Relatório de Sustentabilidade 2024

copasa

SUMÁRIO

03 Introdução

13 Somos a transformação

28 Sustentabilidade

48 Transparência

79 Proximidade

139 Totalidade

179 Movimento

213 Balanço Social

219 Sumário de conteúdo da GRI e SASB

Sumário interativo

INTRODUÇÃO

Mensagem da Administração 04
Sobre o Relatório 08
Destaques 2024 09
Certificações e prêmios 11

Sumário interativo

Mensagem da Administração

GRI 2-22

Em 2024, nossa atuação nos consolidou entre as empresas comprometidas com os princípios ESG, como demonstra nossa presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3).

A sustentabilidade é a essência do nosso modelo de negócio. Em 2024, avançamos significativamente na ampliação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida de milhões de mineiras e mineiros. Implementamos soluções tecnológicas para reduzir perdas e aumentar a eficiência energética em nossas operações. Nossa atuação nos consolidou entre as empresas comprometidas com os princípios ESG, como demonstra nossa presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3).

Em 2024, atingimos R$ 6,97 bilhões em receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos, uma elevação de 6,8% em relação a 2023 (R$ 6,53 bilhões), com um Ebitda de R$ 2,79 bilhões e margem de 39,7%.

O lucro líquido foi de R$ 1,32 bilhão (ante R$ 1,38 bilhão em 2023), sendo essa ligeira queda decorrente, sobretudo, das variações cambiais (sem efeito caixa) provocadas pela desvalorização do real frente ao euro.

Nosso índice de cobertura de serviços de água é superior a 99%, evidenciando que atingimos a universalização exigida pelo Novo Marco do Saneamento antes do prazo estabelecido, em 2033. Quanto ao esgotamento sanitário, o índice de cobertura global para esgoto coletado e tratado foi de 77,3%, 2,3 pontos percentuais acima do registrado em 2023 (75%).

Temos um robusto Programa de Investimentos para o período de 2025 a 2029, com R$ 16,9 bilhões destinados à

manutenção da qualidade dos serviços de água já universalizados e à universalização dos serviços de esgotamento sanitário, conforme as metas do Novo Marco do Saneamento.

Em 2024, realizamos um investimento recorde de R$ 2,17 bilhões, superando os R$ 1.628,0 milhões aplicados em 2023. Esses recursos foram direcionados a áreas como abastecimento de água, esgotamento sanitário e desenvolvimento empresarial e operacional, com foco na expansão da cobertura e no aumento da eficiência dos serviços.

Além dos investimentos em infraestrutura, implementamos diversas medidas operacionais para aprimorar a eficiência dos serviços e garantir a sustentabilidade financeira da Companhia. Atuamos, principalmente, em duas frentes: (i) melhoria na leitura e qualidade da medição, assegurando a confiabilidade dos hidrômetros e refletindo o consumo real dos clientes; e (ii) aperfeiçoamento das ações de negociação de débitos, com o objetivo de reduzir a inadimplência. Como resultado, alcançamos, em dezembro de 2024, o menor índice de inadimplência desde o início da série histórica, em setembro de 2016: 2,92%.

Mantivemos a tendência de queda no índice de perdas na distribuição, com redução de 0,5 ponto percentual no ano. Esse desempenho é fruto de ações como a renovação do parque de hidrômetros, com média de 20% de substituições anuais, o aumento dos volumes faturados e a utilização de tecnologias avançadas para detecção de vazamentos não visíveis.

A contratação de energia elétrica incentivada para nossas unidades de média e alta tensão representou, em dezembro de 2024, 49% do nosso consumo energético (ante 38% em 2023), gerando uma economia de aproximadamente R$ 120 milhões nos últimos dois anos. Também firmamos contrato para a migração das instalações de média tensão para o mercado livre de energia, iniciada em março de 2025. A previsão é de que, até 2026, 100% das unidades passíveis de migração estejam integradas ao mercado varejista, representando 29% do nosso consumo total. Destaca-se ainda o desenvolvimento de projeto para instalação de usinas fotovoltaicas em unidades atendidas por baixa tensão. O suprimento por fazendas solares já foi iniciado, garantindo que cerca de 13% do nosso consumo energético atual seja atendido por energia fotovoltaica.

R$ 2,17 bilhões
Investimento recorde.

2,92%
Menor índice de inadimplência da série histórica.

13% do consumo energético
atendido por energia fotovoltaica.

Na área ambiental, mantivemos o premiado Programa Pró-Mananciais, reconhecido nacionalmente, com foco na proteção e recuperação dos nossos mananciais de captação. Desde seu início, em 2017, o programa já investiu R$ 136 milhões em projetos de proteção ambiental, sendo R$ 20 milhões somente em 2024.

Concedemos às famílias de baixa renda o benefício da Tarifa Social, que oferece até 50% de desconto nas contas de água e esgoto, com consumo limitado a 20m³ por mês. Também concedemos descontos de 10% a 50% nas tarifas para municípios adimplentes, gerando uma economia de R$ 67 milhões em 2024. Entidades filantrópicas recebem 50% de desconto. Reconhecido pela Arsae-MG como parte do custo tarifário, o Programa de Concessão de Subvenção Social mobilizou R$ 25 milhões e beneficiou 512 entidades em 2024.

Por meio do programa Engajar para Transformar, realizamos, ao longo do ano, diversas ações estruturadas para mitigar impactos sociais da operação e promover a adesão aos nossos serviços. Também participamos de projetos educacionais, culturais e esportivos, reafirmando nosso compromisso com a responsabilidade social e a geração de valor nas comunidades em que atuamos.

Conduzimos um importante projeto de integração dos trabalhadores terceirizados, sob a perspectiva da saúde e segurança, com oferta mensal de turmas de capacitação, abordando temas fundamentais para a Política de Saúde e Segurança e para o Programa Acidente Zero. Ainda

nessa frente, concluímos, em 2024, um projeto em parceria com uma consultoria de referência mundial, voltado à evolução da cultura organizacional nesse tema. Implementamos práticas prevencionistas e indicadores proativos, estimulando a adesão e o fortalecimento da governança em saúde e segurança.

Como sociedade de economia mista listada no Novo Mercado e prestadora de serviços essenciais, estamos submetidos às rigorosas exigências da legislação do mercado de capitais, da Lei das Estatais, do Governo de Minas Gerais, da ANA e da Arsae-MG. Por isso, contamos com uma estrutura de governança corporativa, *compliance,* controles internos e gestão de riscos compatível com os mais altos padrões internacionais de qualidade e eficiência. Em janeiro de 2025, obtivemos a certificação ISO 37301, norma voltada à estruturação e ao aprimoramento de sistemas de conformidade, o que demonstra o comprometimento da alta administração e dos colaboradores com a cultura da integridade.

Em relação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), promovemos a Semana da Proteção de Dados, com foco na disseminação de conhecimento e promoção de mudanças culturais sobre privacidade, além de diversos treinamentos voltados a empregados, parceiros e terceiros.

Agradecemos a todas as partes interessadas com as quais nos relacionamos em 2024, incluindo clientes, funcionários, fornecedores, acionistas, analistas, poder concedente, comunidades locais e demais públicos, por contribuírem para os resultados alcançados e para a evolução da performance econômico-financeira e operacional da Companhia. Seguimos firmes no propósito de cumprir o Novo Marco Legal do Saneamento, promovendo inclusão social, saúde, desenvolvimento ambiental e econômico, com foco na universalização dos serviços e contribuindo, de forma concreta, para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Com base em nossa Matriz de Materialidade e na cadeia de valor, identificamos os ODS mais impactados pela nossa atuação. Destacamos o ODS 6 (Água Potável e Saneamento) como central ao nosso *core business*. Além dele, os ODS 3 (Saúde e bem-estar), 5 (Igualdade de gênero), 8 (Trabalho decente e crescimento econômico), 9 (Indústria, inovação e infraestrutura) e 11 (Cidades e comunidades sustentáveis) também se relacionam diretamente com nosso impacto. Já os ODS 13 (Ação contra a mudança global do clima) e 15 (Vida terrestre) reforçam nosso compromisso com a preservação ambiental e a proteção de nossa principal matéria-prima.

Em um cenário global de transformação, reafirmamos nosso papel na ampliação do saneamento com responsabilidade social, ambiental e de governança. Integramos a sustentabilidade ao nosso modelo de negócio e seguiremos firmes na jornada da universalização, gerando valor para os acionistas, confiança para os clientes e impacto positivo para as futuras gerações.

Com uma estratégia sólida, metas claras e uma cultura organizacional comprometida com a Agenda 2030 e o Pacto Global da ONU, que orientam nossas ações em prol da sustentabilidade, dos direitos humanos, do trabalho digno, da proteção ambiental e do combate à corrupção, consolidamos nossa posição como uma empresa de infraestrutura essencial, rentável e alinhada às exigências de um futuro sustentável.

Sobre o Relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-5

Apresentamos a 19ª edição do nosso Relatório Anual de Sustentabilidade, elaborado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) e do Sustainability Accounting Standards Board (Sasb). Neste documento, também integramos os Princípios do Pacto Global e reafirmamos nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Acreditamos que a transparência e desenvolvimento sustentável caminham juntos. Por isso, este relatório reflete nosso compromisso em compartilhar, de forma clara e integrada, nosso desempenho e impacto. Aqui, reunimos dados, indicadores e iniciativas que demonstram como seguimos evoluindo para gerar valor para todos os nossos *stakeholders*.

Os dados apresentados correspondem ao desempenho de todas as nossas concessões, entre janeiro e dezembro de 2024. Este documento foi submetido à asseguração externa independente.

Para mais informações estamos à disposição pelo e-mail: **gnda@copasa.com.br.**

Este relatório reflete nosso compromisso em compartilhar nosso desempenho e impacto.

Como ler este relatório:

Sumário interativo

GRI 3-1, 3-2
Indicadores

Link para sumário

Informações adicionais
Esclarecimentos podem ser encaminhados para: **www.copasa.com.br**
Link externo

clique aqui
Link interno

Este documento possui recursos de acessibilidade e interatividade. Para melhor visualização do PDF utilize o **Acrobat Reader.**

Destaques 2024

Ambiental

- **Acordo de financiamento** "Empréstimo Sustentável" e "Empréstimo Azul" em parceria com Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) para expansão das ações focadas na universalização do saneamento básico e a redução da pegada de carbono.
- **Força tarefa com equipes Copasa** para dar suporte à normalização do abastecimento de água no Rio Grande do Sul, castigado pelas enchentes em 2024. Os profissionais atuaram em diversas manutenções eletromecânicas e hidráulicas e elétricas, conserto de conjuntos de bombeamento, além do suporte no tratamento da água.
- **Aumento de 115% nos investimentos** em estudos ambientais (pesquisa e monitoramento de recursos hídricos).
- **Início do projeto de usina fotovoltaica flutuante** no Rio Manso (MG), com conclusão prevista para 2026.
- **O Programa Pró-Mananciais**, principal iniciativa de preservação ambiental, contemplou um **investimento de R$ 20,1 milhões** em ações voltadas à proteção de mananciais **em 288 municípios.** A iniciativa **conquistou 2º lugar** no Troféu Seriema (Prêmio de Meio Ambiente do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia).
- **Destaque dado pelo banco UBS** como uma das empresas que mais avançam na **descarbonização** na América Latina.
- **Ampliação da ETE Onça**, com aumento da capacidade **para 2,7 m³**, beneficiando a bacia hidrográfica.
- **Investimento recorde de R$ 2,17 bilhões em 2024**, com destaque para ações ambientais — incluindo **R$ 801,3 milhões** destinados ao esgotamento sanitário.

Social

54%
de aumento
na contratação de estagiários, e apoio aos projetos Ser Criança e YES Juventude Prolongada.

R$ 1,4 milhão
de investimento
na defesa dos direitos de crianças e adolescentes, com foco no esporte.

Governança

- **Certificação da ISO 37301** reconhecendo o sistema de *compliance* da Companhia.
- **Implementação de diretrizes** para regular o relacionamento com agentes públicos, conforme a Lei 12.846/2013, reforçando a postura **ética** e preventiva **contra a corrupção.**
- **Mais de 100.000 oportunidades de capacitação**, reforçando o compromisso com a **ética e integridade.**
- **99,6% dos empregados confirmaram** adesão ao Código de Conduta e à Política de *Compliance* Anticorrupção.
- **144 fornecedores participaram** do treinamento sobre o Sistema de Gestão de *Compliance*.
- **Aprimoramento do Código de Conduta e Integridade** da Política Anticorrupção para reforçar a integridade nas relações com agentes públicos. A Política de **Conflito de Interesses** também incluiu medidas **contra o nepotismo.**

Inovação

- **Implantação de 1.260 pontos de monitoramento** para otimização operacional.
- **Parcerias com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e com o Centro de Referência em Estações Sustentáveis de Tratamento de Esgoto (CR–ETEs)** para tratamento de esgoto, redução de Gases de Efeito Estufa (GEE) e uso de biossólidos.
- **Criação do Copasa Hub**, ecossistema de inovação aberta com startups e empresas.
- Receita líquida de **R$ 7 bilhões (+6,8%)** e Ebitda de **R$ 641 milhões em 2024**.

Desempenho financeiro e operacional

- **Reconhecimento pela revista Time** como a **melhor empresa** de saneamento do mundo, em **crescimento sustentável.**
- **Em 2024**, **superamos os resultados de dezembro de 2023,** com **5,70 milhões** de economias de água e **4,14 milhões** de economias de esgoto.
- **Manutenção da cobertura de água acima de 99%,** antecipando a meta do Novo Marco do Saneamento.
- Índice de cobertura global de esgoto tratado/coletado **atingiu 77,3% em 2024.**
- **R$801,3 milhões** investidos na expansão da coleta e tratamento de esgoto.
- **Investimentos estratégicos** em programas para a modernização da infraestrutura de informática, unidades operacionais e eficiência energética.
- **Aplicação de recursos** em programas dedicados à pesquisa, monitoramento e proteção de recursos hídricos.

Certificações e prêmios

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3
Inclusão na 19ª carteira do ISE, reforçando nosso compromisso com práticas sustentáveis e governança corporativa.

Execução do Projeto de Gestão Competitiva
com foco na reestruturação organizacional e no aumento da competitividade.

Reconhecimento internacional
Destaque pela revista Time como a melhor empresa de saneamento do mundo, em crescimento sustentável, refletindo nossa robusta estratégia ESG.

Processos corporativos

Implantação do Escritório de Processos de Negócio (BPMO)
para fortalecer a gestão por processos.

Adoção da tecnologia BPMS
para automação, controle e integração dos processos corporativos.

Seminário Inova
31 *cases* inscritos, 17 selecionados para apresentação oral e 8 reconhecidos como Cases de Sucesso.

Prêmio VOL 2024
Reconhecimento pelas melhores práticas de gestão do voluntariado, por meio do programa Voluntários da Copasa, alinhado à nossa Agenda ESG.

Certificação ISO 37301
Certificação do Sistema de Gestão de Compliance, que garante conformidade com padrões internacionais.

Prêmio Crea de Meio Ambiente
2º lugar na 22ª edição do Troféu Seriema, na modalidade Elementos Naturais.

Moody's Local Brasil
reafirma o *rating* AAA.br da Copasa, com perspectiva estável, tendo sido atribuído a mesma classificação à 19ª emissão de debêntures.

Seminário de Benchmarking do PNQS
14 *cases* selecionados, 4 finalistas e 1 *case* vencedor.

SOMOS A TRANSFORMAÇÃO

Quem Somos 14
Índices de Cobertura 20
Contexto macroeconôsico e regulatório 23
Marco do Saneamento 25
A Copanor 27

Sumário interativo

Quem somos

GRI 2-1, 2-4, 2-6, 201-4

Nosso perfil

Em conjunto com a Copanor, possuím as concessões em 75% dos municípios de Minas Gerais (MG), atendendo aproximadamente 11,8 milhões de habitantes com serviços de abastecimento de água, dos quais cerca de 8,7 milhões também são atendidos com esgotamento sanitário.

Somos uma sociedade de economia mista, de capital aberto, controlada pelo estado de Minas Gerais. Nossas ações são negociadas, desde fevereiro de 2006, no Novo Mercado, segmento máximo de governança corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), sob o código CSMG3. Operamos conforme normativos como a Lei Federal 6.404/1976, a Lei Federal 13.303/2016 e a Lei Estadual 6.084/1973, tendo nossa sede em Belo Horizonte (MG).

Temos como atividade planejar, executar, ampliar, remodelar e explorar serviços públicos de saneamento básico, abrangendo abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos. Em conjunto com nossa subsidiária Copanor, possuímos concessões em 75% dos municípios de Minas Gerais (MG), atendendo aproximadamente 11,8 milhões de habitantes com serviços de abastecimento de água, dos quais cerca de 8,7 milhões também são atendidos com esgotamento sanitário.

No que diz respeito aos incentivos fiscais, somos contemplados pela Medida Provisória 2.199-14/2001, atualizada pela Lei 13.799/2019, que concede redução de 75% do imposto de renda e adicionais não restituíveis, calculados sobre o Lucro da Exploração, para empresas que realizam

investimentos em setores prioritários nas regiões da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) e da Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia (Sudam).

Em relação ao programa de investimentos, contamos com recursos próprios e oriundos de financiamentos. Um deles refere-se ao contrato formalizado em dezembro de 2023 junto a uma agência de fomento francesa no montante de 200 milhões de euros, sendo 65 milhões de euros liberados em maio de 2024, com prazo de 20 anos e carência de cinco anos para amortização.

Os recursos estão sendo destinados à execução de empreendimentos referentes à hidrometria/macromedição/perdas aparentes, crescimento vegetativo, tecnologia da informação, controle de qualidade da água, equipamentos e máquinas operacionais, pesquisa e desenvolvimento, bem como a sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

200
milhões
de euros para investimentos

Concessões para prestação de serviços

Em 2024, contamos com 637 concessões para abastecimento de água e 308 para serviços de esgotamento sanitário.

Concessões[1] [2]	12/2024			12/2023			12/2022		
	Total	Controladora	Copanor	Total	Controladora	Copanor	Total	Controladora	Copanor
Água									
Concessões	637	588	49	638	589	49	640	591	49
Em operação	633	584	49	633	584	49	632	584	48
Esgoto									
Concessões	308	252	56	309	253	56	309	253	56
Em operação	273	231	42	273	231	42	269	228	41

[1] Cada município é contabilizado como uma única concessão/operação, mesmo quando há múltiplos contratos, seja pelo atendimento simultâneo da Copasa e da Copanor, seja por contratos específicos para distritos e localidades.
[2] O total inclui 43 concessões vencidas e uma concessão referente a um município cujo contrato foi declarado judicialmente nulo.

Nossas dez principais concessões vigentes em 31/12/2024 representavam, juntas, aproximadamente 49% da nossa receita líquida de água e esgoto. Além disso, concessões com vencimento após 2031 corresponderam a 83% das nossas receitas totais. Os detalhes dessas concessões e seus respectivos vencimentos estão listados abaixo:

Relação das dez maiores concessões vigentes	Vencimento
Belo Horizonte	11/2032
Contagem	02/2073
Betim	12/2042
Montes Claros	07/2048
Ribeirão das Neves	05/2034
Divinópolis	06/2041
Patos de Minas	12/2038
Santa Luzia	02/2050
Pouso Alegre	08/2046
Varginha	06/2047

49%

da nossa receita líquida de água e esgoto constituídas pelas nossas dez principais concessões

83%

de nossas receitas totais constituídas por concessões com vencimento após 2031

4
Contratos de Concessão aditados

Início do esgotamento sanitário em Santo Antônio do Itambé, com 1,3 mil habitantes.

Início da operação em Mesquita, com 3,5 mil habitantes.

Em 2024, avançamos com ações que promoveram melhorias concretas na qualidade de vida da população e ampliaram o acesso a serviços essenciais em diversas regiões.

Em 2024 foi encerrado o contrato de concessão em Nanuque (35 mil habitantes), anulado judicialmente e responsável por 0,25% da nossa receita. Por outro lado, iniciamos a operação de abastecimento de água em Mesquita (3,5 mil habitantes) e de esgotamento sanitário em Santo Antônio do Itambé (1,3 mil habitantes).

Houve também o aditamento de contratos: foram aditados quatro Contratos de Concessão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tendo ocorrido mudança da forma de regulação, que passou de discricionária para contratual, conforme a tabela a seguir:

Município	Representatividade da Receita Líquida[1]	Vencimento	Data do comunicado
Patos de Minas	**1,6%**	**12/2038**	**09/05/2024**
Divinópolis	**2,3%**	**06/2041**	**31/07/2024**
Visconde do Rio Branco	**0,3%**	**07/2054**	**01/08/2024**
Rio Pomba	**0,1%**	**09/2054**	**10/09/2024**

[1] Percentual em relação à nossa Receita Líquida total.

Nesse contexto, e conforme comunicados ao mercado, em 2024 iniciamos a assinatura de Termos Aditivos em alguns Contratos de Concessão vigentes. Esses aditivos formalizam a migração da modalidade regulatória de "discricionária" para "contratual", proporcionando maior previsibilidade e segurança na definição de preços e tarifas.

Como parte desse processo, quatro contratos de concessão já foram aditados, consolidando esse novo modelo regulatório e fortalecendo a segurança jurídica e a estabilidade na prestação dos serviços. Parte dos aditivos contratuais citados anteriormente contou, também, com modificação da agência reguladora responsável pela concessão. Essa alteração foi pautada no §5º do Art. 8º da Lei 11.445/2007 e no §1º-B do Art. 23 da mesma lei. Desse modo, além de relacionamento com a Agência Reguladora Estadual, a Arsae-MG, passamos a ter relacionamento com outras agências reguladoras.

COPASA E COPANOR 2024

75%
dos municípios de Minas Gerais atendidos pela Copasa e/ou Copanor.

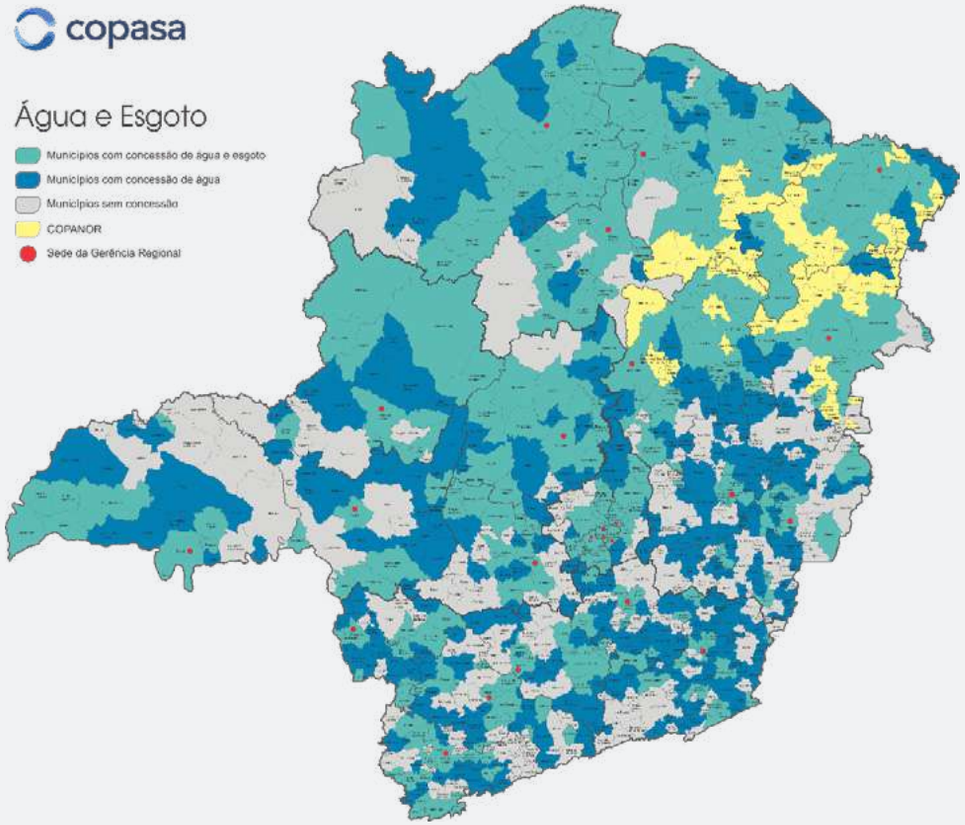
637
concessões de prestação de serviços de água, sendo **588** da Copasa e **49** da Copanor.

308
concessões de prestação de esgotamento sanitário, sendo **231** da Copasa e **42** da Copanor.

11,8
milhões
de habitantes atendidos com serviços de abastecimento de água.

8,7
milhões
de habitantes atendidos com os dois serviços: abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Do total de habitantes alcançados, **227 mil** são atendidos pela Copanor com serviços de abastecimento de água e **110 mil** contam também com serviços de esgotamento sanitário.



Índice de Cobertura 2024

GRI 3-3 Tema material: Universalização do saneamento básico, SASB IF-WU-140a.1

Seguimos avançando na cobertura dos serviços de água e esgoto, com o compromisso social e legal de universalização do saneamento. Nosso índice de cobertura de água ultrapassa os 99%. Segundo os dados divulgados em março de 2025 pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), para o ano de referência de 2024, o índice de atendimento urbano com rede de água em nível nacional foi de 92,1%. No esgotamento sanitário, avançamos para 77,3% de cobertura de esgoto coletado e tratado, em relação aos 75% em dezembro de 2023. Na média nacional, segundo dados do SNIS, 61,6% dos domicílios urbanos são atendidos com rede coletora de esgoto, dos quais 78,6% passam por tratamento.

Com um investimento estimado de R$ 16,9 bilhões entre 2025 e 2029, focado em água, esgoto, desenvolvimento empresarial e operacional.

A expansão da infraestrutura de saneamento demanda altos investimentos e prazos longos, em razão da complexidade das etapas envolvidas. Esse esforço, no entanto, é essencial, pois o tratamento adequado do esgoto — com a devolução segura ao meio ambiente — é fundamental para preservar os corpos hídricos e garantir a disponibilidade de água para as futuras gerações.

R$ 16,9
bilhões
serão investidos em água, esgoto, desenvolvimento empresarial e operacional

+ de 99%
Nosso índice de cobertura
do serviço de água supera o requerido pelo novo Marco Legal do Saneamento

90%
é a meta para cobertura
de esgoto coletado e tratado até 2033

O programa Universaliza Minas implantou sistemas de água e esgoto em 114 localidades, alcançando cerca de 45 mil pessoas. Encontram-se em andamento obras em outras 121 localidades.

Com o objetivo de universalizar os serviços de abastecimento de água e tratamento de esgoto nas zonas rurais e nas áreas de baixo adensamento nos municípios onde atuamos, lançamos o programa Universaliza Minas. Desde seu lançamento, até janeiro de 2025, o programa implantou sistemas de água e esgoto em 114 localidades, alcançando cerca de 45 mil pessoas. Adicionalmente, encontram-se em andamento obras em outras 121 localidades, impactando cerca de 48 mil pessoas. No total, o portfólio conta com R$ 404 milhões em projetos aprovados, abrangendo 639 localidades referentes a 166 concessões.

Os benefícios são significativos: a água tratada reduz doenças, melhora a higiene e a qualidade de vida, enquanto o esgotamento sanitário evita o contato com esgoto a céu aberto e melhora o ambiente nas áreas atendidas.

A implantação dos sistemas de saneamento pode causar impactos temporários na rotina das comunidades, como interdição de vias, interrupções no abastecimento de água e aumento de barulho e poeira. Esses efeitos são inerentes à nossa atividade-fim, que é a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e refletem diretamente a forma como essa missão é conduzida.

Índice de Cobertura 2024

Serviço de água superior a

99%

Esgoto coletado e tratado

77,3%

Índices superiores à média nacional

Correlação com Pacto Global e os ODS

Em 2024, continuamos comprometidos com a promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), especialmente os ODS identificados como prioritários na análise de impacto e cadeia de valor, sobretudo o ODS 6 – Água e Saneamento, diretamente relacionado ao nosso negócio e que visa garantir a disponibilidade e o manejo sustentável da água e do saneamento até 2030. Reforçamos nosso compromisso com a gestão responsável dos recursos hídricos em Minas Gerais por meio de investimentos em infraestrutura, programas de educação e conscientização e ações voltadas à sustentabilidade do uso da água.

Demos continuidade ao Programa Engajar para Transformar, fortalecendo o relacionamento com a sociedade e promovendo a adesão aos serviços de saneamento. Em 2024, formalizamos 25,5 mil termos de adesão, resultando em uma projeção de faturamento incremental estimado de aproximadamente R$ 13 milhões. O programa inclui projetos socioterritoriais ajustados à realidade de cada comunidade atendida.

Também avançamos com o Programa Pró-Mananciais, voltado à proteção de nascentes e cursos d'água, por meio de ações como plantios, conservação da água e do solo e educação ambiental. Mantivemos iniciativas em mananciais estratégicos, como o Rio das Velhas, a Represa do Rio Manso, a Represa de Serra Azul (na Região Metropolitana de Belo Horizonte), a Represa de Juramento (no norte do estado), a Represa do Rio Todos os Santos e a Represa do Rio Viamão.

Além disso, realizamos investimentos significativos que impactam positivamente a saúde pública e o meio ambiente, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico.

R$ 2,169 bilhões de investimentos:

R$ 1.014,2 milhões em água

R$ 801,3 milhões em esgoto

R$ 70,9 milhões em desenvolvimento

R$ 282,5 milhões em capitalizações

Para o período de 2025 a 2029, projetamos R$ 16,9 bilhões em investimentos. As parcerias com governos, comunidades e organizações da sociedade civil seguem sendo essenciais para o avanço da universalização do saneamento e no cumprimento dos ODS.

Contexto macroeconômico e regulatório

Em 2024, a economia brasileira registrou um crescimento de 3,4% no Produto Interno Bruto (PIB), alcançando R$ 11,7 trilhões. Esse avanço foi impulsionado pelos setores de serviços, com alta de 3,7%, e indústria, que cresceu 3,3%.

No âmbito tributário, foi sancionada, em janeiro de 2025, a Lei Complementar nº 214/2025, que simplifica o sistema tributário nacional, substituindo cinco tributos sobre o consumo por um Imposto sobre Valor Agregado (IVA) dual e um Imposto Seletivo (IS) regulatório. A nova legislação entrará em vigor em janeiro de 2026, com um período de transição de sete anos.

A Reforma Tributária aprovada em 2023 trará mudanças relevantes para o setor de saneamento, como a substituição dos tributos atuais (como o PIS/Cofins) por um novo modelo, com alíquota padrão estimada em 28%.

Desde 2020, com a promulgação do novo Marco Legal do Saneamento, a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) passou a ser responsável pela edição das Normas de Referência (NR), visando padronizar diretrizes e promover maior eficiência e transparência no setor.

Embora as metas de universalização já estivessem previstas desde 2020, foi em 2024 que houve a regulamentação efetiva, com a publicação de normas importantes, como a NR 08/2024 — que estabelece as metas de 99% de cobertura com água potável e 90% com coleta e tratamento de esgoto até 2033 — e a NR 09/2024, que define indicadores operacionais dos serviços.

Diante desse novo cenário regulatório, a Companhia de Saneamento está promovendo adequações em seus sistemas de gestão para garantir o alinhamento às exigências normativas e à futura estrutura tributária.

Regras para indenização de ativos

Em continuidade ao processo iniciado pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) em 2023, com a divulgação da Resolução ANA 161/2023 (NR 03/2023), que estabeleceu as bases para as regras de indenização de ativos, novas regulamentações foram implementadas em 2024. A Agência Reguladora de Serviços de Saneamento e Abastecimento de Minas Gerais (Arsae-MG) concluiu, em março de 2024, a publicação da Resolução Arsae-MG 191/2024, que detalha as metodologias para o cálculo dos valores de indenização de ativos não amortizados vinculados a bens reversíveis ao Poder Concedente[1]. Este normativo foi criado para atender à necessidade de compensar adequadamente os concessionários de serviços públicos em caso de extinção ou vencimento antecipado de contratos de concessão.

A resolução estabelece as diretrizes para o processo de indenização, incluindo os ativos que, ao término do contrato, retornam ao poder concedente, conhecidos como bens reversíveis. Essa medida visa garantir que os concessionários sejam devidamente compensados pelos investimentos realizados, especialmente aqueles que não foram completamente amortizados no período de vigência da concessão.

No que tange à definição de quais bens são passíveis de indenização, ou seja, reversíveis, a Resolução Arsae-MG 200/2024, alterou a Resolução 191/2024, incluindo metodologia de avaliação anual dos investimentos em bens reversíveis e avaliação dos custos de ruptura dos contratos. É importante destacar que as atualizações são importantes para garantir que o processo de indenização seja realizado de maneira justa, precisa e transparente, beneficiando tanto os concessionários quanto os interesses públicos.

[1] Ente público (União, estado ou município) que detém a titularidade dos serviços públicos e é responsável por concedê-los à iniciativa privada ou a empresas públicas para sua prestação, regulamentação e fiscalização. No setor de saneamento, normalmente são os municípios que exercem essa função.

Seguimos avaliando nossos contratos, com base em critérios regulatórios, operacionais, financeiros, jurídicos e de engenharia.

Marco do Saneamento

Marco do Saneamento

GRI 3-3 Tema material: Universalização do saneamento básico

Nossa prestação de serviços depende das outorgas concedidas pelo poder público. Antes da Lei Federal 11.445/2007, essas outorgas eram formalizadas por Contratos de Concessão; após essa lei, passaram a ser Contratos de Programa. A Lei 14.026/2020, o Novo Marco do Saneamento Básico (NMSB), trouxe mudanças significativas, como a atribuição, à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), da regulação nacional dos serviços; a exigência de universalização (99% de cobertura de água e 90% de esgoto tratado até 2033); a redução de perdas no setor; a indenização prévia de investimentos não amortizados; e a obrigatoriedade de licitação para novos contratos.

Diante da impossibilidade de renovar contratos existentes automaticamente, consolidamos nossa atuação de duas formas: expandindo serviços nos municípios onde já operamos e participando de licitações para novas concessões. Para viabilizar essa estratégia, aprovamos um **Programa de Investimentos de R$ 16,9 bilhões para o período de 2024-2029** e seguimos avaliando nossos contratos, com base em critérios regulatórios, operacionais, financeiros, jurídicos e de engenharia.

No âmbito do NMSB, a ANA ficou responsável por estabelecer Normas de Referência, submetidas a consultas públicas, abordando temas essenciais, como inventário e indenização de ativos, padrões de qualidade e eficiência, estrutura regulatória, mediação e arbitragem, matriz de riscos contratuais e metas progressivas de cobertura, além de diretrizes para os serviços de resíduos sólidos urbanos.

Acompanhamos de forma contínua a evolução da cobertura dos serviços de água e esgoto, para garantir o cumprimento das metas de universalização. Esse monitoramento é realizado internamente, por meio do Panorama de Concessões, que reúne informações econômico-financeiras, dados populacionais e resultados operacionais e organizacionais de cada sistema.

A universalização do saneamento básico é uma meta essencial para garantir saúde e dignidade à população. No entanto, sua expansão demanda a construção de novos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o que pode gerar impactos ambientais, como supressão de vegetação e alterações em ecossistemas — sobretudo em obras que envolvem barragens.

Conscientes desse desafio, seguimos avançando com responsabilidade. Em 2024 mantivemos a meta de cobertura de abastecimento de água prevista no novo Marco Legal do Saneamento, com mais de 99% da população atendida quase uma década antes de 2033, prazo estabelecido pela lei. Esse resultado reflete nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, conciliando crescimento da infraestrutura com preservação ambiental.

Monitoramos continuamente a evolução da cobertura dos serviços de água e esgoto, por meio do Panorama de Concessões, para garantir o cumprimento das metas de universalização.

+99%
da população
com abastecimento de água.

A Copanor

Desde 2007, a Copanor, subsidiária integral da Copasa, presta serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas regiões Norte e Nordeste de Minas Gerais, que são caracterizadas pelos baixos Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) do estado. A Empresa atende, atualmente, localidades com populações variando entre 200 e 5.000 habitantes.

Em dezembro de 2024, a Copanor atendia 227 mil pessoas com serviços de abastecimento de água, das quais 110 mil também eram beneficiadas com esgotamento sanitário. As tarifas praticadas pela Copanor são inferiores às da Copasa, conforme estabelecido pela Lei 16.698, devido à ausência de remuneração dos investimentos na estrutura de custos. Esse modelo tarifário diferenciado visa ampliar o acesso ao saneamento em regiões com menor capacidade socioeconômica, promovendo inclusão social e justiça para a população.

Desde julho de 2017, a Arsae-MG implementou um subsídio tarifário para apoiar os investimentos e a manutenção dos serviços da Copanor. Esse mecanismo transfere recursos dos usuários da Copasa para a Copanor, visando viabilizar a infraestrutura necessária.

No contexto da 2ª revisão tarifária da Companhia, a Arsae-MG optou pela continuidade do repasse do subsídio. Em 2024, o valor desse subsídio foi de R$ 47,6 milhões, sendo o mesmo montante previsto para 2025. No âmbito da 5ª Revisão Tarifária Periódica, realizada em novembro de 2023, o Efeito Tarifário Médio (ETM) apresentou uma redução de 7,68%, conforme estabelecido pela Resolução Arsae-MG 186/2023.

Em 2024, a Copanor recebeu investimentos de R$ 53,9 milhões, incluindo as capitalizações. Para 2025, estão previstos investimentos de R$ 47,6 milhões para a subsidiária, destinados a atender demandas operacionais e garantir a continuidade e qualidade dos serviços prestados.

227mil pessoas atendidas com abastecimento de água.

110mil pessoas atendidas com abastecimento de esgoto.

SUSTENTABILIDADE

Regulação 29
Gestão fiscal e tarifação 33
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 35
Participações em organizações 36
Compromissos públicos voluntários 37
Agenda ESG 38
Materialidade 42

Sumário interativo

Regulação

GRI 2-27, 3-3, 207-1, 207-2, 415-1, 417-1, 417-2 Sasb IF-WU-250A.2

Nosso propósito é garantir o acesso da população aos serviços de saneamento básico, fundamentais para a saúde e a dignidade. A regulação tem papel estratégico nesse contexto, orientando investimentos, otimizando operações e assegurando a qualidade dos serviços de água e esgoto.

A regulação principal é conduzida pela Arsae-MG, que define diretrizes técnicas, econômicas e tarifárias.

Além da Arsae-MG, outras três agências reguladoras atuam regionalmente sobre determinados serviços prestados pela Copasa:

Agência Municipal de Água, Saneamento Básico e Energia (Amasbe): presente no município de Montes Claros, com papel complementar à Arsae-MG, regulando e acompanhando rotinas operacionais da Companhia.

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Minas Gerais (Arismig): responsável pela regulação dos serviços de disposição final de resíduos sólidos prestados em Varginha, cujos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário continuam sob a regulamentação da Arsae-MG. A agência é responsável pela regulação dos serviços prestados em Divinópolis e Patos de Minas, ambos na modalidade de regulação contratual.

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais (Arisb-MG): responsável pela regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados no município de Visconde do Rio Branco, na modalidade de regulação contratual.

Anualmente, a Arsae-MG conduz fiscalizações técnicas, comerciais e econômicas para avaliar a qualidade dos serviços prestados. Como resultado desse monitoramento, foram instaurados seis novos Processos Administrativos relacionados à devolução de tarifas que podem ter sido arrecadadas de forma incorreta. Desses, três processos já estão arquivados, após defesa apresentada pela Companhia, enquanto os outros permanecem abertos junto à Arsae-MG, com decisões desfavoráveis à Copasa, o que levará à judicialização. Assim, somados aos processos em curso iniciados em anos anteriores, em 31/12/2024, havia 52 Processos Administrativos em aberto. Graças aos esforços da Companhia foi possível evitar multas regulatórias que totalizaram R$9,2 milhões.

Nas fiscalizações realizadas em 2024, foram registrados 1.141 apontamentos pela Agência Reguladora.

Desde o ano de 2020, a Arsae-MG emitiu 1.448 relatórios de fiscalização para a Companhia ou para sua subsidiária. Desses, 526 correspondem a fiscalizações conduzidas em 2024, dos quais 122 foram arquivados sem apontamentos pelo regulador.

A aplicação de multas pela Arsae-MG segue o rito processual definido na Resolução Arsae-MG 133/2019, alterada pela Resolução Arsae-MG 181/2023. Dessa forma, após realizado apontamento de não conformidade pela Agência Reguladora, realizamos ajustes de rotinas e procedimentos ou promovemos as defesas administrativas devidas no âmbito do processo fiscalizatório conduzido pela Arsae-MG. Mesmo com o nosso empenho, restou a aplicação de 59 multas referentes a fiscalizações de 2024, que resultam no valor monetário de R$864,6 mil.

Desses apontamentos, 610 foram arquivados, sete resultaram em advertência e 59 foram penalizados por multa.

Sigla	Agência reguladora	Município/concessão
Arsae-MG	Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do estado de Minas Gerais	635 municípios (concessões não listadas nesta tabela, serviços de água e esgoto em Varginha e Montes Claros)
Arismig	Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Minas Gerais	Divinópolis, Patos de Minas e aterro sanitário operado pela Copasa em Varginha
Arisb-MG	Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais	Visconde do Rio Branco
Amasbe	Agência Municipal de Água, Saneamento Básico e Energia	Montes Claros[1]

[1]Em conjunto com a Arsae-MG.

Empenhar esforços para manter a conformidade regulatória é essencial para evitar impactos negativos — como multas, penalidades e danos à reputação — e assegurar benefícios como segurança, bem-estar da população, confiança nos serviços e fortalecimento institucional. No campo ambiental, esse compromisso também protege nossa principal matéria-prima: a água.

O cumprimento das normas gera ganhos para a sociedade, como saúde pública, valorização ambiental e combate às mudanças climáticas. Reconhecemos, contudo, os riscos existentes, como falhas na regularização ambiental e emissão de poluentes, e por isso buscamos ampliar impactos positivos com ações voltadas à prevenção de doenças, proteção dos ecossistemas, implantação de estações de tratamento e recuperação de mananciais.

Essas iniciativas refletem também em nossos resultados, já que a conformidade impacta diretamente nossos indicadores econômicos, sendo essencial para a sustentabilidade e continuidade das operações. Nesse sentido, nossa Política de Sustentabilidade, alinhada à Agenda ESG, orienta nossas ações e garante a obtenção de licenças, medidas mitigadoras e iniciativas ambientais estruturadas.

Entre os principais instrumentos que apoiam essa atuação, destacam-se:

Gestão de resíduos sólidos:

integração aos processos e planejamento estratégico;

Mudanças climáticas:

boas práticas para redução de GEE e aumento da resiliência;

Gestão de energia:

incentivo à inovação e replicação de soluções;

PD&I:

incentivo à inovação e replicação de soluções;

Programa de Conformidade Ambiental Total:

foco na regularidade ambiental e atuação em bacias hidrográficas com as comunidades.

A multiplicidade de agências reguladoras traz novos desafios, como a necessidade de adaptação a diferentes normas e procedimentos. Temos atuado para implementar as mudanças exigidas de forma eficiente e flexível, fortalecendo o relacionamento com diversas agências, especialmente as envolvidas em concessões futuras.

O monitoramento da eficácia das ações ambientais é conduzido com base em programas e projetos estruturados, utilizando ferramentas como SAP, Power BI, IDS e Gerha, além de controles internos e relatórios. A eficácia das medidas é avaliada sistematicamente pelo Programa de Conformidade Ambiental Total, estruturado nas Agendas Verde, Azul e Marrom, com ações voltadas à mitigação dos impactos ambientais sobre água, solo e ar, conforme metodologia da Deliberação Normativa Copam 217/2017.

Entre as ações monitoradas, destacam-se as intervenções em recursos hídricos, que são autorizadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam). A emissão das portarias de outorga permite captações de água superficial e subterrânea para abastecimento público, lançamento de efluentes tratados das Estações de Tratamento de Esgotos e outras intervenções, como construção de barragens, taludes, canalização e desassoreamento. Todas essas práticas são conduzidas de forma integrada ao Programa de Conformidade Ambiental Total.

Para garantir a rastreabilidade e o controle legal dessas intervenções, os documentos de regularização ambiental — com seus respectivos indicadores quantitativos e qualitativos — são registrados no Portal Gerha, plataforma que incorpora a tecnologia GIS na gestão ambiental da Companhia.

Apesar desse rigor no cumprimento das obrigações legais, reconhecemos que eventos externos podem comprometer a conformidade regulatória, como alterações em resoluções, portarias, legislações ou outros atos que impactem diretamente nossos serviços sem a devida previsão para adaptação dos processos e sistemas.

Diante disso, a regulação ocupa uma posição central na nossa Declaração Estratégica, sendo parte da Cadeia de Valor como um Macroprocesso Estratégico, em alinhamento com a Governança. Esse posicionamento reforça a necessidade de acompanhamento contínuo e eficaz

das mudanças regulatórias, assegurando a capacidade de adaptação ágil da Companhia.

Nosso modelo de atuação também contempla o engajamento contínuo e colaborativo com os órgãos reguladores, que supervisionam e regulamentam nossas atividades. Manter um diálogo aberto com essas entidades facilita a construção de normas mais realistas e aplicáveis à nossa operação, prevenindo conflitos e possibilitando a resolução antecipada de demandas.

Esse relacionamento institucional fortalece a gestão da legalidade regulatória e contribui para elevar os padrões de qualidade, segurança, sustentabilidade e equidade nos negócios. Além disso, ao integrarmos esse esforço à interação com as comunidades atendidas, reforçamos o respeito aos nossos clientes e garantimos a manutenção da Licença Social para Operar.

A complexidade e diversidade dos temas regulatórios, conforme o Art. 23 da Lei Federal 11.445/2007, com as alterações trazidas pela Lei 14.026/2020, intensificam nossos desafios e exigem atenção contínua em todos os elos da cadeia de processos, incluindo os níveis regionais e a administração central.

Entre as ações preventivas e corretivas que fortalecem nossa conformidade, destacam-se treinamentos sobre a legislação vigente, reuniões preparatórias e de alinhamento após fiscalizações, mobilizações internas para evidenciar a influência das operações nos indicadores regulatórios, desenvolvimento de ferramentas de monitoramento por unidade e acompanhamento *in loco* de fiscalizações.

Por fim, é importante assinalar que temos políticas que impedem o relacionamento direto ou indireto com partidos políticos ou financiamento de campanhas políticas. No Balanço Social da Companhia, não consta qualquer lançamento que envolva partidos políticos, seguindo as leis federais 12.846 e 12.813, os decretos estaduais 46.782 e 46.644, a Política Anticorrupção, o Plano de Integridade, o Código de Conduta Ética da Copasa e as Normas de Procedimentos Sistema Disciplinar e de Procedimentos Apuração de Denúncias.

Quando ocorrem inconformidades, agimos prontamente para sanar os desvios, evitar sanções e promover o compartilhamento de boas práticas entre as unidades, gerando soluções baseadas em experiências bem-sucedidas e fortalecendo, assim, a cultura de conformidade regulatória em toda a Companhia.

Gestão fiscal e tarifação

GRI 207-1, 207-2, 207-3

Gestão fiscal

No que tange à estratégia fiscal, seguimos rigorosamente a legislação tributária, buscando otimizar continuamente o planejamento fiscal, sem assumir riscos fiscais elevados. Além disso, garantimos o cumprimento dos prazos da agenda tributária, evitando custos adicionais com multas e juros, promovendo a economicidade no pagamento de tributos. Não toleramos condutas ilegais, antiéticas ou ilícitas e, por isso, investimos na capacitação contínua de nossos empregados em *compliance* e integridade, incluindo aspectos tributários.

A abordagem tributária da Copasa é gerida pela Unidade de Serviço de Administração Tributária, vinculada à Controladoria. Esta unidade é responsável por várias funções relacionadas às obrigações fiscais e tributárias da Empresa, como a apuração e o pagamento dos tributos próprios, o recolhimento dos tributos retidos na fonte, e a manutenção da regularidade fiscal. Além disso, a unidade desempenha um papel na estratégia de negócios e sustentabilidade da Copasa, disseminando valores e princípios organizacionais, bem como incorporando boas práticas relacionadas a padrões ambientais, sociais e de governança (ESG).

No que tange à estratégia fiscal, seguimos rigorosamente a legislação tributária, buscando otimizar continuamente o planejamento fiscal, sem assumir riscos fiscais elevados.

Tarifação

A remuneração pelos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto ocorre por meio de tarifas, cujos reajustes são realizados anualmente, mediante aprovação prévia do regulador. A definição desses valores busca assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços, garantindo o equilíbrio entre a modicidade tarifária e a viabilidade dos investimentos.

As tarifas, fixas e variáveis, variam conforme a categoria do usuário, o tipo de serviço e o volume consumido, adotando um modelo progressivo — quanto maior o consumo, maior o valor por metro cúbico.

Com a revisão tarifária de 2021 (Nota Técnica CRE 05/2021), foi unificada a estrutura de cobrança do esgotamento sanitário, antes dividida entre coleta e coleta com tratamento, resultando em uma tarifa única, cobrada a partir da disponibilização do serviço. Atualmente, as tarifas de esgoto equivalem a 74% das tarifas de água.

Em 2024, a Arsae-MG aprovou um reajuste tarifário médio de 6,42% para os serviços prestados pela Copasa, em vigor desde 1º de janeiro de 2025, conforme a Resolução 197/2024. O aumento visa recompor o valor real da receita da Companhia, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro da operação e respeitando a modicidade tarifária.

Com o novo reajuste, estima-se que, em 2025, as faturas representarão 2,61% da renda familiar na categoria Residencial Social e 2,59% na categoria Residencial, mantendo-se dentro da meta da Arsae-MG, que estabelece o limite de 5% de comprometimento da renda.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

GRI 2-23, 2-24

Alinhamos nossas ações à Agenda 2030 da ONU, reafirmando nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com os princípios do Pacto Global. Nossa atuação também é guiada pelas diretrizes da Norma Internacional ISO 26.000, fortalecendo nosso compromisso com a sustentabilidade, a responsabilidade social e a ética empresarial em todas as esferas de atuação.

Integrando a Rede Desafio 2030, um coletivo de empresas do setor público e privado, temos trabalhado ativamente para impulsionar a implementação dos ODS em Minas Gerais até 2030. Em colaboração com a Rede Brasil do Pacto Global, também integramos o primeiro Hub ODS do mundo, um projeto inovador que fomenta a participação ativa do setor empresarial na agenda global de sustentabilidade, por meio de parcerias estratégicas em nível estadual.

Para garantir a efetividade da nossa contribuição aos ODS, identificamos os objetivos mais impactados pelas nossas atividades, com base na nossa matriz de materialidade e na nossa cadeia de valor. O ODS 6 (Água Potável e Saneamento) está no centro da nossa atuação, refletindo diretamente o nosso *core business*, que envolve a oferta de serviços essenciais de saneamento básico para milhões de brasileiros.

Além do ODS 6, priorizamos também os ODS 3 (Saúde e Bem-Estar), 5 (Igualdade de Gênero), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), que estão diretamente conectados ao nosso impacto positivo na qualidade de vida das pessoas e ao desenvolvimento das cidades. Da mesma forma, temos dado ênfase aos ODS 13 (Ação contra a Mudança Global do Clima) e 15 (Vida Terrestre), reforçando o nosso compromisso com a preservação dos recursos naturais e com a adaptação às mudanças climáticas, fundamentais para a sustentabilidade em longo prazo.

Por meio da implementação contínua de ações e projetos alinhados aos ODS, buscamos não apenas atender às necessidades da sociedade em termos de saneamento básico, mas também contribuir com a construção de um futuro mais justo, sustentável e resiliente para as gerações vindouras.

Participações em organizações

GRI 2-28

Participamos ativamente da governança dos recursos hídricos, integrando 34 comitês estaduais e 6 comitês federais de bacias hidrográficas. Esses comitês desempenham funções estratégicas para a viabilidade técnica e financeira de investimentos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das bacias.

Além disso, fazemos parte de diversas instituições de relevância nacional e internacional, como:

- Rede Brasil do Pacto Global da ONU;
- Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (Abas);
- Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes);
- Fundação Nacional da Qualidade (FNQ);
- 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 Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca);
- Câmara Americana de Comércio (Amcham);
- Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH);
- Comitê Mineiro de Voluntariado Corporativo (CMVC);
- Instituto Brasileiro do Concreto (Ibracon);
- Rede Desafio 2030;
- Programa Brasileiro GHG Protocol;
- Carbon Disclosure Project (CDP).

Atuamos também em parceria com órgãos como o Conselho Estadual de Política Ambiental (Copam) e a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Semad), contribuindo para políticas ambientais e de gestão dos recursos hídricos. Atuamos, ainda, na Comissão Estadual de Prevenção, Reparação e Resposta Rápida (P2R2), coordenada pela Semad. Em colaboração com o Instituto Estadual de Florestas (IEF), gerenciamos os Parques Estaduais da Serra do Rola-Moça e da Lapa Grande, além das Estações Ecológicas do Cercadinho e de Fechos, e integramos conselhos de diversas unidades de conservação. Também integramos câmaras técnicas e setoriais, como o Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH) e outras câmaras do Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio das Velhas.

Compromissos públicos voluntários

Princípios do Pacto Global da ONU

Como participantes do Pacto Global das Nações Unidas, assumimos compromissos públicos voluntários que refletem nossa dedicação à sustentabilidade e à responsabilidade corporativa. Por meio desse Pacto, nos comprometemos a adotar práticas transparentes e éticas em todas as nossas operações, promovendo a integridade e equidade de gênero. Além disso, buscamos reduzir nosso impacto ambiental, implementando medidas para a gestão eficiente dos recursos hídricos e a mitigação das mudanças climáticas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região e para o bem-estar das comunidades onde atuamos.

Esses compromissos reforçam nosso papel como agentes de transformação na sociedade, alinhados aos princípios do Pacto Global. Entre nossas iniciativas, destacamos nosso engajamento no Movimento + Água, que busca garantir a segurança hídrica e o acesso ao saneamento básico no Brasil, e no Movimento Elas Lideram, que visa alcançar a paridade de gênero em cargos de alta liderança até 2030.

Dessa forma, não apenas cumprimos nossas obrigações corporativas, mas também nos posicionamos como referência para outras organizações que desejam contribuir para um mundo mais sustentável e igualitário.

Estamos engajados no Movimento + Água, que visa a segurança hídrica e acesso ao saneamento básico, e no Movimento Elas Lideram, voltado à paridade de gênero na alta liderança.

Agenda ESG

GRI 2-23, 2-24

Nossa Agenda ESG reflete o compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social, orientando nossas operações para gerar um impacto positivo nas comunidades e no meio ambiente. Com a revisão da Política de Responsabilidade Social e Ambiental, consolidamos diretrizes claras, por meio da Política de Sustentabilidade, para o gerenciamento de nossas atividades, alinhadas aos princípios ESG, considerando os aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança. O objetivo central é integrar a sustentabilidade ao modelo de negócio da Companhia, promovendo a melhoria da qualidade de vida, o desenvolvimento socioeconômico e a preservação ambiental, sempre fundamentados em ética e excelência e com foco na longevidade e competitividade.

Inteligência competitiva + retornos financeiros + redução e mitigação de riscos

Princípios do Pacto Global

Direitos humanos

1: as empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos proclamados internacionalmente;

2: garantir que eles não sejam cúmplices de abusos de direitos humanos.

Trabalho

3: as empresas devem defender a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

4: eliminação de todas as formas de trabalho forçado é obrigatória;

5: abolição efetiva do trabalho infantil;

6: eliminação da discriminação em matéria de emprego e ocupação.

Ambiente

7: as empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

8: empreender iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;

9: incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas.

Anticorrupção

10: as empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Equidade de gênero

Possuímos projetos voltados à redução das desigualdades de gênero, com ações para os públicos interno e externo, em linha com o compromisso Equidade de Gênero da Agenda ESG da Companhia.

Para garantir que a sustentabilidade seja incorporada ao negócio, promovemos uma série de iniciativas, como reuniões, eventos, treinamentos e programas de desenvolvimento, envolvendo as principais lideranças da Companhia.

Cabe destacar projetos voltados para a redução das desigualdades de gênero, com ações tanto para o público interno quanto externo, em linha com o compromisso Equidade de Gênero, previsto na Agenda ESG da Companhia. Um exemplo é o projeto financiado pela Agência Francesa de Desenvolvimento, com um investimento de 200 mil euros, por meio do qual realizamos, em 2024, um diagnóstico aprofundado das questões de gênero dentro da Companhia e em nossa região de atuação, identificando as temáticas e localidades mais relevantes para o desenvolvimento de projetos.
Além disso, iniciamos a contratação de consultoria especializada, com previsão de início das atividades em abril de 2025.

Outro marco de nossa jornada ESG foi a realização da Semana Estratégica de Sustentabilidade em 2024, um evento dedicado à discussão de temas relevantes para a sustentabilidade e seu impacto em nossa estratégia. Durante essa semana, apresentamos os principais projetos, processos e práticas da Copasa, todos alinhados aos Objetivos Estratégicos de Sustentabilidade. Também implementamos ações de conscientização sobre a importância da sustentabilidade para nossos resultados e destacamos o papel crucial dos gestores como agentes de transformação nesse processo.

A Agenda ESG é um pilar central da nossa inteligência competitiva, promovendo eficiência na gestão e nos processos operacionais, com foco na geração de retornos financeiros sustentáveis, na mitigação de riscos e no alinhamento às oportunidades nas dimensões ambiental, social e de governança. A Agenda também contribui para a gestão do risco de Responsabilidade Social.

Integramos a 19ª carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 em 2024, refletindo nosso comprometimento com práticas ESG. A carteira, vigente desde janeiro e rebalanceada em maio, nos posiciona entre as 76 empresas de 36 setores com práticas em gestão de sustentabilidade aderentes às melhores práticas do mercado.

Também figuramos no Anuário Integridade ESG, ocupando a 78ª posição entre as 100 empresas com melhor desempenho ESG no Brasil, organizado pela Fundação Getúlio Vargas, em parceria com o Bradesco

A partir da análise do Balanço Social, observa-se um crescimento significativo nos investimentos ambientais, com o foco essencial para a mitigação dos impactos ambientais, alinhando-se aos objetivos de desenvolvimento sustentável. Dentro dos investimentos, o compromisso com a Proteção das Águas vem por meio do aumento em 115% nos investimentos em estudos ambientais, incluindo pesquisa e monitoramento de recursos hídricos. Os investimentos sociais internos, embora tenham apresentado um leve decréscimo, continuam a ser direcionados para melhorias efetivas na Saúde e Segurança do Trabalho com um aumento de 14% nos investimentos, incluindo a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), que tem crescido nos últimos quatro anos e se consolidado no nosso calendário. Além disso, houve um aumento de 14% nos investimentos em Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), refletindo resultados positivos na rotina.

14%
de aumento nos investimentos em EPIs

19ª
na carteira do ISE da B3

Temos investido em programas de saúde, educação e segurança no trabalho, reforçando nosso compromisso com a qualidade de vida dos empregados. Dentro da temática de indicadores sociais internos, destacamos também a consolidação do Programa de Compliance, tendo um resultado significativo dos investimentos

feitos nos últimos anos. Esse programa tem fortalecido o entendimento cultural dentro da Companhia sobre a importância do *compliance,* garantindo práticas empresariais éticas e transparentes. Os investimentos sociais externos mostram um crescimento constante, com exceção de uma queda em 2021 devido à pandemia de Covid-19. Temos nos esforçado para apoiar a cultura, o esporte e a inclusão social, promovendo eventos e iniciativas que beneficiam a comunidade. Como premissa em nossos compromissos, a atuação com a Proteção dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes veio através do incentivo ao esporte infanto-juvenil com um total de R$ 1,4 milhão, o aumento em 54% na contratação de estagiários, além do apoio à projetos como o Ser Criança e o YES Juventude Prolongada. Esses investimentos demonstram nosso compromisso com o desenvolvimento através da promoção da inclusão social e do bem-estar das futuras gerações.

Enfrentamos desafios em relação à diversidade e inclusão, como a leve diminuição da representatividade feminina em cargos de liderança. Em alinhamento com o compromisso com a equidade de gênero e em parceria com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), realizamos um estudo sobre o tema, abrangendo tanto o ambiente interno quanto o externo da Companhia. Está prevista, para 2025, a implementação de um projeto voltado à gestão da diversidade de gênero, além de iniciativas com temáticas edificantes e potencial de replicação em três cidades consideradas estratégicas. Essas ações evidenciam nosso compromisso com a promoção da equidade de gênero e a construção de um ambiente de trabalho mais inclusivo.

Visando aprimorar o relacionamento com o cliente, investimos em eventos de engajamento interno e externo, como as semanas do cliente e do consumidor, além de campanhas de comunicação para melhor informar nossos clientes. O crescimento dos investimentos e resultados do Programa Engajar para Transformar e a visão sistêmica de implementação da Licença Social para Operar (LSO) são exemplos do nosso compromisso com a centralidade do cliente e um modelo de negócio sustentável.

Materialidade

GRI 3-1, 3-2

A materialidade é uma ferramenta de gestão capaz de respaldar o avanço na Agenda ESG, orientando a integração da sustentabilidade no modelo de negócio e contribuindo para a perenidade da Companhia. A fim de garantir a confiabilidade nas tomadas de decisões, neste ciclo, realizaremos e atualizaremos nosso estudo de materialidade realizado em 2023, com o objetivo de assegurar que as informações estejam alinhadas às necessidades e expectativas dos nossos *stakeholders*. Esse estudo foi desenvolvido a partir da metodologia de dupla materialidade, identificando os temas pertinentes para o setor e avaliando sua relevância nas perspectivas internas e externas.

Para este ciclo, utilizamos o estudo de materialidade de 2023. A última revisão realizada consistiu na atualização dos *ratings* e standards adotados naquele ano, além da inclusão de novos indicadores específicos para o setor de infraestrutura e serviços relacionados à água. Também levantamos os possíveis impactos que apresentamos ou poderíamos apresentar na economia, no meio ambiente e nas pessoas envolvidas, relativos a cada tema. Os temas foram reunidos em grupos por área de afinidade.

A AVALIAÇÃO DE IMPACTO INCLUIU, ENTRE OUTROS, OS SEGUINTES ELEMENTOS:

- A probabilidade do impacto
- A gravidade do impacto
- A probabilidade de riscos ou oportunidades decorrentes de um aspecto
- Até que ponto o impacto é crítico para o desempenho da Organização ao longo do prazo
- A oportunidade para crescimento da Organização com o impacto

Temas materiais

EIXOS

10
Temas

Ambiental

Água e segurança hídrica

Efluentes e resíduos

Gestão Ambiental

Social

Gestão de pessoas

Clientes e comunidades locais

Universalização do saneamento básico

Governança

Governança corporativa

Compliance, ética e medidas anticorrupção

Eficiência operacional

Desempenho econômico e financeiro

Temas relacionados ao Eixo Social

Tema	Escopo/descrição	ODS relacionados	Princípios do Pacto Global	GRI e Sasb
Gestão de pessoas	Inclui os benefícios e condições de trabalho que a Companhia oferece às pessoas, o desenvolvimento de programas que fomentem a capacitação e educação continuada dos colaboradores, além de questões relacionadas aos direitos humanos e ao atendimento aos direitos trabalhistas. Saúde e segurança ocupacional: medidas de prevenção a acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, e as medidas para prevenção destes eventos e que zelam pela saúde e bem-estar dos colaboradores próprios e terceiros. Diversidade e igualdade de oportunidades: tema relacionado às ações da Organização sobre a representatividade na composição do quadro de colaboradores, gestores e alta administração, garantindo a diversidade de gênero, etnia, cor, idade, identidade LGBTQIAP+, Pessoas com Deficiência e outros grupos vulneráveis.	3 SAÚDE E BEM-ESTAR 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO		GRI: 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10
Clientes e comunidades locais	Questões relacionadas a canais de comunicação, índices de satisfação e experiência do cliente pelo serviço prestado. Inclui também as informações relativas à saúde e segurança dos consumidores, relacionamento com clientes e satisfação com relação ao atendimento da Companhia. Segurança do produto: padrões e processos para garantia da qualidade da água e controle de contaminantes, incluindo casos de não conformidade e medidas tomadas. Comunidades locais e investimento social: engloba o mapeamento e a gestão dos impactos econômicos, sociais e ambientais (positivos ou negativos) relacionados às comunidades do entorno e o engajamento com elas, bem como ações de responsabilidade social e programas de conscientização.			GRI: 3-3, 205-1, 205-2, 205-3
Universalização do saneamento básico	Consonância com o Novo Marco Legal, englobando aspectos de investimento em infraestrutura e interações com a água como recurso compartilhado, visando a expansão dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto para áreas rurais e periféricas dos locais de atuação.	3 SAÚDE E BEM-ESTAR 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS		GRI: 3-3, 203,-1, 203-2. Sasb: IF-WU-240a.1

Temas relacionados ao Eixo governança

Tema	Escopo/descrição	ODS relacionados	Princípios do Pacto Global	GRI e Sasb
Governança corporativa	Conjunto de processos, cultura, regulamentos e estratégia que definem como uma empresa é dirigida, monitorada e incentivada, incluindo como os aspectos ESG são considerados na gestão. Inclui todos os processos relacionados à governança, além de aspectos associados à presença no mercado e tributos. Inclui também: Gestão da legalidade e engajamento com o poder público: planejamento interno e diagnóstico para atuação municipal, com mapeamento e gestão de impactos sociais, ambientais e econômicos de novos empreendimentos, além da comunicação dessas práticas junto aos *stakeholders* externos. Gestão de risco: mecanismos para identificar, avaliar, mitigar e priorizar os riscos de maneira estruturada em todas as áreas e processos da organização. Gestão de fornecedores: gerência de tarefas, incentivos às boas práticas e checagem de conformidade regulatória socioambiental de empresas contratadas (fornecedores e prestadores de serviço, incluindo questões de direitos humanos.	5 Igualdade de gênero 8 Trabalho decente e crescimento econômico 9 Indústria, inovação e infraestrutura 13 Ação contra a mudança global do clima 15 Vida terrestre		GRI: 2-9 até 2-21; 3-3; 415-1
Compliance, ética e medidas anticorrupção	Valores, princípios da atuação e relacionamento da companhia, considerando mecanismos aplicados pela empresa relacionados a ética, integridade e anticorrupção, bem como a conformidade ambiental e regulatória. Inclui também: Proteção de dados e cibersegurança: funcionamento adequado dos sistemas internos, garantindo a consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).			GRI: 3-3, 205- 1, 205-2, 205-3
Eficiência operacional	Otimização de processos produtivos visando melhor desempenho financeiro e menor consumo de recursos naturais. Utilização de mecanismos para redução de perdas, desde a captação até o cliente final, contribuindo para a eficiência/redução de consumo. Dados relacionados ao consumo e mecanismos para eficiência do uso de energia nos processos também fazem parte desse tema, já que se relacionam diretamente com a eficiência operacional. Inclui também aspectos relacionados a: Inovação e tecnologia: inovação dos processos da companhia, adoção de tecnologias verdes, inovação no modelo de negócio, operações, processos e pesquisa de desenvolvimento (P&D) visando a viabilização de novas oportunidades de negócio frente às novas regulamentações e tendências de mercado.	6 Água potável e saneamento 8 Trabalho decente e crescimento econômico 9 Indústria, inovação e infraestrutura		GRI: 3-3, 302- 4, 302-5, 302- 1, 302-3 Sasb: IFWU130a.1, IFWU-140a.2, IF-WU-420a.2

Tema	Escopo/descrição	ODS relacionados	Princípios do Pacto Global	GRI e Sasb
Desempenho econômico e financeiro	Desempenho financeiro da empresa com a criação ou destruição de valor para seus acionistas e credores no curto, médio e longo prazo, considerando os aspectos ambientais, sociais e outros valores intangíveis.	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO		GRI: 3-3, 201-1, 201-3, 201-4, 202, 204, 207
Temas relacionados ao Eixo ambiental				
Água e segurança hídrica	Medidas para gerenciar a captação racional de água e a confiabilidade da infraestrutura da rede de abastecimento, que garantem a segurança hídrica. Segurança hídrica: entendida como a disponibilidade de água em quantidade e qualidade suficientes para o atendimento às necessidades humanas, à prática das atividades econômicas e à conservação dos ecossistemas aquáticos, acompanhada de um nível aceitável de risco relacionado a secas e cheias.	3 SAÚDE E BEM-ESTAR; 6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO; 15 VIDA TERRESTRE		GRI: 3-3, 201-2, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4 | 3-3, 416-1, 301 Sasb: IF-WU-240a.4, IF-WU-440a.3, IF-WU-450a.4 | IF-WU-250a.2
Efluentes e resíduos	Efluentes: captação e tratamento adequado do esgoto nos locais de atuação, considerando a estrutura da rede de coleta. Inclui o atendimento aos padrões de qualidade do esgoto tratado. Resíduos: conjunto de ações para reduzir a geração de resíduos e implementar melhorias nas etapas de segregação, coleta, transporte, tratamento, destinação final e reciclagem ambientalmente adequada.	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO		GRI: 3-3, 303-4 Sasb: IF-WU-140b.1

Em nossa materialidade, destacam-se como temas centrais do eixo ambiental: (i) água e segurança hídrica, (ii) efluentes e resíduos, e (iii) gestão ambiental. Como atividade-fim, o saneamento está intrinsecamente ligado aos impactos ambientais, sobretudo porque a água é elemento essencial em nossos processos.

Entre os principais passivos e desafios enfrentados pela Companhia, destacam-se situações em que o esgoto coletado ainda não é plenamente direcionado às Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), comprometendo a eficiência do sistema. Soma-se a isso o lançamento de resíduos das Estações de Tratamento de Água (ETAs) em corpos hídricos, prática que ainda persiste em algumas unidades e expõe a Companhia a riscos civis, administrativos e penais, com potenciais impactos sobre seus resultados. Apesar dessas limitações, as ETAs mais recentes já incorporam sistemas de tratamento de resíduos em seus projetos, demonstrando avanços na mitigação desses riscos.

Para superar esses desafios e avançar na universalização do esgotamento sanitário, estruturamos um robusto Programa de Investimentos para o período de 2025 a 2029, totalizando R$ 16,9 bilhões. Os recursos visam não apenas preservar a qualidade dos serviços de água já universalizados, mas também ampliar o acesso e a eficiência dos serviços de esgoto, em conformidade com as metas estabelecidas pelo Novo Marco Legal do Saneamento. Com isso, reforçamos nosso compromisso com soluções sustentáveis que garantam o tratamento adequado de todo o esgoto coletado, contribuindo para a preservação ambiental e a melhoria da qualidade de vida das comunidades atendidas.

O cumprimento das exigências legais é essencial para a continuidade das operações e para a prevenção de sanções ou interrupções. Nesse contexto, os temas ambientais ganham relevância estratégica e estão fortemente associados ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento – considerado fundamental para o equilíbrio ambiental e a promoção da saúde pública.

Vale destacar que a definição desses temas foi embasada em consultas a *stakeholders* estratégicos e especialistas, cuja contribuição foi essencial para orientar nossa atuação de forma alinhada às expectativas da sociedade e às melhores práticas do setor.

R$ 16,9

bilhões destinados para o Programa de Investimentos estruturado pela Companhia para o período de 2025 a 2029

Esse investimento visa **melhorar e ampliar os serviços de esgoto** e preservar a qualidade dos serviços de água

TRANSPARÊNCIA

Declaração Estratégica 49
Programa Estratégico Excelência da Gestão 52
Gestão de Riscos 55
Organograma da Estrutura Organizacional 58
Governança Corporativa 59
Ética e Integridade 65
Instrumentos de ética e governança 70
Políticas organizacionais 73
Gestão da legalidade e engajamento
com o poder público e órgãos reguladores.....76

Sumário
interativo

Declaração Estratégica

GRI 2-22, ODS (16 - METAS 16.3, 16.7)

No processo de elaboração do Planejamento Estratégico, realizamos a análise dos ambientes interno e externo, identificamos fatores críticos de sucesso e definimos perspectivas, objetivos, indicadores e metas. Nossa Agenda ESG foi formalmente integrada ao ciclo de planejamento 2022-2026, está refletida em documentos como nossa Declaração Estratégica e nosso Mapa Estratégico.

Nesse cenário, a Regulação ocupa um papel central, compondo a Declaração Estratégica como um dos macroprocessos da nossa Cadeia de Valor, ao lado da governança. Essa estrutura reforça nosso compromisso com a sustentabilidade, a conformidade legal e a excelência na prestação de serviços públicos, promovendo uma atuação responsável, transparente e alinhada aos desafios do setor de saneamento.

O acompanhamento do planejamento é feito por meio de um painel digital dinâmico, que consolida iniciativas estratégicas, objetivos, indicadores de desempenho e planos de ação com prazos e responsáveis definidos. Essa ferramenta assegura transparência e agilidade no monitoramento, permitindo ajustes e impulsionando o desempenho ao longo do ciclo estratégico.

Processos de Formulação e Implementação das Estratégias

01 Posicionamento estratégico

- Matriz Swot
- Análise da cultura
- Declaração estratégica
- Definição de Propósito, Compromisso e Ambição
- Cadeia de Valor

→

02 Mapa Estratégico

- Análise impacto nos ODS
- Objetivos Estratégicos
- Iniciativas Estratégicas
- Desdobramento da Cadeia de Valor

→

03 Sistema de Medição

- Indicadores de desempenho estratégico e de processos
- Planos de ação

→

04 Implementação

- Monitoramento da implementação da estratégia
- Análise de desempenho e alcance de metas

→

05 Aprimoramento

- Avaliação do processo, melhoria e adequação da estratégia

Nosso propósito

Cuidar da água e gerar valor para as pessoas.

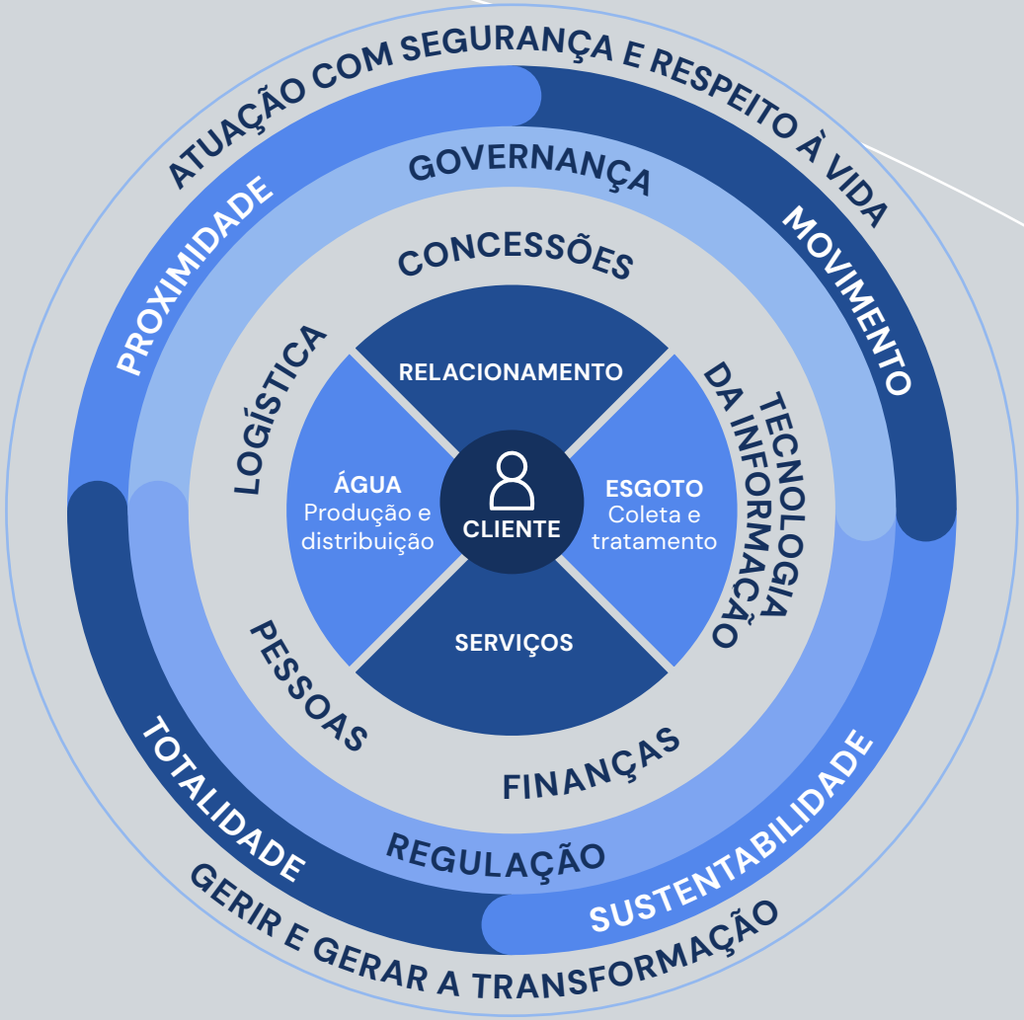
Nosso compromisso

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

Nosso jeito

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

Nossos processos



Nossa ambição

Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.

Mapa Estratégico

Nosso propósito
Cuidar da água e gerar valor para as pessoas

Nossa ambição
Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços

SUSTENTABILIDADE

- Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro
- Atuar de acordo com padrões ambientais, sociais e de governança

CLIENTES E MERCADO

- Fortalecer a atuação no mercado
- Transformar a experiência do cliente

INOVAÇÃO

- Acelerar a inovação e soluções tecnológicas
- Alavancar a gestão de empreendimentos e ativos
- Garantir a excelência dos serviços

PESSOAS

- Desenvolver e reter talentos
- Valorizar a segurança e o bem-estar no trabalho
- Promover a inclusão e a diversidade

Programa Estratégico Excelência da Gestão

O Programa Estratégico Excelência da Gestão, implementado desde 2021, tem sido um importante instrumento para ampliar a aplicação do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) em toda a Companhia. Focado na melhoria contínua e na incorporação de princípios de sustentabilidade e ESG, o programa tem impulsionado a inovação, a efetividade dos processos internos e a geração de valor para as partes interessadas.

O MEG, por sua vez, é um modelo de referência em gestão organizacional, sendo a principal publicação da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), um dos mais importantes centros de excelência para a melhoria da produtividade e competitividade das organizações brasileiras. Sua principal característica é ser um modelo integrador e de autoavaliação, permitindo obter um diagnóstico preciso da maturidade da gestão.

O Programa Estratégico Excelência de Gestão é focado na melhoria contínua e na incorporação de princípios de sustentabilidade e ESG.

Ações adotadas no exercício de 2024

Ao longo do ano, avançamos significativamente na execução do Programa, consolidando iniciativas que fortalecem nossa governança e inovação. Entre os principais destaques, podemos citar:

- Realizamos a capacitação de 155 empregados na nova edição do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), em sistema de indicadores de desempenho e em elaboração de *cases* de inovação e eficiência operacional, preparando nossas equipes para incorporar práticas ESG nos processos e elevar a excelência da gestão.

- Fortalecemos o Programa Inova, incluindo a Dimensão Cases no Regulamento COPATHON. Essa ação ampliou o reconhecimento dos autores dos nossos *cases* de sucesso, incentivando a inovação e a troca de melhores práticas internamente.

- Realizamos mais uma edição do Seminário Inova, promovendo a troca de experiências e soluções para os desafios, com mais de 30 cases inscritos.

- Realizamos 303 capacitações na Oficina de Escrita de *Cases*, capacitando nossos profissionais para compartilhar as melhores práticas e soluções.

- Destacamos nossa contribuição para aprimoramento do setor de saneamento com a inscrição de dez *cases* no Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), com seis selecionados para apresentação no Seminário de *Benchmarking*. Desses, três foram finalistas e dois conquistaram o prêmio, evidenciando nosso compromisso com inovação, excelência e melhoria contínua na gestão e governança corporativa.

FINALISTAS:

i. Programa Mentoria Feminina: impulsionando a carreira de mulheres no saneamento;

ii. Gestão de monitoramento de radiação: diferencial competitivo;

iii. Gestão eficaz e inovadora da inadimplência em Coromandel.

VENCEDORES:

i. Monitoramento do Apetite a Riscos: diferencial estratégico;

ii. Programa de Sugestões: inovações para excelência na gestão.

Projeto Estratégico Gestão Competitiva

A Lei 14.026/2020, conhecida como Novo Marco Legal do Saneamento Básico, trouxe uma nova realidade ao setor de saneamento, em especial a obrigatoriedade imposta a todas as Companhias de participar de licitações para assunção de concessões, enfrentando diretamente competidores privados, para manter ou expandir seu mercado de atuação.

Outro desafio trazido pela legislação é a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário até 2033, assim como o atingimento de determinadas metas para perdas de água e qualidade dos serviços prestados.

Todo esse contexto traz significativas oportunidades, mas também, a necessidade de reavaliação de processos que possam viabilizar o alcance desses objetivos e buscar a manutenção da sustentabilidade da nossa Empresa, o que somente será obtido pela elevação dos nossos níveis de performance e competitividade.

Diante desses desafios, implantamos, em agosto de 2024, o Projeto Estratégico Gestão Competitiva, com suporte de consultoria externa especializada. O Projeto busca, como o próprio nome define, a melhoria da nossa competitividade, a fim de enfrentar os desafios impostos pela nova realidade do setor de saneamento, por meio do desenvolvimento de três frentes de trabalho:

- Gestão dos investimentos;
- Pessoas e organização;
- Análise avançada de dados.

Esperamos, como resultado desse projeto, a melhoria da competitividade não apenas em relação aos concorrentes de mercado para participação em licitações e manutenção do portfólio de concessões, mas também, a melhoria da prestação dos serviços, buscando a Licença Social para Operar.

Essa transformação consolidará uma nova forma de operar, mais conectada, ágil e efetiva, permitindo que alcancemos nossos objetivos estratégicos de maneira sustentável. Com isso, fortalecemos nossa jornada rumo ao cumprimento de Nossa Ambição: “Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.”

Escritório de Processos de Negócio

Em outubro de 2024, implantamos nosso Escritório de Processos de Negócios (BPMO), com introdução da solução tecnológica *Business Process Management Suite* (BPMS), compreendendo a capacitação de nossos analistas para atuar em modelagem, automatização, integração e controle dos processos de negócios.

O Projeto Estratégico Gestão Competitiva busca a melhoria da nossa competitividade, a fim de enfrentar os desafios impostos pela nova realidade do setor de saneamento.

Gestão de Riscos

GRI 2-13, 2-25 / Sasb IF-WU-440A.3

Atuamos em consonância com a Política de Gestão de Riscos Corporativos, que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados nas atividades relacionadas ao gerenciamento de riscos, orientando as ações para identificar, avaliar, tratar e monitorar nossos riscos.

O detalhamento da metodologia adotada está apresentado no Manual de Gestão de Riscos Corporativos e contempla, ainda, a comunicação e a definição do apetite a riscos.

As responsabilidades das instâncias internas em relação ao gerenciamento de riscos são definidas na Política de Gestão de Riscos Corporativos e, entre outras, a Diretoria Proprietária e o Proprietário do Risco têm como atribuições identificar, avaliar impacto/probabilidade, monitorar e mitigar os riscos corporativos, com apoio da Gerência de Controle de Riscos, área responsável pela aplicação da metodologia na Companhia, sendo acompanhados pelo Conselho de Administração por meio de reporte trimestral ou de acordo com a necessidade de resposta de cada risco.

Nossa Matriz de Riscos lista 36 riscos corporativos, incluindo os de *compliance*, e relacionados em 11 processos da cadeia de valor: Água (produção e distribuição), Esgoto (coleta e tratamento), Relacionamento, Serviços, Concessões, Finanças, Governança, Logística, Pessoas, Tecnologia da Informação e Regulação. A Matriz de Riscos contempla o mapeamento de causas, consequências, interdependência entre riscos, impactos sociais e ambientais, e apoia a definição de tratamento e monitoramento dos riscos por meio de planos de resposta e indicadores, considerando aspectos de curto, médio e longo prazo.

Em 2024, fomos premiados pela prática gerencial de Monitoramento do apetite a riscos: diferencial estratégico, na categoria Inovação na Gestão de Saneamento Ambiental (IGS). O Prêmio Nacional de Qualidade (PNQS), conhecido como o "Oscar do Saneamento", promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes), é a única premiação global no setor de saneamento reconhecida pela International Water Association (IWA) como referência em gestão e sustentabilidade. A prática gerencial de monitoramento estratégico do apetite a riscos, que implementamos em 2020, vem sendo aprimorada ao longo dos ciclos, e estabelece que, em caso de materialização de riscos (violação do limite crítico), deve ser feita a prestação de contas ao Conselho de Administração, com apresentação de ações contingenciais para retornar o risco à faixa de tolerância previamente aprovada pelo Conselho de Administração. Nesse mesmo ano, implementamos software para promover a otimização do processo de gerenciamento dos riscos, visando aumentar a produtividade, reduzir retrabalho e proporcionar infraestrutura confiável para monitoramento e controle dos riscos, além de otimizar a tomada de decisões.

Todos os nossos riscos são identificados pelos proprietários ou pela Gerência de Controle de Riscos, e classificados de acordo com seu nível de criticidade, que considera seu impacto/probabilidade. São monitorados e tratados conforme critérios estabelecidos no Manual de Gestão de Riscos Corporativos, utilizando instrumentos como Indicadores de Risco e Plano de Resposta, com o devido acompanhamento pelo Conselho de Administração.

Considerando que os riscos emergentes são riscos sistêmicos novos ou que estão aumentando e se materializando rapidamente, com a metodologia citada acima, possuímos a condição necessária para identificar e dar tratamento adequado para mitigação desses riscos, de acordo com seu nível de criticidade. Os riscos emergentes ou sistêmicos, decorrentes do enfraquecimento ou colapso em larga escala de sistemas naturais ou humanos dos quais a sociedade e a economia dependem, tais como regime de chuva e do clima, saúde pública, serviços públicos, estão mapeados

Fomos premiados com o Oscar do Saneamento do PNQS 2024, pela prática gerencial de Monitoramento do apetite a riscos.

na Matriz de Riscos Corporativos e são monitorados conforme a metodologia explicitada na Política de Gestão de Riscos Corporativos e detalhada no Manual de Gestão de Riscos. Abaixo, citamos alguns riscos que consideramos como sistêmicos, emergentes ou críticos:

CONCESSÕES

Descrição do risco: perda de concessões.

GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS

Descrição do risco: perdas econômico-financeiras por gestão inadequada dos empreendimentos.

ESCASSEZ HÍDRICA

Descrição do risco: redução da disponibilidade hídrica dos mananciais.

QUALIDADE DA ÁGUA

Descrição do risco: qualidade da água abaixo do padrão mínimo exigido pela legislação, pelos órgãos reguladores e pela Copasa.

TRATAMENTO DE ESGOTO

Descrição do risco: perdas decorrentes de ineficiência na coleta e no tratamento de esgoto.

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Descrição do risco: perda de produtividade por absenteísmo, acidente de trabalho, doença ocupacional e pandemias.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Descrição do risco: tratamento inadequado dos dados pessoais ou ineficiência dos mecanismos de proteção desses dados de modo a permitir o acesso, a utilização ou compartilhamento indevido.

ATAQUES CIBERNÉTICOS

Descrição do risco: ataques cibernéticos aos dispositivos e sistemas de informações, furto de dados, danos aos equipamentos ou parados nos servidores e/ou serviços, sequestros e violações.

Para apoiar a estruturação do processo de Gestão de Crises, contratamos uma consultoria especializada. Essa consultoria atua na elaboração dos planos de contingência e continuidade de negócios. A gestão de crises proporciona benefícios como a capacidade de resistir a crises e superar adversidades, garantindo maior estabilidade operacional.

Outra iniciativa importante na gestão de riscos é o Programa Mapeando Riscos. Em 2024, na sua finalização, realizamos visitas às Unidades de Negócio e Gerências Regionais para identificar novos riscos, causas e fatores não elencados na matriz, além de outras ações necessárias ao tratamento dos riscos, considerando as peculiaridades regionais nas nossas diversas unidades. Realizamos também reuniões do Programa Mapeando Riscos com uma Rodada Empresarial, envolvendo gestores e principais lideranças, e outra operacional, com empregados dos processos administrativos e operacionais em cada unidade visitada. O Programa também contemplou a disseminação do processo de gerenciamento de riscos, promovendo a inserção das equipes operacionais nesse processo e fortalecendo nossa cultura de riscos.

Organograma da Estrutura Organizacional

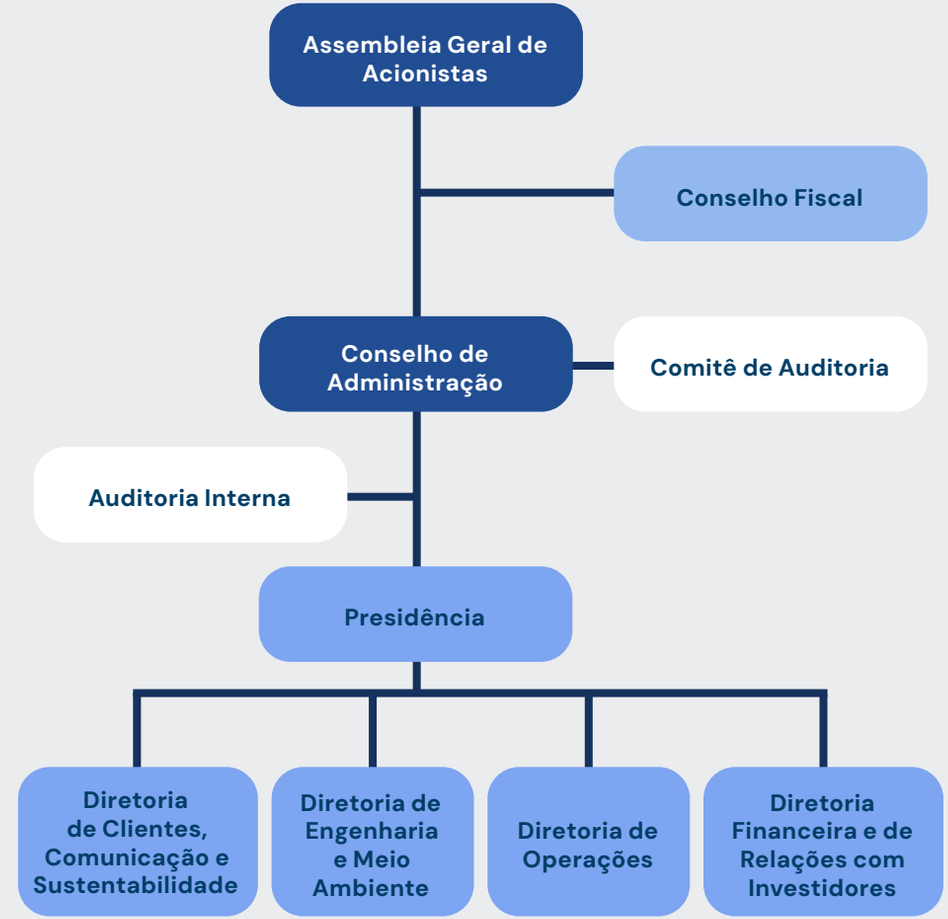
GRI 2-9

Adotamos as melhores práticas de governança corporativa, baseadas nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade. Desde nossa adesão voluntária ao Novo Mercado da B3, em 2006, seguimos padrões que vão além das exigências legais, reforçando nosso compromisso com a integridade e a confiança dos *stakeholders*.

Nossa estrutura de governança promove o desenvolvimento sustentável, equilibrando os aspectos sociais, ambientais, econômicos e financeiros. Para orientar nossas decisões, contamos com diversas políticas corporativas, destacando:

- **Política de Indicação e Elegibilidade**: define os princípios, critérios e vedações a serem observados para indicação de membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva e do Comitê de Auditoria Estatutário.
- **Política de Governança Corporativa**: estabelece diretrizes para a nossa gestão e controle.
- **Política de Conflito de Interesses**: assegura decisões éticas e imparciais ao tratar potenciais conflitos.

Informações adicionais
Clique aqui para acessar nossas políticas:
www.copasa.com.br



Governança Corporativa

GRI 2-9, 3-3 Tema material: Governança corporativa
ODS (05 - METAS 5.5/ 16 - METAS 16.5, 16.6, 16.7) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIO 10)

Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas é nossa instância máxima de decisão, responsável por deliberar sobre os negócios e direcionar resoluções estratégicas para nosso crescimento e proteção, conforme a Lei 6.404/1976.

Entre suas principais atribuições, destacamos: tomar, anualmente, as contas dos administradores e deliberar sobre as demonstrações financeiras; reformar o Estatuto Social; eleger ou destituir membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal; além de definir anualmente a verba global destinada à remuneração dos administradores e membros do Conselho Fiscal, conforme estipulado na Política de Remuneração vigente.

A Assembleia Geral de Acionistas reúne-se, ordinariamente, dentro do período de quatro meses após o término de cada exercício social e, extraordinariamente sempre que os interesses sociais o exigirem, observadas em sua convocação, instalação e deliberação as prescrições legais pertinentes.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal funciona em caráter permanente, composto, atualmente, por quatro membros efetivos e três suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, conforme critérios e vedações previstos na Política de Indicação e Elegibilidade de Membros Estatutários.

O Conselho Fiscal conta com, no mínimo, um membro titular e o respectivo suplente, indicados pelo Estado de Minas Gerais, que deverão ser servidores públicos com vínculo permanente com a Administração Pública. É garantida a participação como membro do Conselho Fiscal de um representante dos acionistas minoritários, eleito nos termos da Lei Federal 6.404/1976, que dispõe sobre as Sociedades por Ações.

O prazo de atuação unificado dos membros do Conselho Fiscal é de dois anos, sendo permitido no máximo duas reconduções consecutivas.

A função desse colegiado é, fiscalizar a gestão dos negócios, acompanhar as ações dos administradores, verificar o cumprimento dos deveres legais e estatutários, defender nossos interesses e dos acionistas, dentre outras. As reuniões ocorrem, ordinariamente, uma vez a cada trimestre, e extraordinariamente, sempre que necessário.

Conselho de Administração

GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-13,2-14, 2-15, 2-17, 2-18

O Conselho de Administração (CA) é um órgão colegiado e autônomo, com funções deliberativas, normativas e consultivas, cuja função principal é ser o elo entre a Diretoria Executiva e os acionistas, orientando e supervisionando continuamente nossa relação com os demais *stakeholders*.

Compete ao CA orientar nossos negócios, definindo nossa missão e objetivos estratégicos; aprovar o Plano de Negócios, a Estratégia de Longo Prazo, o Planejamento Estratégico, o Programa de Investimentos e o Orçamento Empresarial; eleger e destituir os diretores, fiscalizando nossa gestão; e implementar políticas voltadas para a disseminação da ética, da gestão de riscos e dos controles internos.

O CA é composto por sete membros, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, sendo um dos membros representante dos acionistas minoritários e outro representante dos empregados. Ao final do exercício social, três dos sete membros são declarados conselheiros independentes. Os membros do CA têm um prazo de gestão unificado de dois anos, sendo permitido no máximo três reconduções consecutivas. Ressaltamos que é vedada a acumulação dos cargos de Presidente do CA e Diretor-presidente da Companhia.

A indicação e eleição dos conselheiros de administração devem observar os critérios e vedações previstos na Política de Indicação e Elegibilidade de Membros Estatutários, bem como ser cidadãos de reputação ilibada, alinhados à nossa cultura, valores e objetivos estratégicos, além de possuírem notório conhecimento e qualificação profissional compatíveis com o cargo. Esse processo de indicação deve considerar, ainda, critérios complementares de experiência, disponibilidade de tempo para o desempenho da função e diversidade dos seus membros.

As reuniões do CA ocorrem de forma ordinária uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário. Nesses encontros, são discutidos e apreciados temas diversos, monitorando impactos nos âmbitos

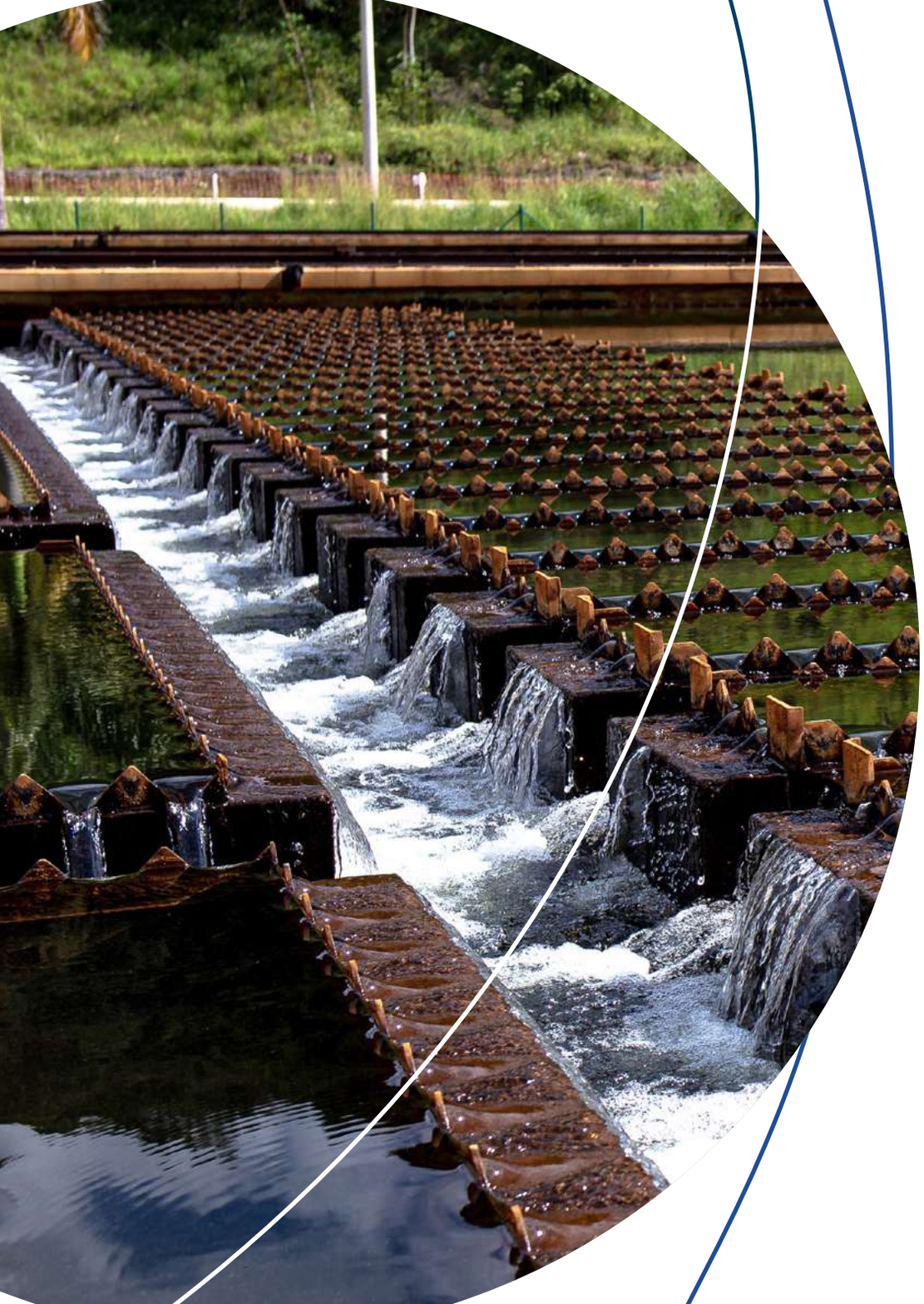
O processo de indicação dos conselheiros de administração considera também critérios complementares de experiência, disponibilidade de tempo e diversidade.

econômico, ambiental e social. Além das deliberações de investimentos e assuntos operacionais, de acordo com as alçadas definidas no nosso Estatuto Social, o CA aprecia, para recomendação da Assembleia de Acionistas: o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras anuais; a proposta sobre a destinação do lucro líquido, referente ao exercício social; o orçamento de capital; e o Programa de Investimentos. Delibera, ainda, sobre a remuneração dos acionistas, o plano anual da auditoria independente e as informações financeiras trimestrais.

Adicionalmente, o Conselho de Administração (CA) estabelece uma agenda temática para o acompanhamento de áreas essenciais, como: orçamento empresarial, orçamento regulatório, provisões contingenciais judiciais, análise do cumprimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo, balanço regulatório, gestão do portfólio de concessões, plano de redução de perdas de água, auditoria interna, superintendência de *compliance*, métricas de integridade, gestão de riscos corporativos, Gestão ESG (incluindo devida diligência relacionada a riscos e impactos econômicos, ambientais e sociais), além dos nossos principais indicadores. Entre as atribuições do CA, destacamos também:

- Promover, anualmente, a avaliação do cumprimento das metas e dos resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo, com a publicação das conclusões e a comunicação desses resultados à Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais e ao Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, sendo passível de responsabilização dos membros do Conselho de Administração em caso de omissão.
- Aprovar nossas políticas e regulamentos, bem como o Manual de Organização.
- Aprovar e monitorar decisões relacionadas às práticas de governança corporativa, relacionamento com partes interessadas, política de gestão de pessoas, e ao Código de Conduta e Integridade.

Para prevenir e gerenciar conflitos de interesse, é dever dos membros do CA manifestar-se tempestivamente acerca de seu impedimento, abstendo-se de participar de qualquer negociação ou processo de discussão ou decisão relacionado à transação com partes relacionadas, ainda que indiretamente, com o objetivo de proteger nossos interesses, retirando-se da reunião.



Caso o membro do CA possua conflito de interesse e não se manifeste, qualquer outro membro que tenha conhecimento do potencial conflito de interesses deverá se manifestar sobre o fato para que se proceda às devidas averiguações. A ausência de manifestação voluntária do membro que esteja em conflito ou de outro que dele tenha conhecimento poderá ser caracterizada como violação aos deveres de fidúcia, lealdade, finalidade e informação a que está submetido. As situações de potencial conflito de interesses deverão constar em ata das reuniões, contendo, no mínimo, a informação quanto à situação de conflito de interesses e a subsequente vedação de voto.

Com o intuito de aprimorar o conhecimento e capacitar os membros estatutários, disponibilizamos, na posse e anualmente, treinamentos relacionados a temas essenciais para nossa atividade. Em 2024, foram discutidos, no treinamento anual, os seguintes assuntos: licitações e contratos; Código de Conduta e Integridade; vieses inconscientes relacionados à diversidade e inclusão; controles internos e Política de Compliance; mudanças climáticas e resiliência; *valuation* de empresas de saneamento, modelos e alavancagem de valor.

Anualmente, o desempenho dos conselheiros é avaliado, tanto individual quanto coletivamente, considerando aspectos como a legalidade e eficácia das ações administrativas, a contribuição para os resultados do exercício, o alcance dos objetivos do plano de negócios e o cumprimento da estratégia de longo prazo.

Comitê de Auditoria Estatutário (Coaudi)

O Comitê de Auditoria Estatutário (Coaudi) é um órgão de assessoramento do Conselho de Administração, formado por três membros, em sua maioria independentes, sendo que um conselheiro de administração independente exerce a função de coordenador do Comitê. As reuniões do Coaudi acontecem, no mínimo, bimestralmente, de acordo com calendário previamente aprovado, de modo que as demonstrações financeiras trimestrais, intermediárias e anuais sejam por ele apreciadas antes de sua divulgação. As atribuições desse órgão estão dispostas no nosso Estatuto Social, e seu funcionamento é regido pelo Regimento Interno, o qual estabelece os procedimentos e as responsabilidades dos membros, garantindo a transparência e a eficiência de nossas atividades.

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva (DE) é responsável por implementar as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração e pela Assembleia Geral, além de administrar nossos negócios e executar as ações necessárias para a gestão contínua, alinhadas à estratégia de longo prazo, planos plurianuais, plano de negócios e orçamento anual.

Atualmente, a DE é composta por cinco membros, com os seguintes cargos: Diretor-Presidente, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores; Diretor de Clientes, Comunicação e Sustentabilidade; Diretor de Operação; e Diretor de Engenharia e Meio Ambiente. A eleição dos diretores é realizada pelo Conselho de Administração, em consonância com os princípios, critérios e restrições da Política de Indicação e Elegibilidade de Membros Estatutários.

O mandato dos membros da DE é de dois anos, com a possibilidade de até três reconduções consecutivas. A Diretoria Executiva se reúne semanalmente, conforme o calendário de reuniões e convoca para encontros extraordinários sempre que necessário.

Comitês não estatutários

O Conselho de Administração conta com três comitês consultivos não estatutários: o Comitê de Investimentos (Cinv), o Comitê de Gestão de Pessoas (CGP) e o Comitê de Governança Corporativa (CGC).

- **Cinv:** consultivo ao CA, auxilia nas decisões sobre nossos investimentos. É composto por três membros do CA, com um representante do acionista controlador como coordenador. Reúne-se sempre que necessário para analisar assuntos relacionados a investimentos.

- **CGP:** é um órgão consultivo que apoia o CA nas decisões sobre estratégias e políticas de gestão de pessoas, incluindo desenvolvimento organizacional, remuneração e benefícios. É composto por três membros do Conselho de Administração, sendo um coordenador. O CGP atua em temas como políticas de gestão de pessoas, comunicação institucional, negociações trabalhistas, programas de desligamento, Plano de Carreira Cargos e Salários (PCCS), remuneração dos conselhos e gestão de desempenho.

- **CGC:** apoia o CA na implementação de melhores práticas de governança, visando a segurança das decisões estratégicas e o aumento do nosso valor. Composto pelos titulares das seguintes unidades: Auditoria Interna, Secretaria Executiva de Governança e Superintendência de Compliance. O CGC trabalha na melhoria contínua das práticas de governança e avaliação periódica das políticas internas.

As reuniões dos comitês ocorrem conforme o calendário aprovado, ou quando necessário, para análise de matérias específicas. A flexibilidade nas convocatórias visa garantir que todos os temas relevantes sejam devidamente discutidos e avaliados de acordo com a demanda e a urgência das questões que surgem ao longo do período.

Gestão colegiada e de aquisição

O sistema Gestão Colegiada é uma ferramenta informatizada que organiza a gestão de gastos e facilita a tomada de decisões em toda a Companhia. Nesse sistema, todos os custos relacionados a custeio e investimentos são submetidos à aprovação de diversos comitês (Comitê de Administração, Comitê Operacional, Comitê Diretivo, Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Assembleia Geral), respeitando as alçadas e os limites específicos de valores e categorias para materiais, obras e serviços.

Além disso, em fevereiro de 2024, implementamos o projeto Gestão de Aquisição para aprimorar a agilidade e o controle dos processos de compras. A iniciativa visa otimizar todas as fases do processo licitatório, utilizando uma estrutura completamente eletrônica, desde o planejamento até a contratação. Como resultado, conseguimos reduzir em mais de 50% o tempo médio para concluir contratações e economizar cerca de duas toneladas de papel por ano.

Ética e Integridade

GRI 3-3 Tema material: Compliance, ética e medidas anticorrupção, 205-1, 205-2, 205-3, 2-25

ODS (16 - METAS 16.3, 16.5, 16.10) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIO 10)

Em 2024, diversos de nossos documentos importantes passaram por atualizações significativas, reafirmando nosso compromisso com a integridade, a conformidade e a ética. Atualizamos o Código de Conduta e Integridade para incluir a vedação a doações e patrocínios a partidos políticos, além disso, inserimos um item específico sobre segurança do trabalho, reforçando o compromisso com ambientes seguros e alinhados às melhores práticas. O Manual de Compliance também passou por atualizações, com diversas melhorias, para garantir que estejamos em conformidade com a norma ISO 37301 - Sistema de Gestão de Compliance, que fortalece nossas práticas de *compliance*.

Informações relativas a ações judiciais pendentes ou encerradas referentes a concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio, bem como resultados de eventuais ações judiciais, não serão divulgadas por motivos estratégicos, visando evitar exposição indevida.

Além disso, a Política de Compliance Anticorrupção foi aprimorada, com a inserção de diretrizes de conduta para regular a comunicação e o relacionamento com agentes públicos da Administração Direta e Indireta, nas esferas federal, estadual e municipal. Isso reforça nossa postura ética e transparente, visando prevenir atos de corrupção, conforme a Lei Federal 12.846/2013 e a Política de Relacionamento com Agentes Públicos. Por fim, atualizamos a Política de Conflito de Interesses para incluir itens específicos sobre o combate ao nepotismo, regulamentando o tema e nos garantindo práticas justas e transparentes internamente.

Contamos com uma Matriz de Treinamentos de Compliance, revisada anualmente para garantir a adequação dos conteúdos aos nossos diferentes públicos e potencializar os resultados dessa iniciativa. Em 2024, registramos 12.105 participações nos treinamentos.

Programa de Integridade

O Plano de Integridade, criado com o propósito de combater a corrupção e apurar irregularidades, passou por um processo contínuo de fortalecimento ao longo de 2024. Em um esforço constante para aprimorar nossos mecanismos de prevenção e combate à corrupção, revisamos e aprovamos, ao longo do ano, a Política de Compliance Anticorrupção, alinhando-nos ainda mais à Lei Anticorrupção e às melhores práticas de governança corporativa.

Em 2024, inserimos diretrizes de conduta para regular nossa comunicação e nosso relacionamento com agentes públicos da Administração Direta e Indireta em todas as esferas (federal, estadual e municipal), reafirmando nossa postura ética e transparente.

Cerca de 10.000 empregados participaram de treinamentos de *compliance*, abrangendo quase a totalidade dos nossos Empregados e da Copanor.

O objetivo é prevenir condutas e atos lesivos à Administração Pública que possam ser caracterizados como práticas de corrupção, em todas as suas formas, conforme estabelecido pela Lei Federal 12.846/2013, que trata da responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e pela Política de Relacionamento com Agentes Públicos.

A disseminação dos nossos valores e princípios organizacionais é uma responsabilidade compartilhada por todas as nossas unidades, formalizada pelos nossos Manuais. Em 2024, promovemos diversas ações para reforçar nosso posicionamento, com foco na integridade e ética nas relações com as partes interessadas. Cerca de 10.000 empregados participaram de treinamentos de *compliance,* abrangendo quase a totalidade dos nossos empregados e da Copanor.

Contamos com um sólido sistema de controles internos e uma área de Compliance dedicada à promoção de condutas éticas e responsáveis. Em 2024, conquistamos a certificação ISO 37301, reforçando nosso alinhamento às melhores práticas internacionais e reduzindo a probabilidade de eventos adversos. Toda essa estrutura se deve ao fato de que a ausência de uma cultura de integridade poderia impactar negativamente nossa imagem e sustentabilidade econômica, além de gerar multas significativas por descumprimento da Lei Anticorrupção. Por atuarmos com diversos públicos, estamos expostos a riscos como corrupção e fraudes.

Em 2024, concluímos processos de apuração de cinco relatos registrados no Canal de Denúncias que confirmaram a cobrança de propina por empregados terceirizados a nossos clientes. Desses cinco, dois se referem ao mesmo empregado. Em decorrência do resultado das apurações, todos os quatro envolvidos foram desligados.

Com o intuito de aprimorar o conhecimento dos seus membros, o CA adota treinamentos específicos. Todos os membros participam, tanto na posse quanto anualmente, de capacitações relacionadas a temas essenciais para nossa atividade, incluindo legislação societária, mercado de capitais, controle interno, código de conduta e a Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), o que constitui uma exigência contínua.

Em 2024, 13 membros do nosso órgão de governança (76% do colegiado) participaram de capacitações específicas sobre combate à corrupção.

A área de Compliance elabora um Plano Anual, aprovado pelo Diretor-Presidente, que inclui uma matriz de treinamentos direcionada aos públicos conforme os riscos identificados, promovendo a cultura de integridade. Quando as ações de comunicação e treinamento não são suficientes, contamos com um Canal de Denúncias que apoia a Auditoria Interna nas apurações necessárias. Os impactos das ações são reportados trimestralmente, fortalecendo a transparência e o aprimoramento contínuo.

Adotamos um sistema de medição e pesquisas diagnósticas, inclusive com prestadores de serviço, para avaliar a eficácia das nossas ações. Esses diagnósticos subsidiam os treinamentos e, quando necessário, a Superintendência de Compliance propõe medidas corretivas em diálogo com as partes envolvidas. Quando identificamos alguma deficiência por meio dessas ferramentas, são avaliadas e implementadas ações corretivas apropriadas.

Os resultados das pesquisas diagnósticas são apresentados anualmente à Diretoria Executiva, e os dados são acompanhados ao longo do tempo para monitorar a evolução da cultura de integridade. As métricas de integridade também são reportadas trimestralmente à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração, permitindo a análise contínua da efetividade das ações implementadas.

Acompanhamos o andamento do nosso Programa de Integridade por meio de indicadores e metas, apresentados trimestralmente à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração, além da realização anual de uma pesquisa diagnóstica de *compliance*. Essa evolução vai além do ambiente interno e se estende também à nossa relação com fornecedores. Desde 2022, todas as nossas licitações seguem a Política de Compliance Anticorrupção e o Código de Conduta e Integridade para Fornecedores, incorporados aos respectivos editais e contratos, garantindo processos mais éticos, transparentes e alinhados aos nossos valores.

Código de Conduta e Integridade

GRI 2-25

O Código de Conduta e Integridade formaliza os princípios e valores que orientam as nossas relações, reforçando a ética empresarial e as práticas de integridade no nosso dia a dia e nas decisões que tomamos. Ao ingressarem na Copasa, todos os nossos empregados, administradores, membros de comitês e conselheiros fiscais assumem formalmente o compromisso com esses princípios éticos, por meio da assinatura de um Termo de Compromisso. Da mesma forma, fornecedores, prestadores de serviços e qualquer parte com quem mantemos vínculos contratuais também se comprometem a seguir o Código, ao assinarem contratos ou outros documentos.

Garantimos o acesso ao Código de Conduta e Integridade, assim como à Política de Compliance Anticorrupção, por meio de um sistema informatizado, disponível para todos os nossos empregados. Em 2024, 9.643 empregados, representando 99,6% do nosso corpo funcional, confirmaram sua adesão a esses documentos.

Em 2024, 100% dos membros do nosso órgãos de governança reafirmaram seu compromisso com as regras e princípios éticos estabelecidos no Código de Conduta e Integridade.

Além disso, em todos os processos licitatórios e na contratação de fornecedores, conforme nosso Regulamento de Contratações, todas as empresas envolvidas devem aderir ao Código de Conduta e Integridade, ao Código de Conduta para Fornecedores e à Política de Compliance Anticorrupção. O não cumprimento dessas obrigações pode resultar na instauração de um processo administrativo punitivo e aplicação de sanções. Em 2024, todos os nossos fornecedores contratados, foram informados sobre essas exigências e as possíveis penalidades em caso de descumprimento.

A comunicação e o treinamento são pilares do nosso Plano de Integridade, e a Superintendência de Compliance tem a responsabilidade de promover a comunicação e treinar os empregados sobre integridade anualmente. Todos os empregados recebem e comprometem-se a cumprir o Código de Conduta e Integridade e a Política de Compliance Anticorrupção, com orientação adicional para prestadores de serviços. Além disso, o Código de Conduta e Integridade e as Políticas de Integridade estão disponibilizadas para todos os empregados na Intranet e para os stakeholders em **nosso site**.

Em 2024, houve 144 participações no treinamento de Compliance da nossa Companhia.

Em conformidade com a Política de Compliance Anticorrupção, os fornecedores sujeitos a Política de Due Diligence de Integridade devem ser treinados sobre nosso Sistema de Gestão de Compliance. Em 2024, houve 144 participações nesse treinamento, abrangendo 64% do público-alvo.

Comissão de Ética

GRI 2-16

A Comissão de Ética é um órgão colegiado, consultivo e deliberativo, com autonomia para tomar decisões, e se reporta diretamente ao diretor-presidente. Atua no controle e deliberação de denúncias éticas relacionadas às relações interpessoais no ambiente corporativo. As condutas que violarem o Código de Conduta e Integridade podem resultar em recomendações de comportamento ou em penalidades, conforme as nossas normas e regulamentos, que podem incluir advertências verbais ou escritas, suspensão ou dispensa.

As denúncias apuradas pela Comissão de Ética são recebidas por meio do nosso Canal de Denúncias. Os resultados das apurações são enviados para o Canal, que é gerenciado pela Auditoria Interna. O reporte dessas denúncias é feito diretamente pela Auditoria Interna ao Conselho de Administração.

Controles internos

GRI 205-1

Nosso Sistema de Controle Interno tem por finalidade proporcionar segurança razoável para o alcance dos objetivos relacionados a operações, divulgação e conformidade, em consonância com a metodologia do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Adotamos, na Companhia, o modelo das Três Linhas, conforme a Declaração de Posicionamento do Instituto dos Auditores Internos (IIA) Global, o qual relaciona as funções organizacionais aos nossos níveis de controle interno, quais sejam:

- **1.ª Linha – Gestão operacional:** gestores das unidades e responsáveis diretos pelos processos, que gerenciam e possuem responsabilidade sobre os riscos, pois podem implementar as ações corretivas para resolver deficiências em processos e controles.
- **2.ª Linha – Gestão corporativa:** responsáveis por riscos, *compliance* e controles internos, com a função de supervisionar a conformidade, realizar verificações, monitoramento, prevenção e análise integrada dos riscos.
- **3.ª Linha – Auditoria interna:** responsável por fornecer avaliação independente.

Dessa forma, as atividades de controle não são exclusivas de uma unidade organizacional, devendo ser executadas em todos os níveis.

Em 2024, identificamos nove riscos relacionados à área de *compliance*. Para 2025, atualizamos esses riscos, agora abrangendo temas como conflito de interesses, suborno, fraude e corrupção. Essa adaptação reflete as mudanças positivas que estamos implementando, com o objetivo de mitigar prejuízos financeiros ou de imagem, decorrentes da obtenção de vantagem indevida de forma ilegal ou antiética.

Instrumentos de ética e governança

GRI 2-25, 2-26, 3-3 Tema material: *Compliance*, ética e medidas anticorrupção, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1;

ODS (05 - METAS 5.1/ 08 - METAS 8.8/ 16 - METAS 16.3, 16.6, 16.10) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 10)

Canal de Denúncias

GRI 2-25, 406-1

Disponibilizamos um Canal de Denúncias para o recebimento de relatos sobre práticas que violem o Código de Conduta e Integridade, Políticas, Regulamentos, nossas normas internas ou a legislação vigente, com o objetivo de facilitar a comunicação, apuração e tratamento dessas situações.

A unidade responsável pelo Canal de Denúncias é a Auditoria Interna, que responde diretamente ao Conselho de Administração, assegurando a independência no tratamento dos relatos. A Auditoria é responsável pela contratação da empresa terceirizada que opera o Canal. Essa empresa realiza a triagem inicial dos relatos recebidos, com uma classificação preliminar dos casos. Em seguida, os relatos são encaminhados à Auditoria Interna, que valida a classificação e define a Unidade Apuradora responsável pela condução da apuração.

No início de 2024, havia 258 denúncias com apurações em andamento, e ao longo do ano, recebemos 402 denúncias adicionais. As denúncias são classificadas em categorias como: disciplinar, relações interpessoais, gestão inadequada, fraude, assédio sexual, conflito de interesses, irregularidades em licitações e contratos, e corrupção.

Em 2024, das 439 denúncias com apurações concluídas, 48,7% foram consideradas procedentes ou parcialmente procedentes, enquanto as demais não foram comprovadas ou foram consideradas improcedentes.

O nosso Canal de Denúncias está acessível a todos, empregados e pessoas externas à Companhia, e pode ser acessado pelo número **0800 721 5953**, pelo **e-mail copasa@canaldedenuncias.com.br** ou pelo site.

Informações adicionais
Clique aqui para acessar nosso Canal de denúncias:
www.canaldedenuncia.com.br/copasa/

Ouvidoria

GRI 2-25

A Ouvidoria é nosso canal de interlocução com os usuários, por meio da recepção de suas manifestações, sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, pedidos de informações ou elogios. Atua como uma instância de controle e participação social e representa a voz do cidadão, direcionando ações de melhorias com vistas ao aprimoramento da prestação dos nossos serviços.

No tratamento das reclamações, a Ouvidoria atua como instância recursal de relacionamento com os clientes e pode ser acionada quando uma solicitação formalizada em um dos canais usuais de atendimento não tenha sido atendida no prazo previsto, quando o usuário não concordar com uma resposta recebida ou quando não estiver satisfeito com a qualidade do serviço prestado.

Em 2024, foram registradas 18.598 manifestações, das quais 77% foram consideradas elegíveis à Ouvidoria. O ranking top 5 de reclamações se refere aos assuntos relacionados à falta de água, análise de conta, serviços operacionais como ligação, refluxo/vazamento de esgoto, e recomposição de pavimento.

As demandas Copasa e Copanor registradas nas Ouvidorias das Agências Reguladoras (Arsae-MG, Arisb-MG e Arismig) e na Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais também são tratadas no âmbito da nossa Ouvidoria.

A Ouvidoria ainda é responsável pelo tratamento dos pedidos de informações registrados no Portal da Transparência e por garantir o cumprimento do prazo legal para resposta ao demandante, de acordo com a Lei Federal 12.527/2011.

Em outubro de 2024, nossa Auditoria Interna realizou uma avaliação da qualidade do atendimento aos pedidos de acesso à informação. Nos 30 processos analisados, houve cumprimento dos prazos legais de resposta, atendimento de todas as questões, uso de linguagem simples e orientação sobre prazos de recurso. O resultado reafirma nosso

Pedidos de informação 2024

138 **solicitações** recebidas

68 **pedidos** procedentes

70 **pedidos** improcedentes

65 **registrados na** Controladoria Geral do Estado (CGE)

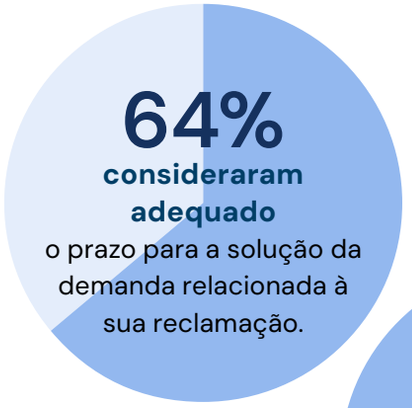
73 **registrados no** Portal da Transparência Copasa (Transpar)

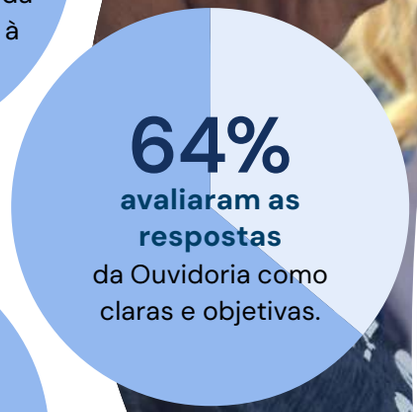
compromisso com a Lei de Acesso à Informação e a transparência.

Quanto ao processo de gestão das reclamações da Ouvidoria, o mecanismo de revisão e melhoria utilizado é a pesquisa de satisfação enviada aos clientes. No caso específico das solicitações com base na Lei Federal 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação –, as melhorias se baseiam na avaliação da qualidade do atendimento, em dados extraídos do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), atendendo à Controladoria Geral do Estado, e em apontamentos recebidos em recursos a decisões proferidas pela Companhia. O rastreamento da eficácia dos mecanismos de queixa e outros processos de reparação é tratado diretamente pela Auditoria Interna.

Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Mensalmente, a Ouvidoria encaminha uma pesquisa de satisfação aos clientes, com o objetivo de compreender a percepção sobre a qualidade do atendimento prestado e o prazo de resposta às solicitações recebidas. A seguir, apresentamos a síntese dos resultados anuais:





Políticas organizacionais

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3

As principais políticas que orientam a nossa conduta refletem o nosso compromisso com a transparência, a ética e a excelência na gestão. Elas estabelecem diretrizes para a governança corporativa, a integridade nas relações institucionais e a sustentabilidade das nossas operações, conforme previsto no nosso Plano de Integridade, aprovado pelo Conselho de Administração.

Entre essas políticas, está incluída a prática da devida diligência, conforme previsto na Política de Due Diligence de Integridade, que assegura que todas as nossas interações empresariais e contratações sejam conduzidas de forma ética e responsável, mitigando riscos.

As nossas políticas organizacionais garantem a conformidade com a legislação vigente e com as melhores práticas de mercado, fortalecendo a nossa atuação e gerando valor para a sociedade.

- **Política de Conflito de Interesses:** define diretrizes para identificar e tratar conflitos de interesses reais ou potenciais. Em 2024, aprimoramos essa política com medidas específicas para coibir o nepotismo, fortalecendo a governança e a ética na Companhia.
- **Política de Contratação de Serviços de Auditoria:** regula a contratação de auditorias independentes e serviços extra-auditoria, garantindo conformidade com as boas práticas de governança.
- **Política de Brindes e Presentes:** estabelece critérios para o recebimento de brindes, convites e cortesias, evitando favorecimentos indevidos.
- **Política de Compliance Anticorrupção:** direciona ações para mitigar riscos de corrupção, fraudes e desvios, alinhada à legislação anticorrupção.
- **Política de Controles Internos:** define princípios e diretrizes para fortalecer nossos controles internos.
- **Política de Defesa da Concorrência:** prevê diretrizes para evitar infrações às normas de defesa da concorrência.
- **Política de Dividendos:** regula práticas de remuneração aos acionistas, garantindo transparência e previsibilidade.
- **Política de Divulgação e Negociação:** orienta a comunicação de informações relevantes ao mercado e a negociação de valores mobiliários.
- **Política de Doações e Patrocínios:** define regras para doações e patrocínios, assegurando transparência e integridade.

- **Política de Due Diligence de Integridade:** garante conformidade em contratos e reduz riscos de integridade.

- **Política de Gestão de Riscos Corporativos:** tem por objetivo estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados nas atividades relacionadas à gestão dos nossos riscos corporativos e orientar as ações para a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos.

- **Política de Segurança de Barragens:** define padrões de segurança para barragens de água, prevenindo acidentes.

- **Política de Governança Corporativa:** consolida nossos princípios e melhores práticas de gestão.

- **Política de Indicação e Elegibilidade:** define critérios para nomeação de membros da governança corporativa.

- **Política de Participações Societárias:** regula nossa participação em sociedades empresariais.

- **Política de Privacidade:** define critérios e diretrizes para que os titulares possam disponibilizar seus dados pessoais, com a devida segurança, nos sistemas informatizados e nos nossos aplicativos.

- **Proteção de Dados Pessoais:** estabelece diretrizes para o tratamento e segurança de dados pessoais e promove uma cultura de privacidade e proteção de dados alinhada aos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

- **Política de Relacionamento com Agentes Públicos:** define normas para comunicação e interação com agentes públicos.

- **Política de Remuneração:** rege os critérios de remuneração de administradores, conselheiros e empregados.

- **Política de Reuniões:** define diretrizes para reuniões institucionais.

- **Política de Sustentabilidade:** estabelece nossas diretrizes a fim de que possamos gerenciar nossas atividades e operações, considerando os aspectos sociais, ambientais, econômico-financeiros e de governança (ESG) para promover impacto social e ambiental positivo.

- **Política de Mudanças Climáticas:** estabelece diretrizes para o nosso planejamento e operações, considerando os efeitos da variabilidade climática.

- **Política de Diversidade e Inclusão:** institui diretrizes para o desenvolvimento e implementação de iniciativas voltadas para os temas de diversidade e inclusão, com o objetivo de promover um ambiente cada vez mais inclusivo.

- **Política de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação:** fomenta a gestão e implementação de iniciativas de PD&I, com a finalidade de agregar valor ao negócio.

- **Política de Gestão de Energia:** estabelece diretrizes para nos nortear em relação à gestão eficiente do custo e do consumo da energia elétrica nos nossos processos produtivos.

- **Política de Transações com Partes Relacionadas:** estabelece regras para transações entre partes relacionadas, prevenindo conflitos de interesses.

- **Plano de Integridade:** assegura o compromisso com práticas éticas e transparentes.

- **Regulamento de Proteção a Informações:** define critérios para classificação e proteção de informações sigilosas.

- **Política de Segurança da Informação:** promove a proteção das informações geradas, recebidas e tratadas nos sistemas de gestão, preservando a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações.

- **Política de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação:** estabelece princípios, conceitos, diretrizes e responsabilidades para o adequado e tempestivo tratamento de incidentes de segurança cibernética, a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados à população.

- **Política de Gestão de Resíduos Sólidos:** estabelece conceitos, diretrizes, competências, compromissos que norteiam nossa atuação em relação à gestão ambientalmente adequada de resíduos sólidos.

Para saber mais sobre as políticas organizacionais, acesse o **link**.

Gestão da legalidade e engajamento com o poder público e órgãos reguladores

Assegurar a aderência às normas regulatórias é fundamental para otimizarmos nossas operações, unindo alta performance ao uso responsável de insumos. Do ponto de vista financeiro, adotamos medidas para cumprimento dessas diretrizes a fim de assegurar estabilização ou melhoria de indicadores econômicos — como reajustes tarifários e receita — e ainda evitar a aplicação de penalidades que afetam nossa estabilidade. Além disso, as regulamentações ambientais fazem parte desse contexto, atuando como barreiras contra a exploração excessiva de recursos naturais.

No nosso caso, a água é a base da operação, tornando o cumprimento das normas não apenas uma obrigação, mas uma condição essencial para nossa existência. Dependemos da disponibilidade contínua e da qualidade desse recurso, o que exige alinhamento rigoroso com as políticas ambientais. Os órgãos reguladores exercem um papel importante nesse cenário, monitorando o cumprimento das leis, de forma a contribuir para:

Ausência de contaminação hídrica,

impactando positivamente tanto a saúde da população quanto nossa própria operação, pois a água livre de substâncias prejudiciais viabiliza seu uso como insumo.

Descarte adequado de efluentes,

contribuindo para o equilíbrio ecológico, despoluição de rios e lagos, melhoria da biodiversidade e aumento da disponibilidade hídrica — uma garantia direta para continuidade dos nossos serviços.

Fica claro que a conformidade regulatória vai muito além de evitar sanções: é um pilar estratégico para garantirmos a sustentabilidade, a eficiência operacional e a confiança da sociedade. Ao seguirmos as normas, protegemos não apenas nosso modelo de negócios, mas também o ecossistema e as comunidades que atendemos.

Nesse sentido, nossa gestão e engajamento com nossos entes regulatórios resultam nos seguintes benefícios:

- Equilíbrio entre nossos interesses e os interesses sociais, podendo proporcionar um alto padrão de qualidade, segurança, sustentabilidade e equidade nos negócios.
- O engajamento com as comunidades pode facilitar nossa participação nas

decisões que impactam os direitos humanos, garantindo o respeito a esses, e nos proporcionando a Licença Social para Operar (LSO).

- Preservação e conservação do meio ambiente, evitando a degradação acelerada e oportunizando o uso dos recursos naturais de forma sustentável.

Possuímos uma estrutura organizacional com uma unidade específica responsável pelas tratativas regulatórias, gerenciando fiscalizações operacionais e econômico-financeiras e acompanhando proativamente, em conjunto com as nossas diversas unidades, as ações preditivas e corretivas, a fim de manter a conformidade regulatória. A execução dessas ações, com o envio das comprovações ao regulador, tem como objetivo mitigar o impacto de possíveis sanções pecuniárias, além de contribuir para a qualidade dos serviços prestados e para a preservação ambiental.

Nesse sentido, as unidades são capacitadas e mobilizadas para cumprir as normas estabelecidas pelos órgãos reguladores, a exemplo do Programa de Eficiência Operacional (PEO). Este programa consiste em uma autofiscalização dos nossos sistemas, levando em consideração as exigências regulatórias e nossos indicadores estratégicos.

A execução dos planos de ação originados do PEO contribui para a melhoria da qualidade da prestação de serviços e para a adequação às normas regulatórias.

No âmbito da nossa política de gestão de riscos corporativos, o risco "não observância da legislação regulatória" está mapeado e priorizado, incluindo a análise de sua probabilidade e impacto. O mencionado risco é monitorado por meio do indicador Índice de Efetividade Regulatória (IER) e pelo respectivo Plano de Resposta ao Risco, conforme as principais iniciativas elencadas a seguir:

IER
Indicador de Efetividade Regulatória

Efetividade no arquivamento de potenciais multas decorrentes da fiscalização da Arsae

Objetivo
100% de arquivamento

70%
Limite crítico

Para garantirmos a conformidade com as normas regulatórias e a melhoria contínua de nossos processos, investimos constantemente em capacitação e aprimoramento das equipes. Nesse contexto, realizamos treinamentos periódicos em autofiscalizações, com o objetivo de disseminar conhecimento e promover uma visão regulatória mais apurada entre nossos empregados.

Acompanhamos de perto o cumprimento das metas dos indicadores que compõem o Fator X, que define os incentivos tarifários para o ciclo de quatro anos da revisão periódica. O atingimento dessas metas resulta em um bônus tarifário, enquanto o não cumprimento pode levar à redução da receita. O Fator X inclui incentivos relacionados à produtividade, expansão do tratamento de esgoto, controle de perdas, melhoria na qualidade dos serviços e no relacionamento com o usuário, e à qualidade do atendimento telefônico.

Para tanto, realizamos o acompanhamento mensal dos indicadores estabelecidos pelo Órgão Regulador, como parâmetros de qualidade da água distribuída, índice de perdas de água, eficiência na remoção de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), índice de tratamento de esgoto e prazo de atendimento de serviços. Esse monitoramento permite gerenciar os processos de gestão e operacionais, com a finalidade de melhorar cada vez mais a qualidade da prestação dos serviços aos clientes e, ainda, avaliar os impactos tarifários e fornecer orientação tempestiva às nossas unidades para melhorar e elevar o patamar de desempenho.

Nosso orçamento regulatório é acompanhado de perto, com análise das receitas e despesas comparadas ao orçamento empresarial. Apresentamos as informações mensalmente aos órgãos de governança para decisão e acompanhamento estratégico.

Dentre as ações estratégicas para garantia da conformidade regulatória, destacamos:

- Treinamentos para atualização contínua sobre regulamentos, melhores práticas e atendimento às demandas regulatórias, especialmente durante as fiscalizações.
- Reuniões preparatórias e pós-execução de fiscalizações para orientar as equipes no trato com os representantes do ente regulador.
- Treinamentos e eventos de mobilização para demonstrar como as atividades impactam nos indicadores regulatórios e nos nossos resultados econômicos.
- Desenvolvimento e aplicação de uma ferramenta para acompanhamento dos indicadores regulatórios, tanto em nível de superintendência quanto de gerência regional e, quando necessário, por localidade.
- Acompanhamento *in loco* durante fiscalizações em municípios e sistemas estratégicos, com o objetivo de orientar as unidades a manter a conformidade e mitigar eventuais não conformidades.
- Desenvolvimento de defesas e comprovações para tratativas com os agentes reguladores durante as fiscalizações operacionais e econômicas.

PROXIMIDADE

Gestão das partes interessadas 80
Relacionamento com os clientes 81
Licença Social para Opera (LSO) 86
Relacionamento com as comunidades 87
Fornecedores 91
Cadeia de suprimentos 94
Pessoas 97
Segurança e saúde no trabalho 124

Sumário interativo

Gestão das partes interessadas

GRI 2-29, ODS (16 - META 16.7)

Guiamos nossos relacionamentos com base em nossos valores e políticas institucionais, especialmente a Política de Sustentabilidade, o Código de Conduta e Integridade e a Política de Transações com Partes Relacionadas. Há também o processo Gerir Partes Interessadas.

Nosso objetivo é assegurar a harmonia entre as diretrizes corporativas e as expectativas das partes envolvidas. Para isso, utilizamos diversos canais de comunicação e interação, fortalecendo parcerias que impulsionam tanto o desenvolvimento sustentável do nosso negócio quanto o da sociedade, sempre considerando as particularidades de cada parte interessada.

O processo de gestão das partes interessadas envolve a identificação e definição de *stakeholders* e seus interlocutores, considerando os tipos de interação, a priorização com base na importância relativa e a definição de métodos para identificar necessidades e expectativas.

A partir disso, analisamos e priorizamos essas expectativas conforme seu impacto, convertendo-as em requisitos e indicadores. Esse ciclo ocorre a cada dois anos e, como produto, há a consolidação das informações em um modelo eletrônico que resultou na Matriz de Esfera de Influência (MEI) da Companhia.

Realizamos mais um ciclo desse processo, aplicando os métodos estabelecidos. Os requisitos das partes interessadas são considerados insumos valiosos para a revisão de nossas diretrizes estratégicas, refletindo diretamente na análise do desempenho institucional e na definição dos fatores de desempenho dos processos que integram nossa cadeia de valor.

Relacionamento com os clientes

GRI 3-3 Tema material: Clientes e comunidades locais, 418-1 | ODS (1 - META 1.4 / 2 - META 2.3 / 3 - META 3.3 / 6 - META 6.1) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2)

Colocar o cliente no centro das nossas ações é um compromisso reafirmado em nossa Declaração Estratégica. Entender suas necessidades e expectativas nos impulsiona a melhorar continuamente nossos produtos, serviços e processos, garantindo experiências cada vez mais satisfatórias.

Em 2024, demos um passo importante nessa direção ao contratar uma nova solução para os canais digitais – WhatsApp e Webchat – com previsão de integração de inteligência artificial em 2025. A tecnologia trará mais assertividade nas interações, leitura de sentimentos e melhor controle de qualidade, elevando a experiência dos clientes nesses canais.

Nos atendimentos presenciais, iniciamos a revitalização das agências, alinhando os espaços para torná-los mais acolhedores e acessíveis. Além disso, reforçamos o atendimento nas regiões Metropolitana de Belo Horizonte e Leste de Minas, com a contratação de novas equipes terceirizadas, o que já resultou em menor tempo de espera e mais eficiência.

Clientes bem atendidos reconhecem o valor do saneamento e a importância dos nossos serviços para a qualidade de vida e o meio ambiente. Por isso, investir em uma comunicação transparente e acessível é fundamental. Em 2024, revisamos os conteúdos dos nossos canais, lançamos o Guia do Cliente Copasa e vídeos explicativos sobre os principais serviços, com orientações claras sobre documentos e procedimentos.

Com o objetivo de fortalecer a cultura de centralidade no cliente, promovemos anualmente a Semana do Cliente, realizada próximo ao dia 15 de setembro. Em 2024, o evento destacou o valor gerado pelas nossas ações cotidianas e apresentou o projeto desenvolvido pelo Escritório de Processos (BPMO), voltado à melhoria da experiência do cliente. A programação também contou com palestras sobre tendências de mercado e estratégias de atendimento, ampliando o conhecimento e o engajamento das equipes.

Acompanhamos de perto a percepção dos nossos clientes por meio de pesquisas aplicadas ao longo da jornada de relacionamento. Esses dados são fundamentais para identificar expectativas, avaliar nossa imagem e direcionar o Planejamento Estratégico. Em 2024, alcançamos 76,8% de satisfação — o melhor resultado desde 2021.

Zelamos também pela privacidade e segurança dos dados pessoais de nossos clientes. Em 2024, não houve ocorrência de queixas comprovadas relativas à violação da privacidade de clientes nem incidentes de segurança envolvendo dados pessoais (vazamentos, perda de dados, acessos não autorizados etc.) que pudessem acarretar riscos ou danos relevantes aos titulares desses dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

AÇÕES COMERCIAIS DESENVOLVIDAS

Em 2024, demos continuidade a iniciativas voltadas à melhoria dos processos e ao fortalecimento da relação com nossos clientes, dentre elas:

Vem pra Rede de Água e Esgoto

Campanha educativa sobre a obrigatoriedade e os benefícios da conexão com as redes públicas de saneamento conforme a legislação vigente.

Automatização da Baixa Ordem de Serviço de Confirmação de Esgotamento

Processo otimizado para manter o cadastro atualizado e evitar perda de receita.

Modernização da Leitura e Qualidade de Medição

Medidas para aumentar a confiabilidade na leitura de hidrômetros, incluindo o registro fotográfico e georreferenciamento.

Adequação da Norma de Procedimentos de Contrato de Demanda

Maior segurança regulatória e fidelização de grandes consumidores.

Em 2024, também implementamos a reemissão de segundas vias de faturas para evitar negativação, protestos e suspensão de serviços. Firmamos convênio com o Instituto de Estudos de Protestos do Brasil Seção Minas Gerais (IEPTB-MG) e contratamos uma empresa especializada, aumentando a eficiência da cobrança e contribuindo para a recuperação de receitas e redução da inadimplência.

Essas ações reforçam nosso entendimento de que o relacionamento com os clientes é essencial para a imagem e a sustentabilidade da Empresa. A satisfação do cliente, principal impacto positivo gerado, é perceptível no acompanhamento contínuo de todos os pontos de contato. Esse cuidado fortalece nossa posição no mercado, consolida nosso destaque entre as empresas de saneamento e contribui diretamente para a sustentabilidade da Companhia.

Para acompanhar a percepção dos nossos clientes, realizamos pesquisas em diferentes etapas da jornada de relacionamento — pós-atendimento, pós-serviço e uma pesquisa geral de satisfação. Essas ações nos permitem medir o nível de satisfação, identificar expectativas e avaliar a imagem da Empresa e o conhecimento sobre nossos serviços. As pesquisas, especialmente as quantitativas, são fundamentais para o Planejamento Estratégico.

Adotamos o modelo de centralidade no cliente e reforçamos esse compromisso em nossa Declaração Estratégica, com o propósito de cuidar da água e gerar valor para as pessoas. Um dos nossos objetivos estratégicos para o ciclo 2022-2026 é transformar a experiência do cliente.

Acompanhamos também o Risco de Relacionamento com Clientes por meio da nossa Política de Gestão de Riscos Corporativos, mapeando possíveis falhas e adotando medidas para reduzir impactos, como danos à imagem e perda de concessões. Além disso, mantemos nosso compromisso com o controle de qualidade da água, o tratamento de esgoto e a gestão eficiente dos serviços, sempre focando em bons resultados para os clientes.

Estratégias de combate à inadimplência na categoria Residencial Social

A categoria Residencial Social da Copasa é destinada aos consumidores de baixa renda, com o objetivo de garantir o acesso à água e ao esgoto com tarifas reduzidas. Essa categoria é voltada a famílias em situação de vulnerabilidade econômica, oferecendo condições mais acessíveis para o pagamento dos serviços essenciais de saneamento básico.

Embora não tenha sido realizada uma campanha específica voltada à categoria Residencial Social em 2024, a Companhia vem promovendo, de forma contínua, um conjunto de ações estratégicas para mitigar a inadimplência entre os clientes na categoria.

Entre as principais iniciativas, destacam-se o envio de mensagens via SMS e *e-mails* informativos, além de ações presenciais com apoio das agências móveis em regiões de maior vulnerabilidade social. Essas medidas têm como objetivo ampliar a comunicação com os clientes, informando sobre pendências e oferecendo soluções acessíveis para a regularização de débitos.

As agências móveis desempenham um papel fundamental nesse contexto, ao garantir atendimento personalizado e facilitar o acesso a serviços financeiros em áreas com desafios econômicos mais acentuados.

Adicionalmente, a parceria com a Serasa, por meio do serviço Limpa Nome Online (LNO), tem sido essencial para a renegociação de dívidas de forma prática e rápida, contribuindo de maneira significativa para a redução da inadimplência.

Parceria com a Serasa, por meio do serviço Limpa Nome Online (LNO).

Atendimento

Na gestão do relacionamento com os clientes, investimos na melhoria contínua dos canais de atendimento, visando aprimorar processos e reduzir a insatisfação. O atendimento é realizado por meio de agências físicas, escritórios locais, unidades operacionais, canais telefônicos 24h, Agência Virtual, aplicativo Copasa Digital e Agências Móveis, que ampliam o acesso ao serviço, atendem regiões mais distantes e promovem ações de mobilização social e educação ambiental.

Por meio dos nossos canais, oferecemos aos clientes acesso rápido e seguro a serviços de autoatendimento, como atualização cadastral, segunda via de fatura, certidão negativa de débito, histórico de consumo, acompanhamento de serviços e interação com o assistente virtual Chico, que também direciona ao atendimento humano quando necessário.

O fortalecimento dos canais digitais – como Agência Virtual, aplicativo Copasa Digital, WhatsApp e Webchat – tem se refletido em ganhos significativos de produtividade e eficiência. Em 2024 registrou-se crescimento de 124% do volume de atendimentos via WhatsApp e Webchat, passando a média mensal de 436 mil em 2023, para 542 mil em 2024, com tendência de crescimento na utilização dessas formas de atendimento.

Para isso, nossa comunicação institucional atua de forma estratégica na divulgação de informações e campanhas, alinhadas às demandas mapeadas nas pesquisas de satisfação. Como resultado desse esforço conjunto, o Índice de Satisfação do Cliente atingiu, em 2024, seu melhor desempenho

desde 2021, com 76,8% de aprovação. Esse resultado reflete a atuação integrada das áreas operacionais e de apoio na construção e acompanhamento de planos de ação com foco na melhoria contínua.

As metas do indicador de satisfação são construídas com base em escuta ativa dos clientes, *benchmarking* com empresas do setor e análise comparativa com referências do saneamento. Os resultados das pesquisas são monitorados mensalmente por ferramentas de BI, com metas regionais e consolidadas em nível estadual.

Por fim, os principais pontos críticos identificados nas pesquisas – como abastecimento contínuo, qualidade da água, coleta e tratamento de esgoto, atendimento nos canais e cumprimento de prazos – são tratados por meio de planos de ação regionais, que envolvem a atuação integrada das áreas responsáveis, reforçando nosso compromisso com a excelência no atendimento e com a satisfação dos nossos clientes.

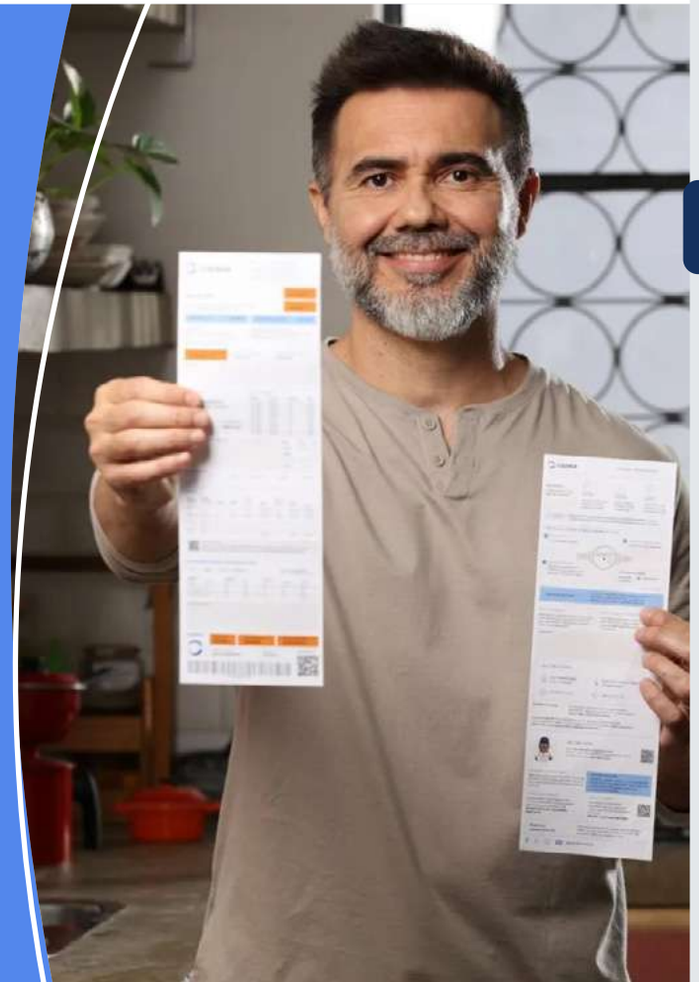
NOVA FATURA COPASA

GRI 417-1

Em 2024, foi entregue a nossa nova fatura de água e esgoto, que passou por um processo de atualização e modernização do *layout*, iniciado em 2023. A iniciativa visou transformar a experiência do cliente e aprimorar a comunicação, considerando que, segundo pesquisa realizada, 55% dos clientes alegam que as informações na fatura não eram claras ou de fácil acesso.

A nova fatura foi projetada com base em aspectos legais e visuais, utilizando uma linguagem acessível e destacando as informações mais importantes. Foram incorporados recursos gráficos, cores e linhas para proporcionar maior objetividade e clareza. O modelo foi homologado pela Agência Reguladora e reflete o compromisso da Copasa com a transformação contínua e a melhoria constante dos seus serviços.

A conta oficial, com um *layout* mais moderno e funcional, foi entregue aos clientes em setembro de 2024, alinhada à nova marca da Companhia e com o objetivo de oferecer uma experiência mais simples e eficaz.



Licença Social para Operar (LSO)

A Licença Social para Operar (LSO) envolve um conjunto de estratégias, processos e ações desenvolvidas a partir de diagnósticos integrados e participativos do território. Ela abrange as dimensões social, econômica, ambiental, cultural e político-institucional, considerando tanto o território quanto a população beneficiada.

CONHECIMENTO DA REALIDADE LOCAL

ARTICULAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PARCERIAS

AÇÕES INFORMATIVAS

EDUCAÇÃO AMBIENTAL E PATRIMONIAL

DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Relacionamento com as comunidades

GRI 3-3 Tema material: Clientes e comunidades locais, 413-1, 413-2

A nossa atuação é fundamentada na obtenção e manutenção da Licença Social para Operar (LSO). Nesse contexto, o principal programa que desenvolvemos para o relacionamento com as comunidades é o Engajar para Transformar.

Em consonância com a Política de Sustentabilidade e com o nosso propósito de cuidar da água e gerar valor para as pessoas, desenvolvemos ações de engajamento e fortalecimento comunitário nos territórios onde atuamos, com foco especial nas regiões com obras voltadas à universalização do saneamento.

Nesse contexto, em 2024, implementamos 18 Projetos Técnicos Sociais (PTS) em municípios estrategicamente selecionados. Os PTS refletem uma atuação qualificada e direcionada, voltada a áreas com maior vulnerabilidade social, com impactos operacionais relevantes e alto potencial transformador.

Diferentemente de iniciativas padronizadas, os PTS são projetos customizados, construídos a partir de diagnósticos socioterritoriais e da escuta ativa das comunidades, por meio dos nossos canais oficiais de relacionamento. Essa abordagem nos permite desenvolver soluções sociais alinhadas às demandas reais dos territórios e promover uma atuação mais próxima e eficaz.

Essa presença ativa nos territórios também nos possibilita antecipar, monitorar e mitigar impactos negativos significativos, reais ou potenciais, relacionados aos nossos empreendimentos — como interrupções no tráfego, aumento da circulação de caminhões, poeira e ruído.

Como parte do fortalecimento dessa agenda, firmamos, em 2024, uma parceria com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD), voltada à melhoria do desempenho social e operacional da

Em 2024, implementamos 18 Projetos Técnicos Sociais (PTS) em municípios estrategicamente selecionados.

Copasa. Com base em critérios técnicos e diagnósticos externos, selecionamos três municípios estratégicos — Montes Claros, Patos de Minas e Belo Horizonte (ocupação Izidora) — para a implementação de ações voltadas à equidade de gênero, inclusão social e redução das desigualdades.

Todas essas iniciativas estão alinhadas à nossa Agenda ESG e reforçam nosso compromisso com a sustentabilidade dos empreendimentos, a melhoria da qualidade de vida das comunidades atendidas e o fortalecimento da governança participativa nos territórios.

Programa Engajar para Transformar

GRI 3-3 Tema material: Universalização do saneamento básico

Alinhado à nossa Agenda ESG e à Política de Sustentabilidade, o Programa Engajar para Transformar tem sido essencial para consolidar ações em frentes como investimento social, universalização do saneamento e construção de sociedades mais sustentáveis. Por meio dessas iniciativas, geramos valor ao negócio, equilibrando os interesses das partes envolvidas e fortalecendo nossa conexão com as comunidades atendidas.

O Programa contribui para a obtenção e manutenção da nossa Licença Social para Operar, ao focar no engajamento dos públicos estratégicos, promovendo adesão e valorização dos serviços, maior adimplência e fortalecimento da reputação institucional.

Mais do que fornecer serviços, o programa amplia a conscientização sobre a importância do saneamento básico para a qualidade de vida e a sustentabilidade. Todas as contratações para Trabalho Social seguem diretrizes claras de diversidade e inclusão de gênero e raça, reforçando nosso compromisso com a equidade social.

Buscamos, ainda, estabelecer parcerias nos territórios por meio de diagnósticos socioterritoriais participativos, fortalecimento de políticas públicas, ações educativas e iniciativas de geração de renda. Entender os impactos locais da nossa atuação é essencial para gerar transformações reais.

Em 2024, realizamos ações de mobilização promovendo a conscientização sobre o tratamento de esgoto e estimulando a adesão aos serviços. Monitoramos indicadores operacionais e sociais, em parceria com o Poder Concedente, como Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e doenças de veiculação hídrica.

Também executamos obras estruturantes — como redes de água e esgoto, captações e estações de tratamento — e fortalecemos a comunicação com a população por diversos canais, promovendo transparência e engajamento.

Como resultado, formalizamos a adesão de 25,5 mil novos clientes, contribuindo para a universalização dos serviços e gerando uma projeção acima de R$ 13 milhões em incremento de faturamento: um reflexo direto do nosso compromisso com a expansão do acesso ao saneamento e com a construção de relações sustentáveis com as comunidades.

25,5
mil termos de adesão de novos clientes

R$ 13,2
milhões de faturamento estimado

Reviva Pampulha

O Reviva Pampulha é um programa da Copasa focado na universalização da coleta e tratamento de esgoto na região da Lagoa da Pampulha, alinhado ao Plano de Ação da Bacia da Lagoa da Pampulha, elaborado em parceria com os municípios Belo Horizonte e Contagem. Até 2028, serão investidos R$ 146,5 milhões na ampliação da infraestrutura de esgotamento sanitário.

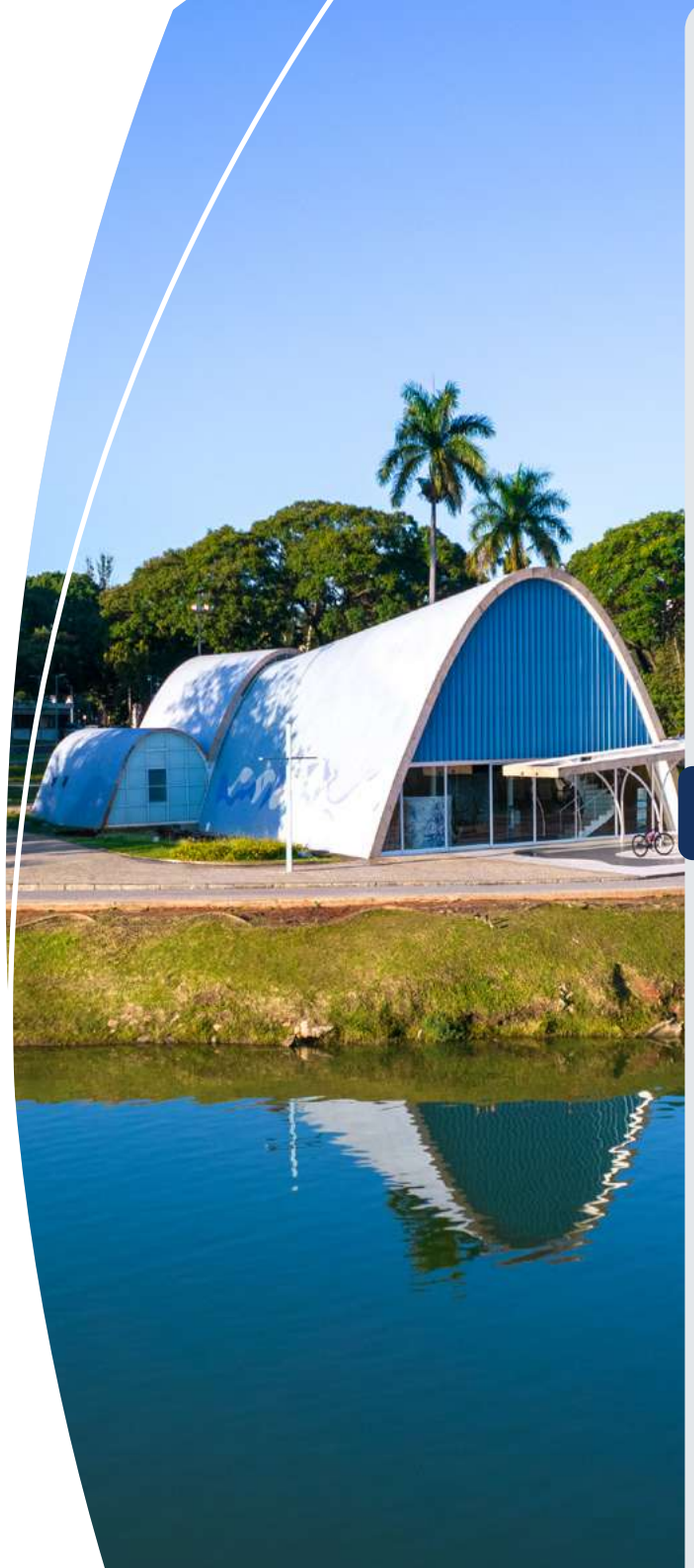
Já foram implementados 10 novos pontos de monitoramento da qualidade da água, além dos 11 existentes, e licitado um contrato de R$ 21 milhões para a instalação de redes coletoras e interceptores, beneficiando 35.728 imóveis. O projeto visa melhorar os serviços, preservar o Patrimônio Cultural da Humanidade e gerar valor para as pessoas. O acompanhamento da qualidade da água nos trechos monitorados é realizado por meio do Índice de Qualidade da Água (IQA), um parâmetro que avalia a presença de substâncias e condições físico-químicas e biológicas, fornecendo uma visão integrada da qualidade dos corpos hídricos.

Em 2024, o programa promoveu diversas ações e obteve os seguintes resultados:

4.322
novas ligações

R$ 60 milhões
investidos desde janeiro de 2022 até dezembro de 2024.

Informações adicionais
Para obter mais informações sobre o Programa, acesse o link.
https://revivapampulha.com.br/



MP Itinerante

Participamos ativamente do Ministério Público Itinerante (MPI), uma iniciativa do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), que leva serviços essenciais a municípios com difícil acesso aos serviços judiciais.

Em 2024, o MP Itinerante levou a Agência Móvel a 23 municípios, oferecendo uma variedade de serviços aos clientes, como solicitação de ligação de água e esgoto, troca de titularidade, informações sobre a Tarifa Social e negociações de débito. A iniciativa também incluiu orientações sobre o uso consciente da água, além de promover as ações sociais e ambientais dos programas Chuá Socioambiental e Engajar para Transformar. Durante o atendimento, a equipe ainda divulgou informações sobre os processos de tratamento de água e esgoto, reforçando o compromisso da Copasa com a sustentabilidade e a educação ambiental.

Durante o evento, promovemos ações de relacionamento com clientes e sociedade, alinhadas à Agenda ESG e à busca pela Licença Social para Operar. Realizamos atendimentos com a Agência Móvel em Claro dos Poções, Esmeraldas, Glaucilândia, Monte Azul, Mato Verde, Ribeirão das Neves e Santa Luzia, todos municípios de Minas Gerais.

Sede de Aprender

GRI 3-3 Tema material: Universalização do saneamento básico

Lançado oficialmente em 2023, em parceria com o Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) e o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), o projeto Sede de Aprender visa identificar problemas estruturais e de saneamento básico nas escolas públicas do estado.

Abrangendo mais de 70 municípios e 157 escolas municipais e estaduais, o projeto prioriza instituições com maior grau de vulnerabilidade, conforme diagnóstico elaborado pelo TCEMG e MPMG. Temos um papel ativo nas visitas técnicas, nas quais realizamos a coleta e análise de amostras de água para verificar a qualidade do abastecimento nas escolas, alinhando essa ação ao compromisso da Companhia com a universalização do saneamento e com o bem-estar das comunidades.

Para saber mais sobre os nossos programas e projetos sociais, acesse o nosso site: **www.copasa.com.br**

Fornecedores

GRI 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 414-1, 414-2, ODS (3 - META 3.9/ 5 - META 5.2/ 6 - META 6.6/ 8 - METAS 8.3, 8.4, 8.7, 8.8/ 12 - META 12.2, 12.7/ 16 - META 16.1, 16.2) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10)

Garantimos que todos os nossos contratos reflitam nossos valores e princípios institucionais, exigindo o cumprimento de requisitos que assegurem agilidade, qualidade, preservação da nossa imagem, segurança dos empregados, uso sustentável dos recursos naturais, respeito à dignidade humana e combate à corrupção. Por meio do nosso Código de Conduta e Integridade para Fornecedores, fomentamos práticas que promovem o desenvolvimento sustentável e asseguramos que não haja trabalho forçado, infantil ou em condições análogas à escravidão em nossa cadeia produtiva. Atualmente, não selecionamos nossos fornecedores com base em critérios sociais ou ambientais, mas aplicamos critérios ambientais nas contratações de materiais e equipamentos.

Com esse propósito, estabelecemos controles rigorosos nos processos licitatórios e no cadastramento de empresas. Exigimos de nossos fornecedores a comprovação das obrigações trabalhistas e a apresentação da Certidão Negativa de Débitos com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e o Instituto Nacional do Serviço Social (INSS).

Nossos editais exigem que as empresas terceirizadas participantes declarem, no momento da proposta, o cumprimento das normas estabelecidas pela Constituição Federal quanto à proteção do trabalho de crianças e adolescentes. Isso inclui a não contratação de menores de 18 anos para atividades noturnas, perigosas ou insalubres, bem como a vedação do trabalho de menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.

Para assegurar o cumprimento dessas e de outras exigências contratuais, adotamos uma série de mecanismos de acompanhamento e fiscalização. Os pagamentos das medições dos contratos somente são realizados após a verificação completa da documentação trabalhista e previdenciária dos empregados.

Garantimos que todos os nossos contratos reflitam nossos valores e princípios institucionais, exigindo o cumprimento de requisitos aliados à nossa política.

Nossos fiscais realizam visitas periódicas aos locais de trabalho, acompanhando de perto a execução dos contratos. Além disso, realizamos visitas técnicas às instalações dos fornecedores com o objetivo de avaliar e orientar quanto a boas práticas e oportunidades de avanço relacionadas à Agenda ESG.

Como parte desse acompanhamento, promovemos semanalmente diálogos de segurança, abordando temas diversos — do uso adequado de EPIs à saúde mental, sustentabilidade e combate ao assédio. Também realizamos treinamentos sempre que necessário e aplicamos pesquisas de satisfação periódicas para monitorar o ambiente de trabalho dos profissionais terceirizados.

As contratações são conduzidas por meio de pregão comum e registro de preços, com foco na transparência e na ampliação de oportunidades para novos fornecedores. Conforme previsto nos instrumentos contratuais, as empresas contratadas devem seguir as convenções coletivas vigentes, em conformidade com as legislações municipais, estaduais e federais.

Além disso, adotamos um processo estruturado de pré-qualificação e homologação técnica de materiais e fornecedores. Esse processo inclui o preenchimento do Questionário de Avaliação de Fornecedores (QAF), que contempla critérios de gestão ambiental baseados na norma ISO 14001 .

Fornecedores em 2024

15.241
fornecedores cadastrados ativos

529
contratos referentes à aquisição de materiais

74%
dos nossos gastos destinados a **fornecedores** de Minas Gerais (MG)

226
serviços referentes à contratação de obras e serviços de engenharia

Os diálogos de segurança são conduzidos semanalmente na Empresa.

Ao longo do ano de 2024, foram realizados, na Companhia, cinco edições do Programa DesenvolVERDE. O programa tem como objetivos comunicar, capacitar e desenvolver fornecedores, fomentar a conscientização, inspirar, compartilhar e debater ideias e experiências, além de engajar a cadeia de fornecedores para que sua atuação esteja cada vez mais alinhada a padrões e práticas ESG.

Durante o ano de 2024, desenvolvemos sistemas informatizados que garantem a segurança da informação, agilidade aos processos com automatização de tarefas, maior governança com controle de prazos e monitoramento dos processos em tempo real. Esses sistemas são:

- Canal Fale Conosco, Fornecedor!: fortalece o relacionamento com fornecedores, facilitando a interação sobre ESG, inovação e gestão contratual. Em 2024, contou com 469 fornecedores cadastrados e 95 chamados registrados.
- Adcon: solução no SAP para Avaliação de Desempenho das Empresas Contratadas (Adcon). Em 2024, houve uma ampliação de critérios com maior foco em saúde e segurança do trabalho. Além disso, 208 fornecedores foram contratados por meio de 12 formulários de avaliação.
- Cadastro Digital Avançado (CDA): agiliza a atualização cadastral de fornecedores na Copasa. Com a nova funcionalidade, os documentos são enviados via upload, reduzindo burocracia e uso de papel e despesas com fornecedores. Em 2024, disponibilizamos no CDA informações personalizadas sobre não aprovação de documentos, uma boa prática de governança.
- Programa Encadeamento Produtivo: fortalece microempresas e empresas de pequeno porte, melhorando sua competitividade e garantindo conformidade com nossos requisitos. Em parceria com o Sebrae, apoiamos o desenvolvimento dessas empresas, criando uma cadeia de fornecedores eficiente e elevando a qualidade dos serviços, alinhada aos altos padrões ESG. Em 2024, realizamos tratativas que garantiram a continuidade do convênio para 2025.
- Procedimento Administrativo Punitivo (PAP): implantada em 2024, a solução de PAP eletrônico representa a automatização do Processo de Aprovação de Pagamento de fornecedores. A iniciativa fortalece nossas práticas de governança ao viabilizar a gestão 100% digital do processo, ampliando o controle, a rastreabilidade e a eficiência. Além disso, a eliminação da tramitação de documentos físicos contribui para a redução da geração de resíduos, alinhando-se aos nossos compromissos com a sustentabilidade.

Cadeia de suprimentos

GRI 301-1, 308-2

Nossa cadeia imediata de suprimentos abrange uma ampla variedade de produtos e serviços essenciais para a operação e manutenção dos nossos sistemas. Entre os principais itens, destacam-se tubos e conexões, produtos químicos para tratamento de água e esgoto, hidrômetros para medição do consumo, energia elétrica para abastecimento das instalações e serviços de engenharia para projetos e obras.

A gestão desses insumos é realizada com foco na eficiência operacional, sustentabilidade e conformidade com normas técnicas e regulatórias. Buscamos fornecedores comprometidos com boas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG), garantindo a qualidade dos produtos e serviços adquiridos. A tabela a seguir detalha a quantidade total utilizada ao longo de 2024 para cada tipo de material não renovável:

Materiais não renováveis

Materiais	2022	2023	2024
Policloreto alumínio - tratam. água (milhões de kg)	12,7	14,1	16,2
Cloreto férrico - tratam. água (ONU 2582) (milhões de litros)	11,36	10,36	11,77
Sulfato alumínio líquido (ONU 1760) (milhões de litros)	14,64	6,28	10,21
Cal hidratada granel - tratam. água (milhões de kg)	9,32	8,51	9,04
Ácido fluossilícico (ONU 1778) (milhões de litros)	3,51	3,75	3,87
Hipoclorito de sódio 12% (ONU 1791) (milhões de kg)	0	0,70	3,32
Cal hidratada - tratam. água, saco de 20kg (milhões de kg)	2,83	2,98	3,0
Sulfato alumínio líquido isento de ferro (milhões de litros)	0	6,18	2,36
Cloro líquido granel caminhão tanque (milhões de kg)	1,99	2,03	2,29
Cloreto sódio - granul. 2,83 a1, 65mm 25kg (milhões de kg)	0,20	0,54	0,87
Cloro liquefeito cilindro - 900 kg (milhões de kg)	0,77	0,75	0,78
Hidróxido sódio - escamas SC 25kg (ONU 1823) (milhões de kg)	0,61	0,59	0,64
Hipoclorito cálcio - gran. 40kg (ONU 1748) (milhões de kg)	0,67	0,52	0,50
Cloro liquefeito - cilindro 50 kg (milhões de kg)	0,38	0,37	0,36
Cal hidratada - suspensão CA(OH) 2 min. 28% (milhões de kg)	0	0	0,23
Policloreto alumínio férrico - tratam. água (milhões de kg)	0	0	0,20
Polímero catiônico - separação sol/liq. (milhões de kg)	0,10	0,11	0,14
Peróxido hidrog. - tratam. água 2014 - ibc 1200 k (milhões de kg)	0,11	0,09	0,14
Agente antiespumante - container 1.000kg (milhões de kg)	0	0,04	0,10
Ortopolifosfato - estabilização ag-emb. 20l (milhões de litros)	0,07	0,08	0,09

Materiais	2022	2023	2024
Peróxido hidrg. - tratam. Água 2014 BB 60kg (milhões de kg)	0,10	0,10	0,07
Polímero anioni - separação sol/líq. (milhões de kg)	0,04	0,04	0,05
Agente antiespumante-bombona 50 kg (milhões de kg)	0,10	0,07	0,03
Hipoclorito cálcio (5.1) ii (ONU 2880) (milhões de kg)	0	0	0,02
Hipoclorito de sódio - container 1.000 l (Litros)	0,30	1,04	0,02
Polímero catiônico - separação sol/liq (milhões de kg)	0,08	0,03	0,01
Sulfato alumínio - sol. tratam. água 25kg (milhões de kg)	0,10	0,04	0,01
Permanganato de potássio - emb. 25kg (milhões de kg)	5,79	7	0,01
Ácido tricloro isocianurico - bomb. 50kg (milhões de kg)	0,9	1,6	1,1
Hidróxido sódio - solução 50% pp-granel (milhões de kg)	0	1,0	1,0
Cloro em pastilhas – CL3 (NCO)3 - FR 1kg (Kg)	225	982	467
Polímero catiônico - separ. sol/líq. (Kg)	325	0	300
Ferbax - solução contacto p/equip. 20 l (Litros)	416	175	250
Hidróxido cálcio e magnésio - susp-es (Kg)	0	0	219
Produto base de ortopolifosfato 20l (Litros)	0	0	160
No-rust - mistura p/poço artesiano 20l (Litros)	345	30	50
Box metilcelulose sódica - sol. 5kg (Kg)	375	50	50
Agente desincrust. - p/poço artesiano un. l (Litros)	7	21	34
Hidróxido sódio - solução 50% p/p 50 kg (Kg)	0	0	22
Desodorizador - estação tratam. esgoto (Litros)	1	12	18
Polímero catiônico - emulsão esgoto (milhares de kg)	0	0,5	0
Nitrato cálcio - solução a 52% (ONU 1454) (Kg)	2	0	0
Cloro pastilha - diam. 60 esp. 30mm 15kg (Kg)	15	0	0
Cloreto de sódio - moído fino 25kg (milhões de kg)	0,11	0,08	0
Cal hidratada - suspen. tonelada s/equip. (milhares de kg)	0,5	0	0
Cal hidratada - em suspensão tonelada (milhares de kg)	0,19	0	0

Adotamos práticas sustentáveis em nossas aquisições para reduzir o impacto ambiental, como a logística reversa de lâmpadas queimadas, o reaproveitamento de carcaças de hidrômetros e a devolução de embalagens de produtos químicos. Também estabelecemos contratos para o recolhimento de produtos químicos vencidos e uniformes contaminados, além de firmar parcerias com empresas especializadas em emergências ambientais. Nossa equipe é treinada para lidar com emergências envolvendo produtos químicos, com diretrizes do Plano de Atendimento a Emergências (PAE) e informações de segurança (FISPQ). A Norma de Procedimentos e a Política de Gestão de Riscos regulam o transporte e expedição de produtos perigosos.

Em 2024, continuamos a modernizar e otimizar nossos processos, atualizando o Regulamento e a Norma de Contratações para garantir maior assertividade e legalidade nas compras. Implantamos gradualmente a licitação eletrônica fechada para obras e serviços de engenharia, além de contratar uma plataforma digital para gestão de custos, que permite revisar parâmetros de consumo e preços, aumentando a competitividade e a eficiência dos processos licitatórios.

Em 2024, identificamos 21 fornecedores de produtos químicos como potenciais fontes de impacto ambiental negativo, como contaminação do solo, mananciais e áreas de preservação, em caso de acidentes durante o transporte ou manuseio. No entanto, não foram registrados impactos ambientais significativos provenientes de nossos fornecedores. Orientamos que todos os parceiros cumpram as legislações ambientais vigentes, através de cláusulas contratuais.

Potenciais riscos regulatórios incluem o descumprimento de prazos de fornecimento de produtos ou serviços, o que impactaria diretamente os nossos prazos. Finalizamos 2024 com uma licitação internacional de produtos químicos, com previsão de economia de R$ 1 milhão, reforçando nosso compromisso com a eficiência operacional e a redução de custos. Essa foi nossa segunda licitação internacional, um processo pioneiro no setor de saneamento no qual contamos com a participação de licitantes nacionais e estrangeiros participando diretamente, aumentando a competitividade e variedade de marcas, trazendo economia financeira e diminuindo a escassez de produtos majoritariamente importados.

Orientamos que todos os parceiros cumpram as legislações ambientais vigentes, através de cláusulas contratuais. Não foram registrados, em 2024, impactos ambientais significativos de nossos fornecedores.

Pessoas

GRI 2-6, 2-7, 2-8, 2-30, 201-3, 401-2, 402-1, ODS (1 - METAS 1.2/ 3 - METAS 3.2/ 5 - METAS 5.1, 5.4/ 8 – METAS 8.5, 8.6, 8.8/ 10 - META 10.3, 10.4/ 16 - META 16.7, 16.10) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Reconhecemos que o capital humano é fundamental para o sucesso organizacional. Por isso, implementamos diversas iniciativas alinhadas à nossa Agenda ESG para promover o desenvolvimento e a valorização dos nossos empregados.

A gestão de pessoas é um dos pilares principais da nossa estratégia. Buscamos desenvolver e reter talentos, valorizar a segurança no trabalho e promover inclusão e diversidade. Acreditamos que cada colaborador é um agente de transformação dentro da Companhia, desempenhando um papel fundamental na construção de uma Copasa mais forte e mais comprometida com os seus valores.

Todos os contratos de trabalho são por tempo indeterminado, o que fortalece nosso compromisso com a estabilidade e o desenvolvimento profissional dos nossos empregados. Além disso, promovemos a formação de novos talentos por meio de programas de estágio e a contratação de aprendizes, criando um ciclo contínuo de aprendizado e evolução dentro da Empresa.

A Companhia concluiu o ano de 2024 com 9.613 empregados, representando um crescimento de 0,7% em relação ao ano anterior, conforme ilustrado no gráfico abaixo. Esse aumento foi impulsionado, em grande parte, pelas contratações pontuais relacionadas ao encerramento do concurso público, em abril de 2024. Como resultado, o indicador "número de empregados por mil ligações" passou de 1,23 em dezembro de 2023 para 1,22 em dezembro de 2024. É importante assinalar que 100% dos empregados são cobertos por acordos coletivos.

Para acompanhar o desempenho e projetar ações estratégicas, realizamos avaliações de desempenho por competências. No último ciclo, 8.938 empregados foram avaliados, todos contratados conforme a legislação vigente e alocados em atividades compatíveis com suas funções.

Também oferecemos oportunidades de aprendizado por meio do contrato de aprendizagem, em parceria com o Senai. A seleção é realizada pelo Senai, e a contratação ocorre diretamente conosco. Os aprendizes são inseridos em atividades administrativas alinhadas ao curso, garantindo

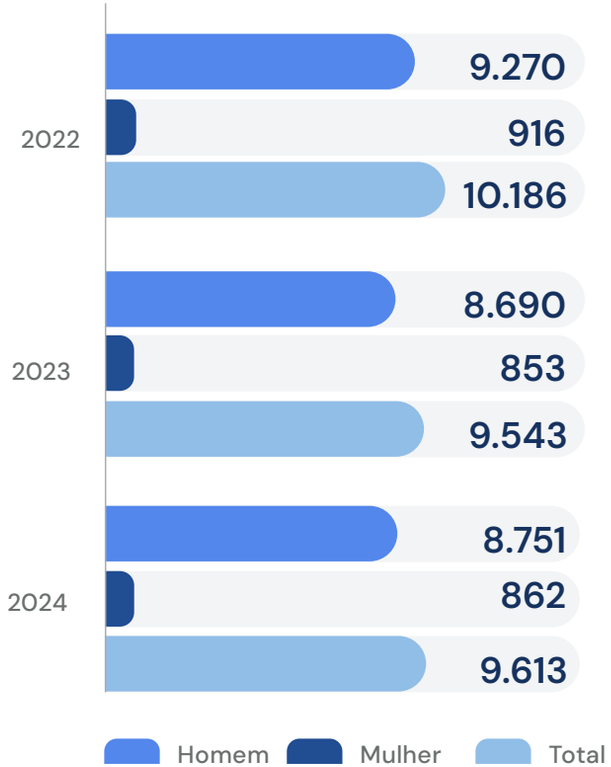
9.613
empregados
ao fim de 2024

8.938
empregados
avaliados no último ciclo

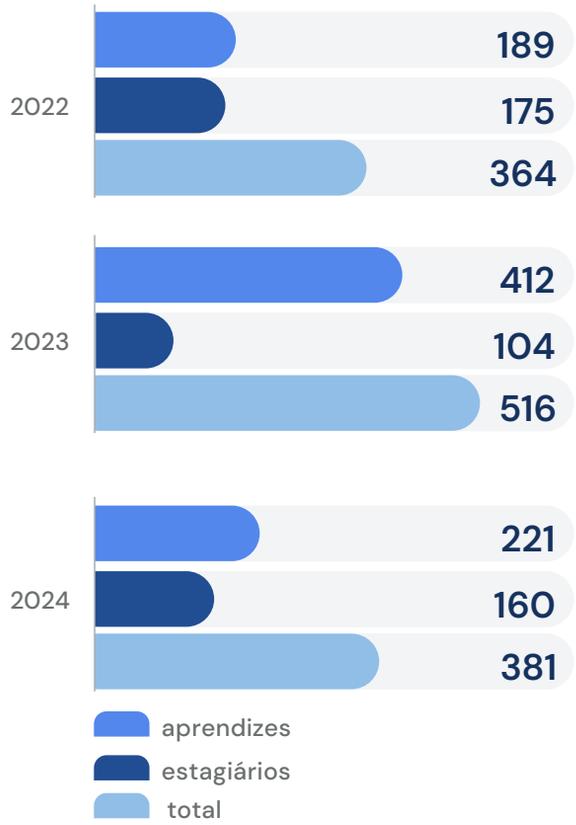
Programa de aprendizagem por meio de parceria com o Senai

uma formação prática que os prepara para o mercado de trabalho. Cumprimos rigorosamente a cota de aprendizes estabelecida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento profissional e a inclusão social. O período de contratação segue o cronograma definido pelo Senai.

Informações dos empregados, por gênero

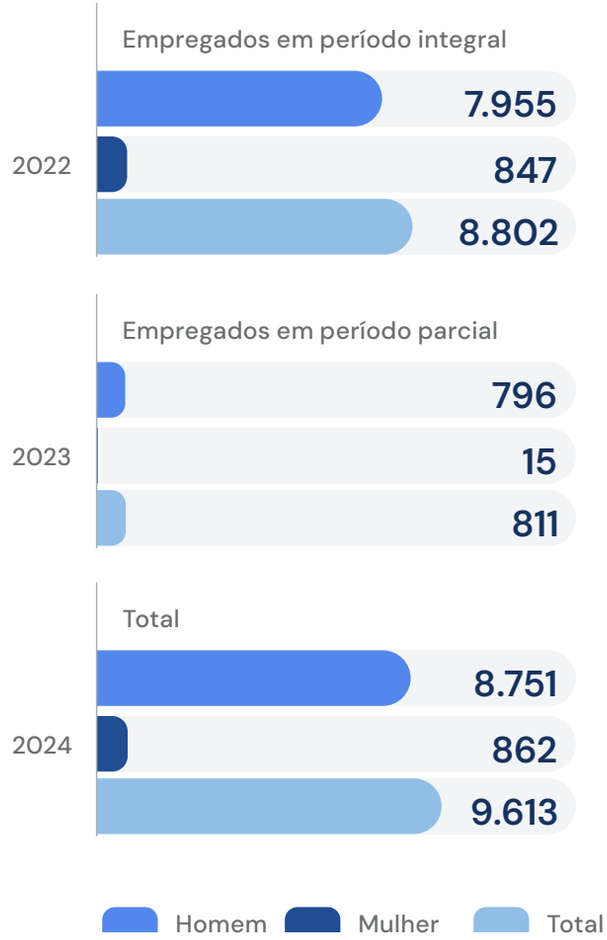


Informações de aprendizes e estagiários



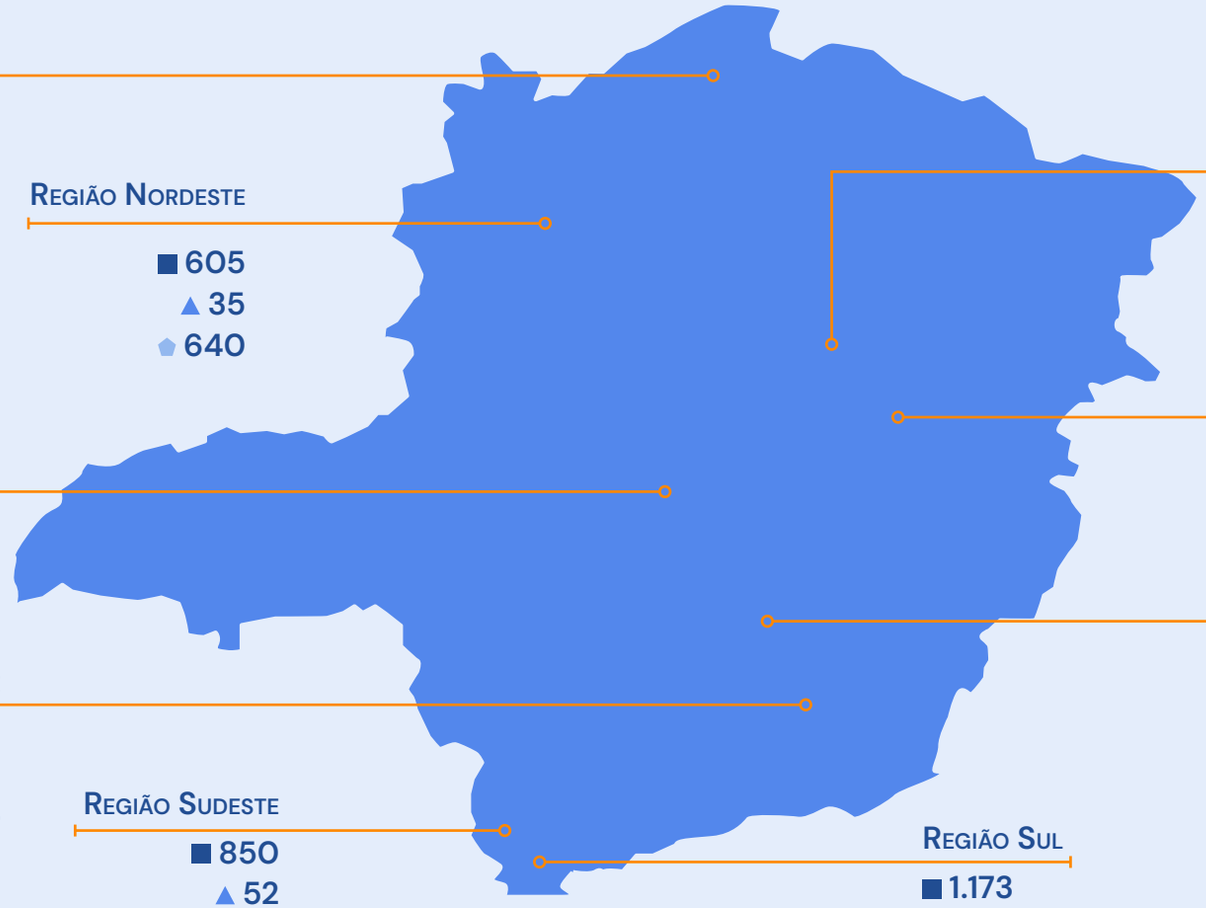
Nota: as informações referentes a 2022 e 2023 não estão disponíveis. Não há trabalhadores "sem garantia de horas".

Informações dos empregados, por jornada de trabalho e gênero



Em dezembro de 2024, contávamos com 221 aprendizes e 160 estagiários, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento de novos talentos. Todos foram contratados conforme a legislação vigente e alocados em atividades compatíveis com sua função e faixa etária.

Informações dos empregados, por região do estado



Região Norte
- ■ 551
- ▲ 32
- ⬟ 583

Região Nordeste
- ■ 605
- ▲ 35
- ⬟ 640

Região Vale do Aço
- ■ 477
- ▲ 45
- ⬟ 522

Região Centro Norte
- ■ 614
- ▲ 66
- ⬟ 680

Região Central
- ■ 627
- ▲ 84
- ⬟ 711

Região Metrop. Belo Horizonte
- ■ 3.234
- ▲ 337
- ⬟ 3.571

Região Sudoeste
- ■ 671
- ▲ 13
- ⬟ 684

Região Sudeste
- ■ 850
- ▲ 52
- ⬟ 902

Região Sul
- ■ 1.173
- ▲ 147
- ⬟ 1.320

Total:
- ■ 8.802
- ▲ 811
- ⬟ 9.613

Legenda:
- ■ Período integral
- ▲ Período parcial
- ⬟ Total

Nota: As informações relativas aos anos de 2022 e 2023 não estão disponíveis.
Para fins de classificação: Período integral: Considera todos os empregados e empregadas com carga horária de 220 horas/mês. Período parcial: Considera todos os empregados e empregadas com carga horária de 150, 120 e 110 horas/mês.

Remuneração e benefícios

GRI 2-19, 2-20, 202-1, 201-3, 407-1, 401-2

Desenvolvemos nosso sistema de remuneração com foco na valorização das pessoas que, por meio do seu trabalho, são responsáveis por manter e expandir a Companhia. Alinhado ao nosso Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS), esse sistema visa atrair, desenvolver e reter os talentos necessários para o sucesso do negócio, garantindo a preservação da cultura organizacional, o alinhamento aos objetivos empresariais e a competitividade no mercado. Assim, a Copasa reconhece e valoriza o conhecimento, a experiência e a maturidade de seus empregados.

Nesse contexto, a governança da remuneração também desempenha papel fundamental. Compete à Assembleia Geral a definição da remuneração global ou individual dos administradores. No caso de a Assembleia Geral fixar a remuneração global, caberá ao Conselho de Administração deliberar sobre a respectiva distribuição. A Assembleia Geral elegerá os membros do Conselho Fiscal e fixará a remuneração dos membros deste conselho, respeitando os limites legais. A alteração dos valores pagos a título de remuneração dos administradores e dos membros do Conselho Fiscal, bem como a concessão de benefícios e vantagens, será, de acordo com as diretrizes do acionista controlador, submetida ao órgão competente previamente à apreciação pela Assembleia Geral. Já a remuneração dos empregados está definida no Regulamento do Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS), que orienta a estrutura salarial de forma transparente e alinhada às diretrizes da Companhia.

Além disso, em relação aos demais empregados, não utilizamos o salário-mínimo como referência para os salários praticados. As tabelas salariais são ajustadas de acordo com os Acordos Coletivos de Trabalho firmados com os sindicatos. Nos anos de 2022, 2023 e 2024, o menor salário-base foi, respectivamente, 36%, 40% e 35% superior ao salário-mínimo. Não possuímos prazo de aviso definido em nenhum instrumento, e nosso Acordo Coletivo de Trabalho não estipula prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais.

Todo esse sistema de remuneração é estabelecido com base em estudos de viabilidade econômico-financeira e pesquisas de mercado. Seu cálculo engloba a Remuneração Fixa, representada pelo salário-base/nominal mensal; a Remuneração Variável, que corresponde à participação dos profissionais nos resultados da Empresa, vinculada ao alcance de metas de indicadores estratégicos; a Remuneração Situacional, concedida a profissionais em regimes especiais de trabalho; e os benefícios, considerados como Remuneração Indireta, concedidos conforme legislação vigente, Acordo Coletivo e normas internas.

Nosso programa de benefícios abrange todos os nossos empregados, oferecendo vantagens nas áreas de 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.
- Vale-transporte.

Quanto à previdência complementar, todos os empregados têm a opção de aderir ao Novo Plano Copasa, que segue a modalidade de Contribuição Definida. Esse plano é administrado pela Fundação Libertas de Seguridade Social, uma entidade fechada, sem fins lucrativos, patrocinada por empresas de diversos setores. Vale destacar que, nesse plano, não há um fundo específico para obrigações extraordinárias.

A contribuição para esse benefício varia entre 3% e 10% da remuneração, sendo o percentual definido pelo próprio empregado. A patrocinadora contribui de forma paritária. Em 2024, foram destinados R$ 56,4 milhões ao complemento paritário do fundo de pensão.

Além disso, é relevante mencionar que os empregados da Copasa são representados por sete entidades sindicais: o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgotos de Minas Gerais (Sindágua-MG), o Sindicato dos Administradores de Minas Gerais (SAEMG), o Sindicato dos Contabilistas de Belo Horizonte (SCBH), o Sindicato dos Engenheiros de Minas Gerais (Senge), o Sindicato dos Economistas de Minas Gerais (Sindecon-MG), o Sindicato dos Arquitetos e Urbanistas de Minas Gerais (Sinarq-MG) e o Sindicato dos Geólogos de Minas Gerais (Singeo-MG).

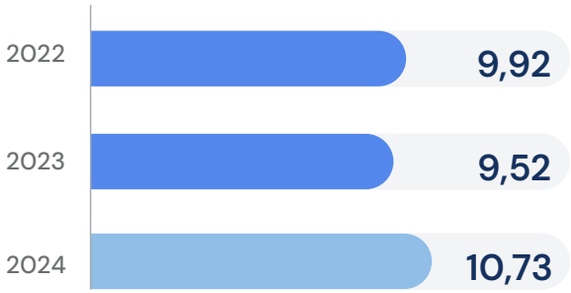
Mantemos um relacionamento profissional com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho, garantindo que todos os nossos empregados, mesmo os não filiados, tenham acesso aos benefícios previstos nesses acordos, além de assegurar a liberdade de associação sindical. Em 2024, não registramos situações que tenham colocado em risco o direito à liberdade de associação e negociação.

Proporção da remuneração

GRI 2-21, 405-2

Apresentamos, a seguir, a proporção da remuneração total anual nos anos de 2022, 2023 e 2024. Esse indicador foi calculado dividindo o valor da remuneração total anual do empregado mais bem pago pela remuneração total anual média de todos os demais empregados da Copasa. Também apresentamos a proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelos empregados da Companhia, comparados por gênero em 2024.

Proporção da remuneração anual | GRI 2-21



Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

Categoria funcional	2024	
	Razão do salário-base	Razão da remuneração
Gerencial	0,49	0,46
Superior administrativo	0,97	0,92
Superior operacional	0,51	0,48
Técnico operacional	0,06	0,05
Técnico administrativo	0,3	0,3
Operacional	0,01	0,01
Administrativo	0,15	0,15

Licença-maternidade/paternidade

GRI 401-3

Fazemos parte do Programa Empresa Cidadã, conforme a Lei Federal 11.770/2008, e concedemos 180 dias de licença-maternidade, superando os 120 dias previstos pela CLT. Esse período estendido proporciona mais tempo para que as mães possam se dedicar integralmente aos seus filhos recém-nascidos. Além disso, oferecemos licença-maternidade para adoção, com duração variando de 30 a 120 dias, conforme a idade da criança adotada. A tabela a seguir detalha as informações sobre licença-maternidade e licença-paternidade:

Licença maternidade/paternidade

	2022		2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	9.270	916	8.684	859	8.751	862
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	243	26	242	22	201	27
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	243	26	242	22	201	27
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	241	26	241	22	198	26
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença - maternidade/paternidade	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	99,2%	100%	99,6%	100%	98,51%	96,3%

Oferecemos aos nossos empregados do sexo masculino uma licença-paternidade de cinco dias consecutivos, iniciando no dia do nascimento ou no primeiro dia seguinte, caso a jornada de trabalho tenha sido cumprida integralmente no dia do parto. Além disso, disponibilizamos a possibilidade de ampliar essa licença para 20 dias, mediante solicitação formal e comprovação de participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável. Vale destacar que todos os empregados retornaram ao trabalho após o período de licença, sem ocorrências de desligamentos.

Mentoria Feminina

Lançamos, em 2021, o Programa de Mentoria Feminina da Copasa, que visa encorajar e preparar mulheres para que possam construir suas trajetórias profissionais e evoluir em suas carreiras, contribuindo para a equidade de gênero em posições estratégicas da Companhia. A iniciativa fortalece nosso compromisso com o Movimento Elas Lideram 2030, do Pacto Global da ONU Brasil e da ONU Mulheres, que busca a paridade de gênero na alta liderança até 2030.

Nosso objetivo é alcançar 37% de mulheres em cargos de liderança até 2025, e os resultados já começam a aparecer. Desde o início do programa, 16 mentoras e 31 mentoradas participaram da iniciativa — das quais 21 já passaram por movimentações funcionais em suas carreiras. Destaca-se também a percepção dos nossos empregados em relação ao tema, com o aumento de aproximadamente 7 pontos percentuais na afirmativa referente à equidade de gênero na Pesquisa de Clima Organizacional da Copasa. Para ampliar essas oportunidades, adotamos uma política que prioriza o gênero feminino como critério de desempate nos processos seletivos internos. Seguimos promovendo ações concretas para construir um ambiente mais diverso e inclusivo.

Novas contratações

GRI 2-6, 401-1, 202-2

Nos últimos anos, observamos mudanças significativas no perfil das novas contratações, refletindo possíveis ajustes estratégicos e dinâmicas do mercado de trabalho. Ao comparar os dados de 2023 e 2024, identificamos tendências que impactam diretamente a composição da equipe.

A faixa etária de 30 a 50 anos teve um aumento expressivo na participação, passando de 66,4% para 74,3%, enquanto as contratações de jovens abaixo de 30 anos caíram de 24,1% para 17,4%. No recorte por gênero, houve uma redução na participação feminina, de 20,6% em 2023, para apenas 8,8% em 2024, enquanto a presença masculina cresceu para 91,2%. Regionalmente, as contratações na RMBH caíram de 35,9% para 20,6%, enquanto no interior do estado cresceram para 79,4%, indicando um foco maior fora da capital.

Esses dados evidenciam mudanças relevantes na distribuição etária, de gênero e geográfica das novas contratações, reforçando a importância de avaliar os fatores que influenciam essas transformações e seus impactos na diversidade e inclusão na Companhia.

Nesse contexto, é importante destacar que o ingresso na Copasa se dá exclusivamente por meio de concurso público, sem considerar critérios como localidade ou comunidade de origem. Da mesma forma, os cargos de direção são ocupados por meio do Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes e de processos seletivos também isentos da aplicação desses critérios.

Esse compromisso com o crescimento e a estabilidade da equipe também se reflete em nossas iniciativas sociais. Atuamos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) no Programa Fica Vivo!, desenvolvido pela Secretaria de Estado de Segurança Pública para reduzir o índice de homicídios entre jovens de 12 a 24 anos em regiões de Minas Gerais com histórico de violência. O projeto oferece formação técnica e oportunidades de inserção profissional por meio do Programa de Aprendizagem, reforçando nosso papel na construção de um futuro mais seguro e promissor.

74,3%
Contratação da faixa etária **de 30 a 50 anos**

79,4%
Contratação no **interior do Estado**

Novas contratações por faixa etária

Faixa etária	2022		2023		2024	
	Novas contratações	%	Novas contratações	%	Novas contratações	%
Abaixo de 30 anos	94	23,2	63	24,1	65	17,4
De 30 a 50 anos	262	69,5	174	66,4	277	74,3
Acima de 50 anos	40	7,3	25	9,5	31	8,3
Total	**396**	**100**	**262**	**100**	**373**	**100**

Nota: declaração de interpretação - quantidades de admitidos por faixa etária dividido pelo total de novas contratações no período.

Novas contratações por gênero

Gênero	2022		2023		2024	
	Novas contratações	%	Novas contratações	%	Novas contratações	%
Mulheres	95	24	54	20,6	33	8,8
Homens	301	76	208	79,4	340	91,2
Total	**396**	**100**	**262**	**100**	**373**	**100**

Nota: declaração de interpretação - quantidades de admitidos por gênero dividido pelo total de novas contratações no período.

Novas contratações por região

Região	2022		2023		2024	
	Novas contratações	%	Novas contratações	%	Novas contratações	%
RMBH	207	50,9	94	35,9	77	20,6
Interior	189	49,1	168	64,1	296	79,4
Total	**396**	**100**	**262**	**100**	**373**	**100**

Nota: declaração de interpretação - quantidades de admitidos por região dividido pelo total de novas contratações no período.

A análise da rotatividade, entre 2023 e 2024, aponta uma maior estabilidade entre os empregados mais velhos e um aumento na saída de profissionais mais jovens. A taxa geral de rotatividade foi de 1,29% em 2023, com destaque para os empregados acima de 50 anos (4,49%) e aqueles abaixo de 30 anos (0,94%). Em 2024, a rotatividade dos mais jovens subiu para 1,11%, enquanto a faixa de 30 a 50 anos teve uma redução significativa para 2,04%, e a de acima de 50 anos caiu para 1,64%.

Vale destacar que programas como o PDVI impactam significativamente a avaliação dos desligamentos entre profissionais mais experientes, concentrando saídas nesse grupo em determinados períodos. Já entre os mais jovens, observa-se uma maior movimentação em busca de novas oportunidades. Compreender essas dinâmicas é essencial para aprimorar as estratégias de retenção e fortalecer a gestão de pessoas na Empresa.

Rotatividade por faixa etária

Faixa etária	2022		2023		2024	
	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%
Abaixo de 30 anos	17	0,86	24	0,94	19	1,11
De 30 a 50 anos	82	5,14	128	4,48	149	2,04
Acima de 50 anos	785	4,54	738	4,49	118	1,64
Total	**884**	**1,95**	**890**	**1,29**	**286**	**1,93**

A comparação das taxas de rotatividade por gênero, entre 2023 e 2024, mostra uma redução significativa. A taxa feminina caiu de 4,06% para 1,53%, com os desligamentos passando de 117 para 24. Já a masculina reduziu de 5,39% para 3,24%, com desligamentos diminuindo de 773 para 262. Esses números indicam uma queda geral na rotatividade, com destaque para a redução expressiva entre as mulheres.

Rotatividade por gênero

Gênero	2022		2023		2024	
	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%
Feminino	129	4,18	117	4,06	24	1,53
Masculino	755	5,82	773	5,39	262	3,24
Total	**884**	**1,95**	**890**	**1,29**	**286**	**1,93**

Em relação à localização geográfica, a rotatividade foi maior no interior do estado, chegando a 3,01% em 2024, enquanto na região Metropolitana houve uma redução de 1,35%, em comparação ao ano de 2023, conforme a tabela a seguir.

Rotatividade por região

Região	2022		2023		2024	
	Desligamentos	%	Desligamentos	%	Desligamentos	%
RMBH	404	3,38	340	3,16	103	1,35
Interior	480	5,27	550	5,2	183	3,01
Total	**884**	**1,95**	**890**	**1,29**	**286**	**1,93**

Em 2024, observamos uma melhora significativa na retenção de funcionários na região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), onde a rotatividade caiu de 3,16% em 2023 para 1,35%. No interior do estado, a redução também foi expressiva, passando de 5,2% para 3,01%, refletindo uma tendência positiva na gestão de pessoal.

Observamos uma melhora significativa na retenção de funcionários na região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), onde a rotatividade caiu de 3,16% em 2023 para 1,35%.

Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDVI)

GRI 201-3

O Programa de Desligamento Voluntário Incentivado tem como objetivo possibilitar o desligamento de empregados que atendam a requisitos específicos, de forma voluntária. Os participantes recebem as verbas rescisórias previstas no Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT), além de um incentivo financeiro calculado com base no tempo de serviço e no salário nominal na data da adesão.

Realizamos, ao longo de três anos, edições do PDVI, com o objetivo de promover uma adequação planejada do quadro funcional. Cada edição teve regras específicas, com critérios definidos de elegibilidade, valores de incentivo e condições para adesão.

Ao todo, 727 empregados participaram, com uma verba total destinada de R$ 115.066.919,75. Essas iniciativas refletem a gestão estratégica de pessoas da Companhia, respeitando os direitos dos empregados e alinhando-se aos desafios organizacionais de cada período.

Diversidade e inclusão

GRI 3-3 Tema material: Gestão de pessoas, 202-1, 405-1, ODS (5 – META 5.1, 5.4, 5.5/ 3 - METAS 3.2/ 8 - METAS 8.5, 8.8/ 10 - METAS 10.2, 10.3, 10.4) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 3, 4, 5, 6)

Alinhados ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 5 (ODS 5) – Equidade de Gênero, promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, assegurando equidade de oportunidades, imparcialidade e justiça para todos. Em nossos processos seletivos internos, adotamos critérios que favorecem a diversidade, priorizando candidatas do sexo feminino e candidatos negros em casos de empate. Além disso, reservamos 10% das vagas em concursos públicos para pessoas com deficiência, garantindo maior representatividade em cada cargo ou especialidade.

Desde 2023, seguimos nossa Política de Diversidade e Inclusão, avançando continuamente na construção de um ambiente mais inclusivo e diverso. Ao longo dos anos, incorporamos temas de diversidade e práticas inclusivas em nossas iniciativas de desenvolvimento de liderança, além de implementar cotas para candidatos seniores e pessoas com deficiência em nosso Programa de Estágio, reforçando nosso compromisso com a equidade e a representatividade.

Além disso, desde 2003, permitimos que empregados homoafetivos incluam seus companheiros como dependentes na Associação de Assistência à Saúde dos Empregados da Copasa (Copass Saúde), antecipando-nos à implementação da Súmula Normativa 12/2010 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nossa busca pela inclusão vai além do ambiente corporativo e reflete-se também em nossas relações contratuais. Adotamos práticas que impactam positivamente nossa cadeia de valor, como a orientação dada a empresas contratadas, especialmente para serviços de mobilização social, para que contratem mulheres residentes nas áreas onde os contratos serão executados.

Órgãos de governança

A seguir, apresentamos a distribuição dos órgãos máximos de governança da Companhia por gênero, faixa etária e cor, referente ao período de 2022 a 2024.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por gênero

Gênero	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	14	87,5	15	93,75	14	87,5
Mulheres	2	12,5	1	6,25	2	12,5
Total	**16**	**100**	**16**	**100**	**16**	**100**

Nota: os dados de 2022, 2023 e 2024 estão sendo reapresentados, considerando o CA, CF e COAUDI. Em relação ao CF, estão titulares e suplentes ou apenas titulares.

Em 2024, os órgãos de governança da Companhia eram compostos por 87,5% de homens e 12,5% de mulheres. Este padrão de distribuição de gênero manteve-se estável ao longo dos anos, com um total de 16 membros.

Empregados da Companhia

Estamos comprometidos com a equidade de gênero, em alinhamento com o ODS 5. Em um cenário majoritariamente masculino, promovemos a inclusão e a equidade, garantindo que nossas políticas criem oportunidades justas e atendam às necessidades de todos os gêneros.

Para fortalecer a representação feminina em todos os níveis, implementamos iniciativas como o Programa de Mentoria Feminina, que prepara nossas colaboradoras para cargos de liderança, alinhando-se à meta de 37% de mulheres em posições de liderança até 2025, conforme o Movimento Elas Lideram da ONU. Além disso, o Projeto Vilas e Aglomerados contratou 56 mulheres de áreas vulneráveis, impulsionando nossa inclusão social. Em 2024, observamos avanços significativos na composição de nossa equipe: a representatividade feminina na categoria superior operacional aumentou para 35,3%.

A tabela a seguir apresenta a distribuição percentual de empregados por categoria funcional e gênero, detalhando a composição de nossa equipe em termos de diversidade de gênero em diferentes funções.

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2022		2023		2024	
		Total	%	Total	%	Total	%
Diretoria	Homens	3	75	5	100	5	100
	Mulheres	1	25	0	0	0	0
	Total	**4**	**100**	**5**	**100**	**5**	**100**
Gerencial	Homens	97	65,5	97	63,8	97	64,2
	Mulheres	51	34,5	55	36,2	54	35,8
	Total	**148**	**100**	**152**	**100**	**151**	**100**
Superior administrativo	Homens	139	47,6	136	47,2	139	48,3
	Mulheres	153	52,4	152	52,8	149	51,7
	Total	**292**	**100**	**288**	**100**	**288**	**100**
Superior operacional	Homens	273	67,2	278	66,7	278	64,7
	Mulheres	133	32,8	139	33,3	152	35,3
	Total	**406**	**100**	**417**	**100**	**430**	**100**
Técnico operacional	Homens	1.001	93,9	1.050	94	1.114	94,4
	Mulheres	65	6,1	67	6	66	5,6
	Total	**1.066**	**100**	**1.117**	**100**	**1.180**	**100**
Técnico administrativo	Homens	1.094	75,9	1.075	78,5	1.119	79,2
	Mulheres	347	24,1	294	21,5	293	20,8
	Total	**1.441**	**100**	**1.369**	**100**	**1.412**	**100**
Operacional	Homens	6.073	98,9	5.527	98,8	5.471	98,8
	Mulheres	69	1,1	65	1,2	68	1,2
	Total	**6.142**	**100**	**5.592**	**100**	**5.539**	**100**
Administrativo	Homens	593	85,8	527	86,7	533	86,9
	Mulheres	98	14,2	81	13,3	80	13,1
	Total	**691**	**100**	**608**	**100**	**613**	**100**
Total	**Homens**	**9.270**	**91**	**8.690**	**91,1**	**8.751**	**91**
	Mulheres	**916**	**9**	**853**	**8,9**	**862**	**9**
	Total geral	**10.186**	**100**	**9.543**	**100**	**9.613**	**100**

Em 2024, a distribuição de empregados por gênero nas diferentes categorias funcionais da Companhia continuou a refletir um progresso significativo. Na categoria operacional, embora os homens continuem a representar a grande maioria, com 98,8%, o número permaneceu estável em relação a 2023. Por outro lado, na categoria superior administrativa, as mulheres seguiram liderando, com 51,7%, o que, apesar de uma leve redução em relação aos 52,8% do ano anterior, continua a demonstrar o compromisso da Companhia com a equidade de gênero em áreas de liderança.

Notamos, também, um avanço importante na categoria superior operacional, onde a presença feminina aumentou de 33,3% em 2023 para 35,3% em 2024, refletindo o crescimento da representatividade das mulheres neste segmento. Na categoria técnico-administrativa, houve uma leve diminuição na participação feminina, de 21,5% para 20,8%, mas isso não ofusca o progresso contínuo em outras áreas.

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça	2022		2023		2024	
		Total	%	Total	%	Total	%
Diretoria	Preta	0	0	0	0	0	0
	Parda	1	25	0	0	0	0
	Branca	2	50	4	80	4	80
	Indígena	0	0	0	0	0	0
	Não informado	1	25	1	20	1	20
	Amarela	0	0	0	0	0	0
	Total	**4**	**100**	**5**	**100**	**5**	**100**
Gerencial	Preta	4	2,7	5	3,29	5	3,31
	Parda	32	21,62	33	21,71	34	22,52
	Branca	106	71,62	107	70,39	106	70,2
	Indígena	0	0	0	0	0	0
	Não informado	5	3,38	6	3,95	4	2,65
	Amarela	1	0,68	1	0,66	2	1,32
	Total	**148**	**100**	**152**	**100**	**151**	**100**

Categoria funcional	Cor ou raça	2022		2023		2024	
		Total	%	Total	%	Total	%
Superior administrativo	Preta	16	5,48	16	5,56	16	5,56
	Parda	76	26,03	75	26,04	75	26,04
	Branca	192	65,75	188	65,28	187	64,93
	Indígena		0		0	0	0
	Amarela	1	0,34	1	0,35	1	0,35
	Não informado	7	2,4	8	2,78	9	3,13
	Total	**292**	**100**	**288**	**100**	**288**	**100**
Superior operacional	Preta	25	6,16	24	5,76	24	5,58
	Parda	110	27,09	262	62,83	117	27,21
	Branca	255	62,81	116	27,82	268	62,33
	Indígena	1	0,25	1	0,24	1	0,23
	Amarela	7	1,72	7	1,68	7	1,63
	Não informado	8	2	7	1,68	13	3,02
	Total	**406**	**100**	**417**	**100**	**430**	**100**
Técnico administrativo	Preta	154	10,69	151	11,03	159	11,26
	Parda	650	45,11	635	46,38	665	47,1
	Branca	588	40,8	533	38,93	533	37,75
	Indígena	2	0,14	2	0,15	2	0,14
	Amarela	13	0,9	14	1,02	15	1,06
	Não informado	34	2,36	34	2,48	38	2,69
	Total	**1.441**	**100**	**1.369**	**100**	**1.412**	**100**
Operacional	Preta	804	13,09	734	13,13	719	12,98
	Parda	2.655	43,23	2.443	43,69	2.435	43,96
	Branca	2.208	35,95	1.988	35,55	1.951	35,22
	Indígena	15	0,24	13	0,23	13	0,23
	Amarela	71	1,16	63	1,13	61	1,1
	Não informado	389	6,33	351	6,28	360	6,5
	Total	**6.142**	**100**	**5.592**	**100**	**5.539**	**100**

Categoria funcional	Cor ou raça	2022		2023		2024	
		Total	%	Total	%	Total	%
Técnico operacional	Preta	138	12,95	152	13,61%	161	13,64
	Parda	520	48,78	549	49,15%	574	48,64
	Branca	359	33,68	361	32,32%	385	32,63
	Indígena	3	0,28	3	0,27%	4	0,34
	Amarela	12	1,13	13	1,16%	14	1,19
	Não informado	34	3,19	39	3,49%	42	3,56
	Total	**1.066**	**100**	**1.117**	**100**	**1.180**	**100**
Administrativo	Preta	81	11,7	78	12,8%	79	12,89
	Parda	311	45	265	43,6%	260	42,41
	Branca	238	34,4	208	34,2%	218	35,56
	Indígena	3	0,4	4	0,7%	4	0,65
	Amarela	10	1,5	9	1,5%	11	1,79
	Não informado	48	7	44	7,2%	41	6,69
	Total	**691**	**100**	**608**	**100**	**613**	**100**
Total	**Preta**	**1.222**	**12**	**1.160**	**12,2**	**1.163**	**12,1**
	Parda	**4.354**	**42,74**	**4.116**	**43,1**	**4.160**	**43,27**
	Branca	**3.946**	**38,74**	**3.647**	**38,2**	**3.648**	**37,95**
	Indígena	**24**	**0,24**	**23**	**0,2**	**24**	**0,25**
	Amarela	**115**	**1,13**	**108**	**1,1**	**111**	**1,15**
	Não informado	**525**	**5,15**	**489**	**5,2**	**507**	**5,27**
	Total geral	**10.186**	**100**	**9.543**	**100**	**9.613**	**100**

Na diretoria, 80% dos empregados são brancos, enquanto na gerencial, a participação de empregados pardos aumentou para 22,52%. Na categoria superior administrativa, a representatividade de empregados pardos se manteve em torno de 26%, enquanto na técnico-administrativa, subiu para 47,1%. Já na categoria operacional, a participação de empregados pardos permaneceu estável, com uma discreta redução de empregados brancos.

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2022		2023		2024	
		Total	%	Total	%	Total	%
Diretoria	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
	De 30 a 50 anos	2	50	1	20	1	20
	Acima de 50 anos	2	50	4	80	4	80
	Total	**4**	**100**	**5**	**100**	**5**	**100**
Gerencial	Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
	De 30 a 50 anos	88	59,46	88	57,89	96	65,31
	Acima de 50 anos	60	40,54	64	42,11	51	34,69
	Total	148	100	152	100	147	100
Superior administrativo	Abaixo de 30 anos	8	2,74	11	3,82	4	1,38
	De 30 a 50 anos	180	61,64	177	61,46	187	64,48
	Acima de 50 anos	104	35,62	100	34,72	99	34,14
	Total	**292**	**100**	**288**	**100**	**290**	**100**
Superior operacional	Abaixo de 30 anos	24	5,91	31	7,43	13	3,02
	De 30 a 50 anos	220	54,19	226	54,2	260	60,47
	Acima de 50 anos	162	39,9	160	38,37	157	36,51
	Total	**406**	**100**	**417**	**100**	**430**	**100**

Categoria funcional	Faixa etária	2022		2023		2024	
		Total	%	Total	%	Total	%
Técnico administrativo	Abaixo de 30 anos	33	2,2	348	20,85	20	1,41
	De 30 a 50 anos	733	50,87	651	39,01	723	51,13
	Acima de 50 anos	675	46,84	670	40,14	671	47,45
	Total	**1.441**	**100**	**1.669**	**100**	**1.414**	**100**
Técnico operacional	Abaixo de 30 anos	20	1,88	41	3,67	21	1,78
	De 30 a 50 anos	698	65,48	628	56,22	709	60,08
	Acima de 50 anos	348	32,65	448	40,1	450	38,14
	Total	**1.066**	**100**	**1.117**	**100**	**1.180**	**100**
Operacional	Abaixo de 30 anos	253	4,12	253	4,52	128	2,31
	De 30 a 50 anos	3.736	60,83	3.221	57,6	3.391	61,22
	Acima de 50 anos	2.153	35,05	2.118	37,88	2.020	36,47
	Total	**6.142**	**100**	**5.592**	**100**	**5.539**	**100**
Administrativo	Abaixo de 30 anos	33	4,78	32	5,26	10	1,63
	De 30 a 50 anos	359	51,95	273	44,9	310	50,57
	Acima de 50 anos	299	43,27	303	49,84	293	47,8
	Total	691	100	608	100	613	100
Total	**Abaixo de 30 anos**	**371**	**3,64**	**416**	**4,36**	**196**	**2,04**
	De 30 a 50 anos	**6.014**	**59,04**	**5.264**	**55,16**	**5.676**	**59,05**
	Acima de 50 anos	**3.801**	**37,32**	**3.863**	**40,48**	**3.741**	**38,92**
	Total geral	**10.186**	**100**	**9.543**	**100**	**9.613**	**100**

A maioria dos nossos empregados está na faixa etária de 30 a 50 anos. Na categoria técnica operacional, observou-se uma redução na participação de empregados acima de 50 anos, passando de 40,11% em 2023 para 38,14% em 2024. Na categoria operacional, a presença de empregados acima de 50 anos teve uma leve diminuição, enquanto a faixa etária de 30 a 50 anos representou 61,22% em 2024.

Desenvolvimento profissional e educação corporativa

GRI 3-3 Tema material: Gestão de pessoas, 404-1, 404-2, 404-3, ODS (4 - METAS 4.3, 4.4, 4.5, 4.7/ 5 - META 5.1/ 8 – META 8.2, 8.5, 8.6/ 10 - META 10.3) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 6, 8)

Investimos na capacitação de nossas equipes para formar lideranças preparadas e impulsionar a inovação. Com iniciativas que fortalecem o desenvolvimento profissional, ampliamos as oportunidades de aprendizado e incentivamos a troca de conhecimento, garantindo um ambiente mais dinâmico e produtivo.

Além dos cursos presenciais, contamos com a plataforma de Ensino a Distância (EAD) Manancial do Saber, que facilita o acesso à qualificação, reduzindo custos com deslocamento e ampliando o alcance das capacitações. Nela, oferecemos cursos obrigatórios e livres, abordando conhecimentos específicos sobre nossas operações, e cursos sobre temas disponíveis no mercado, cobrindo uma ampla variedade de assuntos.

Como exemplo dos cursos presentes na plataforma, podemos listar: Feedback - Como Pedir, Dar e Receber; Trilha de Comunicação; Power BI e Project; LGPD para Todos; Coleta de Amostras de Esgoto; Prevenção ao Assédio; Programa 8S; Workshop Integridade 2025; Ergonomia em Postos Informatizados; Programação de CLP; Capacitação em Teste dos Jarros; Integração para Aprendizes; Integração para Estagiários; Capacitação Tutor de Aprendiz e Supervisor de Estágio.

Outra iniciativa criada em 2024 é a Escola Técnica, um projeto voltado ao fortalecimento da formação técnica e da qualificação profissional de nossos empregados e terceirizados. Trata-se de uma estrutura permanente de capacitação, com foco na atualização de competências e na disseminação do conhecimento específico do setor de saneamento.

As ações em andamento incluem a adequação da estrutura física destinada à instalação da Escola, o desenvolvimento de cursos e treinamentos alinhados às necessidades operacionais e estratégicas da Copasa, e a contratação de tecnologias educacionais inovadoras, como recursos de Realidade Virtual (VR) e Realidade Aumentada (AR), que serão incorporados às metodologias de ensino.

Em nossa plataforma de Ensino a Distância Manancial do Saber, oferecemos cursos abordando conhecimentos específicos sobre nossas operações e cursos sobre temas disponíveis no mercado.

Com o reconhecimento da importância da valorização do conhecimento interno, iniciamos um programa de formação de instrutores internos. Dessa forma, a transmissão do conhecimento e da experiência adquirida ao longo dos anos por nossos empregados pode ser compartilhada de forma estruturada.

Como exemplo de alguns dos resultados apresentados pela nossa Escola Técnica, podemos listar:

104
instrutores internos **formados**

29
treinamentos realizados no âmbito da Escola Técnica Copasa

535
empregados diretamente beneficiados

5 mil
empregados parceiros de diversas localidades do estado de Minas Gerais em cursos de integração previstos para ocorrer até o final de 2025

A Escola Técnica Copasa é um espaço dinâmico de aprendizado, que combina atividades presenciais, ensino a distância e novas tecnologias educacionais, com o propósito de ampliar o alcance das ações formativas e assegurar a qualidade do desenvolvimento profissional oferecido pela Companhia.

Para garantir a competitividade e melhorar continuamente os serviços prestados, a Copasa realizou, em 2024, a Copa do Saneamento. Este evento interno de competição entre os empregados de operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário foi promovido em um espaço técnico e recreativo. As equipes, designadas pelas gerências regionais, desenvolveram competências e habilidades, competindo em provas que simulavam condições reais de trabalho, com foco em agilidade, qualidade e, principalmente, segurança.

Também reforçamos nossos treinamentos com a publicação de nove vídeos sobre a Norma NBR ISO 14001:15 e Auditoria Interna.

Em 2024, avançamos na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com ações como a Semana da Proteção de Dados Pessoais e treinamentos para empregados, parceiros e prestadores de serviços. Oferecemos programas como LGPD para Todos e Compliance para Lideranças, além de promover eventos como o Encontro de Líderes de Compliance e a Caravana da Integridade. Também iniciamos a implementação de um software para gestão do Programa de Governança em Privacidade, visando melhorar o controle dos dados pessoais e assegurar a conformidade com a LGPD.

Para isso, investimos na formação de sucessores e na valorização de talentos. O Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes (PDPL) é um dos nossos destaques, preparando profissionais para assumir posições estratégicas no futuro.

Além disso, implementamos a gestão matricial e promovemos espaços de troca de conhecimento, que fortalecem a disseminação de boas práticas, a padronização de processos e a discussão de casos reais, contribuindo para o aprimoramento contínuo das nossas equipes.

Reforçando esse compromisso com a qualificação, em 2024, ampliamos nossa parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), a fim de oferecer formações e possibilitar o desenvolvimento de competências essenciais para nossos profissionais. Entre os treinamentos oferecidos por meio desta parceria, destacamos

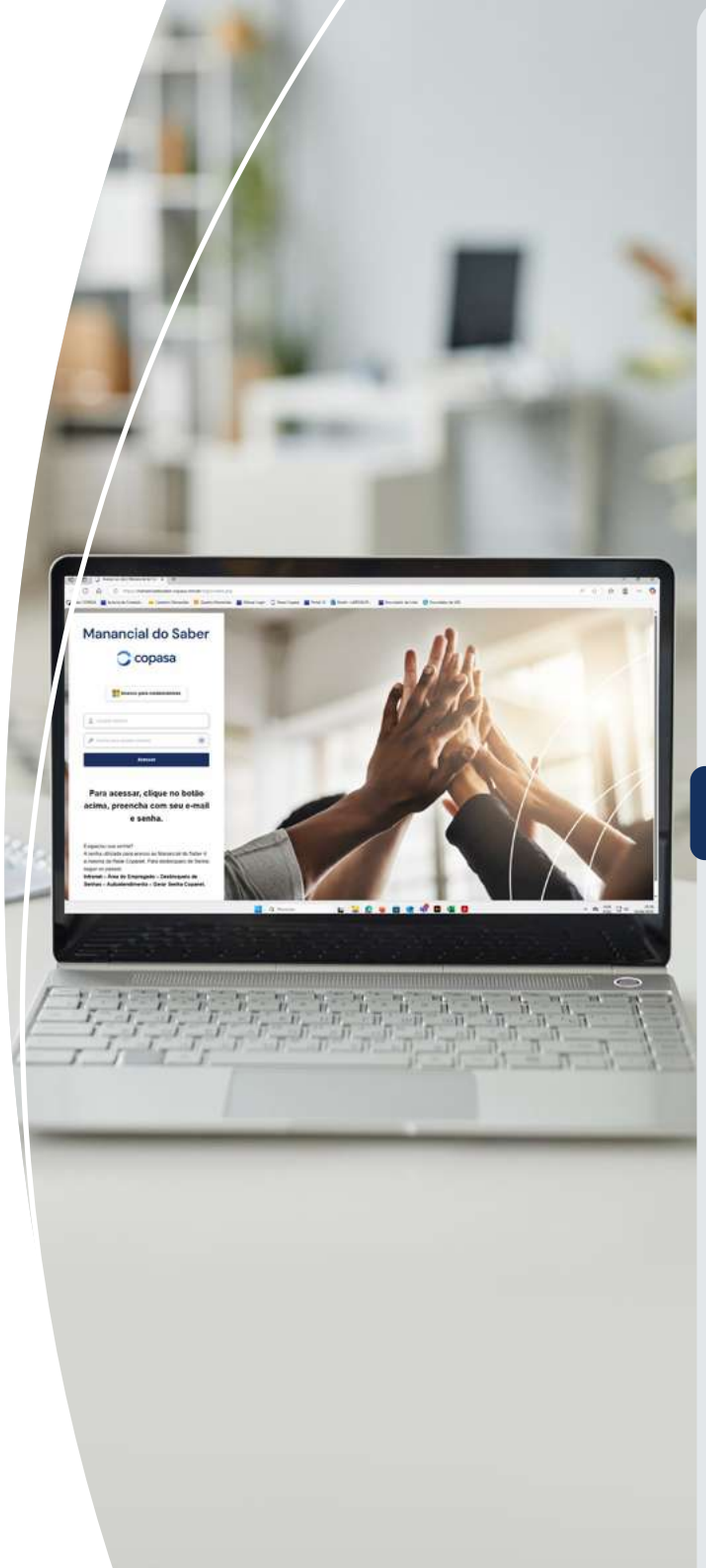
os relacionados a automação e saúde e segurança no trabalho.

Destacamos, ainda, demais capacitações oferecidas aos nossos empregados em 2024:

- Cursos na plataforma Manancial do Saber.
- Integração de novos empregados (nova versão do treinamento no Manancial e Circuito do Saneamento).
- Capacitações em gestão de projetos, atendimento ao cliente, SAP 4 Hana, contratos, ESG, *soft skills* e treinamentos técnicos específicos para cada área.

Por fim, incentivamos o aperfeiçoamento profissional com subsídios para cursos técnicos e pós-graduação; o Programa de Aperfeiçoamento de Engenheiros; capacitações operacionais; e participação em congressos, feiras e seminários. Ao todo, 100 empregados foram contemplados com cursos técnicos, e mais 100 empregados foram contemplados com cursos de pós-graduação no biênio 2023/2024. Para o biênio 2025/2026, o edital de subsídio para cursos técnicos trouxe a reserva de 20 vagas para o público feminino, com subsídio de 90% sobre matrícula e mensalidades, limitado a R$ 5.850,00 para cursos presenciais e R$ 3.500,00 para cursos EAD ou semipresenciais. Para cursos de pós-graduação, o subsídio também foi de 90% sobre matrícula e mensalidades, com um teto de R$ 15.000,00.

Entre os tópicos abordados pelo Programa de Aperfeiçoamento de Engenheiros, estão: visão geral do saneamento do Brasil; hidráulica (água e esgoto); Sistema de Abastecimento de Água; balanços hídricos e Nível Econômico de Perdas (NEP); Sistema de Esgotamento Sanitário; Precend; rotinas operacionais; sistemas de medição e processo comercial; gestão de projetos (projetos, obras e estruturas); gestão de obras; fundamentos de geotecnia (projetos estruturais, execução e recuperação de estruturas); fundamentos de elétrica, mecânica e automação, meio ambiente e recursos hídricos; licitações; gestão de contratos; concessões; gestão por resultados; regulação; gestão de riscos e integridade; segurança do trabalho; e gestão de pessoas.



No Ciclo 2024 da Pesquisa de Clima Organizacional, registramos um índice de favorabilidade de 75,3%, um crescimento de 2,9% em relação ao ano anterior.

Também promovemos iniciativas voltadas ao desenvolvimento e ao fortalecimento das competências dos nossos empregados, com atenção especial à promoção da equidade e do protagonismo feminino. Ao longo de 2024, realizamos ações específicas voltadas às mulheres da Companhia, com o objetivo de impulsionar sua atuação e apoiar seu crescimento profissional. Entre elas, destacam-se:

- Dia das Mulheres – Gestão de Riscos na Prática, em comemoração ao Mês das Mulheres.
- Treinamento de Comunicação e Oratória, com foco na capacitação das mentoradas.
- Supervisão de Mentoras e Encerramento, momento dedicado a reflexões e ao fechamento do ciclo de mentorias.

Capacitação e treinamentos

Acreditamos que o desenvolvimento contínuo das pessoas é fundamental para a sustentabilidade do negócio.

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero

Gênero	2022	2023	2024	Δ 2024/2023
Homens	48,41	57	41,63	-26,96%
Mulheres	75,01	105,23	74,68	-29,03%
Total horas de treinamento	**50,94**	**61,3**	**44,6**	**-27,24%**

Os dados de capacitação de 2024 indicam uma redução nas horas de treinamento em comparação a 2023. A média para os homens caiu 26,96%, de 57 para 41,63 horas, e para as mulheres houve uma queda de 29,03%, de 105,23 para 74,68 horas. No total, a média de horas de treinamento diminuiu 27,24%, de 61,3 para 44,6 horas.

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

Categoria funcional	2022	2023	2024	Δ 2024/2023
Administrativo	37,16	46,06	24,95	-45,83%
Gerencial	155,77	122,01	107,33	-12,03%
Operacional	37,21	44,1	33,9	-23,13%
Superior administrativo	68,36	83,6	83,94	0,41%
Superior operacional	106,5	164,22	98,73	-39,88%
Técnico administrativo	60,8	77,69	52,67	-32,2%
Técnico operacional	86,01	83,26	58	-30,34%
Total horas de treinamento	**50,94**	**61,3**	**44,6**	**-27,24%**

Nota: a variação do número de horas de treinamento do ano de 2024, em comparação com o ano de 2023, decorre da carga horária dos cursos, visto que o número de oportunidades de 2024 foi maior que o de 2023.

Ampliamos consideravelmente as oportunidades de treinamento, com mais de 100 mil vagas disponibilizadas e um total superior a 428 mil horas de capacitação. A plataforma de ensino à distância foi fundamental para essa expansão, proporcionando maior acesso a uma diversidade de cursos.

Dentro desse contexto, o Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes tem o propósito de identificar e desenvolver talentos internos, fortalecendo as competências de gestão e preparando nossos empregados para futuras posições de liderança. Aqueles que atingem um desempenho superior a 80% são integrados ao Banco de Sucessão para Cargos de Confiança, podendo ser convidados a assumir funções estratégicas na Empresa.

Complementando essas iniciativas, o Programa de Mentoria Técnica, alinhado ao nosso Planejamento Estratégico, promove a

sistematização, registro e compartilhamento de conhecimentos técnicos essenciais. Essa ação não apenas preserva o capital intelectual da Companhia, mas também garante a continuidade e a excelência dos nossos serviços.

Ainda dentro de nosso compromisso com o desenvolvimento contínuo, a categoria gerencial experimentou um aumento expressivo nas horas de treinamento, especialmente com o Programa CopaLíder. Em 2024, o programa foi encerrado com sucesso, totalizando 79.336 horas de treinamento e contemplando mais de 1.000 empregados, desde a alta e média liderança até potenciais líderes (empregados no banco de sucessão). O programa foi avaliado positivamente, com 256 projetos para melhoria operacional e de processos corporativos, resultando em um potencial de ganho de mais de 130 milhões/ano para a Copasa. A média global de avaliação dos programas pelos participantes foi de 9.1, e a média de avaliação dos instrutores foi de 9.5.

Seguimos firmemente investindo em programas e plataformas que potencializam as competências de nossos empregados, fortalecendo a liderança e a sustentabilidade organizacional.

Capacitações de combate à corrupção por categoria funcional | GRI 205-2

Capacitações	2023		2024	
	%	Total	%	Total
Agentes/assistentes técnicos	89,6	7.335	88,3	8.790
Analistas	7,8	633	8,8	879
Liderança/Assessoria/Auditoria	1,2	101	2,9	290
Presidência	2	166	2,8	277
Diretoria de Operações	72,1	5.882	74,3	7.399
Diretoria de Desenvolvimento Tecnológico, Meio Ambiente e Empreendimentos	6,3	517	6,0	595
Diretoria Financeira e de Relações com Investidores	6,7	543	7,0	703
Diretoria de Relacionamento com o Cliente e Regulação	12,9	1.052	9,9	985

Avaliações de desempenho por categoria

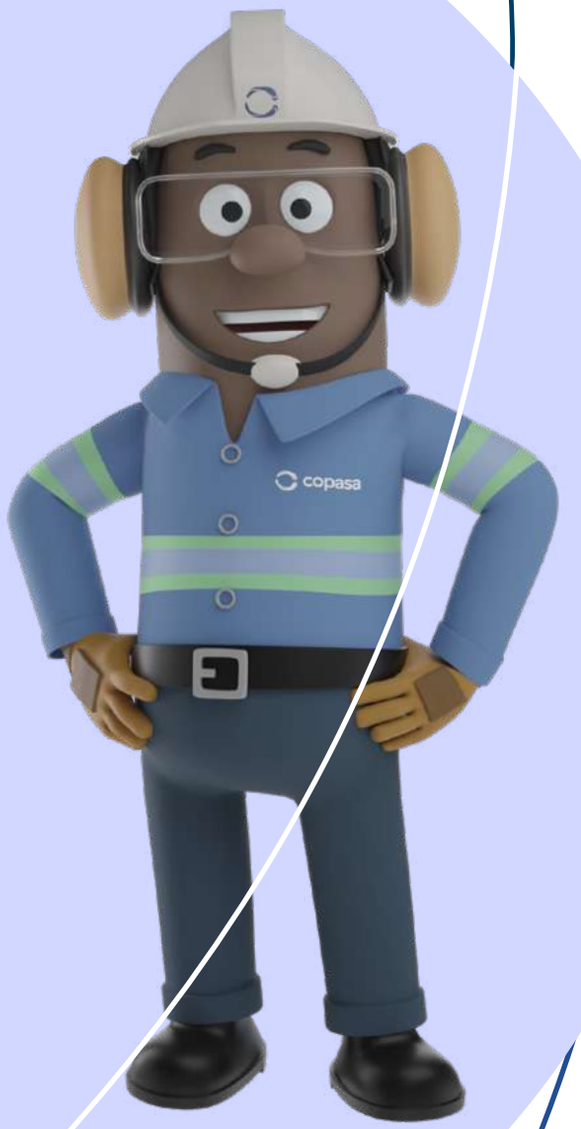
Além das capacitações oferecidas, 92,7% dos empregados da Companhia foram avaliados em seu desempenho em 2024, conforme detalhado na tabela a seguir, distribuído por categoria funcional.

Avaliações de desempenho	2022/2023			2023/2024		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Administrativa	0,9%	5,3%	6,1%	0,8%	5,1%	5,9%
Operacional	0,6%	52,7%	53,3%	0,6%	50,0%	50,6%
Técnico-administrativa	2,9%	8,8%	11,7%	2,6%	9,2%	11,8%
Técnico-operacional	0,6%	8,4%	8,9%	0,6%	9,1%	9,8%
Média liderança nível médio	0,3%	5,7%	5,9%	0,4%	6,0%	6,4%
Média liderança nível superior	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%
Superior adm. e operacional	2,6%	3,5%	6,1%	2,9%	3,9%	6,8%
Gerencial	0,4%	0,8%	1,2%	0,4%	0,9%	1,3%
Total	**8,4%**	**85,3%**	**93,4%**	**8,3%**	**84,4%**	**92,7%**

Nota: observa-se uma mínima variação no percentual de empregados avaliados em relação ao ciclo anterior de avaliação (2022/2023), devido às regras de gestão de desempenho da Empresa: por exemplo, não são avaliados aqueles empregados com menos de seis meses de admissão ou aqueles que tiveram mudança de especialidade há menos de 6 meses. Além disso, empregados afastados, licenciados ou cedidos também não são avaliados.

Investimentos em desenvolvimento profissional

Especificação	2021	2022	2023	2024
Investimento em desenvolvimento profissional (unidade em milhões)	2,8	5,1	8,3	8,2
Número de participantes (unidade em mil)	92,1	77,2	78,9	100,0
Número de horas de desenvolvimento profissional (em mil horas)	579,0	508,2	585,1	428,7
Média de horas por empregado (horas)	**54,2**	**50,9**	**61,3**	**44,6**



Segurança e saúde no trabalho

GRI 3-3 Tema material: Gestão de pessoas, ODS 3 (METAS 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9/ 8 (META 8.8); META 16 (16.1, 16.7), Pacto Global (Princípios 1, 2)

Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-1, 403-4, 403-8

Na Copasa, a segurança — individual e coletiva — é um valor essencial que orienta nossas ações. Mais do que uma obrigação legal, promover um ambiente de trabalho seguro e saudável é um compromisso genuíno com a integridade das pessoas e com a sustentabilidade do negócio. Esse tema é reconhecido como estratégico e conta com o patrocínio direto da alta administração, refletido em nossa Agenda ESG e na Declaração Estratégica: atuamos com segurança e respeito à vida.

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança visa proteger a integridade física e a saúde de toda a força de trabalho, garantindo que todos retornem para casa em segurança ao final de cada jornada. Esse sistema é sustentado por uma política aprovada pelo Conselho de Administração, que incorpora princípios como o respeito à vida, prevenção de riscos, promoção da saúde, filosofia de zero acidentes e capacitação contínua. A política se aplica a todos que atuam em nome da Copasa — conselheiros, diretores, empregados, estagiários, fornecedores e prestadores de serviços —, reforçando nosso compromisso com um ambiente de trabalho seguro e responsável.

Cumprimos integralmente a legislação vigente, conforme estabelecido pelas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. Os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt) é obrigatório, nos termos da NR-4, enquanto o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) segue as diretrizes da NR-7. A estrutura de Saúde e Segurança da Companhia está sob responsabilidade da Gerência de SST, que atua na gestão e mitigação dosriscos ocupacionais.

A operacionalização do sistema ocorre por meio de diversas frentes, com destaque para o Programa Acidente Zero, uma iniciativa permanente voltada à eliminação de acidentes e à consolidação de uma cultura de segurança. Como parte desse esforço, atualizamos o Protocolo Operacional de SST em Obras e Serviços Contratados, com maior detalhamento de responsabilidades, unificação de documentos, exigência de comunicação de acidentes e criação de fluxo prévio para emissão de ordens de serviço. Também estruturamos, de forma inédita, um programa de integração para terceiros, com turmas mensais focadas em saúde e segurança.

As ações do programa também contemplam a prontidão para emergências. Ao longo do ano, realizamos 140 exercícios simulados de evacuação, com monitoramento de indicadores e correção de inconformidades. Desses, 70 envolveram contenção de vazamento de cloro gás, fortalecendo a preparação para cenários críticos. Os treinamentos resultaram na delimitação de pontos de encontro, aquisição de placas de sinalização e dispositivos de alarme e outras melhorias estruturais. Ainda em 2024, formamos 151 novos brigadistas, ampliando a capacidade de resposta da Companhia.

A atuação preventiva também envolve o fortalecimento da governança. As ações de saúde e segurança são monitoradas mensalmente pela Diretoria Executiva e por estruturas específicas, como os Comitês de Análise Crítica, compostos por líderes de todos os níveis hierárquicos, que avaliam indicadores e deliberam ações em suas áreas. O tema também é acompanhado por uma unidade especializada em Gestão de Riscos Corporativos, responsável por monitorar e reportar o progresso na mitigação do Risco R-025 – Saúde e Segurança do Trabalho.

Como desdobramento do Programa Acidente Zero, implementamos um portal digital exclusivo, onde os empregados podem enviar dúvidas, apontar perigos, compartilhar boas práticas e sugerir melhorias, reforçando a cultura preventiva e o engajamento.

10 REGRAS DE OURO DA SEGURANÇA

- Comportamento seguro
- Espaço confinado
- Trabalho em altura
- Serviço em valas
- Direção defensiva
- Ferramentas e equipamentos
- Eletricidade
- Movimentação de cargas
- Produtos químicos
- Promoção de Saúde e Bem-Estar

Nosso sistema de gestão de segurança se apoia em quatro pilares estratégicos:

Compromisso dos gestores:

A liderança pelo exemplo é o alicerce do nosso programa de segurança. A prática da Caminhada do Líder, que somou 32.244 ações em 2024, reforça esse compromisso ao unir presença no campo com sensibilização sobre comportamentos seguros. Evoluímos a antiga Caminhada do Gestor, antes focada apenas em condições inseguras, para uma abordagem mais completa e engajadora, voltada também ao comportamento dos empregados.

Envolvimento dos empregados:

A participação ativa dos empregados é igualmente essencial. Utilizamos ferramentas como o Portal do Programa Acidente Zero, onde os empregados podem acessar conteúdos, interagir e sugerir melhorias. Também realizamos encontros periódicos com as Cipas, fomentando a cooperação contínua para a prevenção de acidentes.

Comunicação:

A comunicação eficaz é essencial para combater a subnotificação e fortalecer a cultura de segurança. Estratégias como a publicação semanal do Dica de Segurança, o envio de Boletins de Incidentes, a divulgação de vídeos da série Acidente Zero *Play* e campanhas de conscientização sazonais são utilizadas para manter todos informados e engajados com práticas seguras.

Implantação de práticas de segurança:

Estamos comprometidos com a evolução contínua da cultura de segurança, por meio da adoção de melhores práticas e iniciativas, como os Diálogos de Segurança, o Contato de Valor e o Projeto de Evolução da Cultura de Saúde e Segurança, iniciado em 2023, que promove diagnósticos, capacitações e revisões de processos para fortalecer a sustentabilidade.

A eficácia das ações é monitorada por indicadores proativos e reativos, bem como pelo avanço dos planos de ação. As metas são acompanhadas pela Gerência de Desenvolvimento Empresarial, que reporta os resultados à alta administração por meio dos rituais de governança e do Relatório da Administração.

Complementando esse esforço, as Regras de Ouro da Segurança funcionam como orientações práticas baseadas nos principais riscos do negócio. Elas facilitam a assimilação dos cuidados essenciais e reforçam, de forma simples e objetiva, a segurança no dia a dia da operação.

Treinamentos em SST

GRI 403-5

A segurança e o desenvolvimento dos nossos empregados são prioridades. Por isso, oferecemos treinamentos específicos para cada atividade, garantindo que todos estejam preparados para reconhecer riscos, utilizar corretamente os equipamentos de proteção e seguir os procedimentos de segurança.

O ano de 2024 foi marcado por uma ampla oferta de ações voltadas a saúde e segurança, com alta participação em workshops, encontros de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) e treinamentos formais, totalizando:

TREINAMENTOS EM SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

27.156
participações

158.476
horas
de treinamento

44
horas, em média, por colaborador

1.961 **inspeções** para garantir o cumprimento das Normas Regulamentadoras (NRs) e das normas internas da Copasa

São realizadas inspeções periódicas, pelos técnicos de segurança, em todos os estabelecimentos da Copasa, através do *app Click* de Segurança, em que são registradas as não conformidades relativas a segurança do trabalho e propostas ações de melhoria e/ou correção, além de ser enviado um comunicado para a área responsável.

O ano de 2024 também foi marcado por uma ampla oferta e participação em eventos de saúde e segurança, entre eles workshops, encontros de Cipas e Sipat.

Reforçamos nosso compromisso com a segurança e o desenvolvimento dos empregados por meio de diversas iniciativas. Um dos grandes destaques foi o Programa de Desenvolvimento da Percepção de Riscos, que formou 49 multiplicadores para facilitar treinamentos de 16 horas. O conteúdo reforça a importância da segurança pessoal e amplia a percepção de risco, abordando fatores motivacionais e seu impacto na tomada de decisão a partir da psicologia positiva. Trata-se de um treinamento transformador, que recebeu excelentes feedbacks e capacitou 3.984 empregados ao longo do ano.

Realizamos, também, cursos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial Senai e treinamentos EAD na plataforma Manancial do Saber, sobre diversos temas ligados a saúde e segurança do trabalho.

Em 2024, foram contemplados os seguintes treinamentos: NR10 Básico e SEP; NR35 – Trabalho em Altura; NR33 – Espaço Confinado; NR11 – Empilhadeira, Guindauto, Ponte Rolante, Pá Carregadeira, Retroescavadeira; NR12 – Roçadeira, Motosserra; NR23 – Brigadista Predial; NR15 – Segurança no Manuseio do Cloro-Gás; NR18 – Escoramento de Valas, Solda e Corte; MOPP – Movimentação Operacional de Produtos Químicos.

No Manancial do Saber, foi disponibilizado aos empregados o treinamento NR17 – Manuseio de Cargas e Ergonomia em Postos Informatizados, além do treinamento de NR05 atualizado. Todos os membros da Cipa foram convocados a realizá-lo.

Também foram ministrados cursos internos pelos técnicos e engenheiros de segurança, como: Introdução à Segurança do Trabalho, para os empregados das empresas terceirizadas; Caminhada do Líder; Percepção de Risco; e treinamento presencial da NR05 – Cipa. Referente à saúde mental, houve o 2º Congresso de Saúde Mental Ocupacional (Cosmo) e realização interna de palestras, como Janeiro Branco, Agosto Dourado e Arbovirose Urbana.

O Programa de Desenvolvimento da Percepção de Riscos é um treinamento transformador, que reforça a importância da segurança pessoal.

Outro momento importante foi a Semana Sipat, realizada em outubro, que contou com palestras sobre temas como: inteligência emocional; tolerância zero ao comportamento de risco; equilíbrio entre vida profissional e pessoal; direção defensiva; diferença de gerações; nutrição; comunicação não violenta; primeiros socorros; e equidade de gênero. Um dos destaques foi a palestra de Izabella Camargo, que abordou o tema “Cadê os EPIs da Saúde Mental?”, promovendo uma reflexão essencial sobre o bem-estar emocional no ambiente de trabalho.

Identificação de perigos e análise de riscos

GRI 403-2, 403-7, 403-9

Em conformidade com a NR-1, realizamos, de forma sistemática, o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), com foco na identificação, avaliação e controle dos riscos. Esse processo é operacionalizado por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos, que inclui o Inventário de Riscos Ocupacionais e os respectivos Planos de Ação. Cada instalação ou atividade tem seus riscos mapeados e registrados no sistema SAP, incluindo aqueles com potencial de causar acidentes graves, como trabalho em altura, espaços confinados, escavações e risco de afogamento. Esses riscos subsidiam processos como a entrega de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), a realização de exames ocupacionais e a concessão de adicionais de insalubridade ou periculosidade.

As inconformidades e os riscos são tratados de acordo com a hierarquia de controles. Inicialmente, buscamos eliminar ou substituir a fonte do risco. Quando não é possível, implementamos controles de engenharia, como instalação de guarda-corpos, linhas de vida, sensores de detecção e enclausuramento de partes móveis, com base em nossas premissas básicas de segurança do trabalho para projetos, que orientam a implementação de ativos com dispositivos de segurança adequados.

Além disso, utilizamos controles administrativos para orientar como os empregados devem realizar suas atividades. Isso inclui treinamentos contínuos, ações de conscientização sobre os riscos presentes, sinalização de ambientes e preenchimento de formulários de autorização de trabalho, como a Análise Preliminar de Riscos (APR), a permissão de entrada e trabalho em espaço confinado e a permissão de trabalho em altura. Caso um risco não controlado seja identificado, a atividade é reavaliada e, se necessário, suspensa.

Os formulários de autorização exigem que a atividade só seja realizada se todos os procedimentos de segurança forem seguidos. Os empregados devem assiná-los, comprometendo-se a cumprir as normas. Além disso, a Regra de Ouro 1 (Comportamento Seguro) orienta: “Somente

realize suas atividades se estiver seguro e apto para tal. Se recuse a executar atividades diante de condições inseguras". Todos os documentos são amplamente divulgados, garantindo proteção contra represálias. Também garantimos que todos os empregados tenham acesso a equipamentos de proteção (individuais e coletivos), com orientações sobre a utilização e o período de substituição desses equipamentos, conforme o Protocolo de Utilização de Equipamentos de Proteção.

Além disso, estruturamos um processo de Gestão de Reconhecimento e Consequências em Saúde e Segurança, com foco na modelagem comportamental e no estímulo a condutas exemplares. O primeiro ciclo de reconhecimento foi realizado entre setembro e dezembro de 2024. Os resultados apontam uma redução de 3,6% na acidentalidade entre empregados próprios, ausência de óbitos e uma queda de 18,6% nos benefícios previdenciários que impactam o Fator Acidentário de Prevenção (FAP).

Também monitoramos o cumprimento das normas de SST por parte das empresas contratadas, conforme diretrizes do Protocolo Operacional de SST em Obras e Serviços. Em 2024, promovemos workshops com representantes dessas empresas e realizamos encontros mensais voltados à disseminação de boas práticas. O Projeto de Evolução da Cultura de Segurança, com apoio de consultoria especializada, também avançou no período. Adicionalmente, realizamos licitação para contratação de empresa responsável pelo credenciamento e análise documental das obrigações trabalhistas, fortalecendo a conformidade e a segurança nas operações.

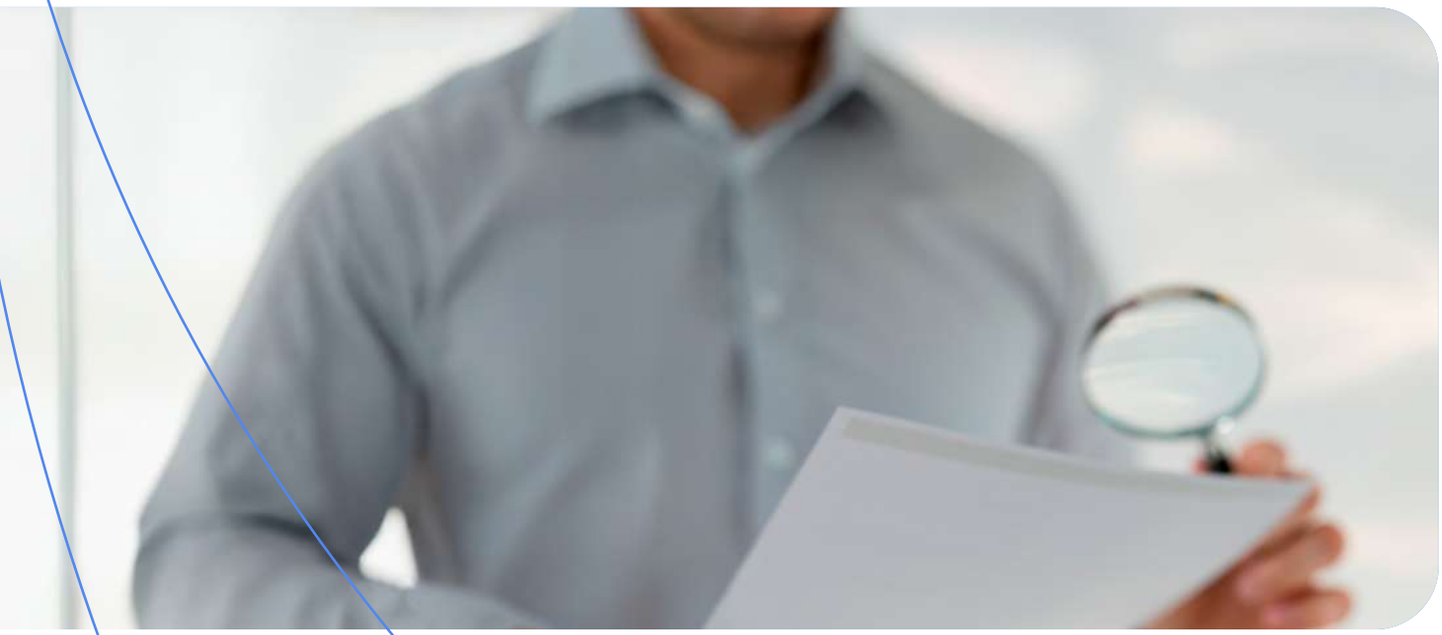
Para fomentar o engajamento, mantemos ativo o Portal do Programa Acidente Zero, em que os empregados têm a oportunidade de acessar conteúdos, interagir e inserir comentários. Há um mecanismo de "Consulta e Participação dos Trabalhadores", campo específico para que os empregados possam enviar sugestões e/ou críticas, realizar o apontamento de perigos e riscos, tirar dúvidas e sugerir a publicação de conteúdos e notícias.

Por fim, realizamos encontros periódicos com as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipas), alinhados às diretrizes institucionais, fortalecendo a colaboração contínua na prevenção de acidentes e na promoção de um ambiente laboral saudável e seguro.

Comunicação e investigação de ocorrências

GRI 403-4

Estabelecemos um protocolo específico, institucionalizado e publicado, para a comunicação e investigação de incidentes e acidentes de trabalho, com o objetivo de identificar suas causas e prevenir a reincidência. Para isso, criamos uma Comissão de Investigação multidisciplinar, cuja composição varia conforme o grau de risco do incidente, podendo incluir gerentes, engenheiros, encarregados, a equipe de Segurança do Trabalho, representantes das Cipas e, quando necessário, testemunhas. De forma complementar, estruturamos um processo de Gestão de Reconhecimento e Consequências em Saúde e Segurança, com foco na modelagem de comportamentos. A iniciativa tem como objetivo reforçar condutas exemplares, valorizando empregados que se destacam pelo mérito. O primeiro ciclo de reconhecimento foi realizado entre setembro e dezembro de 2024. As taxas de desempenho foram calculadas com base em 1.000.000 de horas trabalhadas.



Para combater a subnotificação, disponibilizamos um canal de comunicação exclusivo para o recebimento de informações sobre ocorrências, com ou sem lesões. Todos os acidentes devem ser comunicados imediatamente, com a Diretoria Executiva sendo informada no prazo máximo de 24 horas. Todos os acidentes, mesmo os de lesões leves, são registrados no SAP e, após a investigação, é gerada a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Em 2024, os principais tipos de acidentes registrados foram nas categorias “Atingido por” e “Queda de mesmo nível”. Não foram registrados acidentes com consequências graves entre os empregados próprios ao longo de 2024. Em dezembro, infelizmente, ocorreu um acidente fatal envolvendo um profissional de empresa contratada.

Governança

GRI 403-4, 403-7

As ações e indicadores relacionados a saúde e segurança são monitorados por meio de uma estrutura de governança específica, formada por vários Comitês de Análise Crítica. Nesses comitês, os líderes de todos os níveis hierárquicos realizam reuniões mensais para acompanhar os indicadores e definir as ações a serem implementadas em suas respectivas áreas. O protocolo operacional descreve claramente as funções de cada membro e a metodologia das reuniões. A estrutura também permite a recepção de *feedbacks*, incluindo aqueles dos trabalhadores, para aprimorar o sistema de gestão.

Além disso, o assunto é acompanhado por uma unidade específica de Gestão de Riscos Corporativos, que periodicamente apresenta o andamento das ações para mitigação do Risco R-025 - Saúde e Segurança do Trabalho. Todos os empregados têm acesso, por meio da intranet, a um histórico completo sobre a acidentalidade.

Para facilitar o acompanhamento e análise dos dados relativos aos acidentes, foi criado um sistema de *Business Intelligence* (BI), que permite a análise detalhada de informações como o número de acidentes por unidade, principais causas, especialidades mais afetadas, faixas etárias dos acidentados e os dias e horários de maior incidência. Além disso, a Companhia utiliza um mapa de calor georreferenciado, que mostra a localização dos acidentes, tanto com afastamento quanto sem, além dos acidentes fatais, para apoiar o desenvolvimento de estratégias específicas em diferentes regiões.

Nos Comitês de Análise Crítica, líderes realizam reuniões mensais para acompanhar os indicadores e definir as ações a serem implementadas.

Principais indicadores

GRI 403-9, 403-10

Abaixo, apresentamos os principais indicadores que são utilizados para avaliar o sistema de saúde e segurança do trabalho adotado pela Companhia.

Informações referentes aos empregados	2022	2023	2024
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	1	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0,05	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	1	1	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,05	0,05	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória[1]	149	139	134
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	7,97	7,52	7,55
Número de horas trabalhadas	18.691.646	18.488.951	17.750.950

[1]Engloba todos os acidentes, inclusive lesões simples (sem afastamento).

Informações referentes aos contratados	2022	2023	2024
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	1	1
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	-	0,12	0,06
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0	0
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	-	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória[1]	-	62	132
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	-	0,76	0,73
Número de horas trabalhadas	-	8.167.430,18	18.010.608,29

[1]Este indicador passou a ser tabulado a partir de 2023.

Doenças profissionais em empregados[1]	2022	2023	2024
Número de óbitos resultantes de doenças profissionais	0	0	0
Índice de óbitos resultantes de doenças profissionais	0	0	0
Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória	0	5	2

[1] Não foram identificados óbitos resultantes de doenças profissionais.

Informações referentes aos contratados	2022	2023	2024
Número de óbitos resultantes de doenças profissionais	0	0	0
Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória	0	0	0

Controle Médico de Saúde Ocupacional

GRI 403-3, 403-9, 403-10

Por meio do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), adotamos uma abordagem preventiva, monitorando a saúde dos empregados com exames ocupacionais (admissionais, periódicos, demissionais, mudanças de função e retorno ao trabalho). Os exames são planejados com base no inventário de riscos definido pelo Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). De acordo com esse mapeamento, os principais riscos de doenças do trabalho identificados em nossas atividades são o risco biológico (relacionado ao esgoto) e o risco ergonômico, com as doenças registradas em 2024 estando relacionadas a esse último.

Em 2024, foram registrados dois casos de doenças ocupacionais: um relacionado ao sistema osteomuscular e tecido conjuntivo, e outro a transtornos mentais e comportamentais. Entre as CATs apresentadas por empresas contratadas, não houve registros de doenças ocupacionais nem óbitos associados a essas causas.

A interface entre os riscos e as especialidades, assim como o ambiente de trabalho, é gerenciada no Sistema SAP. Os exames ocupacionais realizados incluem:

- Avaliação clínica (obrigatória);
- Exames complementares específicos, conforme os riscos identificados (obrigatórios);
- Exames laboratoriais de rotina para detecção de patologias não ocupacionais (opcionais).

Além dos exames obrigatórios, são feitas avaliações médicas e psicossociais em empregados que apresentem queixas de possíveis doenças relacionadas ao trabalho ou limitações físicas para realizar suas funções. Em 2024, foram realizadas 613 avaliações ergonômicas preliminares, contemplando todos os riscos ergonômicos (biomecânicos, mobiliário/equipamentos, organizacionais, ambientais e psicossociais/cognitivos). Entre as ações realizadas, destacam-se a manutenção de um canal de telepsicologia 24h, atendimentos psico-ocupacionais com guias sem ônus, ginástica laboral, intervenções itinerantes (palestras, yoga, rodas de conversa, blitz da saúde) e o apoio à maternidade e amamentação, com espaços adequados.

Complementando essas iniciativas voltadas ao cuidado integral com a saúde dos empregados, o Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e às Drogas (Pasa) se destaca como uma das mais consolidadas práticas da Companhia. Com mais de 30 anos de existência, o Pasa é uma iniciativa corporativa de promoção da saúde, com foco na prevenção e no tratamento da dependência química. O programa atua na melhoria do relacionamento interpessoal e das condições laborais dos empregados, promovendo impactos positivos também em suas vidas familiares e sociais.

Desde 1989, o Pasa desenvolve ações que estimulam mudanças de hábitos e comportamentos, contribuindo para a saúde integral dos trabalhadores. O programa oferece acompanhamento médico e psicológico aos empregados inscritos, além de apoio e orientações aos seus familiares.

Em 2024, além da continuidade dos atendimentos habituais, o Pasa promoveu quatro encontros voltados à conscientização e ao fortalecimento do cuidado. Também foi iniciada a estruturação dos Grupos de Apoio Regionalizados, uma nova modalidade de atendimento que oferece um espaço de escuta e troca de experiências. Esses grupos têm papel essencial na manutenção e no manejo da abstinência, reforçando o compromisso com a recuperação contínua.

Visando ampliar o acesso e a efetividade das ações, foram implantados cinco ambulatórios descentralizados, aproximando o atendimento das realidades locais e tornando o suporte mais ágil e eficiente.

A Companhia também implementou um Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência, ampliando a acessibilidade e condições de trabalho, e intensificou as campanhas para garantir o cumprimento da cota legal de inclusão.

Promoção da saúde e bem-estar

GRI 403-6

Com o objetivo de promover a saúde e reduzir o absenteísmo, em 2024, realizamos uma campanha de vacinação contra a gripe, em parceria com a Copass Saúde, com a aplicação de 2.338 doses. A vacinação foi realizada em nossas unidades, oferecendo a vacina quadrivalente, que protege contra quatro tipos de vírus influenza. Desde o início da pandemia de Covid-19, adotamos rigorosas medidas para evitar a propagação do vírus, incluindo ações de conscientização e exigência de comprovantes de vacinação para os empregados, salvo em casos de impedimentos técnicos. As medidas disciplinares podem ser aplicadas em caso de descumprimento, conforme o dever de proteger o ambiente de trabalho. Em 2024, todos os empregados estavam devidamente vacinados, contribuindo para a redução de riscos para a população. O monitoramento da saúde continua sendo realizado pela equipe médica, apesar da melhoria no cenário epidemiológico.

Em alinhamento com o ODS 3, que visa garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, implementamos o Programa de Promoção da Saúde e Bem-Estar. Esse programa consiste em um conjunto de ações preventivas com o objetivo de apoiar os empregados, incluindo questões que vão além do ambiente de trabalho. Realizamos campanhas educativas, distribuição de materiais informativos, palestras sobre saúde, reuniões, acolhimento psicológico e até mesmo auxílio financeiro. O programa é estruturado a partir de diversos processos e iniciativas, como os seguintes:

Programa de Assistência Especial: oferece auxílio financeiro aos empregados, bem como aos seus dependentes legais até a idade de 24 anos. Esse auxílio é feito por meio de reembolso de despesas e/ou fornecimento de guia sem ônus para tratamento de doenças. Ele abrange um rol de 31 doenças que não necessariamente possuem relação com o trabalho, como, por exemplo, Alzheimer, Síndrome de Down, cânceres, entre outras. Oferece, ainda, atendimento escolar diferenciado aos dependentes, bem como reembolso de transporte escolar, caso o dependente faça uso da rede pública escolar. O programa visa proporcionar conforto e segurança à família do empregado. Em 2024, foram registradas 167 novas inclusões no programa.

Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e às Drogas (Pasa): foca na prevenção e tratamento de alcoolismo, tabagismo e outras dependências químicas, que afetam o relacionamento interpessoal e o desempenho no ambiente de trabalho, adotando uma abordagem biopsicossocial para melhorar a qualidade de vida dos empregados.

Programa de Atenção à Saúde na Prevenção à ISTs/Aids (APA): oferece atendimento psicológico durante o processo de tratamento, por meio de entrevistas e da análise dos relatórios dos profissionais envolvidos (médicos e psicólogos), voltado para os empregados e seus dependentes legais. Em 2024, foram realizados 12 atendimentos psicológicos para os empregados inscritos.

Readaptação funcional: é o processo de movimentação funcional do empregado cujas condições físicas ou psicológicas, por incompatibilidade de perfil, dificuldades de relacionamento interpessoal, mudanças na estrutura da unidade ou adoecimento, estejam comprometendo seu desempenho profissional. Em 2024, foram concluídos 37 processos de readaptação.

Análises ergonômicas: visam identificar fatores que possam afetar a integridade física ou mental dos trabalhadores, além de distúrbios fisiológicos ou psicológicos que possam impactar a saúde, segurança e produtividade. Em 2024, foram realizadas 195 avaliações ergonômicas.

Telepsicologia (acolhimento psicológico 24h): desde 2023, oferece suporte emocional aos empregados em momentos de crise. É possível agendar consultas online com psicólogos de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e acessar o plantão telefônico de acolhimento, disponível 24h.

Programa AMA (salas de Apoio à Maternidade e Amamentação): tem como objetivo proporcionar mais conforto e atender às necessidades das funcionárias. A primeira sala foi inaugurada em 2023, juntamente com a campanha Agosto Dourado. Em 2024, houve a estruturação de novas salas de apoio à maternidade e à amamentação em outras localidades.

Ginástica laboral: prática que promove o bem-estar e prepara a musculatura para o trabalho, ajudando na prevenção de acidentes. Em 2024, houve ampliação da oferta, que passou a ser realizada em 65 localidades.

Intervenções itinerantes presenciais (saúde mental): a equipe de Promoção da Saúde realiza visitas às unidades operacionais para apresentar programas de saúde e oferecer atendimentos psicológicos. Também promove campanhas sazonais de conscientização sobre saúde mental e ações de acolhimento, como rodas de conversa, risoterapia e palestras.

Projeto de Evolução da Cultura de Saúde: ações voltadas para a capacitação, implantação de novas ferramentas e revisão de processos, com o objetivo de tornar as operações mais sustentáveis.

Demais iniciativas implementadas em 2024:

- Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e Drogas (Pasa): o Programa já existe há mais de 30 anos. Com relação ao Pasa, uma importante ação que se iniciou em 2024 foi a estruturação de Grupos de Apoio Regionalizados, que consiste numa modalidade de tratamento na qual os participantes encontram um espaço de conscientização e compartilhamento de experiências que são essenciais para o processo de manutenção e manejo da abstinência.

- Eventos de conscientização: convênios com a Copass Saúde, realizando ações como Janeiro Branco, Agosto Dourado, Setembro Amarelo, entre outras.

- Implementação de cinco ambulatórios descentralizados.

Em 2024, além do sucesso do Projeto de Evolução da Cultura de Saúde e Segurança, outro importante avanço foi a revisão do processo de gestão de saúde e segurança de empregados terceirizados. Pela primeira vez, estruturamos um Programa de Integração de Terceiros focado na saúde e segurança, com oferta mensal de turmas. O conteúdo programático inclui os pilares do Programa Acidente Zero, a Política de Saúde e Segurança, os principais indicadores proativos e reativos, as Regras de Ouro, protocolos essenciais, riscos principais, entre outros.

As primeiras turmas do Programa de Integração de Terceiros iniciaram em março, e, ao longo do ano, treinamos 798 empregados terceirizados. Como parte complementar, após ampla prospecção de soluções no mercado, realizamos um processo licitatório para contratar uma empresa responsável pelo credenciamento e análise documental das obrigações trabalhistas das empresas prestadoras de serviço. O processo foi concluído em novembro de 2024, e atualmente estamos nos preparativos para o início do projeto, uma ação estruturante para fortalecer a fiscalização das contratadas, especialmente no que se refere à conformidade trabalhista.

Além disso, para reforçar o desenvolvimento do tema da saúde mental, houve participação de colaboradoras no 2º Congresso de Saúde Mental Ocupacional (Cosmo), bem como a realização interna de palestras, como Janeiro Branco, Agosto Dourado e Arbovirose Urbana.

TOTALIDADE

O caminho do saneamento.....140
A trajetória da água.....142
Qualidade da água.....145
Segurança hídrica.....146
A transformação do esgoto.....148
Resíduos sólidos.....154
Resultados 157
Desempenho operacional.....160
Programas e medidas de eficiência operacional, inovação e sustentabilidade 162
Desempenho financeiro.....169
Endividamento, *covenants* e *ratings* 176

Sumário interativo

O caminho do saneamento

O impacto gerado pelos processos do saneamento é evidente, principalmente quando a água é tratada como um componente essencial. Dentro desse contexto, a educação socioambiental para o saneamento tem desenvolvido diversas iniciativas de conscientização, com o objetivo de promover o compartilhamento de conhecimentos sobre a relevância do saneamento no cotidiano das pessoas e comunidades, assim como seus efeitos na saúde e bem-estar.

Com isso, o Circuito do Saneamento foi implementado pela Copasa como uma oportunidade de proporcionar experiências práticas no ambiente urbano e natural. Esse projeto visa ampliar a compreensão dos participantes sobre a importância da preservação dos mananciais, abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem, gestão de resíduos sólidos e controle de vetores, oferecendo uma visão estruturada sobre os aspectos normativos e técnicos da política ambiental da Empresa.

A proposta do Circuito do Saneamento é que, a partir do conhecimento, possamos, além de valorizar os serviços e os profissionais do saneamento, compreender o papel de cada um como cidadão consciente e verdadeiramente preocupado com a sustentabilidade.

Agenda 2030

O Circuito é um instrumento pedagógico de educação ambiental que proporciona uma aproximação da sociedade das necessidades de conhecer e debater o saneamento existente na cidade.

Impactos negativos, reais ou potenciais, podem afetar a gestão da água e a segurança hídrica tanto no curto quanto no longo prazo. Entre eles, destacam-se a operação de sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto sem a devida regularização ambiental ou de forma não sustentável, desconsiderando o desempenho ambiental dos sistemas produtivos. Também há riscos de degradação ambiental pontual, decorrentes da implantação de empreendimentos ou de vazamentos de produtos químicos, tanto nas unidades quanto durante seu transporte. Além disso, fatores como o crescimento populacional desordenado, o uso irregular da água e a baixa adesão aos serviços de saneamento influenciam diretamente a qualidade dos recursos hídricos. A Copasa adota mecanismos para prevenir, mitigar e gerenciar todos esses impactos em suas operações.

Protegemos as áreas de mananciais, tanto superficiais quanto subterrâneos, e realizamos de ações voltadas à proteção,

recuperação e educação ambiental nas bacias hidrográficas. Os impactos positivos reais gerados no curto e longo prazo por essas ações incluem a prevenção de doenças, a promoção da saúde e aumento de produtividade da população, a valorização imobiliária, a atração de investimentos, além da proteção do meio ambiente e aumento da resiliência climática por meio da implantação de estações de tratamento de água e esgoto.

Circuito do Saneamento

O Circuito do Saneamento é uma iniciativa que visa aproximar a população dos processos de tratamento de água e esgoto realizados pela Companhia. Por meio dessa ação, a população tem a oportunidade de conhecer de perto as instalações e entender o funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de coleta e tratamento do esgotamento sanitário.

A iniciativa de educação ambiental é parte do Programa Chuá. Elaborado para público externo e interno, o Circuito propõe um olhar para o ambiente de trabalho, aprimora a percepção ambiental do espaço urbano e levanta reflexões sobre o caminho da água bruta, da água tratada e do efluente doméstico.

Em 2024, realizamos cinco eventos do Circuito do Saneamento, com visitas dos aprendizes e estagiários da Companhia para conhecer e valorizar o trabalho dos profissionais e os serviços de saneamento. Ao todo, recebemos 111 visitantes na Estação de Tratamento de Água (ETA) Morro Redondo e na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Arrudas. Além disso, promovemos quatro visitas à Estação de Tratamento de Águas Fluviais (ETAF) durante a Semana do Meio Ambiente, proporcionando aos aprendizes uma imersão no processo da ETAF e fortalecendo o conhecimento sobre nosso setor.

A trajetória da água

GRI 3-3 Tema material: Água e segurança hídrica, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5 |, ODS (1 - META 1.2, 1.4/ 3 - METAS 3.3, 3.8, 3.9/ 5 - META 5.4/ 6 - METAS 6.1, 6.3, 6.4, 6.6/ 8 - META 8.2, 8.3, 8.5/ 12 - METAS 12.2, 12.4, 12.5, 12.8/ 15 – METAS 15.1, 15.5) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 7, 8, 9)

A importância da seleção da fonte de água para o abastecimento está diretamente relacionada à construção de um sistema eficiente. Para isso, é necessário avaliar diversos critérios, como a localização e a topografia da região, além de realizar estudos sobre a disponibilidade hídrica, que definem as vazões de referência dos mananciais. Também é fundamental considerar possíveis focos de contaminação, levando em conta aspectos qualitativos, quantitativos, sociais e técnico-econômicos.

O sistema de abastecimento de água inclui captação, adução, tratamento, reservação e redes de distribuição, e deve ser projetado para atender à demanda presente e futura, considerando o crescimento populacional e industrial. Em uma Estação de Tratamento de Água (ETA), a água bruta passa por diversas etapas para se tornar potável. Essas etapas incluem coagulação, floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH, com monitoramento constante da qualidade da água.

A captação de água pode ser realizada de forma superficial ou subterrânea, por meio de poços profundos, sendo ambas essenciais para garantir o fornecimento adequado. Atualmente, contamos com 668 captações superficiais e 1.298 subterrâneas, somando uma vazão total disponível de 65,54 m³/s.

Captação superficial: é realizada diretamente em rios, córregos e represas, por meio de estruturas como barragens e estações elevatórias. A água bruta é conduzida até as estações de tratamento, onde passa por processos que garantem sua qualidade para o consumo humano. Essa modalidade de captação é dimensionada com base na disponibilidade hídrica local e nas demandas da população atendida. Realizamos estudos especiais para monitorar mananciais-chave, como o Rio das Velhas, a represa do Rio Manso e a represa do Serra Azul, com o objetivo de identificar alterações causadas pela degradação ambiental.

Captação subterrânea: a captação subterrânea é feita por poços tubulares profundos e por nascentes, com vazão outorgável definida a partir de registros em períodos de estiagem. O planejamento considera o crescimento populacional e assegura o abastecimento de longo prazo.

O monitoramento das captações subterrâneas, levando em conta variáveis sazonais e demandas diferenciadas, tem como objetivo garantir a sustentabilidade do consumo e a preservação dos recursos hídricos. Em 2020, firmamos um acordo com o Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam) e a Companhia de Pesquisa de

Recursos Minerais (CPRM) para aprimorar nossa rede de monitoramento, integrando dados de fontes hídricas subterrâneas e superficiais. Além do monitoramento quantitativo, realizamos análises qualitativas da água, verificando variáveis físico-químicas e biológicas para garantir o cumprimento das exigências legais.

A tabela a seguir apresenta os dados de captação, descarte, estações e consumo de água subterrânea e superficial nos anos de 2022, 2023 e 2024:

Estações de monitoramento	2024	2023	2022
Mananciais superficiais	726	728	734
Mananciais subterrâneos	1.583	1.607	1.544
Monitoramento ETEs	1.450	1.221	1.218
Estudos especiais	84	88	88
Consumo de água (em ML) | GRI 303-5 2024			
Consumo de água total	1.442.891.000.000		

O monitoramento quantitativo que realizamos visa identificar o impacto das variáveis hidroclimáticas nas nossas captações. Para isso, efetuamos medições, instalamos estações de monitoramento fluviométrico convencionais e operamos uma rede de estações pluviométricas, conforme detalhado na tabela a seguir.

Ano	Rede Pluviométrica (nº de pluviômetros)	Pontos de medições de vazão	Medições de vazão realizadas	Nº de Estações Automáticas Telemétricas
2024	594	371	2.408	11
2023	614	404	2.458	12
2022	610	352	2.225	11
2021	607	369	1.017	10

Licenciamento ambiental

Realizamos o licenciamento ambiental junto ao órgão competente para obter a autorização necessária para a localização, instalação, ampliação e operação de empreendimentos que utilizam recursos naturais, sejam eles potencialmente poluidores ou com risco de degradação ambiental. Além disso, seguimos as recomendações dos licenciadores para prevenir, minimizar ou compensar impactos ambientais.

Legislação aplicada

GRI 303-2

Asseguramos o cumprimento das legislações ambientais vigentes e das exigências estabelecidas nos atos autorizativos para monitoramento de nossos empreendimentos. Os descartes provenientes das operações seguem rigorosamente as normativas aplicáveis, incluindo:

- Deliberação Normativa Conjunta entre o Conselho Estadual de Política Ambiental (Copam) e Conselho Estadual de Recursos Hídricos de Minas Gerais (CERH/MG 8/2022) – define a classificação dos corpos d'água, diretrizes para enquadramento e padrões de lançamento de efluentes.
- Resolução 430/2011 – complementa e altera a Resolução 357/2005 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) estabelecendo critérios para o lançamento de efluentes.
- Resolução da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) 130/2019 – regula a prestação dos serviços públicos de esgotamento sanitário no estado de Minas Gerais.
- Deliberação Normativa CERH-MG 65/2020 – define diretrizes e procedimentos para o reúso direto de água não potável oriunda de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE).
- Nota Técnica Dimog/Disan NT – 002/2005 – estabelece critérios para monitoramento de efluentes líquidos e águas superficiais e subterrâneas associadas às Estações de Tratamento de Esgoto municipais.

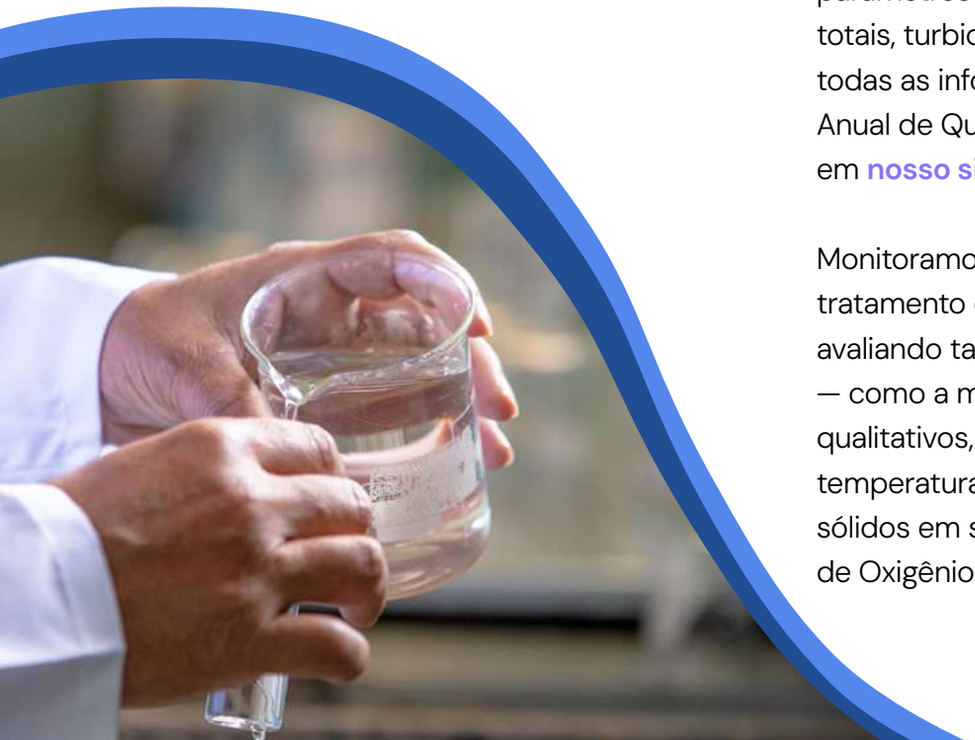
Nosso compromisso inclui a obtenção das autorizações ambientais e recursos hídricos necessárias, além do licenciamento de nossos empreendimentos. Buscamos minimizar impactos, cumprir medidas mitigadoras e compensatórias, acompanhar o monitoramento ambiental exigido pelos órgãos reguladores e adotar iniciativas de proteção e recuperação de aquíferos por meio de programas estruturados.

Cumprimos as legislações ambientais e as exigências dos atos autorizativos em nossos empreendimentos.

Qualidade da água

GRI 3-3 Tema material: Água e segurança hídrica, 303-1, 303-2, 416-1 | Sasb IF-WU-250a.2

Garantir a qualidade da água é uma das nossas principais responsabilidades e, para isso, contamos com uma estrutura laboratorial avançada. Nossos laboratórios são equipados para realizar análises físico-químicas, radiológicas, microbiológicas e hidrobiológicas, assegurando um monitoramento contínuo e rigoroso da água distribuída à população, sempre em conformidade com as normas e legislações vigentes.



Realizamos aproximadamente 1,6 milhão de análises mensais e 20 milhões anuais, abrangendo o controle operacional e a qualidade da água. Esses testes são conduzidos em nosso Laboratório Central, além de laboratórios regionais, distritais e nas unidades operacionais. Para assegurar transparência, disponibilizamos mensalmente aos clientes informações sobre a qualidade da água diretamente nas faturas, incluindo parâmetros como cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez e *Escherichia coli*. Além disso, todas as informações detalhadas e o Relatório Anual de Qualidade da Água estão acessíveis em **nosso site**.

Monitoramos continuamente os processos de tratamento e o desempenho das unidades, avaliando tanto os aspectos quantitativos — como a medição de vazão — quanto os qualitativos, analisando parâmetros como temperatura, pH, sólidos sedimentáveis, sólidos em suspensão, Demanda Biológica de Oxigênio (DBO5), Demanda Química de Oxigênio (DQO), entre outros. Também realizamos estudos dos corpos receptores para embasar ações de mitigação dos impactos dos efluentes tratados.

Além disso, implementamos iniciativas de reaproveitamento de efluentes e reciclagem de água em nossos processos. A ETA do Sistema Rio Manso, em Brumadinho (MG), trata os resíduos gerados no tratamento da água, permitindo sua recirculação para o canal de entrada da estação. Embora o volume reaproveitado ainda não seja mensurado, estamos buscando otimizar essa prática. No caso das águas residuais provenientes da lavagem de decantadores e filtros nas ETAs, estamos investindo na implantação de Unidades de Tratamento de Resíduos, que possibilitarão a reutilização ou devolução segura do efluente tratado aos corpos d'água.

Segurança hídrica

GRI 3-3 Tema material: Água e segurança hídrica, 303-1, 303-2 | , ODS 3, 4, 6, 11, 12, 13, 15

Com o objetivo de garantir o fornecimento contínuo e de qualidade de água aos nossos clientes, investimos constantemente na captação, produção e distribuição de água, buscando maior flexibilidade operacional, redução de perdas e ações de proteção das bacias hidrográficas.

Monitoramos e preservamos áreas de mananciais subterrâneos e superficiais, adotando medidas que promovem a sustentabilidade e a qualidade dos recursos hídricos. Além disso, todas as nossas intervenções são autorizadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam), garantindo o uso responsável da água e a proteção ambiental.

A ampliação do uso de hidrômetros teve um impacto positivo tanto na redução de perdas quanto no faturamento.

Perdas de água e hidrometria

Visando a preservação ambiental e a gestão sustentável dos recursos hídricos, atuamos para minimizar as perdas. Nesse sentido, nossa estratégia é a constante instalação e substituição de hidrômetros, atendendo tanto às exigências legais quanto aos critérios de eficiência operacional. A ampliação do uso de hidrômetros teve um impacto positivo tanto na redução de perdas quanto no faturamento. Sabemos que um dos grandes desafios do setor de saneamento é minimizar os altos índices de perdas na distribuição, e seguimos comprometidos com soluções inovadoras para tornar nosso sistema cada vez mais eficiente e sustentável.

Atuamos de forma estratégica e integrada em diversas frentes, com a correção ágil de vazamentos, o controle de pressão nas redes e o combate ao uso clandestino. Cada hidrômetro substituído nos sistemas de abastecimento gera um ganho médio estimado de 1,35 metro cúbico no volume consumido por ligação, por mês.

Também investimos na detecção e eliminação de vazamentos não visíveis, além da redução de perdas por fraudes. Nesse sentido, destacam-se o Programa de Autodenúncia e o Programa Engajar para Transformar, que incentivam a regularização

voluntária e a conscientização da população quanto à importância da adequada utilização dos sistemas de saneamento. A população ainda conta com canais específicos para denúncias, fortalecendo o compromisso coletivo com a sustentabilidade e o uso consciente da água.

Monitoramos continuamente a eficácia dessas ações, conduzindo auditorias internas e estabelecendo prazos para sua execução. Em 2024, fortalecemos as iniciativas de redução de perdas em áreas de vulnerabilidade social, sobretudo, nos municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), eliminando fraudes e intervenções irregulares na rede de distribuição. Para apoiar esse processo, o Centro de Controle de Infrações foi criado com o objetivo de aperfeiçoar e padronizar a confirmação de infrações e a aplicação de sanções relacionadas a condutas irregulares de usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Centralizado na RMBH, o controle permite uma gestão mais eficiente e integrada da fiscalização.

Com isso, buscamos não apenas garantir o cumprimento das normas, mas também alcançar resultados como a recuperação de receita e a diminuição das perdas de água. A padronização dos processos e a conformidade com as normas regulatórias são essenciais para a transparência e a uniformidade das operações. Os resultados esperados incluem a otimização de recursos, aumento da eficiência na fiscalização e uma gestão mais responsável dos serviços de água e esgoto, beneficiando a população e o meio ambiente.

Nesse sentido, passamos a classificar como investimentos em reposição de ativos a substituição de trechos da rede com alto índice de manutenção e a realização de manutenções preventivas.

Além disso, ações de micromedição e macromedição permitiram um controle mais preciso dos fatores que contribuem para perdas no sistema de distribuição, evitando interrupções ou paralisações das operações. Para garantir a eficiência da hidrometria, utilizamos plataformas de monitoramento que auxiliam na gestão e na análise de desempenho dos hidrômetros.

Substituição de hidrômetros em 2024:

837.706
meta de substituições

868.851
substituições

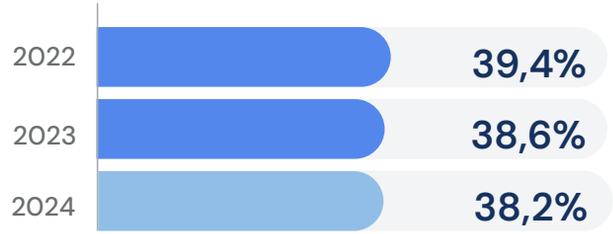
104%
da meta de substituições alcançada

1.172.949 m³
de aumento no volume consumido

Índice de hidrometração superior a
99%

Esse resultado contribuiu para uma redução da idade média do parque de hidrômetros de 3,79 anos em dezembro de 2023 para 3,54 anos em dezembro de 2024.

Especificação – Copasa (Controladora)
Índice de perdas (%)



A transformação do esgoto

GRI 3-3 Tema material: Efluentes e resíduos,303-2, 303-4, 304-2, | Sasb IF-WU 140B.1, IFWU-140B.2 ODS (3 - METAS 3.3, 3.8, 3.9/ 5 - META 5.4/ 6 - METAS 6.2, 6.3, 6.4, 6.6/ 9 - METAS 9.1, 9.4/ 11 - META 11.2/ 12 - METAS 12.4, 12.5/ 15 - METAS 15.1, 15.5) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 7, 8, 9)

O processo de transformação do esgoto começa pela coleta do esgoto doméstico e não doméstico nas residências, comércios ou indústrias. O transporte até as Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) é realizado por meio de redes coletoras, estações elevatórias de esgoto e respectivas linhas de recalque e por emissários. Nas ETEs, resíduos que, se despejados diretamente em corpos d'água, causariam danos ambientais e à saúde, são removidos em processos de separação física e processos biológicos, que decompõem a matéria, reduzindo o teor dos organismos e substâncias químicas nocivas.

A coleta, o transporte e o tratamento de esgoto são fundamentais para a preservação dos ecossistemas e o desenvolvimento urbano sustentável. Essas ações influenciam diretamente o ODS 6 (Água e Saneamento), além de outros Objetivos de Desenvolvimento Sustentável priorizados em nossa estratégia: ODS 3 (Saúde e Bem-estar), ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), ODS 13 (Ação contra a Mudança Global do Clima) e ODS 15 (Vida Terrestre). Atuamos com foco na proteção de mananciais, conservação de bacias hidrográficas, recuperação de áreas degradadas, preservação da biodiversidade, prevenção da desertificação, redução da poluição, melhoria da saúde pública e fortalecimento da infraestrutura urbana – transformando o esgoto em benefício para o meio ambiente e para as comunidades.

A natureza dos serviços de esgotamento sanitário é exposta a alguns riscos que são monitorados e requerem soluções imediatas, tais como despejos que podem ocorrer em função da rede de coleta de esgoto em certa região não estar conectada à tubulação interceptora que

leva os efluentes à ETE; ou por problemas técnicos em estações elevatórias; pela queda de energia elétrica, que impede o funcionamento de bombas elevatórias; pelo rompimento de tubulações, em razão de manutenções não programadas na ETE ou em demais pontos da rede; por entupimentos, entre outras causas.

Além disso, existe risco de emanação de odores ao entorno das Estações de Tratamento de Esgoto e unidades do sistema de esgotamento sanitário, como estações elevatórias, caixas de transição, interceptores, entre outros.

Esses problemas podem implicar em sanções civis, penais ou administrativas relativas, por exemplo, à cobrança de serviços de coleta e tratamento de esgoto que eventualmente não tenham sido prestados, e em ações que obriguem a Companhia a realizar os investimentos pactuados em um prazo inferior àqueles acordados nos contratos de concessão/programa.

A Companhia considera prioritária a correção de qualquer inconformidade identificada, especialmente em temas relacionados à legislação ambiental, dada sua relevância para a sustentabilidade das operações. O não atendimento aos prazos e exigências legais pode acarretar riscos jurídicos, como autuações, multas e, em situações críticas, a suspensão das atividades em determinadas localidades. Diante da identificação de não conformidades, são adotadas medidas corretivas dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos competentes, reafirmando o compromisso da Companhia com a conformidade legal e a gestão ambiental.

Percebemos, portanto, que existe uma relação cíclica entre nossa atuação e o ODS 15. A proteção dos ecossistemas é crucial para a continuidade do nosso negócio e impacta de maneira positiva o negócio e as partes interessadas. Essa relação sustenta nosso compromisso com os princípios do Pacto Global.

Os impactos positivos e negativos relativos à gestão de efluentes estão relacionados à implantação e operação dos nossos empreendimentos e à sua cadeia de suprimentos.

O destaque, em termos de impacto positivo, é a remoção significativa de poluentes presentes nos esgotos, que deixam de ser lançados diretamente no meio ambiente, contribuindo para a redução da contaminação dos cursos d'água e promovendo a melhoria das condições ambientais e a sustentabilidade.

Impacto positivo

Remoção significativa de poluentes presentes nos esgotos, que deixam de ser lançados diretamente no meio ambiente, contribuindo para a redução da contaminação dos cursos d'água.

No que se refere aos serviços de esgotamento sanitário, temos contribuído significativamente para a saúde pública e a preservação ambiental, com índices de cobertura e atendimento superiores à média nacional. Em 2024, investimos R$ 801,3 milhões na ampliação da coleta e tratamento de esgoto, licenciamos 13 novas ETEs e iniciamos a operação de estações em três novos municípios. Além disso, monitoramos periodicamente os impactos do lançamento de esgoto nos corpos hídricos e realizamos esforços para reduzir esse lançamento, promovendo a reutilização do efluente tratado e a conscientização da sociedade sobre a importância da destinação adequada dos resíduos e da conexão dos imóveis à rede de esgoto.

Além de impactarmos diretamente o ODS 6 (Água Potável e Saneamento), que está intrinsecamente ligado aos nossos serviços, também contribuímos de maneira indireta para o ODS 3 (Saúde e Bem-Estar), dado que o saneamento básico tem um efeito direto na saúde da população. A universalização do saneamento e o acesso a água potável de qualidade são essenciais para reduzir a mortalidade infantil (meta 3.2) e combater doenças transmitidas pela água (meta 3.3). Essas ações ajudam, ainda, a prevenir doenças evitáveis (meta 3.9) e a otimizar o uso de recursos públicos (meta 3.8), garantindo a promoção dos direitos universais, conforme os princípios do Pacto Global.

Avançamos significativamente no atendimento dos parâmetros que são monitorados pela Copasa. Em 2023, 71 de 24.494 parâmetros analisados nos efluentes tratados não atenderam aos padrões de lançamento, cerca de 0,29% das análises, enquanto, em 2024, somente 37 de 26.906 análises (cerca de 0,14% das análises) não atenderam ao padrão, comprovando a eficácia dos nossos controles.

Em relação à performance e eficiência do tratamento das ETEs, verifica-se que houve uma progressão do indicador Eficiência de Remoção de DBO (ERD), em que o resultado geral de todas as ETEs da Companhia em 2023 foi de 97,70%, e o resultado em 2024 foi de 98,30%, um avanço de 0,60%.

Em relação à performance e eficiência do tratamento das ETEs, houve uma progressão do indicador ERD de DBO, em que o resultado geral de todas as ETEs da Companhia avançou 0,60%.

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

Em vista de tudo que representa, o serviço de esgotamento sanitário de qualidade melhora a saúde da população, contribui para a preservação do meio ambiente e é fundamental para a manutenção das águas.

O que é o esgoto doméstico?

O esgoto doméstico é originado nas residências e nas instalações hidráulico-sanitárias, como chuveiros, pias, lavatórios, vasos sanitários, duchas, banheiras, bebedouros e mictórios. O sistema de esgotamento sanitário tem como objetivo coletar, transportar e tratar esse esgoto, sendo composto por uma rede de coleta, interceptores, emissários, estações elevatórias e unidades de tratamento.

O que é efluente não doméstico?

O efluente não doméstico é aquele que difere dos esgotos gerados nas residências, seja pela sua qualidade, pela quantidade ou por ambos.

Programa Caça-Esgoto

O Programa Caça-Esgoto visa identificar e eliminar lançamentos indevidos em redes pluviais e córregos, com o objetivo de reduzir os impactos ambientais e sociais decorrentes do uso inadequado dos sistemas de esgotamento sanitário e drenagem pluvial. Ao direcionar corretamente os esgotos gerados nas bacias de contribuição para as Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) existentes, buscamos despoluir os córregos e ribeirões. Além disso, permite incrementar as vazões afluentes às ETEs, proporcionando melhorias na qualidade dos efluentes e nas condições operacionais destas unidades.

Desde sua implementação, foram obtidos resultados bastante positivos, através da implantação de inúmeras obras que possibilitaram a interligação de vários lançamentos no sistema coletor de esgoto. Somente nas bacias dos Ribeirões Arrudas e Onça, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, o programa já detectou e corrigiu mais de 1.500 despejos irregulares.

Efluentes não domésticos

Desenvolvemos o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (Precend) como uma alternativa ambientalmente responsável para que estabelecimentos comerciais e industriais e prestadores de serviços possam realizar o lançamento de seus efluentes líquidos de maneira adequada. O programa contribui para a despoluição dos cursos d'água, protege as redes coletoras e otimiza o tratamento biológico nas ETEs. Ele controla o recebimento de esgoto não doméstico na rede pública coletora de esgotos, conforme a norma técnica e as diretrizes homologadas pela Arsae-MG.

Tratamento

Em nossas ETEs, adotamos tecnologias adequadas ao tratamento de esgoto, considerando os requisitos da legislação ambiental. As tecnologias variam conforme o porte das unidades, a área disponível

e a otimização dos investimentos e operação. Todas as ETEs possuem um tratamento preliminar com gradeamento e desarenação e utilizam diversas tecnologias, como o reator anaeróbio de fluxo ascendente UASB (presente em 85% das ETEs), lodos ativados, lagoa anaeróbia, entre outras.

Um aspecto importante da nossa operação é o gerenciamento do lodo gerado pelos processos de tratamento. O lodo é desidratado por centrifugação ou secagem natural em leitos de secagem e, após esse processo, o material é destinado aos aterros sanitários ou utilizado na própria área da estação. Em unidades específicas, como as ETEs Arrudas e Ibirité, o biogás produzido no processo anaeróbio é aproveitado para gerar energia, contribuindo para a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa.

Nosso compromisso com a redução do lançamento de esgotos *in natura* e a ampliação da eficiência das ETEs se reflete em investimentos contínuos na coleta e tratamento de esgoto.

O lançamento de esgoto tratado fora dos padrões ambientais estabelecidos, caso ocorra, pode impactar pontualmente (nas proximidades do local de instalação da estação) ou em uma região mais ampla, a depender da magnitude do lançamento. As ETEs adotam tecnologias compatíveis com as necessidades locais, considerando a eficiência de remoção de poluentes exigida, o porte da unidade, a área disponível e a otimização dos investimentos e da operação. O monitoramento é realizado tanto de forma quantitativa – com medição de vazão – quanto qualitativa – com análise de temperatura, pH, sólidos sedimentáveis, sólidos em suspensão, Demanda Biológica de Oxigênio (DBO5), Demanda Química de Oxigênio (DQO), entre outros. Também são feitas avaliações dos corpos hídricos receptores para subsidiar ações mitigadoras.

Os resíduos gerados nas estações de tratamento de água e esgoto são monitorados via Sistema Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), conforme a Deliberação Normativa Copam 232/2019. O efluente tratado nas ETEs tem sido reutilizado internamente para a limpeza de equipamentos e preparação de soluções, como a de polímero para desidratação do lodo.

Para os efluentes provenientes de estabelecimentos comerciais, industriais e prestadores de serviços, mantemos o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (Precend). A iniciativa assegura a conformidade dos lançamentos com os padrões exigidos pela Arsae-MG, contribuindo para a proteção das redes coletoras e a qualidade do tratamento biológico.

O efluente tratado nas ETEs tem sido reutilizado internamente para a limpeza de equipamentos e preparação de soluções, como a de polímero para desidratação do lodo.

O controle e a eficiência dos processos são monitorados por sistemas informatizados, como o APP ETE Digital, ISAA, Copagis, Qualiágua e diversas ferramentas de inteligência de dados (BIs). Os indicadores de desempenho são acompanhados em tempo real e discutidos nas reuniões mensais das quatro Gerências Regionais de Tratamento de Esgoto da Companhia, abrangendo a operação de centenas de ETEs e da Etaf Pampulha. Quando identificado algum desvio, são imediatamente definidos planos de ação corretivos.

A performance do tratamento é também acompanhada pela Arsae-MG, por meio de fiscalizações e da avaliação do indicador regulatório Eficiência de Remoção de DBO (ERD). Em 2024, observou-se uma evolução nesse indicador, passando de 97,70%, em 2023, para 98,30%, além da redução de quase 50% no número de parâmetros fora do padrão de lançamento.

Os efluentes tratados seguem padrões estabelecidos pela Deliberação Normativa Conjunta Copam/CERH 08/2022, pelas outorgas da ANA e pelas diretrizes do Igam, garantindo a conformidade ambiental dos lançamentos em cursos d'água estaduais e federais.

Os resultados alcançados são amplamente compartilhados internamente — em reuniões, workshops e publicações técnicas — e com *stakeholders* externos, por meio de relatórios técnicos, comunicações institucionais e no Relatório de Sustentabilidade da Companhia.

Resíduos sólidos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-5, 306-6, ODS (3 - META 3.9/ 6 - META 6.3/ 11 - METAS 11.1, 11.3, 11.6/ 12 - META 12.4, 12.5) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 7, 8, 9)

A Política de Gestão de Resíduos Sólidos foi implementada para promover práticas sustentáveis em todas as etapas de nossas operações, assegurando a gestão eficiente dos resíduos e minimizando impactos ambientais. Ela estabelece diretrizes claras, competências e compromissos internos, incentivando a redução, reutilização e reciclagem dos resíduos, alinhando-nos ao desenvolvimento sustentável e às regulamentações ambientais.

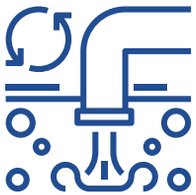
A gestão de resíduos, em conformidade com nossa política, abrange os resíduos gerados durante a implantação e operação de nossos empreendimentos, assim como aqueles provenientes de obras executadas por terceiros, como no caso do saneamento. Nestes casos, os prestadores de serviços terceirizados são responsáveis por assegurar a correta destinação dos resíduos, conforme as diretrizes estabelecidas pelos gestores dos contratos.

Gerenciamos os resíduos por meio do Sistema Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), no qual monitoramos a geração, transporte e destinação final dos resíduos. Emitimos Declarações de Movimentação de Resíduos (DMRs) semestralmente, consolidando os dados quantitativos. Para aprimorar a eficiência desse processo, estamos desenvolvendo um Sistema de Gestão de Resíduos.

Desde 2017, temos a concessão para utilizar o Aterro Sanitário de Varginha, localizado no Sul de Minas. Para garantir a segurança e a eficiência do processo, compactamos os resíduos e os cobrimos diariamente com terra local, reforçando a estrutura do aterro.

Além disso, um sistema de drenagem coleta os líquidos resultantes da decomposição dos resíduos, direcionando-os para uma lagoa de armazenamento, e, posteriormente, para tratamento na Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

Para complementar esse processo, os gases gerados pela decomposição da matéria orgânica são capturados e queimados, com o objetivo de reduzir as emissões atmosféricas e minimizar odores. A operação também abrange o monitoramento contínuo da compactação dos resíduos, dos drenos de líquidos e gases, e da avaliação dos sólidos, sempre com foco na minimização dos impactos ambientais.



A Política de Gestão de Resíduos Sólidos estabelece diretrizes claras, competências e compromissos internos, incentivando a redução, reutilização e reciclagem dos resíduos, alinhando-nos ao desenvolvimento sustentável e às regulamentações ambientais.

Peso dos resíduos gerados – aterro sanitário de Varginha

Ano	Destinador		Total geral
	Copasa	PMV	
2022	420,58	36.148,15	36.568,67
2023	495,52	44.670,55	45.166,07
2024	923,32	44.266,42	45.189,74

1. Valores em toneladas.
2. Referência: Copasa são lodos de ETEs e resíduos das unidades.
3. Referência: PMV (Prefeitura Municipal de Varginha) são resíduos urbanos recebidos cobrados em fatura.

Dados reapresentados (GRI 2-4).

Resíduos gerados em toneladas métricas por composição dos resíduos (em toneladas) | GRI 306-3

	2022	2023	2024
Resíduos perigosos (Classe I)	1,50	1,50	0,30
Resíduos não perigosos (Classe II)	90.215,2	134.495,30	233.042,60
Total	**90.216,70**	**134.496,80**	**233.042,90**

Resíduos não destinados para disposição por composição dos resíduos e por operações de recuperação (em toneladas) | GRI 306-4

	2022	2023	2024
Resíduos perigosos (Classe I)	0	0	0
Resíduos não perigosos (Classe II)	2.445,60	4.033,80	4.614,50
Preparação para reutilização	2.402,80	3.986,40	4.581,30
Reciclagem	42,80	47,40	33,20
Total geral	**2.445,60**	**4.033,80**	**4.614,50**

Nota: a recuperação dos resíduos é realizada fora da Copasa.

Resíduos destinados para disposição por composição dos resíduos e por operações de disposição (em toneladas) | GRI 306-5

Resíduos	2022			2023			2024		
	Disposição dentro da Copasa	Disposição fora da Copasa	Total	Disposição dentro da Copasa	Disposição fora da Copasa	Total	Disposição dentro da Copasa	Disposição fora da Copasa	Total
Resíduos perigosos (Classe I)	0	11,50	11,50	0	17,50	17,50	0	5,10	5,100
Outras operações de disposição	0	11,50	11,50	0	17,50	17,50	0	5,10	5,10
Resíduos não perigosos (Classe II)	22.664,70	67.138,70	89.803,40	50.715,60	83.277,60	133.993,20	81.851,10	150.574,70	232.425,80
Confinamento em aterro	22.664,70	64.578,80	87.243,50	50.715,60	79.180,40	129.896,00	81.851,10	145.975,45	227.826,50
Outras operações de disposição	0	2.559,88	2.559,90	0	4.097,19	4.097,20	0	4.599,30	4.599,30
Total	**22.664,70**	**67.150,20**	**89.814,90**	**50.715,60**	**83.295,10**	**134.010,80**	**81.851,10**	**150.579,80**	**232.430,90**

COLETA SELETIVA

Apoiamos a coleta seletiva, colaborando diretamente com associações de catadores de materiais recicláveis. Essa ação não só incentiva a conscientização da comunidade sobre o consumo sustentável, mas também contribui para a extensão da vida útil do aterro sanitário e para a preservação do meio ambiente.

Resultados

GRI 3-3, 2-25, 201-1, 201-3 | ODS (1 - META 1.4/ 6 – METAS: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4/ 8 - METAS 8.1, 8.2/ 9 - META 9.1, 9.4, 9.5/ 10 - META 10.2/ 12 - META 12.4)

Estamos comprometidos com a universalização dos serviços de água e esgoto de forma sustentável e com qualidade. Para isso, avaliamos continuamente os impactos econômicos, sociais e ambientais de nossas operações, buscando fortalecer a confiança da sociedade e gerar valor para todos os *stakeholders*.

Intensificamos a Gestão por Resultados, utilizando indicadores de desempenho ligados à eficiência dos processos, à matriz de materialidade e à sustentabilidade. O monitoramento contínuo de performance, por meio de painéis de inteligência de negócios, tem incentivado o engajamento das equipes em busca de resultados. Além disso, a adoção dessa ferramenta de gestão tem promovido um maior senso crítico nas equipes, estimulando a análise comparativa e a busca por soluções para otimizar nosso desempenho.

Nosso foco é mitigar impactos negativos e promover os positivos, sendo protagonistas no desenvolvimento dos territórios onde atuamos. Investimos no aprimoramento do relacionamento com as partes interessadas, buscando sempre superar as expectativas dos nossos clientes e parceiros.

Nosso foco é mitigar impactos negativos e promover os positivos, sendo protagonistas no desenvolvimento dos territórios onde atuamos.

Desempenho das ações

Em 2024, o capital social subscrito e integralizado da Copasa foi de R$ 3.606.531.178,45 representado por 380.253.069 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal. A Companhia é controlada pelo estado de Minas Gerais, que possui aproximadamente 50,03% das ações, e as entidades relacionadas ao acionista controlador detêm 0,12% das ações. Cerca de 49,56% das ações estão em livre circulação no mercado (*free float*), enquanto aproximadamente 0,28% estão em tesouraria. Em dezembro de 2024, a base acionária era composta por cerca de 158 mil acionistas, provenientes de 29 países distintos.

Acionistas	Ações	(%)	Número de acionistas
Estado de Minas Gerais	190.249.612	50,03	1
Acionistas nacionais (minoritários)	87.030.324	22,89	157.776
Acionistas estrangeiros (minoritários)	101.901.494	26,80	350
Ações em tesouraria	1.071.639	0,28	1
Total	**380.253.069**	**100,00**	**158.129**

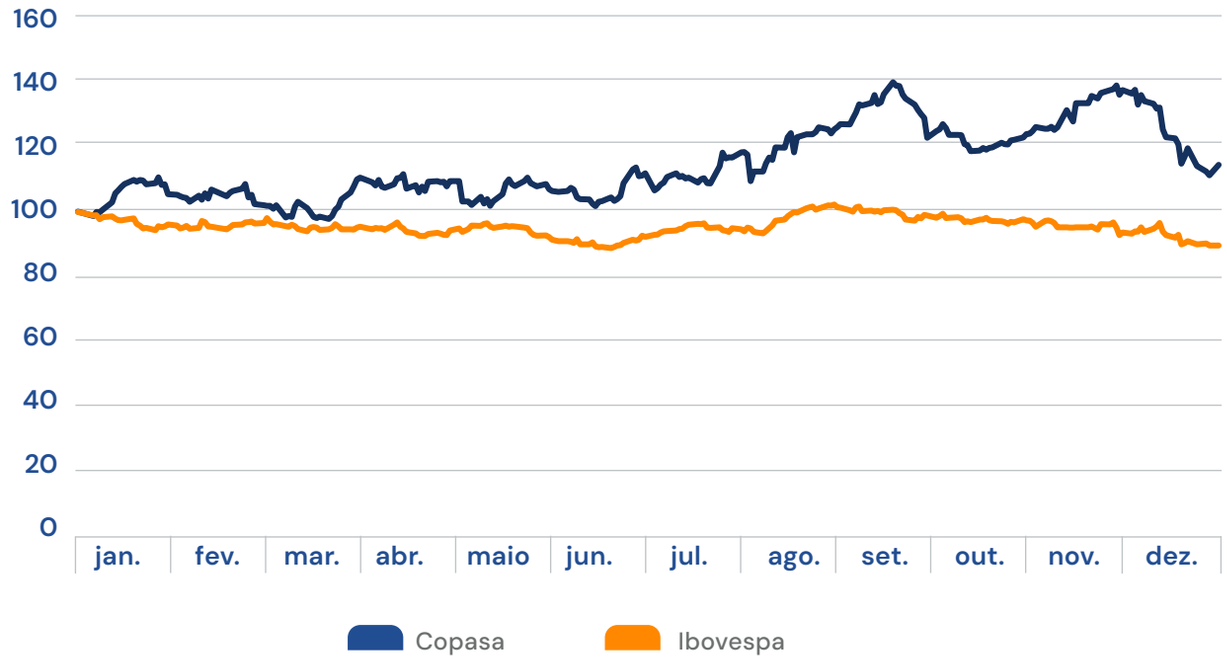
Em 2024, a cotação unitária das nossas ações, ajustada pelos proventos declarados, registrou uma valorização de 14,4%, fechando o último pregão do ano a R$ 20,82. Em comparação, o Ibovespa teve uma queda superior a 10% no mesmo período. O volume médio diário negociado foi de R$ 34,4 milhões, ligeiramente abaixo dos R$ 36,7 milhões registrados em 2023. Durante o ano, o número médio de negócios diários foi de 6.000.

158
mil acionistas

6.000
negócios diários

A Companhia é controlada pelo estado de Minas Gerais, que possui aproximadamente **50,03% das ações**

A seguir, apresentamos o gráfico comparativo do desempenho das ações da Companhia em relação ao Ibovespa (Ibov) em 2024:



É importante destacar que, no final de 2024, estávamos integrados a 10 índices da B3, entre eles: o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), o Índice Brasil 100 (IBRX 100), o Índice Brasil Amplo (Ibra), o Índice Dividendos (Idiv), o Índice de Governança Corporativa *Trade* (IGCT), o Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGCX), o Índice de Governança Corporativa Novo Mercado (IGNM), o Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado (Itag), o Índice Small Cap (SMLL) e o Índice Utilidade Pública (Util).

Valor econômico direto gerado e distribuído (R$ milhares)

	2022	2023	2024
Valor adicionado a distribuir	6.176.855	7.404.379	7.878.006
Receita líquida	6.176.855	7.404.379	7.878.006
Valor econômico distribuído	3.671.470	4.680.119	4.897.210
Pessoal (remuneração e benefícios)	1.357.814	1.593.458	1.493.214
Impostos, taxas e contribuições	899.194	1.230.987	1.227.007
Remuneração de capitais de terceiros	571.100	476.328	860.069
Juros sobre capital próprio e dividendos	843.362	637.783	605.763
Valor econômico retido	**2.505.385**	**2.724.260**	**2.980.796**

Desempenho operacional

Sasb IF-WU-450A.2, IF-WU-240a.1

Água

A Copasa e a Copanor encerraram o ano de 2024 com 5,70 milhões de economias de água, registrando um crescimento de 1% em relação a 2023. Além disso, a extensão da rede atingiu 68 mil km, o que representa um aumento de 3,1% no período de análise.

A seguir, apresentamos os principais dados operacionais e a evolução nos períodos comparativos:

Dados operacionais – água Copasa + Copanor	2022	2023	2024	2024 x 2023 (%)
Ligações (1.000 unidades)	4.636	4.681	4.724	0,93
Economias (1.000 unidades)	5.589	5.644	5.698	0,97
População atendida (1.000 hab.)	11.848	11.789	11.803	0,11
Volume distribuído (1.000 m³)	1.067.482	1.111.985	1.150.278	3,44
Volume medido (1.000 m³)	642.673	676.127	691.974	2,34
Extensão de rede (km)	64.737	65.946	67.979	3,08

Esgoto

Ao final de 2024, a Copasa e a Copanor somaram 4,14 milhões de economias de esgoto, o que representa um crescimento de 2,29% em comparação a 2023. A extensão da rede de esgoto alcançou 34,20 mil km, registrando um aumento de 1,58% no mesmo período. A seguir, destacamos os principais dados operacionais e a evolução ao longo do ano:

Dados operacionais – esgoto Copasa + Copanor	2022	2023	2024	2024 x 2023%
Ligações (1.000 unidades)	3.122	3.194	3.247	1,7
Economias (1.000 unidades)	3.963	4.052	4.144	2,3
População atendida (1.000 habitantes)	8.539	8.603	8.695	1,1
Volume medido (1.000 m^3)	441.383	463.808	476.513	2,7
Volume tratado (1.000 m^3)	310.984	363.959	356.952	-1,9
Extensão de rede (km)	33.440	33.666	34.200	1,6

Nota: o volume de esgoto tratado refere-se exclusivamente às operações da Copasa.

Outras métricas referentes ao desempenho comercial e operacional

Apresentamos, a seguir, a tabela com os indicadores operacionais referentes aos anos de 2023 e 2024:

Indicadores Operacionais COPASA MG	Unidades	2023	2024	2024 X 2023%
Índice de Hidrometração	%	99,9%	99,9%	0,0 p.p.
Índice de Perdas na Distribuição(2)	%	38,6	38,1	0,5 p.p.
Índice de Perdas na Distribuição(3)	(L/lig×dia)	252,2	253,2	0,4%

Nota: diferença entre o volume distribuído e o volume medido, dividida pelo volume distribuído, dos últimos 12 meses.

Os indicadores operacionais da Companhia apresentaram desempenho consistente, mantendo-se acima de 99% nos períodos comparativos. Esse resultado reforça a eficiência dos processos e a regularidade das operações, refletindo o nosso compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população.

Programas e medidas de eficiência operacional, inovação e sustentabilidade

GRI 3-3 Tema material: Eficiência operacional

Programa de Eficiência Operacional (PEO)

O Programa de Eficiência Operacional (PEO), baseado na metodologia 5S, tem como objetivo aprimorar os sistemas de gestão e operação da Companhia, atendendo aos critérios de qualidade e aos requisitos estabelecidos pela Arsae-MG. Através de um mecanismo de autoavaliação, o PEO permite o mapeamento das unidades operacionais, a implementação de ações corretivas, o cumprimento das exigências legais e o aperfeiçoamento contínuo do desempenho da operação.

Acompanhando este processo, o PEO é sustentado por uma plataforma informatizada, desenvolvida especialmente para suas necessidades. Nela, as autoavaliações são realizadas e acompanhadas por evidências documentais e fotográficas inseridas no sistema, que, posteriormente, ficam disponíveis para o processo de auditoria. Além disso, a plataforma possibilita a geração de indicadores estruturados e organizados.

Em 2024, a Companhia registrou uma significativa redução de 24,50% no número de não conformidades (NCs) identificadas durante as fiscalizações realizadas pela agência reguladora, em comparação com 2023.

No ciclo avaliativo 2023/2024 do PEO, foram premiadas as localidades que se destacaram entre os 588 municípios e mais de 16 mil unidades operacionais avaliadas. Essa premiação baseia-se no cumprimento de normas regulatórias e indicadores estratégicos da Companhia, contribuindo para a melhoria da qualidade da prestação de serviços e redução do risco regulatório.

Núcleo de Inteligência Operacional (NIO)

Contamos com o Núcleo de Inteligência Operacional (NIO), uma equipe multidisciplinar que integra diferentes áreas estratégicas para otimizar nossas operações. Esse núcleo permite consolidar informações dos Centros de Controles Operacionais (CCOs) de nossas várias unidades de negócio, o que agiliza nossas respostas às demandas e melhora a proatividade nas ações operacionais da Companhia.

O NIO reúne, em um único ambiente, as áreas operacionais, comunicação, gestão de serviços, vigilância operacional, controle de perdas de água e controle operacional. Isso facilita o acompanhamento das principais ocorrências e o alinhamento das informações operacionais.

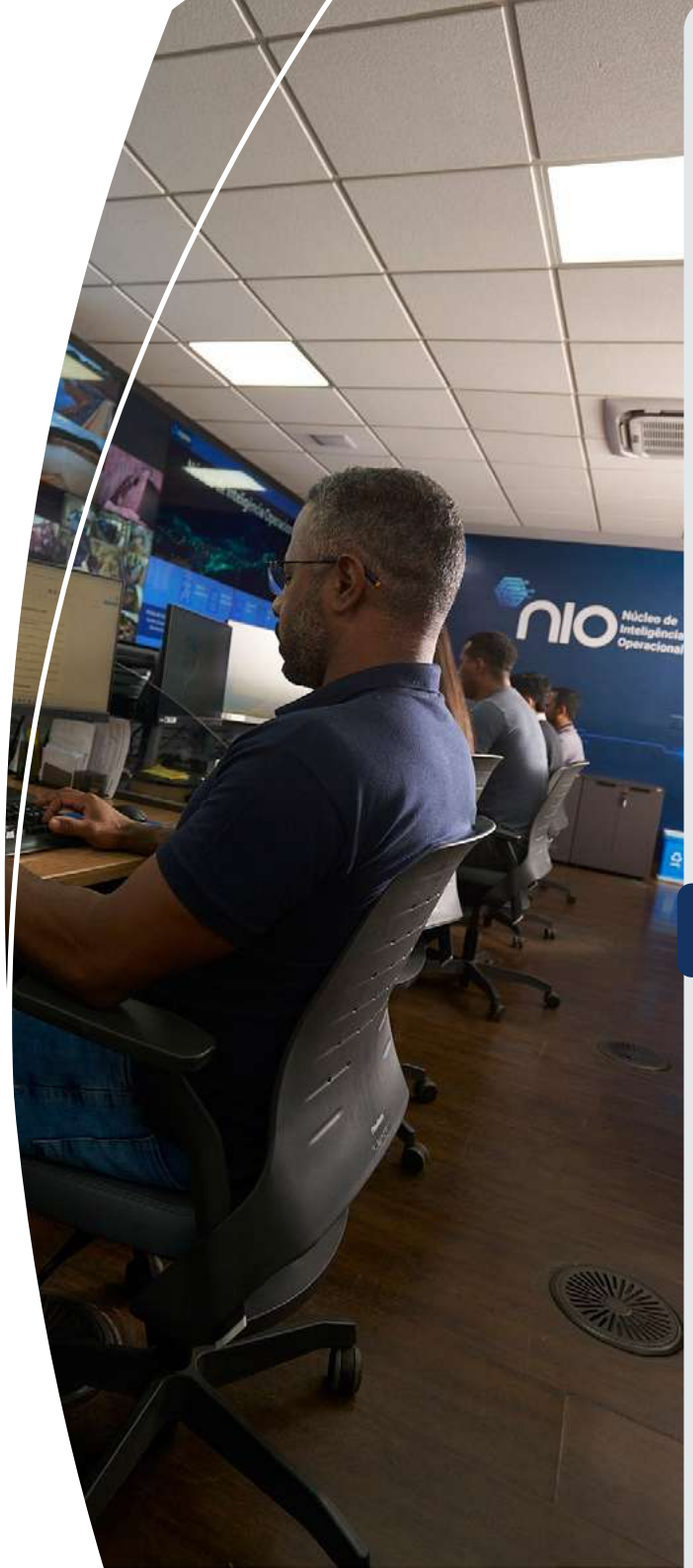
Além disso, o NIO, em colaboração com outras áreas, tem desenvolvido vários projetos para aprimorar a eficiência, o monitoramento e o controle dos nossos processos operacionais. Alguns dos destaques incluem:

- **Informações de saneamento por assunto:** uma plataforma web que facilita a visualização em tempo real das principais ocorrências operacionais no estado.

- **ETA Digital:** um projeto que permite o lançamento e acompanhamento em tempo real das análises da qualidade da água tratada, proporcionando agilidade na identificação e correção de potenciais desvios.

- **Videomonitoramento operacional:** essa solução permite o acompanhamento remoto das unidades operacionais, verificando alertas e problemas reportados, além de apoiar o Programa de Eficiência Operacional, monitorando continuamente as condições das unidades e as ações dos nossos empregados.

- **Monitoramento de barragens:** permite o acompanhamento remoto, em tempo real, das oito principais barragens da Copasa, com dados técnicos e imagens.



Automação e pesquisa, desenvolvimento e inovação

Projeto de Automação

O Projeto de Expansão da Automação tem como objetivo modernizar e otimizar as operações em nossas unidades, promovendo ganhos de eficiência.

Desde a implementação do projeto, introduzimos a telemetria em 2.580 unidades, abrangendo tanto novas instalações com tecnologia habilitadora quanto unidades legadas que foram modernizadas para o formato 4.0.

Esse avanço tecnológico se refletiu diretamente nos resultados de 2024, com a implementação de 1.260 pontos de monitoramento em todo o estado, cobrindo reservatórios, elevatórias, Estações de Tratamento de Água (ETAs), Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), entre outros ativos operacionais.

A expansão desses pontos de controle possibilita uma gestão mais eficiente dos processos, ampliando a qualidade dos serviços prestados à população. Os dados coletados são transmitidos remotamente ao sistema Scada central (Sistema Integrado de Supervisão da Copasa – Copasis) e disponibilizados em tempo real para smartphones de operadores, encarregados, técnicos, engenheiros e gerentes das áreas envolvidas, promovendo agilidade na tomada de decisão e no atendimento às ocorrências operacionais.

Pesquisa, desenvolvimento e inovação

Nosso modelo de negócios abrange diversas áreas econômicas, sociais e ambientais e está profundamente alinhado às demandas por inovação e industrialização sustentável. Atendemos não apenas a população, mas também os entes públicos e privados, ressaltando a importância do saneamento básico para o funcionamento da sociedade. Alinhados ao ODS 9, desenvolvemos uma Política de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação, priorizando a inovação para garantir a qualidade dos serviços prestados. Nossas iniciativas geram impactos positivos no meio ambiente, promovendo tecnologias mais sustentáveis. A busca por inovação é fundamental para fortalecer a infraestrutura, melhorar a eficiência no

Nosso modelo de negócios abrange diversas áreas econômicas, sociais e ambientais e está profundamente alinhado às demandas por inovação e industrialização sustentável.

uso de recursos e fomentar o desenvolvimento econômico e social sustentável.

Além disso, em 2024, demos continuidade a parcerias estratégicas com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), com destaque para a Aliança Estratégica voltada para o tratamento de esgoto, que conta com a participação do Centro de Referência em ETEs Sustentáveis. Este projeto abrange diversos aspectos, incluindo pesquisa, capacitação e consultoria, com o foco na universalização do tratamento de esgoto e na transição para uma economia circular.

Estamos conduzindo um conjunto de iniciativas focadas em desenvolvimento tecnológico e inovação, com destaque, em 2024, para a pesquisa em andamento que visa adaptar soluções da Indústria 4.0 para o saneamento. O principal objetivo dessa pesquisa é reduzir os custos na produção de sensores inteligentes para os processos de tratamento de água e esgoto, promovendo maior eficiência e sustentabilidade em nossas operações.

O projeto Copasa 4.0 é estruturado em três pilares essenciais: Tecnologia, Informação e Pessoas. Acreditamos que essa tríade é fundamental para garantir a perenidade e a resiliência, tanto interna quanto externa, permitindo que as ações inovadoras de automação tragam reais benefícios para nossas operações e para a sociedade. Um diferencial desse projeto é a participação ativa de nossos empregados, que estão envolvidos diretamente em todas as etapas de desenvolvimento e implantação das inovações.

No pilar de Tecnologia, destacamos a padronização dos projetos de automação e a busca por tecnologias emergentes, como o uso de equipamentos IoT, para promover a transformação digital. No pilar de Pessoas, a capacitação contínua de nossos empregados é uma prioridade,

Estamos conduzindo um conjunto de iniciativas focadas em desenvolvimento tecnológico e inovação, com destaque, em 2024, para a pesquisa em andamento que visa adaptar soluções da Indústria 4.0 para o saneamento.

especialmente aqueles envolvidos em projetos de automação, para que possam acompanhar as mudanças e melhorias.

Ainda em parceria com a UFMG, a inovação se destacou em 2024 por meio de projetos estratégicos voltados à melhoria dos processos operacionais e ambientais. Um dos principais destaques foi o aprimoramento dos sistemas de remoção de escuma e lodo, desenvolvido com o apoio do governo holandês e em colaboração com instituições internacionais, como NHL Stenden, Lamp-Ion e Ynovio.

Outros temas relevantes incluíram o gerenciamento de emissões odorantes no sistema de esgotamento sanitário, a análise de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) no tratamento de esgoto e o aprimoramento das técnicas de amostragem de siloxanos presentes no biogás gerado nas ETEs.

Também avançamos em pesquisas sobre o potencial de uso do biossólido em atividades agrossilvipastoris, além da elaboração de modelos de aplicação de lodo em solo. Essas iniciativas culminaram na criação de um plano diretor para orientar o uso do biossólido em Minas Gerais, contribuindo para uma gestão mais sustentável e eficiente dos resíduos gerados.

Em 2024, firmamos um acordo pioneiro com uma empresa siderúrgica para utilizar efluentes tratados como água para reúso industrial. Forneceremos o efluente da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Betim Central, que será reutilizado pela siderúrgica, resultando em uma economia de água tratada equivalente ao consumo anual de cerca de 14,4 mil habitantes.

Ainda dentro das iniciativas de 2024, lançamos o Copasa Hub, uma plataforma de inovação aberta com o objetivo de desenvolver soluções disruptivas no setor de saneamento. Por meio de parcerias com startups e empresas inovadoras, buscamos impulsionar a transformação digital e a sustentabilidade no setor. O edital, publicado em junho, foi baseado no Contrato Público de Solução Inovadora (CPSI), instituído pela Lei Complementar 182/2021. Cinco desafios centrais foram abordados no edital: melhoria da experiência do cliente no pagamento das faturas; otimização da fiscalização de obras; monitoramento de hidrômetros; tratamento de esgoto em pequenas localidades; e calibração de medidores de vazão. O edital recebeu 53 propostas técnicas, das quais nove foram selecionadas para a etapa de negociação e contratação, prevista para o início de 2025.

O Copasa Hub é uma plataforma de inovação aberta com o objetivo de desenvolver soluções disruptivas no setor de saneamento, impulsionando a transformação digital e a sustentabilidade.

Ações nas áreas de Logística e Suprimentos

Seguimos avançando em diversos projetos estratégicos com foco na modernização, redução de custos e aprimoramento da gestão dos processos logísticos e de suprimentos. No âmbito das aquisições e contratações, o Regulamento e a Norma de Contratações foram constantemente atualizados, garantindo maior assertividade, legalidade e aderência às oportunidades trazidas pela legislação e jurisprudência. Como parte desse esforço, implantamos, ao longo do ano, a licitação eletrônica fechada para obras e serviços de engenharia, tornando o processo licitatório mais ágil, transparente e acessível às partes interessadas.

Com o objetivo de atender às exigências do Novo Marco Regulatório do Saneamento e impulsionar a universalização do saneamento, a Companhia focou no aprimoramento da gestão de custos, tornando-a mais eficiente e otimizando os recursos. Nesse contexto, em 2024, contratamos uma plataforma digital que realiza a atualização contínua dos parâmetros de consumo de materiais, produção de equipamentos e mão de obra. Essa ferramenta permitirá a revisão, criação e manutenção de composições de custos, o cálculo de preços referenciais, a pesquisa de índices de preços e o desenvolvimento de estudos especiais voltados para a engenharia de custos dos serviços de tratamento e distribuição de água potável, além de coleta e tratamento de esgoto. Com essas informações, será possível revisar a modelagem de contratações de insumos, garantindo maior assertividade nas compras, minimizando riscos de desequilíbrios contratuais, ampliando a competitividade nos processos licitatórios e reduzindo custos administrativos.

Para melhorar o planejamento das aquisições, implantamos a Solução Plan – Solução de Planejamentos, que visa aprimorar a efetividade no planejamento da compra de materiais e equipamentos. O uso de um ambiente específico no sistema SAP para o registro das necessidades de aquisição pelas unidades requisitantes trará maior agilidade, controle, precisão e economicidade à rotina de contratações.

Além disso, como parte da estratégia de aperfeiçoamento dos processos de compras, a Companhia tem se concentrado na centralização das aquisições, com a implementação das Compras Unificadas (materiais hidráulico-sanitários) e Compras Centralizadas (equipamentos). Em 2024, essa estratégia gerou um aumento de aproximadamente 25% no volume de aquisições em relação ao ano anterior, resultando em uma redução significativa no custo de aquisição e no prazo de entrega, o que proporcionou maior eficiência operacional, com a compra de materiais nas quantidades planejadas, no momento correto e com entregas pontuais.

Ações na área de Tecnologia da Informação

Por meio do Copasa Hub, projetamos uma série de desafios para impulsionar a transformação digital do nosso negócio. O primeiro desses desafios é o de proporcionar uma jornada digital de pagamento aos nossos clientes. A solução que buscamos é a de uma única aplicação com todas as funcionalidades bancárias, de fácil acesso aos clientes, melhorando a gestão dos pagamentos e o controle da receita. Outro desafio é o de aprimorar o processo de fiscalização das nossas obras utilizando tecnologias inteligentes para monitoramento e análise remota.

Para esse desafio, buscamos tecnologias como: análises avançadas de drones com Inteligência Artificial (IA); integração de imagens de drones, satélites e scanners 3D com BIM e sensores IoT; uso de IA para analisar dados de drones; câmeras de vigilância e dispositivos móveis; algoritmos de IA e *machine learning* para monitorar obras, identificando mudanças e anomalias; e *digital twins* para simulação de cenários futuros e identificação de desvios. O terceiro desafio é o de monitorar a logística direta e reversa em toda nossa cadeia de distribuição e recebimento de hidrômetros, para garantir a aplicação correta e a devolução dos hidrômetros substituídos no parque de medidores. A solução que buscamos deve permitir o rastreamento da movimentação de hidrômetros de forma digitalizada, com visualização em sistema web e móvel da posição real dos hidrômetros, especialmente aqueles em trânsito.

Desempenho financeiro

GRI 3-3 Tema material: Desempenho econômico e financeiro

Gestão econômico-financeira

R$ 641 milhões
de Ebitda ajustado no 4T24 **(36,0%)** e **R$ 2,8 bilhões** em 2024 **(39,7%).**

R$ 480 milhões
de geração de caixa operacional no 4T24 e **R$ 2,1 bilhões** em 2024.

R$ 906 milhões
de dividendos distribuídos em 2024.
***Dividend yield* de 11,5%[1].**

38,1%
de perdas em dezembro de 2024, redução de 0,5 p.p. em relação ao ano anterior.

R$ 2,2 bilhões
(+33,2% vs. 2023) – maior Capex da história.

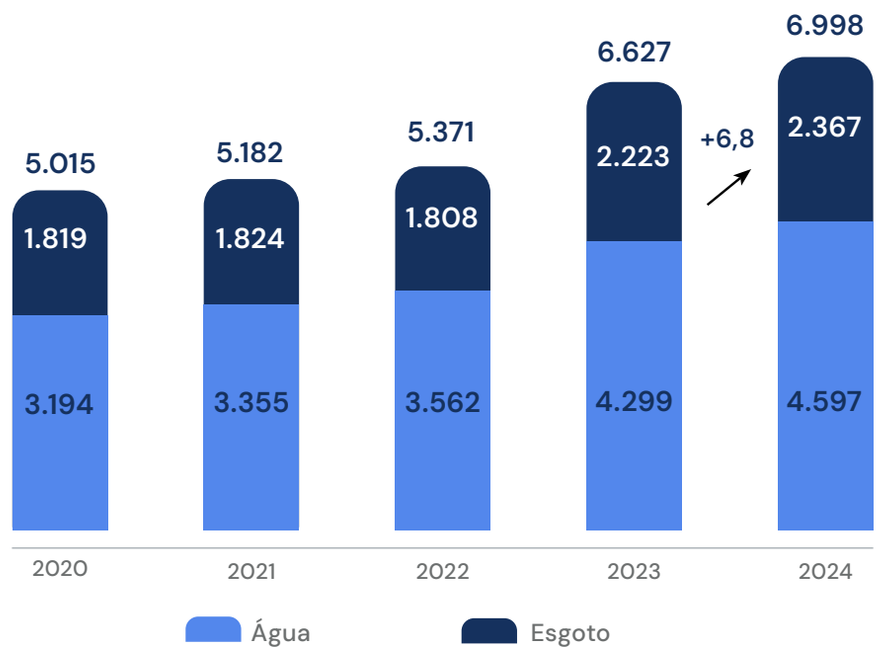
2,92%
de inadimplência no fechamento de 2024, **menor valor da série histórica.**

[1] Dividend yield: dividendos de 2024 divididos pela cotação de fechamento em dezembro de 2024 (R$ 20,82).

Receita líquida

A receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos alcançou R$ 6,97 bilhões no ano de 2024, o que representa um aumento de 6,8% em comparação com o ano de 2023. Esse crescimento reflete, principalmente, o impacto positivo do reajuste tarifário implementado no início de 2024, bem como o aumento no volume de consumo dos serviços, especialmente no que se refere à distribuição de água e à coleta de esgoto. O gráfico a seguir ilustra de forma mais detalhada a evolução da receita ao longo desse período.

Receita líquida (R$ milhões)



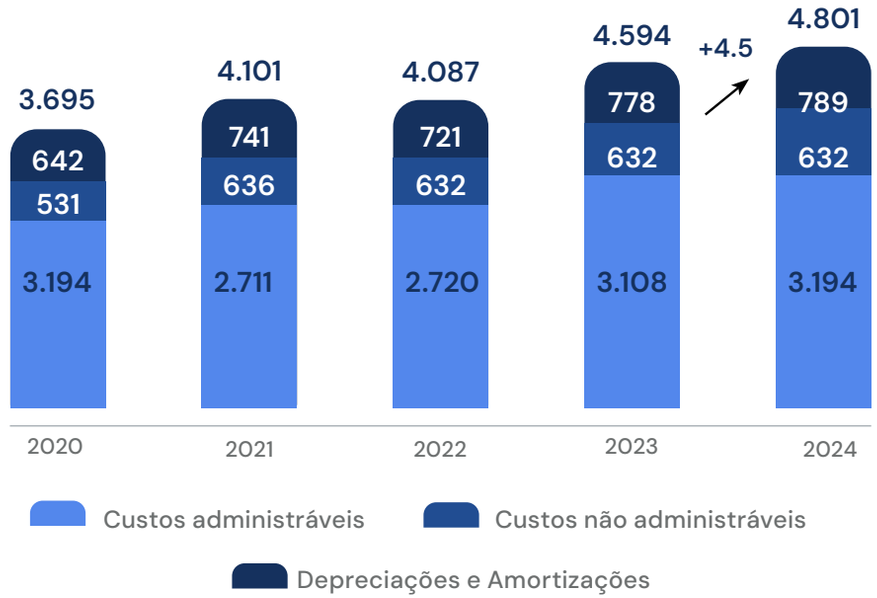
*O somatório da receita líquida inclui resíduos sólidos, sendo da ordem de R$ 2 milhões, nos anos de 2020 a 2022, e de R$ 5 milhões nos anos de 2023 e 2024.

Custos e despesas

GRI 302-4

Como ilustrado no gráfico a seguir, os custos e despesas totais somaram R$ 4,80 bilhões em 2024, representando um aumento em relação aos R$ 4,59 bilhões registrados em 2023. Em relação a 2023, houve um aumento de 45.617 MWh (5,02%) no consumo de energia destinado à produção de água, e de 2.800 MWh (3,59%) no consumo relacionado à coleta de esgoto. Os volumes consideram todos os tipos de energia elétrica utilizados na Companhia.

Custos e despesas (R$ milhões)



O monitoramento dos registros é realizado por meio do Sistema de Informações para Controle de Energia Elétrica (Sicoe). O aumento no consumo de energia elétrica, tanto na produção de água quanto na coleta de esgoto, está diretamente relacionado à elevação no

número de economias faturadas e aos maiores volumes de produção e coleta registrados no período.

Apresentamos os comentários sobre os principais itens que compõem os custos das vendas e dos serviços prestados, e as despesas com vendas e administrativas (excluindo os custos de construção), destacando as variações mais significativas entre 2023 e 2024:

Pessoal: houve uma redução de 0,3% nos gastos com pessoal em 2024, em comparação com 2023. Os principais fatores que explicam essa variação incluem:

- Reflexos nos salários, férias, 13º salário e outros benefícios, conforme os Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) de novembro de 2023 e 2024, que se basearam nos índices de 4,14% e 4,62%, respectivamente.
- Concessão de aumento salarial de 2% em fevereiro de 2024, correspondente a um estágio salarial, aplicável a cerca de 65% da força de trabalho total, conforme o ACT de 2023.
- Aumento de R$ 11,1 milhões nos gastos com o Programa de Saúde.
- Crescimento de 0,7% no número de empregados.
- Redução de R$ 13,3 milhões nas provisões para participação nos lucros, devido à queda no lucro líquido da Companhia entre os períodos comparativos.
- Redução de R$ 9,9 milhões nos gastos com horas extras, em função da reavaliação das escalas de trabalho e de iniciativas para reduzir esse custo.
- Aumento de R$ 21,5 milhões nos gastos com mão de obra capitalizáveis, que foram realocados de Custeio para Investimento.

Serviços de terceiros: o aumento nesta conta foi de 20,7%. Os principais itens que impactaram essa variação incluem:

-0,3%
de gastos com pessoal.

+20,7%
de gastos com terceiros

- Acréscimo de R$ 25,1 milhões em serviços técnicos profissionais.
- Aumento de R$ 18,3 milhões nos serviços de informática.
- Incremento de R$ 16,2 milhões nos serviços de limpeza, vigilância, mensageiros e recepcionistas.
- Crescimento de R$ 14,5 milhões nos serviços de caminhão pipa, em razão do aumento da demanda e dos reajustes contratuais.
- Aumento de R$ 11,1 milhões nos serviços de terceirização de leitura e entrega, devido à expansão dos serviços.

- Acréscimo de R$ 9,6 milhões nos serviços de manutenção, cortes e religação.

- Crescimento de R$ 8,9 milhões nos serviços de conservação e manutenção de bens e sistemas administrativos.

Materiais: este item apresentou uma redução de 6,7%, em grande parte devido à diminuição nos gastos com materiais de conservação e manutenção de bens de sistemas operacionais, parcialmente compensada pelo aumento nos gastos com peças, acessórios e componentes para veículos.

Repasse tarifário a municípios: o aumento de 9,3% nesta conta deve-se principalmente ao incremento nos valores referentes ao repasse tarifário, impulsionado pelo aumento de 6,8% na receita e pelo aumento no número de fundos municipais de saneamento habilitados para receber esse repasse. De acordo com a Nota Técnica GRT 06/2023, da Arsae-MG, 13 novos fundos municipais de saneamento foram habilitados a receber repasses, totalizando 307 municípios, em comparação com 294 no mesmo período de 2023. Vale destacar que os valores repassados aos fundos municipais de saneamento são integrados à tarifa.

Custos operacionais diversos: o aumento de 15,8% nesta categoria, comparado com 2023, foi resultado principalmente do aumento nos gastos com conduções, viagens e estadias, além de outros custos variados.

Energia elétrica: o aumento de 6,9% nos gastos com energia elétrica, ao comparar 2024 com 2023, foi impulsionado, principalmente, pelos seguintes fatores líquidos:

- Aumento do consumo de energia elétrica em 5,8% na Companhia.

- Reajuste de 13,27% nas tarifas de energia aplicadas pela Cemig ao mercado cativo, vigente desde junho de 2023, e um novo reajuste de 7,32%, em vigor a partir de maio de 2024.

Em 2024, 13 novos fundos municipais foram habilitados a receber repasses, totalizando 307 municípios

- Eliminação do subsídio de 3% nas tarifas de energia elétrica para as concessionárias de serviços públicos de água e esgoto no mercado cativo, desde junho de 2023.

- Exclusão do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) da base de cálculo dos créditos tributários de Programa de Integração Social (PIS) / Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins), a partir de maio de 2023.

Avançamos na transição para fontes mais sustentáveis e econômicas: Mercado Livre de Energia e fonte fotovoltaica.

- Reincidência do ICMS sobre a Tarifa de Uso do Sistema de Transmissão de Energia Elétrica (Tust) e a Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição de Energia Elétrica (Tusd), desde fevereiro de 2023.

- Aumento nos custos com a aplicação de bandeiras tarifárias, devido à cobrança de bandeiras mais caras durante parte de 2024, enquanto, em 2023, a bandeira permaneceu verde (mais barata) durante todo o ano.

- Redução nas despesas com energia elétrica, devido à ampliação das unidades migradas para o Mercado Livre de Energia, que aumentaram de oito unidades, em janeiro de 2023, para 26 unidades em dezembro de 2024, correspondendo a 49% do consumo total de energia da Companhia.

- Redução de R$ 6,5 milhões nas despesas com energia elétrica nas unidades que migraram para fonte fotovoltaica.

Avançamos significativamente, em 2024, na transição para fontes de energia mais sustentáveis e econômicas. As unidades que migraram para o Mercado Livre de Energia e para a fonte fotovoltaica representaram uma parcela crescente do consumo total, atingindo, em dezembro, 49% e 13%, respectivamente. Essa mudança foi acompanhada pelo aumento da autoprodução, especialmente com a introdução da geração distribuída de usinas fotovoltaicas, o que reduziu a necessidade de compra de energia das distribuidoras e garantiu o uso de fontes renováveis.

Ao longo do ano, também mantivemos a taxa de intensidade energética estável desde 2020, com variações modestas tanto na produção de água (-1,42%) quanto na coleta de esgoto (1,6%). Esses resultados foram impulsionados pela expansão das operações, refletindo o aumento de economias faturadas e volumes de água e esgoto produzidos e coletados.

Outras receitas (despesas) operacionais, equivalência patrimonial e resultado financeiro

Outros itens (R$ milhões)	2022	2023	2024	2024x2023
Outras receitas operacionais	135,0	67,1	43,2	-35,6%
Outras despesas operacionais	(151,3)	(193,5)	(200,5)	3,6%
Resultado da equivalência patrimonial	(11,2)	(18,3)	(9,5)	-48,2
Resultado financeiro	(211,6)	(2,1)	(327,5)	n.a
Total	**(239,0)**	**(146,9)**	**(494,3)**	**236,6%**

Outras Receitas Operacionais: a queda de 35,6%, comparando-se o ano de 2024 com o de 2023, deu-se função de redução na devolução das tarifas a clientes durante o exercício de 2024, em comparação a 2023.

Outras Despesas Operacionais: a elevação de 3,6%, comparando-se o ano de 2024 com o de 2023.Vale ressaltar que, em 2023 houve 2 (dois) fatores que impactaram o resultado daquele ano, a saber:

- Reversão extraordinária e não-recorrente de provisão de R$59,0 milhões, em função de acordo celebrado em Ação Coletiva Trabalhista; e
- Acordo judicial visando ao encerramento da demanda de ação de indenização, impetrada no ano 2021, sob a alegação de desequilíbrio econômico-financeiro em contratos de empreitada firmados com a COPASA MG, cujo impacto no resultado foi de R$33,8 milhões.

R$ 494,3
milhões de resultado financeiro

R$ 43,2
milhões em receitas operacionais

R$ 2,8
bilhões de Ebitda

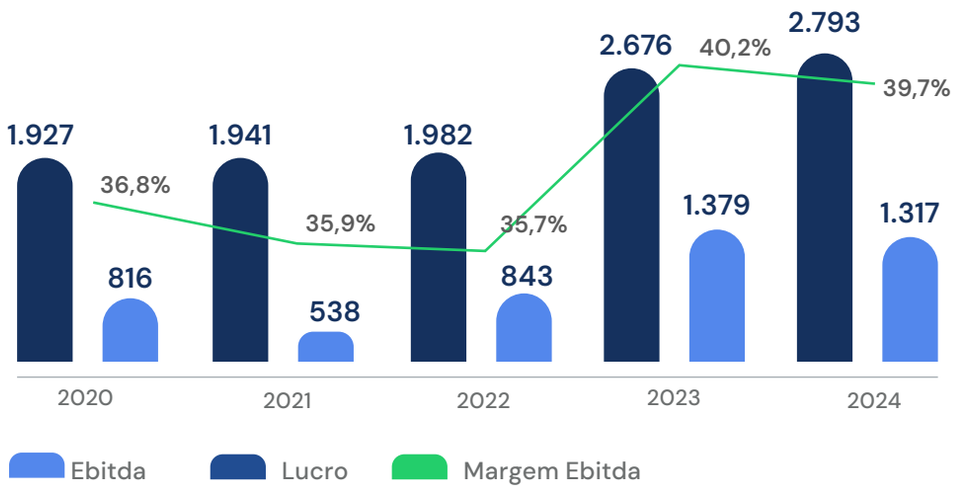
Resultado financeiro

Ebitda e lucro líquido (consolidado)

O Ebitda é uma métrica não contábil, calculada conforme a Resolução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) 156/2022. Ele é obtido a partir do lucro líquido, acrescido dos tributos sobre o lucro, resultado financeiro e despesas com depreciações e amortizações.

Em 2024, o Ebitda alcançou R$ 2,80 bilhões, representando uma margem de 39,8%. O lucro líquido, por sua vez, atingiu R$ 1,32 bilhão, comparado a R$ 1,38 bilhão no ano anterior, 2023. O gráfico a seguir ilustra essa evolução de forma mais detalhada.

Ebitda, margem e lucro líquido (R$ milhões)



(*) Nos anos de 2023 e 2021, os valores referem-se a Ebitda ajustado e margem Ebitda ajustada.

As informações detalhadas sobre o desempenho da Companhia em 2024 estão disponíveis no Release de Resultados, divulgado simultaneamente com as Demonstrações Financeiras relativas ao exercício de 2024.

Para mais informações, acesse o nosso Release de Resultados.

Remuneração aos acionistas

O Conselho de Administração definiu, para o exercício de 2024, o percentual de dividendos regulares correspondente a 50% do lucro líquido, ajustado pela diminuição ou acréscimo dos valores especificados nos incisos I, II e III do art. 202 da Lei Federal 6.404/1976, sob a forma de Juros sobre o Capital Próprio (JCP) e/ou dividendos.

Para o exercício de 2024, declaramos R$ 605,8 milhões a título de dividendos regulares, dos quais R$ 452,2 milhões já foram pagos, e R$ 153,5 milhões terão sua data de pagamento definida na Assembleia Geral Ordinária, a ser realizada em abril de 2025, conforme detalhado na Nota Explicativa 20 das DFs.

Adicionalmente, na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em 26 de abril de 2024, aprovamos a declaração de R$ 300,0 milhões como dividendos extraordinários, utilizando parte do saldo da conta de reserva de retenção de lucros existente no balanço do exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023.

As distribuições realizadas foram precedidas de estudos internos e projeções que indicaram que a distribuição desses proventos não afeta o nosso plano de investimentos, a liquidez e o cumprimento dos *covenants* nos próximos anos, considerando o atual nível de alavancagem da Companhia.

Endividamento, *covenants* e *ratings*

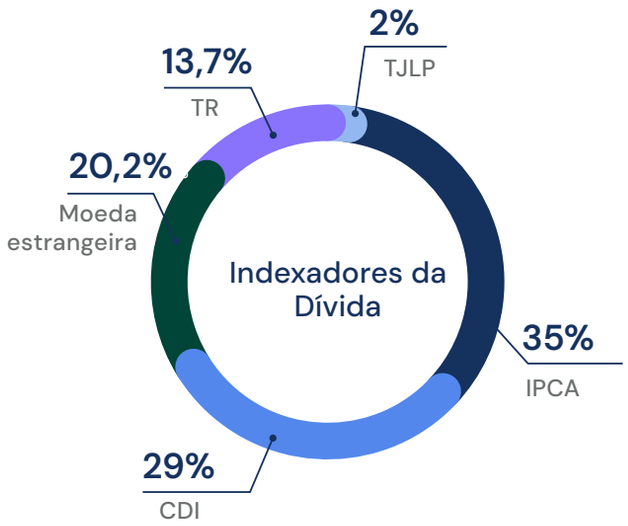
Endividamento

O montante total de empréstimos, financiamentos e debêntures alcançou R$ 6,1 bilhões em dezembro de 2024, enquanto a dívida líquida registrou R$ 5,4 bilhões no mesmo período.

A seguir, apresentamos uma tabela com a evolução do endividamento da Companhia nos últimos cinco anos.

Endividamento (dados consolidados) (R$ milhões)	2020	2021	2022	2023	2024	2024 x 2023
(+) Empréstimos e financiamentos	1.274	1.068,4	976,9	1.429,1	1.964,9	37,5%
(+) Debêntures	2.507,1	2.917	3.163	3.314,4	4.148,3	25,2%
(+) Outras obrigações onerosas (libertas)	4,7	-	-	-	-	-
(=) Total de empréstimos, financiamentos e debêntures	3.785,8	3.985,3	4.139,9	4.743,5	6.113,2	28,9%
(+) Passivo de arrendamento mercantil	-	-	106	92,3	79,4	-14%
(-) Caixa e equivalentes de caixa	805,6	1.309,7	1.122,3	1.031,4	820,1	-20,5%
(=) Dívida líquida	2.980,2	2.675,6	3.123,5	3.804,4	5.372,5	41,2%

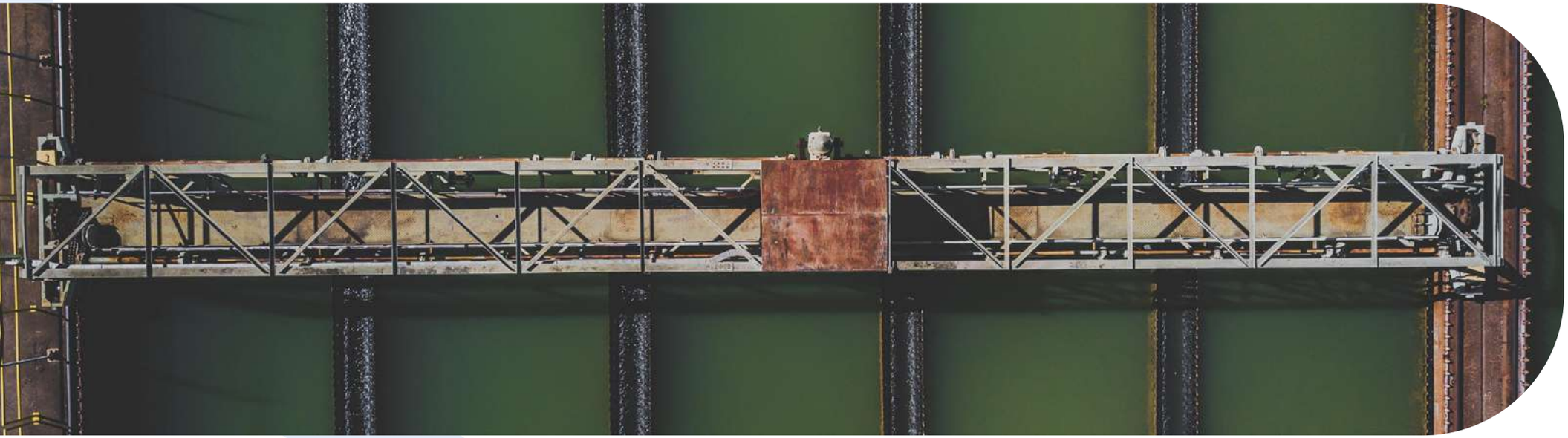
O gráfico abaixo apresenta a composição da dívida da Copasa, conforme cada um de seus indexadores, em dezembro de 2024:



Temos buscado uma maior exposição a dívidas atreladas ao IPCA, o que tem impactado diretamente os indexadores. Em dezembro de 2024, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) – de 35,0% – e o Certificado de Depósito Bancário (CDI) – de 29,0% – representaram os principais indexadores da dívida.

Como ilustrado no gráfico "Indexadores da dívida", o saldo da dívida em moeda estrangeira, em dezembro de 2024, era de aproximadamente € 193 milhões, o que equivale a R$ 1,25 bilhão, com base na cotação do euro em dezembro de 2024, e está relacionado a contratos com o banco alemão KfW, o Banco Europeu de Investimento (BEI) e a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD).

Vale ressaltar que o impacto contábil da variação cambial na dívida em moeda estrangeira afetará o caixa apenas no momento dos respectivos vencimentos. Embora ainda não exista um mecanismo de *hedge* para essas operações, a Companhia está avaliando a contratação desse instrumento de proteção. Do saldo devedor em moeda estrangeira, o montante a vencer no curto prazo é de R$ 62,4 milhões.



Covenants

Nós possuímos empréstimos, financiamentos e debêntures que exigem o cumprimento de cláusulas restritivas financeiras e não financeiras (*covenants*), sendo que, para aqueles *covenants* relacionados à observância de determinados índices financeiros, a periodicidade de apuração é distinta, conforme estabelecido contratualmente.

Vale ressaltar que, no art. 4º do Estatuto Social de nossa Companhia, constam os *covenants* de natureza financeira a serem observados, conforme abaixo:

- O endividamento líquido consolidado deve ser igual ou inferior a 3 vezes o Ebitda (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização);
- O Ebitda deve ser superior a 1,2 vezes o serviço da dívida.

O Estatuto Social estabelece ainda que o endividamento líquido consolidado poderá atingir, no máximo, quatro vezes o Ebitda de nossa Companhia, em função de motivos conjunturais, mediante justificativa e específica aprovação do Conselho de Administração.

Ao final do ano, estávamos dentro dos limites estabelecidos para todos os nossos *covenants* financeiros contratuais e estatutários, sendo que estes últimos indicadores apresentavam os seguintes valores nos últimos cinco exercícios:

Covenants estatutários	Limite	2020	2021	2022	2023	2024
Dívida líquida/Ebitda (nº de vezes)	≤ 3,0x	1,6	1,7	1,6	1,5	1,9
Ebitda/serviço da dívida	> 1,2	3,9	1,5	1,7	1,9	2,4

Ratings

A agência de *rating* Fitch divulgou relatório em junho de 2024 confirmando o *rating* nacional de longo prazo da Companhia e de suas emissões de debêntures quirografárias em AA+(bra), com a perspectiva de *rating* corporativo revisado de Estável para Positivo.

No mesmo ano, a agência de *rating* Moody's publicou relatório reafirmando o *rating* Corporativo da Companhia em AAA.br, mantendo a perspectiva do *rating* corporativo Estável.

MOVIMENTO

Inovação 180
Investimento em empreendimentos 184
Investimento social 188
Investimento ambiental 193
Mudanças climáticas 204
Eficiência energética 209
Gestão da energia elétrica e perdas 211

Sumário interativo

O Plano Plurianual de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PPPD&I) orienta os dispêndios realizados em PD&I.

Inovação

Acreditamos que a inovação é um diferencial essencial no crescimento, sendo um processo destacado em nossa Declaração Estratégica e refletido no nosso Jeito: “Fazemos acontecer com criatividade e inovação”. Esse compromisso com a inovação nos impulsiona a buscar continuamente novas soluções que agreguem valor, melhorem nossos processos e nos posicionem de forma competitiva no mercado.

Seguimos a nossa Política de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação, que estabelece as diretrizes institucionais, cria uma estrutura de governança robusta, com um Comitê Gestor de PD&I, e tem a responsabilidade de definir as principais áreas de foco para a formulação e priorização dos projetos, garantindo que a inovação esteja sempre alinhada aos objetivos estratégicos da Companhia.

Desde 2023, trabalhamos alinhados com o nosso Plano Plurianual de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PPPD&I), que traça as principais linhas temáticas e estabelece possibilidades para a implementação de projetos em um horizonte de quatro anos. Esse plano orienta os dispêndios realizados em PD&I, por meio de parcerias (inovação aberta) e de projetos conduzidos pelos empregados (Programa de Ideias e Intraempreendedorismo).

Embora utilizemos recursos próprios nos projetos de PD&I, também buscamos incentivos à inovação e recursos externos. Um exemplo disso é o Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI), iniciado em 2023, que disponibiliza R$ 22 milhões para projetos de PD&I dentro do ciclo tarifário.

Esse compromisso com a inovação foi reforçado no Seminário Inova 2024, por meio do programa Inova Copasa, realizado em nossa sede nos dias 16 e 17 de maio, com a presença de cerca de 150 empregados. Durante o evento, foram apresentados 16 *cases* de inovação, selecionados a partir

de 57 trabalhos submetidos, avaliados por uma banca técnica. As iniciativas variaram desde soluções sustentáveis até tecnologias avançadas, refletindo o empenho e o talento de nossos empregados.

Também contamos com o Programa Inova Copasa, que oferece ferramentas para o desenvolvimento de projetos voltados à geração de inovação na Companhia. Esse programa valoriza a criatividade e a inventividade dentro da Companhia, além de fomentar parcerias institucionais com a comunidade científica, empresas, startups e organizações governamentais e não governamentais. Dessa forma, contribui para o alcance do nosso Objetivo Estratégico de "Acelerar a inovação e soluções tecnológicas" e, assim, para o cumprimento do nosso Propósito de "Cuidar da água e gerar valor para as pessoas".

O PROGRAMA INOVA É ESTRUTURADO EM QUATRO EIXOS TEMÁTICOS, APRESENTADOS A SEGUIR:

Eixo 1: Desafio à Inovação Tecnológica (Copathon)

O programa é destinado aos nossos colaboradores e estimula a inventividade, ideação e disseminação de boas práticas. Voltada ao público interno da Copasa, a modalidade busca a valorização da criatividade e das ideias de seus empregados, dando visibilidade às melhores práticas e à resolução de problemas do cotidiano que interferem na eficiência e na qualidade da prestação dos serviços.

Eixo 2: P&D Copasa (Copajump)

Com o objetivo de fomentar a pesquisa, desenvolvimento e inovação, é realizado um incentivo à melhoria da formação e aperfeiçoamento em cursos stricto e lato sensu, voltados para temas de interesse estratégico da Companhia.

Eixo 3: Copacademy

Direcionado para a academia e a comunidade científica. Entre as diversas parcerias que a Copasa fomenta com universidades e centros de pesquisa, destaca-se a Aliança Estratégica entre a Copasa, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e a empresa de base tecnológica Centro de Referência em Estações Sustentáveis de Tratamento de Esgoto (CR-ETEs), para criação de ambiente promotor de inovação, visando a universalização da coleta e tratamento de esgoto e a transição para a economia circular no setor de esgotamento sanitário em Minas Gerais.

Eixo 4: Copapartner

Dedicado à inovação aberta e ao ecossistema de startups na prospecção de soluções inovadoras, que possam aumentar a vantagem competitiva da Copasa. Encontra-se em fase de preparação para publicação de edital de inovação aberta para desafios importantes da Companhia, cujas soluções serão prospectadas no ecossistema de startups.

Principais projetos e resultados

Com o objetivo de impulsionar a inovação, desenvolver novas soluções e difundir tecnologias, iniciamos, em 2023, a Aliança Estratégica, uma parceria de quatro anos com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e o Centro de Referência em Estações Sustentáveis de Tratamento de Esgoto (CR-ETEs), mediada pela Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa (Fundep). Essa iniciativa busca aprimorar os processos de tratamento de esgoto em Minas Gerais, promovendo eficiência, sustentabilidade e avanço tecnológico no setor.

Em 2024, a Aliança Estratégica avançou significativamente. Um dos projetos em destaque é o Solidus, realizado em colaboração com as instituições holandesas NHL Stenden, Lamp-Ion e Ynovio, e recursos do governo holandês, por meio do edital de fomento Partners for Water, que visa o monitoramento em tempo real da concentração de sólidos em reatores Uasb. Os testes em escala plena foram comissionados em uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) da Copasa, avaliando sensores comerciais e protótipos desenvolvidos nacionalmente. Ainda no âmbito da Aliança, foram realizados projetos para gerenciamento de emissões odorantes no sistema de esgotamento sanitário; diagnóstico de emissões de GEEs no sistema de tratamento de esgoto; aprimoramento de técnicas de amostragem e análise de siloxanos presentes no biogás de ETEs; avaliação do potencial de uso do biossólido em atividades agrossilvipastoril; desenvolvimento de modelo de aplicação de lodo em solo, para subsidiar a elaboração de um plano diretor de uso de lodo em solo em MG; e avaliação de diferentes fluxogramas para ETEs descentralizadas e de pequeno porte, sob a perspectiva técnico-econômica e ambiental. Também foram realizadas oficinas de capacitação sobre a gestão de lodo e escuma e um fórum técnico para discussão de desafios e perspectivas em ETEs.

Com um investimento de quase R$ 5,5 milhões, foram lançados 27 projetos focados em pesquisa aplicada, desenvolvimento tecnológico, capacitação e consultoria, impulsionando a eficiência e sustentabilidade dos processos de saneamento.

Outra frente inovadora é o Projeto PD&I CompostTree, realizado em parceria com a Transplantar Tree e com o apoio da Cemig,

R$ 5,5
milhões de investimento.

27
projetos em pesquisa aplicada.

Aliança Estratégica: parceria entre a Companhia, UFMG e CR-ETEs, mediada pela Fundep.

que visa transformar o lodo gerado nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) em fertilizante orgânico. Utilizando o processo de compostagem, o projeto combina o lodo das ETEs com resíduos de poda urbana, resultando em um fertilizante orgânico de classe B. O projeto visa a produção de fertilizante orgânico classe B a partir do lodo de esgoto e resíduos de poda vegetal. Utilizando 230 toneladas de lodo na unidade piloto, busca promover a economia circular e a valorização de resíduos, alinhando-se ao Marco Legal do Saneamento e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. O processo envolve compostagem controlada, combinando o material com lodo de esgoto higienizado, resultando em um fertilizante validado conforme os padrões exigidos pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa). Após a validação, o produto é aplicado no plantio de mudas e na fertilização de áreas verdes municipais. O projeto está sendo expandido para outras cidades, como Pirajuba, Araxá e Montes Claros.

EM 2024, O PROJETO PD&I COMPOSTREE ALCANÇOU MARCOS SIGNIFICATIVOS:

- Aplicação prática: desde abril, o fertilizante produzido tem sido utilizado na recuperação de áreas degradadas em parques municipais de Belo Horizonte, por meio de parceria com a prefeitura local.
- Reconhecimento nacional: o projeto recebeu o Prêmio Aevo de Intraempreendedorismo, destacando-se pela sua contribuição à sustentabilidade ambiental ao transformar resíduos em recursos valiosos.
- Expansão e sustentabilidade: a iniciativa não apenas reduz os custos associados ao transporte e disposição do lodo em aterros sanitários, mas também contribui para a neutralização de carbono, alinhando-se às agendas ambientais e promovendo a economia circular.

Outro projeto de destaque é o Programa Inova 2030 – Jovens Inovadores em ODS, que capacita jovens profissionais para desenvolver soluções alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Participamos com o projeto Copasa Transforma, voltado para o beneficiamento do lodo das ETEs, visando minimizar impactos ambientais e fomentar o empreendedorismo local.

Além disso, os nossos empregados integraram a 4ª edição do programa com o projeto Copasa Aberta: nosso jeito de informar, que reforça a transparência e facilita o acesso do público externo às operações da Companhia, alinhando-se aos ODS da Agenda 2030.

Investimento em empreendimentos

GRI 203-1, 203-2

Programa de Investimentos

Os investimentos da Controladora, em 2024, totalizaram R$ 2,17 bilhões, incluindo capitalização de juros, gastos com pessoal, materiais e outros, representando um incremento de 33,2% em relação a 2023. Esses aportes refletem o compromisso da Companhia com a expansão e modernização dos seus serviços.

Dando continuidade a esse planejamento, em 12 de dezembro de 2024, o Conselho de Administração aprovou o Programa Plurianual de Investimentos para o período de 2025 a 2029, cujo detalhamento está apresentado na tabela a seguir:

Investimentos realizados (R$ milhões)	2022	2023	2024
Água	579,4	680	1.014,2
Esgoto	449,3	671	801,3
Desenvolvimento empresarial e operacional	100,8	78,5	70,9
Subtotal	**1.129,5**	**1.429,5**	**1.886,5**
Capitalizações	176,1	198,6	282,5
Total – Controladora	**1.305,6**	**1.628**	**2.169**
Copanor (incluindo capitalizações)	39,6	31,5	53,9
Total – Copasa e Copanor	**1.345,2**	**1.659,5**	**2.222,9**

Valor Projetado (R$ milhões)

Área	2025	2026	2027	2028	2029
Água, Esgoto e Desenvolvimento Empresarial	2.316,0	3.200,0	3.200,0	3.500,0	3.600,0
Capitalizações	226,2	226,2	226,2	226,2	226,2
Total	**2.542,2**	**3.426,2**	**3.426,2**	**3.726,2**	**3.826,2**

As obras executadas fazem parte de uma iniciativa estratégica voltada à revitalização das estruturas físicas e à aplicação da nova identidade visual, visando aprimorar a experiência do cliente e fortalecer a gestão de ativos.

Firmamos contrato para atualização do cadastro comercial e incorporamos inovações tecnológicas, como autenticação facial, documentos, cópia e leitura com registro fotográfico via aplicativo, otimizando o atendimento e a eficiência operacional.

Os investimentos previstos no Programa têm como foco a ampliação dos sistemas de água e esgoto, a segurança hídrica, o combate a perdas, o desenvolvimento empresarial e o cumprimento de metas regulatórias e contratuais. Essas ações visam assegurar a sustentabilidade da Companhia e a ampliação da cobertura dos serviços. Também realizamos investimentos na reposição de ativos de água em diversos municípios sob nossa operação.

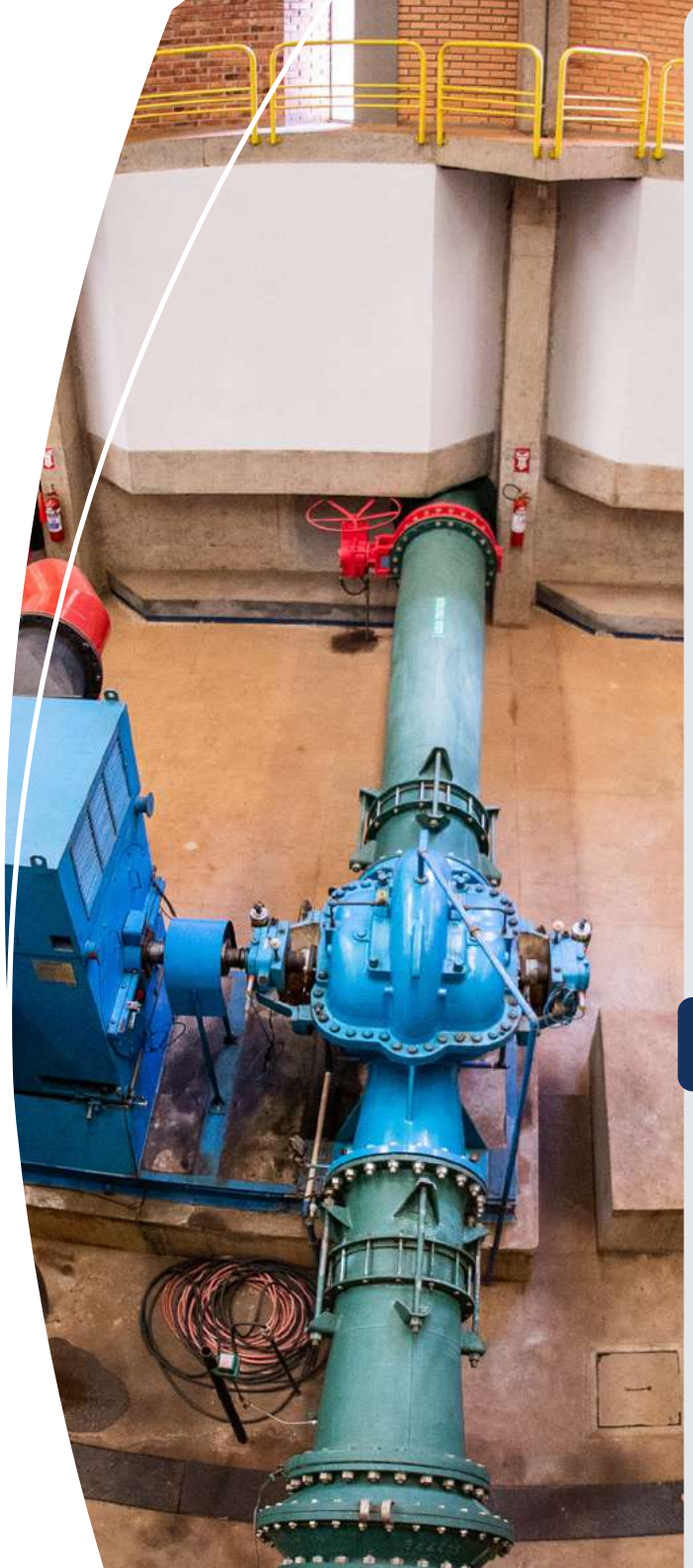
Captação de recursos

Para viabilizar o Programa de Investimentos, prevemos utilizar recursos provenientes de nossa geração de caixa e de empréstimos de terceiros.

Em relação aos recursos já contratados, mas ainda não liberados, registramos, ao final do exercício de 2024, um saldo de R$ 1,2 bilhão, conforme detalhado na tabela a seguir. O registro contábil da dívida será efetuado apenas no momento da efetiva entrada desses recursos.

Linha de financiamento	Saldo a liberar (R$ milhões)
Caixa Econômica Federal	114,5
KfW[1]	232,2
AFD[2]	868,9
Saldo total a liberar	**1.215,6**

Nota: as referidas linhas de financiamento foram contratadas em euro, sendo que os saldos foram convertidos para reais (R$) no encerramento de dezembro de 2024 (€ 1,0 equivalente a R$ 6,4363).



Sistemas de abastecimento de água

Os investimentos realizados nos sistemas de abastecimento de água incluíram:

- Implantação, ampliação e melhorias de sistemas de abastecimento de água dos municípios de Alfenas, Belo Horizonte, Brumadinho, Cambuquira, Capelinha, Caratinga, Conceição do Mato Dentro, Conselheiro Lafaiete, Contagem, Diamantina, Divinópolis, Esmeraldas, Fronteira, Frutal, João Pinheiro, Lavras, Mesquita, Montes Claros, Nova Lima, Nova Serrana, Paracatu, Patos de Minas, Perdigão, Riacho dos Machados, Ribeirão das Neves, Santa Bárbara, Santa Luzia, Santo Antônio do Monte, Timóteo, Vespasiano, entre outros.

- Obras emergenciais para recuperação de adutoras na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), principalmente a Adutora do Sistema Paraopeba – ETA Serra Azul.

- Ações visando a eficientização da hidrometração e a redução de perdas, com destaque para a aquisição de macro e micromedidores de vazão.

- Aquisição de equipamentos operacionais para modernização e otimização do sistema de abastecimento de água em diversos municípios operados.

- Execução de obras para implantação de Unidades de Tratamento de Resíduos (UTRs) em Estações de Tratamento de Água (ETAs) nos municípios de Araxá, Belo Horizonte, Betim, Caratinga, Carmo do Rio Claro, Diamantina, Guaxupé, Ibirité, Lavras, Nova Lima, Patos de Minas, São Gotardo, Três Corações, Varginha, entre outros. Claro, Diamantina, Guaxupé, Ibirité, Lavras, Nova Lima, Patos de Minas, São Gotardo, Três Corações, Varginha, entre outros.

Sistemas de esgotamento sanitário

Os investimentos realizados para os sistemas de esgotamento sanitário foram:

- Implantação, ampliação e melhorias nos sistemas de esgotamento sanitário dos municípios de Abaeté, Além Paraíba, Belo Horizonte, Betim, Bonfim, Buritis, Campanha, Carmo da Cachoeira, Confins, Conselheiro Lafaiete, Contagem, Cruzília, Diamantina, Divino, Divinópolis, Guaxupé, Igarapé, Inhapim, Itaobim, Jacinto, Januária, Juatuba, Madre de Deus de Minas, Mateus Leme, Montes Claros, Mutum, Nova Lima, Paracatu, Patos de Minas, Pedro Leopoldo, Perdões, Presidente Bernardes, Presidente Juscelino, Ribeirão das Neves, Rio Pomba, Sabará, Santa Luzia, Santana do Paraíso, Santos Dumont, São Francisco, São João Nepomuceno, São Joaquim de Bicas, Sarzedo, Teófilo Otoni, Timóteo, Ubá, Visconde do Rio Branco, entre outros.
- Reposição de ativos de esgoto em diversos municípios operados.
- Aquisição de equipamentos operacionais para modernização e otimização do sistema de esgotamento sanitário em diversos municípios operados.

Investimento social

GRI 201-1, 201-3, 3-1, 3-2, 3-3, ODS (1 – META 1.1, 1.2, 1.4, 1.5/ 3 - METAS 3.3, 3.4, 3.9/ 4 - METAS 4.4, 4.7/ 5 - META 5.1, 5.5/ 6 - METAS 6.1, 6.2/ 8 - METAS 8.5, 8.7, 8.8/ 10 - METAS 10.2, 10.3/ 12 - META 12.8/ 16 META 16.6/ 17 - META 17.17) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 6)

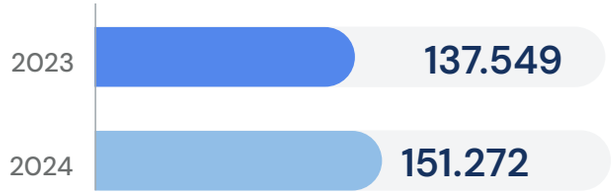
Asseguramos que o investimento social privado esteja alinhado às políticas públicas de desenvolvimento sustentável. Dessa forma, apoiamos projetos sociais voltados para cultura, esporte e saúde, utilizando tanto incentivos fiscais quanto recursos próprios. Além disso, promovemos ações que reforçam nossas diretrizes institucionais de combate à discriminação e valorização da diversidade.

Para apoiar os municípios onde atuamos, oferecemos um desconto tarifário especial, incentivando as prefeituras a manterem a adimplência nos pagamentos pelos serviços de saneamento. Ao quitar suas contas de água e esgoto dentro do prazo, sem débitos anteriores, os municípios recebem um desconto de 50% nas tarifas, reduzindo seus custos operacionais e liberando recursos para investimentos em obras e projetos sociais.

Também fortalecemos iniciativas por meio de parcerias com instituições voltadas à atuação social, impulsionando ações de voluntariado corporativo, que serão detalhadas ao longo deste relatório.

O Investimento Social Privado (ISP) de 2024 foi calculado com base na metodologia de Benchmarking do Investimento Social Corporativo (Bisc), considerando uma receita operacional bruta de R$ 8.594.982.000

Investimentos destinados à sociedade/comunidade (R$ mil)



Cabe ressaltar que a metodologia utilizada pelo Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) não considera como valores de investimento social privado aqueles

Fortalecemos nossa atuação em responsabilidade social e sustentabilidade através da destinação de uma porcentagem limite de nossa receita para entidades filantrópicas e ações que promovem o bem-estar da sociedade.

R$ 3,37 milhões

foram arrecadados, em 2024, pelo Programa de Apadrinhamento , voltado para educação, segurança pública e assistência social

R$ 4,29 milhões

arrecadados, em 2024, pela Solidariedágua foi **destinado a hospitais públicos e filantrópicos**

realizados por determinação regulatória ou contratual, por ordem ou acordo judicial ou com recursos públicos ou de terceiros. Nesse sentido, considerando o lucro operacional bruto, temos como resultado proporcional 4,47%, ligeiramente menor do que o resultado do ano anterior, que, ao se aplicar a nova metodologia, apresentou o resultado de 4,50%.

Seguimos fortalecendo nossa atuação em responsabilidade social e sustentabilidade, destinando até o limite de 0,6% de nossa receita para a subvenção de entidades filantrópicas e impulsionando ações que promovem o bem-estar da sociedade. Como parte desse compromisso, oferecemos dois programas que permitem aos clientes realizar doações por meio da fatura.

O Programa de Apadrinhamento, voltado para educação, segurança pública e assistência social, arrecadou R$ 3,37 milhões em 2024, beneficiando 200 instituições. Já o Solidariedágua, destinado a hospitais públicos e filantrópicos, arrecadou R$ 4,29 milhões no mesmo ano, atendendo 42 instituições. Essas iniciativas reforçam nosso compromisso social, ampliando o apoio a entidades que desempenham um papel essencial na comunidade.

Além disso, a norma de procedimento para o desconto progressivo foi revisada, permitindo que municípios adimplentes recebam até 50% de reembolso nas faturas subsequentes, incentivando a regularidade nos pagamentos e fortalecendo a sustentabilidade dos serviços prestados.

Em 2024, esse programa gerou uma economia de aproximadamente R$ 66,6 milhões para as prefeituras, reduzindo seus custos operacionais e permitindo a destinação desses recursos para obras e projetos de interesse social. Como parte da reestruturação, a nova norma proposta prevê descontos a partir de 10%,

Pix do Bem

Em 2024, este programa inovador arrecadou R$ 294 mil para entidades ambientais e sociais que atendem à população carente dos municípios.

podendo chegar a 50%, de acordo com a regularidade dos pagamentos.

O Pix do Bem é mais um programa inovador, que visa aumentar a arrecadação por meio da utilização dessa forma de pagamento, reduzindo as despesas de arrecadação. A economia gerada é destinada às entidades ambientais e sociais que atendem à população carente dos municípios. Em 2024, o valor dos repasses a essas entidades totalizou R$ 294 mil.

Complementando esse compromisso social, também fortalecemos entidades de assistência social por meio do Programa de Concessão de Subvenção, que oferece benefícios a instituições públicas ou privadas sem fins lucrativos que atuam continuamente nas áreas de assistência social, saúde e educação. A subvenção é aplicada por meio de descontos de até 50% nas tarifas das entidades cadastradas e de 50% para hospitais filantrópicos.

Em 2024, foram disponibilizados R$ 25 milhões, beneficiando aproximadamente 512 entidades com descontos nas tarifas de água e esgoto, respeitando o limite da demanda subvencionada. Além disso, a Arsae-MG, por meio da Resolução 189/2024, estabeleceu as diretrizes gerais para o programa, passando a considerar esses valores na tarifa da Companhia.

Essas iniciativas reforçam nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável. Em 2024, 46% da receita líquida foram direcionados para investimentos estratégicos em três frentes principais: sociais internas (24,42%), sociais externas (11,84%) e ambientais (10,08%), demonstrando nosso equilíbrio entre crescimento e responsabilidade socioambiental.

200
instituições foram beneficiadas pelo Programa de Apadrinhamento

42
instituições foram beneficiadas pelo Solidariedágua

Compromisso com o Desenvolvimento Sustentável:

46%
da receita líquida direcinados a Investimentos Estratégicos em três frentes:

24% Sociais Internos

11,8% Sociais Externos

10,08% Ambientais

Tarifa Social

A Tarifa Social é um benefício voltado para famílias de baixa renda inscritas no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), com renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa. O programa oferece redução de até 50% no valor das tarifas de água e esgoto, com o desconto calculado com base no consumo mensal de cada família, limitado a 20 m³ (20 mil litros). Em 2024, o programa foi ampliado para contemplar também beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC).

14.804
imóveis cadastrados
até dezembro de 2024

Ao longo do ano, a média mensal de economias atendidas pela Tarifa Residencial Social foi de 594,6 mil para abastecimento de água e 404,9 mil para esgotamento sanitário. Além disso, foram negociados R$ 46 milhões para usuários da Tarifa Social, hospitais públicos e privados, entidades filantrópicas e prefeituras. Para os demais clientes, as negociações totalizaram R$ 40 milhões, dos quais R$ 2 milhões foram recuperados por meio de pagamento à vista e entrada de parcelamentos.

Essa iniciativa reforça nosso compromisso com a inclusão social e o acesso universal aos serviços de saneamento, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente ao ODS 6, que trata da disponibilidade e gestão sustentável da água e do saneamento.

até 50%
de redução
no valor
das tarifas

Programa Voluntários da Copasa

O programa de voluntariado empresarial Voluntários da Copasa tem como propósito promover a atuação planejada e o engajamento dos empregados em ações sociais relevantes, fortalecendo o exercício da cidadania e gerando impactos positivos.

Em 2024, o programa ampliou sua abrangência, atendendo 40 cidades e superando sua meta em 103%, com um total de 55 ações realizadas.

O programa Voluntários da Copasa segue transformando vidas por meio do engajamento social e do compromisso com a cidadania. Em 2024, além de superar metas e ampliar seu impacto, o programa foi reconhecido no Prêmio VOL 2024 – Melhores Práticas de Gestão de Voluntariado em Empresas, e teve destaque em eventos importantes do setor, como o 35º Encontro Técnico AESabesp e o Simpósio Luso-Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental (Silubesa).

Dentre as iniciativas, o Confia em 6% incentivou empregados a destinarem parte do seu imposto de renda ao Fundo da Infância e da Adolescência (FIA), arrecadando R$ 621 mil para o desenvolvimento social das comunidades. Em linha com o compromisso de equidade de gênero, o programa lançou o Projeto Florescer Financeiro, capacitando 30 mulheres de Ribeirão das Neves em finanças pessoais, promovendo autonomia e inclusão.

Também participamos do Natal Solidário em Rede, beneficiando mais de 3 mil crianças e adolescentes de 2 a 18 anos do Centro Infantil e Juvenil da Cidade dos Meninos. A ação incluiu uma série de atividades culturais e sociais, reafirmando nosso compromisso com o apoio e o bem-estar da comunidade.

55
ações realizadas no programa **Voluntários da Copasa**

3 mil
crianças beneficiadas pelo Natal Solidário em Rede

Investimento ambiental

GRI 203-1, 203-2, 2-25, 304-3

Para garantir a qualidade e disponibilidade da água nos mananciais que abastecem a população, implementamos diversas ações de conservação dos recursos naturais das bacias hidrográficas.

O saneamento básico está diretamente conectado aos princípios do Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Ele é essencial para a estruturação de cidades mais sustentáveis (princípio 9) e um direito fundamental da população (princípio 1), com potencial para impulsionar metas do ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), indo além da infraestrutura. Além disso, está intrinsecamente relacionado aos impactos ambientais, positivos ou negativos, sobretudo quando a água é tratada como um recurso essencial à qualidade de vida e à preservação dos ecossistemas.

O acesso a moradias seguras depende de serviços básicos como o saneamento (meta 11.1), promovendo uma urbanização mais inclusiva e sustentável (meta 11.3; princípio 8). Além disso, uma estrutura de saneamento eficiente fortalece a resiliência das comunidades frente a desastres ambientais e sanitários, especialmente para grupos vulneráveis (meta 11.5; princípio 6). A melhoria na qualidade da água e na gestão de resíduos também reduz impactos ambientais negativos, garantindo um ambiente mais saudável (meta 11.6; princípio 7).

Os nossos investimentos vão além da infraestrutura, abrangendo programas sociais e de educação ambiental, contribuindo para a valorização do patrimônio cultural e ambiental (meta 11.4).

Para preservar o meio ambiente onde atuamos, protegemos cerca de 25 mil hectares de áreas ambientais, em parceria com o Instituto Estadual de Florestas (IEF), com foco na conservação dos mananciais. Essas áreas incluem Áreas de Proteção Especial (APE) e Unidades de Conservação

Os nossos investimentos vão além da infraestrutura, abrangendo programas sociais e de educação ambiental, contribuindo para a valorização do patrimônio cultural e ambiental (meta 11.4).

estaduais e federais, abrigando rica biodiversidade da Mata Atlântica e do Cerrado, com espécies endêmicas e ameaçadas de extinção.

Além disso, somos parceiros do IEF na gestão compartilhada dos Parques Estaduais da Serra do Rola-Moça e da Lapa Grande e das Estações Ecológicas do Cercadinho e de Fechos, e participamos dos seus conselhos consultivos. Além destes, também integramos os conselhos de: Áreas de Proteção Ambiental (APA) Carste Lagoa Santa, Sul RMBH, Vargem das Flores, Fernão Dias, do Rio Pandeiros, Cochá Gibão e Lagedão; Parques Estaduais do Rio Doce, de Paracatu, Veredas do Peruaçu, da Lagoa do Cajueiro, do Verde Grande e Serra das Araras; Refúgio de Vida Silvestre do Rio Pandeiros; Reserva Biológica Jaíba; e Reserva de Desenvolvimento Sustentável Veredas do Acari. Nossas ações incluem monitoramento contínuo, proteção de mananciais superficiais e subterrâneos, combate a caça e pesca ilegais, manutenção de aceiros, prevenção de incêndios florestais, além de educação ambiental e elaboração de planos de manejo.

A nossa atuação atende rigorosamente as legislações federal e estadual, incluindo as normas de Unidades de Conservação (Lei Federal 9.985/2000, Decreto Federal 4.340/2002 e Lei Estadual 20.922/2013), reafirmando nosso compromisso com a sustentabilidade e a gestão responsável dos recursos hídricos.

Na sequência, estão em destaque os principais programas e ferramentas utilizados pela Companhia.

Ferramentas de gestão e monitoramento ambiental para a sustentabilidade hídrica

GRI 3-3 Tema material: Gestão de água e segurança hídrica, 304-2

Para fortalecer nosso compromisso com a sustentabilidade e a gestão responsável dos recursos naturais, desenvolvemos uma ferramenta inovadora que consolida e aprimora o controle ambiental na Empresa. A iniciativa permite o acompanhamento eficiente de temas como a regularização ambiental dos empreendimentos, o monitoramento de mananciais e a gestão das ações ambientais, entre outros. Com isso, garantimos a preservação dos ecossistemas, a segurança hídrica e o pleno atendimento às exigências legais.

Com foco na proteção da biodiversidade e do patrimônio natural, realizamos ações estratégicas, como o monitoramento de mananciais superficiais e subterrâneos, controle de atividades ilegais, recuperação de áreas degradadas e combate a incêndios florestais. Essas ações são apoiadas por estudos técnicos, planos de manejo e iniciativas voltadas a pesquisa e educação ambiental.

No contexto das bacias hidrográficas, programas como o Pró-Mananciais, Chuá de Educação Sanitária e Ambiental, Chuá Socioambiental e Ambientação reforçam nosso compromisso com a proteção, recuperação e conscientização ambiental, assegurando a qualidade e a disponibilidade da água para o abastecimento público.

Como diferencial, adotamos o modelo de monitoramento participativo para a proteção e recuperação das microbacias e aquíferos que abastecem o sistema público de água, por meio do Programa Pró-Mananciais, envolvendo a comunidade na coleta e análise de dados sobre os recursos hídricos. Essa estratégia permite avaliar a efetividade das intervenções e funciona como um indicador da recuperação da capacidade hídrica das microbacias.

Para ampliar os resultados, estabelecemos parcerias com instituições voltadas à preservação ambiental. Destaca-se o

Acordo de Cooperação Técnica com a The Nature Conservancy (TNC), que atuará na região da Mantiqueira com foco no monitoramento das áreas trabalhadas e na proposição de inovações para aprimorar continuamente as práticas do programa.

Complementando essas iniciativas, implantamos o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em 21 projetos-piloto, abrangendo ETAs, ETEs e o Aterro Sanitário de Varginha. Mesmo em formato simplificado, o sistema segue os princípios da NBR ISO 14001:2015, promovendo uma gestão eficaz dos impactos ambientais, alinhando conformidade legal e sustentabilidade às operações da Companhia.

Para assegurar a conformidade e eficácia dos sistemas de tratamento, são realizados monitoramentos da qualidade da água, dos efluentes e dos corpos receptores, conforme a legislação ambiental. O Plano Anual de Melhoria do Desempenho Socioambiental (Pamda), conduz a identificação dos aspectos e impactos socioambientais e orienta planos de ação e melhorias contínuas.

Desde maio de 2024, está em implantação um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) simplificado, alinhado à NBR ISO 14001:2015. A iniciativa, parte da Política de Sustentabilidade e do Programa de Conformidade Ambiental Total, visa minimizar impactos negativos, potencializar os positivos e promover a melhoria contínua. A partir da identificação de não conformidades, são adotadas ações corretivas com foco na prevenção e no fortalecimento da cultura de gestão ambiental.

Entre as ferramentas adotadas, destacam-se os Formulários de Conformidade Ambiental (FCA), baseados na ISO 14001:2015, que avaliam os impactos e o desempenho ambiental dos projetos por meio de pontuação estruturada. Os dados obtidos orientam decisões mais precisas e embasam a gestão dos recursos hídricos, com foco na sustentabilidade.

A regularização ambiental também envolve a obtenção de atos autorizativos e o uso do Sistema de Gestão de Informações de Recursos Hídricos e Ambientais (Gerha), que centraliza os processos de licenciamento e monitoramento de mananciais e outras ações ambientais. Relatórios gerados no sistema comprovam o cumprimento das condicionantes legais e o atendimento à conformidade ambiental, fortalecendo a transparência e a eficiência da gestão.

Complementando essas ações, são elaborados diagnósticos, manuais, relatórios, simulados e treinamentos técnicos, disponibilizados na plataforma corporativa Manual do Saber. Além disso, 22 empregados foram capacitados para auditorias internas, com certificação registrada na ficha funcional, formando uma equipe preparada para manter os padrões de excelência ambiental da Companhia.

Em 2024, 22 empregados receberam capacitação para auditorias internas, com certificação registrada na ficha funcional.

Programa Pró-Mananciais

GRI 3-3 Tema material: Gestão de água e segurança hídrica, 304-3 6 13 15 17

Criado em 2017, o Pró-Mananciais é desenvolvido pela Companhia em parceria com diversas iniciativas para proteger e recuperar as microbacias e os aquíferos que abastecem o sistema público de água. Alinhado à Agenda ESG e aos ODS 6, 13, 15 e 17, o Programa tem como objetivo recuperar e preservar as microbacias hidrográficas e as áreas de recarga de mananciais superficiais e subterrâneos utilizados no abastecimento público de água. Por meio de ações integradas e parcerias estratégicas, o programa busca melhorar a qualidade e a quantidade das águas captadas.

O Programa prevê, em cada município atendido, a criação de um Coletivo Local de Meio Ambiente (Colmeia), formado por representantes de diversas entidades locais, com participação do poder público. Esse grupo é responsável por coordenar todas as etapas de implementação do Programa, incluindo a mobilização da comunidade, definição das ações ambientais e elaboração de relatórios anuais. Os objetivos específicos foram estabelecidos considerando as particularidades de cada uma das comunidades:

- Sistematizar e reestruturar as ações de proteção de mananciais superficiais e subterrâneos.
- Articular com os programas da Companhia de educação ambiental e de mudanças climáticas, de maneira a promover ações e iniciativas socioambientais de forma integrada, visando ao envolvimento das comunidades das microbacias.
- Reforçar, a partir das ações de educação ambiental, a importância dos serviços de saneamento como atividades essenciais à saúde, à vida e ao ambiente.
- Assegurar maior efetividade no plantio, manutenção e preservação da vegetação, em especial daquelas localizadas no entorno das áreas de proteção de mananciais.
- Contribuir para a expansão e consolidação das áreas verdes plantadas e preservadas.
- Promover práticas de agroecologia e de uso do solo sustentáveis.
- Estruturar as ações e projetos que visem preservar e recuperar a qualidade e quantidade das águas, tendo a bacia hidrográfica como unidade de planejamento e gestão.
- Ampliar o processo de monitoramento e avaliação das condições da bacia.
- Aprimorar o relacionamento com a comunidade atendida.
- Propor parcerias com instituições públicas e privadas e com a sociedade civil organizada, para implantação das atividades previstas neste programa.

- Proporcionar espaços e estimular a troca de saberes, com vista a uma cultura de sustentabilidade.
- Agregar esforços e recursos às iniciativas e competências locais existentes quanto à melhoria dos aspectos socioambientais da bacia.
- Implementar e fortalecer, quando existentes, iniciativas de vigilância e de prevenção e combate a incêndios, em cada microbacia, com a participação da comunidade.
- Adquirir áreas de proteção de mananciais, quando necessário.
- Transformar, para melhor, a realidade das bacias onde atuamos, em conjunto com as comunidades e parceiros.

Principais resultados do Programa Pró-Mananciais:

Integração de 291 municípios nas suas ações desde 2017.

Formação de 261 Coletivos Locais de Meio Ambiente (Colmeia).

Cerca de 3.500 participantes.

R$ 20,1 milhões em investimentos empenhados em 2024.

R$ 136,1 milhões investidos desde a criação do programa, em 2017.

Em 2024, o Programa Pró-Mananciais foi finalista do Troféu Seriema - Prêmio Crea de Meio Ambiente, conquistando o 2º lugar na categoria Elementos Naturais.

Dentre as parcerias do Pró-Mananciais, destacamos aquelas com as prefeituras municipais, a Arsae-MG a Emater, a Fundep (Projeto Manuelzão), a The Nature Conservancy (TNC), o Consórcio Intermunicipal Multifinalitário do Baixo Jequitinhonha (Cimbaje), institutos federais e universidades.

O acompanhamento dessas iniciativas é assegurado por meio do Sistema de Gestão dos Recursos Hídricos e Ambientais (Gerha), ferramenta desenvolvida pela Copasa com base em tecnologia de Geographic Information System (GIS). Essa solução tecnológica permite o monitoramento detalhado e a gestão estratégica das ações de proteção e conservação ambiental nas áreas de atuação do programa.

Manutenção de ambientes naturais em áreas protegidas

GRI 304-1

Gerenciamos aproximadamente 25 mil hectares de áreas protegidas, com o objetivo principal de preservar mananciais destinados ao abastecimento público de água, equilibrando a conservação ambiental com atividades operacionais.

Essas áreas, que compreendem, total ou parcialmente, Áreas de Proteção Especial (APE) e/ou Unidades de Conservação estaduais, abrigam uma rica diversidade de espécies da fauna e flora dos biomas Mata Atlântica e Cerrado, incluindo espécies endêmicas e ameaçadas de extinção.

Para garantir a preservação da biodiversidade e proteger o patrimônio natural dessas regiões, além da vigilância constante, desenvolvemos ações de monitoramento quali-quantitativo e de proteção dos mananciais superficiais e subterrâneos e da rede pluviométrica; realizamos a execução e manutenção de aceiros e o combate aos incêndios florestais; contratamos a elaboração de planos de manejo (em conformidade com o Sistema Nacional de Unidades de Conservação – Snuc); e promovemos atividades de educação ambiental.

COPASA E A PRESERVAÇÃO DO RIO DAS VELHAS

Em 2024, realizamos manobras hidráulicas, em parceria com o Convazão, para reabastecer o Rio das Velhas durante a estiagem, garantindo o abastecimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Além disso, anunciamos a ampliação da ETE Onça, aumentando a capacidade de tratamento de esgoto para 2.700 l/s, melhorando a qualidade da água na bacia. Embora não tenhamos conduzido diretamente projetos de reflorestamento, seguimos colaborando com o CBH Rio das Velhas em iniciativas de preservação ambiental.

Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental

Este programa de educação ambiental, promovido junto à comunidade escolar, é composto por atividades voltadas à sustentabilidade, com foco na conscientização sobre o saneamento e a importância da preservação e recuperação de mananciais para abastecimento hídrico. Seu principal objetivo é disseminar conhecimento e fortalecer os vínculos entre a Copasa e a comunidade.

O desenvolvimento do programa inclui projetos pedagógicos de educação ambiental vivenciais, que reforçam nosso compromisso socioambiental e nossa responsabilidade social. O programa adota uma abordagem interativa, com diálogos centrados em temas como saneamento e proteção de mananciais. Ele também está alinhado aos programas institucionais, com destaque para o Pró-Mananciais; aos condicionantes de licenciamento ambiental; e ao programa de visitas aos sistemas.

Vale ressaltar que o Programa Chuá foi reconhecido como uma das três principais iniciativas de alta capilaridade na bacia do Rio das Velhas, conforme o Diagnóstico do Plano de Educação Ambiental da Bacia Hidrográfica do Rio das Velhas.

6.427
alunos impactados

238
atividades educativas

Em 2024, todas as escolas participantes do Chuá Socioambiental foram certificadas com o Selo Chuá – Escola Amiga do Meio Ambiente. No ano, 34 escolas receberam a certificação, impactando 6.427 alunos, por meio de 238 atividades educativas. Como reconhecimento pelo ganho socioambiental, essas escolas também foram contempladas com o Mural das Águas – Arte Chuá nas Escolas, iniciativa que, em 2024, mobilizou 1.086 estudantes em 43 escolas.

Todas as escolas participantes do participantes do Chuá Socioambiental foram certificadas com o Selo Chuá – Escola Amiga do Meio Ambiente.

Programa Chuá Socioambiental

O programa, alinhado ao ODS 6 e aos princípios da Carta da Terra, visa promover a interação entre escolas e a Copasa, com foco no saneamento, ciclo da água e bacia hidrográfica. Por meio de diálogos interativos, oficinas e campanhas, o programa estimula o protagonismo dos estudantes, abordando temas como acesso à água, proteção de mananciais, economia circular, mudanças climáticas e escassez hídrica. Em 2024, o programa implementou:

Diálogos interativos
19 temas socioambientais trabalhados

Você Repórter
62 vídeos/notícias produzidos

Feira do Desapego
18.440
trocas/doações

Óleo de cozinha usado
1.061
recipientes arrecadados

Feira Verde
435
mudas recebidas

Campanha da cadeira de rodas
322
PETs arrecadados

Programa AmbientAÇÃO

O AmbientAÇÃO é um programa de gestão e educação socioambiental, que tem o objetivo de formar uma cultura organizacional que incentive o questionamento crítico e emancipador sobre o consumo consciente e gestão de resíduos.

O objetivo deste programa é engajar os empregados da Companhia em ações voltadas à redução do consumo de energia elétrica, uso racional da água, diminuição da geração de resíduos e promoção da coleta seletiva em nossas unidades.

Entre as ações realizadas em 2024, destacamos a realização da Feira Verde, da AmbientAÇÃO com empregados (apresentação do Programa AmbientAÇÃO para os novos empregados), campanhas visuais, Cine e Debate, instalação do Terrário de Resíduos na regional e da Feira do Desapego.

A parceria com a Associação Lacre do Bem mobilizou a arrecadação de lacres de alumínio para doação de cadeiras de rodas. Em 2024, arrecadamos 577 garrafas PET de 2 litros repletas de lacres de alumínio, resultando na doação de 4 cadeiras de rodas, totalizando 104 cadeiras de rodas doadas desde o início da parceria, em 2016.

Parceria com a Associação Lacre do Bem
Arrecadamos 577 garrafas PET de 2 litros de lacres de alumínio, resultando na doação de 4 cadeiras de rodas.

Feira Verde

A Feira Verde é uma ação educativa interna que promove a troca de mudas de plantas entre nossos empregados. A iniciativa busca estimular o interesse por espécies variadas, incentivar a arborização urbana, diversificar jardins, pomares e hortas, além de fortalecer a cultura do cuidado com o meio ambiente no ambiente corporativo. Por meio dessa troca colaborativa, a ação também contribui para o compartilhamento de saberes e o engajamento em práticas sustentáveis no dia a dia.

Feira do Desapego

A Feira do Desapego é uma ação educativa que promove a troca de objetos variados entre empregados e empregados terceirizados. A iniciativa estimula a prática do desapego consciente: a cada item entregue, o participante recebe uma moeda social criada especialmente para ser utilizada na própria feira.

Mais do que incentivar a doação, a ação reforça valores como a reutilização, o reaproveitamento e a redução de resíduos, contribuindo diretamente para a diminuição do descarte inadequado de materiais e, consequentemente, para a preservação do meio ambiente.

Centros de Educação Ambiental

Nossos Centros de Educação Ambiental (CEAMs) são espaços criados com o objetivo de promover a sensibilização dos visitantes para o cuidado e a preservação do meio ambiente, com foco no saneamento e no uso consciente dos recursos hídricos, especialmente no que se refere ao abastecimento público. A proposta é estabelecer laços de respeito, conhecimento e proteção em relação às áreas preservadas e seus mananciais. O público-alvo inclui estudantes — principalmente do ensino fundamental —, a comunidade em geral, organizações parceiras e nossos empregados.

Esses centros são estratégicos para nossa Companhia por promoverem a inclusão da população mineira nas atividades de educação ambiental e contribuírem para a formação de cidadãos mais conscientes e responsáveis pelo patrimônio público e ambiental. Também fortalecem o vínculo da sociedade com as atividades de produção e tratamento da água destinada ao abastecimento público.

Atualmente, contamos com três CEAMs em funcionamento: CEAM Barreiro, em Belo Horizonte; CEAM Curvelo; e CEAM Teófilo Otoni. Nesses espaços, são realizadas trilhas interpretativas, jogos pedagógicos, atividades lúdicas e palestras educativas. Em 2024, os CEAMs receberam 102 visitas, totalizando 3.438 participantes. Além disso, concluímos a construção do CEAM Mocambo, em Patos de Minas, resultado de um Acordo de Cooperação Técnica e Financeira com o município.

102
visitas nos CEAMs

3.438
participantes

Mudanças climáticas

GRI 201-2, Sasb IF-WU-450A.4

Alinhados ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima, reconhecemos que as mudanças climáticas representam desafios significativos para nossas operações, especialmente no que se refere à disponibilidade de água, um recurso essencial para a Companhia (meta 13.2). Alterações nos padrões de precipitação podem reduzir a oferta hídrica ou aumentar o risco de desastres ambientais devido às chuvas excessivas, impactando diretamente a prestação dos nossos serviços. Diante desse cenário, reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade, adotando estratégias para mitigar riscos e fortalecer a resiliência hídrica em nossas operações.

Para enfrentar os riscos das mudanças climáticas, adotamos o princípio 8 do Pacto Global, alinhando ações responsáveis ambientalmente com o desenvolvimento de planos de mitigação (meta 13.3). Ao compreender sua responsabilidade em reduzir impactos ambientais, nos destacamos na revitalização e proteção de mananciais. Além disso, ao transformar as emissões de GEE em energia, não só mitigamos os impactos ambientais, mas também geramos potenciais ganhos econômicos (meta 13.1; princípio 9).

Com o intuito de fomentar práticas que contribuem para a mitigação do aquecimento global, criamos o Comitê Clima, responsável por definir estratégias e metas para controlar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). O Comitê também é incumbido de elaborar o Inventário de GEE da Companhia e reportar informações relacionadas ao tema a diversas instituições públicas e privadas. Todos os anos, as emissões de GEE da Copasa, juntamente com outras informações de sustentabilidade, são compartilhadas na plataforma global Carbon Disclosure Project (CDP).

Mantemos o compromisso com o enfrentamento das causas e efeitos das mudanças climáticas. Para abordar o tema e seus impactos, desenvolvemos a Política Relativa aos Efeitos das Mudanças e Variabilidades Climáticas, que orienta o Comitê e define as diretrizes do Programa.

As emissões de GEE desempenham um papel significativo nas mudanças climáticas, cuja urgência de combate é reconhecida internacionalmente. Algumas das nossas atividades geram emissões de GEE e, ao mesmo tempo, são afetadas pelos impactos das mudanças climáticas, como a alteração no regime hidrológico, que impacta a disponibilidade de água para os sistemas de abastecimento.

Os Inventários de GEE (IGEE) da Copasa seguem a metodologia do Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), com os resultados sendo reportados ao GHG Protocol a partir de 2023. O Inventário de GEE referente a 2024 estará disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e no site da Companhia.

Nossas principais fontes de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) incluem o tratamento de esgoto, o aterro sanitário de Varginha e o consumo de energia. Com essas informações mapeadas, é possível adotar uma abordagem estratégica, em que a gestão de resíduos e efluentes se torna uma oportunidade para gerar energia e, ao mesmo tempo, reduzir as emissões de GEE.

O mapeamento das fontes de emissão de GEE indicou que as emissões do Escopo 1 provêm da operação dos sistemas de coleta e tratamento de esgoto sanitário, da operação do Aterro Sanitário de Varginha, do consumo de combustíveis da frota de veículos e equipamentos estacionários, e dos equipamentos de ar-condicionado e extintores de incêndio. As emissões do Escopo 2 têm origem no consumo de energia elétrica utilizada nos processos administrativos, nos sistemas de tratamento de água, nos sistemas de tratamento de esgoto sanitário e na operação do Aterro Sanitário de Varginha. As emissões indiretas do Escopo 3 são provenientes dos resíduos sólidos gerados nas operações e destinados a terceiros (categoria 5), das viagens aéreas nacionais e internacionais dos nossos empregados a serviço (categoria 6) e dos deslocamento casa-trabalho dos empregados (categoria 7).

Diretrizes de enfrentamento
Para o enfrentamento das causas e efeitos das mudanças climáticas, a Companhia desenvolveu a Política Relativa aos Efeitos das Mudanças e Variabilidades Climáticas.

O Inventário de GEE abrange os Escopos 1, 2 e 3, com as emissões líquidas do Inventário de GEE referente ao ano-base 2024 apresentadas conforme detalhado a seguir.

Escopo 1: **698.455,486** $tonCO_2e$.

Emissões biogênicas do Escopo 1: **132.554,236** $tonCO_2$.

Remoções biogênicas do Escopo 1: **264,469** $tonCO_2$.

Escopo 2: **20.552,392** $tonCO_2e$ (escolha de compra).

Escopo 2: **56.907,966** $tonCO_2e$ (localização).

Escopo 3: **85.513,211** $tonCO_2e$ (categorias 5, 6 e 7).

Emissões biogênicas do Escopo 3: **4.338,863** $tonCO_2$.

Esses dados foram verificados externamente pela OVV ECOGEST. Consulte as informações aqui.

No contexto das emissões de GEE, desenvolvemos diversas ações de mitigação, tais como:

- Queimadores de biogás: instalação de queimadores de biogás em todas as Estações de Tratamento de Esgoto e no Aterro Sanitário de Varginha, com a substituição dos queimadores atuais por modelos enclausurados, aumentando a eficiência da queima e reduzindo as emissões de GEE.

- Aproveitamento energético do biogás: implementação de sistemas de aproveitamento energético do biogás nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) Arrudas (Belo Horizonte/MG), Ibirité (Ibirité/MG), Betim Central (Betim/MG) e Vieiras (Montes Claros/MG), que são as plantas com maior capacidade de operação da Companhia.

- Frota modelo *flex:* adoção de veículos leves da frota com modelo flex, com implantação prioritária do uso de biocombustíveis (etanol), previsto na Gestão da Frota da Companhia, reduzindo significativamente o consumo de combustíveis fósseis (gasolina) no setor de transportes.

- *Benchmarking* com empresas de saneamento: pioneirismo na cooperação técnica com outras empresas de saneamento, com o objetivo de aprofundar o debate sobre as mudanças climáticas e discutir os principais desafios do setor.

- Migração para o Mercado Livre de Energia: transição gradual dos contratos de aquisição de energia elétrica para o Mercado Livre, com aquisição de energia sustentável de baixo carbono rastreável com certificação (I-REC e CEMIG-REC).

Nossas ações de mitigação incluem o aproveitamento energético do biogás e frota no modelo *flex*.

Para mitigar as emissões de GEE decorrentes do uso da energia elétrica, a Copasa trabalhou, em 2024, na reformulação da sua matriz energética, a partir da aquisição de energia proveniente de fontes limpas e renováveis, devidamente certificada. Os certificados foram obtidos junto à Comerc Energia (I-REC) e à Cemig SIM (CEMIG SIM REC). O consumo de energia elétrica comprada em 2024 para as atividades operacionais e administrativas foi de 1.035.683,14 MWh, um incremento de 4,8% em relação a 2023. A aquisição de energia renovável certificada foi de 649.162,38 MWh, o que correspondeu a 62,7% de toda a energia utilizada pela Companhia. Com isso, deixamos de emitir 36.355,57 tonCO_2e, ampliando a sustentabilidade na universalização do saneamento.

Outra iniciativa voluntária da Companhia para mitigação do carbono nas operações foi a implantação do uso prioritário de combustíveis renováveis (etanol) na frota flex de veículos leves. Mesmo com aumento de 12,5% em litragem de combustíveis em 2024, ocorreu a redução de 15% nas emissões de GEE, em virtude da substituição do combustível fóssil pelo renovável, mais limpo e mais sustentável.

Para 2025, está prevista a contratação de uma avaliação de vulnerabilidade climática e riscos associados às mudanças climáticas, além de um plano de adaptação climática dos ativos da Copasa, a ser realizada via chamamento público de P&D. Este estudo será fundamental para embasar a revisão de nossa matriz de riscos e oportunidades, impactando diretamente a estratégia corporativa da Companhia.

O estudo também terá impacto nas pontuações dos *frameworks* de relatórios de sustentabilidade, como o Carbon Disclosure Project (CDP) e o ISE, além de compor o relatório financeiro de informações relacionadas a sustentabilidade, conforme o padrão internacional emitido pelo International Sustainability Standards Board (ISSB), obrigatório a partir de 1º de janeiro de 2026, conforme determinado pela Resolução CVM 193, de 20 de outubro de 2023.

Eficiência energética

GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5 | Sasb IF-WU-130A.1, ODS (7 - METAS 7.2, 7.3/ 13 - META 13.2) PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 8 E 9)

A energia elétrica desempenha um papel essencial na operação dos serviços públicos de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos. Somos grandes consumidores de energia, o que impacta significativamente nossas despesas operacionais.

Os custos com energia representam 12,6% do total das nossas despesas. Além das variações no consumo de energia devido às nossas operações, o custo da energia também é influenciado por fatores econômicos, como ajustes nas tarifas do setor elétrico, mudanças nas taxas e impostos sobre as tarifas de energia e as bandeiras tarifárias. A tabela a seguir detalha o consumo de energia de nossa Companhia nos anos de 2022, 2023 e 2024.

Consumo de energia (mil KWH)

Especificação	2024	Variação 2024/23	2023	Variação 2023/22	2022
Adquirido (mil kWh)	887.003	-10%	983.140	4,75%	938.561
Autoprodução (mil kWh)	147.742	4.534%	3.188	129,85%	1.387
PPP 1 do Manso – EAT 4 (mil kWh)	58.328	4%	55.841	-2,54%	57.296
Total (mil kWh)	**1.093.073**		**1.042.169**		**997.244**

A tabela a seguir apresenta nosso consumo de combustíveis renováveis e não renováveis e de eletricidade referente aos anos de 2022, 2023 e 2024.

Consumo de energia (mil GJ)

	2024	2023	2022
Combustíveis não renováveis	203,02	246,1	223,5
Combustíveis renováveis	65,73	4,2	6,8
Consumo de energia total[1]	3.935	3.751,8	3.590,1
Eletricidade adquirida	3.193	3.539,3	3.378,8
Eletricidade – autoprodução	532	11,5	5,0
Eletricidade de PP1 do Manso – EAT 4[2]	210	201	206,3
Total	**8.139**	**7.753,9**	**7.410,5**

Nota: parceria público-privada na modalidade de concessão administrativa para ampliação da capacidade de produção do Sistema Produtor de Água Rio Manso, localizado na Região Metropolitana de Belo Horizonte.

A energia elétrica desempenha um papel essencial na operação dos serviços públicos de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos.

A evolução do nosso desempenho energético pode ser observada na tabela a seguir:

Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços vendidos durante o período coberto pelo relatório, em joules ou seus múltiplos

			2024	2023	2022	2021
Intensidade energética	Por m³ de água produzida	kWh/m³	0,841	0,829	0,84	0,83
	Por m³ de esgoto coletado	kWh/m³	0,2	0,203	0,19	0,19
Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Por m³ de água produzida	%	-1,42	1,18	-1,27	0,05
	Por m³ de esgoto coletado	%	1,60	-6,42	0,90	1,70

Nota: a taxa de intensidade energética tem se mantido praticamente constante ao longo dos anos, desde 2020.

Para impulsionar a geração de energia sustentável, investimos em sistemas de autoprodução de energia elétrica, aproveitando o biogás gerado no tratamento de esgoto e o potencial hidráulico de nossas barragens. Atualmente, contamos com dois sistemas em operação: um na Estação de Tratamento de Esgoto de Ibirité (ETE Ibirité), que utiliza biogás para cogeração de energia e queima de lodo; e outro na barragem do Sistema de Abastecimento de Água do Rio Manso, que converte a vazão residual em energia elétrica.

Em 2024, também avançamos com a institucionalização da Política de Gestão de Energia, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para otimizar a demanda energética e reduzir desperdícios, promovendo o uso eficiente dos recursos.

Essas iniciativas fazem parte do nosso plano de modernização da matriz energética, que busca ampliar a participação de fontes renováveis no suprimento de energia, reduzindo a pegada de carbono das nossas operações e tornando-nos cada vez mais sustentáveis.

No que se refere à eficiência energética, monitoramos a relação entre o consumo de eletricidade e os volumes de água distribuída e esgoto coletado nos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) e de Esgotamento Sanitário (SES). Os resultados detalhados podem ser conferidos na tabela a seguir.

Taxa de intensidade energética para a Copasa

Ano	Consumo específico kWh/m³	
	Água produzida	Esgoto coletado
2020	0,829	0,196
2021	0,829	0,193
2022	0,839	0,191
2023	0,829	0,203
2024	0,841	0,200

Gestão da energia elétrica e perdas

Para reduzir custos e emissões e reforçar nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, temos adotado uma série de iniciativas voltadas a eficiência energética e sustentabilidade operacional.

Desde 2023, ampliamos a compra de energia no Mercado Livre, atingindo 49% do consumo total em 2024 — medida que gerou uma economia de R$ 120 milhões e contribuiu para a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Também firmamos contrato para migrar 480 unidades para o mercado varejista até 2026, e seguimos avançando no projeto de usinas fotovoltaicas, que já atende 92% das unidades de baixa tensão com energia solar.

Complementando esses esforços, instituímos, em 2024, a Política de Gestão de Energia, e seguimos investindo na modernização de equipamentos para ampliar a eficiência nas unidades operacionais. Destacamos que toda a energia adquirida pela Copasa no Mercado Livre tem origem renovável e é certificada internacionalmente pelo Selo International Renewable Energy Certificate (I-REC).

No eixo de combate às perdas, substituímos cerca de 869 mil hidrômetros — incluindo modelos inteligentes —, adotamos tecnologias avançadas para detecção de vazamentos e contratamos a renovação de 348 km de redes na Região Metropolitana

de Belo Horizonte (RMBH). Também expandimos contratos de performance com foco na redução de perdas físicas e comerciais. Essas ações reforçam nosso compromisso com a modernização dos serviços e a gestão eficiente dos recursos.

Além disso, substituímos os equipamentos obsoletos por modelos mais eficientes, adotamos novas tecnologias para otimizar o consumo de energia em nossas instalações, adequamos as demandas contratadas, instalamos bancos de capacitores para mitigar reativos excedentes e implementamos os ajustes operacionais. Esse projeto, atualmente em andamento, permitirá uma economia média de aproximadamente 20% em 13 instalações contempladas.

Estamos também implementando um projeto de autoprodução de energia por meio de usinas solares fotovoltaicas, destinadas a compensar o consumo de nossas unidades atendidas em baixa tensão. Em janeiro de 2024, durante a implantação das usinas, passamos a consumir energia renovável gerada em fazendas solares. Como resultado, aproximadamente 13% do nosso consumo de energia no ano veio de fontes fotovoltaicas, totalizando 146.512 MWh, o que evitou a emissão de 6,5 mil toneladas de CO_2 e gerou uma economia de cerca de R$ 23,4 milhões. Paralelamente, iniciamos o projeto da usina fotovoltaica flutuante no reservatório do Rio Manso, atualmente em fase de licenciamento ambiental, com conclusão prevista para 2026.

Em relação a perdas, buscamos constantemente otimizar nossos indicadores, tanto aparentes quanto físicos. Seguem algumas outras ações realizadas em 2024:

Tecnologia para detecção de vazamentos: passamos a utilizar novas tecnologias para identificar vazamentos não visíveis em redes e ramais, como georradares, geofones, hastes e câmeras, além de inteligência artificial e imagens via satélite para identificar vazamentos não visíveis em redes e ramais.

Renovação de redes: estamos contratando a substituição de 348 km de redes na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), atualmente em fase de licitação.

BALANÇO SOCIAL 2024

Destaques do balanço social

R$ 6.968.398 – receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (valor em mil reais)	**9.613** empregados ao final do período
R$ 7.786.457 – receita líquida total	373 admissões durante o período
R$ 1.673.006 – receita líquida operacional	160 estagiários
R$ 1.626.535 – folha de pagamento bruta	5.422 empregados acima de 45 anos
R$ 3.377.953 – lucro bruto operacional	862 mulheres que trabalham na Empresa
R$ 825.107 em investimentos sociais internos	35,37% de cargos de chefia ocupados por mulheres
R$ 1.701.621 em investimentos sociais externos	5.322 pessoas negras que trabalham na Empresa
R$ 702.747 em investimentos em meio ambiente	25,17% de cargos de chefia ocupados por negros (pretos + pardos)
R$ 151.272 em investimento social privado	481 pessoas com deficiência

A **taxa de acidentes de trabalho** com afastamento **por milhão de horas** trabalhadas foi de **5,18.**
O número **total de reclamações críticas** dos consumidores **na Empresa foi de 1.545.946; no Procon, 3.124; e na justiça, 9.732**.
Reclamações atendidas na Empresa foram **91%**; no **Procon, 100%; e na justiça, 20%**.

- Os projetos sociais e ambientais são definidos pela Direção e gerências, assim como os padrões de segurança e salubridade.
- A liberdade sindical é aplicada conforme as normas da Organização Internacional do Trabalho (OIT).
- A previdência privada alcança todos os trabalhadores, assim como a participação nos lucros contempla todos os trabalhadores.
- Aos fornecedores, é exigido o mesmo padrão ético da Copasa.
- A Copasa organiza a incentiva o trabalho voluntário.

1 - Base de Cálculo	2024 Valor (mil reais)	2023 Valor (mil reais)
Receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (RL) [1]	6.968.398	6.527.071
Receita líquida total	7.786.457	7.325.716
Receita operacional (RO)	1.673.006	1.786.272
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.626.535	1.661.600
Lucro Bruto Operacional (ROB)	3.377.953	3.059.895

2 - Indicadores Sociais Internos	2024			2023		
	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	204.666	12,58%	2,94%	211.820	12,75%	3,25%
Encargos sociais compulsórios	335.965	20,66%	4,82%	328.620	19,78%	5,03%
Previdência privada	56.418	3,47%	0,81%	55.111	3,32%	0,84%
Saúde	124.459	7,65%	1,79%	109.067	6,56%	1,67%
Segurança e saúde no trabalho	10.384	0,64%	0,15%	9.115	0,55%	0,14%
Educação	3.737	0,23%	0,05%	3.236	0,19%	0,05%
Capacitação e desenvolvimento profissional	8.898	0,55%	0,13%	8.392	0,51%	0,13%
Creches ou auxílio-creche	1.747	0,11%	0,03%	1.622	0,1%	0,02%
Cultura	20	0%	0%	0	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	71.634	4,4%	1,03%	84.935	5,11%	1,3%
Outros[2]	7.201	0,44%	0,1%	6.904	0,42%	0,11%
Total - Indicadores sociais internos	**825.107**	**50,73%**	**11,84%**	**818.822**	**49,28%**	**12,55%**

3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	2.815	0,17%	0,04%	3.039	0,17%	0,05%
Cultura	6.430	0,38%	0,09%	6.139	0,34%	0,09%
Saúde e saneamento	520.399	31,11%	7,47%	432.523	24,21%	6,63%
Esporte	2.600	0,16%	0,04%	2.411	0,13%	0,04%
Outros[2]	12.987	0,77%	0,18%	8.293	0,46%	0,13%
Total das contribuições para a sociedade	545.180	32,59%	7,82%	452.403	25,33%	6,93%
Tributos (excluídos encargos sociais)	1.156.441	69,12%	16,6%	1.091.358	61,1%	16,72%
Total - Indicadores sociais externos	1.701.621	101,71%	24,42%	1.543.761	86,42%	23,65%
4 - Indicadores Ambientais	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**	**Valor (mil)**	**% sobre RO**	**% sobre RL**
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	682.299	40,78%	9,79%	598.827	33,52%	9,17%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	20.447	1,22%	0,29%	41.099	2,3%	0,63%
Total dos investimentos em meio ambiente	702.747	42,01%	10,08%	639.927	35,82%	9,8%

5 - Investimento Social Privado (ISP)[3]	2024	2023
Mobilização de recursos privados de interesse público (Valor em R$ mil)	151.272	137.549
Proporção do ISP sobre Lucro Operacional Bruto (%)	4,48	4,5

6 - Indicadores do Corpo Funcional [4]	2024	2023
Número de empregados ao final do período	9.613	9.542
Número de admissões durante o período	373	262
Número de estagiários	160	104
Número de empregados acima de 45 anos	5.422	5.182
Número de mulheres que trabalham na empresa	862	853

6 - Indicadores do Corpo Funcional [4]	2024	2023
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	35,37%	36,18%
Número de pessoas negras que trabalham na empresa	5.322	5.276
% de cargos de chefia ocupados por negros (pretos + pardos)	25,17%	25%
Número de pessoas com deficiência	481	464

7 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2024			2023		
Taxa de frequência de acidentes de trabalho com afastamentos por milhão de horas trabalhadas .	5,18			4,52		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados	( ) todos + Cipa	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados	( ) todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a Empresa:	( ) não se envolve	(X) segue as normas da OIT	( ) incentiva e segue a OIT	( ) não se envolve	(X) segue as normas da OIT	( ) incentiva e segue 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 são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	( ) não se envolve	( ) apoia	(X) organiza e incentiva	( ) não se envolve	( ) apoia	(X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na Empresa: 1.545.946	no procon: 3.124	na justiça [6] : 9.732	na Empresa: 1.529.882	no procon: 1.492	na justiça: 7.649
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na Empresa: 91%	no Procon: 100%	na Justiça: 20%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 70%

7 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2024			2023
Valor adicionado total a distribuir (em mil R$):	**4.843.700**			**4.643.269**
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	**25,15%**	**governo**		**26,32% governo 33,86% empregados 13,74% acionistas 10,11% terceiros 15,97% retido**
	30,32%	**empregados**		
	12,51%	**acionistas**		
	17,34%	**terceiros**		
	14,68%	**retido**		

7 - Outras Informações

CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento. Explicação sobre as informações declaradas: Gerência de Desenvolvimento Ambiental, telefone 55 31 3250-2024, e-mail gnda@copasa.com.br.

1 - Para o cálculo dos indicadores, está sendo considerado o valor da Receita Líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (RL) proveniente dos serviços prestados pela Copasa, excluído a Receita de Construção. A classificação sistemática de divulgação de resultados da Companhia.

3 - O Investimento Social Privado (ISP) reportado a partir de 2023 adota a metodologia apresentada pelo BISC (Benchmarking do Investimento Social Corporativo) – Iniciativa da Comunitas, disponível em: e do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE), disponível em: https://gife.org.br/quem-somos-gife. Valores calculados sobre a Lucro Operacional Bruto (ROB) como indicado pelo ISE B3.

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

5 - A Empresa tem investido no aprimoramento do tema, especialmente, por meio do Programa Acidente Zero, constituído por um conjunto de projetos e ações voltadas para o desenvolvimento de uma cultura de segurança envolvendo comportamento seguro, disciplina e fiscalização e visando a meta de zero acidente. Dessa forma, o Indicador Número total de acidentes de trabalho foi substituído pelo Indicador Estratégico de Taxa de frequência de acidentes com afastamento por milhão de horas trabalhadas.

6 - Houve, no fim de 2023, a alteração do sistema e da metodologia para levantamento dos processos jurídicos, possibilitando filtrar e disponibilizar essas informações com maior exatidão.

SUMÁRIO GRI E SASB

Informações Corporativas..... 239

Créditos.....239

Sumário interativo

Sumário de conteúdo da GRI e SASB

Declaração de uso	Copasa relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
CONTEÚDO PADRÃO						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Dados da organização	14			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade	8			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto focal	8			
	2-4	Reformulações de informações	14 Os dados da Tabela Aterro Sanitário de Varginha – peso dos resíduos gerados (toneladas) foram reapresentados. GRI 401-1 - Os dados referente a 2022 foram reapresentados.			
	2-5	Verificação externa	8			
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e relações de negócio	14, 91, 97, 105			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-7	Empregados	97			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	97			
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e composição	58, 59			
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	60			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	60			
	2-12	Atribuições do mais alto órgão de governança no controle da gestão de impactos	60			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	55			
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	60			
	2-15	Conflitos de interesse	60, 73			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	69			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	60			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	60			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	100			
	2-20	Processos para determinação da remuneração	100			
	2-21	Proporção da remuneração total anual	102			
	2-22	Informações sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4, 49			
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-23	Compromissos	35, 38, 73			
	2-24	Internalização de compromissos	35, 38, 73			
	2-25	Processos para remediação de impactos negativos	55, 65, 68, 70, 71, 157, 193			
	2-26	Mecanismos para busca de informações e manifestações	70			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	29			
	2-28	Participação em associações	36			
Engajamento com as partes interessadas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de partes interessadas	80			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	97			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
TEMAS MATERIAIS						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	42			
	3-2	Lista de tópicos materiais	42			
Água e segurança hídrica						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	142, 145, 146			
GRI 303: Água e efluentes	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	142, 145, 146			
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	142, 144, 145, 146, 148			
	303-3	Captação de água	142	303-3.a) I) e II)	Informação confidencial.	
	303-5	Consumo de água	142, 143	303-5	Informação confidencial.	
SASB: Acessibilidade à água	IF-WU-240a.4	Discussão do impacto de fatores externos sobre acessibilidade de água ao cliente, incluindo a condições econômicas do território de serviço	Dentre os riscos, a Companhia considera a escassez hídrica sendo que o gerenciamento e oportunidades ainda estão sendo discutidos e estruturados para enfrentamento de períodos sazonais de secas.			
SASB: Qualidade da água potável	IF-WU-250a.1	Número de violações de água potável relacionadas à saúde aguda, relacionadas à saúde não aguda e não relacionadas à saúde	Não houve casos de não conformidade.			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Água e segurança hídrica						
SASB: Qualidade da água potável	IF-WU-250a.2	Discussão de estratégias para gerenciar contaminantes de água potável e preocupação emergente	29			
SASB: Resiliência do abastecimento de água	IF-WU-440a.1	Total de água proveniente de regiões com estresse hídrico de base alto ou extremamente alto; percentual adquirido de terceiros.		IF-WU-440a.1	Informação confidencial.	
SASB: Resiliência do abastecimento de água	IF-WU-440a.2	Volume de água reciclada entregue aos clientes		IF-WU-440a.2	Não se aplica.	A Companhia não distribui água reciclada.
	IF-WU-440a.3	Discussão de estratégias para gerenciar riscos associados à qualidade e disponibilidade de recursos hídricos	55			
SASB: Resiliência da rede e impactos das mudanças climáticas	IF-WU-450a.1	Capacidade de tratamento de águas residuais localizada em zonas de inundação de 100 anos		IF-WU-450a.1	Informação não disponível.	
	IF-WU-450a.2	Número e volume de transbordamento de esgoto sanitário, percentual do volume recuperado	160			
	IF-WU-450a.3	Número de interrupções de serviço não planejadas e clientes afetados, cada um por categoria de duração		IFWU-450a.3	Informação não disponível.	

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Água e segurança hídrica						
SASB: Resiliência da rede e impactos das mudanças climáticas	IF-WU-450a.4	Descrição dos esforços para identificar e gerenciar riscos e oportunidades relacionados ao impacto das mudanças climáticas na infraestrutura de distribuição e águas residuais	204			
Efluentes e resíduos						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	148			
GRI 303: Água e efluentes	303-4	Descarte de água	142, 148			
GRI 306: Resíduos	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	154			
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	154			
	306-3	Resíduos gerados	154, 155			
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	155			
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	154, 156			
SASB: Eficiência da rede de distribuição	IF-WU-140b.1	Número de incidentes de não conformidade associados a permissões, padrões e regulamentos de qualidade de efluentes de água.		IF-WU-140b.1	Informação não disponível.	

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Gestão ambiental						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	195, 196			
GRI 301: Materiais	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	94			
GRI 301: Materiais	301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	A Companhia não recicla materiais utilizados na produção de água ou tratamento de esgotos, pois as embalagens dos produtos químicos utilizados são recolhidos por empresas contratadas para destinação específica, conforme classificação do resíduo. Os produtos impróprios para uso, devido a descaracterização ou prazo de validade são também recolhidos por empresa contratada.			
GRI 301: Materiais	301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	A Companhia não reutiliza embalagens. O produto esgoto não recebe envase, ou seja, não possui embalagens; e as embalagens dos produtos químicos utilizados pela Companhia são recolhidos por empresas contratadas para destinação específica conforme classificação do resíduo. Os produtos impróprios para uso, devido a descaracterização ou prazo de validade são também recolhidos por empresa contratada.			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Gestão ambiental						
GRI 304: Biodiversidade	304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	199			
	304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	148, 195			
	304-3	Habitats protegidos ou restaurados	193, 197	304-3.c)	Não se aplica.	As áreas protegidas/unidades de conservação são legalmente instituídas, cabendo à Companhia a conservação em conjunto com o órgão gestor responsável, em decorrência da manutenção e operação de captações para abastecimento público de água.
GRI 304: Biodiversidade	304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização		304-4	Informação não disponível.	

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Gestão de pessoas						
GRI 305: Emissões	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	A publicação do relatório de emissões de 2024 será em data posterior a este, ficando disponível no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol - Registro Público de Emissões (https://registropublicodeemissoes.fgv.br/) e no site da Companhia (Meio Ambiente (copasa.com.br)).			
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia				
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)				
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				
	305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)				
	305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	109, 117, 124			
GRI 401: Emprego	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	105			
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	97, 100			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Gestão de pessoas						
GRI 401: Emprego	401-3	Licença maternidade/ paternidade	103			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	124			
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	129			
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	134			
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	124, 131, 132			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	127			
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	136			
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	129, 132			
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	124			
	403-9	Acidentes de trabalho	129, 133, 134			
	403-10	Doenças profissionais	133, 134			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Gestão de pessoas						
GRI 402: Relações de trabalho	402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	97			
GRI 404: Capacitação e educação	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	117			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	117			
GRI 404: Capacitação e educação	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	117			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	109			
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	102			
GRI 406: Não discriminação	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	70			
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	91, 100			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Clientes e comunidades locais						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	81, 87			
GRI 413 Comunidades locais	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	87			
	413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	87			
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	145			
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		416-2	Informação confidencial.	
GRI 417: Marketing e rotulagem	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	29, 85			
	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	29			
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	81			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Universalização do saneamento básico						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	20, 25, 88, 90			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	184, 193			
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	184, 193			
SASB: Acessibilidade à água	IF-WU-240a.1	Taxa média de água no varejo para (1) residencial, (2) comerciais e (3) clientes industriais	160			
	IF-WU-240a.3	(1) Número de cortes de água de clientes residenciais por falta de pagamento, (2) percentagem de clientes reconectados no prazo de 30 dias		IF-WU-240a.3	Informação não disponível.	
Governança Corporativa						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	59			
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		206-1	Informação confidencial.	
GRI 207: Tributos 2019	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	29, 33			
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1	Contribuições políticas	29			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Compliance, ética e medidas anticorrupção						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	65, 70			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	65, 69, 70			
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	65, 70, 122			
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	65, 70			
Eficiência Operacional						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	162			
GRI 302: Energia	302-1	Consumo de energia dentro da organização	209			
	302-2	Consumo de energia fora da organização		302-2	Não se aplica.	O consumo dos serviços ocorrem dentro das unidades da organização.
GRI 302: Energia	302-3	Intensidade energética	209			
	302-4	Redução do consumo de energia	170, 209			
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	209			
SASB: Gestão de energia	IF-WU-130a.1	Energia total consumida, porcentagem de eletricidade da rede, porcentagem de energia renovável	209			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Eficiência Operacional						
SASB: Eficiência da rede de distribuição	IF-WU-140a.1	Taxa de substituição de tubulação de água	20			
	IF-WU-140a.2	Volume de perdas reais de água sem receita		IF-WU-140a.2	Informação não disponível.	
SASB: Eficiência de uso final	IF-WU-420a.1	Percentagem da receita dos serviços de abastecimento de água proveniente de estruturas tarifárias concebidas para promover a conservação e a resiliência das receitas		IF-WU-420a.1	Informação não disponível.	
SASB: Eficiência de uso final	IF-WU-420a.2	Customer water savings from efficiency measures, by market		IF-WU-420a.2	Não se aplica.	A Companhia não realiza acompanhamentos de estimativas de economias de água por medidas de eficiência hídrica.
Desempenho econômico-financeiro						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	169			
GRI 201: Desempenho econômico	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	157, 188			
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	204			
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	97, 100, 108, 157, 188			
	201-4	Apoio financeiro recebido do governo	14			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Desempenho econômico-financeiro						
GRI 202: Presença no mercado	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	100, 109			
	202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	105			
GRI 204: Práticas de compra	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	91			
GRI 207: Tributos	207-1	Abordagem tributária	29, 33			
	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	29, 33			
	207-3	Engajamento de partes interessadas e gestão de suas preocupações quanto a tributos	33			
	207-4	Relato país-a-país	A Companhia atua apenas em território nacional			
Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a Copasa decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	91			
	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	91, 94			

Norma GRI/ SASB	Conteúdo		Página I Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a Copasa decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 408: Trabalho infantil	**408-1**	**Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil**	**91**			
GRI 414: Avaliação social de fornecedores	**414-1**	**Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais**	**91**			
	414-2	**Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas**	**91**			

Carta de Asseguração

IRKO HIRASHIMA

Membro SMS Latinoamérica

Relatório dos Auditores Independentes sobre Asseguração Limitada das informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade do período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024 da COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA MG

Aos Diretores e demais partes interessadas da COPASA MG
Belo Horizonte - MG

Introdução

Fomos contratados para a realização de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade da COPASA, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, elaborado sob a responsabilidade de sua Administração.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório de Sustentabilidade, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da Administração da COPASA

(a) Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2024;
(b) Preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI Standards 2021; e
(c) Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado 2024, estão livres de distorções relevantes, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07 emitido pelo CFC em 07 de abril de 2022, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da COPASA e outros profissionais da COPASA que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório de Sustentabilidade, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade;
(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
(c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade; e
(d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI – Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI – Standards).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes do Relatório de Sustentabilidade da COPASA, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes *da Global Reporting Initiative* - GRI Standards.

São Paulo, 16 de junho de 2025.

Irko Hirashima Auditores Independentes
CRC nº 2SP020649

gov.br Documento assinado digitalmente
POLIANA DE OLIVEIRA HESPANHOL DE ANDRAD
Data: 16/06/2025 17:03:48-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Poliana Hespanhol
Contador CRC-1SP258022

Informações Corporativas

Diretoria de Clientes, Comunicação e Sustentabilidade

Superintendência de Desenvolvimento Sustentável

Gerência de Desenvolvimento Ambiental

E-mail: gnda@copasa.com.br

Tel.: +55 31 3250-2024 / 3250-4665

Endereço: Rua Mar De Espanha, 525 — Bairro Santo Antônio 30330-900, Belo Horizonte, MG

Créditos

Coordenação Copasa

Gerência de Desenvolvimento Ambiental

Consultoria GRI
blendON

Redação e Revisão
blendON

Projeto gráfico e design
blendON

NOTA DE ESCLARECIMENTO SOBRE O INDICADOR "TOTAL DE ÁGUA CONSUMIDA"

A Copasa esclarece que, no Relatório de Sustentabilidade 2024, o indicador **"Total de Água Consumida"** foi divulgado no valor de **1.442.891.000.000**, considerando a unidade de medida **mililitros**.

Para permitir a adequada interpretação do indicador em diferentes referenciais de reporte, informa-se que esse montante corresponde a **1.442,89 megalitros**.

Esclarece-se, ainda, que os valores divulgados no CDP e no Relatório de Sustentabilidade 2024 foram apurados com base em metodologias distintas. No Relatório de Sustentabilidade, o indicador considerou o volume micromedido referente ao consumo das unidades administrativas e operacionais da Companhia. Já o valor reportado ao CDP, de **810.132,26 megalitros**, foi calculado com base em critério metodológico específico para esse reporte, considerando o volume micromedido deduzido do volume de descarte.

Dessa forma, eventuais diferenças entre os valores divulgados decorrem das metodologias adotadas em cada processo de reporte, sem comprometer a consistência das informações apresentadas em seus respectivos contextos.

A Copasa reafirma seu compromisso com a transparência e a qualidade das informações divulgadas em seus relatórios corporativos.

A Gerência de Desenvolvimento Ambiental está à disposição para esclarecimentos adicionais.