interativa e inspiradora para os seus colaboradores. A plataforma permitirá a eficiência, a expansão da comunicação e o engajamento da rede de voluntariado.

Estão sendo formadas redes locais de voluntariado nas Unidades de Negócio da companhia, além de ter sido contratada uma empresa para ministrar um curso de preparação em voluntariado corporativo. Posteriormente, os empregados capacitados deverão ser multiplicadores dos aprendizados adquiridos, em suas respectivas áreas de trabalho.

Programa Confia em 6%

O *Programa Confia em 6%* tem o propósito de incentivar a participação cidadã dos colaboradores da **COPASA** a transformar parte do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF), declarado anualmente, em auxílio para milhares de crianças e adolescentes nos municípios em que a Companhia opera, desde 2005, quando foi criado.

Os recursos são destinados ao atendimento de políticas, programas e ações voltados

para a promoção, proteção, defesa e garantia dos direitos de crianças e adolescentes, distribuídos por deliberação dos Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nos diferentes níveis de governo (Estado e Municípios) para instituições cadastradas no Fundo da Infância e Adolescência (FIA), que investem em educação, saúde, segurança e lazer.

Em 2021, foram arrecadados cerca de R\$ 641,91 mil, que foram destinados ao trabalho de 90 instituições, em 41 municípios de Minas Gerais.

As restrições impostas pelo isolamento social e a pandemia da COVID-19, a adesão ao *Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDVI)*²⁷, além do trabalho em regime de *home-office*, afetaram os resultados do *Programa* em 2021: a diminuição de 8,9% no número de destinadores e a redução de 20,7% do valor médio doado, quando comparados com o ano anterior: cerca de R\$100,00/pessoa menor.

Programa Além dos Muros

O *Programa de Integração e Contribuição Social Além dos Muros* foi desenvolvido para integrar a Companhia às comunidades Vilas Pedreira Prado Lopes e Senhor dos Passos, no município de Belo Horizonte (MG). Entre as principais atividades, destaca-se o *Coral Infantil Gotas da Canção*.

Grupos Culturais

Os *Grupos Culturais* da **COPASA** consolidam a atuação da empresa no âmbito da responsabilidade social, fortalecendo sua imagem e a busca permanente de desenvolvimento dos seus talentos humanos. Além de serem ferramentas eficazes de mobilização social, os grupos culturais são reconhecidos pela capacidade de transmitir informações, provocar reflexões no público e facilitar a comunicação corporativa, por meio de uma abordagem diferenciada.

Investimento Social

Investimos em projetos que promovem a inclusão social por meio da cultura, do esporte e da saúde, por meio de incentivos fiscais e recursos próprios. Desenvolvemos, também,

²⁷ Durante o mês de agosto/2021, a COPASA estabeleceu um prazo para a adesão ao Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDVI) pelos trabalhadores que se aposentaram antes de novembro/2019.

ações de combate à discriminação de qualquer natureza e de valorização da diversidade. A Companhia, nos municípios onde opera, oferece um desconto especial tarifário para estimular as prefeituras a pagar em dia pelos serviços de saneamento. A Prefeitura ganha um desconto de 50% no valor das tarifas cobradas. Esses descontos contribuem para a redução dos custos operacionais, facilitam o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal e, indiretamente, ajudam o município a economizar recursos para investir em obras e projetos de interesse social.

A **COPASA** também desenvolve ações de voluntariado corporativo, por meio de parcerias com instituições que promovem ações e projetos sociais.

Incentivos Fiscais

Em 2021, a **COPASA** captou R\$ 6.793.458,06 em incentivos, menos 14,70% na comparação a 2020 (R\$ 7.964.432,58).

INCENTIVOS FISCAIS COPASA		
Fomento	VALOR (em R\$)	
	2021	2020
Lei de Incentivo à Cultura	3.823.458,06	4.852.432,58
Lei de Incentivo ao Esporte	1.035.000,00	1.212.000,00
Fundo da Infância e Adolescência	1.035.000,00	700.000,00
Fundo do Idoso	900.000,00	1.200.000,00
TOTAL	6.793.458,06	7.964.432,58

Além disso, promovemos ações de educação ambiental destinadas à preservação dos recursos hídricos e do meio ambiente, buscando a conscientização da população sobre o uso racional da água, possibilitando a redução do consumo de água potável.

Investimento Ambiental

Para garantir a qualidade e a quantidade de água dos mananciais utilizados para o abastecimento público, a **COPASA** promove uma série de ações de proteção e recuperação ambiental em prol da conservação dos recursos naturais das bacias hidrográficas. Em 2021, a Companhia investiu R\$ 291.368,00 em ações, processos, equipamentos e tecnologia para a prevenção, compensação e remediação ambiental. Confira os principais programas e projetos da Companhia:

Programa Pro-Mananciais

O *Programa Socioambiental de Proteção e Recuperação de Mananciais (Pro-Mananciais)* integra a *Agenda ESG* e está alinhado aos ODS 6, 13 e 15, na promoção da proteção, da preservação e a recuperação de microbacias hidrográficas e de áreas de recarga dos aquíferos utilizados pela **COPASA** para o abastecimento público, bem como a diminuir as emissões de GEE. Em 2021, no âmbito do *Programa*, realizamos o plantio de mudas nativas de Cerrado e Mata Atlântica.

Em 2021, foram investidos R\$ 22,115 milhões em ações ambientais de recuperação e proteção das bacias hidrográficas de captação. Foram plantadas 121 mil mudas, realizados 726 mil metros de adequações em estradas rurais, 449 mil metros de cerca de proteção de APPs, 8.400 bacias de contenção de água de chuva, 287 mil metros de terraceamento em curvas de nível, aceiros em áreas de proteção ambiental, estudos ambientais, desassoreamento de curso d'água, manutenção de viveiros, ações de educação ambiental nas escolas, diagnóstico ambiental de propriedades rurais da bacia de captação e evento anual de formação e troca de experiências entre os coletivos locais de meio ambiente – *Colmeias*.

Nesse *Programa*, os agentes ambientais da **COPASA** orientam ações coordenadas de sensibilização, de mobilização e de educação ambiental, além de parcerias com coletivos locais que lideram, nos territórios onde a Companhia opera, ações e discussões sobre a melhoria da qualidade das águas e o desenvolvimento socioambiental dos territórios.

O *Programa* integra as práticas da cultura de Sustentabilidade da Companhia e tem em sua concepção a valorização dos saberes e crenças das comunidades, o estímulo à mudança de hábitos e costumes, a ética do cuidado, a construção coletiva do sentimento de pertencimento à microbacia hidrográfica e a responsabilidade compartilhada.

PROGRAMA PRÓ-MANANCIAIS		
	2021	de 2017 a 2021
Valor investido	R\$ 22,1 milhões	R\$ 62 milhões
Árvores plantadas	87,5 mil	542 mil
Metros de cerca de proteção de APP	465,8 mil	1,8 milhão
Barragem de infiltração de água pluvial	8,6 mil	17,4 mil

Coletivos locais (COLMEIA)

Os *Coletivos Locais de Meio Ambiente (COLMEIA)* são formados por lideranças de entidades civis, sociais e ambientais, do poder público, da iniciativa privada, de escolas e universidades públicas e privadas, e quaisquer outros atores que possuem o interesse de assumir o compromisso, em conjunto com a **COPASA**, de proporcionar a sustentabilidade econômica, social e ambiental dos territórios trabalhados.

Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental

No aspecto social da *Agenda ESG*, destaca-se o *Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental*, que, em 2021, por causa da continuidade das restrições ao contato social e à pandemia, deu continuidade ao projeto de conscientização para as questões ambientais que envolvem a água, utilizando a Internet e demais ferramentas de comunicação virtual aos estudantes das redes públicas e privadas do Estado de Minas Gerais. Veja alguns dos resultados do *Programa* em 2021:

- **25** Escolas participantes
- **750** Estudantes (Ensino Fundamental)
- **40** Professores/Coordenadores Pedagógicos treinados
- Lançamento do vídeo Chuá Socioambiental – TV **COPASA**
- Integração de 15 colaboradores da **COPASA**, representantes de equipes socioambientais dos núcleos operacionais e com proposta metodológica de atuação *on-line*.

Criado em 1986, o *Chuá* tem por objetivo levar informações sobre a educação sanitária e ambiental e conscientizar as pessoas sobre a importância dos cuidados com a água, com a destinação adequada do lixo, higiene pessoal, entre outros temas importantes para a formação de cidadãos mais responsáveis e conscientes.

Entre as diversas atividades desenvolvidas, há a promoção de visitas guiadas às unidades da **COPASA**: *Estações de Tratamento de Água (ETA)* e *de Esgoto (ETE)*, *Reservas Ambientais*, *Centros de Educação Ambiental - CEAM*, além palestras, teatros e outras ações educativas nas localidades do Estado de Minas Gerais (MG). Com mais de 25 anos de existência, o *Programa Chuá* já envolveu mais de 1 milhão de crianças em suas atividades educativas.

- O *Projeto de Educação Cidadã: Encontro Chuá Virtual* teve como objetivo sensibilizar e inspirar os estudantes da rede de ensino para a necessidade urgente de proteção e preservação de mananciais, da segurança hídrica, do saneamento básico, do consumo sustentável e da qualidade de vida, principalmente alinhada ao território da bacia hidrográfica onde o município ou a escola participante está localizado.

Essa mobilização desenvolve ações que fortalecem o compromisso socioambiental da **COPASA** ao interagir e alinhar aos programas ambientais da Companhia ao **ODS 6**.

Programa Chuá Socioambiental

Devido à pandemia e as aulas suspensas nas escolas, não houve a realização de atividades do *Chuá Socioambiental*, em 2021. Esse *Programa* criado pela **COPASA** em 2017, é uma extensão do Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental e amplia a consciência ambiental dos alunos e forma cidadãos comprometidos com os valores ecológicos por meio das práticas de educação ambiental promovidas nos municípios contemplados pelo *Programa Pro-Mananciais*.

Dentre as atividades do *Programa* está a *Gincana Socioambiental*, que compreende as seguintes etapas:

- **Campanha do Óleo** – incentiva os alunos a levarem o óleo de cozinha usado até um ponto de coleta.
- **Feira Verde** – promove a troca de diferentes espécies de plantas nas escolas para diversificação da flora nos jardins e quintais das casas dos alunos e de suas famílias.
- **Feira do Desapego** – incentiva a doação e a troca de objetos em bom estado de conservação e que ainda podem ser reutilizados.
- **Oficina de Produção de Notícias** – orienta na produção de notícias pelos alunos das escolas participantes sobre as demais atividades da gincana socioambiental.
- **Diálogos Interativos** – de palestras realizada por colaboradores da **COPASA** sobre o Desenvolvimento Sustentável, e estão alinhadas a documentos planetários como a *Carta da Terra* e os *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU* e o saneamento.

A instituição de ensino que desenvolve todas as atividades da Gincana Socioambiental recebe o *Selo Chuá: Escola Amiga do Meio Ambiente*.

O *Projeto* investe no protagonismo juvenil para a geração de novas atitudes de empatia e amor à natureza com a finalidade preservacionista. O “*Chuá*” é um programa alinhado ao **ODS 6** e previsto na *Agenda ESG COPASA*.

Programa Ambientação

Dissemina aos colaboradores da **COPASA** e prestadores de serviços em geral, informações sobre a necessidade da coleta seletiva, da redução do uso de energia elétrica, do uso racional da água e da diminuição da geração de resíduos.

Em 2021, engajou 165 integrantes das Comissões Setoriais, com os seguintes resultados:

- **Campanha 'Lacre do Bem'** – estimula a doação de lacres de latas de alumínio que são destinados à reciclagem e revertidos em recurso financeiro para a aquisição de equipamentos, que são doadas para instituições de apoio às pessoas com deficiências cadastradas pela **COPASA**. No período foram doadas oito cadeiras de rodas.
- **Campanha 'Eu Uso Meu Copo'** – substituição dos copos descartáveis de 200 ml por copos reutilizáveis. Em 2021, foram comprados 37,5 mil copos descartáveis. Antes da Campanha, implantada em junho/2018, a cada ano eram utilizados 1,49 milhão de copos descartáveis. Essa significativa diminuição do consumo vem se mantendo nos anos subsequentes à Campanha.

Em 2021, por causa do isolamento social e da pandemia da COVID-19, as atividades desse *Programa* foram sensivelmente reduzidas.

Os Programas "*Feira do Desapego*" e "*Feira Verde*" foram cancelados. O primeiro estava programado para acontecer em junho e em dezembro, enquanto o outro para os meses de março e novembro.

Com o retorno gradual dos colaboradores **COPASA** ao regime de trabalho presencial, a perspectiva é de retomada dos processos de pesagem dos reciclados, entre outras ações.

Centro de Educação Ambiental (CEAM)

O Centro de Educação Ambiental **COPASA** foi outra iniciativa impactada pela continuidade da pandemia. Antes da decretação da pandemia, o CEAM recebia a visita de mais de 4,0 mil pessoas da comunidade. Em 2021, todas as atividades presenciais com o público externo foram suspensas e as atividades do Centro foram transferidas para uma plataforma virtual.

Mudanças climáticas

(GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7)
SASB IF-WU-450a.4

Mudanças climáticas são circunstâncias que podem impactar a estratégia de Universalização dos Serviços de Saneamento. Por isso, a **COPASA** monitora as condições climáticas das regiões onde estão os mananciais e realiza a identificação dos mananciais afetados pela variação climática e eventos extremos por meio de uma ampla rede de monitoramento composta de 599 estações pluviométricas e 550 fluviométricas.

Além disso, as situações dos mananciais com risco de não atender à demanda são acompanhadas através de sistema de monitoramento da situação de estiagem e pela contínua medição e registro das vazões captadas.

As operações da **COPASA** geram e são impactadas pela emissão de Gases de Efeito de Estufa. A nossa principal fonte de emissão de GEE vem dos sistemas de tratamento de esgoto. A operação do Aterro Sanitário do município de Varginha é a nossa segunda maior emissora de GEE, seguido pelo consumo de energia elétrica.

Participamos do *Programa de Registro Voluntário das Emissões Anuais de Gases de Efeito de Estufa Empreendimentos no Estado de Minas Gerais* e do *Carbon Disclosure Project (CDP)*. Para a elaboração dos inventários, definiu-se 2009 como o ano-base, quando realizamos o nosso primeiro levantamento de emissões de GEE.

A metodologia usada para construção do inventário é disponibilizada pela *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)*. Os resultados de emissão de GEE também são divulgados pelo CDP.

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DIRETAS DE GEE, DAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA E DE OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE COPASA - 2021

CLASSIFICAÇÃO	2021	2020	2021 x 2020 (%)
Escopo 1 – tCO ₂ eq (mil)	900,58	745,35	120,83%
Emissões Biogênicas – tCO ₂ eq (mil)	12,79	5,68	225,25%
Escopo 2 – tCO ₂ eq (mil)	117,77	41,74	282,14%
Escopo 3 – tCO ₂ eq (mil)	0,04	0,03	125,59%
EMISSIONES TOTAIS	1.018,38	787,11	129,38%

INDICADOR DE INTENSIDADE - emissões kgCO ₂ e/economia			
Ano	KgCO ₂ eq / n° Economia	n° economias ¹	Emissões totais Líquidas GEE COPASA (Kg CO ₂ eq)
2017	65,9	8.497.100	559,94 x 10 ⁶
2018	68,92	8.749.200	602,99 x 10 ⁶
2019	64,26	8.888.695	571,19 x 10 ⁶
2020	83,26	9.058.102	758,89 x 10 ⁶
2021	78,56	9.252.232	999,43 x 10 ⁶

¹Considera resíduos sólidos

O indicador de intensidade usado para o estabelecimento do comparativo anual das emissões foi o *kgCO₂/economia*, por ser mais abrangente em relação a todos os gases gerados. A métrica utilizada é de natureza física, que compreende o número total de unidades (água e esgoto) de micromedida da Companhia. O índice abrange nossa emissão anual total líquida (emissões totais brutas menos emissões compensadas pelo plantio de mudas nativas do Cerrado e da Mata Atlântica) e inclui os três escopos.

PERFIL DE EMISSÕES GEE (POR SETOR) COPASA – 2021			
SETOR	2020 (%)	2021 (%)	2021 x 2020 (%)
Esgoto Tratado	70,69	81,48	115,26
Aterro Sanitário	15,74	13,08	83,12
Energia Elétrica	5,30	11,56	218,19
Esgoto Não Tratado	3,96	2,27	57,44
Combustíveis	2,04	4,68	229,43
Deslocamentos	0,00	0,00	-

HISTÓRICO DE EMISSÕES DE GEE COPASA POR SETOR (tonCO2eq)					
	2009	2010	2011	2012	
COPASA	324.524,18	397.873,17	440.939,92	539.148,95	
Esgoto Tratado	208.051,49	271.988,26	331.065,86	404.681,97	
Aterro Sanitário	-	-	-	-	
Energia Elétrica	18.331,94	40.144,06	23.466,00	55.033,88	
Esgoto Não Tratado	84.928,17	71.388,43	70.184,37	64.920,46	
Combustíveis	13.028,69	13.997,38	15.909,31	14.358,54	
Viagens Aéreas	183,89	355,04	314,37	154,10	
	2013	2014	2015	2016	2017
COPASA	607.172,81	691.124,59	611.991,53	560.883,94	569.975,40
Esgoto Tratado	453.099,86	499.552,38	449.436,37	435.137,15	433.554,68
Aterro Sanitário	-	-	-	-	-
Energia Elétrica	82.979,60	119.830,81	102.225,86	66.839,06	85.103,50
Esgoto Não Tratado	55.652,73	55.267,95	44.432,12	45.014,85	35.320,46
Combustíveis	15.128,95	16.343,44	15.845,60	13.839,00	15.931,91
Viagens Aéreas	311,67	130,02	51,59	53,89	64,85
	2018	2019	2020	2021	
COPASA	691.436,46	731.253,77	787.111,93	1.018.380,66	
Esgoto Tratado	435.795,34	491.712,79	556.398,22	829.749,55	
Aterro Sanitário	128.287,76	115.612,20	123.871,20	133.235,51	
Energia Elétrica	63.204,30	67.515,94	41.738,03	117.767,13	
Esgoto Não Tratado	27.797,61	40.497,68	31.183,06	23.163,48	
Combustíveis	16.278,94	15.818,29	16.082,51	47.664,08	
Viagens Aéreas	72,51	96,88	29,60	36,42	

O Programa Frota Azul realiza o controle, a gestão e o sequestro das emissões de CO2 nos veículos da Companhia. O Sistema de Gestão de Frota organiza relatórios de Inventário de Emissões de CO2 por tipo de combustível, placa e unidade. Também calcula a compensação de CO2.

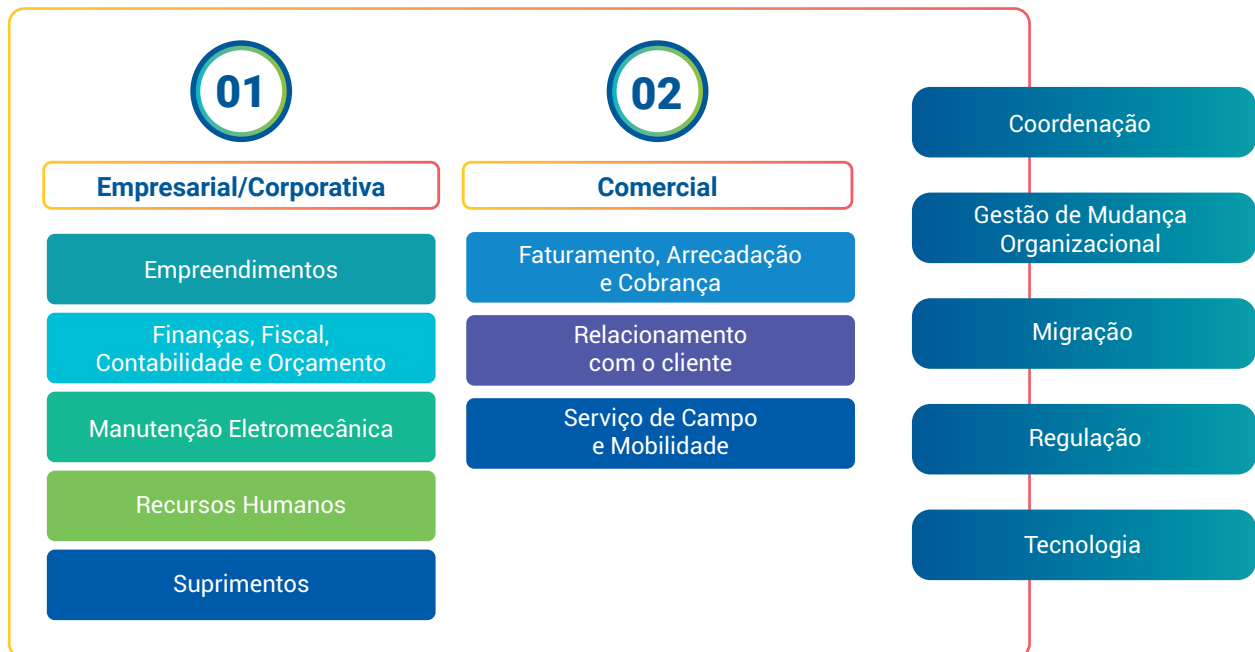
Comitê Clima

Esse Comitê foi instituído pela Diretoria Executiva para traçar estratégias e metas para o controle das emissões dos *Gases do Efeito de Estufa (GEE)* e, assim, contribuir para reduzir o aquecimento global.

Dois integrantes do Comitê, durante o ano, participaram de atividades desenvolvidas pelo *Pacto Global Brasil, inscritos no curso do SBTI (Science Based Targets Initiative)* e no programa *Ambição Net Zero*, oportunidades para que os técnicos e especialistas das empresas participantes da iniciativa da ONU contribuam para tornar as organizações em que trabalham em referência para a agenda climática nacional e internacional, o que reforça o compromisso com uma atuação social e ambiental responsáveis, a inovação e as práticas de Sustentabilidade em longo prazo.

Copatec

Para aprimorar a gestão dos processos e do relacionamento com as partes interessadas, seguimos com o *Projeto Copatec*, para implementação do SAP S/4 Hana na **COPASA**, que irá durar cerca de dois anos para aprimorar e integrar os nossos processos empresariais e comerciais, por meio da tecnologia SAP, para atender às necessidades dos clientes e posicionar a Companhia entre as mais eficientes em seu segmento. A implantação está sendo realizada em duas frentes: Empresarial/Corporativa e Comercial.



III. Buscamos a universalização dos serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável

Trabalhamos todos os dias para cumprir o nosso propósito de “cuidar da água e gerar valor para as pessoas”. Universalizar os serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável é o nosso compromisso diário com os nossos clientes, pois entendemos a nossa contribuição, por meio dos nossos serviços, para o desenvolvimento socioeconômico e qualidade de vida das pessoas dos locais onde atuamos.



Caminho do Saneamento

Universalização dos Serviços de Saneamento

(GRI 103-1; 103-2; 103-3)

Com o propósito de assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e do saneamento para todas as pessoas, fundamentados no marco legal e no **ODS 6**, (Água potável e Saneamento), planejamos ampliar o percentual de cobertura com os serviços de abastecimento de água e esgoto.

Para que isso aconteça, o Planejamento Estratégico passou por uma revisão em 2021, para o ciclo 2022 a 2026, com suas quatro perspectivas estratégicas (Sustentabilidade, Clientes e Mercado, Inovação e Pessoas), com seus respectivos objetivos, iniciativas e indicadores estratégicos.

O nosso compromisso é buscar a universalização dos serviços de água e de esgoto, com qualidade e de forma sustentável. Devido exigências de universalização dos serviços trazidas pelo Novo Marco (99% para água e 90% esgoto coletado e tratado até 2033), a **COPASA MG** apresenta, já em 2021, índices de cobertura que se destacam em relação à média nacional, a saber: 99,4% referentes ao acesso à água tratada e 71,9% quanto à coleta e tratamento de esgoto dos imóveis em sua área de atuação. Os últimos dados disponíveis apontam para índices nacionais significativamente inferiores aos da Companhia, quais sejam, 84,1% para a cobertura de água e 43,9% para esgoto coletado e tratado.

Trajetória da Água

(GRI 103-1; 303-1; 406-1)

Prestamos serviços de abastecimento de água no Estado de Minas Gerais e temos como fontes outorgadas 600 captações superficiais e 969 captações subterrâneas. A soma dessas vazões outorgadas totaliza 59,54 m³/s.

As águas subterrâneas são fundamentais para o equilíbrio hídrico e ecológico, pois sustentam os mananciais superficiais e os ecossistemas aquáticos em épocas de seca. Assim, o monitoramento da quantidade extraída das captações subterrâneas e do nível da água reflete a relação sustentável e sistemática entre a produção, o consumo e a preservação.

Para o monitoramento quantitativo, acompanhamos os poços tubulares profundos para identificar a influência deles nos diversos aquíferos mineiros. Nossos técnicos verificam os níveis de água, a vazão coletada e o bombeamento. Nessa verificação, há a análise de diversas variáveis sazonais, como pluviosidade (nível de chuvas), territorialidade, e outros para a construção de um perfil (leia-se, a elaboração de prognósticos de problemas de

abastecimento público, o diagnóstico de interferências, a contenção de danos e o fortalecimento dos recursos) das fontes hídricas em abastecimentos atuais e futuros, para garantir a sustentabilidade econômica e ambiental da operação.

O monitoramento qualitativo, por sua vez, é o estudo e a análise das variáveis físico-químicas e biológicas das águas superficiais e subterrâneas, bem como dos corpos hídricos receptores que também atendem às legislações, condicionantes de outorgas e regularização ambiental dos nossos empreendimentos.

Realizamos monitoramentos detalhados de qualidade das águas nos principais mananciais de abastecimento em que operamos, para identificar possíveis alterações relacionadas com a degradação ambiental promovida na bacia hidrográfica. Esses monitoramentos são chamados de Estudos Especiais e, a título de exemplo, estão incluídos mananciais como o rio das Velhas em Nova Lima, a represa do rio Manso em Brumadinho, a represa de Serra Azul em Juatuba, a represa de Juramento em Montes Claros, a represa do rio Todos os Santos em Teófilo Otoni e, por fim, a represa do rio Viamão em Mato Verde.

Além do monitoramento sistemático, outra etapa igualmente importante é o tratamento da água captada, realizada nas Estações de Tratamento de Água (ETAs), onde a água bruta passa pelas etapas de coagulação, floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH. Para avaliar a eficiência do processo, é feita uma análise de todas essas etapas nos laboratórios das unidades de tratamento de água, atendendo aos requisitos legais e de controle interno de qualidade.

Outorga e Captação: onde tudo começa

A captação da água pode ocorrer de maneira superficial ou subterrânea. A superficial é feita em rios, lagos ou represas por gravidade ou, então, por bombeamento, quando uma casa de máquinas equipada com um conjunto de moto bombas transforma a energia eletromecânica em cinética, para que a água coletada do manancial possa ser enviada à ETA.

A captação subterrânea acontece em poços tubulares, com perfurações que vão de 50 a 180 metros de profundidade. A água dos aquíferos é captada por imensas bombas submersas e enviadas à superfície através de tubulações.

Para realizar as atividades de captação, tratamento, distribuição, tarifação e esgotamento da água, uma empresa como a **COPASA** precisa de uma autorização para o uso dos recursos hídricos e, no caso do Estado de Minas Gerais, o Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM) é quem a emite. As outorgas de águas em domínio da União são expedidas pela Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico (ANA).

Um sistema bem planejado

A construção de um sistema completo de abastecimento de água requer estudos aprofundados e mão de obra altamente especializada. Tudo tem início com a definição da população a ser abastecida, a taxa de crescimento da cidade e suas necessidades industriais. Com base nessas informações, o sistema é projetado para servir à comunidade, durante muitos anos, com a quantidade suficiente de água tratada. Um sistema convencional de abastecimento de água é constituído por unidades de captação, adução, estação de tratamento, reservação, redes de distribuição e, por fim, as ligações domiciliares.

A seleção da fonte abastecedora de água é fundamental para a sua construção. São levados em conta, também, a localização, a topografia da região, a vazão do manancial e a presença de possíveis focos de contaminação, levando em consideração aspectos qualitativos, quantitativos, sociais e técnico-econômicos.

Preservamos a água, a fauna e a flora

A proteção dos mananciais, bem como da fauna e da flora que vivem próximos a eles, é a garantia da perenidade das operações da Companhia. Atuamos como guardião dos recursos hídricos, mantendo quase 25,0 mil hectares de áreas protegidas, na Mata Atlântica e no Cerrado, que constituem, no todo ou em parte, em Áreas de Proteção Especial (APE) estaduais, Áreas de Proteção Ambiental (APA) municipais e Unidades de Conservação estaduais ou federais. Nestas APAs e APEs, destaca-se a ocorrência de espécies endêmicas e ameaçadas de extinção.

Licenciamento Ambiental

(GRI 304-1; 304-2; 304-3; 307-1;
419-1)

A fase do Licenciamento Ambiental nos órgãos competentes, autorizam a localização, a instalação, a ampliação e a operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos naturais e avaliam os potenciais impactos e a possível degradação ambiental, bem como emitem recomendações para evitar, diminuir ou compensar as externalidades das atividades que requisitam a outorga. Ao final de 2021, a Companhia possuía 80% das Estações de Tratamento de Água (ETA) licenciadas ou dispensadas de licenciamento. As unidades restantes, que correspondem a 20%, estão em processo de preparação de documentação e adequações administrativas/operacionais, ou seja, com processo já em andamento nos órgãos ambientais. No mesmo período de referência, 83% das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) projetadas, em implantação e em operação, estavam licenciadas. Todas as demais estações permanecem em processo de regularização do licenciamento no órgão ambiental.

Os empreendimentos lançam efluentes tratados que podem alterar as características do corpo hídrico, através da introdução de substâncias e/ou compostos químicos. Pode-se destacar impactos sobre a qualidade das águas do corpo hídrico, impactos sobre a vida aquática ou de outros seres que o utilizam. Os efeitos do lançamento são monitorados através da comparação das condições preexistentes a montante, em relação às condições encontradas a jusante após o referido lançamento. O esgoto tratado pode, ainda, conter agentes patogênicos como vírus, bactérias, protozoários, ovos de helmintos, entre outros, e ocasionar a redução de espécies aquáticas.

Segurança Hídrica

(GRI 103-1; 103-2; 103-3)

Segurança Hídrica, para nós, significa garantir o fornecimento de água, com regularidade e qualidade, aos clientes de todos os segmentos: residencial, social, comercial, industrial e públicos. Desta forma, o nosso enfoque é relacionado à questão de escassez, pois esse assunto é abrangente e trata de temas como a gestão da demanda e distribuição de água, a melhoria e a ampliação de infraestrutura de produção e de distribuição e a redução de perdas.

Em condições extremas podem ser aplicadas medidas, como o rodízio e racionamentos, que prejudicam o relacionamento com os *stakeholders* como os clientes, o poder concedente e os investidores.

A **COPASA** investe na melhoria e na implantação, de novas infraestruturas para os sistemas de abastecimento de água, o que garante uma maior resiliência e segurança hídrica dos sistemas de abastecimento definidos em função da indisponibilidade hídrica e impactos na prestação de serviços, como as soluções de obras para novas captações dos municípios de Montes Claros e Paracatu.

Entre as ações de Segurança Hídrica, citamos o [Programa Pró-Mananciais](#) (vide página 90).

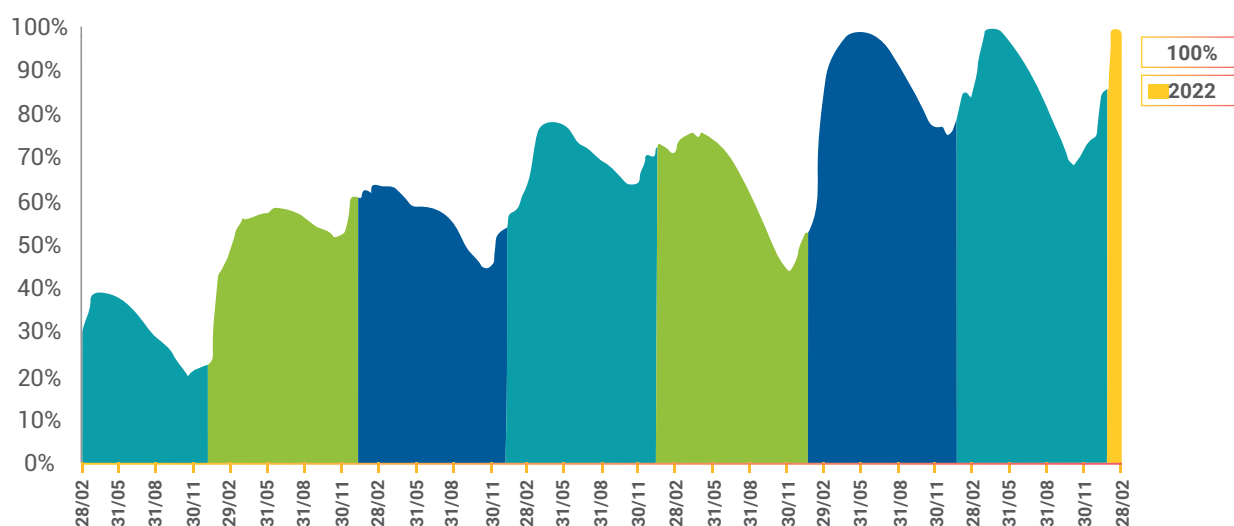
Situação Hídrica



Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH)

Rio Manso, Vargem das Flores e Serra Azul

A seguir, evolução dos níveis dos reservatórios do Sistema Paraopeba (Rio Manso, Vargem das Flores e Serra Azul), que são responsáveis por 49% do volume distribuído da RMBH. Em função das chuvas registradas de dezembro/2021 a fevereiro/2022, houve recuperação significativa nos volumes desses reservatórios que, em 28.02.2022, se encontravam cheios, conforme demonstrado a seguir.



Volume de cada reservatório	28/02/2022
Rio Manso	100%
Vargem das Flores	100%
Serra Azul	100%

Em função do rompimento, em 25.01.2019, da barragem Mina Córrego do Feijão em Brumadinho, operada pela Vale S.A., os órgãos ambientais, sanitários e de fiscalização determinaram a suspensão da captação de água no rio Paraopeba para fins de consumo humano e de abastecimento público. Por essa razão, a Companhia interrompeu a captação de água no rio Paraopeba e executou ações visando a identificar e mitigar os riscos à sua operação. Preventivamente, a Companhia fechou as comportas da unidade de captação de água no rio Paraopeba, no mesmo dia do rompimento, visando à preservação das instalações da captação, cujos ativos não sofreram deterioração e, portanto, não foram comprometidos.

Em julho de 2019, foi assinado Termo de Compromisso (TC) entre o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e a Vale, tendo como um dos intervenientes a COPASA MG, para construção de novo ponto de captação no Rio Paraopeba, a montante do ponto de rompi-

mento e da congruência do ribeirão Ferro Carvão e rio Paraopeba.

A Vale informou que iniciou, em setembro de 2021, o bombeamento de água do novo sistema de captação do rio Paraopeba, em Brumadinho, com vazão de 1 (um) mil litros por segundo, atingindo 2 (dois) mil litros por segundo em novembro do mesmo ano. Segundo informações prestadas ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais pela Vale, em 25.02.2022, as estruturas implantadas já se encontram em condições técnicas para o início dos testes de bombeamento, com a vazão de 5 (cinco) mil litros por segundo.

Porém, em razão da necessidade de manter a continuidade do abastecimento público da RMBH e do nível de consumo de água registrado nos últimos dias frente à capacidade de produção atual, a Companhia entendeu ser mais prudente aguardar um quadro de consumo mais estável para autorizar o início dos testes de bombeamento do novo sistema, que, por estar sendo operado de forma integral pela 1ª (primeira) vez, está sujeito a intermitências que podem impactar diretamente na distribuição de água à população.

Encontram-se em andamento os ajustes finais necessários para o início da operação assistida e efetiva entrega da captação para a **COPASA MG**.

A **COPASA MG** ressalta que os atuais níveis dos reservatórios da bacia do Paraopeba permitem que os testes iniciais da nova captação possam ser temporariamente postergados sem prejuízo ao abastecimento regular da população da RMBH.

Rio das Velhas

A captação no Rio das Velhas, responsável por aproximadamente 42% do volume distribuído na RMBH, é realizada a fio d'água, sendo bastante influenciada pela ocorrência de chuvas, tendo em vista sua localização na parte alta da bacia hidrográfica. A seguir, tabela com informações sobre essa captação:

SISTEMA RIO DAS VELHAS	
Percentual do volume distribuído da RMBH	42%
Outorga de captação	8,7 m ³ /s
Vazão média do Rio das Velhas dos últimos 15 dias anteriores a 28.02.2022	72,2 m ³ /s
Vazão média utilizada nos últimos 12 meses	6,9 m ³ /s

Interior do Estado de Minas Gerais

As atividades da Companhia no interior do Estado são pulverizadas em vários municípios e bacias hidrográficas distintas. De forma geral, a maioria das localidades onde a Companhia presta seus serviços possui fonte de produção de água local. Assim, eventual restrição hídrica no abastecimento impacta apenas localmente e de forma marginal as receitas totais da Companhia.

Em 28.02.2022, encontrava-se em situação de racionamento apenas a localidade de Bom Jesus de Cardosos (município de Urucânia), que possui cerca de 800 ligações de água ao passo que, em fevereiro 2021, encontravam-se em racionamento as localidades de Jesus de Cardosos (município de Urucânia) e Vale Verde de Minas (município de Ipaba) que representam, de forma conjunta, cerca de 1,3 mil ligações de água.

Visando minimizar os impactos da situação hídrica, a Companhia recorre a meios que contribuem para a regularização do abastecimento nas localidades afetadas, por meio da utilização de caminhões-pipa, perfurações de poços e investimentos em captações alternativas, conforme as opções disponíveis em cada região e o grau de criticidade da escassez em cada caso. Adicionalmente, são intensificadas campanhas de conscientização quanto ao consumo racional da água.

Especificamente quanto a Montes Claros, município com população estimada de 413,5 mil habitantes e maior concessão da Companhia no interior do Estado, que historicamente enfrenta problemas de estiagem, foram iniciadas obras de implantação do Sistema São Francisco, que possui capacidade de 500 l/s. Esse sistema, além de promover segurança hídrica do município de Montes Claros até o ano de 2050, prevê, ainda, o abastecimento dos municípios de Coração de Jesus e Ibiaí, podendo, também, ser considerado como alternativa para outras localidades da região, beneficiando potencialmente cerca de 430 mil habitantes. A finalização do empreendimento está prevista para ser concluída até o final deste semestre, com aporte previsto de R\$257 milhões.

Qualidade da Água

(GRI 303-1)

A **COPASA** possui um rigoroso controle de qualidade da água distribuída. A Companhia realiza análises antes, durante e depois do processo de tratamento, sempre respeitando as determinações do Ministério da Saúde. Em 2021, foram realizadas 18 milhões de análises para garantir os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde. O objetivo dessas análises é verificar e atender os padrões físico-químicos e biológicos estabelecidos, como os indicadores de potabilidade da água.

Trata-se de uma rede formada por um laboratório central, em Belo Horizonte (MG), e outras seis unidades regionais localizadas em cidades-polo. Reconhecidos internacionalmente pela gestão da qualidade e pela tecnologia, quatro desses laboratórios e o laboratório da ETE Arrudas são acreditados pelo Inmetro na norma ISO 17025 e os outros três estão em processo de acreditação. Além disso, mais de 20 unidades laboratoriais distritais são distribuídas, estrategicamente, pelo território mineiro.

O sistema de controle de qualidade da água adotado pela **COPASA** é rigoroso e descentralizado. As análises para se definir os parâmetros das dosagens dos produtos químicos, das carreiras de filtração, entre outros itens, nas ETAs são feitas a cada duas horas e, nas ETEs de grande porte, são feitas de hora em hora pelos operadores. O objetivo da Companhia é garantir que as ações de controle se processem com rapidez e confiabilidade.

Materiais

(GRI 301-1; 301-2)

Em relação aos insumos utilizados em nossos processos operacionais, não utilizamos produtos químicos que sejam renováveis. O consumo dos produtos varia de acordo com a característica da água ou do esgoto a ser tratado, que são impactados principalmente devido ao clima (volume e intensidade das chuvas). O percentual de materiais reciclados (Ácido Fluossilícico) em relação aos demais produtos químicos utilizados no tratamento de água e esgoto é de 6,77%.

MATERIAIS NÃO RENOVÁVEIS UTILIZADOS						
Unidade de medida		2017	2018	2019	2020	2021
Sulfato Alumínio Líquido	Litro	17.678.204	17.003.277	13.291.286	14.442.762	10.917.650
Cloreto Férrico	Litro	10.980.744	10.778.614	11.488.351	12.556.283	9.279.295
Policloreto Alumínio	Kg	1.501.652	6.641.843	8.384.785	11.666.039	11.620.515
Cal Hidratada a Granel	Kg	7.799.310	7.708.281	7.797.649	9.349.000	7.426.450
Cal Hidratada saco de 20 kg	Kg	3.264.454	3.420.183	3.526.337	3.736.600	3.244.740
Cloro Líquido a Granel - Caminhão Tanque	Kg	1.586.622	1.609.875	1.905.821	1.898.000	2.043.331
Cloro Liquefeito Cilindro 900 kg	Kg	820.026	779.995	894.875	837.000	922.361
Hipoclorito de Cálcio Granulado 40 kg	Kg	404.131	783.374	743.116	788.920	734.936
Hidróxido Sódio Escamas saco 25 kg	Kg	745.645	676.251	648.637	684.659	633.456
Cloro Liquefeito Cilindro 50 kg	Kg	427.390	443.760	431.850	421.750	405.150
Sulfato Alumínio Sólido saco 25 kg	Kg	981.793	733.300	486.200	298.650	159.450

Reciclagem

Desenvolvemos iniciativas de reciclagem de água e de aproveitamento de efluente tratado nos processos da Companhia. A ETA do Sistema Rio Manso, localizada em Brumadinho, trata resíduos oriundos do processo de tratamento da água, o que permite o reaproveitamento nos processos. O volume de água recirculado, ainda, não é medido. Quanto às águas residuais das ETAs provenientes da lavagem dos decantadores e filtros, a **COPASA** busca a reutilização/recirculação e/ou devolução do efluente tratado ao corpo receptor, após a implantação de Unidades de Tratamento de Resíduos.

Reuso

Nas ETEs **COPASA**, o efluente tratado vem sendo utilizado para irrigação de jardins e gramados, para a limpeza de decantadores e máquinas e para a preparação de solução de polímero para desidratação. Destaca-se o caso da ETE Ibirité, em que toda a água utilizada no processo é proveniente de reuso do efluente tratado: limpeza de grade e das peneiras, no sistema terciário, na desidratação (diluição do polímero e limpeza da máquina), no secador térmico e na irrigação de jardim e gramados.

A Transformação do Esgoto

(GRI 303-1; 303-2)

O sistema de esgoto mais utilizado pela **COPASA**, e também basicamente utilizado em todo o Brasil, é do tipo "separador absoluto". Este sistema constitui a veiculação do esgoto sanitário (doméstico, industrial e infiltração) em um sistema independente, denominado de sistema de esgoto sanitário. As águas pluviais são coletadas e transportadas em um sistema de drenagem pluvial totalmente independente.

Em relação à universalização do saneamento, o nosso maior desafio está nos serviços de esgotamento sanitário. Em 2021, o índice médio de atendimento com rede de esgoto em concessões operadas pela **COPASA** foi de, aproximadamente, 80% e cerca de 80% dos efluentes coletados foram encaminhados e tratados em nossas ETEs, instalações com uma capacidade de tratamento superior a 16 m³. As nossas ETEs trataram, no período, uma média de aproximadamente 10 m³/s, com eficiência média superior a 83% de remoção da carga orgânica afluente, medida em termos de Demanda Química de Oxigênio (DBO).

Com relação às normativas que dispõe sobre os padrões mínimos de descarte do esgoto tratado tem-se: a Deliberação Normativa Conjunta COPAM/CERH-MG nº 1 de 05 de maio de 2008; a Resolução CONAMA 430 de 13 de maio de 2011; Resolução ARSAE-MG 130, de 11 de novembro de 2019; Deliberação Normativa CERH-MG nº 65, de 18 de junho de 2020 e a Nota Técnica DIMOG/DISAN NT – 002/2005, que são cumpridas no âmbito de cada determinação legal pertinente.

Programa PRECEND

Efluente não doméstico é aquele que é diferente do gerado nas residências, seja em quantidade e qualidade. Para tratar os impactos desse tipo de esgoto no meio ambiente e para a saúde da população, a **COPASA** mantém o *Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não-Domésticos (Precend)*, que realiza o acompanhamento da qualidade dos chamados “efluentes não domésticos” que são destinados à nossa rede coletora e às ETEs.

O efluente recebido deve atender aos padrões regulatórios para que possa ser tratado juntamente com o esgoto doméstico nas Unidades de Tratamento de Esgoto da **COPASA**, sob os aspectos físico e biológico.

O *Programa* possui mais de 1.900 estabelecimentos com contrato assinado, que realizam análises de automonitoramento com frequência predefinida. Cabe ressaltar que, em 2021, houve um incremento de 75 novas empresas acompanhadas pelas equipes do *Programa*.

Programa CAÇA-ESGOTO

Programa que identifica e elimina os lançamentos indevidos em redes pluviais e córregos para a redução dos impactos ambientais e sociais, em consequência do uso inadequado dos sistemas de esgotamento sanitário e de drenagem pluvial. A ação promove a redução da carga orgânica lançada nos cursos d'água e proporciona o aumento da capacidade de atendimento do sistema coletor, reduzindo os problemas relativos à manutenção do sistema.

Tratamento

Aplicamos tecnologias adequadas ao tratamento do esgoto em nossas ETEs, a partir da definição da eficiência de remoção de poluentes necessária na região de instalação da unidade, conjugada com o seu porte, área disponível e a otimização do investimento e a operação do tratamento. Todas as ETEs têm tratamento preliminar constituído, minimamente, de gradeamento e desarenação, com as seguintes tecnologias utilizadas para o tratamento da fase líquida: Reator Anaeróbico de Fluxo Ascendente UASB (utilizado em 85% das nossas ETEs), Reator Biológico Aeróbico com Biofilme seguido de Decantação, Lodos Ativados, Reator Anæróbio com Biofilme, Lagoa Anæróbia, Lagoa Facultativa, Lagoa Facultativa Aerada, Lagoa de Polimento, Fossa Séptica e Disposição no solo.

O lodo digerido nos reatores UASB ou Digestores das ETEs é desidratado por centrifugação ou por secagem natural em leitos de secagem e, uma vez seco, é encaminhado, assim como o material sólido removido no tratamento preliminar, a aterros sanitários ou aterrado na própria área da Estação. A produção de biogás obtida nos processos anæróbios de tratamento é aproveitada para cogeração de energia e todo o excedente não utilizado passa por um processo de combustão para redução da emissão de *Gases de Efeito de Estufa*.

Monitoramento

Monitoramos o efluente e o corpo d'água no qual ele é lançado, após o tratamento em termos quantitativos (medição de vazão) e qualitativos (medição de temperatura, pH, sólidos sedimentáveis, sólidos em suspensão, Demanda Biológica de Oxigênio (DBO5), Demanda Química de Oxigênio (DQO), entre outros parâmetros). São também realizadas avaliações qualitativas dos corpos receptores para subsidiar estudos e medidas para diminuir os impactos dos lançamentos dos efluentes tratados.

Resíduos Sólidos

(GRI 301-1; 306-1; 306-2)

A **COPASA** tem concessão para explorar o Aterro Sanitário de Varginha, no Sul de Minas, desde 2017 até 2042. Os resíduos sólidos urbanos depositados são compactados e cobertos diariamente com terra do próprio local, conferindo melhor estruturação do aterro. O sistema de drenagem dos líquidos lixiviados, resultantes da decomposição da massa orgânica dos resíduos aterrados permite que esses líquidos sejam conduzidos para uma lagoa de reservação e, posteriormente, bombeados até a ETE.

Os gases produzidos pela decomposição da matéria orgânica são coletados e queimados por um sistema de drenos, podendo ser futuramente aproveitados como fonte energética.

A operação inclui o monitoramento constante da compactação dos resíduos, dos drenos dos líquidos, dos drenos dos gases e dos sólidos que permitem avaliar a sua influência sobre o meio ambiente.

Eficiência Operacional

(GRI 103-1; 103-2; 103-3)

A eficiência operacional é fundamental para cumprirmos nosso propósito e alcançarmos a ambição formalizados na nossa [Declaração Estratégica](#). Nesse sentido, desenvolvemos o *Programa de Eficiência Operacional*, que estabelece um conjunto de avaliações periódicas e a disponibilização de informações que subsidiarão a elaboração e implantação de planos de ação para adequações e melhorias. Esse gerenciamento auxilia as áreas operacionais na identificação dos problemas e, conseqüentemente, na tomada de decisão e correção dos mesmos de forma célere, mitigando os impactos das perdas, assim como permite identificar as oportunidades de melhorias nas contratações de energia e na eficiência das unidades consumidoras.

Utilizamos a *Gestão da Qualidade Total*²⁸ (TQM) e a *Metodologia 5S*²⁹ para aprimorar a

28 Abordagem de gestão para o sucesso a longo prazo, por meio da satisfação do cliente. Em um esforço TQM, todos os membros de uma organização participam da melhoria dos processos, produtos, serviços e da cultura em que trabalham.

29 Programa de gestão de qualidade empresarial desenvolvido no Japão para aperfeiçoar aspectos como organização, limpeza e padronização. Os princípios utilizados pelo Programa 5S para alcançar a melhoria

gestão da operação dos nossos Sistemas de Abastecimento de Água e Sistemas de Esgotamento Sanitário alinhados às normas e às exigências da Agência Reguladora e outros órgãos de controle e fiscalização. Faz parte dos objetivos o aumento do desempenho da operação com a promoção de ações para o desenvolvimento sustentável e a geração de valor para os stakeholders da Companhia.

No primeiro ciclo avaliativo do Programa - entre novembro de 2020 e fevereiro de 2021 - cerca de 700 colaboradores foram treinados na função de avaliadores ou facilitadores.

Após o fechamento deste ciclo foi possível identificar a avaliação de 10.696 unidades, distribuídas em 503 municípios. Nas avaliações foram incluídas 11.671 evidências no banco de dados do sistema, sendo criados e inseridos 212 planos de ação, com a implementação de 1759 medidas para a melhoria das unidades.

Por fim, as avaliações foram auditadas por um Comitê criado em cumprimento da metodologia do Programa.

Eficiência Energética

(GRI 302-1; 302-3; 302-4; 302-5) | (SASB IF-WU-130a.1)

A energia elétrica é um insumo essencial para assegurar a realização dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário.

O elevado consumo de energia e a exposição à flutuação de preços no mercado nos levam a atuar com a implementação de ações com um viés econômico e sustentável, ao buscar a redução desse impacto por meio da promoção de ações de eficiência energética e da autoprodução de energia elétrica, além das iniciativas de combate às perdas de água.

A despesa com energia elétrica representa 14% das nossas despesas totais. O aumento de 23,9%, comparando-se os gastos observados no ano de 2021, com os do ano anterior, se deu em função, principalmente, do incremento nos gastos com bandeiras tarifárias e do

contínua e a qualidade total não são diferentes de alguns princípios fundamentais para o crescimento humano e profissional. Normalmente, é implementado como um plano estratégico para que alguns aspectos fundamentais da empresa comecem a apresentar melhorias rumo à qualidade total. A junção no número "5" com a letra "S" vem de cinco palavras japonesas que começam com S: Seiri – Senso de utilização; Seiton – Senso de organização; Seiso – Senso de limpeza; Seiketsu – Senso de padronização e Shitsuke – Senso de disciplina. A principal vantagem do programa 5s é a facilidade que ele tem de provocar mudanças comportamentais em todos os setores das empresas.

crescimento no custo médio da energia em função da redução no subsídio. O suprimento de energia elétrica de nossas unidades consumidoras e das unidades operadas em Parceria Público Privada (PPP Rio Manso) é feito a partir do Sistema Interligado Nacional (SIN).

Além das alterações no consumo de energia provenientes das demandas operacionais, têm-se as variáveis econômicas que interferem no custo da energia elétrica, tais como: as constantes alterações da composição tarifária do Setor Elétrico Brasileiro e seus reajustes; as variações mensais das taxas e tributos que incidem nas tarifas de energia e a incidência de bandeiras tarifárias. Nesse contexto, iniciamos o processo de aquisição de energia, para nossas maiores unidades consumidoras, no Mercado Livre.

O gerenciamento do nosso consumo e despesas com energia é realizado por meio do Sistema para *Controle de Energia Elétrica (Sicoe)*, que permite identificar oportunidades de melhoria nas contratações de energia e na eficiência das unidades consumidoras.

O ano de 2021 ficou marcado pela aprovação de dois projetos conduzidos pela **COPASA**, em parceria com empresas privadas do setor de energia, na Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética – CPP 2020 – da Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig), que tem o objetivo de selecionar propostas que contribuam para a conservação e o uso consciente de energia elétrica, a partir do aproveitamento energético do biogás oriundo do tratamento de esgoto.

Para ampliar a autoprodução de energia elétrica, publicamos um Procedimento de Manifestação de Interesse, por meio de um Chamamento Público, com o objetivo de buscar, no mercado de Parcerias Empresariais Estratégicas, por meio de empreendimentos de geração de energias renováveis para o suprimento de parte da energia consumida pela Companhia. Neste processo foram apresentadas 5 (cinco) propostas que estão sob análise da **COPASA** que tem a intensão de promover a implantação das propostas técnica, econômica e ambientalmente viáveis.

Oi, eu sou o **Chico**. Muito prazer!
Como posso te ajudar?

Fala com o **Chico**. 



INDICADOR DE INTENSIDADE ENERGÉTICA

Indicadores	Unidades	2018	2019	2020	2021
Consumo de eletricidade/m ³ de água distribuída	kWh/m ³	0,82	0,83	0,83	0,83
Consumo de eletricidade/m ³ de esgoto coletado	kWh/m ³	0,18	0,19	0,2	0,19

INDICADOR DE REDUÇÃO DE CONSUMO DE ENERGIA

Indicadores	Unidades	2018	2019	2020	2021
Redução do Consumo de Energia para água distribuída	%	-0,23	-4,14	-2	-1,71
Redução do Consumo de Energia para esgoto faturado	%	-26,61	-13,1	-3,31	-1,76

REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA

Indicadores	Unidades	2018	2019	2020	2021
Reduções nos requisitos de energia/m ³ de água distribuída - kWh/m ³	%	-2,38	-1,22	0,1	-0,05
Reduções nos requisitos de energia/m ³ de esgoto coletado - kWh/m ³	%	-63,64	-5,56	-3,03	-1,7

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ)

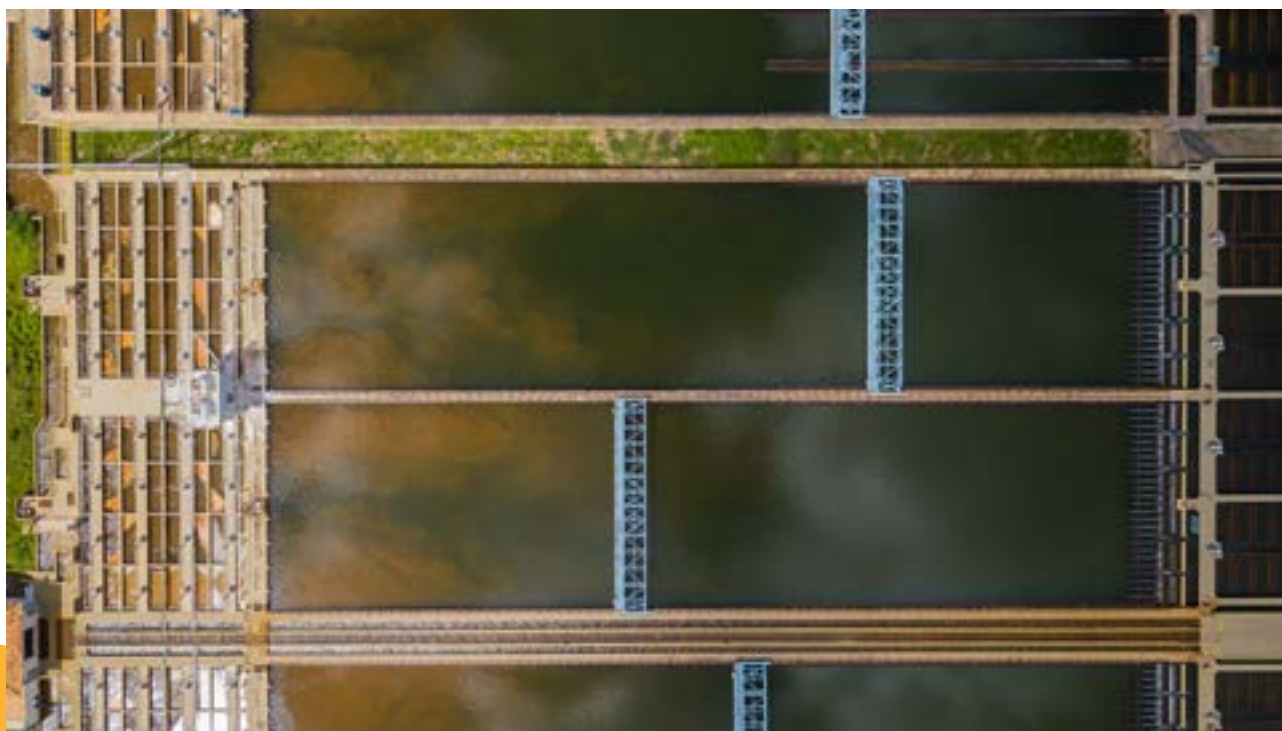
	2018	2019
Combustíveis não renováveis	201.948,4	153.113,8
Gasolina (automotiva)	77.698,4	19.988,8
Diesel	124.250	133.125
Combustíveis renováveis	19.185	82.111,8
Etanol	19.185	82.111,8
Consumo de eletricidade	3.309.861,60	3.412.303,20
Adquirida	3.066.670,8	3.213.262,8
Autoprodução	22.658,4	17.276,4
PP1 do Manso - EAT 4 ¹	220.532,40	181.764,00
Consumo total de energia	3.530.995,00	3.647.528,80

	2020	2021	Δ2020/2021
Combustíveis não renováveis	155.301,8	203.227,38	30,86
Gasolina (automotiva)	26.436,8	70.061,44	165,01%
Diesel	128.865	133.165,94	3,34%
Combustíveis renováveis	72.647,2	390.448,57	437,46%
Etanol	72.647,2	390.448,57	437,46%
Consumo de eletricidade	3.473.845,20	3.526.653,86	1,52%

Adquirida	3.267.446,4	3.332.737,12	2,00%
Autoprodução	13.035,6	4.017,83	-69,18%
PP1 do Manso - EAT 4 ¹	193.363,20	189.898,91	-1,79%
Consumo total de energia	3.701.794,20	4.120.329,81	11,31%
¹ Parceria Público-Privada na modalidade de Concessão Administrativa, para ampliação da capacidade de produção do Sistema Produtor de Água Rio Manso, localizado na Região Metropolitana de Belo Horizonte			
Obs.: Não há venda de energia			

As ações voltadas para eficiência energética englobam a adequação das demandas contratadas, a instalação de bancos de capacitores para redução de reativos excedentes, as adequações operacionais e a substituição de equipamentos ineficientes.

A autoprodução de energia elétrica, por sua vez, é um meio que utilizamos para promover a geração de energia sustentável, fazendo uso de seus subprodutos, principalmente, pelo aproveitamento energético do biogás oriundo do tratamento de esgoto. Atualmente, há dois sistemas em operação na Companhia: na Estação de Tratamento de Esgoto do Ribeirão Arrudas (ETE Arrudas) e na Estação de Tratamento de Esgoto de Ibirité (ETE Ibirité). A redução na energia autoproduzida se deu em função de problemas técnicos na co-geração do Arrudas.



Desempenho - Água e Esgoto

A **COPASA** e a **COPANOR** encerraram o ano de 2021 com 5,5 milhões de economias de água, crescimento de 1,3%, em relação a 2020, servindo a aproximadamente 11,8 milhões de pessoas.

A seguir, são apresentados os principais dados operacionais relativos à distribuição de água e a evolução nos períodos comparativos 2021 e 2020 para a **COPASA** e a **COPANOR**:

ESPECIFICAÇÃO-CONSOLIDADO (COPASA+COPANOR)					
Água	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Ligações (1.000 unidades)	4.591	4.529	1,4%	4.401	2,9%
Economias (1.000 unidades)	5.532	5.458	1,3%	5.310	2,8%
População Atendida (1.000 habitantes)	11.833	11.804	0,2%	11.608	1,7%
Volume Distribuído (1.000 m ³)	1.056.135	1.034.704	2,0%	1.016.917	1,7%
Volume Medido (1.000 m ³)	628.709	611.118	2,9%	604.241	1,1%
Extensão de Rede (km) ⁽¹⁾	63.316	56.859	11,4%	55.838	1,8%

(1) O CopGIS, plataforma GIS corporativa desenvolvido sob medida para a gestão operacional da Companhia passou a contemplar a partir de 2021, 100% da malha de rede de distribuição de água e coletora de esgoto da Companhia, o que resultou em dados mais precisos da extensão de rede. O sistema é composto por um conjunto de ferramentas, imagens e dados necessários à execução do gerenciamento de redes de água, redes de esgoto, mapeamento urbano, projetos de água, projetos de esgoto, controle de interrupções no abastecimento, georreferenciamento de ordens de serviço e análises espaciais avançadas. Desta forma, a obtenção dos dados referente à malha de rede de água e esgoto da plataforma georreferenciada permitiu uma melhor gestão desse importante ativo para o atendimento aos usuários com água tratada e coleta de esgoto.

A cobrança pelo uso dos recursos hídricos é um instrumento econômico de gestão das águas, previsto na Política Nacional de Recursos Hídricos e na Política Estadual de Recursos Hídricos de Minas Gerais. Essa cobrança abrange, no âmbito estadual, as bacias dos Rios Piracicaba e Jaguari (PJ), Araguari (PN2), Velhas (SF5), Pará (SF2), Piracicaba (DO2), Caratinga (DO5), Piranga (DO1), Suaçuí Grande (DO4), Santo Antônio (DO3) e Manhuaçu (DO6), Pomba e Muriaé (PS2), Preto e Paraibuna (PS1). Na esfera federal, a cobrança engloba as bacias dos Rios Doce (DO), Paraíba do Sul (PS), São Francisco (SF), PCJ - Piracicaba, Capivari e Jundiaí, e Verde Grande (SF10). Em 2021, o valor contabilizado como despesa foi de R\$12,5 milhões (R\$21,3 milhões em 2020). Vale mencionar que tal cobrança é repassada, integralmente, ao cliente por meio de rubrica específica na fatura de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Com relação aos serviços de esgotamento sanitário, a **COPASA MG** e a **COPANOR** possuíam, conjuntamente, ao final de 2021, 3,9 milhões de economias de esgoto, o que representa um crescimento de 3,3% em relação ao ano anterior, atendendo uma população de, aproximadamente, 8,4 milhões de habitantes, conforme tabela a seguir:

ESPECIFICAÇÃO-CONSOLIDADO (COPASA+COPANOR) ⁽¹⁾					
Esgoto	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Ligações (1.000 unidades)	3.064	2.992	2,4%	2.921	2,4%
Economias (1.000 unidades)	3.888	3.764	3,3%	3.676	2,4%
População Atendida (1.000 habitantes)	8.447	8.332	1,4%	8.211	1,5%
Volume Medido (1.000 m ³)	428.813	414.326	3,5%	410.222	1,0%
Volume Tratado (1.000 m ³)	339.981	314.169	8,2%	303.350	3,6%
Extensão de Rede (km) ⁽²⁾	32.376	29.189	10,9%	28.166	3,6%
(1) Os dados se referem à COPASA MG e à COPANOR conjuntamente, exceto o volume tratado, cuja informação é da Controladora.					
(2) O CopagIS, plataforma GIS corporativa desenvolvido sob medida para a gestão operacional da Companhia passou a contemplar a partir de 2021, 100% da malha de rede de distribuição de água e coletora de esgoto da Companhia, o que resultou em dados mais precisos da extensão de rede.					

A tabela a seguir apresenta indicadores de desempenho comercial e operacional:

ESPECIFICAÇÃO-CONSOLIDADO						
Especificação	Unidades	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Empregados/Ligações ⁽¹⁾	emp./mil ligações	1,45	1,58	-8,2%	1,64	-3,9%
Índice de Hidrometração	%	99,8	99,8	-	99,8	-
Índice de Perdas na Distribuição ⁽²⁾	%	40,1	40,5	-0,4p.p	40,1	0,4p.p
Índice de Perdas na Distribuição ⁽³⁾	(L/ligxdia)	256,31	257,82	-0,6%	256,21	0,6%
Inadimplência ⁽³⁾	%	3,50	4,52	-1,0p.p	4,23	0,29 p.p
(1) Número de Empregados / 1.000 Ligações de água e esgoto - dados COPASA + COPANOR.						
(2) Diferença entre o volume distribuído e o volume medido, dividida pelo volume distribuído, dos últimos 12 meses - dados COPASA.						
(3) Diferença entre o volume distribuído e o volume medido, dividida pelo número de ligações atendidas e pelo número de dias do período - dados COPASA.						
(4) Corresponde à relação entre o saldo de contas a receber vencidas entre 90 e 359 dias e o valor total faturado nos últimos 12 meses - dados COPASA.						

O indicador empregados/ligações, que mostra a quantidade de empregados próprios para cada mil ligações atendidas, apresentou queda de 8,2% em 2021, comparativamente a

2020, reflexo do *Programa de Desligamento Voluntário Incentivado*. O índice de hidrometração, que mostra o percentual de ligações da Companhia cujo consumo é hidrometrado, ficou em linha nos períodos comparativos. Já o índice de perdas na distribuição mostra a relação entre o volume de água medido e o volume de água distribuído, tendo sido observada uma queda de 0,4 pontos percentuais em 2021. O índice de perdas em litros/Ligaçãoxdia apresentou queda de 0,6%, comparando-se 2021 com o ano anterior.

Combate às Perdas

A **COPASA** tem adotado uma série de medidas visando a redução de perdas, bem como adequação ao contexto atual de regulação e alinhamento à legislação pertinente. Nesse sentido, várias ações estão sendo desenvolvidas, com destaque para a instalação e substituição de micromedidores e macromedidores, cujos investimentos foram de R\$44 milhões em 2021. Também foram realizadas operações de combate a fraudes e a ligações clandestinas na Região Metropolitana de Belo Horizonte, e foram investidos R\$8 milhões em equipamentos para identificação de vazamentos não visíveis e para redução da pressão nas redes de distribuição. Em 2021, foi realizado o treinamento "Auditoria Operacional de Perdas", capacitando 36 profissionais em curso de 350 horas para que as metas de redução de perdas sejam mais assertivas.

Hidrometria

Além das ações de combate às perdas reais, há o *Planejamento de Aplicação de Hidrômetros*, que inclui o mapeamento dos equipamentos por tempo de uso, obsolescência ou inadequação ao perfil de consumo do cliente e a substituição dos medidores que apresentem defeito ou impedimento da leitura.

Para a gestão, aprimoramos nossos mecanismos de controle de gestão de bancos de dados, com o uso de metodologia de gerenciamento de "Inteligência de Negócios" (*Business Intelligence – BI*), o que permite um melhor e mais dinâmico monitoramento das informações nos processos de planejamento e de aplicação de hidrômetros. Em 2021, foram substituídos 755,8 mil hidrômetros. O objetivo é ter a melhoria da qualidade da medição, o que contribui, também, para o uso consciente por parte do cliente.

Aprimoramos o Sistema Macromedição, composto de uma plataforma – "ISAA/ Macromedição" – que agrega tecnologia e permite o cadastro georreferenciado das Estações de Macromedição, o monitoramento dos equipamentos, bem como os lançamentos das

medições de volumes, consolidações e gráficos, resultados de calibrações e tabelas integração, o que representa confiabilidade e qualidade ao parque de macro medidores.

A Companhia mantém um laboratório equipado com modernas bancadas informatizadas, destinadas a ensaios metrológicos e aos estudos de desempenho dos parques de medidores. Em 2021, demos continuidade ao *Programa de Melhoria de Qualidade da Micromedição*, que contempla um conjunto de ações para a modernização do parque de hidrômetros, manutenção preventiva e substituição de medidores que apresentam baixo desempenho de medição, além da aplicação de novas tecnologias com a utilização de medidores eletrônicos, menos sujeitos aos desgastes em relação aos equipamentos convencionais.

Concessões

Nossa empresa terminou 2021 com 640 concessões de água e 310 concessões de esgoto. A titularidade dos serviços de saneamento básico é competência dos municípios, que podem prestar os serviços ou delegá-los à uma concessionária, conforme a legislação vigente. A **COPASA** beneficia a população das localidades abrangidas pelos contratos firmados com os poderes concedentes.

CONCESSÕES ¹	31 de dezembro de 2021			31 de dezembro de 2020		
	Total	Controladora	Coponor	Total	Controladora	Coponor
Água						
Concessões	640	591	49	640	591	49
Em Operação	631	583	48	630	582	48
Esgoto						
Concessões	310	254	56	310	254	56
Em Operação	266	225	41	265	224	41

¹ Considera-se apenas uma concessão/operação por município, independentemente de haver mais de um contrato, nos casos de atendimento de COPASA MG e COPANOR no mesmo município, ou de se tratar de um contrato que abranja somente distritos e localidades

As 10 (dez) principais concessões que, em 31.12.2021, em conjunto, representavam cerca de 50% da receita líquida de água e esgoto da Companhia, bem como os respectivos vencimentos, encontram-se elencadas a seguir:

MUNICÍPIO	VENCIMENTO
Belo Horizonte	11/2032
Contagem	02/2073
Betim	12/2042
Montes Claros	07/2048
Ribeirão das Neves	05/2034
Divinópolis	06/2041
Ipatinga	02/2022
Santa Luzia	02/2050
Pouso Alegre	08/2046
Varginha	06/2047

Em dezembro de 2021, 83% das receitas de água e esgoto da Companhia eram provenientes de concessões, cujos prazos de vencimentos ocorrem após janeiro de 2032. Na mesma data, encontravam-se vencidas concessões referentes a 10 municípios e judicialmente nulos os contratos de 2 municípios representam em conjunto cerca de 1,4% das receitas de água e esgoto. Atendendo ao princípio da continuidade da prestação dos serviços públicos essenciais, os serviços continuam sendo prestados e faturados normalmente pela Companhia tanto nos municípios com concessões vencidas, quanto nos municípios onde foi decretada a nulidade contratual.

Oi, eu sou o **Chico**. Muito prazer!
Como posso te ajudar?

Fala com o **Chico**. 



Desempenho Econômico-Financeiro

Investimentos

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 203-2)

Conforme demonstrado na tabela a seguir, em 2021, considerando a **COPASA** e a **COPANOR** conjuntamente, foram investidos R\$943,4 milhões. O investimento em 2021 foi substancialmente superior ao registrado no ano anterior, e o montante foi aplicado em sistemas de abastecimento de água, sistemas de esgotamento sanitário, bem como em desenvolvimento empresarial e operacional.

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)			
Investimentos (R\$ milhões)	2021	2020	2019
Água	537,1	147	260
Esgoto	317,5	213	279
Desenvolvimento Empresarial e Operacional	52,3	99	47
Total - Controladora	906,9	459	586
COPANOR	36,5	22	34
Total - COPASA MG e COPANOR	943,4	481	620

Sistemas de Abastecimento de Água

- Ampliação da capacidade de produção dos Sistemas de Abastecimento de Água dos municípios de Barroso, Frei Lagonegro, Lagoa Santa, Mato Verde, Montes Claros, Nova Serrana, Patos de Minas, Ubá e Várzea da Palma;
- Ampliação dos Sistemas de Abastecimento de Água dos municípios de Curvelo, Extrema, Ipatinga, Lavras, Montes Claros, Nazareno, Nova Resende, Sabará e São Gotardo;
- Implantação dos Sistemas de Abastecimento de Água dos municípios de Cambuquira, Campestre, Conselheiro Lafaiete, Guaraciama, Ijaci, Montalvânia, Montes Claros, Palma, Patos de Minas e São João Nepomuceno;
- Melhorias e otimização dos Sistemas de Abastecimento de Água nos municípios de Belo Oriente, Conceição do Mato Dentro, Lavras, Medina, Paracatu, Perdigoão, Resplendor, Santa Luzia, Teófilo Otoni e Timóteo;
- Execução de Unidade de Tratamento de Resíduos (UTR) das Estações de Tratamento de Água (ETA) dos municípios de Araxá, Belo Horizonte, Betim, Caratinga, Cataguases, Divinópolis, Ibitiré, Itajubá, Lavras e Varginha;
- Aquisição de micromedidores de vazão, visando a eficiência da hidrometração e a redução de perdas;
- Aquisição de equipamentos operacionais para modernização e otimização dos Sistemas de Abastecimento de Água em diversos municípios operados;

- Execução de redes distribuidoras e ligações prediais de água em vários municípios do estado de Minas Gerais.

Sistemas de Esgotamento Sanitário

- Ampliação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos municípios de Carmo da Cachoeira, Diamantina, Estrela do Sul, Fronteira, Ibirité, Ipatinga, Medina, Nova Lima, Ribeirão das Neves e Sabará;
- Implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário dos municípios de Caratinga, Divino, Espinosa, Inhapim, Leandro Ferreira, Santana do Paraíso, São João Nepomuceno, Ubá, Verdelândia e Visconde do Rio Branco;
- Execução de obras voltadas ao tratamento de esgoto dos municípios de Bom Despacho, Cataguases, Jacinto, Mateus Leme, Minas Novas, Paracatu, Patos de Minas, São Gotardo e Serra da Saudade;
- Aquisição de equipamentos operacionais para modernização e otimização dos Sistemas de Esgotamento Sanitário em diversos municípios operados;
- Execução de redes coletoras e ligações prediais de esgoto em vários municípios do estado de Minas Gerais.

Desenvolvimento Empresarial e Operacional

- Modernização da infraestrutura de informática, com a implantação (em andamento) do sistema SAP S/4Hana, buscando melhorias e agilização no atendimento a clientes e nos processos internos;
- Contratação de ferramentas, a fim de assegurar a segurança de dados e informações, bem como em cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Programa de Investimentos – 2022 a 2026

O Conselho de Administração da Companhia aprovou, em reunião realizada em 15 de dezembro de 2021, o *Programa Plurianual de Investimentos* projetado, referente à Controladora, para o período de 2022 a 2026, conforme detalhado na tabela abaixo:

PROGRAMA DE INVESTIMENTOS					
	2022	2023	2024	2025	2026
Valor (R\$ milhões)	1.395	1.410	1.600	1.600	1.410

O patamar de aportes previstos no *Programa de Investimentos* visa à ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, extensão de redes, segurança hídrica, combate a perdas, desenvolvimento empresarial, atendimento de metas regulatórias e de eficiência, compromissos de concessão assumidos, reposição de ativos depreciados, bem como à consecução do objeto social e da missão da Companhia, garantindo a sustentabilidade e

perenidade da Empresa. Com isso, a Companhia procura atender as demandas dos clientes e dos poderes concedentes, em busca da universalização dos serviços.

Captação de Recursos

A Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em 18 de agosto de 2021, aprovou a contratação de operação de crédito de longo prazo, por meio da 16ª emissão pública de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em 2 (duas) séries, para distribuição pública, com esforços restritos de distribuição, no montante de R\$750,0 milhões. Os recursos dessa operação, cuja liquidação ocorreu em 29 de setembro de 2021, serão destinados à execução de parte do *Programa de Investimentos da Companhia*.

No encerramento do exercício de 2021, a Companhia possuía um saldo de R\$1,68 bilhão em recursos contratados e ainda não desembolsados, sendo R\$42,8 milhões junto ao BNDES, R\$312,2 milhões junto ao FGTS, €74,7 milhões (equivalente a R\$472,1 milhões) contratados com o KfW e €135,0 milhões (equivalente a R\$853,3 milhões) junto ao Banco Europeu de Investimento (BEI). O registro contábil da dívida será realizado quando efetivada a entrada desses recursos na Companhia.

Escritório de Projetos – PMO

Com a edição do Novo Marco Regulatório do Saneamento Básico (Lei Federal n. 14.026/2020), aumentaram os desafios do saneamento básico. As metas de universalização do acesso aos serviços de água e esgoto devem ser cumpridas até 2033, em um contexto em que o saneamento básico passa a integrar um mercado competitivo. Assim, os projetos de expansão desenvolvidos pela Companhia tornam-se ainda mais relevantes.

Portanto, em consonância com as melhores práticas de gestão adotadas pelo mercado, e buscando o gerenciamento de seus projetos estratégicos, a **COPASA** está implementando a metodologia de gestão de projetos, programas e portfólio, com a respectiva estruturação do Escritório de Projetos – PMO (sigla em inglês para *Project Management Office*). O objetivo dessa mudança é melhorar a eficiência no planejamento e na condução dos projetos da Companhia, fornecendo informações objetivas, estruturadas e transparentes, permitindo o acompanhamento da evolução física e financeira dos projetos, bem como subsidiando a tomada de decisões estratégicas.

Impactos Econômicos Indiretos

Os investimentos da **COPASA** geraram diversos impactos econômicos indiretos, tais como:

- Geração de empregos indiretos;
- Aumento do IDH; mitigação dos riscos de doenças de veiculação hídrica;
- Relação harmoniosa entre saneamento básico e o meio ambiente;
- Melhores oportunidades e indicadores na educação da população geral, em função dos níveis adequados de saneamento básico;
- Redução nos atrasos na escola ou perda de produtividade por não ter acesso ao tratamento de esgoto ou à rede de distribuição de água;
- Valorização da região contemplada com rede de distribuição de água e coleta de esgoto.



Desempenho Financeiro

(GRI 103-1; 103-2; 103-3; 102-45; 201-1; 201-2; 201-3; 201-4) |
(SASB IF-WU-450a.4)

Receitas

A **COPASA** atua em conformidade com as boas práticas de governança corporativa, pautadas pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos de 2021 totalizou R\$5,2 bilhões, sendo 3,3% superior ao ano anterior, conforme tabela a seguir:

(GRI 201-1)

RECEITA LÍQUIDA (R\$ MIL)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Receita Líquida - Água	3.355.225	3.193.744	5,1%	2.995.036	6,6%
Receita Líquida - Esgoto	1.824.296	1.819.243	0,3%	1.688.185	7,8%
Receita Líquida - Resíduos Sólidos	2.265	2.090	8,4%	2.062	1,4%
Receita Líquida - Água, Esgoto e Resíduos Sólidos	5.181.786	5.015.077	3,3%	4.685.283	7,0%

Os principais fatores que influenciaram a receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos nos períodos comparativos:

- Aplicação de novas tarifas pela Companhia, conforme autorização da Arsæ-MG, sendo de +3,04%, a partir de novembro de 2020, em função do reajuste tarifário daquele ano; e de -1,52%, a partir de agosto de 2021, decorrente do resultado da 2ª Revisão Tarifária da COPASA MG;
- Crescimento no número de economias (unidades consumidoras) de água em 1,3% e de esgoto em 3,3%, no âmbito da Controladora;
- Aumento de 0,6% no volume medido por economia de água e de 0,3% no volume medido por economia de esgoto.

Custos e Despesas

Os custos e despesas, que correspondem ao somatório dos custos dos serviços vendidos, despesas com vendas e administrativas decorrentes da exploração dos serviços de água, esgoto e resíduos sólidos, totalizaram R\$4,1 bilhões, contra R\$3,7 bilhões no ano de 2020, incremento de 11,0%. A tabela a seguir mostra os custos e despesas nos períodos comparativos:

CUSTOS E DESPESAS (R\$ MIL)	2021	2020	2021 X 2020	2019	2021 X 2020
Custos Administráveis	2.710.966	2.501.764	8,4%	2.293.452	9,1%
Pessoal ¹	1.492.208	1.413.472	5,6%	1.381.495	2,3%
Programa de Desligamento Voluntário Incentivado - PDVI	152.171	-	-	-	-
Serviços de Terceiros	474.963	413.953	14,7%	442.774	-6,5%
PPP do Rio Manso	86.058	77.792	10,6%	75.693	2,8%
Material	70.859	58.860	20,4%	56.695	3,8%
Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber	221.416	369.880	-40,1%	189.655	95,0%
Repasso Tarifário a Municípios	171.917	133.432	28,8%	105.803	26,1%
Custos Operacionais Diversos	41.374	34.375	20,4%	41.337	-16,8%
CUSTOS NÃO ADMINISTRÁVEIS	635.845	530.516	19,9%	499.160	6,3%
Energia Elétrica	560.363	452.287	23,9%	476.198	-5,0%
Telecomunicações	13.308	12.037	10,6%	13.349	-9,8%
Material de Tratamento	87.716	94.487	-7,2%	77.579	21,8%
Combustíveis e Lubrificantes	31.942	25.089	27,3%	26.343	-4,8%
Créditos Tributários	(57.484)	(53.384)	7,7%	(94.309)	-43,4%
CUSTOS DE CAPITAL	741.456	641.791	15,5%	600.613	6,9%
Depreciações e Amortizações	741.456	641.791	15,5%	600.613	6,9%
Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos	12.546	21.252	-41,0%	9.853	115,7%
TOTAL DOS CUSTOS E DESPESAS	4.100.813	3.695.323	11,0%	3.403.078	8,6%
Total dos Custos e Despesas (sem PDVI)	3.948.642	3.695.323	6,9%	3.403.078	8,6%
Custos e Despesas (R\$ mil)	2021	2020	2021 X 2020	2019	2021 X 2020
Custos Administráveis	2.710.966	2.501.764	8,4%	2.293.452	9,1%
Pessoal ¹	1.492.208	1.413.472	5,6%	1.381.495	2,3%
Programa de Desligamento Voluntário Incentivado - PDVI	152.171	-	-	-	-

Serviços de Terceiros	474.963	413.953	14,7%	442.774	-6,5%
PPP do Rio Manso	86.058	77.792	10,6%	75.693	2,8%
Material	70.859	58.860	20,4%	56.695	3,8%
Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber	221.416	369.880	-40,1%	189.655	95,0%
Repasso Tarifário a Municípios	171.917	133.432	28,8%	105.803	26,1%
Custos Operacionais Diversos	41.374	34.375	20,4%	41.337	-16,8%
Custos não Administráveis	635.845	530.516	19,9%	499.160	6,3%
Energia Elétrica	560.363	452.287	23,9%	476.198	-5,0%
Telecomunicações	13.308	12.037	10,6%	13.349	-9,8%
Material de Tratamento	87.716	94.487	-7,2%	77.579	21,8%
Combustíveis e Lubrificantes	31.942	25.089	27,3%	26.343	-4,8%
Créditos Tributários	(57.484)	(53.384)	7,7%	(94.309)	-43,4%
Custos de Capital	741.456	641.791	15,5%	600.613	6,9%
Depreciações e Amortizações	741.456	641.791	15,5%	600.613	6,9%
Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos	12.546	21.252	-41,0%	9.853	115,7%
Total dos Custos e Despesas	4.100.813	3.695.323	11,0%	3.403.078	8,6%
Total dos Custos e Despesas (sem PDVI)	3.948.642	3.695.323	6,9%	3.403.078	8,6%

1) Considera a Participação dos Empregados nos Lucros, sendo R\$33.295 mil em 2021, R\$52.025 mil em 2020 e R\$47.899 mil em 2019.

Outras Receitas (Despesas) Operacionais

A seguir, tabela com os valores das Outras Receitas (Despesas) Operacionais nos períodos comparativos:

OUTRAS RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS (R\$ MIL)					
Ano	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Outras Receitas Operacionais	177.380	171.341	3,5%	107.937	58,7%
Receita de Serviços Técnicos	145	(63)	n.m	130	-148,5%
Reversão de Provisão não Dedutível	33.650	103.076	-67,4%	32.659	215,6%
Recuperação de Contas Baixadas	64.628	53.010	21,9%	56.775	-6,6%
Outras Receitas	78.957	15.318	415,5%	18.373	-16,6%
Outras Despesas Operacionais	(503.664)	(197.260)	101,1%	(221.171)	-10,8%
Pagamento e Provisão não Dedutível	(332.567)	(92.368)	n.m	(128.079)	-27,9%

Perdas Eventuais ou Extraordinárias	(68.333)	(14.352)	n.m	(12.314)	16,6%
Taxa de Fiscalização sobre Serviços	(42.949)	(39.408)	9,0%	(37.548)	5,0%
Outras Despesas	(59.815)	(51.132)	17,0%	(43.230)	18,3%
Total	(326.284)	(25.919)	n.m.	(113.234)	n.m.

Outras Receitas Operacionais

As outras receitas operacionais ficaram em linha nos períodos comparativos.

Outras Receitas Operacionais

A elevação observada nas Outras Despesas Operacionais deveu-se em função de:

- Provisionamento das devoluções determinadas pela Arsae-MG, no âmbito dos Processos Administrativos nos 05/2019 e 28/2021. O valor total dos provisionamentos realizados, referentes a esses processos, totalizou R\$126,8 milhões, dos quais R\$82,6 milhões foram contabilizados em "Outras Despesas Operacionais" e R\$44,2 milhões em Despesas Financeiras (juros e correção monetária), cuja contabilização ocorreu em setembro de 2021.
- Complemento de R\$217,4 milhões na provisão para o processo trabalhista nº 102100-74.2008.5.03.0024, dos quais R\$110,3 milhões foram contabilizados como Outras Despesas Operacionais e R\$107,2 milhões foram contabilizados como Despesas Financeiras. Esse processo foi ajuizado, em 2008, pelo principal sindicato dos empregados da Companhia, referente a rescisão de contratos de trabalho em virtude da aplicação de extinta política de desligamentos. Em 18.06.2019, a Companhia apresentou Reclamação Constitucional ao Supremo Tribunal Federal - STF (Processo nº 35.342), sendo emitida decisão favorável à COPASA MG, em 21.11.2019.

Em 30.09.2021, o STF reuiu sua decisão, no que o acórdão do Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais - TRT-MG, pela procedência da ação, voltaria a prevalecer. A Companhia interpôs Agravo Regimental na Reclamação, mas que foi rejeitado, com decisão publicada em 01.12.2021.

Em 07.12.2021, a Companhia interpôs Embargos de Declaração sobre a decisão, por entendê-la omissa. Esse processo estava classificado como de perda provável, sendo que o valor, até então provisionado, era de R\$33,5 milhões. Considerando as recentes decisões judiciais, a Companhia entendeu por rever o valor do provisionamento, ainda que não haja o valor da condenação na referida ação. Para tanto, realizou cálculos preliminares, e em atenção às melhores práticas contábeis, aumentou a provisão para esse processo em cerca de R\$217 milhões, cuja contabilização ocorreu em 31.12.2021.

Receitas e Despesas Financeiras

RECEITAS (DESPESAS) FINANCEIRAS (R\$ MIL)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Receitas Financeiras	285.168	145.962	95,4%	115.547	26,3%
Despesas Financeiras	479.749	321.935	49,0%	249.442	29,1%
Resultado Financeiro	195.581	175.973	10,6%	133.895	31,4%

Receitas Financeiras

As receitas financeiras apresentaram aumento de 95,4%, comparando-se o ano de 2021 com o anterior em função de:

- Incremento nos ganhos com aplicações financeiras, decorrentes de maior caixa disponível para aplicação, associado à elevação da taxa básica de juros brasileira;
- Dividendos e JCP recebidos da GS Inima Industrial Jeceaba S/A, cujo montante em 2021 foi de R\$52,6 milhões (R\$14,1 milhões em 2020);
- Incremento na Capitalização de Ativos Financeiros.

Despesas Financeiras

As despesas financeiras apresentaram aumento de 49,0%, comparando-se o ano de 2021 com o de 2020. A seguir, os itens que apresentaram variações mais significativa:

- Complemento, em dezembro de 2021, de R\$217,4 milhões na provisão para o processo trabalhista nº 102100-74.2008.5.03.0024, dos quais R\$107,2 milhões foram contabilizados como Despesas Financeiras e R\$110,3 milhões como Outras Despesas Operacionais;
- Elevação nas variações monetárias e nos juros sobre financiamentos em decorrência de novas captações, bem como aumento da taxa básica de juros brasileira;
- Redução nas variações cambiais, sendo que no ano de 2020 houve significativa valorização do dólar e do euro frente ao real. Adicionalmente, houve queda nos valores da dívida em moeda estrangeira.

COPANOR

O resultado de equivalência patrimonial do ano de 2021 é referente à subsidiária integral **COPANOR** e foi negativo em R\$12,7 milhões (negativo em R\$12,6 milhões em 2020).

DEMONSTRATIVO SINTÉTICO DA COPANOR (R\$ MIL)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços	41.381	35.849	15,4%	32.738	9,5%
Receita de Construção	23.134	18.546	24,7%	-	n.m.
Outras Receitas Operacionais	1.805	6.492	-72,2%	3.165	105,1%
Custos e Despesas Operacionais	(55.061)	(49.239)	11,8%	(47.406)	3,9%
Custos de Construção	(23.134)	(18.546)	24,7%	-	n.m.
Outras Despesas Operacionais	(3.091)	(1.387)	122,9%	(2.080)	-33,3%
Receitas (Despesas) Financeiras Líquidas	2.275	898	153,3%	811	10,7%
<i>Impairment</i>	-	(5.200)	n.m.	-	n.m.
Lucro (Prejuízo) Líquido	(12.691)	(12.587)	0,8%	(12.772)	-1,4%

EBITDA Consolidado

O EBITDA consolidado é uma medição não contábil adotada pela COPASA MG, calculada de acordo com a Instrução CVM nº 527/2012, consistindo, conforme tabela abaixo, no lucro líquido acrescido dos tributos sobre o lucro, resultado financeiro, depreciações e amortizações.

O EBITDA consolidado atingiu R\$1,6 bilhão no ano de 2021. O EBITDA ajustado, que desconsidera os itens extraordinários e não recorrentes (Programa de Desligamento Voluntário Incentivado, Devolução de Tarifas determinada pela Arsae-MG, e incremento da Provisão para o Processo Trabalhista nº 102100-74.2008.5.03.0024) atingiu R\$1,94 bilhão (0,7% superior ao registrado no ano anterior).

A Margem EBITDA ajustada, que é calculada por meio da divisão do EBITDA ajustado pelo somatório da receita líquida de água e esgoto e das outras receitas operacionais, atingiu 35,9% em 2021 (36,8% em 2020).

EBITDA - CONSOLIDADO (R\$ MIL)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Lucro Líquido do Período	537.587	816.477	-34,2%	754.374	8,2%
(+) Tributos sobre o Lucro	116.862	288.798	-59,5%	267.930	7,8%
(+) Resultado Financeiro	192.307	175.075	9,8%	133.084	31,6%
(+) Depreciações e Amortizações	748.652	646.216	15,9%	603.081	7,2%
(=) EBITDA	1.595.408	1.926.566	17,2%	1.758.469	9,6%
Margem EBITDA	29,5	36,8%	-9,2p.p.	36,4%	+0,4 p.p.
Ajustes - Itens Não Recorrentes					
(+) Programa de Desligamento Voluntário Incentivado - PDVI	152.171				
(+) Devolução de Tarifas - Arsæ-MG	82.639				
(+) Incremento da Provisão - Processo Trabalhista	110.324				
EBITDA Ajustado	1.940.542	1.926.566	0,7%	1.758.469	9,6%
Margem EBITDA (Ajustada)	35,9%	36,8%	-0,9p.p.	36,4%	+0,4 p.p.

Resultado Financeiro

Tributos sobre o Lucro

(GRI 207-1; 207-2; 207-3)

A seguir, tabela com os tributos sobre o lucro:

TRIBUTOS SOBRE O LUCRO (R\$ MIL)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	116.862	288.798	-59,5%	267.930	7,8%

A redução observada nos tributos sobre os lucros é decorrente, principalmente, da contração de 59,5% no resultado antes dos tributos sobre o lucro, comparando-se o ano 2021 com o de 2020, bem como da obtenção do incentivo fiscal.

Lucro Líquido

A Companhia registrou lucro líquido de R\$537,6 milhões, em 2021, ante R\$816,5 milhões, no ano de 2020, conforme observado na tabela a seguir:

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MIL) E LUCRO POR AÇÃO (R\$)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
Resultado antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	849.031	1.281.248	-33,7%	1.156.199	10,8%
Resultado Financeiro Líquido	(194.582)	(175.973)	10,6%	(133.895)	31,4%
Resultado antes dos Tributos sobre o Lucro	654.449	1.105.275	-40,8%	1.022.304	8,1%
Tributos sobre o Lucro	(116.862)	(288.798)	-59,5%	(267.930)	7,8%
Lucro Líquido	537.587	816.477	-34,2%	754.374	8,2%
Ações em Circulação no fim do Período (milhares)	379.181	379.181	-	379.181	-
Lucro Líquido por Ação (R\$) ¹	1,42	2,15	-34,2%	1,99	8,2%

1. Os valores do lucro líquido por ação de 2019 foram ajustados considerando o desdobramento ocorrido em 25.11.2020, na proporção de 1 (uma) para 3 (três) ações. Dessa forma, os valores anteriores a data da operação, foram divididos por três.

Auditoria Externa

Em atendimento à Instrução CVM nº 381/2003, a **COPASA MG** e a subsidiária *COPANOR* informam que a KPMG Auditores Independentes foi contratada em 09 de abril de 2019 e teve o contrato renovado para realização dos serviços de auditoria externas das Demonstrações Financeiras da Controladora e sua subsidiária, no exercício findo em 31 de dezembro de 2021. Durante o exercício de 2021, os auditores externos, além dos serviços relacionados à auditoria das Demonstrações Financeiras, prestaram serviço também de auditoria dos indicadores econômico-financeiros consolidados, em atendimento ao estabelecido no Decreto 10.710/21 e à Lei Federal 11.445/2007 (Lei do Saneamento). Os valores pagos pelos serviços prestados, em 2021, totalizaram R\$1,53 milhão.

No processo de contratação dos serviços de Auditoria, compete ao Comitê de Auditoria opinar sobre a contratação e destituição de auditor independente, bem como supervisionar as atividades e a qualidade dos serviços prestados, avaliando sua independência em relação à Companhia, reportando-se ao Conselho de Administração.

A **COPASA MG** respeita os princípios que preservam a independência do auditor externo quanto a não auditar seu próprio trabalho, não exercer funções gerenciais e não advogar pelo seu cliente, visando evitar a existência de conflito de interesse, perda de independência ou objetividade dos auditores independentes.

Endividamento *Waiver e Rating*

Endividamento

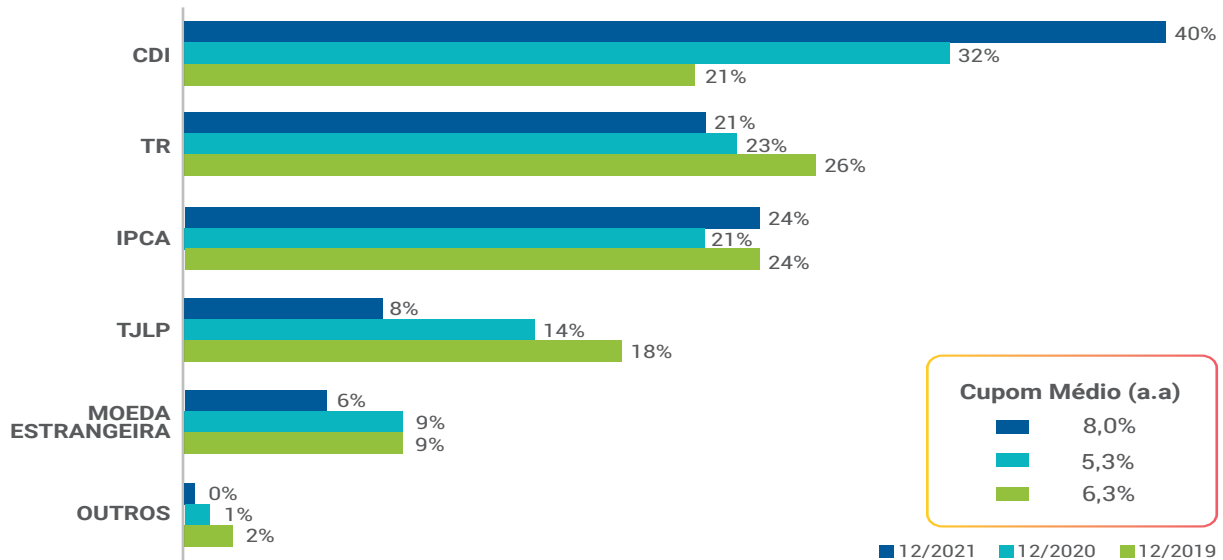
A dívida bruta, que considera os saldos dos empréstimos, financiamentos e debêntures, atingiu o montante de R\$3,99 bilhões, em dezembro de 2021, representando acréscimo de R\$190 milhões, em comparação com o valor registrado em dezembro de 2020.

A dívida líquida passou de R\$3,0 bilhões, em dezembro de 2020, para R\$2,7 bilhões, em dezembro de 2021. O índice de alavancagem, medido pela relação Dívida Líquida/EBITDA dos últimos 12 meses, atingiu, em dezembro de 2021, 1,7x. O índice era 1,6x no mesmo período do ano anterior.

ESPECIFICAÇÃO (R\$ MIL)					
	2021	2020	2021 X 2020	2019	2020 X 2019
(+) Empréstimos e Financiamentos	1.068.394	1.273.997	-16,1%	1.281.386	-0,6%
(+) Debêntures	2.916.950	2.507.144	16,3%	2.028.851	23,6%
(+) Outras Obrigações Onerosas (Libertas)	-	4.669	n.m	30.001	-84,4%
(=) Dívida Bruta Contábil	3.985.344	3.785.810	5,3%	3.340.238	13,3%
(-) Caixa e Equivalentes de Caixa	1.279.469	786.377	62,7%	521.304	50,8%
(=) Dívida Líquida	2.705.875	2.999.433	-9,8%	2.818.934	6,4%
EBITDA	1.595.308	1.926.566	-22,7%	1.758.469	9,6%
Dívida Líquida / EBITDA	1,7	1,6	-	1,6	-

O endividamento em moeda estrangeira representava 5,9% da dívida bruta dezembro de 2021, e se referia à dívida junto ao banco alemão KfW e ao Banco Europeu de Investimento (BEI), cujos saldos acrescidos dos juros de curto prazo eram de €27,6 milhões (equivalente a R\$174,2 milhões, em dezembro de 2021) e €10,0 milhões (equivalente a R\$63,2 milhões, em dezembro de 2021), respectivamente. Para essas operações não havia mecanismo de *hedge* contratado.

A seguir, a Companhia apresenta a evolução do cupom médio e a representatividade da dívida por indexador contratual em dezembro de 2021, 2020 e 2019:



O CDI passou a representar 40% da dívida da **COPASA MG**, sendo que esse aumento pode ser atribuído, principalmente, à captação de recursos por meio da Segunda Série da 16ª Emissão de Debêntures, ocorrida em setembro de 2021, no valor de aproximadamente R\$507,0 milhões. Já a queda observada na representatividade da TJLP refletiu as amortizações de dívidas indexadas a essa taxa, realizadas em 2021.

O Cupom Médio passou para 8,0%, em função da elevação no CDI.

Waiver

A Companhia possui empréstimos, financiamentos e debêntures com determinadas condições contratuais, que exigem o cumprimento de cláusulas restritivas (covenants) com base em determinados índices financeiros e indicadores não financeiros, conforme estabelecido nos respectivos contratos. Alguns contratos preveem que, no caso de descumprimento desses índices e indicadores, a Companhia deve apresentar garantias reais adicionais ao credor ou restabelecer os índices financeiros previstos nos contratos em determinado prazo. Finalmente, caso não se obtenha a dispensa temporária de cumprimento desses índices, o credor poderá decretar vencimento antecipado da dívida.

Os covenants não financeiros foram impactados pelas decisões judiciais recentes exaradas no Processo Trabalhista nº 102100-74.2008.5.03.0024, ajuizado em 2008 pelo principal sindicato dos empregados da Companhia, referente à rescisão de contratos de trabalho em virtude da aplicação de extinta política de desligamentos. Conforme noticiado

em Fato Relevante em 27.12.2021, a **COPASA MG** entendeu por rever o valor do provisionamento, ainda que não haja o valor da condenação na referida ação, tendo aumentado a provisão para esse processo em cerca de R\$217,0 milhões, cuja contabilização ocorreu em dezembro de 2021 (vide item 9.3).

Ainda em dezembro de 2021, foram iniciadas as negociações com os debenturistas da 12^a, 13^a, 14^a e 15^a emissões, uma vez que as escrituras dessas debêntures preveem que constitui um Evento de Inadimplemento que pode acarretar o vencimento antecipado das obrigações delas decorrentes a decisão desfavorável de 2^o (segundo) grau em processos judiciais cujo valor seja superior a R\$50 milhões. Tal disposição pode ser verificada no texto extraído, exemplificativamente, do item IX, cláusula 7.26.2, da escritura da 12^a emissão, a seguir transcrito:

“7.26.2 Constituem Eventos de Inadimplemento que podem acarretar o vencimento das obrigações decorrentes das Debêntures, aplicando-se o disposto na Cláusula 7.26.4 abaixo, qualquer dos eventos previstos em lei e/ou qualquer dos seguintes Eventos de Inadimplemento:

(...)

IX. decisão em segundo grau de processos ou procedimentos judiciais, administrativos ou arbitrais, de qualquer natureza, em face da Companhia e/ou qualquer de suas Controladas ou Coligadas (a) cujo valor, individual ou agregado, seja superior a R\$50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) ou seu equivalente em outra moeda; (...);”

No caso das debêntures da 16^a Emissão, as negociações com os debenturistas foram também iniciadas em dezembro de 2021, uma vez que a escritura dessa emissão prevê que constitui o Evento de Inadimplemento que pode acarretar o vencimento antecipado das obrigações delas decorrentes a decisão desfavorável de 2^o (segundo) grau em processos judiciais cujo valor seja superior a R\$75 milhões.

Em decorrência desse provisionamento, os debenturistas, em Assembleias Gerais de Debenturistas (AGDs) das 13^a, 14^a, 15^a e 16^a emissões, realizadas no dia 10.03.2022, e da 12^a emissão em 21.03.2022 decidiram pela dispensa do cumprimento do inadimplemento contratual (waiver), recebendo em contrapartida 0,10% ao ano, sobre o saldo devedor, calculado na data de pagamento do prêmio (waiver fee). Considerando as ações tomadas pela Companhia, que resultaram na efetiva obtenção dos waivers, as dívidas não são exigíveis ou pagáveis no curto prazo, de forma que as referidas dívidas permanecem classificadas no passivo não circulante.

A Administração da Companhia considera que essas demonstrações financeiras apresentam de forma apropriada a posição financeira e patrimonial, o desempenho e os fluxos de caixa da Companhia, e aplicou todos os pronunciamentos técnicos, interpretações e orienta-

ções do CPC cabíveis, exceto pela não aplicação do item 74 do Pronunciamento Técnico CPC 26 – “Apresentação das Demonstrações Contábeis”, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC 26).

Conforme referido item, a Companhia deveria reclassificar as suas dívidas do passivo não circulante para o passivo circulante. No entanto, considerando a obtenção dos waivers junto aos credores, as dívidas da Companhia não se configuram como “passivo vencido e pagável à ordem do credor” no curto prazo e desta forma o atendimento ao item 74 do CPC 26 consistiria grave distorção do Balanço Patrimonial, pois faria com que as demonstrações financeiras da COPASA MG apresentassem no curto prazo dívidas no montante de R\$1.933 milhões que, na data da publicação das demonstrações financeiras, não eram exigíveis no curto prazo.



Assim, em conformidade com o item 19 do referido CPC 26, caso a dívida fosse reclassificada para o passivo circulante, a Administração entende que seria apresentada uma informação enganosa para os usuários das Demonstrações Contábeis, ferindo a finalidade de representação fidedigna dessas demonstrações, conflitando com o Pronunciamento Técnico “CPC 00 – Estrutura Conceitual para relatório financeiro”.

Rating

Em 02.07.2021, a Agência de Rating Fitch publicou relatório, elevando os Ratings Nacional de Longo Prazo e de suas emissões de debêntures quirografárias de AA(bra) para AA+(bra). A Perspectiva do rating corporativo permaneceu estável.

Em 14.09.2021, a Agência de Rating Moody's publicou relatório, com a atribuição do Rating Corporativo AAA.br para a **COPASA MG**, sendo que a perspectiva é estável.

A seguir, tabela com o resumo dos ratings:

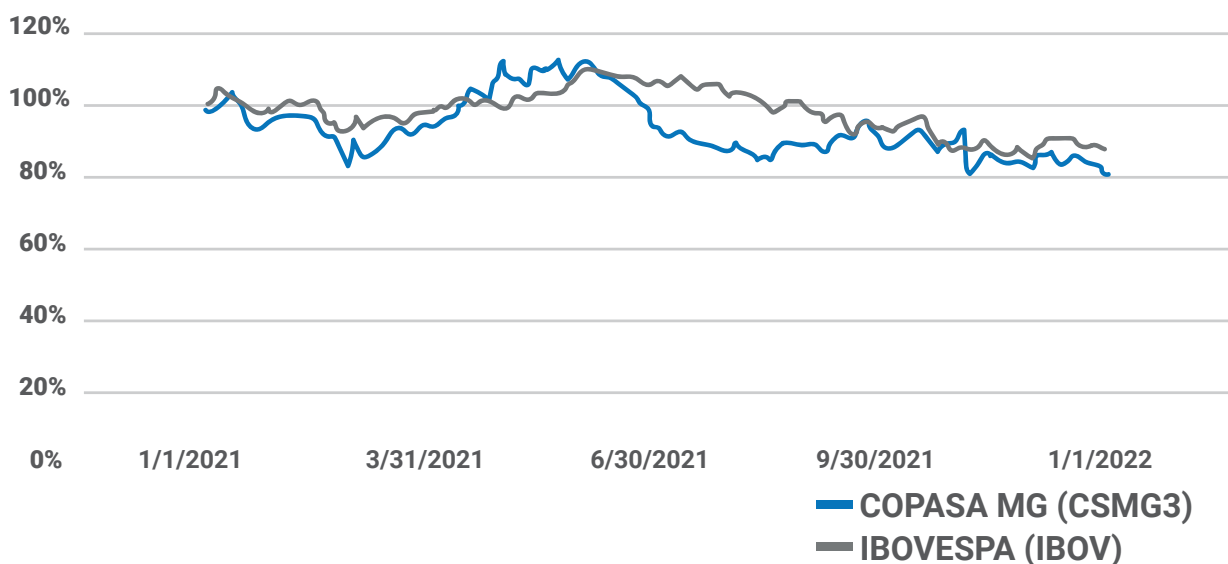
Agência	Escala Nacional	Perspectiva	Data	Link do Relatório
Fitch Ratings	AA+(bra)	Estável	02.07.2021	Relatório 
Moody's América Latina	AAA.br	Estável	14.09.2021	Relatório 

Desempenho das Ações

A cotação unitária das ações da COPASA (B3:CSMG3), ajustada pelos proventos declarados, apresentou desvalorização de 17,9% em 2021, com a cotação atingindo R\$12,71 no fechamento do último pregão do referido exercício.

O volume médio diário negociado em 2021 foi de R\$32,1 milhões. O número médio de negócios diários, em 2021, foi 7,8 mil negócios, um aumento de 44,4% em relação à média de 5,4 mil negócios diários, em 2020.

Desempenho das ações da COPASA MG (CSMG3) versus Ibovespa (IBOV) - Base 100: 01.01.2021

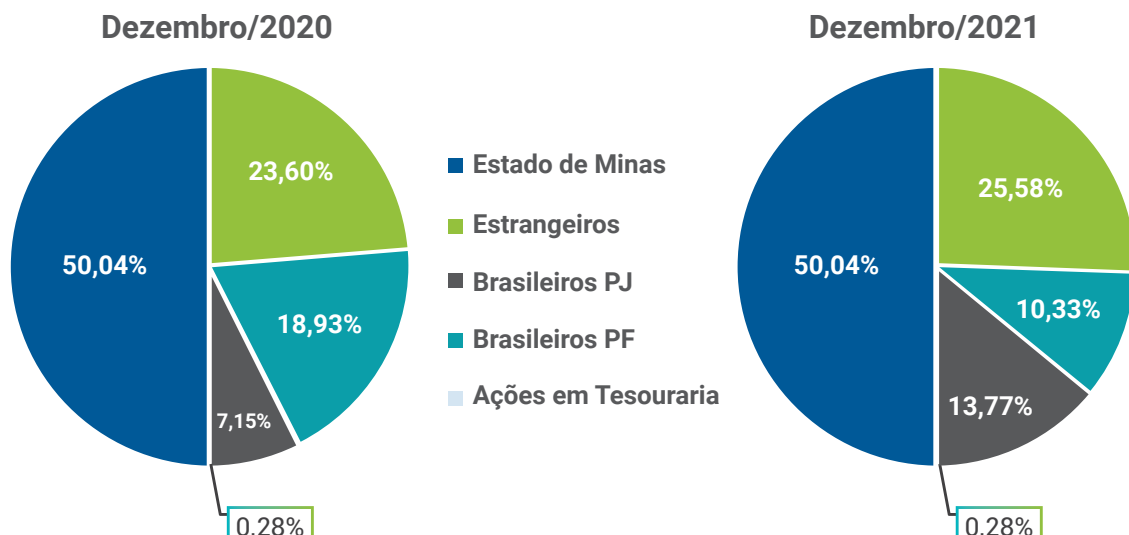


A **COPASA** integrava, no final de 2021, 8 (oito) índices da B3, a saber: Índice Brasil Amplo (IBRA), Índice de Governança Corporativa (IGCX), Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), Índice de Governança Corporativa - Novo Mercado (IGC-NM), Índice de Ações com tag along diferenciado (ITAG), Índice de Dividendos (IDIV), Índice Small Cap (SMLL) e Índice Utilidade Pública (UTIL).

Em 2021, a Companhia comemorou 15 anos de listagem no Novo Mercado de Governança Corporativa da B3. Nesse período, o mercado de capitais apresentou significativa evolução, contribuindo para o incremento de práticas de governança, bem como de iniciativas socioambientais. Ao mesmo tempo, o saneamento básico passou a figurar no centro de importantes discussões no âmbito nacional, trazendo novos desafios e oportunidades.

A **COPASA** tem acompanhado essa tendência e evoluído constantemente, tornando-se uma empresa mais diversa e inclusiva, mostrando que é possível aliar o caráter social, fortemente presente em seu segmento de atuação, com sólidos resultados econômico-financeiros. Prova disso, é o crescimento no número de acionistas da Companhia, particularmente, as pessoas físicas, que ao destinar suas economias à **COPASA**, refletem sua confiança e credibilidade na Companhia.

O número de acionistas da Companhia apresentou crescimento de 140%, passando de cerca de 43 mil, no final de 2020, para mais de 104 mil acionistas, ao final de 2021. Destaque para evolução dos acionistas Pessoas Físicas, que saltaram de 42 mil, em 2020, para 103 mil, em 2021. A seguir, a representatividade dos grupos de acionistas na composição da base acionária da Companhia.



Remuneração aos acionistas

Para o ano de 2021, obedecendo aos critérios da Política de Dividendos vigente, foram declarados e pagos R\$282,7 milhões, a título de Dividendos Regulares, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Referência	Evento Societário	Data do Direito	Valor Total (R\$ Milhões)	Data do Pagamento
JCP - 1T21	RCA 19.03.2021	24.03.2021	64,84	18.05.2021
JCP - 2T21	RCA 17.06.2021	22.06.2021	55,17	16.08.2021
JCP - 3T21	RCA 21.09.2021	24.09.2021	105,28	19.11.2021
Dividendos - 3T21	RCA 21.09.2021	24.09.2021	57,38	19.11.2021
Exercício de 2021			282,68	

A Companhia informa que, em função dos eventos extraordinários e não recorrentes referentes à devolução de tarifas determinada pela Agência Reguladora e ao complemento na provisão para o processo trabalhista nº 102100-74.2008.5.03.0024, cuja contabilização ocorreu em dezembro de 2021, os valores declarados até setembro de 2021 atingiram o limite estabelecido para o referido exercício. Dessa forma, não se aplica declaração de JCP ou dividendos para o 4º (quarto) trimestre de 2021.

Balanço Social Anual / 2021

Balanço Social/DVA

BALANÇO SOCIAL ANUAL / 2021						
Empresa: Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG						
1 - Base de Cálculo	2021 Valor (mil reais)			2020 Valor (mil reais)		
Receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (RL) ¹	5.181.786			5.015.077		
Receita líquida total	5.830.194			5.288.943		
Resultado operacional (RO)	654.449			1.105.275		
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.611.084			1.361.447		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	170.608	10,59%	3,29%	174.726	12,83%	3,48%
Encargos sociais compulsórios	308.989	19,18%	5,96%	292.153	21,46%	5,83%
Previdência privada	55.155	3,42%	1,06%	51.918	3,81%	1,04%
Saúde	99.781	6,19%	1,93%	79.651	5,85%	1,59%
Segurança e saúde no trabalho	9.270	0,58%	0,18%	7.139	0,52%	0,14%
Educação	3.115	0,19%	0,06%	2.936	0,22%	0,06%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.593	0,16%	0,05%	1.705	0,13%	0,03%
Creches ou auxílio-creche	1.288	0,08%	0,02%	1.206	0,09%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	33.295	2,07%	0,64%	52.025	3,82%	1,04%

Outros	11.732	0,73%	0,23%	9.121	0,67%	0,18%
Total - Indicadores sociais internos	695.826	43,19%	13,43%	672.580	49,40%	13,41%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	2.686	0,41%	0,05%	1.451	0,13%	0,03%
Cultura	4.032	0,62%	0,08%	5.332	0,48%	0,11%
Saúde e saneamento	437.334	66,82%	8,44%	342.552	30,99%	6,83%
Esporte	2.835	0,43%	0,05%	1.220	0,11%	0,02%
Outros	689	0,11%	0,01%	517	0,05%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	447.576	68,39%	8,64%	351.072	31,76%	7,00%
Tributos (excluídos encargos sociais)	650.325	99,37%	12,55%	800.166	72,40%	15,96%
Total - Indicadores sociais externos	1.097.901	167,76%	21,19%	1.151.238	104,16%	22,96%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	263.298	40,23%	5,08%	144.665	13,09%	2,88%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	28.070	4,29%	0,54%	18.784	1,70%	0,37%
Total dos investimentos em meio ambiente	291.368	44,52%	5,62%	163.449	14,79%	3,26%
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais:				(X) não possui metas		() cumpre de 0 a 50%
				() cumpre de 51 a 75%		() cumpre de 76 a 100%
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2021			2020		
Número de empregados ao final do período	10.692			11.393		
Número de admissões durante o período	39			14		
Número de empregados terceirizados ²	1.219			1.148		
Número de estagiários	147			38		
Número de empregados acima de 45 anos	5.959			6.265		

Número de mulheres que trabalham na empresa	951			1.062		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	33,10%			31,65%		
Número de negros que trabalham na empresa	5.802			6.120		
% de cargos de chefia ocupados por negros (pretos + pardos)	25,52%			26,62%		
Número de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	532			582		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2021			2020		
Número total de acidentes de trabalho	162			111 ³		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos os empregados	() direção	(X) direção e gerências	() todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	() todos os empregados	() todos + Cipa	(X) direção e gerências	() todos os empregados	() todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a Empresa:	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos

Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	() não se envolve	() apoia	(X) organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na empresa: 1.577.640	no Procon: 822	na Justiça: 2.715	na empresa: 1.093.135	no Procon: 500	na Justiça: 2.000
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 53,92%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 70%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2021: 3.348.704			Em 2020: 3.387.047		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	23,74% governo	44,05% colaboradores	28,01% governo	37,09% colaboradores		
	8,44% acionistas	16,16% terceiros	6,73% acionistas	10,80% terceiros		
	7,61% retido		17,37% retido			

7 - Outras Informações

CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento.

Esclarecimentos sobre as informações declaradas: Unidade de Responsabilidade Social, telefone 55 31 3250-2024, e-mail reso@copasa.com.br.


A Copasa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo e não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção.

Respeitamos e incluímos as diversidades.

1 - Para o cálculo dos indicadores, está sendo considerado o valor da Receita Líquida proveniente dos serviços prestados pela Copasa.

2 - O número de empregados/as terceirizados/as é estimado considerando a mão de obra alocada nos contratos de serviço, pois a Copasa não contrata terceiros diretamente.

3 - Valor máximo admissível. A empresa tem investido no aprimoramento do tema, especialmente, por meio do Programa Acidente Zero, constituído por um conjunto de projetos e ações voltadas para o desenvolvimento de uma cultura de segurança envolvendo comportamento seguro, disciplina e fiscalização e visando a meta de zero acidentes

As Demonstrações Financeiras (DF) da
COPASA você confere [aqui](#). 

Sumário de Conteúdo da GRI

(GRI 102-10; 102-48; 102-49;
102-53; 102-54; 102-55; 102-56)

Este Relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. Em relação ao ciclo anterior de relato, incluímos o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 5 (ODS 5) como prioritário. Não foram registradas reformulações de informações de escopo e limites de tópicos materiais nem qualquer alteração quanto à estrutura organizacional da Companhia e em sua cadeia de fornecedores. O conteúdo do Relatório não foi objeto de verificação externa. Para mais informações e esclarecimentos de dúvidas, mantenha contato: reso@copasa.com.br.

	INDICADORES GRI	OBSERVAÇÃO	PÁGINA
CONTEÚDO PADRÃO			
GR1 102: CONTEÚDOS GERAIS			
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização		28, 30
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços		28
102-3	Localização da sede da organização		28
102-4	Local de operações		28
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica		28
102-6	Mercados atendidos		28
102-7	Porte da organização		28
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	São contratadas empresas terceirizadas para prestação de serviços de administração de portaria e de proteção de bens patrimoniais e ambientais para trabalhar. Esses empregados recebem treinamentos em suas empresas que abordam temas relativos a direitos trabalhistas, benefícios, saúde e segurança do trabalho, condutas éticas e do combate à corrupção e fraude. Em 2021, 629 colaboradores terceirizados prestaram serviços nas funções de vigia/motociclista e vigia/porteiro em todo o Estado de Minas Gerais.	62
102-9	Cadeia de fornecedores		77, 78
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudança.	77, 144
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		53, 78
102-12	Iniciativas externas		15, 31

102-13	Participação em associações		31
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do mais alto executivo		4
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		15, 34, 53
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento		34, 48
102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética		48, 156
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança		41
102-19	Delegação de autoridade		
102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais		41
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		42
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança		42
102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança		42, 47
102-25	Conflitos de interesses		41
102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia		41
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		41
102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		45
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		41

102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco		41, 53
102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais		41
102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		41
102-33	Comunicação de preocupações cruciais		41, 156
102-35	Políticas de remuneração		46
102-36	Processo para determinação da remuneração		46
102-37	Envolvimento dos stakeholders na remuneração		46
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de grupos de stakeholders		57
102-41	Acordos de negociação coletiva		11
102-42	Identificação e seleção de stakeholders		11, 57
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders		11
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados		11
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As Demonstrações Financeiras Consolidadas apresentam o resultado da COPASA e da COPANOR.	10, 126
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos		10
102-47	Lista de tópicos materiais		11
102-48	Reformulações de informações		144
102-49	Alterações no relato	Não foi identificadas alterações significativas	11, 144
102-50	Período coberto pelo relatório	Janeiro a dezembro de 2021.	10
102-51	Data do relatório mais recente	Maior de 2021	10

102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual	10
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório		10, 144
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Essencial	10
102-55	Sumário de conteúdo da GRI		144
102-56	Verificação externa	Não será feita verificação externa	144
TEMAS MATERIAIS			
GESTÃO ESG/SUSTENTABILIDADE			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		12, 13
103-2	Forma de gestão e seus componentes		14, 39
103-3	Avaliação da forma de gestão		13, 39
GRI 102: GOVERNANÇA			
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		41
102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais		41
102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		41
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Não temos na empresa o número de operações total da empresa. Os riscos de corrupção serão avaliados até julho/2022.	48
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		48
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		48
RELAÇÃO COM A COMUNIDADE			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		79

103-2	Forma de gestão e seus componentes		79
103-3	Avaliação da forma de gestão		79
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS			
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		79
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		126
103-2	Forma de gestão e seus componentes		126
103-3	Avaliação da forma de gestão		126
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído		126
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		126
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	A COPASA MG é controlada pelo Governo do Estado de Minas Gerais, que possui 50,04% das ações totais da Companhia. Informamos que a COPASA MG não recebeu recurso oriundo de seu acionista controlador, em 2021, referente a aporte de capital.	126
UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		97
103-2	Forma de gestão e seus componentes		97
103-3	Avaliação da forma de gestão		97
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		122
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos		122

SEGURANÇA HÍDRICA			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		101
103-2	Forma de gestão e seus componentes		101
103-3	Avaliação da forma de gestão		101
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		126
SASB NETWORK RESILIENCY & IMPACTS OF CLIMATE CHANGE			
IF-WU-450A.4	Descrição dos esforços para identificar e gerenciar riscos e oportunidades relacionados ao impacto das mudanças climáticas na infraestrutura de distribuição e águas residuais		126
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado		97
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		108
SASB WATER AFFORDABILITY & ACCESS			
IF-WU-240A.1	Taxa média de água no varejo para (1) residencial, (2) comerciais e (3) clientes industriais	Informação extra	57
IF-WU-240A.4	Discussão do impacto de fatores externos sobre acessibilidade de água ao cliente, incluindo a condições econômicas do território de serviço	Informação extra	81

GRI 304: BIODIVERSIDADE			
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	<p>Todas as unidades/infraestruturas operacionais contabilizadas para fim de resposta estão localizadas no interior de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade. Além de estarem inseridas em áreas de hotspots dos biomas Mata Atlântica e Cerrado, também estão – em sua maior parte – inseridas no território de Reservas da Biosfera.</p> <p>Os tipos de operação desempenhados nessas áreas são: Unidades de captação, tratamento, reserva e distribuição de água: Boosters, Captações – Balsas, Captações – Barragens de Acumulação, Captações – Barragens de Nível, Captações – Tomadas Diretas, Elevatórias de Água Bruta, Elevatórias de Água Tratada, Estações de Tratamento de Água (ETA), Poços Profundos e Reservatórios. Dada a quantidade de unidades/infraestruturas operacionais contabilizadas, não foi possível levantar o tamanho da área de cada uma delas</p>	101
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade		101
304-3	Habitats protegidos ou restaurados		101
EFICIÊNCIA OPERACIONAL			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		111
103-2	Forma de gestão e seus componentes		111
103-3	Avaliação da forma de gestão		111
GRI 302: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização		112
302-3	Intensidade energética		112
302-4	Redução do consumo de energia		112
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		112
SASB ENERGY MANAGEMENT			
IF-WU-130A.1	(1) Energia total consumida, (2) porcentagem da rede eletricidade, (3) porcentagem renovável	(1) 4.120.329,81 GJ (2) 85% (3) 95%	112

SEGURANÇA DO TRABALHO			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		73
103-2	Forma de gestão e seus componentes		73
103-3	Avaliação da forma de gestão		73
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		73
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		73
403-3	Serviços de saúde do trabalho		73
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		73
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		73
403-6	Promoção da saúde do trabalhador		73
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios		73
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Conforme elencado na série social 403-1, o atual Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho se pauta no atendimento das NRs e em iniciativas que visam tornar o ambiente de trabalho cada vez mais saudável e seguro. Ele abrange todos os empregados e não porcentagens específicas. O mesmo ainda não é certificado por ISO (com as respectivas auditorias), motivo pelo qual as informações dos itens 403-8 (a; b) não foram preenchidas.	73
403-9	Acidentes de trabalho		73
403-10	Doenças profissionais		73

ATENDIMENTO AO CLIENTE			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		57
103-2	Forma de gestão e seus componentes		57
103-3	Avaliação da forma de gestão		57
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		61
DISCLOSURES GRI EXTRAS - INDICADORES NÃO CONTEMPLADOS NA MATERIALIDADE, MAS QUE A COPASA DECI- DIU REPORTAR PARA MANTER A SÉRIE HISTÓRICA E COMPARABILIDADE			
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO			
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	As tabelas salariais são sempre reajustadas com base nos Acordos Coletivos de Trabalho celebrados com os Sindicatos. Em 2021, o menor salário base era 29% maior em relação ao salário mínimo. Em 2022, com a assinatura do novo Acordo Coletivo de Trabalho, este percentual passou a ser 36%.	46
GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRA			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais		77
GRI 207: TRIBUTOS			
207-1	Abordagem tributária		32, 133
207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal		133
207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos		133
GRI 301: MATERIAIS			
301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume		107, 111
301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados		107
GRI 305: EMISSÕES			
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	O histórico do aumento tem se dado de maneira uniforme e se deve principalmente à entrada de operação de Estações de Tratamento de Esgoto.	91

305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	O aumento dos fatores de emissão de CO2 da matriz energética brasileira, em 2021, ocorreu devido à escassez hídrica, o que fez com que a mesma fosse alterada para energia termelétrica, tendo por consequência, o aumento das emissões do GEE. A base de cálculo do Comitê Clima contempla a matriz energética brasileira.	91
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		91
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		91
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	O Plano de Redução de Emissão de Gases Efeito Estufa - GEE será construído em 2022, com limite de dois anos para definir as metas de redução, segundo instruções obtidas através do Pacto Global, na Adesão ao Net Zero. O ano base para definição da meta será definido com a elaboração do Plano GEE.	91
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	A metodologia aplicada não contempla os itens listados neste GRI.	91
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	A metodologia aplicada não contempla os itens listados neste GRI.	91
GRI 306: RESÍDUOS			
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		111
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	"A Copasa não possui atualmente medidas implantadas para a redução de geração de resíduos. A Política de Resíduos está em processo de elaboração. Resíduos são gerenciados pela própria COPASA e por terceiros. As plantas operacionais geram controles para registro dos resíduos das operações. Esses controles subsidiam a elaboração do MTR - Manifesto de Transporte de Resíduos - que permite a coleta e monitoramento dos dados. Com a emissão das DMR - Declaração de Movimentação de Resíduos, elaboradas semestralmente, consolida-se os quantitativos de resíduos operacionais gerados. "	111
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais		100

GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES			
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<p>"A empresa até o momento não possui indicadores com base nesses critérios.</p> <p>Contudo adota alguns critérios de sustentabilidade, como aplicação de questionário pré-qualificação com perguntas relacionadas à Gestão Ambiental da empresa, com pesos diferentes."</p>	
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<p>8 fornecedores de produtos químicos foram identificados como potenciais causadores de impactos ambientais negativos, atrelados a possíveis acidentes ambientais decorrentes de transporte, carga e descarga de produtos perigosos. A Copasa orienta sobre as boas práticas para manuseio de produtos perigosos e exige o correto cumprimento da legislação vigente.</p> <p>Em 2021, não houve encerramento de relações de negócio.</p>	
GRI 401: EMPREGO			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados		62
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		62
401-3	Licença maternidade/paternidade		62
GRI 402: RELAÇÕES DE TRABALHO			
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Os prazos de aviso são estabelecidos a cada caso, não havendo prazo mínimo especificado.	62
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado		69
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		69
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		69

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados		47
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não foram registrados casos referente à discriminação no ano de 2021, conforme especifica o indicador, não sendo necessário medidas corretivas.	68, 97
GRI 407: LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA			
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Não se aplica. Conforme preconiza os termos para contratação, as empresas devem seguir as convenções coletivas, de acordo com as leis municipais, estaduais e federais.	62
GRI 408: TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		62, 77
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo		62, 77
GRI 412: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS			
412-2	Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	O percentual de empregados treinados em 2021 foi de 96,79% e para recém-admitidos foi de 64,1%. Porém não temos informações suficientes para separar os participantes dos treinamentos em direitos humanos em empregados ou empregados recém-admitidos.	
412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos	100% dos investimentos significativos incluem algum tipo de cláusula de direitos humanos. Qualquer tipo de investimentos que necessitem de financiamento de terceiros pode ser considerado como investimentos significativos.	
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		77
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não houve.	77
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR			
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		60

GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA			
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	"Foram 60 infrações no valor total de R\$1.538.414,52. Foram 6 sanções não monetárias. Número de Processos Administrativos em 2021: 18 – total: R\$97.924.475,68"	

Informações Corporativas

Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA)

- Sede Administrativa: Rua Mar de Espanha, 525 - Bairro Santo Antônio
CEP 30.330-900 - Belo Horizonte (MG)
- CNPJ: 17.281.106/0001-03
- Web: <https://www.copasa.com.br/>

COPASA Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (COPANOR)

- Sede Administrativa: Rua Joaquim Ananias de Toledo, 125 - Bairro Laerte Laender -
CEP 39.803-171 - Teófilo Otoni (MG)
- CNPJ: 09.104.426/0001-60
- Web: <http://www.copanor.com.br/>

Canal de Denúncias³⁰

(GRI 102-17; 102-33)

- E-mail: denuncias@copasa.com.br
- Tel.: (31)3207-7250.

Créditos

(GRI 102-53)

Coordenação do projeto

- Diretoria de Relacionamento e Mercado
- Unidade de Responsabilidade Social
- E-mail: reso@copasa.com.br
- Tel.: +55 (31)3250-2024 / 3250-4665

³⁰ Acessível a qualquer cidadão, que pode fazer denúncias de forma anônima, com garantia de independência nas apurações. O andamento de todo o processo pode ser acompanhado pelo denunciante, por meio de protocolo e senha cadastrados no site. As denúncias também podem ser encaminhadas pelo e-mail.



Conteúdo, Projeto Editorial e Consultoria GRI

- blendON | esg services

Projeto Gráfico

- Buffalo Digital

Aviso ao Leitor

Este Relatório pode conter considerações referentes às perspectivas do negócio da **CO-PASA** e Controlada, que são projeções e baseiam-se nas expectativas em relação ao futuro do negócio. Essas estimativas estão sujeitas a riscos, incertezas e suposições, que incluem, entre outras, condições econômicas, políticas, financeiras e comerciais nos mercados em que a Companhia atua. Possíveis investidores são aqui alertados de que nenhuma dessas previsões é garantia de futuro desempenho, pois elas envolvem riscos e incertezas. Não nos obrigamos a atualizar tais previsões à luz de novas informações ou de seus desdobramentos futuros.

(GRI 102-53)

Contato para perguntas e informações adicionais sobre o Relatório:
reso@copasa.com.br.

Informações adicionais sobre o desempenho econômico, financeiro, atos societários, entre outras informações estão disponíveis em <https://ri.copasa.com.br/>

Belo Horizonte (MG), março de 2022



BANCO DE IMAGENS - NOVA LIMA, MINAS GERAIS