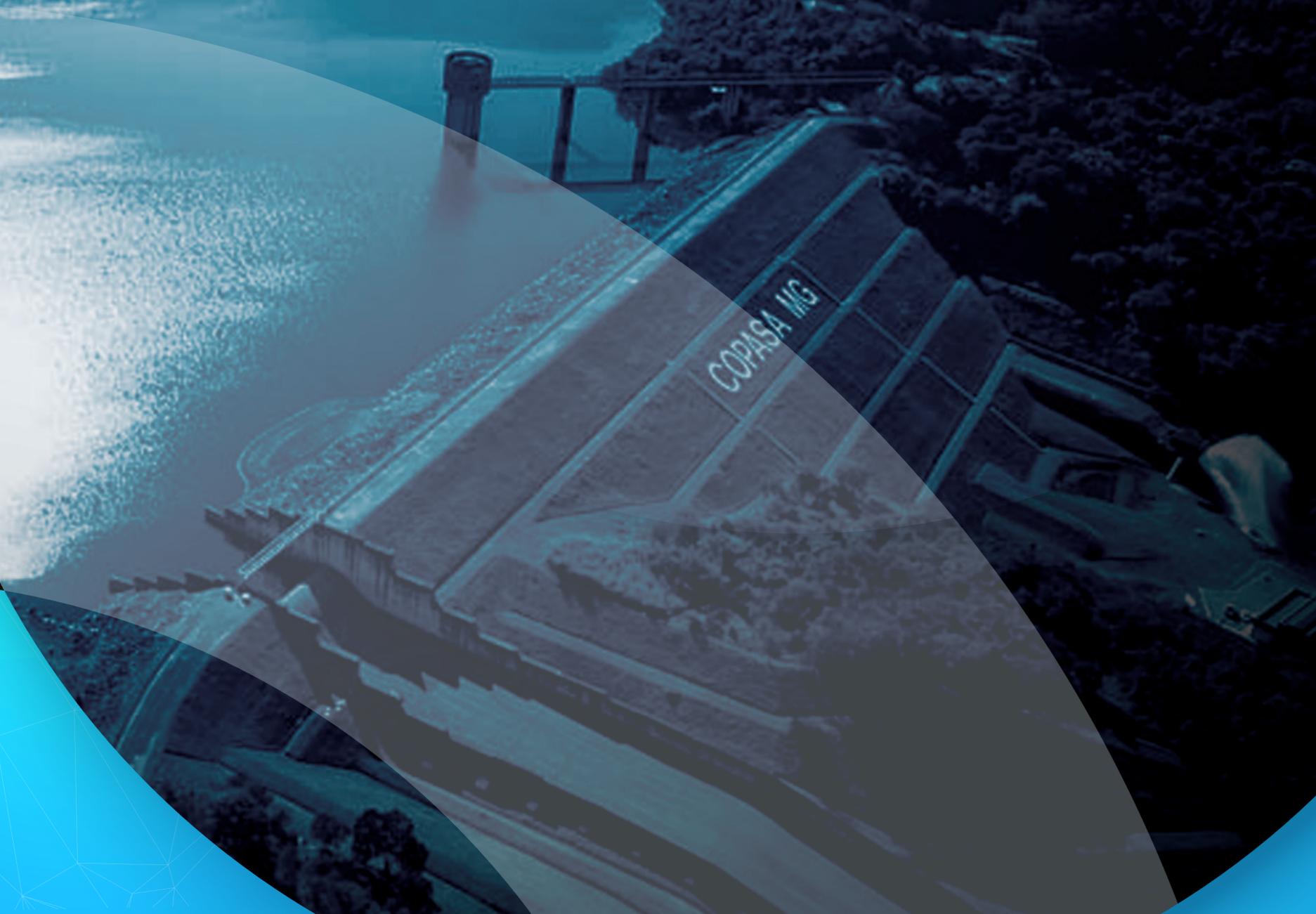
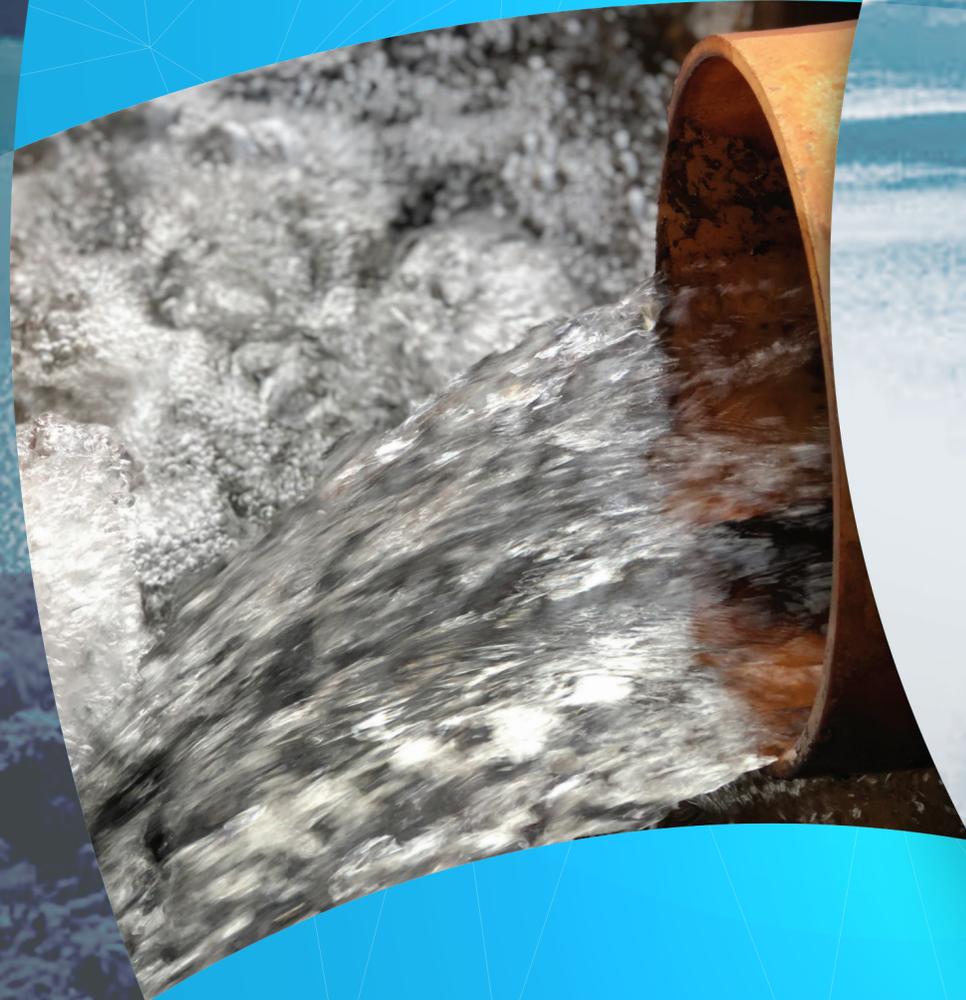


AQUI TEM COPASA
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019

COPASA



ÍNDICE

AQUI TEM

- ▷ MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO 3
- ▷ SOBRE O RELATÓRIO 6
- ▷ OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL 8
- ▷ MATRIZ DE MATERIALIDADE 9
- ▷ ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI 67



AQUI TEM 12

SANEAMENTO

- ▷ QUEM SOMOS 13
- ▷ ESTRATÉGIA CORPORATIVA E GESTÃO DE RISCOS 16
- ▷ O CAMINHO DO SANEAMENTO 19
- ▷ A TRAJETÓRIA DA ÁGUA 20
- ▷ A TRANSFORMAÇÃO DO ESGOTO 24
- ▷ RESÍDUOS SÓLIDOS 26

AQUI TEM 27

COMPROMISSO E INTEGRIDADE

- ▷ ÉTICA E INTEGRIDADE 28
- ▷ INSTRUMENTOS DE ÉTICA E GOVERNANÇA 29
- ▷ GOVERNANÇA CORPORATIVA 31
- ▷ RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS 33
- ▷ CLIENTES 34

AQUI TEM 35

PESSOAS

- ▷ PESSOAS 36
- ▷ DIVERSIDADE E INCLUSÃO 38
- ▷ DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EDUCAÇÃO CORPORATIVA 40
- ▷ SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO 43

AQUI TEM 46

RESULTADOS

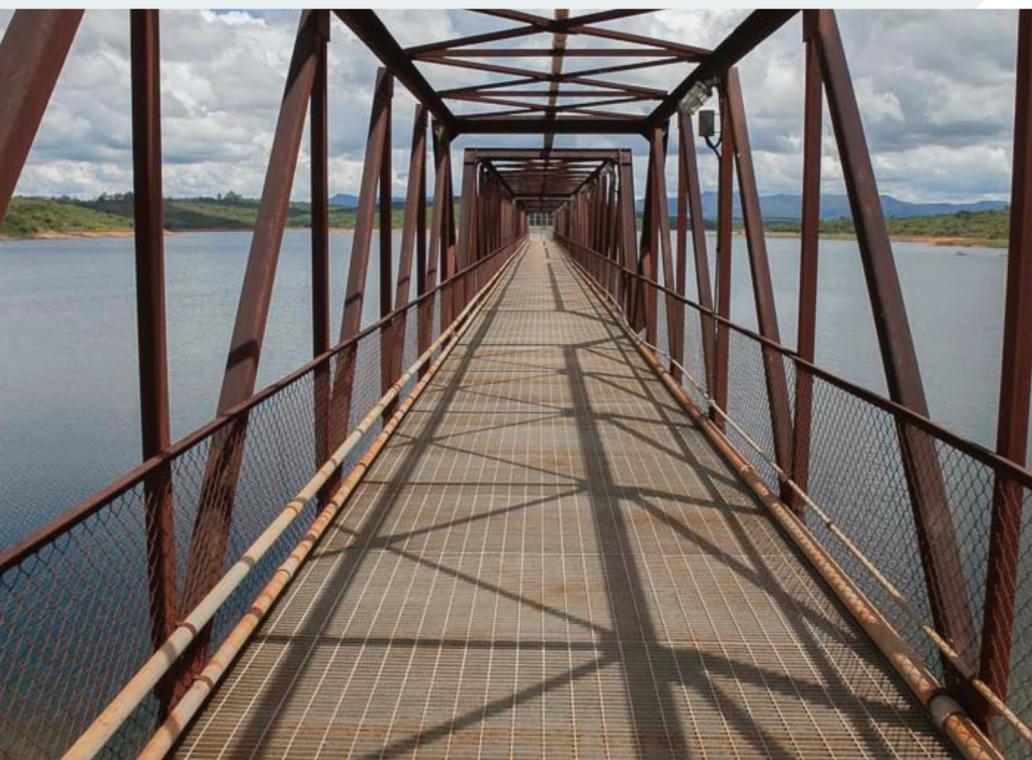
- ▷ RESULTADOS 47
- ▷ INVESTIMENTO EM EMPREENDIMENTOS 54
- ▷ INVESTIMENTO SOCIAL 55
- ▷ INVESTIMENTO AMBIENTAL 57
- ▷ BALANÇO SOCIAL 66



Mensagem da Administração

ODS (3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 16)

GRI (102-14 / 102-18 / 102-27 / 102-43 / 102-44 / 201-1 / 203-1 / 205-2 / 303-2 / 413-1)



Ao assumirmos a gestão da Companhia, em julho de 2019, ratificamos o nosso compromisso de transformar os desafios encontrados em realizações que reflitam na sustentabilidade da Companhia, por meio de mudanças necessárias para garantir a eficiência operacional e a satisfação do cliente, sustentada por uma base fortalecida por relações sólidas com todas as partes, alto nível de governança, crescente desempenho econômico-financeiro, desenvolvimento ambiental e responsabilidade social.

Seguimos nosso percurso de forma a potencializar os aprendizados e aprimorar os pilares estratégicos que norteiam a nossa atuação. Realizamos, ainda em 2019, uma ampla reestruturação da Companhia com o objetivo de torná-la mais produtiva e competitiva, a fim de cumprir plenamente a nossa missão em parceria com o poder concedente, gerando valor para clientes, acionistas, colaboradores e sociedade de forma sustentável.

Nosso Planejamento Estratégico foi revisado e a estrutura organizacional readequada, com redução no número de diretorias e unidades organizacionais, focando em melhorias na gestão e nos processos, bem como redução de custos e otimização de recursos, com diretrizes claras visando melhorias para a operação, clientes e relacionamento, no desenvolvimento tecnológico e inovação, responsabilidade socioambiental, empreendimentos sustentáveis e regulação.

De forma audaciosa, passamos a ter apenas uma Diretoria de Operação, garantindo a uniformização dos padrões de qualidade e a disseminação das boas práticas, concentrando a gestão dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios onde atuamos. Alteramos a regionalização da Empresa, buscando eliminar ineficiências operacionais e de logística. Foram criadas Unidades de Negócios, que serão apoiadas pelas também criadas Unidades de Serviços, cujo objetivo é dar suporte e prover as demandas do negócio de forma a atender à população eficientemente e com serviços de alta qualidade.

Inovamos ao criar uma Diretoria de Relacionamento e Mercado, buscando dar mais valor e eficiência às ações de relacionamento com clientes, sejam consumidores ou poder concedente, bem como organizar melhor o processo de prospecção e captação de oportunidades de negócios, adequando-se ao ambiente mais competitivo que se aproxima do setor de saneamento. A Diretoria Financeira e de Relações com Investidores

incorporou os serviços de Recursos Humanos, Logística, Compras e Tecnologia da Informação, fazendo parte também dessa reestruturação organizacional, visando estabelecer de forma eficiente uma atuação como centro de serviços compartilhados.

Nossos colaboradores são imprescindíveis para todo este processo de transição e renovação que iniciamos. A conscientização por parte de todos do surgimento de um novo cenário em que será preciso alterar e melhorar as práticas, buscar inovar e transformar é fundamental para a consolidação das mudanças e geração de valor. Para tanto, daremos atenção especial nos próximos anos à gestão de pessoas e do conhecimento, buscando capacitar e reter talentos, formando equipes e lideranças qualificadas para promover o crescimento da Empresa.

Vale destacar o comprometimento da Companhia com as práticas de compliance e integridade. Em 2019, alinhados ao Plano de Integridade, criamos e implementamos as políticas de Controle Interno, Brindes e Presentes, Conflito de Interesses, Governança Corporativa e revisamos a Política de Transações com Partes Relacionadas.

Um desafio no ano de 2019 foi identificar e mitigar os riscos à nossa operação no Sistema Paraopeba - responsável por parte expressiva do abastecimento na Região Metropolitana de Belo Horizonte - e a nova forma de atuação em consequência do rompimento, em janeiro de 2019, da barragem Mina Córrego do Feijão, operada pela Vale S.A. em Brumadinho, sendo que, preventivamente, fechamos as comportas da unidade de captação de água no Rio Paraopeba no mesmo dia do rompimento, visando à preservação das instalações da captação. Em julho de 2019, foi assinado o Termo de Compromisso entre o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e a Vale S.A., tendo como interveniente a Copasa.

Por meio desse instrumento, a Vale S.A. é obrigada a construir, às suas expensas, novo ponto de captação no Rio Paraopeba, a 12 km acima da captação anteriormente afetada, conduzindo a água até a Estação de Tratamento do Rio Manso. O Termo inclui, ainda, a obrigação de fornecimento das demais estruturas necessárias para a condução da água. Ao longo de 2019, empreendemos ações de proteção e preservação ambiental com o objetivo de recuperar e preservar os recursos naturais das bacias hidrográficas sujeitas à exploração com a finalidade de abastecimento público.

Mensagem da Administração



Nesse sentido, destaca-se o Programa Pró-Mananciais, desenvolvido junto a diversas comunidades em Minas Gerais, com ações de sensibilização, mobilização e de educação ambiental, estímulo à mudança de hábitos e costumes e responsabilidade compartilhada para com as bacias hidrográficas de cada comunidade, favorecendo a sustentabilidade ambiental, econômica e social.

Apesar das adversidades e dos desafios a serem vencidos, nossos resultados operacionais e financeiros foram bastante significativos em 2019. Encerramos o ano com 641 concessões para prestação de serviços de abastecimento de água, atendendo a cerca de 11,6 milhões

de pessoas. O número de economias (unidades consumidoras) de água totalizou 5,3 milhões, com uma extensão da rede de água de 55,8 mil km, representando um aumento de 1,6% e 1,7% respectivamente em relação ao ano anterior. Sendo assim, a Copasa atende 90% da população com água tratada e de qualidade.

Quanto aos serviços de esgotamento sanitário, encerramos 2019 com 311 concessões, atendendo a cerca de 8,2 milhões de pessoas. O número de economias atendidas com esse serviço aumentou 1,8%, atingindo 3,7 milhões, sendo que a extensão da rede atingiu 28,2 mil km, elevação de 0,2%. Dessa maneira, 79,3% da população atendida pela Copasa tem sua qualidade de vida preservada.

Em relação ao desempenho financeiro, a Companhia registrou lucro líquido de R\$ 754,4 milhões, 30,4% superior ao de 2018. A geração de caixa operacional (Ebitda) fechou o ano em R\$ 1,8 bilhão, com elevação de 17,9% em relação ao valor de 2018. Em 2019, os investimentos realizados foram de R\$ 620,4 milhões, considerando a Copasa e a Copanor em conjunto.

No caso da Controladora, o total investido foi de R\$ 586 milhões, sendo R\$260,4 milhões em sistemas de abastecimento de água, R\$279,1 milhões em sistema de coleta e tratamento de esgoto e R\$ 46,7 milhões em desenvolvimento empresarial. Esses investimentos foram suportados pela geração de caixa da Companhia, por financiamentos já existentes e por captação de recursos no mercado de capitais. Já os investimentos da subsidiária Copanor totalizaram R\$34,1 milhões, sustentados por recursos definidos pelo Regulador na estrutura tarifária da Copasa.

Cabe destacar o recebimento do Troféu Transparência, concedido pela Anefac, Fipecafi e Serasa Experian. A premiação avaliou a qualidade e a transparência das informações financeiras, a consistência do Relatório da Administração e a aderência aos princípios contábeis, dentre outros aspectos. A Copasa ficou entre as 14 melhores do Brasil na categoria de empresas de capital aberto com receita líquida de até R\$5 bilhões.

Em outubro de 2019, lançamos nosso novo site de Relações com Investidores, podendo ser acessado pelos links ri.copasa.com.br

(português) e ir.copasa.com.br (inglês). O novo Portal apresenta um layout moderno, novas funcionalidades e tecnologia responsiva, que se adapta aos tamanhos de tela e permite a navegação por diferentes dispositivos móveis e plataformas.

Outro destaque foi a revisão, pelas agências Moody's e Fitch, da classificação de risco da Copasa. A Moody's elevou a nota de crédito corporativo da Companhia de 'Ba3' para 'Ba2' (escala global) e de 'A1.br' para 'Aa3.br' (escala nacional brasileira), enquanto a Fitch afirmou o Rating Nacional de Longo Prazo da Empresa e de suas emissões de debêntures, em AA (bra), alterando a perspectiva de estável para positiva.

Para 2020, o Programa de Investimentos previsto e aprovado para a Controladora aumentou para R\$ 816 milhões. Para os anos seguintes, foi aprovado pelo Conselho de Administração o mais arrojado Programa de Investimentos Plurianual na história da Empresa. Prevê-se investimentos de R\$ 5 bilhões no período de 2021 a 2024, R\$ 1,25 bilhão para cada ano, representando no total mais do que o dobro dos investimentos realizados nos últimos cinco anos (2015-2019). E uma das ações para dar suporte financeiro ao referido Plano já foi realizada.

Foi contratada, em dezembro de 2019, uma operação de crédito de longo prazo por meio de financiamento de 145 milhões de euros junto ao Banco Europeu de Investimento (BEI), com taxas subsidiadas e longo prazo de amortização. Com isso, temos como objetivo principal atender melhor às demandas dos clientes, poder concedente e sociedade, com foco no atingimento da universalização dos serviços com qualidade e sustentabilidade. Para os próximos anos, os trabalhos para construir uma Empresa cada vez mais sólida, competitiva e eficiente serão intensificados, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população e para o desenvolvimento social e ambiental do Estado de Minas Gerais. No caso da subsidiária Copanor, o valor previsto anualmente é de R\$ 37 milhões para o período 2020 a 2024.

O ano de 2020 está sendo de adaptação e consolidação das profundas modificações realizadas na Companhia. As melhorias vão prosseguir e os investimentos ampliados para alcance de resultados. Iniciamos o ano com um regime de chuvas atípico e unimos esforços para tratar

Mensagem da Administração



os impactos decorrentes e superar as expectativas dos nossos clientes frente às dificuldades vivenciadas, especialmente, por aqueles que foram diretamente afetados pelas enchentes. Nesse sentido, trabalhamos arduamente para manter o abastecimento e reforçar a nossa atuação social junto aos nossos clientes, tal como a isenção de pagamento das contas de água e esgoto relativas aos imóveis residenciais, comerciais e prestadores de serviços essenciais nos limites autorizados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (Arsae- MG).

Um novo cenário se fez diante da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), ainda mais desafiador, exigindo uma atuação inovadora para vencermos as dificuldades, proteger nossos colaboradores, contribuir na garantia da saúde da população e manter a sustentabilidade financeira

da Companhia, de forma que permaneça prestando o serviço essencial de saneamento básico e fornecendo a primeira linha de defesa no combate ao vírus e na preservação da vida de todos os cidadãos: a água tratada.

Estamos trabalhando incessantemente para que nesse cenário - uma crise global sem precedentes – permaneçamos com o nosso propósito de atuar com excelência na universalização dos serviços de saneamento, proporcionando saúde, melhoria ambiental e desenvolvimento socioeconômico para as pessoas e o meio em que vivemos.

Nesse sentido, desde março de 2020, implantamos procedimentos para o cuidado com nossos colaboradores, conforme estipulado pelos órgãos de saúde pública, adotamos o regime de home office em todas as situações elegíveis, mantivemos nossas equipes operacionais em escalas diferenciadas em toda a nossa área de atuação, disponibilizamos veículos corporativos para reduzir o uso de transporte público e intensificamos as medidas de proteção dos empregados que necessitamos da presença física nos locais de trabalho, tais como a aquisição de máscaras, luvas e álcool em gel.

Em relação aos nossos clientes, adotamos medidas de forma a auxiliá-los no enfrentamento das consequências econômicas da crise. Os prazos de pagamento para os clientes comerciais com ramos de atividade paralisados foram prorrogados e os clientes em situação mais vulnerável, pertencentes à categoria tarifa social, não tiveram corte de fornecimento de água, além da não incidência de juros e multas em razão de eventual atraso no pagamento da fatura. Nossas agências de atendimento foram fechadas e seguiremos os protocolos e regras governamentais quanto ao retorno. Intensificamos nosso atendimento virtual e aprimoramos nossos canais digitais para garantir a solução das demandas.

Tais medidas visam viabilizar que os clientes de imóveis residenciais, industriais, comerciais e públicos, que estão inadimplentes com a empresa, possam restabelecer rapidamente o fornecimento de água.

Além dessas medidas operacionais e administrativas, fortalecemos a nossa atuação social, especialmente junto às instituições de saúde e

à população em situação de rua, tais como a instalação de lavatórios públicos, a doação de recursos financeiros para ações estruturantes junto ao sistema de saúde pública, hipoclorito para limpeza e desinfecção de locais públicos, copos de água envasados, kits de higiene, máscaras para asilos e entidades sem fins lucrativos. Participamos do estudo de monitoramento da presença do Coronavírus no esgoto, em parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais.

A cada novo ciclo buscamos superar os desafios, em especial no caso do saneamento básico que tem um longo caminho a ser percorrido. As alterações decorrentes do Marco Legal do setor trazem uma nova realidade às empresas estatais que terão que se adaptar e modernizar para estarem preparadas para, de forma eficiente, competirem no setor, realidade essa que não era presente no dia a dia dessas Companhias há alguns poucos anos.

As mudanças vêm acontecendo de forma rápida e só por meio do engajamento de todos conseguiremos avançar na busca da universalização de um serviço essencial que é sinônimo de saúde: saneamento básico de qualidade para todos.

Iniciamos a transformação da Companhia, implantando a estratégia de centralidade no cliente, promovendo uma mudança comportamental interna rumo à excelência na prestação dos serviços, valorizando tanto o Poder Concedente como os usuários dos nossos serviços. Aprimoramos a prática de gestão por resultados, tendo como premissa principal a qualidade da prestação dos serviços, sempre com o foco do cliente, tendo a responsabilidade social como tema transversal.

Agradecemos aos colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, municípios, comunidades em nossa área de atuação e à sociedade em geral pela confiança, parceria e apoio para o alcance dos resultados obtidos em 2019. Diante desse novo cenário de incertezas, estaremos juntos, pensando em novas soluções e ações para garantir a saúde e a vida de todos nós.



SOBRE O RELATÓRIO



Sobre o Relatório

ODS (12 - Meta 12.6)

GRI (102-46 / 102-48 / 102-49 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54)

Reiteramos o nosso compromisso com os valores institucionais, publicamos, anualmente, desde 2005, o Relatório de Sustentabilidade para apresentar aos stakeholders os resultados, as conquistas e os desafios nas dimensões ambiental, econômico-financeira e social.

A estruturação do conteúdo e a disposição das informações foram orientadas pelos fundamentos de relatórios segundo as Normas GRI: opção essencial (*GRI Standards: core option*), incluindo o resultado da Matriz de Materialidade, buscando atender às expectativas apresentadas pelas partes interessadas.

Este Relatório se refere ao nosso desempenho entre janeiro e dezembro de 2019. Definimos quatro temas centrais para o desenvolvimento do conteúdo, abordando nossos resultados, perspectivas e realizações ao longo do referido ano.

Esses tópicos foram priorizados observando-se, especialmente, os Princípios da Inclusão das Partes Interessadas, o Contexto da Sustentabilidade, a Materialidade e a Completude.



ODS

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

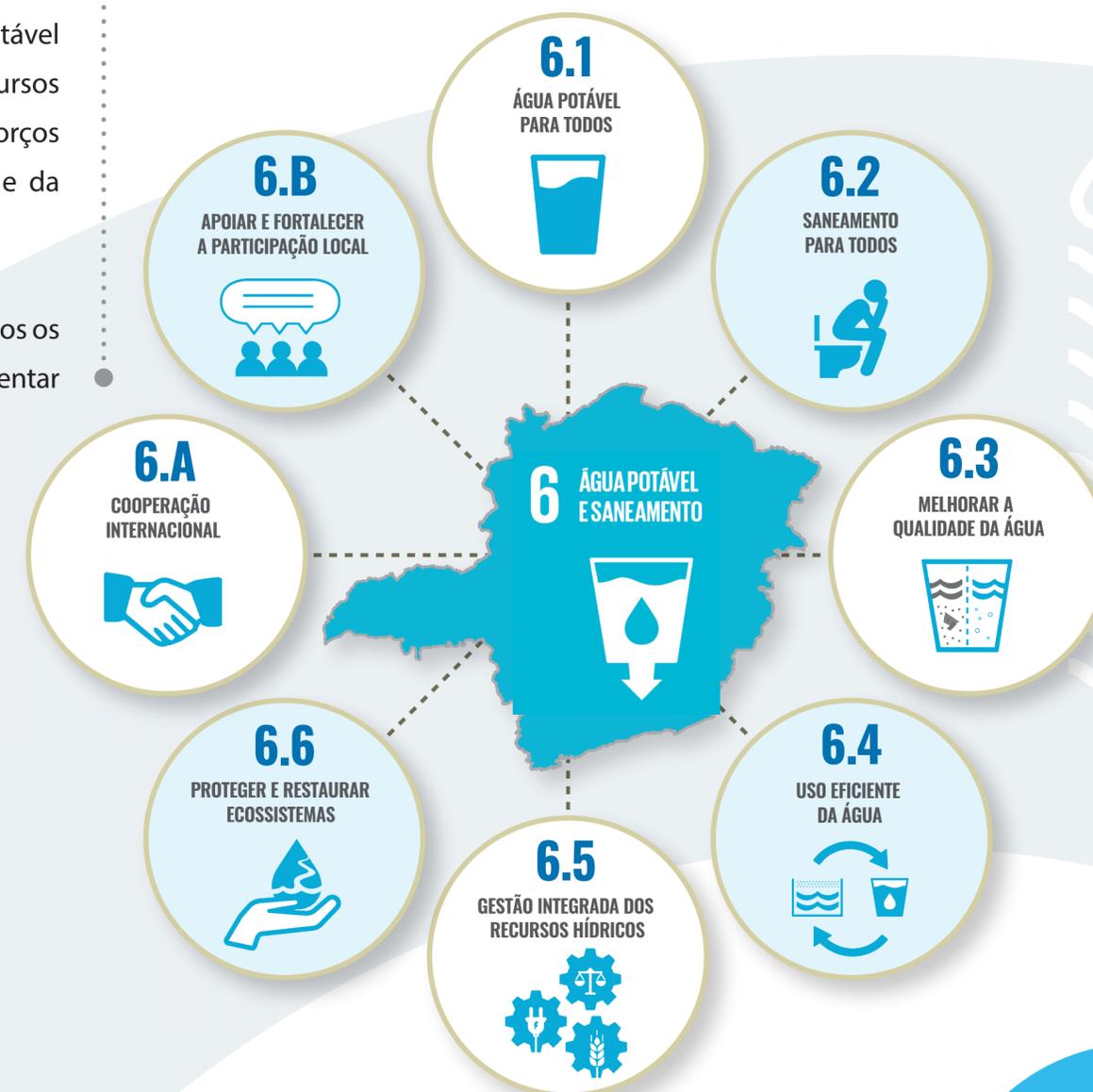


Ratificamos o nosso compromisso com a Agenda 2030, relacionando a nossa atuação com a estratégia da Organização das Nações Unidas (ONU) para promover o desenvolvimento sustentável, por meio dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), compostos por 169 metas, que têm como função orientar governos, empresas e sociedade na construção de suas estratégias e ações.

E 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 saneamento importa para todos os aspectos da dignidade humana: da segurança alimentar e energética à saúde humana e ambiental”.

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.



Matriz de Materialidade



PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA MATERIALIDADE



IDENTIFICAÇÃO E PRIORIZAÇÃO

A definição da materialidade teve início com o levantamento de relatórios de sustentabilidade de empresas de saneamento do Brasil. Nesta pesquisa foram listados os tópicos ambientais, econômicos e sociais considerados relevantes para essas empresas. Os tópicos foram selecionados, analisados e complementados com a participação do Grupo de Trabalho instituído para sistematizar as informações referentes ao Relatório de Sustentabilidade. Referido colegiado interno indicou os temas de maior impacto para o negócio e para a Copasa. Nesta análise, foram definidos 26 temas para serem submetidos à consulta dos *stakeholders*, que também foram indicados pelo Grupo.



CONSULTA E ENGAJAMENTO

O questionário de consulta foi encaminhado para o público interno e externo durante o mês de janeiro de 2019. Adicionalmente, foram realizadas entrevistas de profundidade com representantes de *stakeholders* considerados mais estratégicos para a organização.

- ▶ **Consultas: 12.413** convites enviados ao público interno / **9.420** ao público externo
- ▶ **Respostas: 2.270** recebidas do público interno / **273** do público externo
- ▶ **Entrevistas: 17** realizadas (**3** internas / **14** externas)



Matriz de Materialidade

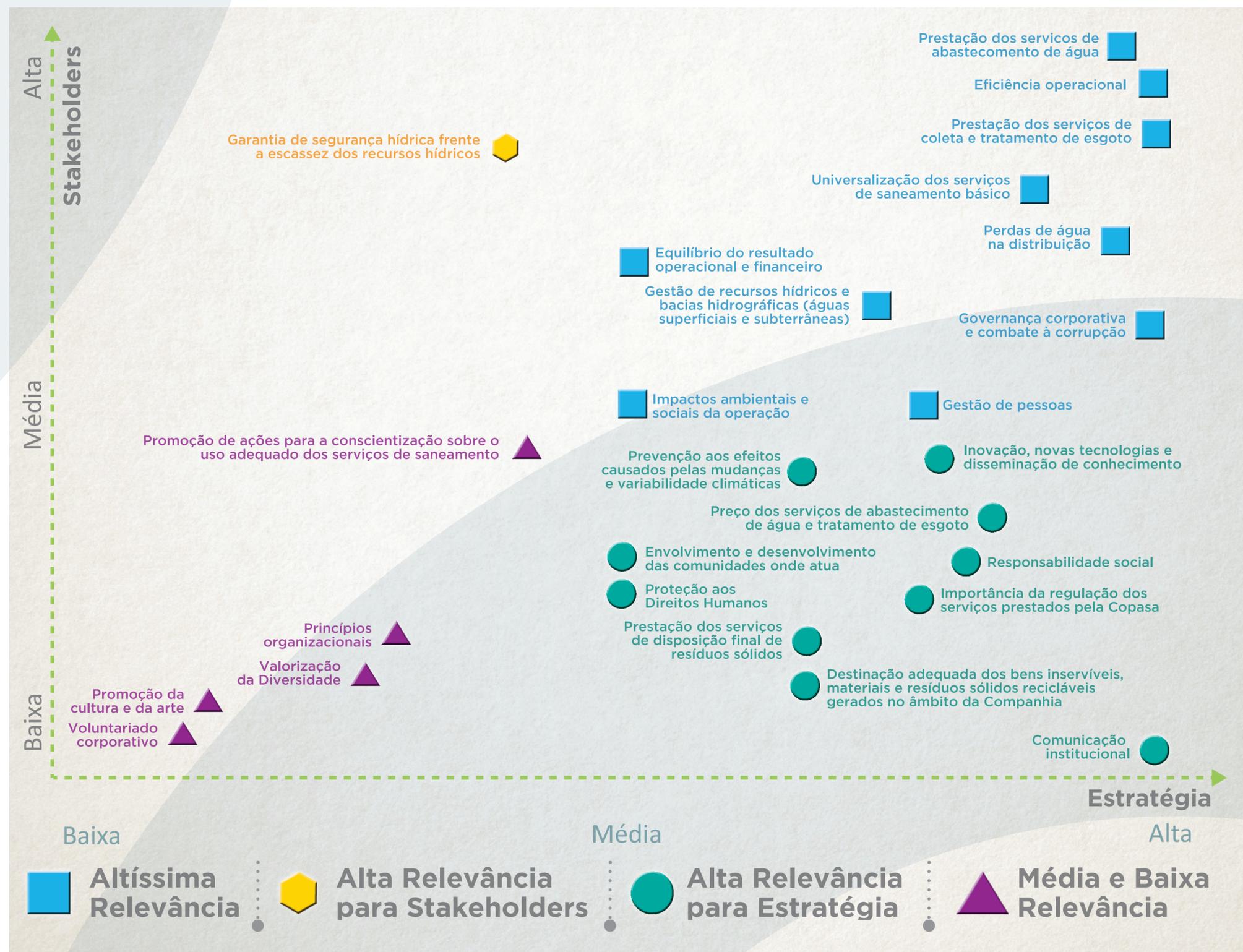
ODS (16 - Meta 16.7)

GRI (102-21/102-42/102-43/102-44/102-46/102-47/103-1)

A Matriz de Materialidade é o produto da correlação do resultado da consulta realizada com os stakeholders e a estratégia da Organização.

Para a construção do Relatório de Sustentabilidade de 2019 nos baseamos na ampla consulta realizada em 2018-2019 com as nossas partes interessadas, que será atualizada para o ciclo 2020-2021.

A partir desse estudo é possível identificar os tópicos materiais, que são aqueles considerados mais relevantes para a Empresa, por refletirem seus impactos ambientais, econômicos e sociais e/ou influenciarem as decisões das partes interessadas.



Matriz de Materialidade

Os resultados obtidos na pesquisa geraram uma série de dados, que permitiram identificar os tópicos considerados relevantes, para os públicos de relacionamento e para a organização. As diferentes visões confrontadas resultaram na matriz de materialidade, que permitiu a identificação dos tópicos materiais.

FORAM IDENTIFICADOS 10 TEMAS MATERIAIS:

(ODS 3, 6, 11, 15)

1. Prestação dos serviços de abastecimento de água

(ODS 6, 8)

2. Eficiência operacional

(ODS 3, 6, 11, 13, 15)

3. Prestação dos serviços de coleta e tratamento de esgoto

(ODS 3, 6, 11, 13)

4. Universalização dos serviços de saneamento básico

(ODS 6, 7, 12)

5. Perdas de água na distribuição

(ODS 8, 17)

6. Equilíbrio do resultado operacional e financeiro

(ODS 6, 15)

7. Gestão de recursos hídricos e bacias hidrográficas (águas superficiais e subterrâneas)

(ODS 16)

8. Governança corporativa e combate à corrupção

(ODS 5, 6, 11, 12, 13, 15, 17)

9. Impactos Sociais e Ambientais da Operação

(ODS 4, 5, 8, 10)

10. Gestão de Pessoas

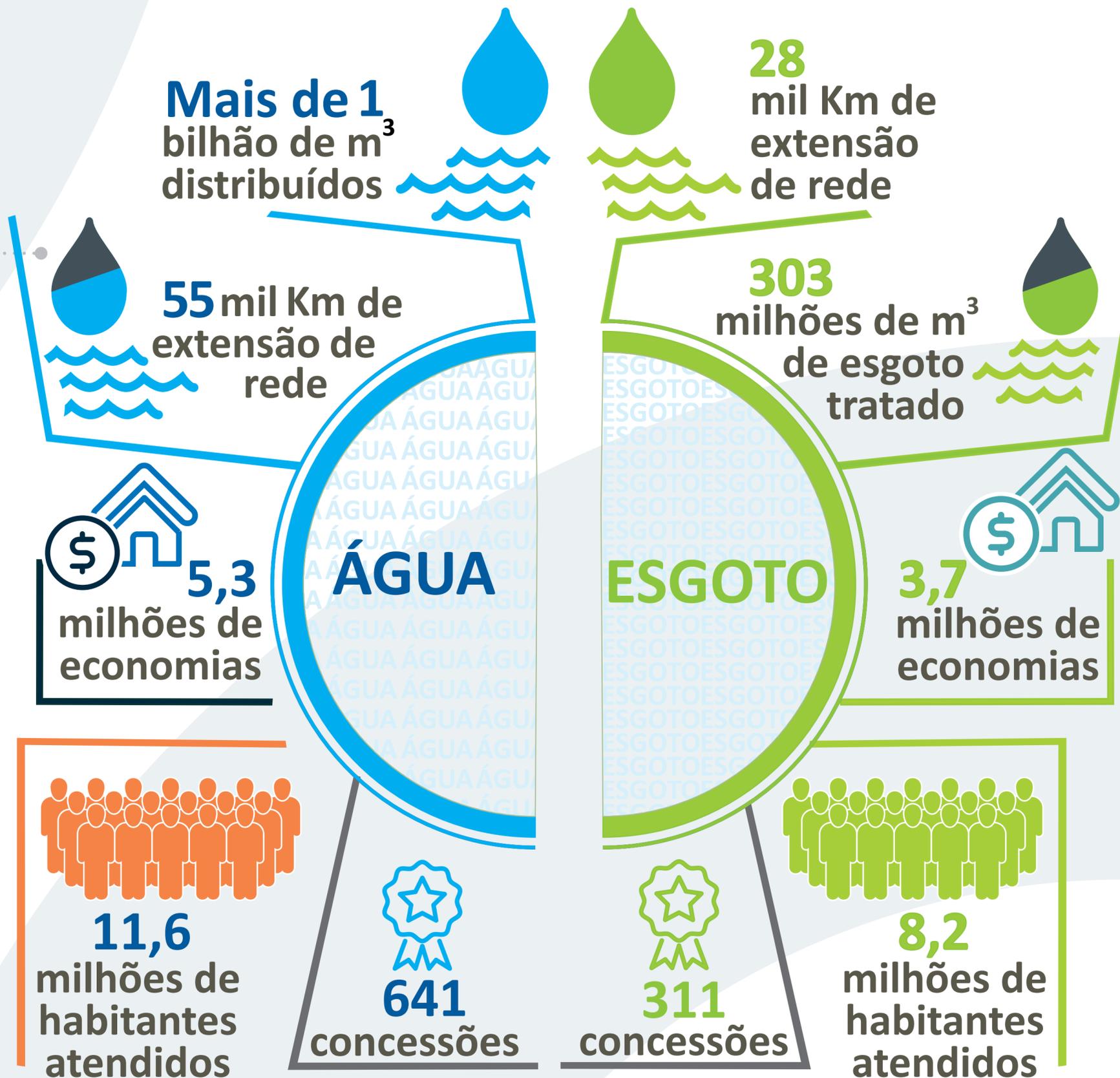


AQUI TEM

SANEAMENTO



Quem Somos



ODS (6 - Metas 6.5, 6.b/ 12 - Metas 12.2, 12.6/ 17 - Metas 17.16, 17.17)

GRI (102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7 / 102-12 / 102-13 / 201-1 / 413-1 / 419-1)

Somos a Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG), concessionária do setor de saneamento, e temos como atividade a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, englobando desde o planejamento e a elaboração de projetos, à execução, ampliação, remodelagem e exploração desses serviços no Estado de Minas Gerais.

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 sede e foro no município de Belo Horizonte (Rua Mar de Espanha, 525, Santo Antônio - CEP 30.330-900). O Governo do Estado de Minas Gerais é o acionista controlador. A Oferta Inicial de Ações (*Initial Public Offering - IPO*) foi em 2006, no Novo Mercado, mais alto nível de governança da Brasil, Bolsa, Balcão (B3 S.A). Temos como subsidiária a Empresa Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (Copanor).

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos por nós são exercidas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), instituída pela Lei Estadual nº 18.309/2009.

A Agência é responsável, ainda, por editar normas técnicas, econômicas, contábeis e sociais, incluindo o regime tarifário, para a prestação desses serviços. Em 2019, a Arsae-MG realizou fiscalizações econômicas, técnicas e comerciais para verificação e avaliação da qualidade dos serviços prestados e não houve aplicação de multas à Copasa por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Temos como propósito atuar com excelência na satisfação do cliente e na universalização dos serviços de saneamento, proporcionando saúde, melhoria ambiental e desenvolvimento socioeconômico para as pessoas e o meio em que vivem. Ao longo dos anos investimos maciçamente em infraestrutura sanitária e temos a honra de impactar cotidianamente milhares de pessoas em suas rotinas no meio familiar, no trabalho, no lazer... Recentemente, o enfoque maior é o encantamento dos nossos clientes, estamos investindo na ampliação dos sistemas de esgotamento sanitário, por meio da concessão de novas ligações, ampliação da cobertura com coleta e interceptação dos esgotos gerados, implantação de novas estações de tratamento de esgoto, conscientização da relevância desses serviços e da participação da sociedade no enfrentamento ao desafio

da universalização do saneamento. Nesse sentido, nos dedicamos arduamente à melhoria contínua dos nossos processos, primando pela eficiência operacional e pela qualidade dos serviços prestados de forma a superarmos as expectativas das nossas partes interessadas, mantendo como foco o atendimento às necessidades dos nossos clientes para estabelecermos estratégias que garantam a perenidade do nosso negócio.

Somos responsáveis por transformar a realidade de nossos clientes diariamente. O nosso negócio permite que estejamos presentes na vida dessas pessoas, nos mais diversos momentos, fazendo parte da rotina diária dessas famílias por meio de uma conexão que transcende as nossas redes de água e esgoto – A Confiança dos nossos clientes é o nosso maior patrimônio!

Os serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto são remunerados sob a forma de tarifas. Os reajustes tarifários são anuais e previamente aprovados e autorizados pela Arsae-MG. A sua determinação deve levar em conta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária e a preservação dos aspectos sociais dos serviços públicos de saneamento básico.

As tarifas fixas e variáveis são diferenciadas segundo as categorias (social, residencial, comercial, industrial e pública), o serviço prestado e as faixas de consumo. Dessa forma, as tarifas são progressivas em relação ao volume faturado, ou seja, quem consome mais paga mais por metro cúbico do que quem consome menos. Em 2019, foi aplicado um reajuste tarifário médio de 8,38%, aprovado pela Resolução Arsae-MG nº 127, de 25 de junho de 2019, aplicado nos consumos registrados a partir de 1º de agosto de 2019.



CONHECENDO SUA CONTA



Valor Água **R\$ 100,00**

Coleta de Esgoto **R\$ 31,25**

TOTAL CONTA **R\$ 131,25**

Valor Água **R\$ 100,00**

Coleta e tratamento de Esgoto **R\$ 97,50**

TOTAL CONTA **R\$ 197,50**

Categoria Residencial

As tarifas de esgoto, que representam um percentual em relação às tarifas de água, foram reestruturadas na revisão tarifária concluída em 2017. Até então, a tarifa Esgotamento Dinâmico com Coleta (EDC), aplicada nas localidades onde o esgoto é coletado, mas ainda não passa por tratamento, correspondia a 50% da tarifa de água.

A tarifa Esgotamento Dinâmico com Coleta e Tratamento (EDT), que é aplicada nas localidades com efetivo tratamento do esgoto coletado, correspondia a 90% da tarifa de água. A Agência definiu que em 2021 (final do ciclo regulatório), a tarifa EDC irá representar 25% da tarifa de água e a tarifa EDT irá corresponder a 100% do valor da água.

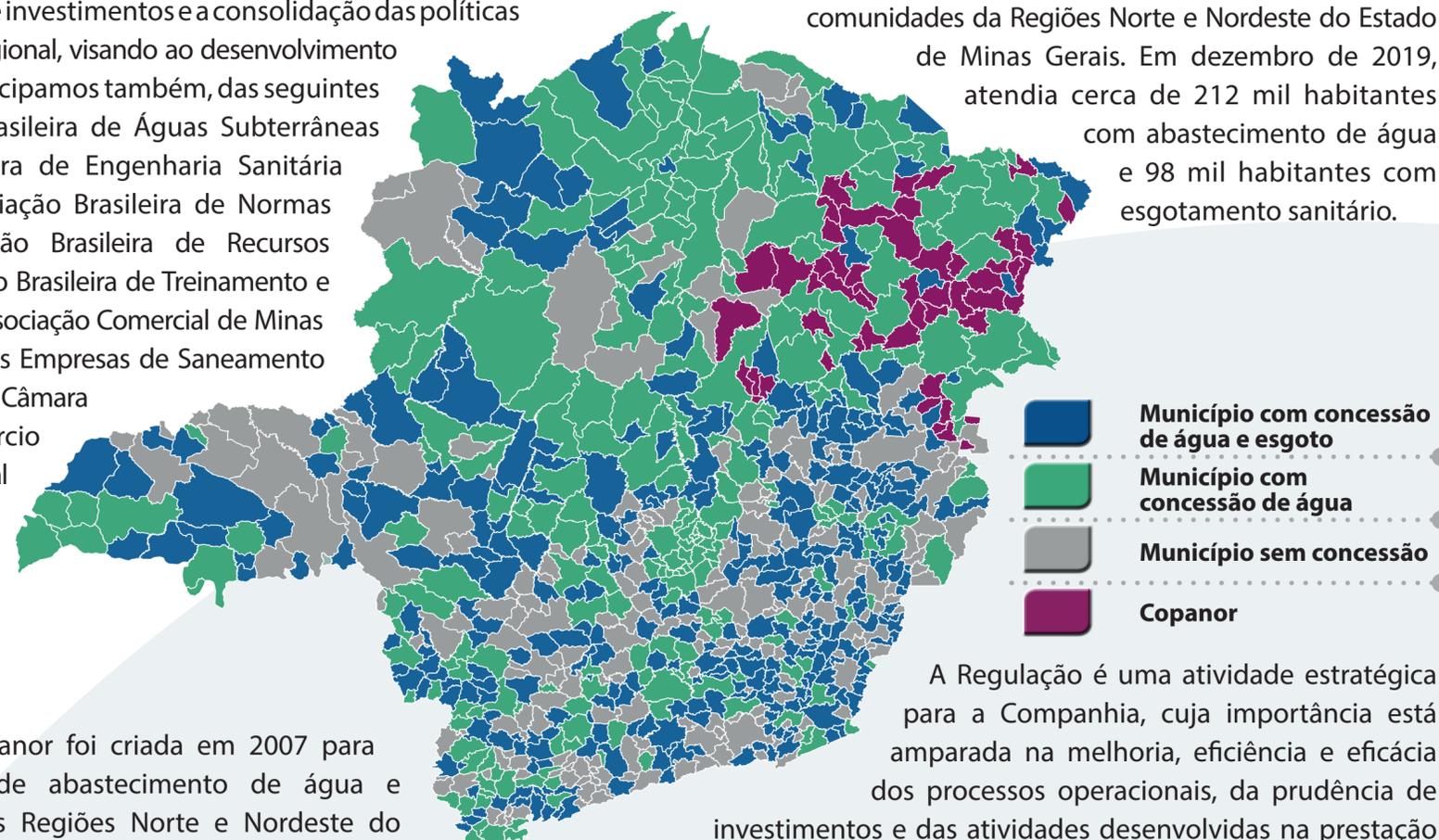
Assim foi proposto que esse ajuste ocorresse de forma gradual, sendo que as tarifas EDC terão reduções anuais de 6,25 pontos percentuais e as tarifas EDT terão elevações anuais de 2,5 pontos percentuais. Dessa forma, neste ano, as tarifas de coleta passaram a representar 31,25% das de água, enquanto as de tratamento passaram a representar 97,5% do valor da água.

Estamos representados em todos os 36 comitês estaduais de bacias hidrográficas existentes em Minas Gerais e em 06 comitês federais.

Os comitês são órgãos de governança do sistema de recursos hídricos, com funções deliberativas e normativas em suas regiões de atuação. Eles têm por finalidade a promoção da viabilidade técnica e econômico-financeira dos programas de investimentos e a consolidação das políticas de estruturação urbana e regional, visando ao desenvolvimento sustentável das bacias. Participamos também, das seguintes instituições: Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (Abas), Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD), Associação Comercial de Minas Gerais (ACM), Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesbe), Câmara Americana de Comércio (Amcham), Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH), Instituto Brasileiro do Concreto (Ibracon) e Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social.

A subsidiária integral 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. Por meio da atuação da Copanor, comunidades antes sem acesso a serviços de saneamento básico têm a oportunidade de melhorar significativamente a qualidade de vida, saúde e educação de seus habitantes. Em 2015, visando garantir a sustentabilidade da Copanor e a melhora dos níveis de serviços prestados, foi elaborado o Plano de Recuperação da Subsidiária, e dessa forma contribuir para a elevação da qualidade da prestação de serviços e reverter a sequência de resultados econômico-financeiros negativos apresentados nos anos anteriores. Com isso, foi realizada a revisão do planejamento estratégico, com a definição de fundamentos empresariais e novas diretrizes estratégicas.

Em 2019, foi solicitada nova revisão tarifária, com objetivo de dar continuidade à avaliação dos reflexos do plano de recuperação da subsidiária de forma que a tarifa represente nos curto e médio prazos, as reais necessidades de recursos de forma que a Copanor cumpra sua missão de contribuir com a universalização do saneamento nas comunidades da Regiões Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais. Em dezembro de 2019, atendia cerca de 212 mil habitantes com abastecimento de água e 98 mil habitantes com esgotamento sanitário.



A Regulação é uma atividade estratégica para a Companhia, cuja importância está amparada na melhoria, eficiência e eficácia dos processos operacionais, da prudência de investimentos e das atividades desenvolvidas na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujo objetivo maior é o acesso aos serviços de saneamento básico, condição fundamental para a sobrevivência e dignidade humana. Assim, a regulação surge como um ponto estratégico que torna possível a tarefa de universalização do saneamento básico. Faz cumprir as políticas regulatórias, as resoluções normativas, desenvolve mecanismos que incentivem a eficiência e eficácia dos investimentos e serviços do abastecimento de água e esgotamento sanitário e estabelece estratégias que levam a Companhia à adequada prestação de serviços primando pelo atendimento e bem-estar social.

Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos

ODS (3 - Metas 3.3, 3.9 / 6 - Metas 6.1, 6.2, 6.4, 6.a / 16 - Metas 16.5, 16.6)

GRI (102-11 / 102-15 / 102-29 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 203-1 / 205-1)

Nossa missão se traduz na busca constante pela satisfação dos nossos clientes e em contribuir para a universalização dos serviços de saneamento, em parceria com o poder concedente de forma sustentável, e buscamos ser referência para a sociedade na prestação eficiente dos nossos serviços. Realizamos em 2019 uma ampla reestruturação organizacional com o objetivo de tornar a empresa mais produtiva e competitiva.

Foram reduzidos os números de diretorias e unidades organizacionais, focando em melhorias na gestão e nos processos, bem como redução de custos e otimização de recursos em pilares estratégicos, quais sejam: clientes e relacionamento, desenvolvimento tecnológico e inovação, responsabilidade socioambiental, empreendimentos sustentáveis e regulação.

De forma audaciosa, em substituição às três Diretorias Operacionais existentes e que eram organizadas por região do Estado de Minas Gerais (Metropolitana, Sul e Norte), passamos a ter apenas uma Diretoria de Operação, concentrando a gestão da operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de todos os municípios onde atuamos. Também realizamos a alteração na regionalização da Empresa, buscando eliminar ineficiências operacionais e de logística.

Criamos Unidades de Negócio, que serão apoiadas pelas também criadas Unidades de Serviços, cujo objetivo é dar suporte e prover as demandas do negócio de forma a atender à população eficientemente e com serviços de alta qualidade. Inovamos ao criar uma Diretoria de Relacionamento e Mercado, para dar mais valor e eficiência às ações inerentes ao relacionamento com clientes, sejam consumidores ou poder concedente.

Aprimoramos o alinhamento da gestão da estratégia com os temas identificados como materiais e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que elevam o saneamento como elemento central e transversal no alcance da Agenda 2030. Instituímos o Comitê Estratégico para promover a mudança da cultura organizacional, monitorar e direcionar as ações organizacionais para o alcance dos resultados pretendidos.

Para impulsionar a nossa gestão rumo à superação dos desafios atuais e futuros do setor de saneamento, iniciamos o Projeto de Transformação da Copasa, provocando uma mudança de comportamento e atitudes dos colaboradores, no sentido de garantirmos cada vez mais eficiência e qualidade em nossos processos.



Carlos Eduardo Tavares de Castro
Diretor Presidente

Guilherme Frasson Neto
Diretor de Operação

Cristiane Schwanka
Diretora de
Relacionamento
e Mercado

Ricardo Augusto Simões Campos
Diretor de Desenvolvimento
Tecnológico, Meio Ambiente
e Empreendimentos

Carlos Augusto Botrel Berto
Diretor Financeiro e de
Relações com Investidores

Nosso Programa de Investimentos para o exercício 2020 é no montante de:

R\$853,3 milhões, sendo
R\$816 milhões destinados à Copasa e
R\$37,3 milhões destinados à Copanor.

O Programa de Investimentos Plurianual projetado para o período de 2021 a 2024 corresponde, anualmente, a R\$1,25 bilhão para a Copasa e R\$37,3 milhões para a Copanor. Esse novo patamar a partir de 2021 prevê a ampliação dos investimentos, visando atender metas regulatórias e de eficiência, além de reposição de ativos e cumprimento de compromissos de concessão.

Possuímos parceria junto ao Banco KfW, sob forma de contrato de financiamento, cujos recursos poderão ser utilizados em obras e equipamentos, consultoria de apoio e medidas de mobilização e educação socioambiental. Com isso, a Companhia visa atender às demandas dos clientes e do poder concedente, buscando a universalização dos serviços em nossa área de concessão.



Missão

Contribuir para a universalização dos serviços de saneamento em parceria com o poder concedente, gerando valor para clientes, acionistas, colaboradores e sociedade, de forma sustentável.



Visão

Ser referência, junto à sociedade, como empresa que presta serviços com eficiência e qualidade.



Valores

- Ética exemplar e transparência;
- Responsabilidade socioambiental;
- Valorização dos colaboradores;
- Excelência na prestação dos serviços;
- Inovação e disseminação do conhecimento;

DIRETRIZES

- 01 Reestruturar o modelo organizacional e de gestão da Copasa
- 02 Renovar as concessões vencidas e equacionar os compromissos de investimentos das concessões vigentes.
- 03 Otimizar investimentos e operações dos sistemas de água e esgoto.
- 04 Definir novos modelos de negócios.
- 05 Aprimorar o relacionamento com os parceiros institucionais.
- 06 Reposicionar a empresa em relação às práticas ambientais.

MAPA DOS MACROPROCESSOS



Estamos potencialmente expostos a 42 riscos, sendo 33 corporativos e nove de corrupção. Os riscos foram identificados em oito macroprocessos: Concessão, Faturamento, Finanças, Governança, Infraestrutura, Logística, Operação e Recursos Humanos. Entre os quais, foram priorizados os dez riscos de maior criticidade, para os quais as ações de mitigação estão sendo elaboradas e submetidas à aprovação do Conselho de Administração.

▶ Risco R001 - **BASE DE ATIVOS**

MACROPROCESSO: INFRAESTRUTURA

Descrição do Risco - Perdas financeiras em função da incorporação inadequada ou não incorporação dos ativos de empreendimentos.

▶ Risco R002 - **CONCESSÕES**

MACROPROCESSO: CONCESSÃO

Descrição do Risco - Caducidade dos Contratos de Concessão ou de Programa.

▶ Risco R003 - **EMPREENDIMIENTOS**

MACROPROCESSO: INFRAESTRUTURA

Descrição do Risco - Perdas econômico-financeiras pela priorização ou planejamento inadequados.

▶ Risco R004 - **ESCASSEZ DE ÁGUA**

MACROPROCESSO: INFRAESTRUTURA

Descrição do Risco - Redução da disponibilidade hídrica dos mananciais.

▶ Risco R005 - **GERAÇÃO DE RECEITAS**

MACROPROCESSO: FINANÇAS

Descrição do Risco - Não atingimento da receita prevista no orçamento.



▶ Risco R006 - **GESTÃO DE CONTRATOS**

MACROPROCESSO: GOVERNANÇA

Descrição do Risco - Perdas econômico-financeiras por gestão inadequada de contratos.

▶ Risco R007 - **PERDAS DE ÁGUA**

MACROPROCESSO: INFRAESTRUTURA

Descrição do Risco - Perdas de água nos processos de distribuição e de medição.

▶ Risco R008 - **QUALIDADE DA ÁGUA**

MACROPROCESSO: OPERAÇÃO

Descrição do Risco - Qualidade da água abaixo do padrão mínimo exigido pelos órgãos reguladores e pela Copasa.

▶ Risco R009 - **RETORNO DE EMPREENDIMIENTOS EM CONCESSÕES**

MACROPROCESSO: INFRAESTRUTURA

Descrição do Risco - Retorno econômico financeiro de empreendimentos inferior ao previsto nos estudos de viabilidade.

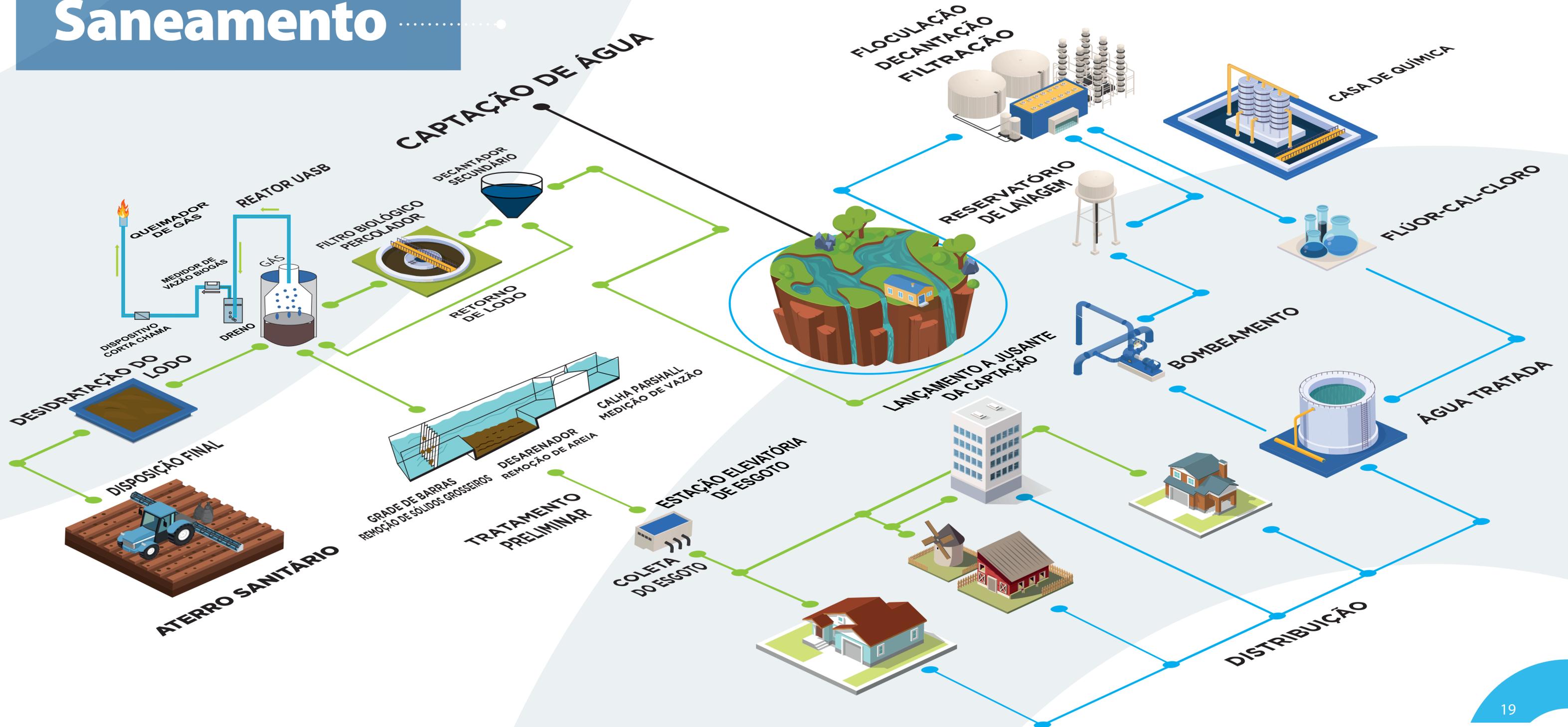
▶ Risco R010 - **TRATAMENTO DE ESGOTO**

MACROPROCESSO: OPERAÇÃO

Descrição do Risco - Perdas decorrentes de ineficiência na coleta e no tratamento de esgoto.



O caminho do Saneamento



A Trajetória da Água

ODS (3 - Metas 3.3, 3.9 / 6 - Metas 6.1, 6.3, 6.4, 6.6 / 12 - Metas 12.2, 12.4, 12.5 / 15 - Metas 15.1, 15.5)

GRI (102-2 / 103-2 / 103-3 / 203-2 / 303-1 / 303-2 / 303-3 / 303-4 / 303-5 / 304-1 / 304-3 / 306-3 / 307-1 / 416-1 / 416-2 / 417-1)

A seleção da fonte abastecedora de água é fundamental na construção de um sistema de abastecimento. Quando escolhemos uma fonte, avaliamos a localização, a topografia da região, a vazão do manancial e a presença de possíveis focos de contaminação.

A captação pode ser superficial ou subterrânea. A superficial é feita nos rios, lagos ou represas, por gravidade ou bombeamento. No caso do bombeamento, uma casa de máquinas é construída junto à captação, com conjuntos de motobombas que sugam a água do manancial e a enviam para a estação de tratamento.

A captação subterrânea é efetuada por meio de poços artesianos - perfurações com 50 a 100 metros feitas no terreno para captar a água

Em 2019, do volume total de água aduzido nos sistemas da Copasa:

82,8% captados em fontes superficiais

10,4% captados em fontes subterrâneas

6,7% captados de fontes mistas

dos lençóis subterrâneos. A água desses lençóis também é sugada por motobombas instaladas perto do lençol d'água e enviada à superfície por tubulações.

O nosso planejamento para o uso de fontes de água tem caráter de longo prazo e leva em consideração as projeções de crescimento populacional das localidades onde somos responsáveis pelo serviço de abastecimento de água.

Para a prestação desse serviço é necessário que tenhamos a autorização para o uso dos recursos hídricos, concedida por meio de outorga expedida pelo órgão competente que no caso do Estado de Minas Gerais, trata-se do **Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM)**.

<http://www.igam.mg.gov.br>

Prestamos os serviços de abastecimento de água no Estado de Minas Gerais, tendo como fontes outorgadas 702 captações superficiais e 1.536 captações subterrâneas, cujos volumes de outorgas somados totalizam 75,4 m³/s.





Mantemos quase 25 mil hectares de áreas em diversas unidades de conservação, tendo como principal objetivo a proteção de mananciais. Essas áreas constituem, no todo ou em parte, Áreas de Proteção Especial (APE) estaduais e/ou Unidades de Conservação estaduais ou federais e possuem uma grande diversidade de espécies da fauna e da flora de Mata Atlântica e Cerrado, sendo que algumas dessas diversas espécies são endêmicas e ameaçadas de extinção.

Para conservar a biodiversidade e proteger o patrimônio natural encontrado nessas áreas, além da permanente ação de vigilância, desenvolvemos atividades de monitoramento e proteção das áreas dos mananciais superficiais e subterrâneos, coibição da pesca, da caça e da coleta ilegal de espécimes da flora e da fauna, execução e manutenção de aceiros, combate aos incêndios florestais, contratação da elaboração de planos de manejo e educação ambiental, entre outras.

O monitoramento quantitativo sistemático de águas subterrâneas visa identificar a influência das várias unidades de captação nos diversos aquíferos do Estado de Minas Gerais e sua utilização no processo operacional. Variáveis sazonais como pluviosidade, territorialidade e demandas diferenciadas no decorrer do período analisado são levadas em consideração na utilização desses dados, para análises de fontes hídricas no aproveitamento em abastecimentos atuais e futuros, garantindo assim a sustentabilidade econômica e ambiental.

O monitoramento de forma ampla e sistemática visa elaborar prognósticos de problemas de abastecimento, diagnosticar interferências, mitigar danos e otimizar recursos, além de atender ao cumprimento à legislação vigente.

O monitoramento qualitativo consiste no estudo e análise das variáveis físico-químicas e biológicas das águas, dos mananciais superficiais e subterrâneos, bem como dos corpos hídricos receptores para o atendimento de legislações, condicionantes de outorgas e regularização ambiental dos nossos empreendimentos.

O aumento dos pontos de amostragem, observado no período de 2017 a 2019, se deve à implantação de novas captações nos sistemas de abastecimento de água e à operação de novos sistemas de esgotamento sanitário.

Estações de Monitoramento	2019	2018	2017
Mananciais Superficiais	645	609	629
Mananciais Subterrâneos	1.299	1.202	1.089
Monitoramento ETEs	925	862	861
Estudos Especiais	88	94	95

Para identificarmos o impacto das variáveis hidroclimáticas sobre as nossas captações, realizamos o monitoramento quantitativo por meio de medições de vazão em mananciais superficiais, instalação de estações de monitoramento fluviométrico convencionais e operação de uma rede de estações pluviométricas. Em 2019 ampliamos a margem de dados para avaliação pluviométrica: aumento da rede pluviométrica em cinco postos, ampliação em 25 pontos, instalação de duas estações fluviométricas convencionais e três automáticas, com telemetria.

Ano	Rede Pluviométrica (nº de pluviômetros)	Pontos de Monitoramento Fluviométrico	Medições de Vazão
2019	589	415	2.147
2018	584	390	2.110
2017	581	390	2.350

Em 2019, as chuvas registradas foram superiores às médias registradas nos anos de 2014 a 2018, período referido como crise hídrica, mas mesmo assim foram menores que a média anual, em grande parte das estações pluviométricas monitoradas.

No ano hidrológico de 2018/2019 (outubro a setembro), registra-se que 51% das estações analisadas apresentaram precipitação menor que a média anual; 71% das estações apresentaram, em outubro/19, precipitação menor que a média e uma apresentou precipitação nula; em novembro esses números passaram para 52% abaixo da média e 13 nulas; em dezembro, 83,5% estiveram abaixo da média.



água seguidos por nossos colaboradores, de forma a reduzir a possibilidade de acidentes e suas consequências.

Priorizamos o procedimento administrativo do Licenciamento Ambiental, junto ao órgão ambiental competente, que autoriza a localização, instalação, ampliação e operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos naturais, efetivas ou potencialmente poluidoras e aquelas capazes de causar degradação ambiental, bem como atender às recomendações voltadas a evitar, mitigar ou compensar os impactos de suas atividades prescritas pelo licenciador.

Possuíamos, em dezembro de 2019, 50% das ETAs licenciadas. Na mesma data, 68% das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) projetadas, em implantação e em operação se encontravam licenciadas. Todas as demais estão em processo de regularização do licenciamento junto ao órgão ambiental.

A construção de um sistema completo de abastecimento de água requer estudos aprofundados e mão-de-obra altamente especializada. Os trabalhos começam 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 das seguintes unidades: captação, adução, estação de tratamento, reservação, redes de distribuição e ligações domiciliares. No tratamento em uma Estação de Tratamento de Água (ETA) do tipo completa, a água bruta passa pelas etapas de floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH.

Em todas essas etapas, são feitas análises nos laboratórios existentes nas unidades de tratamento de água, para avaliar a eficiência do processo, atendendo aos requisitos legais e do controle interno de qualidade.

A nossa Política de Segurança das Barragens estabelece princípios, diretrizes, responsabilidades e padrões de segurança de barragens de



Desde o rompimento da barragem de mineração Mina do Feijão, operada pela Vale S.A., ocorrido em janeiro de 2019, não ocorre captação de água do Rio Paraopeba, localizada em Brumadinho, que foi projetada para combater a crise hídrica e proporcionar segurança no abastecimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Ao longo do ano de 2019 as tratativas com a Vale S.A e com o Ministério Público possibilitaram o desenvolvimento de um projeto para nova captação, com a mesma vazão e à montante do local diretamente afetado com os resíduos tóxicos da lama da barragem de rejeitos.

A finalização da obra/projeto está prevista para 2020. O Sistema Paraopeba - composto por três reservatórios construídos para armazenamento e captação de água: Sistema Rio Manso, Serra Azul e Sistema Vargem das Flores - está com bom nível de água e com plena capacidade para atender a população, neste período, até que se tenha esta nova captação.

Realizamos ao longo do ano diversas ações de forma a minimizar os efeitos da estiagem em algumas cidades do interior do Estado, segundo as alternativas disponíveis de cada região, das quais destacamos o prosseguimento das obras de melhoria do sistema de abastecimento de água da cidade de Montes Claros e a construção da adutora do rio Preto, para reforçar a captação do ribeirão da Laje, melhorando o abastecimento no município de Caratinga.

Mais informações sobre abastecimento e nível dos reservatórios podem ser obtidas em www.copasa.com.br

Nossos produtos e serviços não apresentam riscos à saúde e à segurança da população. Nossos laboratórios são equipados para realizar análises físico-químicas e bacteriológicas, para monitorar o padrão de qualidade da água a ser distribuída à população.

Fazemos, ainda, o monitoramento da qualidade da água bruta nos mananciais, dos efluentes resultantes do tratamento de esgoto e dos respectivos e corpos receptores, conforme exigido pela legislação ambiental.

Mensalmente realizamos cerca de **1,5 milhão de análises** para o controle operacional e da qualidade da água. Em 2019, foram realizadas 15.798.846 análises, para garantir os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Enviamos informações sobre a qualidade da água, mensalmente, aos nossos clientes, constando na fatura os seguintes parâmetros: cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez e Escherichia coli.

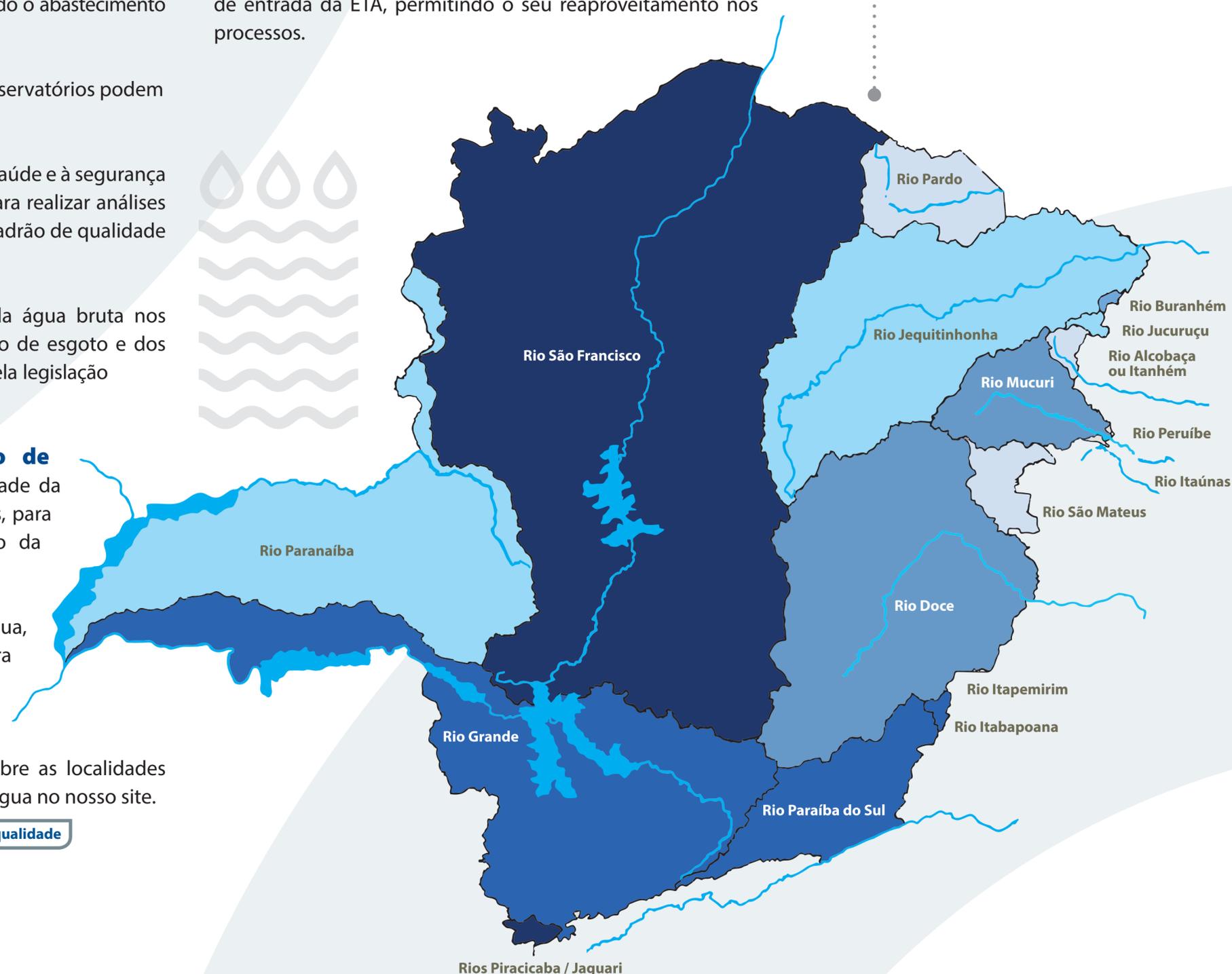
Além disso, disponibilizamos essas informações sobre as localidades onde atuamos e o Relatório Anual de Qualidade da Água no nosso site.

www.copasa.com.br/wps/portal/internet/abastecimento-de-agua/qualidade

A água não é reciclada nos nossos processos. A ETA do Sistema Rio Manso, localizada em Brumadinho, trata resíduos oriundos do processo de tratamento da água.

A água proveniente do tratamento dos resíduos é recirculada para o canal de entrada da ETA, permitindo o seu reaproveitamento nos processos.

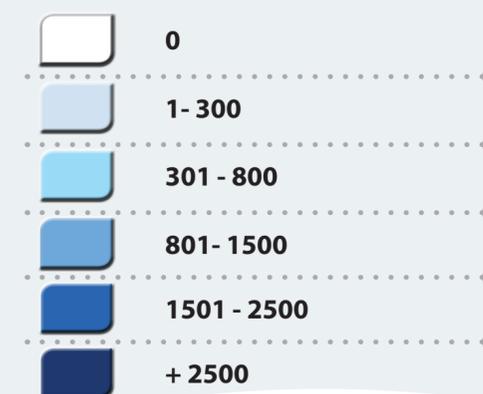
O volume de água recirculado ainda não é mensurado. Quanto à água residual das ETAs proveniente da lavagem dos decantadores e filtros, buscamos viabilizar a reutilização/recirculação e/ou devolução do efluente tratado ao corpo receptor, após a implantação de Unidades de Tratamento de Resíduos.



CAPTAÇÃO DE ÁGUA DA COPASA POR ANO POR BACIA HIDROGRÁFICA

RIOS PRINCIPAIS

VOLUME CAPTADO POR ÁREA M³ CAPTADO POR KM²



A Transformação do Esgoto

ODS (3 - Metas 3.3, 3.9 / 6 - Metas 6.2, 6.3, 6.6, 6b / 12 - Metas 12.4, 12.5 / 15 - Metas 15.1, 15.5)

GRI (203-1 / 203-2 / 303-1 / 303-2 / 304-2 / 306-1 / 306-3)

O esgoto doméstico é gerado nas residências ou nas instalações hidráulico-sanitárias tais como chuveiro, pia, lavatório, vaso sanitário, ducha sanitária, banheira, bebedouro e mictório.

O serviço de esgotamento sanitário de qualidade está interligado à saúde da população e à preservação do meio ambiente, sendo um fator crucial para a manutenção das nossas águas e para a redução na proliferação de doenças.

Embora a destinação correta do esgoto seja fundamental para a melhoria dos corpos hídricos, sua poluição também é decorrente do descarte de lixo nas vias urbanas e do uso e ocupação desordenados do solo, sobretudo com o lançamento clandestino de esgotos em galerias pluviais. Sendo assim, é imprescindível a participação da sociedade na conscientização pela destinação correta do lixo e conexão das residências à rede de esgoto, bem como a parceria do poder público na limpeza das cidades e fiscalização de irregularidades.

Com o propósito de reduzir o lançamento de esgotos in natura no meio ambiente e ampliar a eficiência de nossas ETE's, a empresa tem realizado aportes de recursos significativos na ampliação da coleta e tratamento de esgotos.

Em 2019, foram licenciadas 38 ETEs e iniciada a operação no Sistema integrado de Timóteo e Coronel Fabriciano, nas sedes municipais de Arceburgo, Delfinópolis, Espinosa e Martinho Campos e quatro ETEs para localidades, sendo duas no município de Camanducaia e outras duas em Bom Despacho.



Para acompanhar o tratamento realizado e a performance das unidades de tratamento, monitoramos o afluente e efluente em termos quantitativos - com medição de vazão - e qualitativo - com medição de temperatura, pH, sólidos sedimentáveis, sólidos em suspensão, Demanda Biológica de Oxigênio (DBO), Demanda Química de Oxigênio (DQO), entre outros parâmetros.

São também realizadas avaliações qualitativas dos corpos receptores para subsidiar estudos e medidas mitigadoras dos impactos dos lançamentos dos efluentes tratados.



Nas ETEs, utilizamos de tecnologias adequadas ao tratamento que são determinadas 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 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 Anaeróbio de Fluxo Ascendente-UASB (utilizado em 85% das nossas ETEs), Reator Biológico Aeróbio com Biofilme seguido de Decantação, Lodos Ativados, Reator Anaeróbio com Biofilme, Lagoa Anaeróbia, Lagoa Facultativa, Lagoa Facultativa Aerada, Lagoa de Polimento, Fossa Séptica e Disposição no solo.

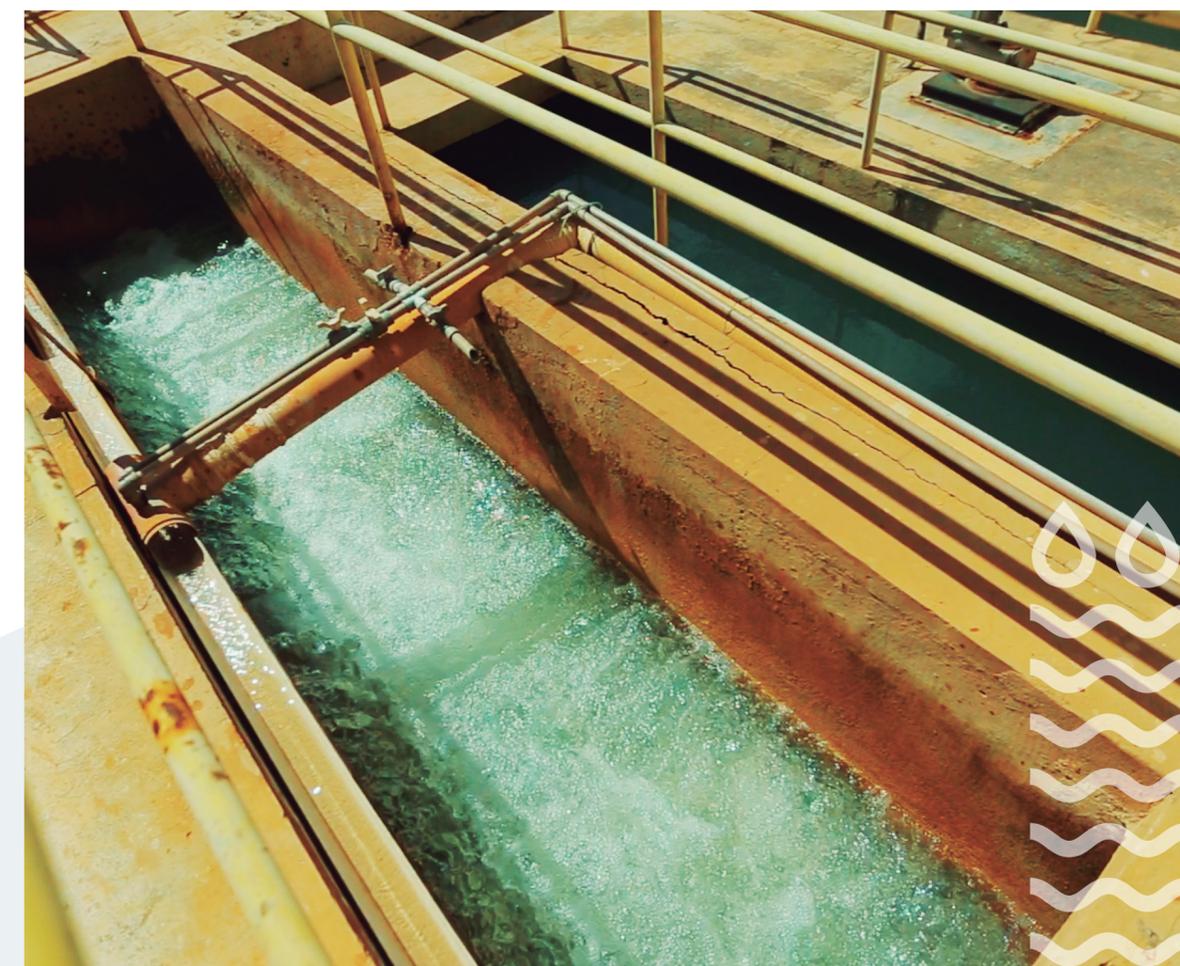
O lodo digerido nos reatores UASB ou Digestores das ETEs é desidratado por centrifugação ou por secagem natural em leitos de secagem e, uma vez seco, é encaminhado, assim como o material sólido removido no tratamento preliminar, a aterros sanitários ou aterrado na própria área da Estação.



A produção de biogás obtida nos processos anaeróbios de tratamento é aproveitada para cogeração de energia nas unidades de tratamento da ETE Arrudas e da ETE Ibirité e todo o excedente não utilizado passa por um processo de combustão para redução da emissão de gases do efeito estufa.

Apresentamos aos estabelecimentos comerciais, industriais e de prestadores de serviços uma alternativa ambientalmente adequada para o lançamento de seus efluentes líquidos ao desenvolvermos o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (Precend) que promove a despoluição dos cursos d'água, a proteção das redes coletoras e o tratamento biológico realizado nas ETes, regulamentando o recebimento do esgoto não doméstico na rede pública coletora de esgotos, conforme determinação da Arsae-MG.

Investimos em nossa missão de contribuir para a universalização dos serviços de saneamento e nosso maior desafio se refere aos serviços de esgotamento sanitário, apesar de nossos índices de cobertura e atendimento superarem a média dos indicadores nacionais.



Em dezembro de 2019, o índice médio de atendimento com rede de esgoto em nossas áreas operadas foi de aproximadamente 80% e cerca de 95% dos efluentes coletados foram encaminhados e tratados nas ETes.

O índice anual de extravazamento de rede foi de 6,57 extravazamentos/km de rede. As ETes instaladas têm capacidade de tratamento superior a 16 m³/s que trataram, em 2019, uma média superior a 10m³/s com eficiência superior a 83% de remoção da carga orgânica afluenta, medida em termo de DBO.

Resíduos Sólidos

ODS (11 - Metas 11.1, 11.6 / 12 - Meta 12.4)

Contribuímos com a coleta seletiva da cidade de Varginha, por meio de apoio direto à associação de catadores de materiais recicláveis. Esta ação auxilia com a conscientização da população em relação ao consumo sustentável, a vida útil do aterro e a preservação ambiental. Ao longo de 2019, o Aterro Sanitário de Varginha operou 30.823 toneladas de resíduos.



Desde 2017 assumimos a concessão para a exploração de aterro sanitário com o Município de Varginha MG, inaugurado em julho de 2017, e então a partir desse momento, 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 – conhecidos por chorume, resultantes da decomposição da massa orgânica dos resíduos aterrados, permite que esses líquidos sejam conduzidos para uma lagoa de reserva e, posteriormente, bombeados até a ETE.



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

No aterro sanitário é monitorada constantemente a compactação dos resíduos, os drenos dos líquidos, os drenos dos gases e sólidos que permitam avaliar a sua influência sobre o meio ambiente.

COPASA

AQUITEM

**COMPROMISSO
E INTEGRIDADE**



ÉTICA E INTEGRIDADE

PARTICIPARAM DAS INICIATIVAS CERCA DE **9** MIL COLABORADORES CAPACITADOS, REPRESENTANDO **75%** DO CORPO FUNCIONAL

Governança Corporativa e Compliance são temas materiais prioritários valorados por nossos stakeholders e fortemente presentes em nossa cultura organizacional, além de serem formalmente previstos em documentos como políticas corporativas e procedimentos descritos em fluxos organizacionais. O nosso maior compromisso é firmado com nossos clientes, com os quais temos a

oportunidade de estabelecermos um vínculo de confiança que inspira a nossa constante busca pela excelência. A transparência, a ética, a integridade e a eficiência são os fundamentos que norteiam nosso relacionamento com todas as partes interessadas. Temos o desafio de, cada vez mais, aprimorar e fortalecer os laços de confiança firmados entre nossa organização e nossos públicos.

ODS (16 - Metas 16.5, 16.6, 16.10)

GRI (102-17/ 102-44/ 103-1/ 103-2/ 103-3/ 205-1/ 205-2/ 205-3)

A disseminação dos valores e princípios organizacionais é atribuição comum a todas nossas unidades, formalmente estabelecida por meio dos Manuais de Organização.

Nosso Plano de Integridade, aprovado pelo Conselho de Administração em 2018, estabelece diretrizes e procedimentos que visam prevenir, inibir, monitorar, detectar e remediar a ocorrência de atos lesivos contra a Administração Pública, fortalecendo a cultura da ética e conformidade.

Em 2019, investimos em diversas iniciativas para reforçar a importância da integridade e da ética nas relações com nossas partes interessadas.

Nesse sentido, para garantir a disseminação do nosso posicionamento e a disseminação das informações relativas aos valores, conduta e instrumentos de gestão do Compliance foram realizadas diversas intervenções sobre o tema junto aos nossos públicos estratégicos, tais como:

▶ Campanhas 'A Integridade está em nossas atitudes' e COPASA EM COMPLIANCE'



▶ Caravana da Integridade



▶ Dia Internacional Contra a Corrupção



▶ Reuniões do Comitê de Conformidade e Riscos



▶ Campanha Integridade



INSTRUMENTOS DE ÉTICA E GOVERNANÇA

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Reúne os princípios e valores, orientando como as relações devem ser pautadas e contribuindo para o fortalecimento da ética empresarial e dos valores e condutas de integridade, bem como as práticas cotidianas e as tomadas de decisão. O Código abrange todos os colaboradores, os administradores, os conselheiros fiscais e os membros do Comitê de Auditoria que, ao ingressarem na Copasa, se comprometem formalmente com seus preceitos éticos por meio da assinatura de um Termo de Compromisso. Sujeitam-se ainda ao Código os fornecedores, os prestadores de serviço, agentes intermediários e associados, que se comprometem formalmente a cumpri-lo a partir da assinatura de contratos ou quaisquer outros instrumentos.

COMISSÃO DE ÉTICA

Instância colegiada de caráter consultivo e deliberativo, com autonomia decisória e que se reporta diretamente ao Diretor Presidente. Entre as atribuições está a de definir a respeito de denúncias anônimas e sobre situações de conflito de interesse, além de receber, controlar e deliberar quanto às denúncias de caráter ético referentes às relações interpessoais no meio corporativo. Essas denúncias, sejam anônimas ou identificadas, podem ser formalizadas, tanto pelo público externo quanto interno,

diretamente à Comissão de Ética por meio do Canal de Linha Ética. As condutas contrárias ao disposto no Código de Conduta Ética são passíveis de aplicação de sanção ética 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 2019:

109 denúncias envolvendo relações interpessoais

53 consultas a respeito da interpretação das normas previstas no Código de Ética

98 Declarações de Conflito de Interesses

POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Código de conduta e integridade que contribui para a identificação e mitigação de riscos de atos lesivos praticados contra a Companhia, tais como desvios, fraudes e irregularidades. Em 2019 não ocorreram casos de corrupção confirmados.

POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES

Estabelece diretrizes e orienta na identificação, declaração e tratamento de situações que possam caracterizar conflitos de interesses. Aplicável a todos os nossos colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, autoridades públicas, representantes de órgãos reguladores, acionistas e qualquer outra parte com quem a mantivermos relação contratual, processual ou por meio de convênio.

POLÍTICA DE BRINDES E PRESENTES

Estabelece diretrizes, orienta e auxilia a conduta dos colaboradores quanto ao recebimento de brindes, presentes, convites, entre outros nas suas relações profissionais, visando evitar a concessão de favorecimentos ou privilégios indevidos, bem como a ocorrência de desvios de conduta, conflito de interesses e outros atos irregulares ou ilícitos.

POLÍTICA DE CONTROLES INTERNOS

Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades visando ao fortalecimento e funcionamento do nosso Sistema de Controles Internos.



POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO E NEGOCIAÇÃO

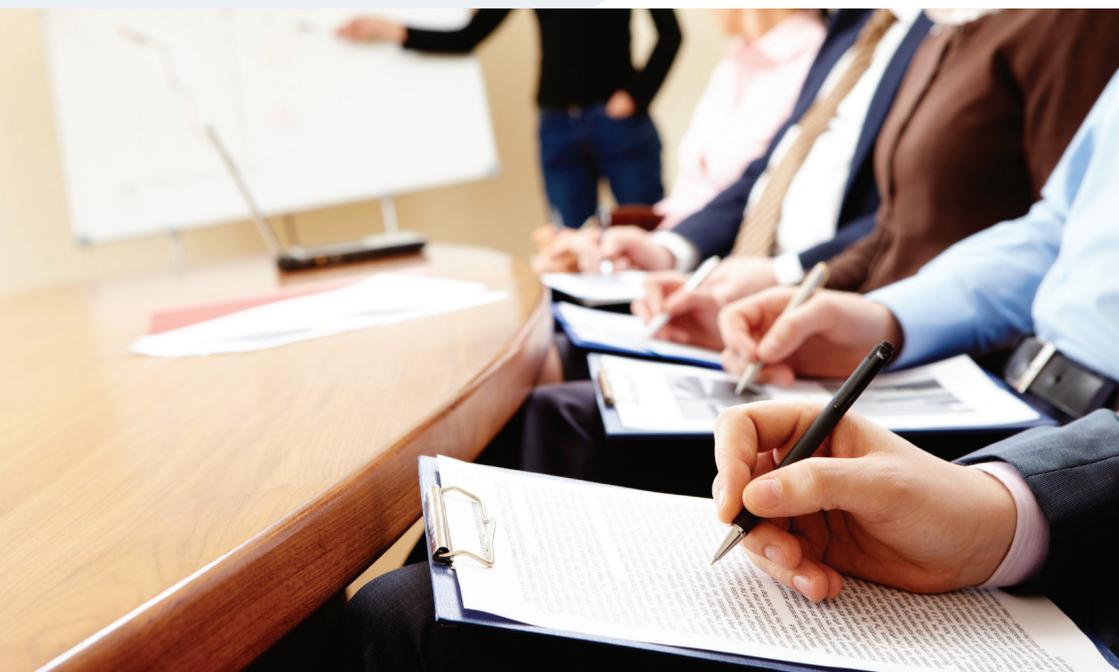
Estabelece diretrizes, procedimentos e responsabilidades a serem observados no que se refere à identificação, manutenção da confidencialidade e divulgação adequada de informações que possam constituir atos ou fatos relevantes, ao correto contato dos representantes da Companhia com a mídia e a sociedade e à negociação de Valores Mobiliários emitidos pela Companhia ou a eles referenciados.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Estabelece regras para a distribuição de proventos aos acionistas, em função da alavancagem observada.

GESTÃO COLEGIADA

Sistema informatizado de gerenciamento dos gastos e compartilhamento de decisões, em que os dispêndios, em todos os níveis da organização são aprovados por Comitês compostos por, no mínimo, três integrantes.



CANAL DE LINHA ÉTICA

<http://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/perfil/relacionamento/canal-de-linha-etica/>

Visa coibir a prática e a ocultação de atos fraudulentos ou ilegais. Este Canal está disponível no site institucional e acessível a qualquer cidadão, podendo encaminhar denúncias de forma anônima, com garantia de independência nas apurações.

OUVIDORIA

www.copasa.com.br/wps/portal/internet/perfil/relacionamento/ouvidoria/

Canal de comunicação com a sociedade, recebendo manifestações de clientes com o objetivo de operar em benefício da sociedade e contribuir para o aprimoramento da prestação dos nossos serviços. É importante ressaltar que a Ouvidoria é uma instância recursal do cliente perante a Empresa e é utilizada quando sua demanda não foi tratada satisfatoriamente nos outros canais de relacionamento existentes. Também é responsável pelo tratamento dos pedidos de informações registradas no Portal da Transparência e por fazer cumprir o prazo legal para resposta ao demandante, de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011.

Trata demandas registradas na Ouvidoria Arsa-MG, na Ouvidoria do Ministério Público e na Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais que envolvem tanto a Copasa quanto a Copanor. Os nossos serviços prestados e o atendimento ao cliente têm a qualidade medida por meio de pesquisas de satisfação, sendo posteriormente tratadas as insatisfações e reclamações identificadas. Periodicamente são desenvolvidas pesquisas de satisfação em relação a Ouvidoria. Em 2019, a pesquisa foi aplicada a 46% dos demandantes que registraram manifestações na Ouvidoria, com índice de respondentes de 17% dos pesquisados.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

59% dos avaliados consideraram o prazo para solução da demanda satisfatório.

64% dos avaliados consideraram satisfatória a qualidade da resposta da Ouvidoria.

79% acionariam novamente a Ouvidoria.

53% das manifestações registradas foram respondidas em até cinco dias pela Ouvidoria.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

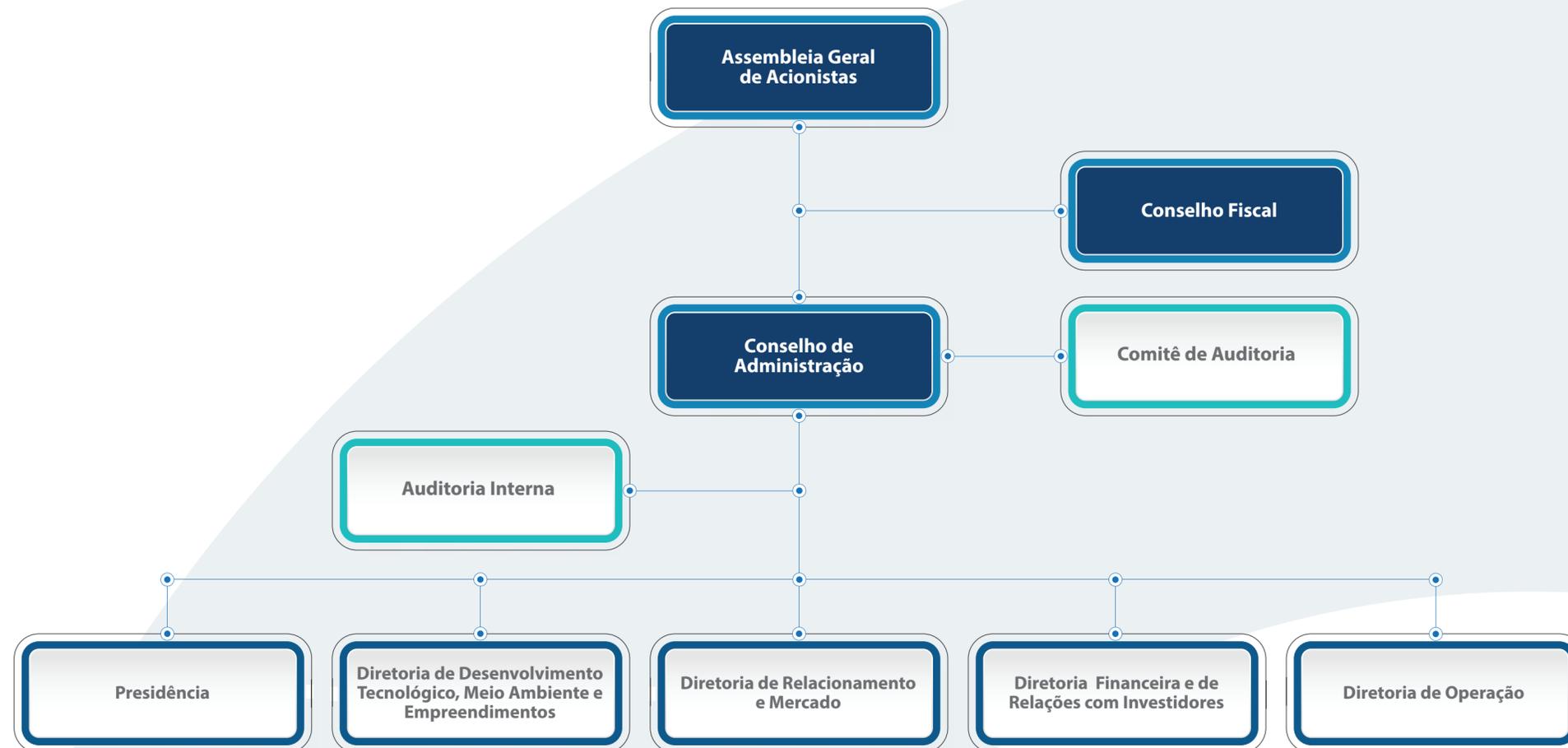
ODS (16 - Metas 16.5, 16.6, 16.7)

GRI (102-12 / 102-18 / 102-22 / 102-23 / 102-24 / 102-25 / 102-26 / 102-27 / 102-28 / 102-35 / 102-36)

Atuamos buscando o desenvolvimento sustentável e em conformidade com as boas práticas de governança corporativa, alinhadas às regras do Novo Mercado (B3).

Nossa Política de Governança Corporativa foi aprovada pelo Conselho de Administração em dezembro de 2019 e tem como objetivo consolidar os princípios, as diretrizes e as melhores práticas de gestão.

Quanto à estrutura de governança, como previsto em nosso Estatuto Social, as instâncias decisórias são compostas pela Assembleia Geral de Acionistas, pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. Todos com calendário anual de reuniões periódicas, além das reuniões extraordinárias, que ocorrem sempre que os interesses sociais exigirem.



Mais informações:
<http://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/institucional/governanca-corporativa/estrutura-organizacional>

ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

A Assembleia Geral de Acionistas é a nossa instância máxima de decisão. As matérias e atribuições de competência das Assembleias de Acionistas estão definidas na Lei nº 6.404/76 e em nosso Estatuto Social.

A verba global para remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva da Companhia, contemplando os gastos de honorários, licenças remuneradas, encargos sociais e benefícios é aprovada em Assembleia Geral, previsto no regimento interno de cada Conselho.

A remuneração do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal corresponde a 20% e a 10%, respectivamente, da média da remuneração paga aos membros da Diretoria Executiva, sendo composta por parcela fixa mensal de 50% e outra variável de 50%, de acordo com a participação do conselheiro nas reuniões ordinárias.

CONSELHO FISCAL

Nossa estrutura conta com um Conselho Fiscal, de funcionamento permanente e que tem como função fiscalizar a gestão dos negócios sociais, as contas e os atos da administração, garantindo mais segurança e transparência aos nossos processos. Seus membros e suplentes são eleitos na Assembleia Geral Ordinária.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

O Conselho de Administração (CA) é a instância mais alta de nossa administração. Caracteriza-se por ser um órgão de deliberação colegiada, responsável pela aprovação das políticas e diretrizes gerais dos negócios da Companhia, incluindo sua estratégia de longo prazo. No mandato atual, é formado por sete membros, que são selecionados de acordo com critérios e vedações previstos na Política de Elegibilidade de Membros Estatutários e eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas.

Destaca-se que dois dos membros desse conselho são independentes, sendo um representante dos acionistas minoritários e o outro eleito

pelos empregados. É vedada a acumulação de cargos de Presidente do CA e de Diretor-Presidente da Companhia por uma mesma pessoa e os integrantes do CA têm o prazo de gestão unificado de dois anos, sendo permitidas no máximo três reconduções consecutivas.

É importante ressaltar que os membros do Conselho de Administração devem declarar previamente impedimento sempre que a matéria submetida à sua apreciação tiver interesse particular ou conflitante com o da Companhia, sendo vedada a sua presença durante a discussão e votação da matéria.

A busca constante de conhecimento abrange os membros do nosso CA que participam, na posse e anualmente, de treinamentos específicos referentes a temas essenciais e outras temáticas relacionadas às atividades da Copasa, tais como: legislação societária e de mercado de capitais, divulgação de informações, Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), Licitações e Contratos, Controles Internos e Código de Conduta Ética.

A avaliação anual de desempenho, individual e coletiva, aplicada aos nossos conselheiros de administração, observa os seguintes quesitos mínimos: 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, como ferramenta para o alcance da excelência empresarial.

COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

O Comitê de Auditoria Estatutário (Coaudi) é um órgão de assessoramento vinculado diretamente ao Conselho de Administração, formado por 3 (três) membros, em sua maioria independentes, sendo que 1 (um) dos membros é integrante do Conselho de Administração. As reuniões do Comitê acontecem, no mínimo, bimestralmente, de acordo com calendário previamente aprovado e de modo que as informações contábeis são por ele apreciadas antes de sua divulgação. As atribuições desse órgão estão dispostas no Estatuto Social.

DIRETORIA EXECUTIVA

À Diretoria Executiva cabe cumprir as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, administrar os negócios sociais e praticar os atos necessários para a gestão permanente, de acordo com a estratégia de longo prazo, planos plurianuais, plano de negócios e orçamento anuais.

Em 2019 realizamos uma ampla reestruturação da Companhia, reduzindo a quantidade de diretorias e com o objetivo de torná-la mais produtiva e competitiva. Dessa forma, passamos a ter apenas uma Diretoria de Operação, concentrando a gestão dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios onde atuamos. Inovamos ao criar uma Diretoria de Relacionamento e Mercado, buscando dar mais valor e eficiência às ações de relacionamento com a sociedade e clientes - sejam consumidores ou poder concedente - bem como organizar melhor o processo de prospecção e captação de oportunidades de negócios.



RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

ODS (16 - Meta 16.7)

GRI (102-40 / 102-42)

Como relatado, nossos relacionamentos são pautados de acordo com nossos valores e políticas institucionais, especialmente a Política de Responsabilidade Social, o Código de Conduta Ética e a Política de Transações com Partes Relacionadas, com vistas ao alinhamento das diretrizes corporativas e das necessidades e expectativas das partes envolvidas. Nesse sentido, utilizamos formas de interação e canais de relacionamento para comunicação e mobilização buscando consolidar parcerias com vistas ao desenvolvimento sustentável do nosso negócio e da sociedade, de acordo com a realidade de cada parte interessada.

Em 2019, iniciamos um processo de inovação e aprimoramento das nossas relações, especialmente junto aos colaboradores, clientes, poder concedente, órgãos reguladores e sociedade. Estamos em constante transformação de comportamento e de processos. A evolução da nossa visão estratégica trouxe a identificação de um pilar importante para o nosso desenvolvimento: a valorização do cliente. Nosso objetivo é aprimorar nossas entregas e proporcionar melhores experiências aos nossos clientes, gerando valor ao nosso negócio.

Realizamos a escuta dos nossos stakeholders por meio dos nossos canais de comunicação – Agências de Atendimento, equipes de Atuação Socioambiental, Canais virtuais de Atendimento ao Cliente, Mídias, Redes Sociais, entre outros. Essa escuta nos possibilita identificar nossos pontos fortes e oportunidades de melhoria para buscarmos o alcance dos resultados pretendidos, considerando e conciliando os interesses das partes envolvidas.



CLIENTES

Nossos clientes possuem papel fundamental no desenvolvimento das nossas estratégias para os próximos anos. A experiência do cliente e sua satisfação estão presentes na nossa cultura organizacional e serão norteadores das diretrizes estratégicas da Companhia.

Além da constante melhoria dos serviços operacionais, estaremos focados em transformar o relacionamento com o nosso cliente de forma a solucionar seus problemas, atendê-lo satisfatoriamente e surpreender suas expectativas, desenvolvendo uma relação marcante, significativa e de confiança.

Nosso primeiro passo para o alcance desse objetivo, em 2019, foi a contratação de um novo CRM (Customer Relationship Management) que nos auxiliará a desenvolver estratégias para otimizar essa experiência e gerar valor para nossos clientes. A ampliação dos nossos canais de atendimento acontecerá de forma a intensificar nosso contato com o cliente, facilitando o acesso de diferentes formas e nas mais variadas plataformas.

Atualmente os clientes podem solicitar nossos serviços presencialmente em nossas agências de atendimento, ou virtualmente por meio do aplicativo Copasa Virtual ou pela Agência Virtual, disponível em nosso site em: www.copasa.com.br



Nossas agências de atendimento estão temporariamente fechadas em razão da pandemia de Coronavírus.

ACESSE NOSSOS SERVIÇOS SEM SAIR DE CASA!

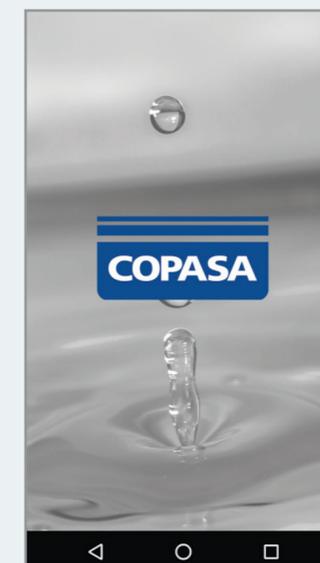
- Fale Conosco
- Agência Virtual
- Parcelamento de Débitos
- Atendimento Telefônico

Informar leitura do hidrômetro | Alteração do e-mail e telefone

Débito automático: Aproveite essa comodidade e efetue o cadastro no banco de sua preferência, informando a matrícula da conta.

Entrar no site Copasa

App Copasa Digital





AQUITEM

PESSOAS



PESSOAS

ODS (8 – Metas 8.5, 8.8 / 16 - Meta 16.10 / 10 - Meta 10.4)

GRI (102-8 / 102-36 / 102-37 / 102-41 / 201-3 / 402-1 / 401-2 / 401-3 / 405-1 / 407-1)

A Gestão de Pessoas, além de ser um tema material, é um dos pilares da nossa gestão. Estamos investindo, especialmente, em capacitação e segurança. O cuidado com a saúde e o desenvolvimento dos nossos colaboradores são cruciais para solidificar modelos inovadores de gestão que viabilizem a transformação da Companhia rumo à obtenção de melhores resultados para o nosso negócio.

As pessoas com suas habilidades, conhecimentos e experiências constituem o talento humano de uma organização. A nossa Política de Responsabilidade Social fundamenta o nosso compromisso com o desenvolvimento, bem-estar, saúde, segurança e valorização dos empregados para contribuir para a realização da estratégia corporativa, promovendo a manutenção de um corpo funcional bem dimensionado, qualificado e engajado para vencermos o desafio de encantar os nossos clientes. Reconhecemos que cada colaborador é um agente da transformação que estamos promovendo na Companhia. Nos esforçamos para que, juntos, a cultura da centralidade do cliente norteie a atuação de toda a nossa equipe para fortalecermos o relacionamento e assumirmos a responsabilidade de todo o time com a satisfação dos nossos clientes.

Para compor nossa equipe, ocupando cargo efetivo, a inserção se dá por meio de concurso público, cujos editais são amplamente divulgados. Há ainda a previsão de absorção de servidores públicos e municipais lotados nos serviços de água e/ou esgoto assumidos pela Copasa, observados o dimensionamento qualitativo e quantitativo de

peçoal, 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). Todos os contratos de trabalho são por tempo indeterminado. Adicionalmente, possuímos programa de estágios e realizamos a contratação de aprendizes.

Elaboramos nosso sistema de remuneração pensando na valorização das pessoas que, com o resultado do seu trabalho, são responsáveis por manter e desenvolver essa Companhia, estando em consonância com o nosso PCCS que está orientado para atrair, desenvolver e reter os talentos profissionais necessários à condução do nosso negócio, preservando a cultura, o alinhamento aos objetivos empresariais, a competitividade e a longevidade no mercado onde atuamos. Dessa forma, perseguimos a promoção adequada da valorização do conhecimento, da experiência, da vivência e da maturidade dos nossos empregados.

O sistema de remuneração é definido baseando-se no resultado de estudos de viabilidade econômico-financeira e pesquisa de mercado. Seu cálculo engloba a Remuneração Fixa, representada pelo salário base/nominal mensal; a Remuneração Variável, que representa a participação dos profissionais nos resultados da Empresa, que está vinculada ao alcance de metas de indicadores estratégicos que influenciam nossos resultados;

a Remuneração Situacional, que é concedida aos profissionais que estão submetidos a situações e regimes especiais e diferenciados de trabalho; e os Benefícios, considerados como Remuneração Indireta, que são concedidos obedecendo-se ao previsto na Legislação, no Acordo Coletivo de Trabalho e nas normas internas.

Nosso Acordo Coletivo de Trabalho não estipula prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais. Os empregados são representados, principalmente, por três entidades: o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgotos do Estado de Minas Gerais (Sindágua MG), o Sindicato dos Administradores no Estado de Minas Gerais (Saemg) e o Sindicato de Engenheiros no Estado de Minas Gerais (Senge).

Mantemos um relacionamento profissional com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho celebrados. Todos os nossos empregados gozam dos benefícios previstos nesses acordos, mesmo aqueles que não são filiados aos sindicatos.

A nossa prática também prevê a liberdade de associação sindical. Durante o ano de 2019, não foram verificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido risco.

ESPECIFICAÇÃO	QUANTITATIVO DE EMPREGADOS		
	2019	2018	2017
Empregados	11.525	11.547	11.262
Admissões	120	355	105
Demissões	115	101	146
Aposentados por invalidez ⁽¹⁾	21	18	23

⁽¹⁾ A partir de maio/18 os aposentados por invalidez não são desligados na Copasa, sendo que do total de 18, na tabela acima, 5 dos aposentados por invalidez estão nesta modalidade.

RELAÇÃO DOS EMPREGADOS POR CATEGORIA						
ANO	2019		2018		2017	
CATEGORIA	n	%	n	%	n	%
Superior	861	7,47	868	7,52	859	7,63
Técnico (operacional ou administrativo)	2.418	20,98	2.419	20,95	2.698	23,96
Operacional	7.373	63,97	7.392	64,02	6.876	61,05
Apoio administrativo	873	7,58	868	7,52	829	7,36
Total	11.525	100,00	11.547	100,00	11.262	100,00

ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS POR GÊNERO, FAIXA ETÁRIA E REGIÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - 2019			
FAIXA ETÁRIA	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Menos de 30 anos	0,257	0,00	0,26
Entre 30 e 50 anos	0,370	0,04	0,41
Acima de 50 anos	0,305	0,07	0,37
Total	0,932	0,11	1,04

REGIÃO			
Região Metropolitana de Belo Horizonte	0,353	0,10	0,45
Interior do Estado de Minas Gerais	0,579	0,01	0,59
Total	0,932	0,11	1,04

TAXA DE ADMISSÕES DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - 2019						
Faixa Etária	Homens	%	Mulheres	%	Total	%
Menos de 30 anos	43	40,19	1	7,69	44	36,67
Entre 30 e 50 anos	47	43,93	6	46,15	53	44,17
Acima de 50 anos	17	15,89	6	46,15	23	19,17
Total	107	100,00	13	100,00	120	100,00

REGIÃO						
Região Metropolitana de Belo Horizonte	34	31,78	10	76,92	44	36,67
Interior do Estado de Minas Gerais	73	68,22	3	23,08	76	63,33
Total	107	100,00	13	100,00	120	100,00

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

ODS (5 – Meta 5.5 / 8 - Metas 8.5, 8.8 / 10 - Metas 10.2, 10.3, 10.4)

GRI (103-2 / 103-3 / 201-3 / 401-2 / 401-3 / 405-1)

Estimulamos as práticas inclusivas com o propósito de garantir igualdade de oportunidades, imparcialidade e justiça. No caso de empate nos processos seletivos internos, por exemplo, será dada preferência para as candidatas do sexo feminino, para os/as candidatos/as negros/as, nesta ordem. Além disso, nossos editais de concurso público preveem 10% das vagas ofertadas de cada cargo/especialidade para admissão de pessoas com deficiência.

Desde 2003, os empregados homoafetivos podem incluir seus companheiros como dependentes na Associação de Assistência à Saúde dos Empregados da Copasa (Copass Saúde), tendo a Companhia se antecipado à implantação da Súmula Normativa nº 12/2010 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nosso programa de benefícios abrange a todos empregados, contemplando fatores relativos à saúde, lazer e assistência, por meio da concessão de Assistência Especial, Auxílio-creche, Auxílio-educação Especial, Auxílio-educação, Auxílio-funeral, Benefício Refeição/alimentação, Cesta Básica, Cesta de Natal, Complemento Auxílio-doença, Empréstimo Consignado, Lanche Padrão, Plano de Saúde (Cobertura

Médica e Odontológica), Previdência Complementar, Seguro de Vida em Grupo e Vale-transporte.

Em relação à previdência complementar, nossos empregados podem aderir ao Novo Plano Copasa cuja modalidade de contribuição é a Contribuição Definida da Fundação Libertas de Seguridade Social que é uma entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, patrocinada por empresas que operam em diversos setores. Neste plano não há fundo específico para eventuais obrigações extraordinárias.

A contribuição para esse benefício varia entre 3% a 10% da remuneração, sendo que o percentual da contribuição é definido pelo empregado, e a patrocinadora contribui paritariamente. Em 2019, R\$48,2 milhões foram destinados ao complemento paritário do fundo de pensão.

Fazemos parte do Programa Empresa Cidadã, nos termos do disposto na Lei Federal nº 11.770/2008, concedendo 180 dias como licença maternidade, ou seja, além dos 120 dias previstos na CLT, oferecemos 60 dias adicionais, o que possibilita mais tempo de dedicação integral das mães aos seus filhos recém-nascidos.

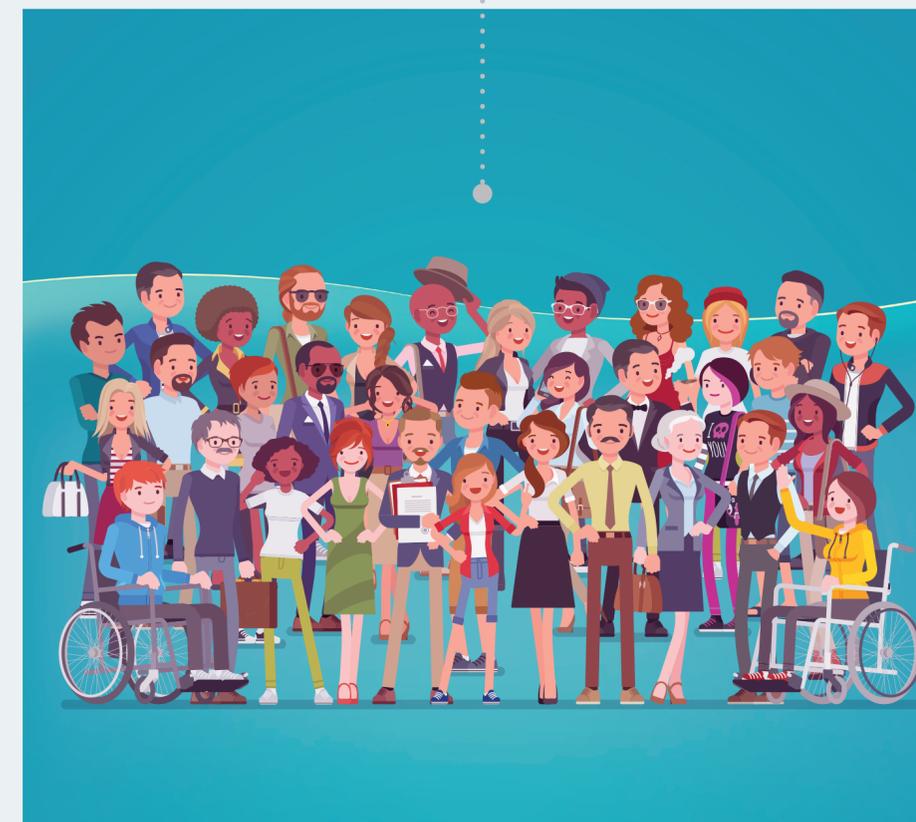
Concedemos também licenças maternidade para adoção variando de 30 a 120 dias, dependendo da idade da criança adotada. Para os homens são concedidos cinco dias consecutivos de licença paternidade, a contar do dia do nascimento ou no 1º dia subsequente ao nascimento da criança, caso o empregado tenha cumprido a sua jornada de trabalho integralmente no dia do nascimento.

Adicionalmente, oferecemos prorrogação da licença paternidade por 15 dias, desde que o empregado apresente requerimento específico e comprove participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável.

Em 2019, 338 empregados usufruíram da licença paternidade e 29 empregadas da licença maternidade. Todos retornaram ao trabalho após término da licença, sem ocorrência de desligamentos.

Para favorecer a integração entre os empregados surdos e ouvintes e melhorar o atendimento à comunidade surda, desenvolvemos uma Oficina de Libras, em parceria com empregados instrutores e intérpretes, que possibilita aos participantes aprenderem conteúdos básicos e iniciais para a comunicação em Libras.

Atuamos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) no Programa “Fica Vivo!”, desenvolvido pela Secretaria de Estado de Segurança Pública, com o objetivo na redução de homicídios nas regiões com histórico de criminalidade violenta no Estado de Minas Gerais entre jovens na idade entre 12 a 24 anos, oferecendo aos jovens integrantes do projeto a possibilidade da formação técnica e inserção profissional no mercado de trabalho por meio do Programa de Aprendizagem. Em 2019, contratamos 40 jovens como aprendizes indicados.



DISTRIBUIÇÃO DE EMPREGADOS POR GÊNERO E RAÇA - 2018/2019

ANO	2019			2018		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Amarela	101	20	121	100	20	120
Branca	3.959	578	4.537	3.975	581	4.556
Indígena	25	3	28	25	3	28
Parda	4.484	358	4.842	4.468	360	4.828
Negra	1.260	81	1.341	1.261	80	1.341
Não informado	625	31	656	645	29	674
Total	10.454	1.071	11.525	10.474	1.073	11.547

DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCAL POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA - 2019

ESPECIFICAÇÃO	Faixa Etária	Homens		Mulheres		Total
		Quantidade	%	Quantidade	%	
Diretoria Executiva	Menos de 30 anos	-	-	-	-	-
	30 a 50 anos	2	-	-	-	2
	Acima de 50 anos	2	-	1	-	3
Conselho de Administração	Menos de 30 anos	-	-	-	-	-
	30 a 50 anos	4	-	-	-	4
	Acima de 50 anos	3	-	-	-	3
Conselho Fiscal	Menos de 30 anos	1	-	-	-	1
	30 a 50 anos	5	-	-	-	5
	Acima de 50 anos	3	-	1	-	4

DISTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO - 2017/2018/2019

FAIXA ETÁRIA	2019		2018		2017	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
	De 18 a 35 anos	1.983	158	2.192	183	2.296
De 36 a 45 anos	3.071	278	3.186	283	3.201	272
De 46 a 60 anos	4.780	577	4.615	565	4.376	529
Acima de 60 anos	620	58	481	42	347	29
Total	10.454	1.071	10.474	1.073	10.220	1.042

REMUNERAÇÃO POR FAIXA SALARIAL E POR GÊNERO - 2019

Faixa Salarial Salário mínimo 2019	Homens		Mulheres	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 4	8.290	79,30	392	36,64
De 5 a 9	1.597	15,28	448	41,87
De 10 a 14	298	2,85	136	12,71
De 15 a 19	110	1,05	59	5,51
De 20 a 24	81	0,77	25	2,34
25 ou mais	78	0,75	10	0,93
Total	10.454	100,00	1.070	100,00

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EDUCAÇÃO CORPORATIVA

ODS (4 - Metas 4.3, 4.4 e 4.7/ 8 - Meta 8.6/ 10 - Meta 10.2)

GRI (404-1/ 404-2/ 404-3/ 412-2)

A gestão do conhecimento, com o objetivo de capacitar e reter talentos, é fundamental na formação de equipes e lideranças qualificadas para promover o crescimento sustentável da Companhia. Em 2019, concluímos o treinamento da quarta turma do Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes.

Os participantes que obtiveram aproveitamento mínimo de 80% foram incluídos no Banco de Sucessão para Cargos de Confiança e poderão ser convidados a assumir posição de liderança na Empresa. Também estamos focando na implantação de melhores ferramentas de Ensino à Distância (EAD). Nossos investimentos têm sido cada vez maiores ao longo dos anos e estamos alcançando resultados melhores.

TREINAMENTO EM DIREITOS HUMANOS EM 2019

20.176

Oportunidades

143.200

Horas

81%

Empregados

78%

Empregados
recém-admitidos



INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE EMPREGADOS				
ESPECIFICAÇÃO	2019	2018	2017	2016
Investimento em desenvolvimento profissional (R\$)	3.036.915,12	3.230.904,15	2.464.551,00	1.522.347,00
Número de participantes (unidade)	47.053	39.099	30.145	17.714
Número de horas de desenvolvimento profissional (h)	300.757	305.932	339.601	235.377
Média de horas por empregado (h)	26,10	26,51	30,15	20,8

ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS POR GÊNERO 2019			
Escolaridade	Homens	Mulheres	Total
Analfabeto	2	1	3
4ª série incompleta	112	0	112
4ª série completa	283	3	286
5ª a 8ª série incompleta	189	4	193
5ª a 8ª série completa	697	4	701
Ensino médio incompleto	122	3	125
Ensino médio completo	6.926	365	7.291
Ensino Superior incompleto	131	19	150
Ensino Superior completo/Pós-Graduação	1.992	672	2.664
Total	10.454	1.071	11.525

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO		
Avaliações Desempenho por Categoria	2019	
	Homem	MULHER
Superior Adm/Oper.	402	245
Técnico Operacional	721	54
Técnico Administrativo	936	423
Operacional	6.557	103
Administrativo	707	130
Média Liderança Nível Médio	659	33
Média Liderança Nível Superior	27	6
Gerencial	108	45
Total	10.117	1.039

Nota: compreende o período de 01/08/2018 a 01/08/2019. Em novembro de 2019 passamos por uma reorganização quando houve diminuição do número de empregados ocupantes de cargo de confiança.

A Avaliação de Desempenho é uma ferramenta estratégica de Gestão do Desempenho Funcional que subsidia investimentos em capacitação e em movimentações funcionais e de sucessão para posições estratégicas na Empresa.

Trata-se de um instrumento que orienta a liderança quanto à análise e percepção da maturidade e do grau de contribuição de cada colaborador para o alcance dos resultados organizacionais.

As avaliações são anuais e o desempenho mínimo esperado é de 70%, sendo obrigatória a elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual para aqueles empregados que não alcançarem esse resultado.

O ciclo de avaliação mais recente compreendeu o período de 01/08/2018 a 01/08/2019. Foram avaliadas 11.156 pessoas, o que representa um percentual de 96,7% do total de empregados.



OPORTUNIDADES DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

CATEGORIA	EMPREGADOS 2019 ⁽¹⁾			OPORTUNIDADES DE TREINAMENTO ⁽¹⁾			CARGA HORÁRIA TREINAMENTO ⁽¹⁾			MÉDIA DE CARGA HORÁRIA ⁽¹⁾		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
	Gerencial	92	39	131	986	405	1.391	6.387	2.781	9.168	69	71
Superior Administrativo	155	142	297	792	985	1.777	5.059	8.259	13.318	33	58	45
Superior Operacional	310	123	433	1.714	690	2.404	13.295	6.706	20.001	43	55	46
Técnico Administrativo	1.030	460	1.490	5.153	2.275	7.428	32.573	13.275	45.848	32	29	31
Técnico Operacional	868	60	928	4.014	322	4.336	30.234	3.127	33.361	35	52	36
Administrativo	735	138	873	2.837	519	3.356	16.694	2.714	19.408	23	20	22
Operacional	7.264	109	7.373	25.934	427	26.361	156.162	3.492	159.654	21	32	22
TOTAL GERAL	10.454	1.071	11.525	41.430	5.623	47.053	260.404	40.353	300.757	25	38	26

(1) Não foram considerados estagiários e aprendizes.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

ODS (3 – Metas 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.a / 8 - Meta 8.8 / 16 – Meta 16.1)

GRI (103-1 / 103-2 / 103-3 / 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4 / 403-5 / 403-6 / 403-7 / 403-8 / 403-9 / 403-10 / 410-1)

A gestão dos riscos de segurança do trabalho é um conjunto de ações que tem por objetivo identificar e analisar os riscos aos quais os colaboradores estão sujeitos no desenvolvimento de suas atividades, bem como preveni-los e tratá-los de forma a contribuir para um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Nessa perspectiva, estruturamos o Programa Acidente Zero, que visa contribuir para a redução dos acidentes de trabalho e suas consequências, implantando a cultura de mitigação dos acidentes e promoção da segurança.

Aplicamos a norma NBR 14280 (Cadastro de acidente do trabalho), um procedimento e classificação para o registro e comunicação de estatísticas relativas a acidentes.

Os acidentes são rastreados e as estatísticas elaboradas por meio do Sistema Integrado de Gestão Empresarial, em que os registros dos acidentes são armazenados considerando todas as atividades e localizações geográficas relevantes da organização.





ACIDENTES DE TRABALHO E AFASTAMENTO TEMPORÁRIO

ANO	2019		2018		2017	
	RMBH ¹	Interior ²	RMBH ¹	Interior ²	RMBH ¹	Interior ²
Acidentes com afastamento temporário (%)	1,21	1,41	1,03	1,30	1,17	1,07
Acidentes com afastamento permanente (%)	0	0	0	0	0	0
Taxa de frequência - acidentes do trabalho (%)	13,76	14,34	12,69	13,79	13,81	12,16
Taxa de gravidade - acidentes do trabalho (%) ³	48,33	553,93	40,92	49,17	1.021,83	48,33
Dias Perdidos - acidentes do trabalho ⁴	267	643	258	524	291	505
Taxa de Doenças Ocupacionais (%)	0,02	0,03	0,04	0,00	0,00	0,00
Óbitos	0	1	0	0	1	0

TAXA DE ABSENTEÍSMO NA COPASA POR GÊNERO

ANO	2019	2018
Taxa de absenteísmo Copasa sexo masculino	3,37	2,06
Taxa de absenteísmo Copasa sexo feminino	3,20	4,22
Total - Taxa de absenteísmo Copasa	3,39	2,99



Notas:

(1) Percentual em relação ao total de empregados da Região Metropolitana de Belo Horizonte

(2) Percentual em relação ao total de empregados do Interior do Estado de Minas Gerais

(3) Para o cálculo da taxa de gravidade, utilizamos fórmula

$$TG = \frac{TC \times 1.000.000}{HR}$$

HR

A Taxa de Gravidade (TG) indica o Tempo Computado (TC) em casos de acidentes multiplicado por 1 milhão, dividindo o resultado pelas Horas de Exposição ao Risco (HR) dentro de um tempo pré-estabelecido. O tempo computado diz respeito aos dias perdidos com os acidentes. As horas de exposição ao risco correspondem ao período trabalhado por todos os funcionários da empresa durante o mês. Esse valor é descrito em horas que indicam o tempo em que os colaboradores estiveram expostos a acidentes enquanto exerciam suas atividades na empresa.

(4) Os dias perdidos equivalem a dias corridos de afastamento do trabalho em virtude de lesão pessoal, exceto o dia do acidente, de acordo com a atestado médico.



ocupacional, Programa de Assistência Especial, Programa de Atenção à Saúde na Prevenção à AIDS/ISTIs (APA), Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Alcool e às Drogas (PASA) e Readaptação Funcional.

TREINAMENTOS EM SAÚDE E SEGURANÇA 2019

8.763

Oportunidades de treinamento

70 mil

Horas aproximadas

19%

Total de oportunidades de capacitação realizadas

Todos os empregados são representados em comissões e pelos mediadores da saúde. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) comissão composta de representantes da Companhia e dos seus empregados visando à prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a torná-lo compatível permanentemente com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

As Cipas prestam apoio aos profissionais da medicina e da segurança do trabalho no que se refere à identificação e ao tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia. Das 83 Cipas instituídas, temos 76 delas ativas e todas são constituídas em locais que possuem acima de 20 empregados, conforme previsto na Norma Reguladora 5 (NR5-Cipa).

Com o objetivo de fortalecer as ações de promoção de saúde e qualidade de vida voltadas para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais seguro, saudável e produtivo, investimos em iniciativas, tais como: Ergonomia, Ginástica Laboral, Orientação Psicossocial e Psico-

Apoiamos pelo terceiro ano consecutivo, o Maio Amarelo, um movimento internacional de conscientização para redução de acidentes de trânsito. Em 2019 a campanha teve como tema: "No trânsito, o sentido é a vida". O tema escolhido propõe o envolvimento direto da sociedade nas ações e uma reflexão sobre uma nova forma de encarar a mobilidade.

Dessa forma, estimulamos todos os condutores, seja de caminhões, ônibus, vans, automóveis, motocicletas ou bicicletas, e aos pedestres e passageiros, a optarem por um trânsito mais seguro.





AQUI TEM

RESULTADOS

A graphic overlay on the right side of the image. It features the text "AQUI TEM" in white, followed by a horizontal line with a downward-pointing chevron. Below this is the word "RESULTADOS" in a larger, bold, white font. At the bottom of this section are three stylized water drop icons and three wavy lines representing water.

RESULTADOS



Temos o compromisso de prestar serviços de alta qualidade visando melhorar nossa performance, contribuir para a universalização dos serviços de saneamento, considerando o tratamento dos impactos econômicos, sociais e ambientais inerentes ao nosso negócio, zelar pela confiança da sociedade e primar pelo encantamento dos nossos clientes, gerando valor para todos nossos stakeholders.

Permanecemos atentos às transformações no ambiente produtivo e demandas de diversos setores da sociedade, estamos ingressando em uma nova realidade e promovendo grandes mudanças no eixo de gestão que orienta a Companhia, transitando para uma cultura empresarial moderna e competitiva.

A Gestão por Resultados é o salto qualitativo no modelo de gestão até então utilizado. Nesse modelo são exigidos o engajamento e comprometimento das equipes e conta com a participação efetiva de cada empregado no alcance dos resultados almejados pela Companhia. O conceito desse tipo de gerenciamento é priorizar os resultados em todas as ações, com o objetivo de otimizar o desempenho da empresa a partir do empenho no alcance das metas.

Entre as bases de fundamentação desse modelo, ressalta-se o foco na qualidade da prestação de serviço e o cumprimento dos compromissos de concessão, sendo que todas as suas premissas estão alinhadas com a prerrogativa de geração de valor para todos os stakeholders.

A análise do resultado da Matriz de Materialidade passa a ser considerada nesse aprimoramento da Gestão por Resultados, que passa a ter a Responsabilidade Social como tema transversal.

Buscamos reduzir e mitigar os impactos ambientais e sociais da nossa operação, somos protagonistas no desenvolvimento dos locais onde atuamos e por meio da nossa prestação de serviços impactamos diretamente na prevenção de doenças e na promoção da saúde, na melhoria da produtividade do indivíduo, na preservação do meio ambiente, na valorização imobiliária, entre outros fatores, contribuindo para a atividade econômica.

Nossos clientes são a razão da nossa existência. Todos nossos esforços são voltados para superar as expectativas e buscar o encantamento tanto do poder concedente como dos usuários dos nossos serviços. Para tanto, estamos investindo no aprimoramento do relacionamento com essa relevante parte interessada.

Em outubro de 2019, fomos agraciados com o Troféu Transparência, concedido pela Anefac, Fipecafi e Serasa Experian. A partir da avaliação das Demonstrações Financeiras do último exercício, a premiação levou em consideração a qualidade e a transparência das informações financeiras, a consistência do Relatório da Administração e a aderência aos princípios contábeis, dentre outros aspectos. Ficamos entre as 14 melhores empresas do Brasil na categoria de empresas de capital aberto com receita líquida de até R\$5 bilhões.

ODS (1 - Meta 1.4 / 3 Meta 3.3 / 6 - Metas: 6.1, 6.2, 6.4 / 8 - Metas 8.1, 8.2 / 9 - Meta 9.1 / 10 - Meta 10.2)

GRI (102-6 / 102-7 / 102-45 / 103-2 103-3 / 201-1 / 303-1 / 413-1)



Nosso Capital Social subscrito e integralizado, em 31 de dezembro de 2019, é de R\$3,4 bilhões, representado por 126.751.023 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal. O Estado de Minas Gerais é o nosso acionista majoritário e possui aproximadamente 50,04% das ações. Em livre circulação no mercado (free float) encontram-se cerca de 49,68% das ações e o restante, correspondente a aproximadamente 0,28%, encontra-se em tesouraria.

Nossas ações são listadas no Novo Mercado e, em 2019, estiveram presentes em 100% dos pregões com volume médio diário negociado em 2019 R\$40,3 milhões, representando uma alta de 48,2% em relação ao volume médio diário de R\$27,2 milhões do ano anterior. O número médio diário de negócios também apresentou alta, sendo essa de 18,9%, passando de 2,8 mil em 2018 para 3,3 mil em 2019.

A cotação unitária de nossas ações (B3:CSMG3), ajustada pelos proventos declarados, apresentou elevação de 13,1% em 2019, com a cotação atingindo R\$67,99 no fechamento do último pregão do referido exercício.

As Demonstrações Financeiras do exercício 2019 incluem as operações da Copasa e de sua subsidiária Copanor. A empresa que prestou serviços de auditoria externa das Demonstrações Financeiras foi a KPMG Auditores Independentes.

<http://ri.copasa.com.br/servicos-aos-investidores/central-de-downloads>

A Companhia integrava, no final de 2019, os seguintes índices da B3: Índice Brasil 100 (IBRX), Índice Brasil Amplo (IBRA), Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT), Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGCX), Índice de Governança Corporativa e Novo Mercado (IGNM), Índice de Ações com tag along diferenciado (ITAG), Índice Small Cap (SMLL) e Índice Utilidade Pública (UTIL).

A titularidade dos serviços de saneamento básico é competência dos municípios, que podem, conforme a legislação vigente, prestar o serviço ou delegá-lo. Atuamos no Estado de Minas Gerais operando os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário beneficiando, indistintamente, toda a população das localidades abrangidas pelos contratos firmados com os poderes concedentes.

Dos 853 municípios mineiros, possuímos 641 concessões para prestação de serviços de água e 311 concessões para prestação de serviços de esgotamento sanitário.

Em 2019, formalizamos Contratos de Programa, referentes a renovações e assunções de concessões, com 10 municípios, cuja população urbana conjunta estimada é de aproximadamente 43 mil habitantes.

- ▶ **Espírito Santo do Dourado, Gameleiras e Natalândia:** assunção dos serviços de abastecimento de água.
- ▶ **Mesquita:** assunção dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- ▶ **Cristiano Ottoni, Pintópolis e Santa Fé de Minas:** renovação dos serviços de abastecimento de água e assunção dos serviços de esgotamento sanitário.
- ▶ **Antônio Dias, Campestre e Poço Fundo:** renovação dos serviços de abastecimento de água.

Em fevereiro de 2020, renovamos por 30 anos, a concessão para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com o município de Santa Luzia, cuja população urbana estimada é de aproximadamente 202 mil habitantes.

Com isso, cerca de 79,5% das nossas receitas líquidas de água e esgoto são provenientes de concessões cujos prazos de vencimentos ocorrem após janeiro de 2034.

Na mesma data, encontram-se vencidas concessões com 64 municípios, representando cerca de 2,7% das receitas líquidas de água e esgoto. Negociamos com afino junto às autoridades municipais, buscando renovar essas concessões.

Não obstante, em observância à Lei Federal nº 11.445/2007, atendendo ao princípio da continuidade da prestação dos serviços públicos essenciais, continuamos prestando serviços e faturando normalmente, até que ocorra o pagamento de indenização pelos ativos não amortizados.

Concessões ¹	31 de dezembro de 2019			31 de dezembro de 2018		
	Total	Controladora	Copanor	Total	Controladora	Copanor
Água						
Concessões	641	592	49	638	589	49
Em Operação	629	581	48	629	581	48
Esgoto						
Concessões	311	255	56	307	251	56
Em Operação	263	223	40	257	220	37

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 oito principais concessões que, em conjunto, representavam no final de 2019 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	2034
Contagem	2073
Betim	2042
Montes Claros	2048
Ipatinga	2022
Divinópolis	2041
Ribeirão das Neves	2034
Santa Luzia	2050

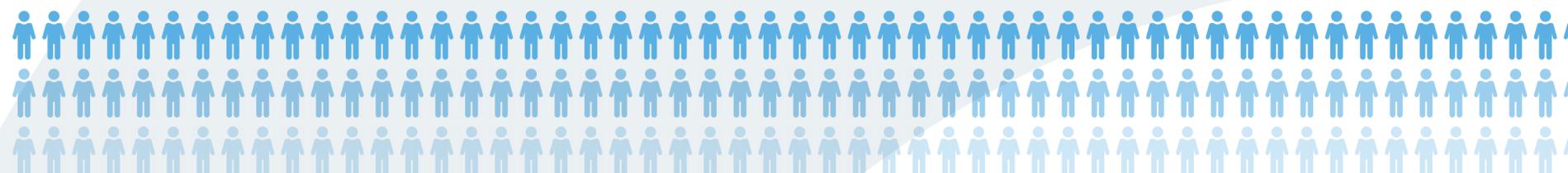
A receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos, aumentou 12,3%, em 2019, totalizando R\$4,7 bilhões. Esse crescimento reflete, principalmente, o reajuste tarifário médio, de 8,38% aplicado pro rata para consumos registrados no mês de agosto e integral a partir de setembro de 2019.

Tivemos o crescimento no número de economias (unidades consumidoras) de água (1,6%) e de esgoto (1,8%), e aumento no volume por economia de 1,7% de água e esgoto.

Encerramos o ano de 2019 com 5,31 milhões de economias de água servindo a aproximadamente 11,6 milhões de pessoas, incluindo o resultado da Copanor.

Encerramos o ano de 2019 com **5,31 milhões** de economias de água servindo a aproximadamente **11,6 milhões** de pessoas, incluindo o resultado da Copanor.

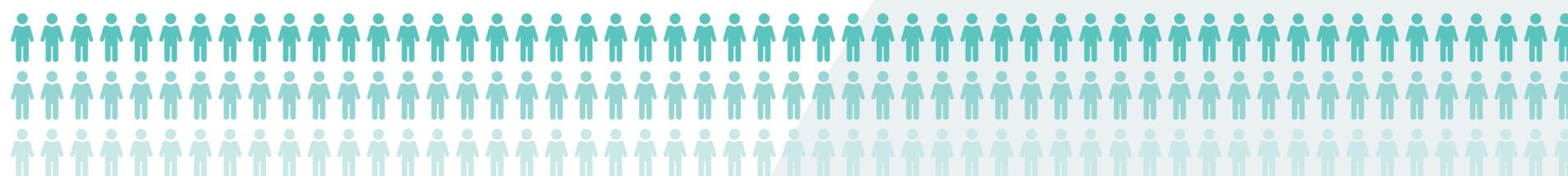
ESPECIFICAÇÃO (COPASA+COPANOR)	2019	2019 X 2018	2018	2018 X 2017	2017
Água					
Ligações (1.000 unidades)	4.401	1,6%	4.329	1,3%	4.273
Economias (1.000 unidades)	5.310	1,6%	5.229	1,3%	5.162
População Atendida (1.000 habitantes)	11.608	0,3%	11.570	0,3%	11.531
Volume Distribuído (1.000m ³)	1.016.917	3,4%	983.506	2,5%	959.579
Volume Medido (1.000m ³)	604.241	3,2%	585.461	-1,1%	592.141
Extensão de Rede (Km)	55.837	1,7%	54.906	3,4%	53.123





Com relação aos serviços de esgotamento sanitário, possuíamos em conjunto com a Copanor, ao final de 2019, **3,68 milhões** de economias de esgoto, atendendo uma população de aproximadamente **8,2 milhões** de habitantes.

ESPECIFICAÇÃO (COPASA+COPANOR)	2019	2019 X 2018	2018	2018 X 2017	2017
Esgoto					
Ligações (1.000 unidades)	2.921	1,8%	2.868	4,1%	2.756
Economias (1.000 unidades)	3.676	1,8%	3.612	3,7%	3.483
População Atendida (1.000 habitantes)	8.211	0,8%	8.147	4,1%	7.828
Volume Medido (1.000m ³)	410.222	4,5%	392.510	-0,3%	393.768
Extensão de Rede (Km)	28.166	0,2%	28.103	5,6%	26.613



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\$3,4 bilhões, contra R\$3,3 bilhões no ano de 2018, incremento de 3,1% em decorrência, principalmente, da folha de pagamentos, que contempla o incremento dos valores referentes a salários e encargos, em função de provisionamento para o Acordo Coletivo de 2019 e despesas relativas ao plano de saúde.

Além disso, os custos foram impactados pela elevação da inadimplência, e, com isso, pelo crescimento nas provisões para créditos de liquidação duvidosa.

Podemos destinar até 0,6% do nosso faturamento mensal ao Programa de Concessão de Subvenção, que tem o intuito de promover o fortalecimento das entidades de assistência social.

Em 2019, foi disponibilizado mais de R\$16 milhões entre as 694 entidades filantrópicas beneficiadas com descontos nas tarifas de água e esgoto até o limite da demanda subvencionada, que usa como base de cálculo o volume médio de água do imóvel.

Para as entidades cadastradas no Programa de Subvenção, o desconto representa 25% nas tarifas. Para os hospitais filantrópicos vinculados ao Programa Solidariedágua, o desconto é de 50%.



O resultado financeiro líquido foi negativo em R\$133,9 milhões em 2019, contra valor negativo de R\$191,7 milhões no ano anterior.

Esse resultado reflete a queda nas Despesas Financeiras decorrente, principalmente, do comportamento da moeda estrangeira incidente sobre financiamentos.

Registramos lucro líquido de R\$754,4 milhões em 2019, ante R\$578,7 milhões no ano de 2018.

A geração de caixa operacional, medida pelo Ebitda, foi de R\$1,8 bilhão no ano de 2019, 17,9% superior ao registrado em 2018 (R\$1,5 bilhão).

ODS (1 - Meta 1.4 / 3 - Metas 3.3, 3.9 / 6 - Meta 6.1 / 10 - Meta 10.2)

GRI (102-43 / 413-1)

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DA CONTROLADORA

ESPECIFICAÇÃO (R\$ MIL)	2019	2019 X 2018	2018	2018 X 2017	2017
Receita Líquida de Água, Esgoto e Resíduos Sólidos	4.685.283	12,3%	4.172.112	4,4%	3.998.006
Custos dos Serviços Vendidos + Despesas com Vendas e Administrativas	3.355.179	3,1%	3.255.145	7,9%	3.017.378
Custos dos Serviços Vendidos + Despesas com Vendas e Administrativas (Sem Depreciações/Amortizações)	2.754.566	2,5%	2.687.157	9,5%	2.453.382
Outras Receitas (Despesas) Operacionais	-113.234	-	56.522	-	20.974
Resultado Financeiro Líquido	-133.895	-30,2%	-191.706	-4,3%	-200.260
Lucro (Prejuízo) Líquido	754.374	30,4%	578.700	3,3%	560.438
EBITDA	1.758.469	17,9%	1.490.864	-2,0%	1.520.709
Margem EBITDA	36,4%	-	33,9%	-	35,6%

Atuamos no Estado de Minas Gerais operando os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário beneficiando, indistintamente, toda a população das localidades abrangidas pelos contratos firmados com os poderes concedentes. As unidades usuárias atendidas nestas localidades são cadastradas em categorias de acordo com a atividade nelas exercidas: social, residencial, comercial, industrial e pública. A nossa base de clientes é diversificada e pulverizada, o que reduz a dependência ou a nossa exposição a um determinado cliente ou grupo de clientes.

Em 2019, o consumo residencial (Copasa e Copanor), que representou 89,5% do total de nossos clientes, foi responsável por 73,1% do faturamento. Os dez maiores clientes responderam por 2,17% do faturamento e os 50 maiores, por 3,37%.

O nosso atendimento ao público pode ser realizado em 680 locais físicos (agência de atendimento, escritório local e unidade operacional) ou por meios telefônico (disponível 24 horas) e virtual, tais como a Agência Virtual e o aplicativo Copasa Digital. Para reforçar o compromisso com nossos clientes, iniciamos os investimentos em treinamentos para nossos atendentes com o objetivo de desenvolver uma cultura com foco no cliente, que contemplará indicadores de gestão e melhorias nas nossas estruturas de atendimento presencial e virtual.

Em 2019, beneficiamos em conjunto com a Copanor, 680 mil residências (média/mês) com a tarifa social com abastecimento de água e 405 mil residências (média/mês) com esgotamento sanitário

Para possibilitar o acesso à água tratada e ao serviço de esgotamento sanitário, aplicamos tarifas diferenciadas às unidades da categoria social, que são habitadas por famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com renda per capita mensal menor ou igual a meio salário-mínimo nacional.

Programa Solidariédágua:

possibilita o desconto de 50% incidente nas tarifas de água e esgoto de hospitais públicos ou filantrópicos

53 instituições beneficiadas e arrecadou, em 2019, mais de R\$ 1,8 milhão

Apadrinhamento:

proporciona o desconto de 25% nas tarifas de água e esgoto de instituições filantrópicas

329 instituições beneficiadas e arrecadou mais de R\$ 2 milhões, em 2019

A nossa fatura de água e esgoto também é um instrumento de responsabilidade social que proporciona aos nossos clientes a possibilidade de exercerem a solidariedade, destinando recursos para hospitais e entidades sem fins lucrativos beneficentes, por meio de contribuições voluntárias.

Os valores arrecadados destinam-se primeiramente à quitação das contas de água/esgoto das instituições e o excedente é creditado em suas contas bancárias. Outra iniciativa é a disponibilização do espaço da nossa fatura para a divulgação de fotos de pessoas desaparecidas, em parceria com órgãos de Segurança Pública.

O conteúdo da nossa fatura pode ser adaptado para permitir o acesso aos clientes com deficiência visual, condição que deve ser solicitada pelos nossos canais de atendimento.

GRI (102-17 / 418-1 / 419-1)

Não houve qualquer registro de manifestação comprovada de violação de privacidade ou dos dados dos nossos clientes. No entanto, estamos

aprimorando a nossa gestão para atender aos parâmetros estabelecidos pela Lei Federal nº 13.709/2018.

Foram levantados os 62 processos que tem relação com os dados pessoais de clientes, colaboradores e fornecedores e estamos revisando a nossa Política de Privacidade e a Norma de Procedimentos que determina os critérios e os procedimentos para a utilização de recursos computacionais, visando a segurança das informações, tratamento, proteção, guarda/backup, publicação e utilização em ambiente web.

ODS (3- Meta 3.9 / 6 - Meta 6.6 / 8 - Metas 8.4, 8.7, 8.8 / ODS 12 - Meta 12.7)

GRI (102-9 / 102-10 / 103-2 / 301-1 / 301-2 / 306-3 / 408-1 / 410-1 / 412-3)

FORNECEDORES

Em relação à nossa gestão de fornecedores, exigimos 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 nossos processos licitatórios. Resguardando-nos de que nossos parceiros não empregam menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de que não empregam menor de 16 anos, salvo sob a condição de aprendiz e, neste caso, que seja a partir de 14 anos em conformidade com a legislação.

Assim como não faz uso de trabalho forçado e de mão de obra análoga à escrava na sua cadeia produtiva.

+ de 61 mil fornecedores cadastrados

São incluídos em todos os nossos contratos firmados os requisitos que traduzem valores e princípios institucionais, com o objetivo de envolver e comprometer os fornecedores com as nossas diretrizes, tais 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. Para assegurar que esses requisitos contratuais sejam cumpridos, os empreendimentos são submetidos à fiscalização diária e/ou semanal, dependendo do porte da obra.



São contratadas também 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 2019, 601 colaboradores terceirizados prestaram serviços nas funções de vigia/motociclista e vigia/porteiro em todo o Estado de Minas Gerais.

Em 2019, foram registrados 3.820 contratos nas modalidades de pregão, inexigibilidade, registro de preços e dispensa de licitação, para atendimento às demandas de custeio, investimento e crescimento vegetativo. Vale ressaltar que o pregão aumenta a transparência das contratações realizadas e abre espaço para que novos fornecedores possam participar dos nossos processos de compra para aquisição de bens e serviços comuns podendo, inclusive, reduzir custos e prevenir a corrupção.

Nossos gastos com fornecedores locais, dos produtos comprados e serviços contratados localmente no ano de 2019, no âmbito do Estado de Minas Gerais, foi em torno de 86,67%.

Os principais produtos e serviços que compõem nossa cadeia imediata de suprimentos são: tubos e conexões; produtos químicos; hidrômetros; energia elétrica e/ou serviços de engenharia. A tabela abaixo identifica os principais materiais utilizados pela Copasa nos processos operacionais da Companhia (materiais não renováveis):

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE
Sulfato Alumínio Líquido	13.697.820	Litro
Cloreto Férrico	12.307.398	Litro
Policloreto Alumínio	9.127.580	Kg
Cal Hidratada Granel	7.900.570	Kg
Cal Hidratada em sacos	3.681.880	Kg
Cloro Líquido a Granel	1.917.460	Kg
Cloro Liquefeito em Cilindro de 900 Kg	945.000	Kg
Hipoclorito de Cálcio Granulado	703.295	Kg
Cloro Liquefeito em Cilindro de 50 Kg	452.250	Kg
Hidróxido de Sódio Escamas	428.000	Kg
Sulfato de Alumínio Sólido	411.250	Kg

Do total de produtos químicos utilizados em 2019 para o tratamento de água e esgoto, o Ácido Fluossilícico, proveniente de reciclagem, representa aproximadamente 4,51%. Além disso, não registramos vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e utilizados pela Copasa.

Em relação aos indicadores de desempenho comercial e operacional, o indicador empregados/ligações, que mostra a quantidade de empregados próprios para cada mil ligações atendidas, apresentou queda de 1,8% em 2019 comparativamente a 2018.

ESPECIFICAÇÃO	UNIDADES	2019	2018	2019 X 2018	2017	2018 X 2017
Empregados/Ligações ⁽¹⁾	Emp/mil ligações	1,64	1,67	-1,8%	1,66	0,2%
Índice de Hidrometração	%	99,8	99,7	0,1%	99,7	0,0%
Índice de Perdas na Distribuição ⁽²⁾	%	40,1	40,0	0,2%	37,8	5,8%

⁽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.

ODS (6 - Metas 6.1, 6.3, 6.4 / 12 - Meta 12.2)

GRI (103-2 / 103-3 / 203-2 / 306-3)

As perdas totais de água são divididas em duas categorias básicas: perdas reais (físicas) - causadas por vazamentos e extravasamentos - e perdas aparentes (não físicas) - em que a água foi consumida, porém não registrada e não contabilizada - que resultam de consumos não autorizados (fraudes) ou da imprecisão na medição, principalmente desgaste dos hidrômetros.

Enfrentamos um grande desafio para combater as perdas de água que vem aumentando a cada ano. No ano de 2019, registramos 401.574 vazamentos de água nas economias atendidas. Existem também

ODS (6 - Meta 6.4 / 9 - Meta 9.4 / 12 - Meta 12.2)

GRI (103-2)

Mantemos o Laboratório de Hidrometria equipado com modernas bancadas informatizadas destinadas a ensaios metrológicos e estudos de desempenho dos nossos parques de medidores.

Adquirimos 2.504 macromedidores e 969 mil hidrômetros para aplicação nos segmentos de manutenção corretiva, religações, novas ligações e no Programa de Melhoria de Qualidade da Micromedição, que contempla um

O índice de hidrometração, que mostra nosso percentual de ligações 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 elevação de 0,2% em 2019.

consumos de água que, embora autorizados, não podem ser convertidos em receita, tais como, o uso de água em nossas atividades operacionais e comerciais como lavagem de rede para manter a qualidade da água, abastecimento emergencial, combate a incêndios, esvaziamento das redes para execução de reparos, entre outros.

Reestruturamos o Programa de Redução de Perdas de Água buscando maior sistematização e continuidade de ações, definimos as políticas e os critérios de priorização. Contratamos a elaboração de estudos e projetos em 12 localidades consideradas mais críticas, com a expectativa de viabilizar o direcionamento de ações assertivas nesses sistemas de abastecimento de água.

conjunto de ações voltadas 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 utilização de medidores eletrônicos, menos sujeitos aos desgastes em relação aos equipamentos convencionais.

Também aprimoramos o Sistema Macromedição, composto de um conjunto de ferramentas que permitem o cadastro georeferenciado das Estações de Macromedição, lançamentos das medições de volumes, consolidações e gráficos, resultados de calibrações e tabelas de integração, conferindo confiabilidade e qualidade ao parque de macromedidores.

INVESTIMENTO EM EMPREENDIMENTOS

ODS (3 - Metas 3.3, 3.9 / 6 - Metas 6.1, 6.2, 6.3, 6.4)

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

Em 2019, conjuntamente com a Copanor, investimos R\$620 milhões em infraestrutura sanitária.

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)	2019	2018	2017
Água	260	293	239
Esgoto	279	357	252
Outros	47	36	20
TOTAL - CONTROLADORA	586	686	511
COPANOR	34	46	28
TOTAL GERAL	620	732	539

SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- ▶ Construção das barragens do Rio Viamão, no município de Mato Verde
- ▶ Ampliação do Sistema de Abastecimento de Água em Ubá, contemplando a construção de nova captação no Ribeirão dos Bagres
- ▶ Ampliação dos Sistemas de Abastecimento de Água em Abaeté, Andradas, Arcos, Betim, Diamantina, Divinópolis, Ibirité, Igarapé, Lagoa Santa, Montes Claros, Nova Serrana, Pedra Azul, Pompéu, Ribeirão Vermelho, Santo Antônio do Monte, Teófilo Otoni e Urucuia
- ▶ Crescimento vegetativo de redes de distribuição e ligações prediais de água e aquisição de hidrômetros, em todo o Estado de Minas Gerais

Em complementação aos investimentos em infraestrutura, para garantir os efeitos decorrentes da expansão dos serviços de saneamento básico, estamos aprimorando a gestão dos impactos sociais da operação, bem como a promoção do engajamento da sociedade para exercer o seu papel neste processo, conectando-se às nossas redes para que a melhoria da qualidade de vida seja alcançada.

SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- ▶ Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Sabará
- ▶ Implantação do Sistema de Tratamento de Esgoto em Divinópolis
- ▶ Obras no Sistema de Esgotamento Sanitário de Brumadinho, contemplando implementação de interceptores, redes coletoras e travessia, bem como a construção de estações elevatórias e Estação de Tratamento de Esgoto (ETE)
- ▶ Implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário em Felixlândia e São Gonçalo do Abaeté, contemplando ETE, elevatórias, redes coletoras e interceptores
- ▶ Ampliação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Almenara, Araçuaí, Capelinha, Cataguases, Contagem/Nova Contagem, Coronel Fabriciano/Timóteo, Diamantina, Divino, Ibirité, Ipatinga, Itamarandiba, Januária, Patos de Minas, Perdões, Ribeirão das Neves, Santana do Paraíso, São Joaquim de Bicas, Teófilo Otoni, Tiradentes e Três Corações
- ▶ Crescimento vegetativo de redes coletoras e ligações prediais de esgoto, em todo o Estado de Minas Gerais

Para tanto, contamos com a atuação das nossas equipes de Atuação Socioambiental que realizam o Plano de Engajamento para garantir o saneamento sustentável na localidade específica, considerando as condições locais, as peculiaridades da comunidade impactada, as expectativas e as necessidades da Companhia e da população.

INVESTIMENTO SOCIAL

ODS (1 - Meta 1.4 / 3 - Metas 3.3, 3.4, 3.9 / 4 - Metas 4.4, 4.7 / 5 - Meta 5.5 / 8 - Metas 8.5, 8.7 / 10 - Metas 10.2, 10.3 / 12 - Meta 12.8 / 16 Meta 16.6 / 17 - Meta 17.17)

GRI (103-1 / 103-2 / 413-1)

INCENTIVOS FISCAIS

R\$ 4.370.000,00
Cultura

R\$ 995.000,00
Fundo da Infância e Adolescência

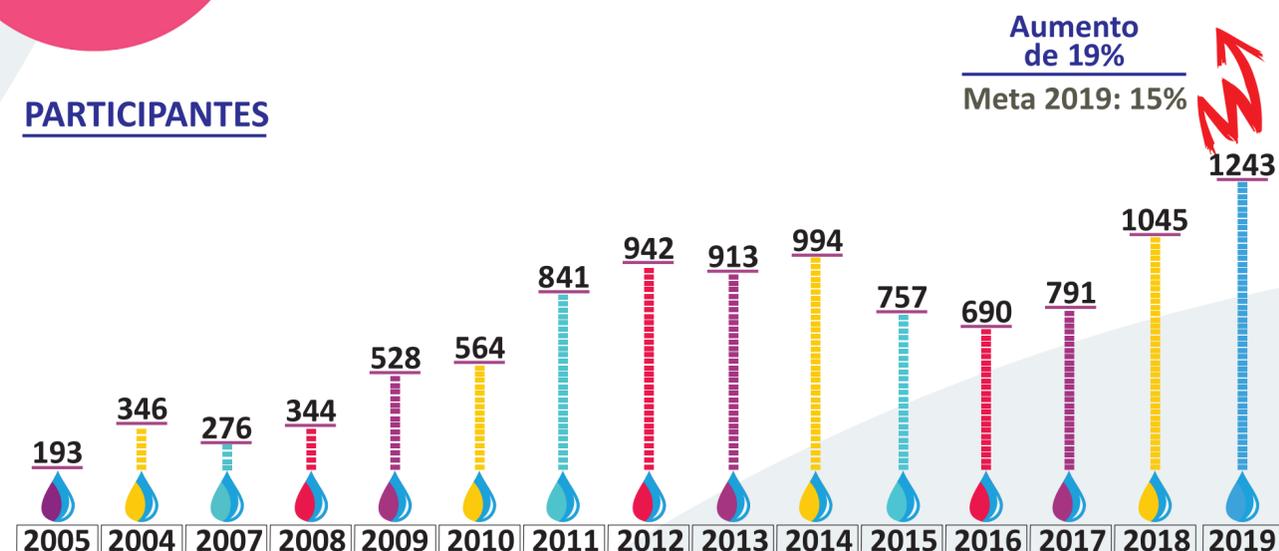
R\$ 500.000,00
Esporte

Com o Programa CONFIA EM 6% visamos despertar a força de trabalho para o exercício da cidadania, incentivando os empregados a transformar seu imposto de renda em esperança para milhares de crianças e adolescentes em municípios onde a Copasa atua no Estado Minas Gerais. Os recursos são destinados ao atendimento das políticas, programas e ações voltados para a promoção, proteção, defesa e garantia dos direitos de crianças e adolescentes, distribuídos mediante deliberação dos Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nos diferentes níveis de governo (Estado e Municípios). O valor arrecadado é direcionado para instituições cadastradas no Fundo da Infância e da Adolescência (FIA), que investem em educação, saúde, segurança e lazer.



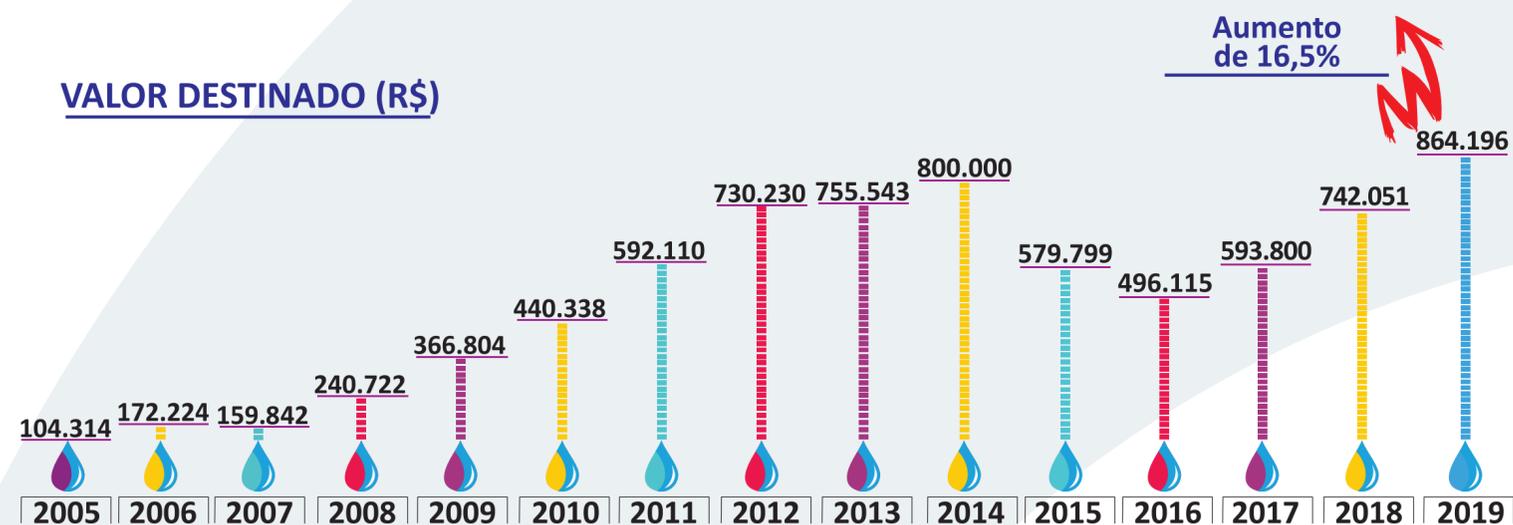
PROGRAMA CONFIA EM 6% Resultados 2019

PARTICIPANTES



319 novas adesões
O maior número de participantes desde a criação do Programa em 2005

VALOR DESTINADO (R\$)



110 INSTITUIÇÕES BENEFICIADAS



48 MUNICÍPIOS BENEFICIADOS



330 PESSOAS CAPACITADAS



ADESÃO TOTALMENTE INFORMATIZADA



ENTRE OS 25 PROJETOS FINALISTAS

Prêmio Assis Chateaubriand de Responsabilidade Social

Prêmio promovido pela Unifenas, em parceria com a TV Alterosa e SBT



CORAL INFANTIL GOTAS DA CANÇÃO

Focado em ações que vão diretamente ao encontro dos anseios da sociedade local, o projeto vem ampliando atitudes e compromissos sociais com os moradores na região norte de Belo Horizonte. Atualmente, o Coral infantil é composto por 50 crianças e jovens, com idades que variam de 6 a 11 anos, e que residem na região Noroeste da capital mineira.

A maioria dos integrantes é de famílias carentes localizadas nos bairros Lagoinha e Santo André

e também nas comunidades da Pedreira Prado Lopes e da Vila Senhor dos Passos. O projeto foi estruturado em parceria com as lideranças locais com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades. Outro propósito do programa é que os moradores possam ser sensibilizados a formar laços de amizade, cooperação e solidariedade na intenção de promover, com o tempo, uma história diferente com as futuras gerações e com a Copasa.

GRUPOS CULTURAIS COPASA

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



GALERIA DE ARTE COPASA

Instalada no saguão de entrada da sede da Copasa, em Belo Horizonte, trata-se de um espaço destinado à divulgação de artes plásticas e visuais com uma programação regular de exposições, que são definidas por concorrência pública. Em 2019 firmamos uma parceria com o Museu do Brinquedo.



INVESTIMENTO AMBIENTAL

ODS (3 – Metas 3.3 3.9 / 4 - Meta 4.7 / 6 - Metas 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.b / 10 - Meta 10.2 / 11 - Meta 11.6 / 12 - Meta 12.8 / 13 - Metas 13.1, 13.3 / 15 - Metas 15.1, 15.2, 15.3 / 17 - Metas 17.16, 17.17)

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



Programa Pró-Mananciais:

promove a proteção, preservação e recuperação de microbacias hidrográficas e de áreas de recarga dos aquíferos utilizados pela Copasa para abastecimento público.

Tem em sua concepção a valorização dos saberes e crenças das comunidades e adota a ética do cuidado para promover a sensibilização, mobilização e educação ambiental, voltados para o

estímulo à mudança de hábitos e costumes, a construção coletiva do sentimento de pertencimento à microbacia hidrográfica e a responsabilidade compartilhada por meio dos Colmeias, que são coletivos formados por lideranças de entidades civis, sociais e ambientais, do poder público, da iniciativa privada, do Ministério Público, de escolas e universidades públicas e privadas, e quaisquer outros atores que tiverem interesse em assumir o compromisso, em conjunto com a Copasa, de promover o desenvolvimento socioambiental dos territórios trabalhados.

Em 2019:

- ▶ Contemplados **187** municípios
- ▶ Executados **219 mil metros** de cercamento de nascentes e matas ciliares
- ▶ Plantadas **665.038** mudas nativas
- ▶ Adequados **55 km** de estradas vicinais
- ▶ Construídos aproximadamente **70 mil** metros de terraceamento
- ▶ Construídas **1.048** bacias de contenção de água de chuva
- ▶ Implantados **4 sistemas** agroflorestais
- ▶ Construídos diversos tanques de evapotranspiração
- ▶ Promovidos diversos cursos de capacitação e atividades de mobilização

Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental

Promove ações de sensibilização com temáticas na área de saúde e saneamento em escolas da rede pública e privada em todo o Estado, há mais de 30 anos.

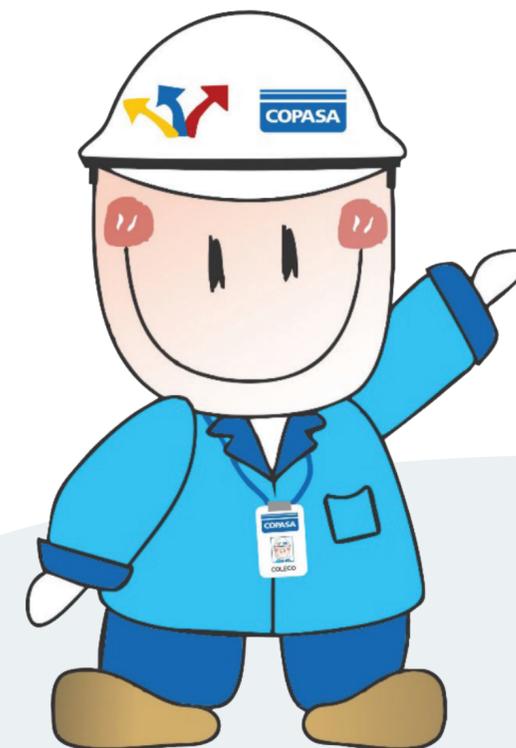


Programa Chuá Socioambiental

A partir de 2017, o Chuá foi introduzido nos municípios contemplados no Programa Pró-Mananciais, promovendo práticas sustentáveis voltadas para consumo consciente e a preservação e recuperação dos mananciais.

Entre as atividades desenvolvidas no Chuá Socioambiental tem-se ações que favorecem as trocas solidárias de saberes populares e científicos, o plantio de mudas, a destinação adequada para óleo usado de cozinha, a coleta de lacres de alumínio e, principalmente, a integração entre a Copasa, escola e comunidade.

As escolas que desenvolvem o Chuá Socioambiental são certificadas com o "Selo Chuá - Escola Amiga do Meio Ambiente". Participaram, em 2019, 50 escolas públicas situadas em municípios pertencentes ao Pró-Mananciais e 25 escolas de municípios com concessão e operação da Copasa. Dessas, 30 escolas receberam o projeto pedagógico Arte Chuá nas Escolas e 75 os Selos Chuá Escola Amiga do Meio Ambiente.



AMBIENTAÇÃO

Programa Ambientação

Desenvolvido pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado Minas Gerais, tem o propósito de disseminar a empregados 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.

Incorporamos ao Programa algumas ações complementares que vêm mobilizando nossos colaboradores:

Campanha Lacre do Bem

Gerida pelo Projeto 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 cadeiras de rodas, que são doadas para instituições de apoio e portadores de necessidades especiais.



Cadeiras
72



Lacres (Kg)
7.238,85



Feira do Desapego

Promove a troca e a doação – entre os colaboradores – de objetos que estão guardados, mas em bom estado de uso, e que podem servir para outras pessoas.

Feira Verde

Incentiva o conhecimento de novas espécies de plantas, a arborização da cidade, a diversificação de jardins/pomares/hortas e o cuidado com o meio ambiente, por meio da troca de mudas entre os colaboradores.



Centros de Educação Ambiental

Criados com o objetivo de promover a sensibilização para a preservação da natureza e sua biodiversidade, por meio de palestras, atividades lúdicas, oficinas educativas e de trilhas ecológicas interpretativas, instaladas dentro da mata.

Mantemos um acordo com o Fundo Socioambiental da Caixa Econômica Federal e o Fundo Nacional do Meio Ambiente para promover investimentos da ordem de R\$ 2,7 milhões em projeto para recuperação de Áreas de Preservação Permanente (APP) na bacia do Rio Manso, cujo reservatório é responsável pelo abastecimento de significativa parte da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Esse projeto vem sendo desenvolvido no município de Crucilândia, pois as principais nascentes do Rio Manso se encontram inseridas na área desse município. Até 2019 foram investidos aproximadamente R\$355.000,00 em ações de mobilização, realização do Cadastro Ambiental Rural, levantamento das APPs para composição dos projetos de recuperação, cercamento e plantio de mudas.

- ▶ **150 produtores rurais inscritos**
- ▶ **16 mil metros de cercas construídas**
- ▶ **Palestras** proferidas e **Oficinas do Futuro (Planejamento com a comunidade)**
- ▶ **2 minicursos** com os produtores com os temas “Água e Manejo Sustentável da Propriedade Rural” e “Captação de Águas de Chuva pelas Barraginhas”



CEAM Barreiro - Belo Horizonte

No ano de 2019, foram atendidas 51 instituições com o total de 3.694 pessoas entre alunos e professores, funcionários e outros; foram fornecidos lanches aos visitantes e distribuídos mais de 2.300 kits educativos.

CEAM Teófilo Otoni
45 palestras para alunos e profissionais de educação da rede pública e privada com o tema “Consumo consciente e preservação do meio ambiente”.



CEAM Curvelo

No ano de 2019, foram atendidas 8 instituições com o total de 319 pessoas entre alunos e professores.

Mudanças Climáticas

Temos o compromisso em atuar frente às causas e efeitos das mudanças climáticas. Para tratar o tema e suas potenciais influências sobre o negócio, elaboramos a Política Relativa aos Efeitos Advindos pelas Mudanças e Variabilidades Climáticas que orienta a atuação do Comitê Clima e estabelece as diretrizes do Programa de Prevenção aos Efeitos Causados pelas Mudanças e Variabilidades Climáticas.

As emissões de Gases de Efeito de Estufa (GEE) têm um papel significativo sobre as mudanças climáticas. Já é consenso internacional a importância do combate ao fenômeno e suas implicações para todas as pessoas como: aumento de temperaturas, elevações nos níveis do mar, mudanças nos padrões de chuva e nos ecossistemas.

Em nossas atividades, tanto emitimos GEE quanto sofremos impactos pelas mudanças climáticas. Tal como ocorre com a alteração no regime hidrológico prevista nos estudos climáticos que afeta sobremaneira a disponibilidade de água para os sistemas de abastecimento. Nossa principal fonte de emissão de GEE são os 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.

Um dos programas que objetivam minimizar as emissões de GEE é o Pró-Mananciais, por meio do qual, em 2019, realizamos o plantio de mudas nativas de Cerrado e Mata Atlântica resultando na compensação de 160.064,18 tCO₂eq, que correspondeu à 21,9% das nossas emissões totais no ano. Participamos do Programa de Registro Voluntário das Emissões Anuais de Gases de Efeito Estufa de Empreendimentos no Estado de Minas Gerais e do Carbon Disclosure Project (CDP). Para elaboração dos inventários, definiu-se 2009 como ano base, pois foi o ano em que fizemos nosso primeiro levantamento de emissões de GEE.

A metodologia usada para construção do inventário é disponibilizada pela Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) e utiliza dos índices e parâmetros das seguintes instituições: Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas, U.S. Environmental Protection Agency, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e Department for Environment, Food & Rural Affairs. Os resultados de emissão de GEE também são divulgados pelo CDP.

A tabela a seguir apresenta a evolução das emissões diretas de GEE, das emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia e de outras emissões indiretas de GEE, no período de 2017 a 2019



EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DIRETAS DE GEE, DAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA E DE OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE			
	2019	2018	2017
Escopo 1 tCO ₂ eq (mil)	663,64	608,16	484,80
Emissões biogênicas tCO ₂ eq (mil)	6,71	2,72	1,89
Escopo 2 tCO ₂ eq	67,52	63,20	85,10
Escopo 3 tCO ₂ eq (mil)	0,097	0,073	0,064
Emissões totais Copasa	731,25	671,47	569,96

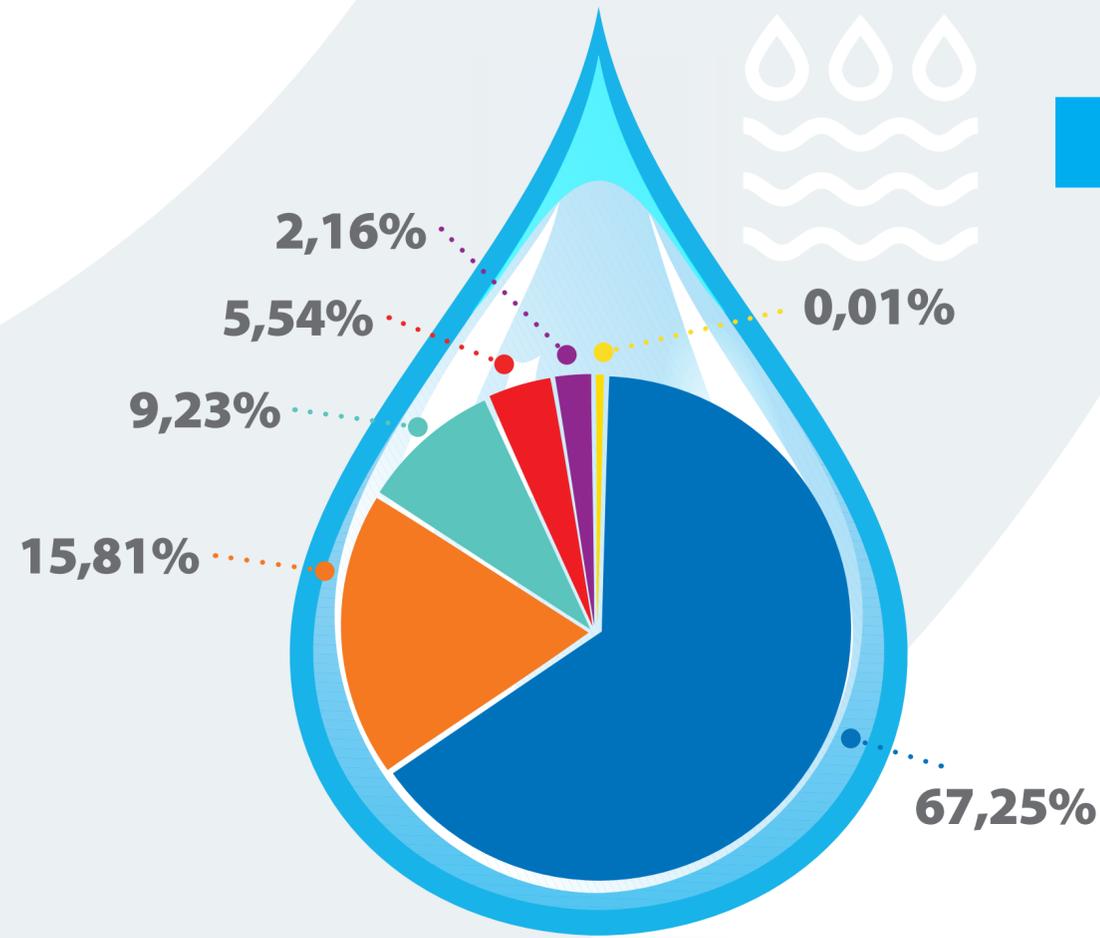
Em 2017, nossas emissões totais brutas de GEE praticamente se mantiveram estáveis, com um total de 569,96 tCO₂eq (mil), resultando em um incremento de 1,62% em relação ao ano de 2016 devido, principalmente, ao crescimento dos volumes de água distribuída, esgoto coletado e tratado, e ao aumento do consumo de energia elétrica. Em 2018, nossas emissões totais brutas apresentaram um incremento significativo de 17,80% em razão da contabilização das emissões do empreendimento Aterro Sanitário de Varginha/MG. Em 2019, as emissões totais brutas registraram um incremento de 8,91% devido ao aumento do volume de esgoto coletado em 4,7% (2018 – 332 Milhões de litros e 2019 - 438 Milhões de litros) e incremento do consumo de energia elétrica em 4,8% (2018 – 851,85 Milhões de kWh e 2019 - 892,57 Milhões de kWh).

Apesar do aumento das emissões de GEE em 2019, continuamos a mitigá-las aprimorando nossos processos. Em 2019, por meio da queima de gases e reaproveitamento energético de biogás em nossas ETEs, a empresa deixou de emitir 435 mil tCO₂eq (59% das emissões potenciais

das ETEs). Além disso, reduzimos em 74,3% o uso de combustíveis fósseis em nossa frota de veículos comerciais utilizando 327% mais biocombustíveis (Etanol: 2018 – 0,75 Milhões de litros e 2019 – 3,21 Milhões de litros).

ANO	VARIAÇÃO (%)
2019	+8,91
2018	+17,80
2017	+1,62

PERFIL DE EMISSÕES DE GEE POR SETOR COPASA 2019



-  **ESGOTO TRATADO**

-  **ATERRO SANITÁRIO**

-  **ENERGIA ELÉTRICA**

-  **ESGOTO NÃO TRATADO**

-  **COMBUSTÍVEIS**

-  **VIAGENS AÉREAS**



O indicador de intensidade usado para comparativo anual das emissões foi $\text{kgCO}_2/\text{economia}$ 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 micromedição da Companhia.

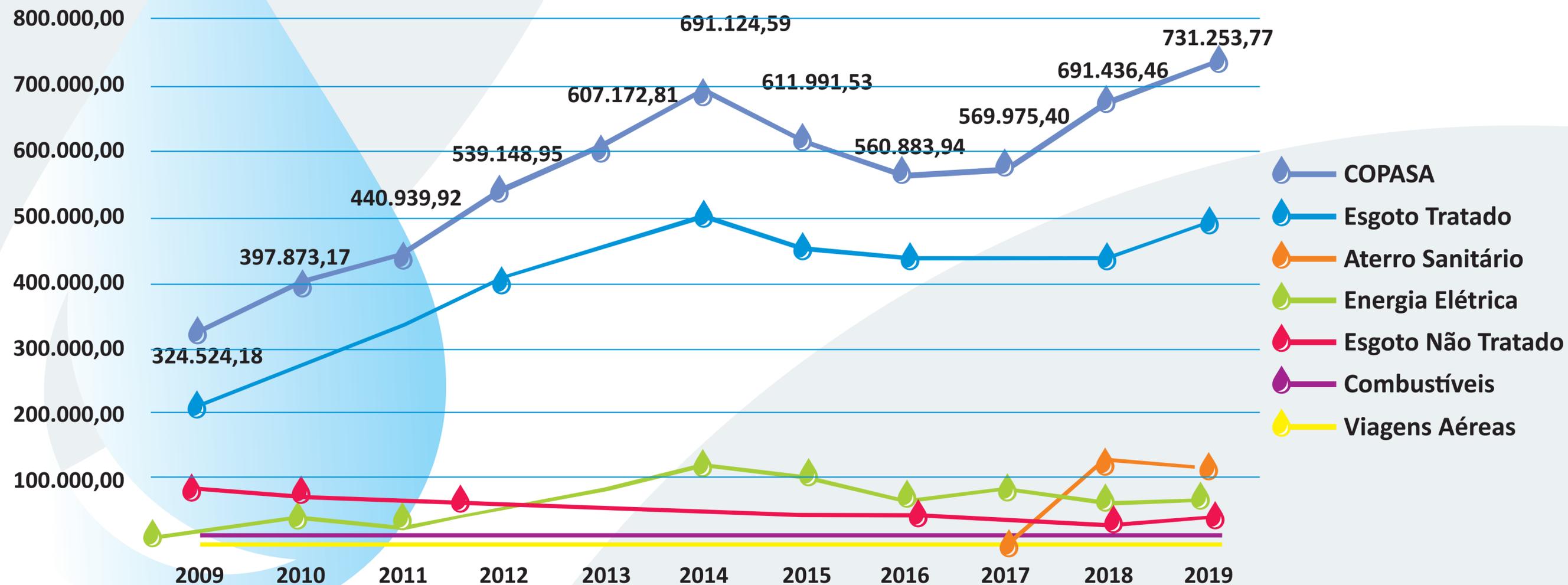
O índice abrange nossa emissão anual total líquida (emissões totais brutas menos emissões compensadas via plantio de mudas nativas do Cerrado e Mata Atlântica) e inclui os três escopos. Em 2019, o resultado obtido foi positivo direcionando à redução do índice em relação a 2018. Os dois fatores que contribuíram diretamente foram: a expansão em 1,6% das economias (água, esgoto e resíduos sólidos) e o grande volume de CO_2eq mitigado por meio dos plantios de mudas, reduzindo em 5,27% nossas emissões líquidas em relação a 2018.

ANO	$\text{KgCO}_2\text{eq} / \text{N}^\circ \text{ECONOMIA}$	Nº ECONOMIAS	Emissões totais líquidas GEE COPASA ($\text{Kg CO}_2\text{eq}$)
2019	64,26	8.888.695*	571,19 x 10 ⁶
2018	68,92	8.749.200*	602,99 x 10 ⁶
2017	65,90	8.497.100	559,94 x 10 ⁶

* Considera resíduos sólidos



Evolução das Emissões GEE COPASA - por setor



O Programa Frota Azul incorpora boas práticas voltadas à sustentabilidade, que impactam positivamente o meio ambiente mediante controle, gestão e sequestro das emissões de CO₂ à gestão da nossa frota de veículos. O Sistema de Gestão de Frota subsidia a elaboração de relatórios de Inventário

de Emissões CO₂ por tipo de combustível, placa e unidade de lotação de cada veículo, calculando a compensação de CO₂ a partir da capacidade de neutralizar as emissões de Dióxido de Carbono por árvore/ano e apresentando os quantitativos de árvores necessários à compensação.



ODS (7 - Metas 7.2, 7.3)

GRI (102-48 / 103-1 / 103-3 / 203-2 / 302-1 / 302-3 / 302-5 / 305-5)

Eficiência Energética

A energia elétrica é um insumo essencial para assegurar a realização dos serviços públicos de abastecimento de água potável, de esgotamento sanitário e de manejo de resíduos sólidos. A sua despesa representa 14,2% das nossas despesas totais.

Dessa forma, a energia elétrica que utilizamos para suprimento de nossas unidades consumidoras e para suprimento das unidades operadas em Parceria Público Privada (PPP Rio Manso) representa a parcela de consumo de energia elétrica dentro da organização, adquirida do Sistema Interligado Nacional (SIN).

Por sua vez, a energia elétrica gerada do aproveitamento energético do biogás existente em algumas estações de tratamento de esgoto, representa a parcela de consumo de energia elétrica dentro da organização, proveniente da autoprodução.

No quadro tem-se a evolução anual do consumo de energia elétrica para as diferentes especificações demandadas, conforme acima descrito.

ESPECIFICAÇÃO	CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (KWH)				
	2019	Variação 2019/18	2018	Variação 2018/17	2017
Adquirido (mil kWh)	892.573	4,6%	851.853	0,28%	849.501
Autoprodução (mil kWh)	4.799	-23,75%	6.294	38,66%	4.539
PPP ¹ do Manso – EAT 4 (mil kWh)	50.490	-17,58%	61.259	9,99%	55.694
TOTAL (mil kWh)	947.862	3,10%	919.406	1,06%	909.734

¹ Parceria Público-Privada na modalidade de Concessão Administrativa, para ampliação da capacidade de produção do Sistema Produtor de Água do Rio Manso, localizado na Região Metropolitana de Belo Horizonte



As ações de iniciativa de aproveitamento do subproduto de seus processos e a redução do consumo de energia por meio de ações de eficiência energética contribuem para a melhoria e para a sustentabilidade de nossos serviços, bem como para a redução da emissão de gases de efeito estufa.

Somos grandes consumidores de energia, isto resulta em impactos, pois são muitas as variáveis que interferem no valor 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, as alterações no consumo de energia provenientes das demandas operacionais.

O elevado consumo de energia e a exposição à flutuação de preços no mercado nos leva a atuar com a implementação de ações que visam a

redução desse insumo na instituição, de maneira sustentável, por meio da eficiência energética, da autoprodução de energia elétrica e do combate às perdas de água. Assim, gerenciamos nosso consumo e despesas com energia 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.

As ações voltadas para eficiência energética englobam a adequação das demandas contratadas, a instalação de bancos de capacitores para redução de reativos excedentes, adequações operacionais e 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 Empresa, sendo o primeiro instalado na Estação de Tratamento de Esgoto do Ribeirão Arrudas (ETE Arrudas) e o segundo na Estação de Tratamento de Esgoto de Ibirité (ETE Ibirité).

Com o objetivo de ampliar a autoprodução de energia elétrica, está sendo estudada a viabilidade de adotar energia de fontes fotovoltaicas para o suprimento de parte da energia consumida.

O indicador Intensidade Energética expressa a quantidade de energia elétrica que utilizamos em cada um de nossos processos - Sistema de Abastecimento de Água (SAA), Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), em relação aos respectivos volumes de água distribuída e de esgoto coletado.

INDICADOR INTENSIDADE ENERGÉTICA (IE)				
INDICADORES	UNID.	2019	2018	2017
Consumo de eletricidade/m ³ de água distribuída	kWh/m ³	0,83	0,82	0,84
Consumo de eletricidade/m ³ de esgoto coletado	kWh/m ³	0,19	0,18	0,14



A evolução do consumo de energia tanto para água distribuída quanto para esgoto faturado pode ser observada no quadro ao lado, por meio do qual, para análise das informações, o sinal positivo (+) representa redução do consumo de energia e, o sinal negativo (-) representa o seu acréscimo.

INDICADORES	CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (KWH)			
	UNID.	2019	2018	2017
Redução do Consumo de Energia para água distribuída	%	-4,14	-0,23	-4,38
Redução do Consumo de Energia para esgoto faturado	%	-13,10	-26,61	-1,78

Em 2019, houve um aumento de 4,14% no consumo de energia para a água distribuída em função do acréscimo do volume distribuído e da elevação da intensidade energética.

Por sua vez, observa-se também um acréscimo em 2019 de 13,1% no

consumo de energia para o esgoto faturado em comparação com o ano de 2018 em função, principalmente, do aumento do volume de esgoto coletado e tratado; da elevação da intensidade energética; do início de operação de mais 43 novas unidades consumidoras para essa finalidade; e, da redução da energia gerada nas unidades de autoprodução de energia.

No entanto, comparando-se a evolução 2019/2018 com a de 2018/2017, observa-se que houve uma significativa redução nos consumos de energia, tanto para o volume de água distribuída quanto para o volume de esgoto faturado, associada à melhor eficiência energética utilizada em ambos os processos.

A evolução dos indicadores relativos à redução nos requisitos de energia por m³ de água distribuída e por m³ de esgoto coletado pode ser observada no quadro ao lado, por meio do qual, para análise das informações, o sinal positivo (+) representa redução do consumo de energia e, o sinal negativo (-) representa o seu acréscimo.

INDICADORES	REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA			
	UNID.	2019	2018	2017
Reduções nos requisitos de energia/m ³ de água distribuída - kWh/m ³	%	-1,22	-2,38	-2,44
Reduções nos requisitos de energia/m ³ de esgoto coletado - kWh/m ³	%	-5,56	-63,64	-7,69

Dessa forma, comparando-se os dados do ano de 2019 com os de 2018, observa-se que houve um acréscimo de 1,22% nos requisitos de energia por m³ de água distribuída, bem como um acréscimo de

5,56% nos requisitos de energia por m³ de esgoto coletado. No entanto, comparando-se a evolução 2019/2018 com a de 2018/2017, observa-se que houve uma significativa redução nos requisitos de energia, tanto

para o volume de água distribuída quanto para o volume de esgoto coletado, associada à melhor eficiência energética utilizada em ambos os processos.

BALANÇO SOCIAL

ODS (8/12)

GRI (203-1/ 203-2)

Balanço Social Anual / 2019

Empresa: Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG



1 - Base de Cálculo	2019 Valor (mil reais)			2018 Valor (mil reais)		
Receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (RL) ¹			4.685.283			4.172.112
Receita líquida total			5.093.362			4.669.003
Resultado operacional (RO)			1.022.304			731.872
Folha de pagamento bruta (FPB)			1.333.596			1.303.234
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	173.480	13,01%	3,70%	183.628	14,09%	4,40%
Encargos sociais compulsórios	284.168	21,31%	6,07%	274.415	21,06%	6,58%
Previdência privada	48.221	3,62%	1,03%	44.264	3,40%	1,06%
Saúde	90.791	6,81%	1,94%	76.887	5,90%	1,84%
Segurança e saúde no trabalho	8.076	0,61%	0,17%	6.224	0,48%	0,15%
Educação	3.225	0,24%	0,07%	3.566	0,27%	0,09%
Cultura	45	0,00%	0,00%	42	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.897	0,22%	0,06%	2.843	0,22%	0,07%
Creches ou auxílio-creche	1.368	0,10%	0,03%	1.402	0,11%	0,03%
Participação nos lucros ou resultados	47.899	3,59%	1,02%	36.913	2,83%	0,88%
Outros	12.196	0,91%	0,26%	12.944	0,99%	0,31%
Total - Indicadores sociais internos	672.366	50,42%	14,35%	643.128	49,35%	15,41%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	2.499	0,24%	0,05%	1.444	0,20%	0,03%
Cultura	4.224	0,41%	0,09%	2.066	0,28%	0,05%
Saúde e saneamento	327.741	32,06%	7,00%	341.819	46,70%	8,19%
Esporte	1.009	0,10%	0,02%	430	0,06%	0,01%
Outros	1.023	0,10%	0,02%	438	0,06%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	336.496	32,92%	7,18%	346.196	47,30%	8,30%
Tributos (excluídos encargos sociais)	704.724	68,93%	15,04%	514.458	70,29%	12,33%
Total - Indicadores sociais externos	1.041.220	101,85%	22,22%	860.654	117,60%	20,63%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	169.116	16,54%	3,61%	241.075	32,94%	5,78%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	17.996	1,76%	0,38%	17.640	2,41%	0,42%
Total dos investimentos em meio ambiente	187.112	18,30%	3,99%	258.715	35,35%	6,20%
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 51 a 75%		() cumpre de 0 a 50%	() cumpre de 76 a 100%	

5 - Indicadores do Corpo Funcional	2019	2018				
Número de empregados ao final do período	11.525	11.547				
Número de admissões durante o período	120	400				
Número de empregados terceirizados ²	1.227	1.197				
Número de estagiários	94	112				
Número de empregados acima de 45 anos	6.035	5.703				
Número de mulheres que trabalham na empresa	1.071	1.073				
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	29,77%	30,43%				
Número de negros que trabalham na empresa	6.183	6.169				
% de cargos de chefia ocupados por negros	28,24%	24,84%				
Número de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	580	544				
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	Metas 2020					
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	35,39			ND		
Número total de acidentes de trabalho	248			186		
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:	() direção e gerências	() todos os empregados	(X) todos + Cipa	() direção e gerências	() todos os empregados	(X) 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	(X) apoia	() organiza e incentiva	() não se envolverá	(X) apoiará	() organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na empresa: 1.093.135	no Procon: 523	na Justiça: 2.961	na empresa: 1.065.836	no Procon: 500	na Justiça: 2.000
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 17,5%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 70%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2019: 3.228.541			Em 2018: 2.842.214		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,78% governo	37,78% colaboradores		25,72% governo	39,53% colaboradores	
	6,52% acionistas	10,08% terceiros		9,67% acionistas	14,39% terceiros	
	16,84% retido			10,69% retido		
7 - Outras Informações	<p>CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento.</p> <p>Esclarecimentos sobre as informações declaradas: Unidade de Responsabilidade Social, telefone 55 31 3250-2024, e-mail reso@copasa.com.br.</p> <p>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.</p> <p>Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.</p> <p>1 - Para o cálculo dos indicadores, está sendo considerado o valor da Receita Líquida proveniente dos serviços prestados pela Copasa.</p> <p>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.</p>					



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI



ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

GRI (102-55)

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 101 - FUNDAMENTOS 2016				
GRI 102 - APRESENTAÇÃO GERAL 2016				
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO				
102-1	Nome da organização	14	Quem somos	-
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	14, 20	Quem Somos Trajetória da água	3.3, 6.4, 6.6
102-3	Localização da Sede	14	Quem somos	-
102-4	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	14	Quem somos	-
102-5	Tipo e natureza jurídica	14	Quem somos	-
102-6	Mercados atendidos	14, 48	Quem Somos Aqui tem Resultados	-
102-7	Porte da organização	14, 48	Quem Somos Aqui tem Resultados	6.1, 6.2, 6.4, 6.6, 8.1, 9.1
102-8	Perfil da força de trabalho	36	Aqui tem Pessoas	5.5, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
102-9	Cadeira de Suprimentos	52	Fornecedores	8.7, 8.8, 12.7
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	52	Fornecedores	8.7, 8.8, 12.7
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	16	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos	16.5, 16.6
102-12	Iniciativas externas	14, 31	Quem Somos Governança Corporativa	6.5, 12.2, 12.6, 16.5, 16.6, 16.17, 17.16, 17.17
102-13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	14	Quem Somos	6.5, 12.2, 12.6, 17.16, 17.17
ESTRATÉGIA				
102-14	Declaração do mais alto executivo	3	Mensagem da Administração	3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 16
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	16	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos	16.5, 16.6

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 102 - APRESENTAÇÃO GERAL 2016				
ÉTICA E INTEGRIDADE				
102-16	Nome da organização	14	Quem somos	6.1, 8.4, 16.5, 16.6
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	28, 52	Ética e Integridade Aqui tem Resultados	16.5, 16.6
GOVERNANÇA				
102-18	Estrutura de Governança	3, 31	Mensagem da Administração Governança Corporativa	-
102-21	Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	10	Materialidade	-
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	31	Governança Corporativa	-
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	31	Governança Corporativa	-
102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	31	Governança Corporativa	16.6, 16.7
102-25	Processos utilizados pelo mais alto órgão de governança para prevenir e gerenciar conflitos de interesse	31	Governança Corporativa	16.6, 16.7
102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	31	Governança Corporativa	16.6, 16.7
102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	3, 31	Mensagem da Administração Governança Corporativa	3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 16.6, 16.7
102-28	Processo de avaliação de desempenho do mais alto órgão da governança	31	Governança Corporativa	16.6, 16.7
102-29	Papel do mais alto órgão de governança na identificação e administração dos impactos, riscos e oportunidades dos temas econômicos, sociais e ambientais	16	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos	16.6, 16.7
102-35	Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores	31	Governança Corporativa	-
102-36	Processo adotado para a determinação da remuneração	31, 36	Governança Corporativa Aqui tem Pessoas	-
102-37	Envolvimento das partes interessadas na remuneração	36	Aqui tem pessoas	8.5, 10.4, 16.6, 16.7

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 102 - APRESENTAÇÃO GERAL 2016				
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
102-40	Lista dos grupos de stakeholders	33	Relacionamento com partes interessadas	16.7
102-41	Acordos de negociação coletiva	36	Aqui tem Pessoas	8.8, 16.10
102-42	Processo de identificação e seleção de stakeholders	10, 33	Materialidade / Relacionamento com partes interessadas	16.7
102-43	Abordagem para o engajamento de stakeholders	3, 10, 51	Mensagem da Administração / Materialidade / Relacionamento com partes interessadas / Aqui tem Resultados	16.7
102-44	Principais tópicos e preocupações levantados pelos stakeholders	3, 10, 28	Mensagem da Administração / Materialidade / Ética e Integridade	3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 16.7
PRÁTICAS DE RELATO				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	48	Aqui tem Resultados	12.6
102-46	Processo de definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	7, 10	Sobre este Relatório / Materialidade	16.7
102-47	Lista de tópicos materiais	10	Materialidade	16.7
102-48	Reapresentação de informações	7, 63	Sobre este Relatório / Eficiência Energética	7.3
102-49	Mudanças no processo de relato	7	Sobre este Relatório	-
102-50	Período relatado	7	Sobre este Relatório	12.6
102-51	Data de publicação do relatório mais recente	7	Sobre este Relatório	12.6
102-52	Ciclo de relato	7	Sobre este Relatório	12.6
102-53	Ponto de contato para questões relacionadas ao relatório	-	Unidade de Responsabilidade Social e-mail: reso@copasa.com.br Telefone: +55 31 3250-1719 / 3250-4665	-
102-54	Declarações de reporte em acordo com o GRI Standards	7	Sobre este Relatório	12.6
102-55	Índice de conteúdos da GRI	68	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos	-
102-56	Asseguração externa	-	Não ocorreu verificação externa	12.6

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE		DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 103 - IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 16	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 20, 48, 54	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos / A Trajetória da Água/ Aqui tem Resultados/ Investimento em Empreendimentos	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	16, 20, 48, 54	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos / A Trajetória da Água / Aqui tem Resultados/ Investimento em Empreendimentos	-
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	3, 16, 24, 54, 66	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Mensagem da Administração / transformação do Esgoto/ Investimentos em Empreendimentos/Balanco Social	3.3, 3.9, 4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 7.2, 7.3, 8, 9, 10, 12.2, 15.1, 15.5	
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	20, 24, 53, 54, 63, 66	A Trajetória da Água A Transformação do Esgoto Aqui tem Resultados/ Investimento em Empreendimentos/ Eficiência Energética/ Balanco Social	3.3, 3.9, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.2, 7.3, 12.2	
GRI 205 - ANTICORRUPÇÃO 2016					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 16, 28	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Ética e Integridade	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 28	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Ética e Integridade	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	16, 28	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Ética e Integridade	-
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	16, 28	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Ética e Integridade	16.5, 16.6	
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	3, 28	Mensagem da Administração Ética e Integridade	3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 16.5, 16.6	
205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	28	Ética e Integridade	16.5, 16.6	

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE		DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 302 - ENERGIA 2016					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 63	Materialidade Eficiência Energética	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 57	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Investimento Ambiental	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	63	Eficiência Energética	-
302-1	Consumo de energia dentro da organização		63	Eficiência energética	7.2, 7.3
302-3	Intensidade energética		63	Eficiência energética	7.3
302-5	Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços		63	Eficiência energética	7.3
GRI 303 - ÁGUA E EFLUENTES 2018					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 20, 57	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Investimento Ambiental	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 20, 57	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos A Trajetória da Água Investimento Ambiental	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	16, 20, 57	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos A Trajetória da Água Investimento Ambiental	-
303-1	Interações com a água, como um recurso compartilhado		20, 24, 48	A Trajetória da Água A Transformação do Esgoto Aqui tem Resultados Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 9.1, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.2, 15.3, 15.5, 17.16, 17.17
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água		3, 20	Mensagem da administração A Trajetória da Água A Transformação do Esgoto	3.3, 3.9, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 12.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS	
GRI 303 - ÁGUA E EFLUENTES 2018					
303-3	Retirada de água	20	A Trajetória da Água	6.3, 6.4, 6.6, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	
303-4	Descarte de água	20	A Trajetória da Água	3.9, 6.3, 6.6, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	
303-5	Consumo de água	20	A Trajetória da Água	3.3, 3.9, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 12.2	
GRI 304 - BIODIVERSIDADE 2016					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 16, 57	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Investimento Ambiental	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 20, 57	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos A Trajetória da Água Investimento Ambiental	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	16, 20, 57	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos A Trajetória da Água Investimento Ambiental	-
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade fora de áreas protegidas	20	A Trajetória da Água	6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 15.1	
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade	24	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.9, 6.2, 6.3, 6.6, 15.1, 15.5	
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	20	A Trajetória da Água	6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 15.1	

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE		DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 305 - EMISSÕES 2016					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 16, 63	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Investimento Ambiental	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 57, 63	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Investimento Ambiental Eficiência Energética	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	57, 63	Investimento Ambiental Eficiência Energética	-
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE)	60	Mudanças Climáticas	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	60	Mudanças Climáticas	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE)	60	Mudanças Climáticas	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	60	Mudanças Climáticas	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	60, 63	Mudanças Climáticas Eficiência Energética	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	60	Mudanças Climáticas	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	60	Mudanças Climáticas	3.9, 13.1, 13.3, 14.3	
GRI 306 - EFLUENTES E RESÍDUOS 2016					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 16, 57	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Investimento Ambiental	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 20, 57	Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos A Trajetória da Água Investimento Ambiental	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	20, 53	A Trajetória da Água Aqui tem Resultado	-
306-1	Descarte de água por qualidade e destinação	24	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.9, 6.2, 6.3, 6.6, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	
306-3	Vazamentos significativos	20, 24, 52, 53	A Trajetória da Água A Transformação do Esgoto Aqui tem Resultado	3.9, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 12.2	

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI-TÓPICOS MATERIAIS

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS	
GRI 403 - SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018					
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016	103-1	Explicação dos tópicos materiais e seus limites	10, 16, 43	Materialidade Estratégia Corporativa e Gestão de Riscos Segurança e Saúde no Trabalho	-
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43	Segurança e Saúde no Trabalho	-
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43	Segurança e Saúde no Trabalho	-
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança operacional	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-3	Serviços de saúde ocupacional	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-4	Participação, comunicação e consulta aos colaboradores em relação à saúde e segurança do trabalhador	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-7	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalhador diretamente ligados às relações de negócios	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	
403-8	Colaboradores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalhador	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.5, 8.8	
403-9	Lesões associadas ao trabalho	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.5, 8.8	
403-10	Doenças associadas ao trabalho	43	Segurança e Saúde no Trabalho	8.8	

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI - TÓPICOS NÃO MATERIAIS

Para manter a transparência da comunicação e o histórico de dados da Copasa, optou-se por manter o reporte de tópicos não materiais. A manutenção do acompanhamento e publicação dos tópicos não-materiais também se mostra válida no caso de, no futuro, um ou mais tópicos ganhem o status de material, facilitando o acompanhamento do desempenho da Copasa sem intervalos.

Os tópicos aqui apresentados não foram considerados materiais no processo conduzido de escuta de stakeholders, mas têm relação com o negócio e são apresentados ao longo do relatório. Para evitar confusões entre tópicos materiais e não materiais, optou-se por suprimir as informações de abordagem de gestão, que ficaram restritas ao índice anterior.

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 201 - DESEMPENHO ECONÔMICO 2016				
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	3, 14, 48	Mensagem da Administração Quem Somos Aqui tem Resultados	3.3, 3.9, 4, 6.1, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9, 10, 12, 15
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	36	Diversidade e Inclusão	8.8
GRI 301 - MATERIAIS 2016				
301-1	Materiais usados por peso ou volume	52	Fornecedores	8.4
301-2	Materiais provenientes de reciclagem	52	Fornecedores	8.4
GRI 307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL 2016				
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	20	A Trajetória da Água	12.2, 12.4
GRI 401 - EMPREGO 2016 (CONTENDO INTERPRETAÇÃO DA NORMA 1)				
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	36	Diversidade e Inclusão	8.8
401-3	Colaboradores cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalhador	36	Diversidade e Inclusão	8.8
GRI 402 - RELAÇÕES TRABALHISTAS 2016				
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	36	Aqui tem Pessoas	8.8, 16.10

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI - TÓPICOS NÃO MATERIAIS

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 404 - TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016				
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	40	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 8.6, 10.2
404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	40	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 8.6
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	40	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 8.8, 10.4
GRI 405 - DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	36	Diversidade e Inclusão	5.5, 8.5, 10.2, 10.3
GRI 407 - LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016				
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	36	Aqui tem Pessoas	8.8, 16.10
GRI 408 - TRABALHO INFANTIL 2016				
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	52	Fornecedores	8.7, 8.8, 12.7
GRI 410 - PRÁTICAS DE SEGURANÇA 2016				
410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	43, 52	Segurança e Saúde no Trabalho Fornecedores	8.8
GRI 412 - AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS 2016				
412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	40	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.7, 8.8
412-3	Investimentos e contratos significativos sujeitos a cláusulas ou avaliação de direitos humanos	52	Fornecedores	8.7, 8.8, 12.7
GRI 413 - COMUNIDADES LOCAIS 2016				
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	3, 14, 48, 51, 55	Mensagem da Administração / Quem Somos Aqui tem Resultados Investimento Social	1.4, 10.2, 12.8, 13.3, 17.17

ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI - TÓPICOS NÃO MATERIAIS

DISCLOSURE	DETALHAMENTO	PÁGINAS	SEÇÃO	METAS DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - ODS
GRI 416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016				
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	20	A Trajetória da Água	3.3, 3.9, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	20	A Trajetória da Água	3.3, 3.9, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6
GRI 417 - MARKETING E ROTULAGEM 2016				
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	20	A Trajetória da Água	3.3, 3.9, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6
GRI 418 - PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016				
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	52	Aqui tem Resultados	-
GRI 419 - CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA 2016				
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	14, 52	Quem Somos Aqui tem Resultados	-



AQUI TEM COPASA PODE CONFIAR

COORDENAÇÃO

Diretoria de Relacionamento e Mercado
Unidade de Responsabilidade Social
e-mail: reso@copasa.com.br
Telefone: +55 31 3250-1719 / 3250-4665