

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## O CURSO DA TRANSFORMAÇÃO

20  
20

Reservatório Rio Manso - Brumadinho

Banco de imagens - Nascente, Gonçalves, Minas Gerais

**COPASA**



## **A TRANSFORMAÇÃO É O QUE MOVE O CURSO DESTA RIO!**


INSPIRADOS PELA FORÇA E PELA  
SERENIDADE QUE AS ÁGUAS TRAZEM,  
VAMOS JUNTOS, NESTE RIO DE  
OPORTUNIDADES, CONSTRUIR UM  
DOS MAIS RELEVANTES  
CAPÍTULOS DA HISTÓRIA DA COPASA.



# ÍNDICE

NASCENTE	LEITO	MARGEM	MEANDROS	FOZ	SOBRE O RELATÓRIO
Nosso Propósito	Nossos Compromissos	Nosso Jeito	Nossos Processos	Nossa Ambição	
▶ MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO 5	▶ DECLARAÇÕES ESTRATÉGICAS 17	▶ ÉTICA E INTEGRIDADE 27	▶ CAMINHO DO SANEAMENTO 47	▶ INVESTIMENTO EM EMPREENDIMENTOS 67	▶ ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI 84
▶ SOBRE ESTE RELATÓRIO 7	▶ GESTÃO DE RISCOS 22	▶ GOVERNANÇA CORPORATIVA 28	▶ TRAJETÓRIA DA ÁGUA 48	▶ SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA 67	▶ CRÉDITOS 94
▶ QUEM SOMOS 8	▶ ENFRENTAMENTO À COVID-19 23	▶ INSTRUMENTOS DE ÉTICA E GOVERNANÇA 28	▶ QUALIDADE DA ÁGUA 52	▶ SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO 67	
▶ COPANOR 9		▶ CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA 28	▶ PERDAS DE ÁGUA 52	▶ INVESTIMENTO SOCIAL 68	
▶ PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES 11		▶ COMISSÃO DE ÉTICA 28	▶ HIDROMETRIA 52	▶ INCENTIVOS FISCAIS 68	
▶ REGULAÇÃO 11		▶ POLÍTICAS E NORMATIVOS 28	▶ A TRANSFORMAÇÃO DO ESGOTO 54	▶ TARIFA SOCIAL 68	
▶ TARIFICAÇÃO 11		▶ GESTÃO COLEGIADA 29	▶ RESÍDUOS SÓLIDOS 56	▶ CONCESSÃO DE SUBVENÇÃO 68	
▶ OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) 12		▶ CANAL DE LINHA ÉTICA 29	▶ RESULTADOS 56	▶ PROGRAMA CONFIA EM 6% 69	
▶ MATRIZ DE MATERIALIDADE 14		▶ OUVIDORIA 29	▶ DESEMPENHO DAS AÇÕES 56	▶ SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - IDS 69	
▶ PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA MATERIALIDADE 14		▶ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA 30	▶ DESEMPENHO OPERACIONAL 59	▶ CORAL INFANTIL GOTAS DA CANÇÃO 70	
		▶ ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS 31	▶ DESEMPENHO FINANCEIRO 60	▶ GALERIA DE ARTE COPASA 70	
		▶ CONSELHO FISCAL 31		▶ GRUPOS CULTURAIS 70	
		▶ CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 31		▶ INVESTIMENTO AMBIENTAL 71	
		▶ COMITÊ DE AUDITORIA 31		▶ PROGRAMA PRÓ-MANANCIAIS 71	
		▶ DIRETORIA EXECUTIVA 31		▶ PROGRAMA CHUÁ DE EDUCAÇÃO SANITÁRIA E AMBIENTAL 72	
		▶ RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS 32		▶ PROGRAMA CHUÁ SOCIOAMBIENTAL 73	
		▶ PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS 33		▶ PROGRAMA AMBIENTAÇÃO 74	
		▶ RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES 33		▶ CENTROS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL 75	
		▶ ATENDIMENTO 33		▶ MUDANÇAS CLIMÁTICAS 76	
		▶ ADEQUAÇÕES À PANDEMIA 33		▶ EFICIÊNCIA ENERGÉTICA 79	
		▶ PROGRAMA ENGAJAR PARA TRANSFORMAR 34		▶ BALANÇO SOCIAL 81	
		▶ FORNECEDORES 35			
		▶ CADEIA DE SUPRIMENTOS 35			
		▶ PESSOAS 36			
		▶ DIVERSIDADE E INCLUSÃO 38			
		▶ DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EDUCAÇÃO CORPORATIVA 40			
		▶ SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO 43			





# Nosso Propósito

**Cuidar da água e gerar valor para as pessoas.**

Cuidamos da água para que ela chegue potável e com qualidade até as pessoas e retorne à natureza limpa, de modo a dar continuidade a seu ciclo. Nosso trabalho existe para garantir o bem-estar e a sobrevivência dos seres. Sempre apoiados em conhecimento técnico, na experiência de mais de 57 anos de atuação e na força e dedicação de mais de 11 mil empregados. Cuidamos da água para proporcionar qualidade de vida e desenvolvimento para as pessoas e para o meio ambiente. Essa é a nossa razão de existir!





# Mensagem da Administração

GRI (102-14/ 102-15)

O ano 2020 foi crucial para a trajetória da excelência da COPASA, com o intuito de fortalecer ainda mais a essencialidade e a credibilidade dos nossos serviços junto às partes interessadas. **A declaração estratégica da COPASA foi redefinida**, em uma iniciativa inovadora na qual todos os empregados tiveram a oportunidade de contribuir. O objetivo foi incorporar na identidade organizacional da Companhia elementos que caracterizem **transformação inovadora, foco do cliente e sustentabilidade do negócio**.

Como ponto de destaque, a Companhia ratificou o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio da **adesão ao Pacto Global da ONU** e o engajamento nas suas iniciativas, integrando o **HUB ODS MG**, parceria da Rede Desafio 2030 com a Rede Brasil do Pacto Global. Nos comprometemos com os 10 Princípios do Pacto Global. Ao longo do relatório, será possível identificar as práticas e ações da Copasa que endereçam os desafios propostos pelos Princípios e também pelos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O compromisso com as práticas de compliance e integridade foi intensificado em 2020. Ao longo do ano, foram realizadas campanhas internas para sensibilização e incorporação dos princípios da integridade na rotina diária dos empregados, bem como a realização do **Workshop Integridade 2020**.

Em paralelo a todo esse contexto desafiador, a **aprovação do Novo Marco do Saneamento**, Lei Federal nº 14.026/2020, trouxe profundas mudanças no setor. Dentre elas, a fixação de metas para a universalização na prestação dos nossos serviços até 31 de dezembro de 2033, sendo 99% de cobertura em água potável e 90% em coleta e tratamento de esgoto. Também foram estabelecidas metas de não intermitência, melhoria dos processos de tratamento, expansão dos serviços, redução de perdas, qualidade na prestação dos serviços, eficiência e uso racional de recursos naturais.

O Novo Marco do Saneamento representa oportunidades para a Companhia, pois traz mais previsibilidade das normas regulatórias, regularidade das regras tarifárias, transparência na definição das tarifas, segurança jurídica e regulatória, maturidade do ambiente regulatório, entre outros pontos. E, ao mesmo tempo, traz como desafios, em especial, a adequação dos contratos e o consequente cenário de maior competitividade.

Referente à regulação econômico-financeira, a ARSAE-MG aprovou, em junho de 2020, o reajuste tarifário médio de 3,04%, postergando a aplicação em 90 dias, passando de 01 de agosto de 2020 para 01 de novembro de 2020. A Agência iniciou os procedimentos, em maio de 2020, para a segunda Revisão Tarifária da COPASA, que terá vigência a partir de 01 de agosto de 2021, quando se iniciará um novo ciclo tarifário de quatro anos.

Essa revisão está sendo realizada em três fases. A primeira delas, já ocorrida, discutiu as diretrizes, a abordagem geral, o cronograma, as principais pautas e teve seu resultado divulgado em julho de 2020. Na segunda fase, em trâmite, a abordagem engloba custos operacionais, custos de capital, base regulatória, incentivos tarifários, estrutura tarifária, dentre outros pontos. Já na fase final, a ser concluída em junho de 2021, está programada a aplicação e a definição das metodologias. Encontra-se ainda em andamento a terceira Revisão Tarifária da COPANOR.

Em 2020, a COPASA também realizou diversas ações socioambientais, destacando-se o **Programa Pró-Mananciais**, desenvolvido junto a diversas comunidades em Minas Gerais com ações de proteção e recuperação de microbacias hidrográficas e áreas de recarga dos aquíferos. Desde o início do Programa, foram **beneficiados 224 municípios e investidos R\$ 40 milhões, com destaque para 16.000 mudas de árvores plantadas e 440 Km de cercas para proteção em áreas de nascentes e matas ciliares**, além de outras ações de gestão, proteção e educação ambiental.

Outro destaque se refere ao **Programa Engajar para Transformar**, instituído em 2020 e estabelece as diretrizes do relacionamento da COPASA com suas partes interessadas. Ao longo de 2020 foram **147**

**projetos em andamento, sendo 47.370 abordagens personalizadas com clientes, 1.242 colaboradores capacitados, 7.844 atualizações cadastrais, 10.318 adesões aos serviços de água e esgoto e 273 reuniões com poder concedente e lideranças locais.**

Ressaltamos as medidas de apoio à população para minimização dos impactos gerados pela pandemia do novo coronavírus, como a parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) para **monitorar a presença do coronavírus nos esgotos da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH)**, e a doação de **R\$ 5 milhões para ações estruturantes junto ao sistema de saúde pública e apoio na desinfecção de locais públicos**.

A COPASA obteve resultados operacionais e financeiros representativos em 2020. A Companhia encerrou o exercício com **640 concessões para prestação de serviços com abastecimento de água, atendendo 11,8 milhões de pessoas**. O número de economias (unidades consumidoras) de água totalizou 5,5 milhões e a extensão da rede de água atingiu 56,9 mil km, representando um aumento de 2,8% e 1,8%, respectivamente, quando comparado ao ano anterior.

**Em relação aos serviços de esgotamento sanitário, a Companhia atingiu 310 concessões em dezembro de 2020, beneficiando 8,3 milhões de pessoas**. Já o número de economias atendidas com esse serviço teve um incremento de 2,4%, totalizando 3,8 milhões, sendo que a extensão da rede atingiu 29,2 mil km, com um aumento de 3,6%.

Quanto ao desempenho financeiro, a COPASA registrou **lucro líquido de R\$ 816,5 milhões, representando elevação de 8,2% em relação ao ano anterior**. A geração de caixa (EBITDA) totalizou o ano em R\$ 1,9 bilhão, com aumento de 9,6% em relação ao valor de 2019.

**Por fim, agradecemos a confiança, a parceria e o apoio dos nossos colaboradores, acionistas, clientes, fornecedores, municípios e à sociedade em geral pelos resultados alcançados em 2020**

**Carlos Eduardo Tavares de Castro**  
Diretor-Presidente da COPASA



# Mensagem da Administração

O ano 2020 demandou esforços e superação de desafios para que a COPASA garantisse os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de qualidade para a população atendida. Logo nos dois primeiros meses do ano, cidades do Estado de Minas Gerais sofreram com as intensas chuvas da região, que provocaram alagamentos, enchentes e impactos diversos. Como medida de compensação, **a COPASA e a Agência Reguladora estabeleceram uma série de medidas de auxílio aos atingidos para minimização dos transtornos ocorridos.**

Em seguida, fomos acometidos por uma crise sem precedentes decorrente da pandemia da Covid-19, que gerou impactos econômicos e sociais em todos os setores, públicos e privados. Como resultado, houve uma forte retração da atividade econômica, colapso de sistemas de saúde, restrição à mobilidade de pessoas e redução da renda das famílias, afetando principalmente aquelas de maior vulnerabilidade social.

Desde o início da pandemia, a Organização Mundial da Saúde (OMS) publicou orientações técnicas a serem seguidas para o enfrentamento da Covid-19, sendo **uma das principais recomendações para reduzir a transmissão do vírus a manutenção de hábitos de higiene, entre eles, a limpeza frequente das mãos com água e sabão, bem como dos ambientes.** Isto evidenciou que o acesso aos serviços de saneamento é uma condição essencial no combate à pandemia.

Neste contexto, considerando a importância dos serviços prestados pela Companhia no combate à Covid-19, a COPASA adotou ações emergenciais, com a criação do **Comitê Multidisciplinar para Prevenção à Covid-19**, em março de 2020. Essas ações tiveram como

foco principal garantir a integridade e a saúde dos colaboradores e demais partes interessadas. No tocante ao relacionamento com o público, destaca-se o fechamento das agências de atendimento (mantido o atendimento pelos canais remotos – telefone 0800 0300 115 ou 115, aplicativo COPASA Digital e a Agência Virtual), e a flexibilização de práticas comerciais, destacando-se a não realização de corte no fornecimento de água, nem a cobrança de juros e multas de clientes da categoria residencial social.

Foram adotadas ainda **medidas visando preservar o fluxo de caixa da Companhia**, como adequações no orçamento e no programa de investimentos, além de medidas disponibilizadas pelo Governo Federal, como a postergação do recolhimento de tributos e suspensão de pagamentos de dívidas relacionadas a empréstimos e debêntures junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

A partir de outubro de 2020, com a flexibilização do isolamento social determinado pelas autoridades nos âmbitos estadual e municipal, a COPASA restabeleceu suas práticas comerciais. O atendimento nas agências foi retomado de forma gradativa, assim como o retorno dos colaboradores – que não integram o Grupo de Risco – aos postos de trabalho.

Considerando a Política de Dividendos, vigente desde 2018, o nível de alavancagem atual da Companhia, e estudos indicando que eventual pagamento de dividendos extraordinários não colocaria em risco a saúde financeira, o plano de investimentos ou a liquidez corrente, foi aprovada, em 19 de novembro de 2020, a **distribuição de R\$ 820 milhões a título de dividendos extraordinários.** Foi aprovado, também na mesma data, o desdobramento da totalidade das ações da COPASA, na proporção de uma ação ordinária para três ações da mesma espécie, mantendo o valor do Capital Social, tendo como objetivo o aumento da liquidez, a expansão e pulverização da base acionária, bem como o acesso de diferentes perfis de investidores.

Quanto aos investimentos realizados, o valor total no âmbito da Controladora foi de R\$ 459 milhões, sendo R\$ 147 milhões em

sistemas de abastecimento de água e R\$ 213 milhões em sistemas de coleta e tratamento de esgoto, e ainda R\$ 99 milhões em desenvolvimento empresarial. Os recursos foram obtidos por meio de financiamentos, captação de recursos no mercado de capitais, além de recursos próprios. Os valores realizados pela COPANOR foram de R\$ 22 milhões, oriundos de subsídio na tarifa da COPASA.

Não obstante esse ano ter exigido a concentração de esforços para resolver emergências e problemas imediatos, os colaboradores da Companhia trabalharam para planejar futuro por meio da Revisão da Identidade Organizacional (RIO) da COPASA, possibilitando assim a construção da estratégia, a partir de fortalezas e fraquezas internas e de oportunidades e ameaças externas, que garantam a sua sustentabilidade econômica, social e ambiental.

Desta forma, para assegurar a continuidade das melhorias e a busca pela universalização dos serviços de água e esgoto na nossa área de atuação, o **Conselho de Administração aprovou investimentos no montante de R\$ 6,43 bilhões para os próximos cinco anos**, sendo R\$ 1,25 bilhão para 2021, R\$ 1,37 bilhão para 2022, R\$ 1,28 bilhão para 2023, R\$ 1,28 bilhão para 2024 e R\$ 1,25 bilhão para 2025, aportes esses suportados pela sólida geração de caixa da Companhia e pela captação de recursos no mercado.

O ano de 2021 também será de superação, considerando o cenário de incertezas em relação à pandemia da Covid-19, a recuperação econômica incerta, os impactos no negócio com o novo marco regulatório, a revisão tarifária, dentre outros desafios. A COPASA permanecerá trabalhando firme na continuidade das transformações e das melhorias em seus processos, gerando valor para todos os seus públicos por meio de resultados operacionais e econômico-financeiros eficientes e consistentes com a sustentabilidade socioambiental.

**André Macedo Facó**

Presidente do Conselho de Administração da COPASA



# Nosso Propósito

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

ODS (12 - Meta 12.6)

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

Desde 2005, a COPASA publica o Relatório Anual de Sustentabilidade, um documento que apresenta aos stakeholders os resultados, as conquistas e os desafios da Empresa nas dimensões ambiental, econômico-financeira e social. Entendemos que o Relatório de Sustentabilidade **é uma ferramenta fundamental para o entendimento sistêmico da gestão da COPASA, de como as diferentes áreas e temáticas se comunicam e se relacionam**. Dessa forma, é possível trazer a sustentabilidade como um motivador transversal nos processos e na gestão da empresa, gerando valor para as diversas

partes interessadas. Além disso, o Relatório de Sustentabilidade pode fomentar o engajamento real dos stakeholders junto aos propósitos, objetivos, planejamento e atuação da empresa.

Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) na opção “Essencial”. A definição do conteúdo do documento considera ainda o resultado da Matriz de Materialidade, buscando assim atender às expectativas apresentadas pelas partes interessadas. Todo o conteúdo deste relatório se refere ao desempenho da COPASA no período compreendido entre janeiro e dezembro de 2020.

A estruturação do relatório, para o desenvolvimento do conteúdo, abordando nossos resultados, perspectivas e realizações ao longo do referido ano, foi orientada pelo tema **“O Curso da Transformação”**.

Desse modo, os conteúdos foram divididos em cinco seções, nomeadas de acordo com a nova identidade organizacional da Companhia, com base na nossa Declaração Estratégica e na estrutura e nos aspectos geográficos de um rio. Na seção referente a Nascente, a Empresa se apresenta pautando-se em seu propósito e divulgando as informações fundamentais sobre o negócio, além da Mensagem da Administração. O Leito descreve os compromissos e estratégias da organização. Em Margem a COPASA atualiza seus públicos sobre sua governança, ética, cuidados com as pessoas e relacionamento com stakeholders, ou seja, nosso jeito de fazer negócio. Meandros traz um olhar panorâmico sobre os processos da COPASA, por meio de uma descrição do caminho da água, desde sua captação até o retorno à natureza, com uma perspectiva dos resultados. Por fim, a Foz apresenta a ambição da Empresa, com as principais metas e investimentos.





# Nosso Propósito

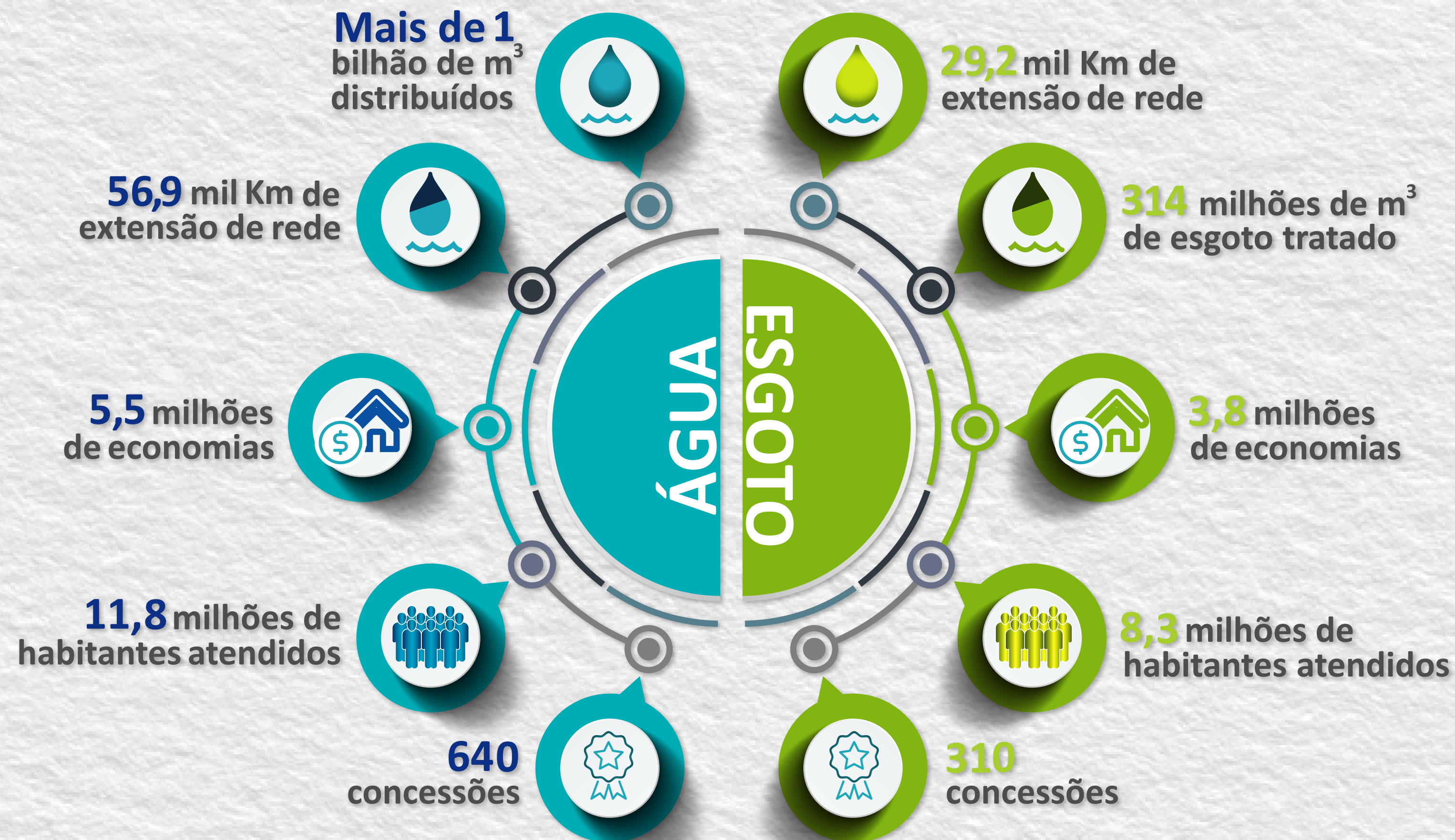
## QUEM SOMOS

ODS (6 - Meta 6.5/ 12 - Meta 12.2/ 17 - Meta 17.16, 17.17)

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

Somos uma concessionária do setor de saneamento que tem como atividade a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, incluindo desde o planejamento e elaboração de projetos à execução, ampliação, remodelagem e exploração desses serviços no Estado de Minas Gerais.

A Companhia de Saneamento de Minas Gerais, ou COPASA, é uma sociedade de economia mista, de capital aberto, regulamentada pela Lei Federal número 6.404/1976, pela Lei Federal número 13.303/2016 e pela Lei Estadual número 6.084/1973, com sede e foro no município de Belo Horizonte (Rua Mar de Espanha, 525, Santo Antônio - CEP 30.330-900). O Governo do Estado de Minas Gerais é o acionista controlador. A Oferta Inicial de Ações (Initial Public Offering - IPO) foi em 2006, no Novo Mercado, mais alto nível de governança do Brasil, Bolsa, Balcão (B3 S.A). A Companhia tem como subsidiária a Empresa COPASA Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (COPANOR).





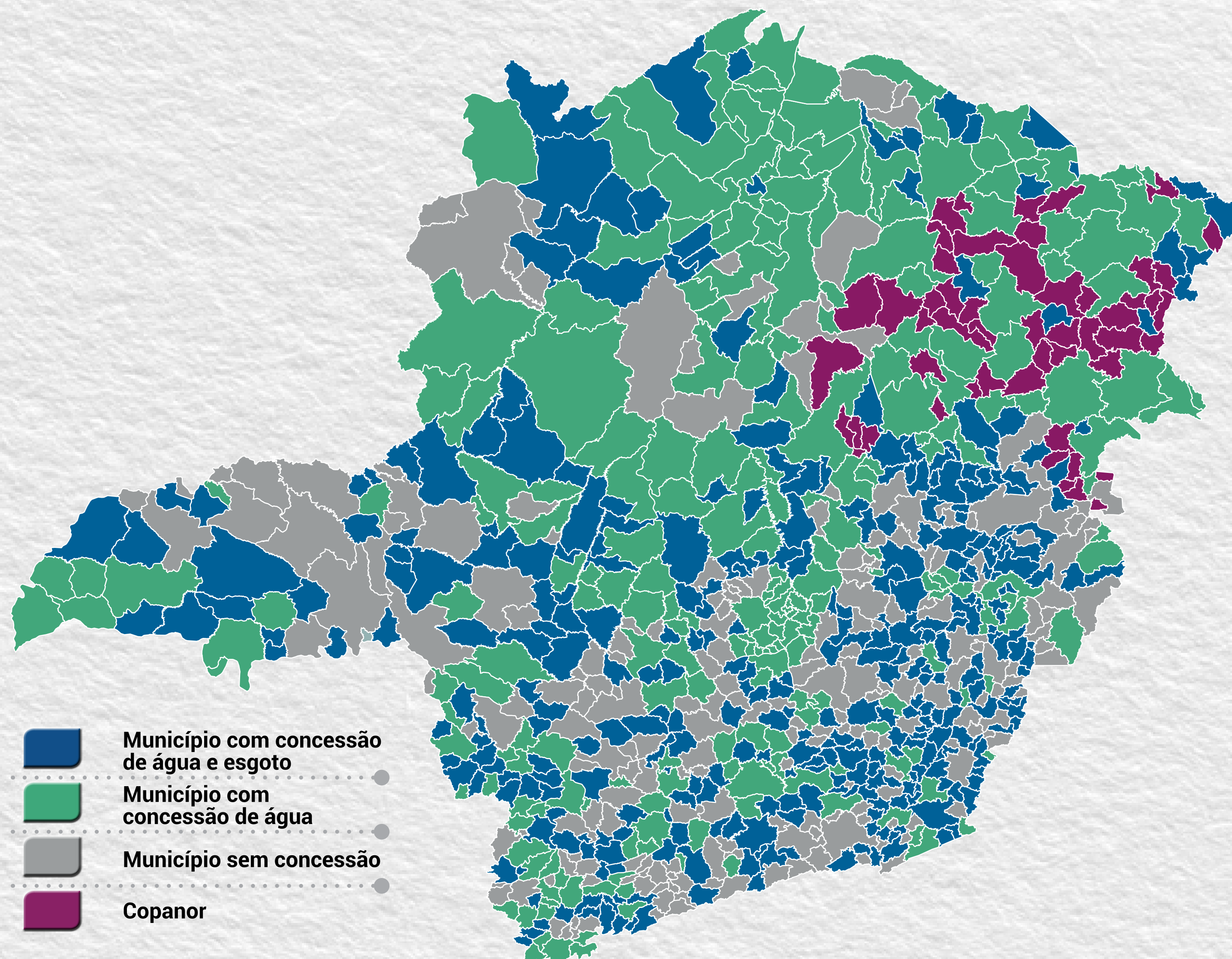
# Nosso Propósito

## COPANOR

A subsidiária integral COPANOR foi criada em 2007 para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas Regiões Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais. Por meio da atuação da COPANOR, comunidades antes sem acesso a serviços de saneamento básico hoje têm a oportunidade de melhorar significativamente a qualidade de vida, saúde e educação de seus habitantes. Em dezembro de 2020, a COPANOR atendia cerca de 220 mil habitantes com abastecimento de água e, dentre eles, 102 mil habitantes com esgotamento sanitário.

Em 2015, visando elevar a qualidade da prestação de serviços e reverter a sequência de resultados econômico-financeiros negativos apresentados nos anos anteriores, foi elaborado o Plano de Recuperação da Subsidiária. A partir daí, foi realizada a revisão do planejamento estratégico, com a definição de fundamentos empresariais e novas diretrizes estratégicas.

Em 2020, foi iniciada a terceira revisão tarifária da COPANOR, com o objetivo de dar continuidade à avaliação dos reflexos do plano de recuperação da subsidiária de forma que a tarifa represente, nos curto e médio prazos, as reais necessidades de recursos. O objetivo é garantir que a COPANOR cumpra sua missão de contribuir com a universalização do saneamento nas comunidades das regiões Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais. A nova revisão, que tem vigência a partir de 01/08/2021, quando se iniciará um novo ciclo de quatro anos, ainda está passando por um processo de consultas que será realizado em três fases, previsto para ocorrer até 02/07/2021.





## NOVO MARCO DO SANEAMENTO

A Lei número 14.026/2020, publicada em 15 de julho de 2020, altera o marco do saneamento básico no país (Lei 11.445/2007). Essa Lei traz como pontos principais, a atribuição do papel de órgão regulador dos serviços em nível nacional à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), podendo editar regras gerais para os serviços; a exigência de universalização dos serviços, 99% de cobertura para água e 90% para esgoto, até o ano de 2033; novas condições para a prestação dos serviços, metas para redução de perdas; a obrigatoriedade de indenização prévia de investimentos não amortizados na transferência de um prestador dos serviços para outro; a obrigação de licitação para todos os novos contratos; além da criação de instrumentos facilitadores para a desestatização. O Congresso Nacional poderá deliberar pela derrubada ou manutenção dos vetos presidenciais, sendo que a apreciação da matéria estava

prevista para ocorrer no segundo semestre de 2020 e ainda não foi apreciada até o final de fevereiro de 2021.

A COPASA permanece ativa analisando os aspectos estratégicos, regulatórios, operacionais, financeiros, jurídicos e de engenharia para todo seu portfólio de concessões, tendo, portanto, designado equipe multidisciplinar para as tratativas do assunto. Nesse processo de análise minuciosa da nova legislação e suas imposições, buscamos a formulação e execução de ações de reposicionamento da empresa mediante o novo marco legal. Sempre com foco no aumento da eficiência e da competitividade empresarial e objetivando a universalização da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nas concessões operadas, além das outorgas de novas concessões. Nesse sentido, destacamos o novo patamar de investimentos aprovado para os próximos anos, visando a ampliação da cobertura dos serviços.



## Participação em Organizações

Estamos representados em todos os 36 comitês estaduais de bacias hidrográficas existentes em Minas Gerais e em seis comitês federais. Os comitês são órgãos de governança do sistema de recursos hídricos, com funções deliberativas e normativas em suas regiões de atuação. Eles têm por finalidade a promoção da viabilidade técnica e econômico-financeira dos programas de investimentos e a consolidação das políticas de estruturação urbana e regional, visando ao desenvolvimento sustentável das bacias. Participamos também das seguintes instituições: Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (ABAS), Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD), Associação Comercial de Minas Gerais (ACM), Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (AESBE), Câmara Americana de Comércio (AMCHAM), Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH), Instituto Brasileiro do Concreto (IBRACON), Rede Desafio 2030 e Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Além disso, a COPASA é uma instituição signatária da Rede Brasil do Pacto Global.

## Regulação

ODS (01 - Metas 1.1, 1.3/ 10 - Meta 10.4/ 17 - Metas 17.1, 17.3)

GRI (207-1/ 207-2/ 207-3/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

Nosso objetivo maior é o acesso aos serviços de saneamento básico, condição fundamental para a sobrevivência e dignidade humana. Nesse sentido, a regulação surge como um ponto estratégico que torna possível a tarefa de universalização do saneamento básico. Sua importância está amparada na melhoria, eficiência e eficácia dos processos operacionais, da prudência de investimentos e das atividades desenvolvidas na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos pela COPASA são exercidas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG), instituída pela Lei Estadual número 18.309/2009. A Agência é responsável, ainda, por editar normas técnicas, econômicas, contábeis e sociais, incluindo o regime tarifário, para a prestação desses serviços. Em 2020, a ARSAE-MG realizou fiscalizações econômicas, técnicas e comerciais para verificar e avaliar a qualidade dos serviços prestados e não houve aplicação de multas à COPASA por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

## Tarifação

Os serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto são remunerados por meio de tarifas. Os reajustes tarifários são anuais e previamente aprovados e autorizados pela ARSAE-MG. A sua determinação deve levar em conta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária e a preservação dos aspectos sociais dos serviços públicos de saneamento básico. As tarifas fixas e variáveis são diferenciadas segundo as categorias (social, residencial, comercial, industrial e pública), o serviço prestado e as faixas de consumo. Dessa forma, as tarifas são progressivas em relação ao volume faturado, ou seja, quem consome mais paga mais por metro cúbico do que quem consome menos.

As tarifas de esgoto representam um percentual em relação às tarifas de água e foram reestruturadas na revisão tarifária, concluída em 2017. Até então, a tarifa Esgotamento Dinâmico com Coleta (EDC), aplicada nas localidades onde o esgoto é coletado, mas ainda não passa por tratamento, correspondia a 50% da tarifa de água. A tarifa Esgotamento Dinâmico com Coleta e Tratamento (EDT), que é aplicada nas localidades com efetivo tratamento do esgoto coletado, correspondia a 90% da tarifa de água. A Agência definiu que as tarifas EDC terão reduções anuais de 6,25 pontos

percentuais e as tarifas EDT terão elevações anuais de 2,5 pontos percentuais.

Dessa forma, em 2020, as tarifas de coleta de esgoto passaram a representar 25% da tarifa de água, enquanto que as tarifas de coleta e tratamento de esgoto passaram a representar 100% do valor da tarifa de água.

Em 2020, foi aplicado um reajuste tarifário médio de 3,04% nas tarifas de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da COPASA, aprovado pela Resolução ARSAE-MG número 141/2020, de 23 de junho de 2020. Entretanto, sua aplicação foi postergada em noventa dias a partir de 01/08/2020, ou seja, para o dia 01/11/2020.

### CONHECENDO SUA CONTA

#### TARIFA ESGOTAMENTO DINÂMICO COM COLETA (EDC)

Consumo Água	R\$ 100,00
Coleta de Esgoto	R\$ 25,00
Tarifa Fixa Água	R\$ 18,02
Tarifa Fixa Coleta de Esgoto	R\$ 4,50
<b>TOTAL DA CONTA</b>	<b>R\$ 147,52</b>

#### TARIFA ESGOTAMENTO DINÂMICO COM COLETA E TRATAMENTO (EDT)

Consumo de Água	R\$ 100,00
Coleta e Tratamento de Esgoto	R\$ 100,00
Tarifa Fixa Água	R\$ 18,02
Tarifa Fixa Coleta e Tratamento de Esgoto	R\$ 18,02
<b>TOTAL DA CONTA</b>	<b>R\$ 236,04</b>

\* Os valores acima citados são referentes à categoria Residencial.



# OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

A atuação da COPASA é pautada na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), com seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), e no compromisso da Empresa com os princípios do Pacto Global. A atuação social é fundamentada na Norma Internacional ISO 26.000.

Atualmente, a COPASA integra a Rede Desafio 2030, um coletivo de empresas que se uniram para ampliar a contribuição dos setores público e privado para o cumprimento da Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU e seus ODS, no estado de Minas Gerais, até o ano de 2030. O conjunto de empresas, em parceria com a Rede Brasil do Pacto Global, lançou o primeiro HUB ODS do mundo, que busca, por meio de parcerias estaduais, contribuir para acelerar o envolvimento do setor empresarial, nos diferentes estados do país, com a agenda global de sustentabilidade.

No processo de alinhamento de sua estratégia com a Agenda 2030, a empresa identificou os ODS mais impactados pela sua atuação, tendo por fundamentos a sua matriz de materialidade e a sua cadeia de valor.

Traduzindo o core business da COPASA, observa-se o ODS 6 (Água Potável e Saneamento) no centro, como principal. Diretamente ligados à qualidade de vida das pessoas, os ODS 3, 8, 9 e 11 também foram identificados. Por fim, para a preservação da matéria-prima da Empresa, têm-se os ODS 13 e 15. Estes sete objetivos são os ODS prioritários da COPASA, refletindo a definição de saneamento e os seus benefícios.

Existe uma ligação direta entre a universalização do saneamento e a saúde da população. A oferta de água de qualidade para a sociedade, juntamente à coleta e tratamento de esgotos e resíduos sólidos

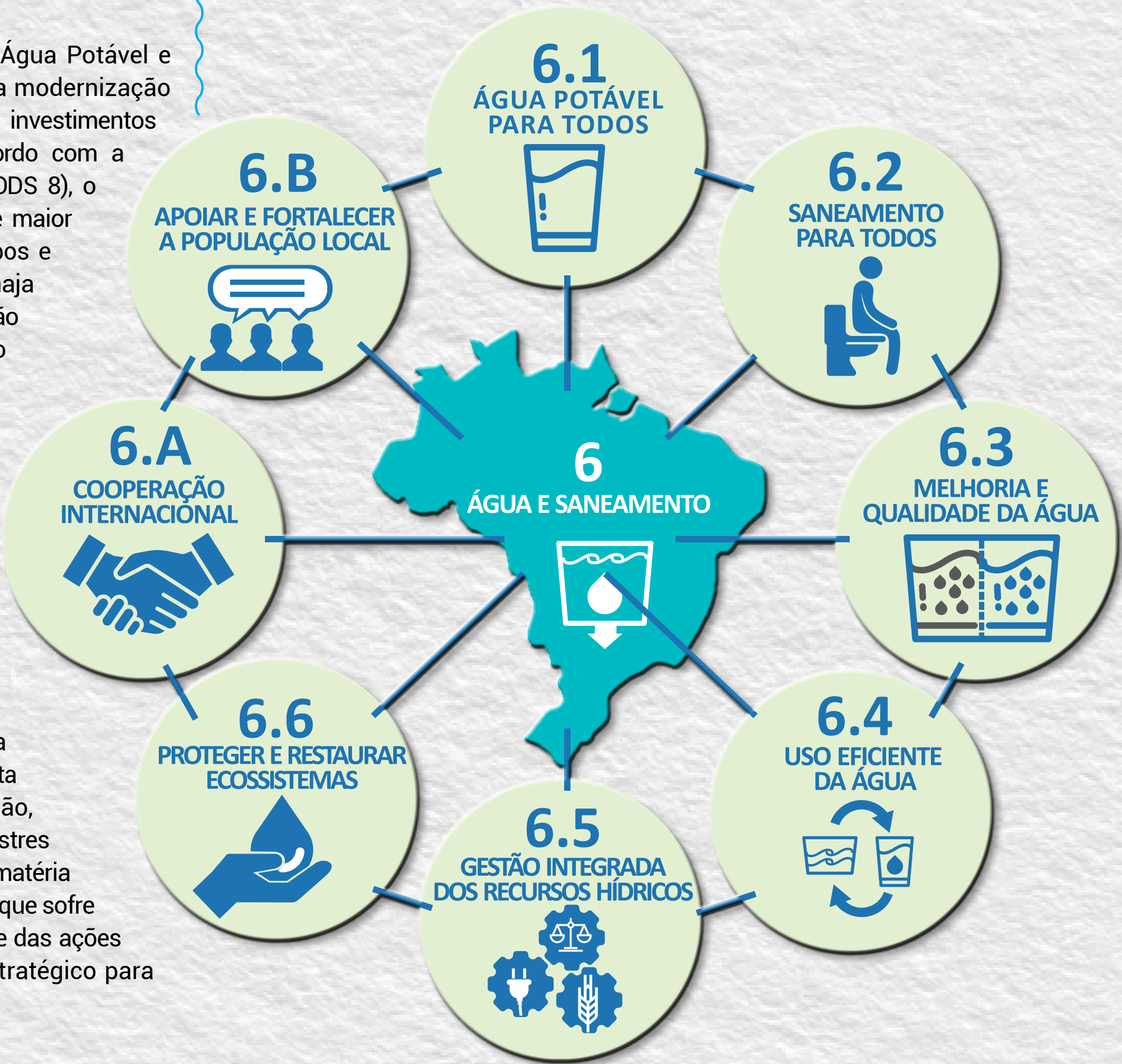
reduzem a incidência de doenças transmitidas pela água, como é bem pontuado na meta 3.3 (ODS 3), cuja relevância é estratégica para a COPASA.

Também, buscando atingir as metas do ODS 6 (Água Potável e Saneamento), é relevante para a COPASA focar na modernização das infraestruturas locais, dispendendo esforços e investimentos em inovação para torná-las sustentáveis. De acordo com a meta 9.4 (ODS 9), em conjunto com a meta 8.2 (ODS 8), o foco deve ser a utilização de recursos renováveis e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente adequados. É fundamental que haja diversificação com agregação de valor, modernização tecnológica, inovação, gestão e qualificação do trabalhador.

Dessa maneira, a COPASA consegue impactar na garantia do acesso de todos a uma moradia digna, que disponha dos serviços básicos, e promover uma urbanização sustentável e inclusiva (meta 11.1 - ODS 11), além de ampliar a resiliência e a capacidade adaptativa a riscos e impactos resultantes da mudança do clima e a desastres naturais (meta 13.1 - ODS 13).

Para que tudo isso seja possível, é fundamental para a COPASA ter sempre mapeada a relevância da meta 15.1 (ODS 15), que busca assegurar a conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce e seus serviços ecossistêmicos. A matéria prima da COPASA é a água coletada dos mananciais, que sofre diretamente os impactos das mudanças climáticas e das ações antrópicas. Dessa forma, esse ODS também é estratégico para garantir a perenidade da Companhia.

## Metas do ODS central da COPASA





# Nosso Propósito

## MANDALA ODS DA COPASA

A Mandala ODS é uma ferramenta que permite que as empresas identifiquem qual é o ODS central e quais são os relevantes e os marginais para o seu modelo de negócio. Isso é importante para otimizar os resultados do comprometimento da empresa e suas ações em prol do desenvolvimento sustentável. A Mandala ajuda a avaliar o quanto uma empresa impacta e é impactada pelas metas dos ODS, sejam os impactos negativos ou positivos. Além disso, deve-se levar em consideração a adequação do Objetivo com o modelo de negócio da empresa, a perspectiva futura sobre este Objetivo e como ele está vinculado ao planejamento estratégico da empresa.

O resultado é uma escala onde o ODS com pontuação mais alta se encontrará no centro da mandala, sendo prioritário para o negócio e para a estratégia da empresa. Os ODS no segundo nível são aqueles considerados relevantes para o negócio e/ou que são consideravelmente impactados pela empresa. Os ODS no terceiro nível, são aqueles considerados marginais, que possuem influência pontual nos negócios da empresa.





# MATRIZ DE MATERIALIDADE

GRI (102-42/ 102-43/ 102-44/ 102-47)

A Materialidade é o conjunto de temas a serem priorizados pela organização, dada sua influência na capacidade de geração de valor no longo prazo e seu impacto para todos os stakeholders. Ela resulta de um processo de escuta que leva a organização a conhecer quais temas são prioritários para a sua estratégia de negócios e para os públicos com os quais ela se relaciona. Ao final do processo, é possível montar uma Matriz de Materialidade, que é a representação gráfica que tangibiliza os resultados, tornando-os mais práticos como ferramenta de gestão do negócio. A Matriz aponta a correlação do resultado da consulta realizada com os stakeholders e a sua relevância na estratégia da Organização. A partir do estudo de materialidade é possível identificar os tópicos materiais, que são aqueles considerados mais relevantes para a Empresa, por refletirem seus impactos ambientais, econômicos e sociais e/ou influenciarem as decisões das partes interessadas.

## Processo de Construção da Materialidade

### Identificação e Priorização

A Matriz de Materialidade foi elaborada a partir de um processo de revisão dos 26 tópicos levantados para a definição da materialidade no ciclo anterior (2018-2019). Estes tópicos foram reduzidos para 16, reduzindo temas redundantes. Nesta revisão, foram listados os tópicos ambientais, econômicos, sociais e de governança considerados relevantes para a COPASA. A partir daí, foi realizado um processo amplo de escuta com o envio de um questionário de consulta para o público interno da empresa e com a realização de 17 entrevistas de profundidade com stakeholders externos e representantes da alta gestão da COPASA.

### Consulta e Engajamento

O questionário de consulta foi encaminhado para o público interno durante o mês de fevereiro de 2021, bem como as entrevistas também foram realizadas neste período.

#### CONSULTAS:

**11.660** convites enviados ao público interno além dos empregados, jovens aprendizes, estagiários e empregados licenciados.

#### RESPOSTAS:

**2.602** recebidas (22,3%)

#### ENTREVISTAS:

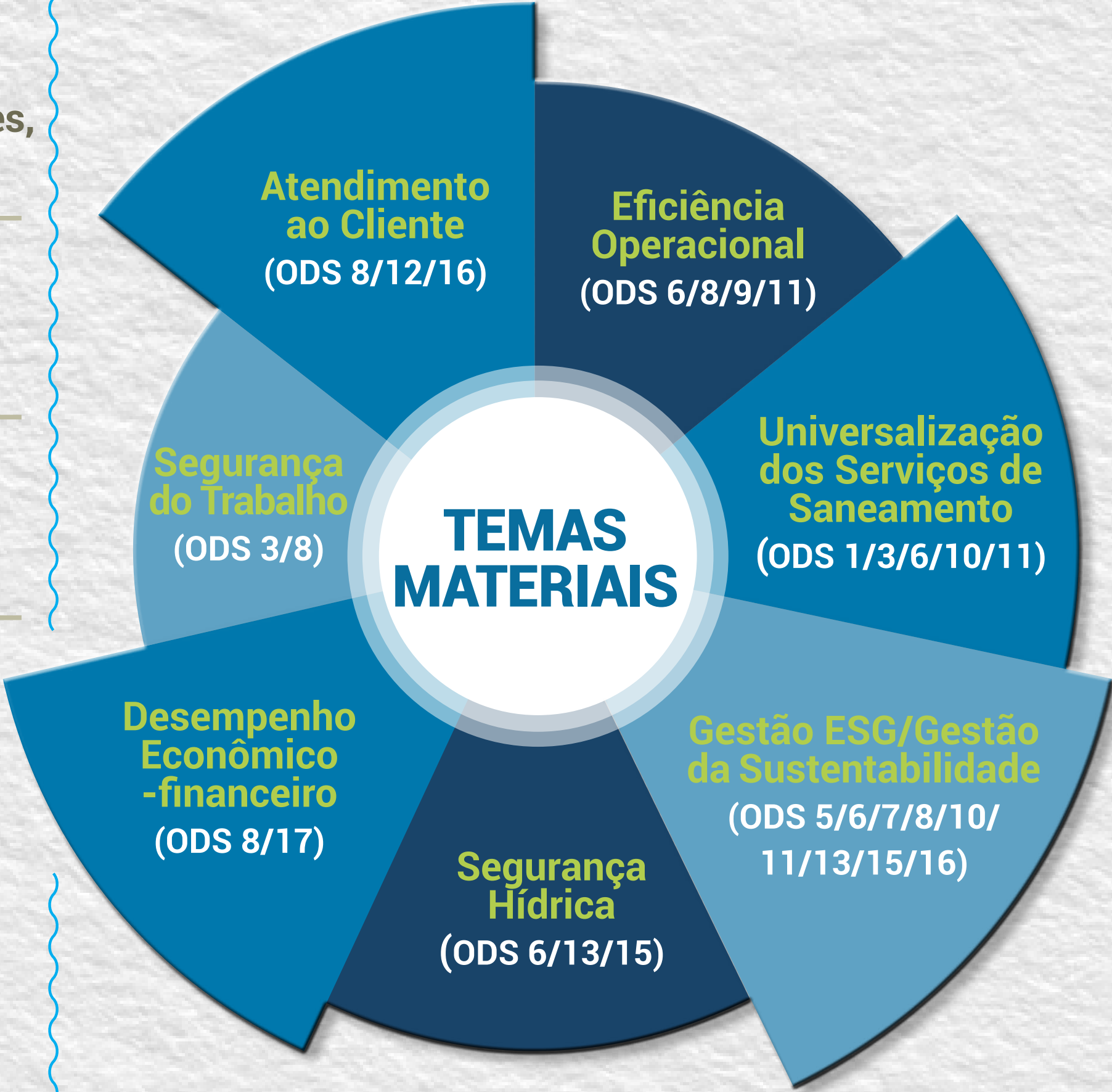
**17** realizadas (11 internas / 6 externas)



Sistema Rio Manso - Brumadinho

### Temas Materiais Identificados

Após a revisão da materialidade para o novo ciclo (2020-2021), foram identificados 7 temas materiais que representam as suas relevâncias para o negócio da COPASA a partir da percepção dos stakeholders internos e externos e do alinhamento com a declaração estratégica da empresa.







# Nossos Compromissos

A nova declaração estratégica da COPASA incorpora elementos que unem a transformação inovadora e centralidade no cliente.

Desse modo, nosso trabalho é pautado pela satisfação das necessidades e expectativas de nossos clientes.

Os clientes são o nosso maior compromisso e a motivação para alcançar a universalização dos serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável.

Atuando sempre pautados pela segurança e respeito à vida, a COPASA investe em inovação como meio para tornar suas entregas cada vez mais eficientes e sustentáveis.



# Nossos Compromissos

## **Atuamos com segurança e respeito à vida.**

Tudo o que fazemos afeta diretamente a vida das pessoas. Por isso, agir preventivamente é um dever constante em nossa atuação, onde quer que estejamos presentes. Garantimos a saúde, a segurança e a integridade, estimulando a adoção de práticas e hábitos saudáveis e gerando qualidade de vida e bem-estar.

## **Somos motivados a atender bem o cliente.**

Atender bem é o que nos move e o cliente está no centro do nosso negócio. Todo o cuidado que dispensamos no

tratamento da água e do esgoto reflete diretamente na saúde e qualidade de vida de uma enorme quantidade de pessoas. Excelência é o nosso compromisso.

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

Universalizar significa multiplicar, agregar, unir e compartilhar. Um compromisso que requer conhecimento, tempo, dedicação e muito planejamento. Esta é a linha de trabalho que adotamos, buscando sempre a sustentabilidade, em todos os sentidos.



## DECLARAÇÕES ESTRATÉGICAS

ODS (16 - Metas 16.3, 16.7)

GRI (102-15/ 102-16/ 102-18/ 102-19/  
102-20/ 102-26/ 102-29/ 102-32)

### ► Revisão da Identidade Organizacional (RIO)

Considerando o atual cenário competitivo do setor de saneamento, realizamos em 2020 o projeto de Revisão da Identidade Organizacional (RIO) da COPASA, com o objetivo de redefinir a declaração estratégica da Companhia. Por meio de uma metodologia cocriativa e colaborativa, sob a facilitação de uma consultoria especializada, o projeto foi desenvolvido com participação dos empregados, do corpo gerencial, da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.

De forma inédita e com muito respeito à nossa história, construímos o “Propósito” da organização e a sua “Cadeia de Valor”. O desafio em curso consiste nos desdobramentos da estratégia, que compreende a redefinição dos processos vinculados à Cadeia de Valor e a estruturação da Agenda Estratégica, onde estarão descritos os projetos e iniciativas da Companhia, visando ao cumprimento de sua Declaração Estratégica.

Permanecemos atentos às transformações do mercado e, com uma identidade organizacional inovadora, ingressamos firmes em uma nova realidade, promovendo grandes evoluções no eixo de gestão que orienta a Companhia, transitando para uma cultura empresarial moderna e competitiva.

## DECLARAÇÃO ESTRATÉGICA

### 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 ao 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



# Nossos Compromissos

## Sustentabilidade

Fortalecemos o alinhamento da gestão da estratégia com os temas identificados como materiais e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que elevam o saneamento como elemento central e transversal no alcance da Agenda 2030. Instituímos o Subcomitê de Gestão

Estratégica da Sustentabilidade Corporativa, vinculado ao Comitê de Planejamento Estratégico, que tem como atribuições garantir o alinhamento da estratégia corporativa às melhores práticas de mercado relacionadas à gestão da sustentabilidade, propor procedimentos de gestão da sustentabilidade corporativa, monitorar a performance da sustentabilidade corporativa, promover aperfeiçoamentos e demonstrar a sua contribuição na obtenção de resultados para o negócio.

Indicadores	ESG	Tema Material (Principal)	Tema Material (Secundário)
Nº de população atendida por serviços de abastecimento de água	S	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
Nº de população atendida por serviços de esgotamento sanitário	S	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
Nº municípios atendidos por serviços de concessão de abastecimento de água	S	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
Nº municípios atendidos por serviços de concessão de esgotamento sanitário	S	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
Volume de água captada por tipo de fonte	E	Segurança Hídrica	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
Percentual de ETA licenciadas	EG	Eficiência Operacional	
Percentual de ETE licenciadas	EG	Eficiência Operacional	
Nº análises realizadas para monitoramento de qualidade da água	EG	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Índice médio de atendimento com rede de esgoto	S	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
Percentual de efluentes coletados encaminhados e tratados nas ETEs	ES	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
Nível de eficiência de tratamento de esgoto	E	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
Percentual de participação de colaboradores em ações voltadas para ações de ética e compliance	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Nº de denúncias sobre relações interpessoais	SG	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Distribuição de colaboradores por gênero	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Distribuição de colaboradores por raça	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Percentual de colaboradores que participaram dos treinamentos	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Volume de investimentos em capacitação/ treinamento	SG	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Percentual de colaboradores por nível de escolaridade	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	

Indicadores	ESG	Tema Material (Principal)	Tema Material (Secundário)
percentual de colaboradores submetidos a avaliação de desempenho	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
nº de acidentes de trabalho	S	Segurança do Trabalho	
nº de afastamentos	S	Segurança do Trabalho	
receita líquida (R\$) de água, esgoto e resíduos	G	Desempenho Econômico-financeiro	
nº de unidades consumidoras	G	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
volume de consumo por unidade consumidoras	G	Atendimento ao Cliente	Universalização dos Serviços de Saneamento
volume total de água distribuído	G	Eficiência Operacional	Segurança Hídrica
volume total de custos e despesas	G	Desempenho Econômico-financeiro	
taxa de inadimplência	G	Desempenho Econômico-financeiro	
resultado financeiro líquido	G	Desempenho Econômico-financeiro	
Margem EBITDA	G	Desempenho Econômico-financeiro	
percentual de clientes com tarifa social	S	Atendimento ao Cliente	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
percentual de compras terceirizadas com fornecedores das localidades operacionais	SG	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
percentual de perdas na distribuição de água	EG	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
nº de vazamentos das unidades consumidoras	EG	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
volume de investimento (R\$) em ações projetos sociais	S	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	Desempenho Econômico-financeiro
volume de investimento (R\$) em ações projetos ambientais	E	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	Desempenho Econômico-financeiro
volume de emissões GEE (mudanças climáticas)	E	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Consumo de eletricidade/m³ de água distribuída	EG	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	Eficiência operacional
Consumo de eletricidade/m³ de esgoto coletado	EG	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	Eficiência operacional
Redução do Consumo de Energia para água distribuída	E	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	
Redução do Consumo de Energia para esgoto faturado	E	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade	



# Nossos Compromissos

## ► Programa Estratégico Resgate da Excelência

Em dezembro de 2020, lançamos o Programa Estratégico Resgate da Excelência, com o objetivo de retomar a aplicação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) em toda a empresa. A iniciativa amplia as ações de governança corporativa e desenvolve um ambiente no qual todas as unidades e empregados da Companhia estejam engajados em incorporar a excelência aos processos institucionais.

O Programa visa dar sequência ao caminho já percorrido de implementação de boas práticas de gestão, fomentando um ambiente de melhoria contínua na Companhia. A COPASA tem um histórico de busca pela excelência da gestão. A aplicação do MEG pela Companhia se iniciou no ano de 1997 e, em 2014, a empresa conquistou o troféu Diamante no Prêmio Nacional de Qualidade no Saneamento (PNQS), na categoria 1.000 pontos, além de ser finalista no Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) no mesmo ano. Assim, a proposta de valor do Programa é evoluir a maturidade da gestão do negócio em relação aos fundamentos do MEG e obter o reconhecimento da excelência na prestação de serviços, como diferencial competitivo, gerando valor para as partes interessadas, sobretudo para a sociedade.

O Modelo permite a elevação da eficiência dos processos, otimiza custos e melhora a qualidade dos serviços oferecidos. Esses aspectos refletem positivamente para o cliente na tarifa de água e esgoto nos municípios onde a COPASA atua.

Através do benchmarking, estimula-se o aprendizado organizacional e a inovação, intensificando a aplicação das melhores práticas de gestão do saneamento, superando dificuldades e colocando a Companhia em evidência no mercado.

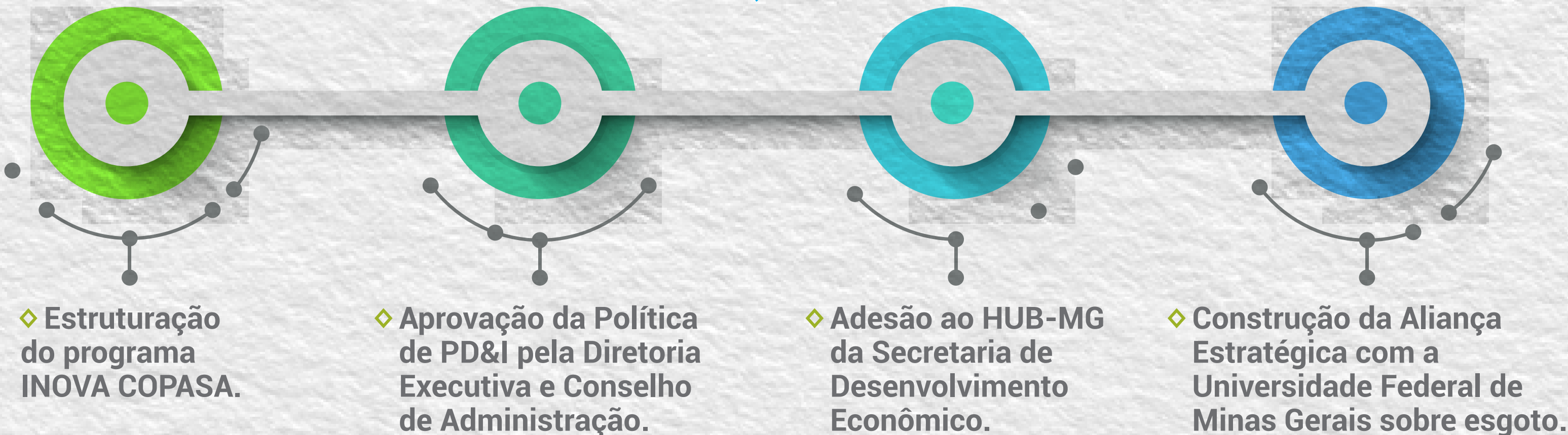
Em 2020, o Comitê de Planejamento Estratégico, instância responsável pela elaboração e acompanhamento do Plano de Negócios e Estratégia de Longo Prazo da Companhia, alavancou a conjunção de esforços entre as unidades organizacionais, estimulando a cultura da atuação matricial. O salto qualitativo desse formato foi percebido pelo monitoramento contínuo e integrado do Orçamento Empresarial, visando o direcionamento das ações para o alcance dos resultados planejados, impulsionando a gestão para sustentabilidade do negócio.

## ► Inovação

Em 2020, foram empreendidos esforços diferenciados para criar um ambiente propício à inovação na COPASA, fomentar soluções e incentivar as inovações. Dessa forma, foram iniciadas atividades de fomento à pesquisa e ao desenvolvimento de soluções criativas. Ao longo de 2020, foi realizada a estruturação do processo de Pesquisa, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação, com a aprovação

de uma política voltada para o tema. Também houve a formulação de um programa de incentivo com ações voltadas para o público interno, valorizando a criatividade e fomentando a formação acadêmica dos empregados da empresa.

Além disso, houve ações voltadas ao público externo, buscando parcerias com academia e mercado no desenvolvimento de temas prioritários para a empresa, tais como:





# Nossos Compromissos

## ► Investimentos

Em 2020, foram investidos R\$ 481 milhões, sendo R\$ 459 milhões destinados à COPASA e R\$ 22 milhões à COPANOR. O desempenho foi impactado pelas fortes chuvas, observadas no estado de Minas Gerais, nos dois primeiros meses do ano e, posteriormente, pelas restrições impostas pela pandemia. Houve, também, impacto do elevado nível de competitividade das licitações, que gerou descontos substanciais nas contratações das obras em relação aos valores orçados.

Para assegurar a continuação das melhorias e a universalização dos serviços, o Conselho de Administração aprovou investimentos no montante de R\$6,5 bilhões para os próximos cinco anos, sendo R\$ 1,31 bilhão para 2021, R\$ 1,37 bilhão para 2022, R\$ 1,28 bilhão para 2023, R\$ 1,28 bilhão para 2024 e R\$ 1,25 bilhão para 2025.

Esses aportes são suportados pela sólida geração de caixa da Companhia e pela captação de recursos no mercado. Em relação ao plano de investimentos da COPANOR, a Direção da subsidiária deliberou, para o ano de 2021, o valor de R\$ 47,2 milhões.

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

Também estabelecemos parceria junto ao Banco Europeu de Investimentos (BEI), via financiamento com juros subsidiados, para a consecução de parte do Programa de Investimentos da COPASA, com a finalidade de universalizar os serviços de saneamento básico, contribuindo para a melhoria das condições socioeconômicas e ambientais da população atendida.



ETE Onça - Santa Luzia



## ♦ CORRELAÇÃO ODS 9 E PACTO GLOBAL (PRINCÍPIO 9)

Ao enxergar o modelo de negócios da COPASA, e o potencial que a Empresa possui em várias searas, tanto econômicas quanto sociais e ambientais, é possível enxergar uma relação intrínseca da Empresa com as demandas por inovação e suporte à industrialização sustentável. A COPASA não presta serviços somente para a população, mas também para entes públicos e privados, desde empresas de serviços a indústrias. O serviço de saneamento básico é fundamental para o funcionamento da sociedade como um todo.

Por este motivo, a COPASA visa contribuir para o alcance das metas do ODS 9, inclusive pelos direcionamentos estratégicos apontados. Não só foi desenvolvida uma Política de P&DI, como há um planejamento para a criação de um Comitê de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação. Com isso, há uma clara percepção de que para continuar oferecendo serviços de saneamento básico com qualidade, é fundamental para a COPASA priorizar a inovação. Considerando a relação da Empresa com o meio ambiente – em especial o uso da

água – as suas iniciativas impactam o princípio 9 do Pacto Global, que busca incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis. Tanto no sentido ambiental quanto no social e econômico, a busca por inovação possui potencial de impacto positivo no alcance das metas do **ODS 9**.

A Copasa entende que para seguir oferecendo serviços de infraestrutura equitativos, de qualidade e sustentáveis, é fundamental uma percepção das tendências do mercado e das possibilidades inovativas que irão apoiar o desenvolvimento econômico regional e o bem-estar da população (**meta 9.1**).

Com isso, é possível que se ofereça ao setor econômico e industrial uma infraestrutura moderna que torne mais eficiente o uso de recursos, primando por processos mais limpos (**meta 9.4**). Consequentemente, tendo a inovação e a pesquisa como um insumo relevante para a COPASA, a Companhia estará fortalecendo o próprio cenário tecnológico e de desenvolvimento, aumentando a mão de obra na área e estimulando investimentos para estes fins (**meta 9.5**).



## GESTÃO DE RISCOS

GRI (102-30)

Em consonância com a Política de Gestão de Riscos Corporativos, o Manual de Gestão de Riscos Corporativos foi aprovado pela Diretoria Executiva em 25/05/2020. O documento estabelece os critérios e procedimentos para aplicação da metodologia de gestão de riscos corporativos na organização. O Manual dispõe que a definição dos riscos se dá por meio da etapa de “Identificação dos Riscos”, que é uma das fases iniciais do processo de avaliação de riscos, realizada após definição dos contextos interno e externo.

O Manual prevê a adoção de técnicas que podem ser empregadas de forma isolada ou conjunta, a exemplo de: brainstorming, workshops, questionários, entrevistas e formulários específicos.

A Matriz de Riscos Corporativos da COPASA, conforme previsto no Manual de Gestão de Riscos, possui ciclo anual, sendo que a última revisão foi aprovada pelo Conselho de Administração em 17/09/2020.

A COPASA está potencialmente exposta a 42 riscos, sendo 33 corporativos e nove de corrupção. Os riscos foram identificados em oito macroprocessos: Concessão, Faturamento, Finanças, Governança, Infraestrutura, Logística, Operação e Recursos Humanos. Entre os quais, foram priorizados os dez riscos de maior criticidade, para os quais as ações de mitigação foram elaboradas e aprovadas pelo Conselho de Administração.



ETA Rio das Velhas - Nova Lima

Riscos COPASA	Riscos ESG	Impacto decorrente	Tema Material (principal)	Tema Material (secundário)
Base de ativo	G	econômico	Desempenho Econômico-financeiro	
Concessões	G	econômico	Eficiência Operacional	
Empreendimentos	G	econômico	Eficiência Operacional	Desempenho Econômico-financeiro
Escassez de Água	E	ambiental	Segurança Hídrica	Universalização dos Serviços de Saneamento
Geração de Receitas	G	econômico	Desempenho Econômico-financeiro	
Gestão de Contratos	G	econômico	Eficiência Operacional	Desempenho Econômico-financeiro
Perdas de Água	E	ambiental/econômico	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade
Qualidade da Água	G	ambiental/compliance	Eficiência Operacional	Atendimento ao Cliente
Retorno Econômico Financeiro das Concessões	G	econômico	Desempenho Econômico-financeiro	
Tratamento de Esgoto	ES	ambiental/social	Eficiência Operacional	Gestão ESG/ Gestão da Sustentabilidade



## ENFRENTAMENTO À COVID-19

ODS (3 - Meta 3.3)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2)

GRI (403-1/ 403-2/ 403-3/ 403-4/ 403-5/ 403-6/ 403-7/ 416-1)

A partir da decretação da pandemia, em março de 2020, a Companhia iniciou uma série de ações emergenciais com a criação do programa “COPASA em Ação: Todos Contra o Coronavírus”, visando fornecer aos colaboradores, clientes e ao público externo informações reais, confiáveis e úteis para o enfrentamento à Covid-19. Com a implantação de um processo de comunicação dinâmico, o projeto foi organizado em duas frentes que foram desenvolvidas conjuntamente: a produção de campanha publicitária e comunicação interna.

Como a água é o principal produto para a higienização, a estratégia de comunicação consiste em ações educativas, esclarecendo dúvidas frequentes e oferecendo dicas importantes à população. Os assuntos tratados vão desde a higienização das mãos, importância do uso de máscaras, manutenção do distanciamento de segurança, orientações para o leitorista acessar os hidrômetros até a solicitação para se manter o pagamento em dia. Essas ações são relevantes para evitar a propagação do vírus.

Estão sendo usados todos os canais de comunicação da empresa. Além disso, uma campanha publicitária foi feita com filme para TV e spots para as rádios. A campanha cobriu todo o Estado e impediu a disseminação de notícias falsas no ambiente de trabalho.

Com o Projeto, a COPASA manteve todos os serviços de tratamento de água e esgoto funcionando, para a satisfação de seus clientes, que somam mais de 11,8 milhões de pessoas espalhadas por todas as regiões do Estado. Nesse sentido, a COPASA instituiu o trabalho remoto para quase a totalidade dos empregados das áreas administrativas, a manutenção de equipes em escalas diferenciadas na área operacional

e a suspensão da leitura de hidrômetro interno, para evitar contato desnecessário entre a população e o leitorista. Além disso, foram adotadas ações para garantir a prestação de serviços e minimizar os impactos para a população, como as medidas preventivas relativas ao relacionamento com o público, incluindo o fechamento das agências de atendimento, bem como medidas visando preservar seu fluxo de caixa.

A partir de outubro de 2020, a COPASA restabeleceu suas práticas comerciais quanto aos prazos de pagamento e retomou a suspensão de fornecimento de água em casos de inadimplência, com exceção dos clientes da categoria residencial social. De forma gradativa, o atendimento nas agências foi retomado, com agendamento prévio e observando as medidas previstas para o controle da pandemia. Os colaboradores também retornaram de forma gradual aos postos de trabalho, observando sempre as orientações do Ministério da Saúde, bem como legislações federal, estadual e municipal.

Sobre as medidas de postergação de recolhimentos de tributos, adotadas pela Companhia, conforme facultado pelo fisco federal, a Companhia retomou os pagamentos a partir de julho de 2020. Quanto à suspensão de pagamentos de dívidas junto ao Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES), os pagamentos dos empréstimos e das debêntures foram retomados em outubro e novembro de 2020, respectivamente. As parcelas suspensas foram capitalizadas e incorporadas ao saldo devedor e serão quitadas até os prazos finais de vencimento.

### Comitê Multidisciplinar para Prevenção à Covid-19

O Comitê foi criado para promover a tomada de decisões e a adoção de medidas com agilidade durante o período da pandemia. Todas as decisões do Comitê são automaticamente informadas aos empregados.

### Pias Públicas contra a Covid-19

A COPASA implantou 104 pias públicas nas cidades em que possui concessão. A ação visa disponibilizar, em área pública, os meios para a manutenção da higiene recomendada por especialistas para prevenção à Covid-19.

População Vulnerável	
Ação	População Beneficiada
Doação mensal de 6.000 kits de higiene para a Pastoral de Rua (RMBH)	6 mil pessoas/mês
Doação semanal de 21.000 copos de água para a Pastoral da Arquidiocese	20 mil pessoas/mês
Parceria institucional com a SEDESE para doação de copos de água para população vulnerável em Contagem, Teófilo Otoni e Montes Claros	8 mil pessoas/mês
Doação semanal de 10.500 copos de água para o projeto Club do Chef, que distribui marmitas	10 mil pessoas/mês



# Nossos Compromissos

Prefeituras	
Ação	População Beneficiada
Doação de 30 mil máscaras para asilos e entidades sem fins lucrativos nos municípios	Profissionais da saúde dos municípios
Doação de até 100 toneladas de hipoclorito para limpeza/desinfecção de ruas	Até 11,4 milhões de pessoas
Apoio às prefeituras na desinfecção de locais públicos (Belo Horizonte, Contagem, Alfenas, Andradas, Extrema, Itajubá, Monte Sião, Pouso Alegre e Santa Rita do Sapucaí)	Cerca de 3,7 milhões de pessoas (atualmente)
Instalação de pias públicas para que a população vulnerável tenha acesso a água tratada	1,2 milhão de pessoas (inicialmente)

UFMG
Ação
Parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) para monitorar a presença do coronavírus nos esgotos da RMBH

Minas Gerais
Ação
Doação de até R\$5 milhões para ações estruturantes junto ao sistema de saúde pública

Prêmio
O programa “COPASA em Ação: Todos Contra o Coronavírus” foi vencedor na categoria “Comunicação e Transparência” do Prêmio Ética nos Negócios 2020, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios.





# 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.

Respeitamos e incluímos as diversidades.

Somos comprometidos com entregas e resultados.

Estamos em Compliance: integridade, responsabilidade, ética e transparência.





## ◆ Zelamos pelo comportamento seguro, individual e coletivo

O cuidado com a segurança é pré-requisito no cuidado com a água, pois reflete a forma como cuidamos dela. O respeito aos riscos e a prevenção.

## ◆ Valorizamos as pessoas e desenvolvemos seus talentos

Pessoas compartilham possibilidades, empreendem visões e constroem significados. Buscamos estimular a manifestação dos talentos de nossos empregados e oferecer condições para que se desenvolvam. Pessoas inspiradas e capazes de realizar seus talentos elevam nossa percepção e conhecimento.

## ◆ Transformamos paixão em serviço de qualidade

Cuidar da água e garantir que ela chegue límpida às pessoas é gratificante e apaixonante. Fazemos nosso trabalho com muita dedicação e procuramos imprimir nossa própria essência nos serviços que entregamos, resultando em qualidade.

## ◆ Atendemos o cliente com respeito e entusiasmo

Uma postura respeitosa nos permite ouvir verdadeiramente os clientes e nos torna acessíveis às suas necessidades. A relação é construída sobre o entusiasmo que movimenta a nossa vontade de fazer o melhor para os clientes.

## ◆ Fazemos acontecer com criatividade e inovação

Trabalho duro e prazer em criar. Fazemos acontecer com inteligência, vontade e coragem, empenhando toda a nossa força para que as nossas atividades sejam realizadas com qualidade. Criatividade e engenhosidade para trazer inovações que contribuem diretamente no cuidado com a água.

## ◆ Somos comprometidos com entregas e resultados

Somos exigentes ao cumprir os compromissos assumidos. Trabalhamos sob os melhores padrões e aproveitamos cada oportunidade de

aperfeiçoamento. Problemas são professores, nos levam a refletir e corrigir os passos, mostrando que algo sempre pode ser melhorado. A excelência é um aprendizado contínuo.

## ◆ Respeitamos e incluimos as diversidades

Cada pessoa é única e merece respeito e é na soma das diversidades que projetamos cenários de infinitas possibilidades. A pluralidade é fator de crescimento para a COPASA, promove inovação, melhora a comunicação e o relacionamento entre as pessoas.

## ◆ Estamos em Compliance: integridade, responsabilidade, ética e transparência

A COPASA acredita na missão diária de atuar de forma íntegra e responsável. Acreditamos que o caminho passa por trabalhar sempre com perseverança, comprometimento e determinação.



## ÉTICA E INTEGRIDADE

ODS (16 - Metas 16.3, 16.5, 16.10)

PACTO GLOBAL (Princípio 10)

GRI (102-17/ 102-44/ 205-1/ 205-2/  
205-3/ 418-1/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

A disseminação dos valores e princípios organizacionais é atribuição comum a todas as unidades da COPASA, sendo formalmente estabelecida por meio dos Manuais da Organização. Para garantir a disseminação do nosso posicionamento e das informações relativas aos valores, conduta e instrumentos de gestão do Compliance foram realizadas diversas intervenções sobre o tema junto aos nossos públicos estratégicos. Em 2020, a COPASA investiu em iniciativas para reforçar a importância da integridade e da ética nas relações com as partes interessadas.

CERCA DE **10,5** MIL COLABORADORES PARTICIPARAM DAS INICIATIVAS, REPRESENTANDO QUASE **90%** DO CORPO FUNCIONAL.

**Workshop de Integridade 2020:** Em decorrência da pandemia, o treinamento foi realizado em ambiente virtual (EAD), abrangendo aproximadamente 80% dos empregados da Companhia, incluindo a COPANOR. Os workshops abordaram temas relacionados à Ética, Combate à Corrupção, Gestão de Riscos e Políticas de Compliance. O êxito do evento se deu em função do envolvimento das unidades organizacionais, representadas pelos seus gestores e Líderes de Conformidade selecionados em toda a Empresa.

**Campanha "COPASA em Compliance":** Voltada para o público interno, a Campanha elaborou e distribuiu uma série de "lembretes morais" por todas as unidades da COPASA. As mensagens foram veiculadas

por meio de móveis, prismas, cartazes, folhetos, wallpapers, e-mails, vídeos, intranet, dentre outros.

**Campanha "Se Liga na Integridade":** Durante todo o ano de 2020, foram disponibilizados na intranet vídeos de curta duração, abordando temas como Combate à Corrupção, Compliance, Divulgação da Informação, Governança Corporativa, Licitações, Mercado de Capitais e Accountability, dentre outros. As mensagens foram divulgadas com frequência semanal e foram contabilizados, ao todo, aproximadamente 23 mil acessos.

**Caravana da Integridade:** O evento foi realizado em todas as regionais da Companhia, reforçando a importância do combate e prevenção a atos de corrupção por meio de teatro e palestra.

**Dia Internacional Contra a Corrupção:** O evento contou com a apresentação da palestra "Empatia e Ética nas Organizações." Disponibilizada pelo Instituto de Pesquisa do Risco Comportamental (IPRC), a palestra contou com a participação de representantes da Alta Administração, Gestores, Superintendência de Compliance e Líderes de Conformidade.

### OUTRAS AÇÕES IMPORTANTES:

- ◆ Campanha "Política de Reuniões"
- ◆ Boletim da Integridade (publicação bimestral)
- ◆ Reuniões do Comitê de Compliance e Risco
- ◆ Publicações quinzenais sobre o tema "Gestão de Riscos" no informativo CopaNews
- ◆ Pesquisa sobre Gestão de Riscos – Monitoramento e Análise Crítica
- ◆ Encontros de nivelamento sobre gestão de riscos na COPASA

### ▶ Plano de Integridade

O Plano de Integridade da Companhia, aprovado pelo Conselho de Administração em 2016 e revisado nos anos de 2018 e 2020, consiste na implementação de políticas, diretrizes e procedimentos no combate à corrupção e na apuração de denúncias e irregularidades, visando implantar mecanismos e procedimentos internos de integridade, em aderência à Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e às boas práticas de governança corporativa.

### ITENS INCLUÍDOS NO PLANO DE INTEGRIDADE EM 2020:

- ◆ Política de Gestão de Riscos
- ◆ Política de Transações com Partes Relacionadas
- ◆ Política de Brindes e Presentes
- ◆ Política de Controles Internos
- ◆ Política de Governança Corporativa
- ◆ Política de Due Diligence
- ◆ Política de Reuniões
- ◆ Política de Proteção de Dados Pessoais





## GOVERNANÇA CORPORATIVA

ODS (05 - Meta 5.5/ 16  
- Metas 16.5, 16.6, 16.7)

PACTO GLOBAL (Princípio 10)

GRI (102-18/ 102-22/ 102-23/ 102-24/ 102-25/ 102-26/ 102-27/  
102-28/ 102-31/ 102-33/ 102-35/ 102-36/ 102-40)

Atuamos em conformidade com as boas práticas de governança corporativa, pautadas pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa e alinhadas às regras do Novo Mercado (B3).

Nosso modelo de governança busca o desenvolvimento sustentável, tendo como base o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais, econômicos e financeiros, com o intuito de aprimorar nosso relacionamento com os colaboradores, clientes, acionistas, sociedade e demais stakeholders.

## INSTRUMENTOS DE ÉTICA E GOVERNANÇA

ODS (05 - Meta 5.1/ 08 - Meta 8.8/ 16 - Metas 16.3, 16.6, 16.10)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2, 10)

GRI (102-25/ 102-44/ 406-1/ 418-1/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

### Código de Conduta Ética

O Código de Conduta Ética reúne e oficializa os princípios e valores que orientam como as relações da Empresa devem ser pautadas. O documento contribui para o fortalecimento da ética empresarial e das condutas de integridade, dando suporte às práticas cotidianas e às tomadas de decisão. Ao ingressarem na COPASA, todos

os colaboradores, administradores, conselheiros fiscais e os membros do Comitê de Auditoria se comprometem formalmente com os preceitos éticos por meio da assinatura de um Termo de Compromisso. Os fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados também estão sujeitos ao Código, comprometendo-se formalmente a cumpri-lo a partir da assinatura de contratos ou quaisquer outros instrumentos.

### Comissão de Ética

A Comissão de Ética é uma instância colegiada de caráter consultivo e deliberativo, com autonomia decisória e que se reporta diretamente ao Diretor Presidente. Dentre as suas atribuições está a de analisar e definir a respeito de denúncias anônimas e sobre situações de conflito de interesse, além de receber, controlar e deliberar quanto às denúncias de caráter ético referentes às relações interpessoais no meio corporativo. As condutas contrárias ao disposto no Código são passíveis de aplicação de sanção pela Comissão de Ética ou penalidades previstas na Norma de Procedimento “Sistema Disciplinar”. Além disso, as medidas tomadas em eventuais casos de corrupção estão sujeitas à legislação vigente.

## NÚMEROS DE 2020:

**61** denúncias envolvendo relações interpessoais

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

**98** Declarações de conflito de Interesses

## Políticas e Normativos

**Manual de Gestão de Riscos Corporativos:** Aprovado pela Diretoria Executiva em maio de 2020. Em consonância com a Política de Gestão de Riscos Corporativos, o Manual de Gestão de Riscos Corporativos estabelece os critérios e procedimentos para aplicação da metodologia de gestão de riscos corporativos no âmbito da COPASA.

**Política Anticorrupção:** Implementada em 2016 e revisada em agosto de 2020. Consiste em código de conduta e integridade que, aliado aos demais instrumentos de controle interno da Companhia, visa contribuir de forma efetiva para a identificação e mitigação de riscos de atos lesivos praticados contra a Companhia, tais como desvios, fraudes e irregularidades.

**Política de Brindes e Presentes:** Implementada em 2019. Estabelece diretrizes, orienta e auxilia a conduta dos colaboradores da COPASA quanto ao recebimento de brindes, presentes, convites, ingressos para entretenimentos, refeições, hospitalidades e cortesias nas relações profissionais, visando evitar a concessão de favorecimentos ou privilégios indevidos, bem como a ocorrência de desvios de conduta, conflito de interesses e outros atos irregulares ou ilícitos.

**Política de Conflito de Interesses:** Implementada em 2019 e revisada em abril de 2020. Visa estabelecer diretrizes e orientar na identificação, declaração e tratamento de situações que possam caracterizar conflitos de interesses.

**Política de Controles Internos:** Implementada em 2019. Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades visando o fortalecimento e funcionamento do Sistema de Controles Internos da Companhia.

**Política de Divulgação e Negociação:** Implementada em 2003 e revisada em 2019. Tem por objetivo estabelecer diretrizes, procedimentos e responsabilidades a serem observados pela COPASA, Pessoas Vinculadas e Pessoas Ligadas no que se refere à identificação, manutenção da confidencialidade e divulgação adequada de informações que possam constituir atos ou fatos



relevantes, ao correto contato dos representantes da Companhia com a mídia e a sociedade e à negociação de Valores Mobiliários emitidos pela Companhia ou a eles referenciados.

**Política de Doações e Patrocínios:** Implementada em 2020. Estabelece as diretrizes para a realização de doações e patrocínios, visando garantir o mais elevado padrão de transparência, integridade e legalidade, prevenindo a ocorrência de atos ilícitos em decorrência da utilização ou repasse inadequado de recursos da Companhia.

**Política de Due Diligence de Integridade:** Implementada em 2020. Estabelece princípios e diretrizes para evitar a ocorrência de atos lesivos contra a COPASA e, conseqüentemente, garantir a execução dos contratos em conformidade com a lei e os normativos, reduzir os riscos de integridade inerentes aos contratos, prover maior segurança e transparência na sua consecução, obter melhores desempenhos e garantir a qualidade nas relações contratuais.

**Política de Governança Corporativa:** Aprovada pelo Conselho de Administração em dezembro de 2019. Tem o objetivo de consolidar os princípios, as diretrizes e as melhores práticas de gestão pelos quais a COPASA é dirigida e monitorada.

**Política de Privacidade:** Implementada em 2020. Estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para garantir a devida segurança aos dados pessoais disponibilizados pelos usuários nos sistemas informatizados e nas aplicações da Companhia.

**Política de Reuniões:** Implementada em 2020. Estabelece diretrizes para a realização de reuniões entre os colaboradores da COPASA e outras partes.

## Gestão Colegiada

Instituído em 2015, o Gestão Colegiada é um sistema informatizado de gerenciamento dos gastos e compartilhamento de decisões, em que os dispêndios referentes a custeio e investimentos, em todos os níveis da organização (Gerências, Superintendências e Diretoria

Executiva), são aprovados por Comitês (Comitê de Administração, Comitê Operacional e Comitê Diretivo) compostos por, no mínimo, três integrantes.

## Canal de Linha Ética

Implementado em 2016, o Canal de Linha Ética visa coibir a prática e a ocultação de atos fraudulentos ou ilegais. Ele está disponível no site institucional e acessível a qualquer cidadão, o qual pode encaminhar denúncias com garantia de independência nas apurações. Por meio do Canal, as denúncias do público externo ou interno podem ser formalizadas de forma anônima ou identificada, sendo encaminhadas diretamente à Comissão de Ética.

## Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação com a sociedade que recebe manifestações de clientes. O canal tem como objetivo contribuir para o aprimoramento da prestação dos nossos serviços. É importante ressaltar que a Ouvidoria é uma instância recursal do cliente perante a Empresa e é utilizada quando sua demanda não foi tratada satisfatoriamente nos outros canais de relacionamento existentes. A Ouvidoria é responsável ainda pelo tratamento dos pedidos de informações registradas no Portal da Transparência e por garantir o cumprimento do prazo legal para resposta ao demandante, de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011. As demandas registradas na Ouvidoria da ARSAE-MG, na Ouvidoria do Ministério Público e na Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais que envolvem tanto a COPASA quanto a COPANOR também são tratadas no âmbito da Ouvidoria.

Os nossos serviços prestados e o atendimento ao cliente têm a qualidade medida por meio de pesquisas de satisfação, sendo posteriormente tratadas as insatisfações e reclamações identificadas. Periodicamente, são desenvolvidas pesquisas de satisfação em relação à Ouvidoria. Em 2020, a pesquisa foi aplicada a 57% dos demandantes que registraram reclamações na Ouvidoria, com índice de respondentes de 21% dos pesquisados.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - 2020

**34%** dos avaliados consideraram o prazo para solução da demanda satisfatório.

**38%** dos avaliados consideraram satisfatória a qualidade da resposta da Ouvidoria.

**68%** dos avaliados acionariam novamente a Ouvidoria.





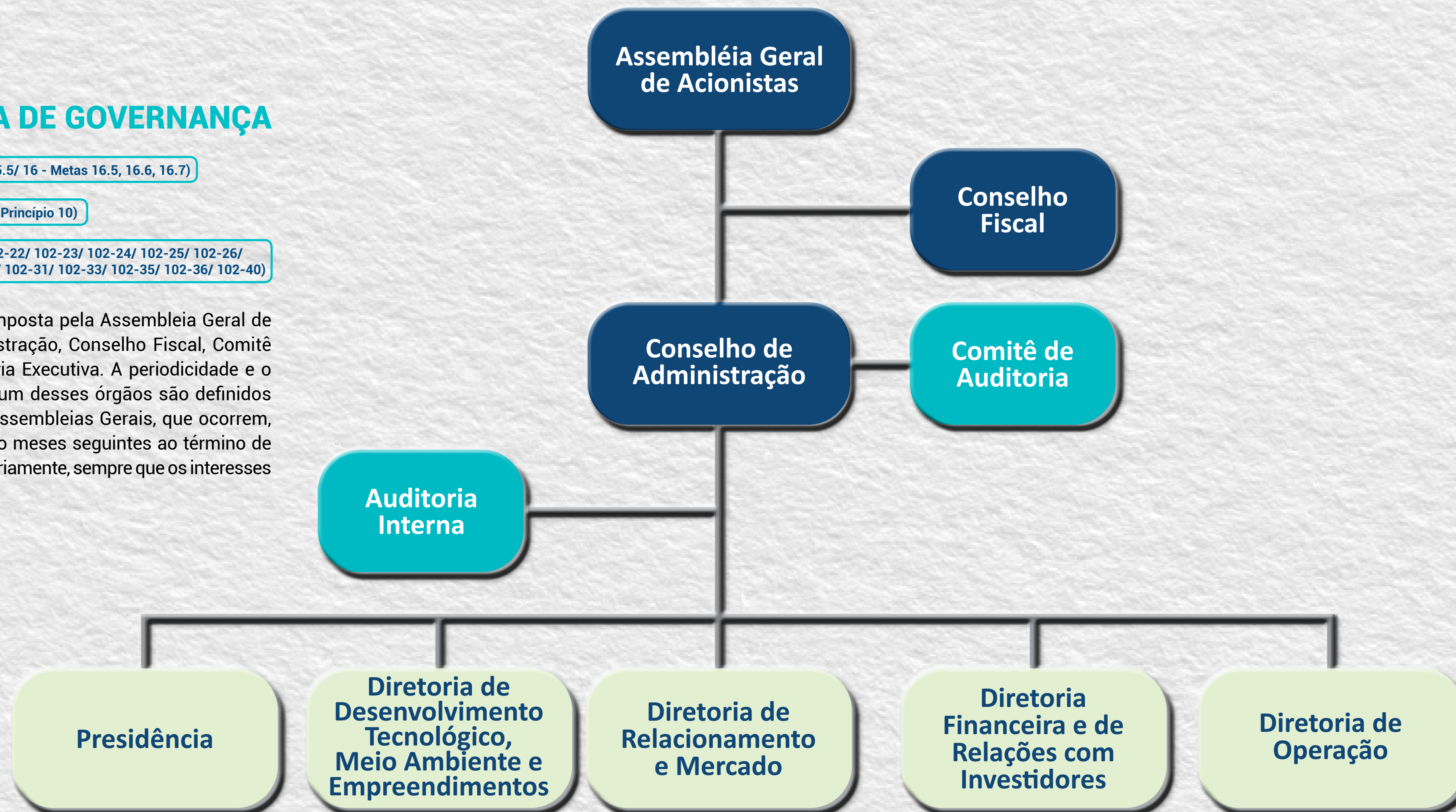
## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

ODS (05 - Meta 5.5/ 16 - Metas 16.5, 16.6, 16.7)

PACTO GLOBAL (Princípio 10)

GRI (102-18/ 102-22/ 102-23/ 102-24/ 102-25/ 102-26/  
102-27/ 102-28/ 102-31/ 102-33/ 102-35/ 102-36/ 102-40)

A estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário e Diretoria Executiva. A periodicidade e o calendário de reuniões de cada um desses órgãos são definidos anualmente, com exceção das Assembleias Gerais, que ocorrem, ordinariamente, dentro dos quatro meses seguintes ao término de cada exercício social e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais o exigirem.





## Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas é a instância máxima de decisão, que detém poderes para deliberar sobre os negócios relativos ao objeto da Companhia. Seu objetivo é prestar contas aos acionistas e as matérias e atribuições de sua competência estão definidas na Lei nº 6.404/76 e em nosso Estatuto Social. Dentre elas, destaca-se a responsabilidade de fixar, anualmente, a verba global para remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva da Companhia, conforme previsto no regimento interno de cada um desses órgãos.

## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da COPASA funciona de modo permanente, reunindo-se de forma mensal e, extraordinariamente, sempre que necessário. Sua função é fiscalizar a gestão dos negócios sociais, as contas e os atos da administração, garantindo mais segurança e transparência aos nossos processos. Atualmente, o Conselho é composto por cinco membros efetivos e igual número de suplentes, selecionados de acordo com os critérios e vedações previstos na Política de Elegibilidade de Membros Estatutários e eleitos em Assembleia Geral de Acionistas.

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CA) é um órgão de deliberação colegiada, responsável por fixar a orientação geral dos negócios da Companhia, definindo sua missão, seus objetivos estratégicos e diretrizes, bem como aprovar as políticas, o plano de negócios, a estratégia de longo prazo, o planejamento estratégico, o programa de investimentos e o orçamento empresarial. Trata-se da instância mais alta dos órgãos da administração.

O CA é composto por sete membros, que são selecionados de acordo com critérios e vedações previstos na Política de Elegibilidade de Membros Estatutários e eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. Destaca-se que um dos membros desse conselho é representante dos acionistas minoritários e outro é eleito pelos empregados. Dos sete membros do CA, quatro são independentes.

Os integrantes do CA têm o prazo de gestão unificado de dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. Reúne-se, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Visando garantir a prevenção e gestão de conflitos de interesses, os membros do Conselho de Administração devem declarar previamente impedimento sempre que a matéria submetida à sua apreciação tiver interesse particular ou conflitante com o da Companhia, sendo vedada a sua presença durante a discussão e votação da matéria. É vedada, ainda, a acumulação dos cargos de Presidente do CA e de Diretor-Presidente da Companhia.

Adotamos medidas para desenvolver e aprimorar o conhecimento dos membros do CA. Todos participam, na posse e anualmente, de treinamentos específicos referentes a temas essenciais e relacionados às atividades da COPASA, como a legislação societária e de mercado de capitais, a divulgação de informações, a Lei Federal número 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), as Licitações e Contratos, os Controles Internos e o Código de Conduta Ética.

O desempenho dos Conselheiros de Administração é avaliado anualmente, de forma individual e coletiva, observando os seguintes quesitos mínimos: exposição dos atos de gestão praticados quanto à licitude e à eficácia da ação administrativa, contribuição para o resultado do exercício, consecução dos objetivos estabelecidos no plano de negócios e atendimento à estratégia de longo prazo.

Em 2020, foram realizadas treze reuniões extraordinárias do Conselho de Administração, incluindo reuniões conjuntas com o Conselho Fiscal, o COAUDI e a Diretoria Executiva.

## Comitê de Auditoria

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

## Diretoria Executiva

Cabe à Diretoria Executiva (DE) cumprir as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração, administrar os negócios sociais e praticar os atos necessários para a gestão permanente, de acordo com a estratégia de longo prazo, planos plurianuais, plano de negócios e orçamento anual. A DE é composta por cinco membros, incluindo um Diretor-Presidente, um Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, uma Diretora de Relacionamento e Mercado, um Diretor de Operação e um Diretor de Desenvolvimento Tecnológico, Meio Ambiente e Empreendimentos. Eles são selecionados de acordo com critérios e vedações previstos na Política de Elegibilidade de Membros Estatutários. Os membros são eleitos pelo Conselho de Administração, que define também as suas áreas de atuação e atribuições. O prazo de gestão dos membros da DE é de dois anos, sendo permitidas, no máximo, três reconduções consecutivas. A Diretoria se reúne com frequência semanal, conforme disposto no calendário de reuniões e, de modo extraordinário, sempre que necessário.



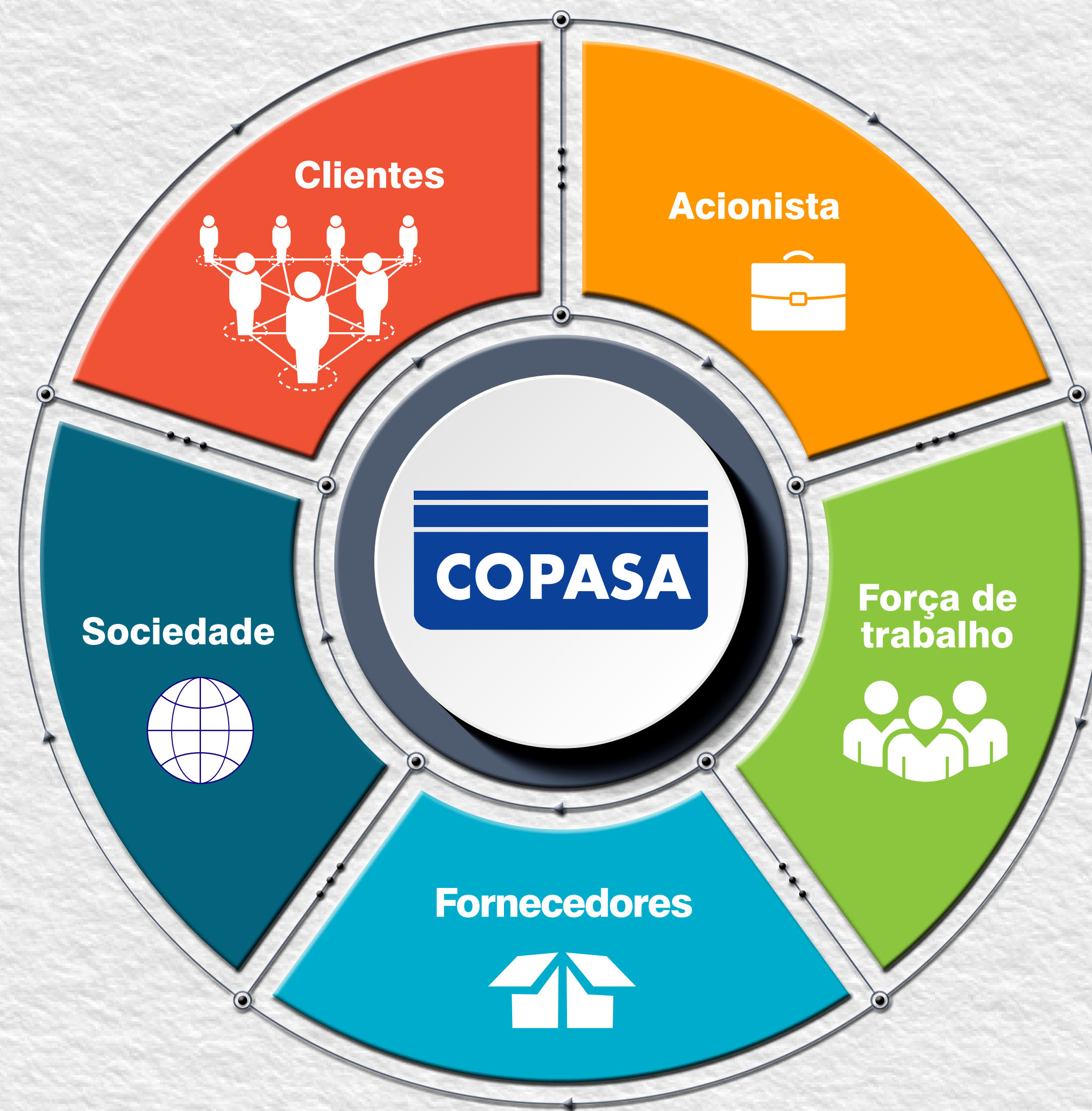
## RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

ODS (16 - Meta 16.7)

GRI (102-40/ 102-42)

Nossos relacionamentos são pautados de acordo com os valores e as políticas institucionais, em especial a Política de Responsabilidade Social, o Código de Conduta Ética e a Política de Transações com Partes Relacionadas, visando sempre o alinhamento entre as diretrizes corporativas e as necessidades e expectativas das partes envolvidas. Nesse sentido, utilizamos formas de interação e canais de relacionamento para comunicação e mobilização buscando consolidar parcerias para o desenvolvimento sustentável do nosso negócio e da sociedade, de acordo com a realidade de cada parte interessada.

Realizamos a escuta dos nossos stakeholders por meio dos nossos canais de comunicação (agências de atendimento, canais virtuais de atendimento ao cliente, mídia, redes sociais, dentre outros). A escuta também acontece por meio do relacionamento com o cliente durante procedimentos realizados pelos colaboradores da COPASA, como atendentes e leituristas. Essa escuta possibilita identificar nossos pontos fortes e as oportunidades de melhoria para buscarmos o alcance dos resultados pretendidos, considerando e conciliando os interesses das partes envolvidas.





## Privacidade e Proteção de Dados

ODS (16 - Metas 16.3, 16.10)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2)

GRI (418-1/ 419-1)

Estamos aprimorando a nossa gestão para atender aos parâmetros de proteção de dados estabelecidos pela Lei Federal nº 13.709/2018. Em 2020, não houve qualquer registro de manifestação comprovada de violação de privacidade ou dos dados dos nossos clientes. Foram levantados os 62 processos institucionais que têm relação com os dados pessoais de clientes, colaboradores e fornecedores e estamos revisando a nossa Política de Privacidade e a Norma de Procedimento que determina os critérios e procedimentos para a utilização de recursos computacionais, visando a segurança das informações, tratamento, proteção, guarda/backup, publicação e utilização em ambiente web.

## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

ODS (1 - Meta 1.4/ 2 - Meta 2.3/ 3 - Meta 3.3/ 6 - Meta 6.1)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2)

GRI (102-43/ 413-1/ 413-2/ 416-1/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

Nossa atuação beneficia toda a população das localidades abrangidas pelas concessões. Pela própria natureza do negócio, a COPASA tem grande impacto e intenso relacionamento com seus clientes, os quais possuem papel fundamental no desenvolvimento das nossas estratégias para os próximos anos.

A experiência do cliente e sua satisfação estão presentes na nossa cultura organizacional e serão norteadores das diretrizes estratégicas da Companhia. Além da constante melhoria dos serviços operacionais, estaremos focados em transformar o relacionamento

com o nosso cliente de forma a solucionar seus problemas, atendê-lo satisfatoriamente e surpreender suas expectativas, desenvolvendo uma relação marcante, significativa e de confiança.

Nosso primeiro passo para o alcance desse objetivo, em 2019, foi a contratação de um novo CRM (Customer Relationship Management) e a sua implantação em 2020. Dessa forma, são gerados protocolos únicos de atendimento. Além disso, estão sendo desenvolvidos novos projetos e contratados novos serviços para auxiliar no desenvolvimento de estratégias para otimizar a experiência e gerar valor para os nossos clientes. A ampliação dos nossos canais de atendimento acontecerá de forma a intensificar o contato com o cliente, facilitando o acesso ao relacionamento.

## Atendimento

O nosso atendimento ao público é realizado em 673 locais físicos (agência de atendimento, escritório local e unidade operacional), por meio telefônico (disponível 24 horas) ou virtual, tais como a Agência Virtual e o aplicativo COPASA Digital. Para reforçar o compromisso com nossos clientes, iniciamos os investimentos em treinamentos aos nossos atendentes, com o objetivo de desenvolver uma cultura de foco do cliente, que contemplará indicadores de gestão e melhorias nas nossas estruturas de atendimento presencial e virtual.

As unidades usuárias atendidas pela COPASA são cadastradas em categorias de acordo com a atividade nelas exercidas: social, residencial, comercial, industrial e pública. Em 2020, o consumo residencial (COPASA e COPANOR) representou 89,5% do total de nossos clientes e foi responsável por 76,6% do faturamento. Os dez maiores clientes responderam por 1,48% do faturamento e os 50 maiores clientes por 2,53%. Isso mostra que a nossa base de clientes é diversificada e pulverizada, o que reduz a dependência de determinado cliente ou grupo de clientes.

## Adequações à Pandemia

No ano de 2020, em função da pandemia do coronavírus, ocorreu o fechamento das Agências de Atendimento da COPASA, em 23/03/2020.

A reabertura ocorreu em 19/10/2020, com atendimento somente por agendamento, visando a segurança de nossos clientes. A Companhia disponibilizou serviço de back office, no site da COPASA. Neste canal podem ser solicitados todos os serviços atendidos pela agência presencial, dispensando a necessidade do cliente deslocar-se até uma agência.





O Sistema Integrado de Gestão de Ordem de Serviço - SIGOS é um sistema de Gestão de Força de Trabalho ou, em inglês, Work Force Management (WFM), que tem como objetivo a automação do processo de gerenciamento das ordens de serviços da COPASA, de modo a reduzir custos operacionais e aumentar a qualidade percebida pelo cliente. A ferramenta permite identificar as principais necessidades dos clientes, materializadas nas ordens de serviços que surgem dos diversos canais de atendimento, e correlacioná-las com:

- ♦ Prazos e prioridades de atendimento
- ♦ Tipo e quantidade de equipes
- ♦ Situações específicas locais
- ♦ Distribuição geográfica das ordens de serviço (roteirização automática)

Na madrugada de cada dia é efetuada uma programação automática e sequencial, para cada equipe disponível (própria e/ou terceirizada), de forma a otimizar o atendimento, o deslocamento e a eficiência da força de trabalho, garantindo o atendimento mais rápido. O SIGOS proporciona a visualização das equipes de campo em tempo real, permitindo maior assertividade nos ajustes intradia, como a atribuição de serviços de atendimento imediato.

O deslocamento das equipes e a execução dos serviços em campo são georreferenciados, havendo obrigatoriedade de registro fotográfico dos serviços executados e do cumprimento de requisitos de segurança para empregados, transeuntes e veículos nas vias afetadas durante os trabalhos. O módulo de "Controle de Materiais", por exemplo, permite otimizar a aplicação de materiais nas manutenções e, consequentemente, a redução da utilização de recursos naturais para sua produção.

Desta forma, o SIGOS permite ganhos ambientais significativos pela redução dos deslocamentos de equipes e do uso de veículos, redução do tempo de escoamento de água nos vazamentos e economia de recursos naturais decorrente da otimização dos materiais aplicados

## Programa Engajar para Transformar

O Programa Engajar para Transformar, em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e à Política de Responsabilidade Social, tem como principal objetivo assegurar uma atuação social sustentável e que agregue valor ao negócio da Companhia. Para isso, o Programa estabelece as diretrizes do relacionamento da COPASA com a sociedade, com foco do cliente, e apresenta uma metodologia que estabelece presença, diálogo e afinidade com as comunidades locais. Desse modo, a transformação começa por meio dos nossos colaboradores, que participam de capacitações para aumentar a integração e os aprendizados sobre serviços, processos e práticas, reforçando a consciência interna acerca do valor do saneamento. Assim, as equipes estão sendo preparadas continuamente para satisfazer as necessidades dos nossos clientes, contribuindo para potencializar os impactos positivos e mitigar os impactos negativos.

**NOSSOS RESULTADOS  
EM 2020:**



**47.370** visitas realizadas

**1.242** pessoas capacitadas

**7.844** atualizações cadastrais

**10.318** adesões de ligações de água e esgoto

**273** reuniões com o poder concedente e lideranças

O Programa Engajar para Transformar foi vencedor na categoria "Responsabilidade Social" do Prêmio Ética nos Negócios 2020, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios.



FORNECEDORES

ODS (3 - Meta 3.9/ 5 - Meta 5.2/ 6 - Meta 6.6/ 8 - Metas 8.3, 8.4, 8.7, 8.8/ 12 - Metas 12.2, 12.7/ 16 - Metas 16.1, 16.2)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10)

GRI (102-9/ 102-10/ 204-1/ 301-1/ 301-2/ 308-1/ 308-2/ 408-1/ 409-1/ 412-2/ 412-3/ 414-1/ 414-2/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

Cuidamos para que nossos parceiros não empreguem menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e para que não empreguem menores de 16 anos, salvo sob a condição de aprendiz e, neste caso, em conformidade com a legislação. A COPASA assegura-se de que não seja feito uso de trabalho forçado nem de mão de obra análoga à escrava na nossa cadeia produtiva.

São incluídos em todos os nossos contratos firmados os requisitos que traduzem valores e princípios institucionais, com o objetivo de envolver e comprometer os fornecedores com diretrizes como agilidade, qualidade, manutenção da imagem da COPASA, segurança dos colaboradores, uso sustentável do meio ambiente, respeito à dignidade da pessoa humana e repúdio a qualquer forma de corrupção ativa ou passiva. Para assegurar que esses requisitos contratuais sejam cumpridos, os empreendimentos são submetidos à fiscalização diária e/ou semanal, dependendo do tamanho da obra.

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

Atualmente, a COPASA possui **63.450** fornecedores cadastrados.

Contratamos terceiros para administração de portaria e proteção de bens patrimoniais e ambientais. Em suas empresas, esses empregados recebem treinamentos que abordam temas relativos a direitos trabalhistas, benefícios, saúde e segurança do trabalho, condutas éticas e combate à corrupção e fraude. Em 2020, 608 colaboradores terceirizados prestaram serviços nas funções de vigia/motociclista e vigia/porteiro em todo o Estado de Minas Gerais.

**73,40%** dos gastos com produtos e serviços foram contratados de fornecedores locais.

Cadeia de Suprimentos

Os principais produtos e serviços que compõem nossa cadeia imediata de suprimentos são os tubos e conexões, produtos químicos, hidrômetros, energia elétrica e os serviços de engenharia.

Principais materiais utilizados pela COPASA (não renováveis)		
Especificação	Quantidade	Unidade
Sulfato Alumínio Líquido	14.442.762	Litros
Cloreto Férrico	12.556.283	Litros
Policloreto Alumínio	11.666.039	Quilos
Cal Hidratada a Granel	9.349.000	Quilos
Cal Hidratada saco de 20 Kg	3.736.600	Quilos
Cloro Líquido a Granel - Caminhão Tanque	1.898.000	Quilos
Cloro Liquefeito Cilindro 900 Kg	837.000	Quilos
Hipoclorito de Cálcio Granulado 40 Kg	788.920	Quilos
Hidróxido Sódio Escamas saco 25 Kg	684.659	Quilos
Cloro Liquefeito Cilindro 50 Kg	421.750	Quilos
Sulfato Alumínio Sólido saco 25 Kg	298.650	Quilos

Do total de produtos químicos utilizados em 2020 para o tratamento de água e esgoto, o Ácido Fluossilícico, proveniente de reciclagem, representa aproximadamente 5,66%. Além disso, não registramos vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e utilizados pela COPASA.



## PESSOAS

ODS (1 - Meta 1.2/ 3 - Meta 3.2/ 5 - Metas 5.1, 5.4/ 8 - Metas 8.5, 8.6, 8.8/ 10 - Metas 10.3, 10.4/ 16 - Metas 16.7, 16.10)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2, 3, 4, 5, 6)

GRI (102-8/ 102-36/ 102-37/ 102-41/ 202-1/ 401-1/ 401-2/ 402-1/ 407-1/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

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

As pessoas com suas habilidades, conhecimentos e experiências constituem o talento humano da organização. A Política de Responsabilidade Social fundamenta o nosso compromisso com o desenvolvimento, o bem-estar, a saúde, a segurança e a valorização dos empregados. Suas diretrizes visam assegurar que a gestão da responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, sendo praticada em suas relações, levando em conta os interesses dos stakeholders.

Direitos Humanos, Relacionamento com Comunidades, Investimento Social Privado e Engajamento das Partes Interessadas são os quatro eixos principais que compõem a Política de Responsabilidade Social. Para contribuir com a realização da estratégia corporativa, a Política promove a manutenção de um corpo funcional bem dimensionado, qualificado e engajado para vencer o desafio de atender bem nossos clientes.

Reconhecemos que cada colaborador é um agente de transformação dentro da COPASA. E a Companhia tem unido esforços para que a cultura da centralidade do cliente norteie a atuação das equipes no fortalecimento do relacionamento, assumindo a responsabilidade de todo o time na satisfação dos clientes.

Para compor a equipe da COPASA ocupando cargo efetivo, o ingresso se dá por meio de concurso público, cujos editais são amplamente divulgados. Há ainda a previsão de absorção de servidores públicos municipais lotados nos serviços de água e/ou esgoto assumidos pela COPASA, observados o dimensionamento qualitativo e quantitativo de pessoal, os dispositivos legais para nomeação no serviço público, o Contrato de Programa estabelecido entre as partes e demais condições estabelecidas no regulamento do Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS). Todos os contratos de trabalho são por tempo indeterminado. Adicionalmente, possuímos programa de estágios e realizamos a contratação de aprendizes.

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



O sistema de remuneração é definido com base no resultado de estudos de viabilidade econômico-financeira e na pesquisa de mercado. Seu cálculo engloba a Remuneração Fixa, representada pelo salário base/nominal mensal; a Remuneração Variável, que representa a participação dos profissionais nos resultados da Empresa, vinculada ao alcance de metas de indicadores estratégicos que influenciam nossos resultados; a Remuneração Situacional, concedida aos profissionais que estão submetidos a situações e regimes especiais e diferenciados de trabalho; e os Benefícios, considerados como Remuneração Indireta, que são concedidos obedecendo-se o previsto na Legislação, no Acordo Coletivo de Trabalho e nas normas internas.

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

A COPASA mantém um relacionamento profissional com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho celebrados. Todos os nossos empregados gozam dos benefícios previstos nesses acordos, mesmo aqueles que não são filiados aos sindicatos. A nossa prática também prevê a liberdade de associação sindical. Durante o ano de 2020, não foram verificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido risco.



QUANTITATIVO DE EMPREGADOS DA CONTROLADORA			
Especificação	2020	2019	2018
Empregados	11.393 <sup>1</sup>	11.525	11.547
Admissões	14	120	355
Demissões	145	115	101
Aposentados por invalidez	22 <sup>2</sup>	21	18 <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Todos os empregados têm contrato por tempo indeterminado.

<sup>2</sup>13 (treze) empregados foram desligados em 2018 por motivo de aposentadoria por invalidez e a partir deste ano os aposentados por invalidez não são mais desligados no sistema. A situação atual é: 01 (uma) pessoa aposentou por invalidez em 2020, 15 (quinze) pessoas em 2019 e 6 (seis) pessoas em 2018, totalizando 22 aposentadorias por invalidez.

<sup>3</sup> A diferença do número publicado em 2018 (18 aposentados) e o total informado na observação 2 (em 2018, 13 desligados + 6 contratos suspensos = 19) se deu pelo lançamento retroativo de aposentadorias por invalidez.

RELAÇÃO DOS EMPREGADOS POR CATEGORIA						
ANO	2020		2019		2018	
CATEGORIA	N	%	N	%	N	%
Superior Técnico	860	7,55	861	7,47	868	7,52
Técnico (operacional ou administrativo)	2.421	21,25	2.418	20,98	2.419	20,95
Operacional	7.245	63,59	7.373	63,97	7.392	64,02
Apoio administrativo	867	7,61	873	7,58	868	7,52
TOTAL	11.393	100	11.525	100	11.547	100

ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS POR GÊNERO, FAIXA ETÁRIA E REGIÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS			
FAIXA ETÁRIA	Homens	Mulheres	Total
Menos de 30 anos	0,083	0,01	0,09
Entre 30 e 50 anos	0,196	0,03	0,23
Acima de 50 anos	0,345	0,03	0,37
TOTAL	0,624	0,07	0,69

REGIÃO			
Região Metropolitana de Belo Horizonte	0,205	0,07	0,27
Interior do Estado de Minas Gerais	0,419	0,00	0,42
TOTAL	0,624	0,07	0,69

TAXA DE ADMISSÕES DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS						
Faixa Etária	Homens	%	Mulheres	%	Total	%
Menos de 30 anos	0	0	0	0	0	00
Entre 30 e 50 anos	6	43	3	21	9	64
Acima de 50 anos	5	36	0	0	5	36
TOTAL	11	79	3	21	14	100

REGIÃO						
Região Metropolitana de Belo Horizonte	6	43	2	14	8	57
Interior do Estado de Minas Gerais	5	36	1	7	6	43
TOTAL	11	79	3	21	14	100



Belo Horizonte



## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

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)

GRI (102-08/ 201-3/ 401-2/ 401-3/ 405-1/ 405-2/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

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

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

**O programa de benefícios da COPASA abrange todos os seus empregados, contemplando fatores relativos à saúde, lazer e assistência por meio da concessão de:**

- ◆ **Assistência especial**
- ◆ **Auxílio-creche**
- ◆ **Auxílio-educação especial**
- ◆ **Auxílio-educação**
- ◆ **Auxílio-funeral**

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

Em relação à previdência complementar, todos os empregados podem aderir ao Novo Plano COPASA cuja modalidade é a Contribuição Definida, da Fundação Libertas de Seguridade Social, que é uma entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, patrocinada por empresas que operam em diversos setores. Nesse plano não há fundo específico para eventuais obrigações extraordinárias. A contribuição para esse benefício varia entre 3% a 10% da remuneração, sendo que o percentual da contribuição é definido pelo empregado, e a patrocinadora contribui paritariamente. Em 2020, R\$ 51,9 milhões foram destinados ao complemento paritário do fundo de pensão.

A COPASA faz parte do Programa Empresa Cidadã, nos termos do disposto na Lei Federal número 11.770/2008, concedendo 180 dias como licença maternidade, ou seja, além dos 120 dias previstos na CLT, o que possibilita mais tempo de dedicação integral das

mães com seus filhos recém-nascidos. A Companhia concede também licença maternidade para adoção, variando de 30 a 120 dias, dependendo da idade da criança adotada. Para os homens são concedidos cinco dias consecutivos de licença paternidade, a contar do dia do nascimento ou no 1º dia subsequente ao nascimento da criança, caso o empregado tenha cumprido a sua jornada de trabalho integral no dia do nascimento.

Adicionalmente, a Empresa oferece a prorrogação da licença paternidade por 15 dias, desde que o empregado apresente requerimento específico e comprove participação em programa ou atividade de orientação sobre paternidade responsável. Em 2020, 261 empregados usufruíram da licença paternidade e 35 da licença maternidade. Todos retornaram ao trabalho após o término da licença, sem ocorrência de desligamentos.

Para favorecer a integração entre os empregados surdos e ouvintes e, ainda, melhorar o atendimento à comunidade surda, a COPASA desenvolveu uma Oficina de Libras em parceria com empregados instrutores e intérpretes. A iniciativa possibilita aos participantes o aprendizado de conteúdos básicos e iniciais para a comunicação em Libras.

A Empresa também atua em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) no Programa “Fica Vivo!”, desenvolvido pela Secretaria de Estado de Segurança Pública com o objetivo de reduzir o índice de homicídios entre jovens de 12 a 24 anos de idade nas regiões com histórico de violência criminal em Minas Gerais. O projeto oferece aos jovens integrantes a possibilidade de formação técnica e inserção profissional no mercado de trabalho por meio do Programa de Aprendizagem. Em 2020, foram contratados 11 jovens como aprendizes, totalizando o quantitativo de 20 aprendizes/ano, aumentando o período contratual de 6 para 12 meses.



DISTRIBUIÇÃO DE EMPREGADOS POR GÊNERO E RAÇA

Especificação	2020			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Amarela	100	20	120	101	20	121
Branca	3.912	578	4.490	3.959	578	4.537
Indígena	25	3	28	25	3	28
Parda	4.444	353	4.797	4.484	358	4.842
Preta	1.245	78	1.323	1.260	81	1.341
Não informado	605	30	635	625	31	656
TOTAL	10.331	1.062	11.393	10.454	1.071	11.525

DISTRIBUIÇÃO DOS EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO

FAIXA ETÁRIA	2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
De 18 a 35 anos	1.733	139	1.983	158	2.192	183
De 36 a 45 anos	2.982	274	3.071	278	3.186	283
De 46 a 60 anos	4.813	556	4.780	577	4.615	565
Acima de 60 anos	803	93	620	58	481	42
TOTAL	10.331	1.062	10.454	1.071	10.474	1.073

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

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

REMUNERAÇÃO POR FAIXA SALARIAL E POR GÊNERO

Faixa Salarial Salário mínimo	Homens		Mulheres	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 4	8.184	79,22	381	35,88
De 5 a 9	1.574	15,24	443	41,71
De 10 a 14	312	3,02	138	12,99
De 15 a 19	112	1,08	66	6,21
De 20 a 24	75	0,73	22	2,07
25 ou mais	74	0,72	12	1,13
TOTAL	10.331	100	1.062	100



DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EDUCAÇÃO CORPORATIVA

ODS (4 - Metas 4.3, 4.4, 4.5, 4.7/ 5 - Meta 5.1/ 8 - Metas 8.2, 8.5, 8.6/ 10 - Meta 10.3)

PACTO GLOBAL (Princípios 6, 8)

GRI (404-1/ 404-2/ 404-3/ 412-2/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

A gestão do conhecimento é fundamental na formação de equipes e lideranças qualificadas para promover o crescimento sustentável da Companhia, principalmente quando está focada em capacitar e reter os melhores talentos. Em 2020, foi implantada pela COPASA a plataforma de Ensino a Distância (EAD) Manancial do Saber, com a oferta de cursos externos e outros produzidos internamente. Destaque para o Workshop Integridade 2020, em EAD, com 9.020 empregados treinados.

Com o objetivo de promover atualização e elevar o nível de conhecimento dos engenheiros, de forma a prepará-los para lidar com os constantes desafios enfrentados pela companhia, o Programa de Aperfeiçoamento de Engenheiros, realizado por meio de videoconferência, contou com 649 oportunidades de treinamento no mesmo período de referência.

Desenvolver ações para minimizar a perda de capital intelectual é um constante desafio para as grandes organizações. O compartilhamento do conhecimento e a formação de sucessores são importantes estratégias nesse contexto. Por isso, a COPASA desenvolve o Programa de Sucessão para Cargos de Confiança. Em 2020, em função da pandemia, a Companhia iniciou, fora do período tradicional, o treinamento da 5ª (quinta) turma do Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes (PDPL), que será concluído no início de 2021. O Programa tem como propósito identificar e desenvolver colaboradores em competências para gestão. Os

participantes que obtiverem aproveitamento superior a 80% serão incluídos no Banco de Sucessão para Cargos de Confiança e poderão ser convidados a assumir cargos de liderança na Empresa.

No ano 2020, o Programa de Mentoria para Sucessão de Técnicos Estratégicos contou com a participação de 10 duplas no total, sendo formadas por mentores - pessoas com elevado nível de conhecimento e assim reconhecidas corporativamente - e

mentorados, pessoas com potencial interesse e disponibilidade para o aprendizdo. Para a realização do repasse, foram priorizados processos e atividades críticas identificados pelas superintendências e alinhados aos principais riscos corporativos. Em decorrência das medidas de prevenção à Covid-19, houve um aumento expressivo de eventos realizados pela COPASA por meio de videoconferência.

TREINAMENTO EM DIREITOS HUMANOS

28.019	OPORTUNIDADES**
187.943	HORAS
92%	EMPREGADOS
80%	EMPREGADOS RECÉM-ADMITIDOS*

\*Empregados admitidos no ano de 2020  
\*\*Cada vez que o empregado participa de um treinamento é contabilizado como oportunidade de treinamento. Foram 28.019 participações em treinamento.

INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE EMPREGADOS

ESPECIFICAÇÃO	2020	2019	2018	2017	2016
Investimento em desenvolvimento profissional (R\$)	1.454.257,45	3.036.915,12	3.230.904,15	2.464.551,00	1.522.347,00
Número de participantes (unidade)	42.537	47.053	39.099	30.145	17.714
Número de horas de desenvolvimento profissional (h)	318.942,41	300.757	305.932	339.601	235.377
Média de horas por empregado (h)	28	26,10	26,51	30,15	20,8



ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS POR GÊNERO

Escolaridade	Homens	Mulheres	Total
Analfabeto	2	1	3
4a série incompleta	109	0	109
4a série completa	273	3	276
5a a 8a série incompleta	184	4	188
5a a 8a série completa	683	4	687
Ensino médio incompleto	118	3	121
Ensino médio completo	6.795	358	7.153
Ensino Superior incompleto	121	19	140
Ensino Superior completo/Pós-Graduação	2.046	670	2.716
TOTAL	10.331	1.062	11.393

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

Avaliações Desempenho por Categoria	2019	
	Homem	Mulher
Superior Adm/Oper.	402	245
Técnico Operacional	721	54
Técnico Administrativo	936	423
Operacional	6.557	103
Administrativo	707	130
Média Liderança Nível Médio	659	33
Média Liderança Nível Superior	27	6
Gerencial	108	45
TOTAL	10.117	1.039

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

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO - PERÍODO: 02.08.2019 a 01.08.2020

Avaliações Desempenho por Categoria	Feminino	Masculino	TOTAL
Operacional	88	6.445	6.533
Administrativo	136	695	831
Técnico Operacional	54	706	760
Técnico Administrativo	425	918	1.343
Média Liderança Nível Médio	35	640	675
Média Liderança Nível Superior	5	19	24
Superior Administrativo/Operacional	245	423	668
Gerencial	38	82	120
TOTAL GERAL	1.026	9.928	10.954

A gestão do desempenho é uma ferramenta estratégica que busca conhecer e medir a atuação dos empregados na Companhia. As informações obtidas subsidiam os investimentos em capacitação e os processos de movimentações funcionais e de sucessão para posições estratégicas.

Trata-se de um instrumento que orienta a liderança quanto à análise e percepção da maturidade e do grau de contribuição de cada colaborador para o alcance dos resultados organizacionais. As avaliações são anuais e o desempenho mínimo esperado é de 70%, sendo obrigatória a elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual para aqueles empregados que não alcançarem esse resultado. A fim de minimizar desvios, realizar uma avaliação mais justa e aumentar a precisão das avaliações realizadas pelos gestores, um Comitê de Calibração deverá ser formado em todas as Unidades para discutir as avaliações com notas abaixo de 70% e acima de 90%. Dessa forma, o processo de calibração contribui para que gestores apliquem padrões e critérios similares para todos os empregados.

O ciclo de avaliação mais recente compreendeu o período de 02/08/2019 a 01/08/2020. Foram avaliadas 10.954 pessoas, o que representa 95,84% do total de empregados.



OPORTUNIDADES DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO												
CATEGORIA	Empregados 2020			Oportunidade de Treinamento			Carga Horária de Treinamento			Média de Carga Horária de Treinamento		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Gerencial	95	44	139	1212	652	1864	7131,23	4379,75	11510,98	75	100	83
Superior Administrativo	152	138	290	716	803	1519	5028	5108,34	10136,34	33	37	35
Superior Operacional	310	121	431	2170	733	2903	21250,61	7899,5	29150,11	69	65	68
Técnico Administrativo	1017	455	1472	4730	1938	6668	31546,02	10228,19	41774,21	31	22	28
Técnico Operacional	888	61	949	3911	253	4164	28947,27	1792,17	30739,44	33	29	32
Administrativo	726	141	867	2565	460	3025	15841,75	3155	18996,75	22	22	22
Operacional	7143	102	7245	22049	345	22394	173776,3	2858,26	176634,6	24	28	24
TOTAL GERAL	10331	1062	11393	37353	5184	42537	283521,2	35421	318942,4	27	33	28

(1) Não foram considerados estagiários nem aprendizes.



SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

ODS (3 – Metas 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9/ 8 - Meta 8.8/ 16 – Metas 16.1, 16.7)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2)

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

A gestão dos riscos de segurança do trabalho é um conjunto de

ações que tem por objetivo identificar e analisar os riscos aos quais os colaboradores estão sujeitos no desenvolvimento de suas atividades, bem como preveni-los e tratá-los de forma a contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e seguro. Nessa perspectiva, a COPASA estruturou o Programa Acidente Zero, que visa contribuir para a redução dos acidentes de trabalho e suas consequências, implantando uma cultura de mitigação dos acidentes e de promoção da segurança. Desse modo, a Copasa reduziu em 25% o valor total de acidentes de trabalho considerado admissível pela Companhia no ano 2020. Ainda assim, foi registrada uma diminuição de 36% no número de acidentes,

quando comparado ao ano anterior, superando em 11% a redução do parâmetro aceitável para o ano.

A Companhia aplica a Norma NBR 14.280 (Cadastro de Acidente do Trabalho) como procedimento e classificação para o registro e a comunicação de estatísticas relativas aos acidentes. Vale destacar que todos os acidentes de trabalho são rastreados pela COPASA, e as estatísticas são elaboradas por meio do Sistema Integrado de Gestão Empresarial, no qual os registros de acidentes são armazenados considerando as atividades e localizações geográficas da organização.

ACIDENTES DE TRABALHO E AFASTAMENTO TEMPORÁRIO								
ANO	2020		2019		2018		2017	
Indicador	RMBH <sup>1</sup>	Interior <sup>2</sup>	RMBH <sup>1</sup>	Interior <sup>2</sup>	RMBH <sup>1</sup>	Interior <sup>2</sup>	RMBH <sup>1</sup>	Interior <sup>2</sup>
Acidentes com afastamento temporário (%)	0,82	1,06	1,21	1,41	1,03	1,30	1,17	1,07
Acidentes com afastamento permanente (%)	0	0	0	0	0	0	0	0
Taxa de frequência - acidentes do trabalho (%)	5,68	8,67	13,76	14,34	12,69	13,79	13,81	12,16
Taxa de gravidade - acidentes do trabalho (%) <sup>3</sup>	24,17	1.928,97	48,33	553,93	40,92	49,17	1.021,83	48,33
Dias Perdidos - acidentes do trabalho	196	920	267	643	258	524	291	505
Taxa de Doenças Ocupacionais (%) <sup>4</sup>	0,00	0,00	0,02	0,03	0,04	0,00	0,00	0,00
Óbitos	0	4	0	1	0	0	1	0

Notas:

<sup>1</sup> Percentual em relação ao total de empregados da Região Metropolitana de Belo Horizonte

<sup>2</sup> Percentual em relação ao total de empregados do Interior do Estado de Minas Gerais.

<sup>3</sup> Para o cálculo da taxa de gravidade, utilizamos a fórmula

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

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

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



TAXA DE ABSENTEÍSMO NA COPASA POR GÊNERO

ANO	2020	2019	2018
Taxa de absenteísmo COPASA sexo masculino	6,02	3,37	2,06
Taxa de absenteísmo COPASA sexo feminino	7,73	3,20	4,22
Total - Taxa de absenteísmo COPASA	6,19 <sup>(1)</sup>	3,39	2,99

<sup>(1)</sup> Foram considerados os seguintes afastamentos: PJ-Pedido de Recurso Judicial; PR-Pedido de Recurso INSS; AG-Acompanhamento Gestante; AMP-Amamentação Prorrogada; DS-Doação de Sangue; EG-Exames Gestantes; LP-Licença Paternidade; AP-Assistência a Parente; CM-Consulta Médica; DC-Doenças Crônicas; DC07-Disp. Coronavírus 07; DC14-Disp. Coronavírus 14; EO-Exame Ocupacional; LMP-Licença Maternidade Prorrogada; LPP-Licença Paternidade Prorrogada; PS-Plano de Saúde; TD-Tratamento Dentário; ATB-Acidente de Trabalho; ATJ- Acidente de Trajeto; DO-Licença Médica; DOC-Licença Doença Covid-19; AIA-Após Inv. Acidente de Trabalho; AID-Após Inv. Auxílio Doença; ATBI-Acidente de Trabalho INSS; ATJI-Acidente de Trajeto INSS; LD-Licença Médica INSS; LM-Licença Maternidade; TJ-Acidente de Trajeto INSS. Os índices foram feitos em relação ao total planejado para o mês de novembro, estratificado por homens e mulheres.

No que diz respeito à Saúde e Segurança do Trabalho, todos os colaboradores da COPASA são representados pelos mediadores da saúde, facilitadores lotados em diversas unidades e que auxiliam na divulgação de informações preventivas. Além disso, conforme preconiza a Norma Reguladora 5 (NR-5), a Companhia dispõe de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por

representantes da Empresa e de seus empregados. As CIPAs prestam apoio aos profissionais da medicina e da segurança do trabalho no que se refere à identificação e ao tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia. Das 83 CIPAs instituídas, 76 delas estão ativas e todas são constituídas em locais que possuem mais de 20 empregados, conforme previsto na NR-5.

TREINAMENTOS EM SAÚDE E SEGURANÇA

12.397	Oportunidades de treinamento
98.587	Horas aproximadas
29%	Total de oportunidades de capacitação realizadas

Com o objetivo de fortalecer as ações de promoção de saúde e qualidade de vida, voltadas para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais seguro, saudável e produtivo, a COPASA investe em diferentes iniciativas, tais como: ergonomia, ginástica laboral, orientação psicossocial, Programa de Assistência Especial, Programa de Atenção à Saúde na Prevenção à AIDS/ISTIs (APA), Programa de Atendimento ao Sujeito em Relação ao Alcool e às Drogas (PASA) e readaptação funcional.

Pelo quarto ano consecutivo, a Companhia apoia a campanha

Maio Amarelo, um movimento internacional de conscientização para redução de acidentes de trânsito. Em 2020, a campanha interna levantou a seguinte bandeira: “Os serviços essenciais não podem parar, mas parar no trânsito é fundamental”. O tema escolhido fez alusão ao momento da pandemia e reforçou a importância de estar atento às condições e aos comportamentos inseguros no trânsito. Dessa forma, todos os condutores, seja de caminhões, ônibus, vans, automóveis, motocicletas ou bicicletas, e pedestres e passageiros, são estimulados a evitar acidentes.

◇ CORRELAÇÃO ODS 8 E PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 6, 7, 9, 10)

A Revisão da Identidade Organizacional (RIO) da COPASA fortaleceu alguns pontos cruciais que perpassam não só a própria Empresa e o setor, como são preocupações de diversos outros segmentos (**princípio 10**). Além da priorização do cliente como parte interessada central, a construção de um ambiente de trabalho saudável e seguro é a chave para um desenvolvimento qualitativo constante. Dessa forma, o **ODS 8** está na priorização da COPASA, que entende que pessoas incluídas, com trabalho decente e engajadas na Empresa, são um dos pontos-chave para o próprio desenvolvimento econômico e socioambiental.

Os planejamentos e as ações da COPASA têm como objetivo a geração de valor, seja financeiro, seja para o meio ambiente e também para a sociedade. E mais do que isso: essa geração de valor não pode ser pontual e, sim, algo perene. Dessa forma, o aumento da produtividade da COPASA, via expansão das redes de saneamento e redução nos déficits operacionais, deve ser sustentado por meio da modernização tecnológica e da inovação (**meta 8.2; princípio 9**), bem como em uma maior eficiência dos recursos no consumo e no fornecimento dos serviços, evitando, inclusive, a degradação ambiental (**meta 8.4; princípio 7**).

Para que esse crescimento econômico com geração de valor para as partes interessadas seja alcançado, há uma preocupação tanto com quem recebe o serviço quanto com quem o torna possível. A preocupação com a saúde e a segurança dos colaboradores é uma realidade para a COPASA, assim como a Companhia entende ser fundamental oferecer um ambiente de trabalho de qualidade, respeitando e incluindo as diversidades (**meta 8.5; princípio 1 e 6**).

Endereçando as demandas em prol da sustentabilidade, a COPASA, com todas as suas práticas, promove o próprio crescimento econômico em conjunto com a geração de valor para as demais partes interessadas.



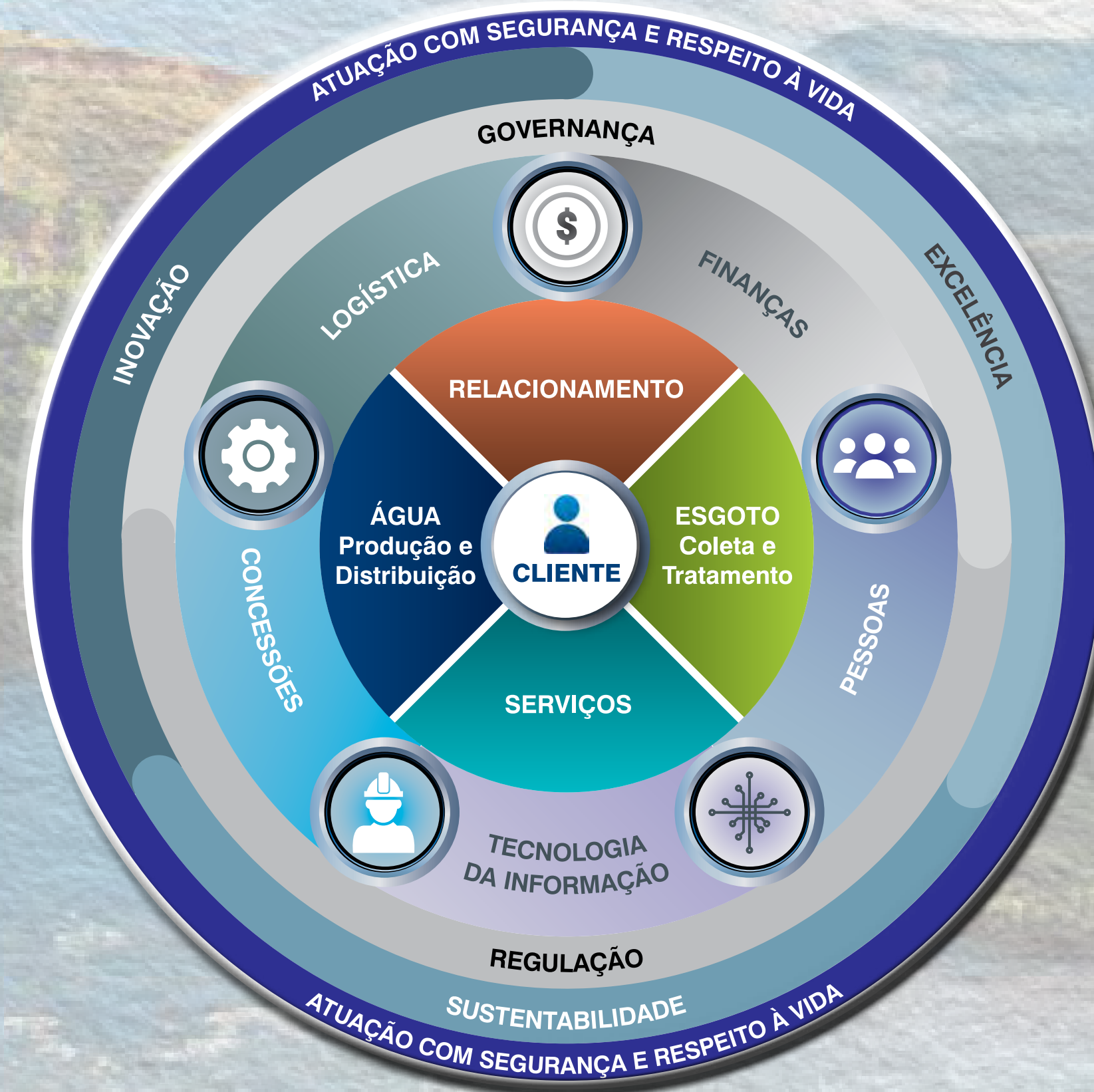
# Nossos Processos

Banco de imagens - Rio São Francisco

**COPASA**



# Nossos Processos

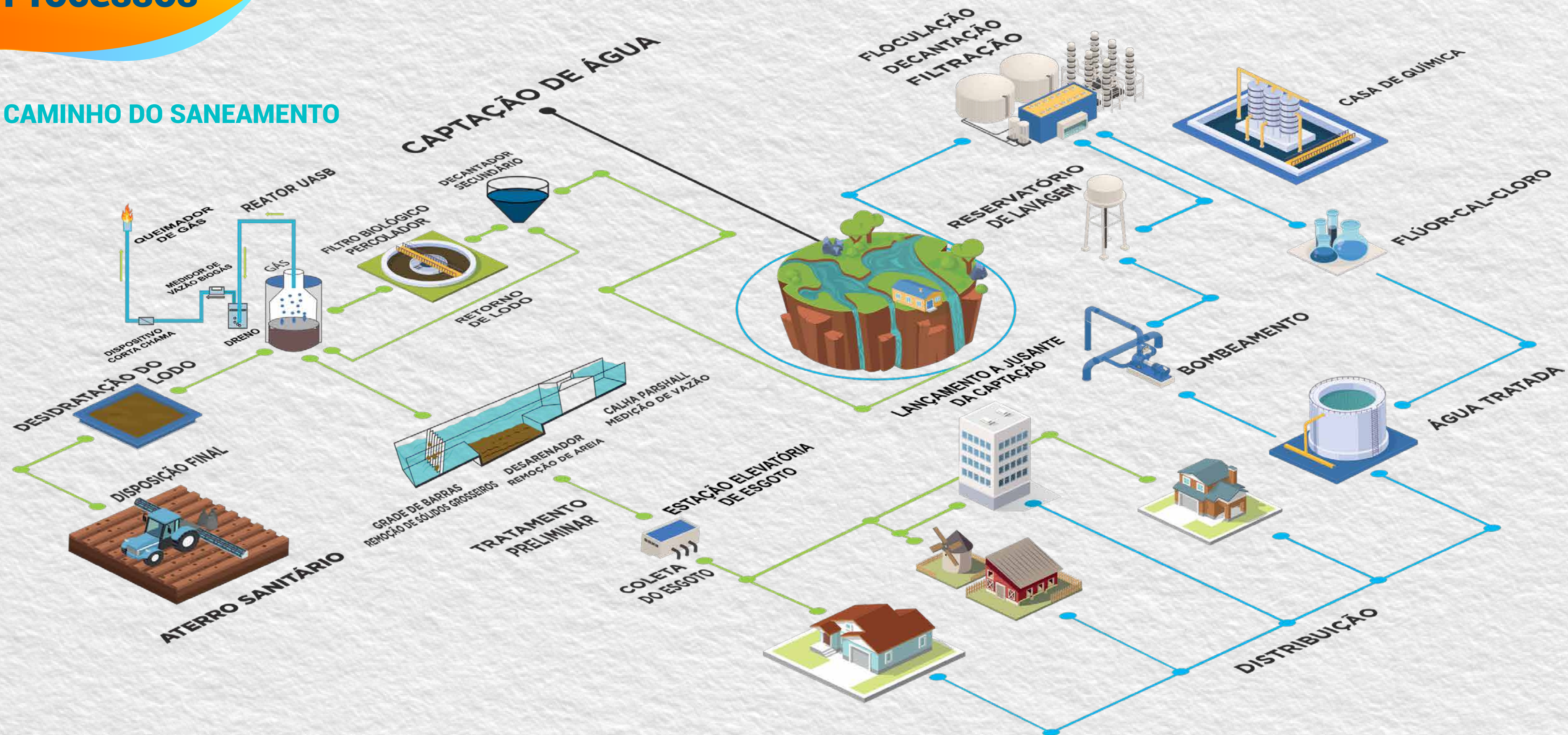


Nossa cadeia de valor foi idealizada com um modelo que faz analogia à dinâmica de um rolamento, um componente que tem a função de reduzir o atrito entre partes, possibilitando o movimento de forma harmônica e segura. Como um rolamento, nossos processos estão harmonicamente construídos para que o

resultado do nosso trabalho possibilite um giro rápido, de forma fluida. Uma cadeia de valor estruturada em três Macroprocessos (Estratégicos, Suporte, Do Negócio) que resultam em excelência, inovação e sustentabilidade, direcionados ao equilíbrio do eixo interno, onde o cliente se encontra e é o centro da nossa atuação.



## CAMINHO DO SANEAMENTO





## TRAJETÓRIA DA ÁGUA

ODS (1 - Metas 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 - Metas 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)

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

A seleção da fonte abastecedora de água é fundamental para a construção de um sistema de abastecimento. Os critérios de avaliação para sua escolha envolvem a localização, a topografia da região, a vazão do manancial e a presença de possíveis focos de contaminação, levando em consideração aspectos qualitativos, quantitativos, sociais e técnico-econômicos.

A captação da água pode ocorrer de maneira superficial ou subterrânea. A superficial é feita em rios, lagos ou represas por gravidade ou bombeamento. No caso do bombeamento, uma casa de máquinas é construída junto à captação, onde os conjuntos motobombas têm a finalidade de transferir a energia elétrica-mecânica em cinética para a água do manancial e, na sequência, a enviam para a estação de tratamento.

A captação subterrânea é efetuada por meio de poços tubulares profundos, com perfurações feitas no terreno que vão de 50 a 180 metros de profundidade. A água dos aquíferos é captada através de bombas submersas instaladas nos poços, sendo enviada à superfície pelas tubulações.

Em 2020, **82,3%** do volume total de água aduzido nos sistemas da COPASA foram captados em fontes superficiais, **10,7%** em fontes subterrâneas e **6,7%** em fontes mistas.

O planejamento da COPASA para o uso de fontes de água tem caráter de longo prazo e leva em consideração as projeções de crescimento populacional das localidades, onde a Companhia é responsável pelo abastecimento de água.

Para a prestação desse serviço, é necessário ter a autorização para o uso dos recursos hídricos, concedida por meio de outorga expedida por órgão ambiental competente, sendo que as outorgas de águas em domínio do Estado de Minas Gerais são obtidas junto ao Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM). Já as outorgas de águas em domínio da União são expedidas pela Agência Nacional das Águas (ANA).

A COPASA presta serviços de abastecimento de água no Estado de Minas Gerais tendo como fontes outorgadas 595 captações superficiais e 912 captações subterrâneas, cuja soma das vazões outorgadas totalizam 59,15 m³/s.

A COPASA mantém quase 25 mil hectares de áreas protegidas com o objetivo de viabilizar a proteção de mananciais. Essas áreas constituem, no todo ou em parte, Áreas de Proteção Especial (APE) estaduais e/ou Unidades de Conservação estaduais ou federais, e possuem uma grande diversidade de espécies da fauna e flora da Mata Atlântica e do Cerrado, destacando-se a ocorrência de espécies endêmicas e ameaçadas de extinção.

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

As águas subterrâneas cumprem um papel fundamental no equilíbrio hídrico e ecológico, sustentando mananciais superficiais e ecossistemas aquáticos em épocas de seca. Portanto, o monitoramento da quantidade extraída de captações subterrâneas

e do nível da água reflete a relação sustentável entre o consumo e a preservação.

É através do monitoramento quantitativo sistemático de poços tubulares profundos que a Empresa visa identificar a influência dessas unidades de captação nos diversos aquíferos do Estado de Minas Gerais, verificando os níveis de água, as vazões extraídas e o regime de bombeamento na utilização do processo operacional. Variáveis sazonais como pluviosidade, territorialidade e demandas diferenciadas no decorrer do período analisado são levadas em consideração para análises de fontes hídricas em abastecimentos atuais e futuros, garantindo assim a sustentabilidade econômica e ambiental. Além de atender a legislação vigente, o monitoramento feito de forma ampla e sistemática contribui para que a COPASA possa elaborar prognósticos de problemas de abastecimento público, diagnosticar interferências, mitigar danos e otimizar recursos.

No sentido de maximizar os esforços em monitoramento, foi firmado em julho de 2020 um Acordo de Cooperação Técnica entre COPASA, IGAM e Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM) para o "aprimoramento das redes de monitoramento dos recursos hídricos no Estado de Minas Gerais e o compartilhamento de dados e informações advindas do monitoramento". Esse convênio tem por objetivo principal a integração das redes de monitoramento estadual, federal e setorial de saneamento, estabelecendo parcerias para a compatibilização e a troca de informações relevantes, além de apoio técnico relativo ao tema, tanto para recursos hídricos subterrâneos quanto para superficiais.

O monitoramento qualitativo consiste no estudo e na análise das variáveis físico-químicas e biológicas das águas, dos mananciais superficiais e subterrâneos, bem como dos corpos hídricos receptores que também atendem as legislações, condicionantes de outorgas e regularização ambiental dos empreendimentos da COPASA. O aumento dos pontos de amostragem, observado no período de 2017 a 2020, se deve à implantação de novas captações nos sistemas de abastecimento de água e à operação de novos sistemas de esgotamento sanitário.



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

Estações de Monitoramento	2020	2019	2018	2017
Mananciais Superficiais	742	645	609	629
Mananciais Subterrâneos	1.537	1.299	1.202	1.089
Monitoramento ETEs	988	925	862	861
Estudos Especiais	86	88	94	95

Para identificar o impacto das variáveis hidroclimáticas sobre as captações, a COPASA realiza o monitoramento quantitativo por meio de medições de vazão em mananciais superficiais, instalação de estações de monitoramento fluviométrico convencionais e operação de uma rede de estações pluviométricas. Em 2020, a Companhia ampliou a rede setorial de monitoramento quantitativo com a instalação de sete novas estações fluviométricas convencionais e duas automáticas com telemetria. Entretanto, vale ressaltar que houve uma diminuição na quantidade de medições de vazão realizadas devido aos lockdowns gerados pela pandemia da Covid-19, restrições de viagens e funcionários em grupo de risco.

Ano	Rede Pluviométrica (nº de pluviômetros)	Pontos de Medições de Vazão	Medições de Vazão realizadas	Nº de Estações Automáticas Telemétricas
2020	589	325	715	8
2019	589	415	2.147	6
2018	584	390	2.110	3
2017	581	390	2.350	2

A construção de um sistema completo de abastecimento de água requer estudos aprofundados e mão de obra altamente especializada. Os trabalhos começam com a definição da população a ser

abastecida, a taxa de crescimento da cidade e suas necessidades industriais. Com base nessas informações, o sistema é projetado para servir à comunidade, durante muitos anos, com a quantidade suficiente de água tratada. Um sistema convencional de abastecimento de água é constituído das seguintes unidades: captação, adução, estação de tratamento, reservação, redes de distribuição e ligações domiciliares.

Em uma Estação de Tratamento de Água (ETA) do tipo completa, a água bruta passa pelas etapas de coagulação, floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH. Para avaliar a eficiência do processo é feita uma análise de todas essas etapas nos laboratórios das unidades de tratamento de água, atendendo aos requisitos legais e de controle interno de qualidade.

### Licenciamento Ambiental

A Política Nacional de Segurança das Barragens estabelece princípios, diretrizes, responsabilidades e padrões de segurança de barragens de água que são seguidos por todos os nossos colaboradores, de forma a reduzir a possibilidade de acidentes e suas consequências.

A COPASA também prioriza o procedimento administrativo do Licenciamento Ambiental junto ao órgão competente, que autoriza a localização, a instalação, a ampliação e a operação de empreendimentos e atividades utilizadoras de recursos naturais - efetivas ou potencialmente poluidoras e aquelas capazes de causar degradação ambiental; além de atender as recomendações prescritas pelo licenciador para evitar, mitigar ou compensar os impactos de suas atividades.

Ao final de 2020, a Companhia possuía 81% das ETAs licenciadas ou dispensadas de licenciamento. As unidades restantes, que correspondem a 19%, estão com a regularização ambiental pendente, seja em processo de preparação de documentação e adequações administrativas/operacionais, seja com processo já em andamento nos órgãos ambientais. No mesmo período de referência, 69% das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) projetadas, em implantação e em operação estavam licenciadas. Todas as demais estações permanecem em processo de regularização do licenciamento junto ao órgão ambiental.

Estações Licenciadas (%)	2020	2019
ETA	81%	50%
ETE	69%	68%

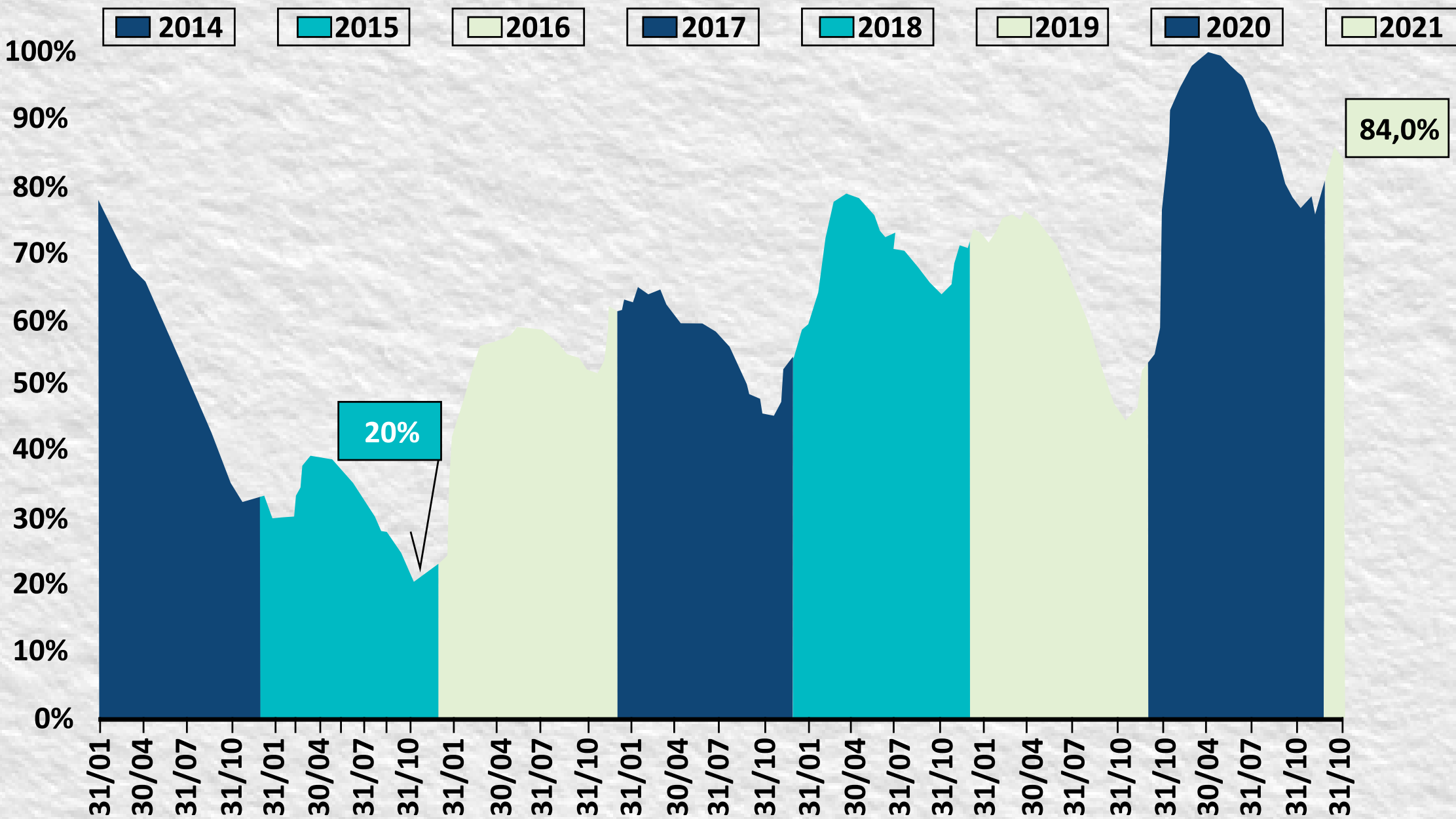


Situação Hídrica

Desde janeiro de 2019, quando houve o rompimento da barragem da Mina Córrego do Feijão - localizada em Brumadinho e operada pela mineradora Vale S.A., não ocorre a captação de água do rio Paraopeba. A estação foi projetada pela COPASA para combater a crise hídrica e proporcionar segurança no abastecimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). Ao longo de 2019, as tratativas com a Vale S.A e com o Ministério Público possibilitaram o desenvolvimento

de um projeto para nova captação, com a mesma vazão e à montante do local diretamente afetado com os resíduos da lama da barragem de rejeitos. O prazo inicial de entrega das obras era para setembro de 2020. Porém, a data foi adiada e sua finalização, agora, está prevista para final de abril de 2021. Apesar do atraso na entrega dos projetos, o abastecimento de água na Região Metropolitana de Belo Horizonte não foi afetado, uma vez que o Sistema Paraopeba, composto pelos reservatórios Rio Manso, Serra Azul e Vargem das Flores, encontrava-se, em 18.02.2021, com cerca de 90% de sua capacidade.

Volume Agregado do Sistema Paraopeba



Volume de cada Reservatório 31/01/2021	
Rio Manso	82,2%
Vargem das Flores	83,5%
Serra Azul	87,4%



Sistema Rio Manso - Brumadinho

A captação no Rio das Velhas, responsável por aproximadamente 44% do volume distribuído na RMBH, é realizada a fio d'água, sendo bastante influenciada pela ocorrência de chuvas, tendo em vista sua localização na parte alta da bacia hidrográfica.

Sistema Rio das Velhas	
Percentual do volume distribuído da RMBH	44%
Outorga de captação	8,7 m³/s
Vazão média do Rio das Velhas dos últimos 15 dias anteriores a 18.02.2021	43,8 m³/s
Vazão média utilizada nos últimos 12 meses	6,95 m³/s



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

Ao longo de 2020, a COPASA realizou diversas ações de forma a minimizar os efeitos da estiagem em algumas cidades no interior do Estado, segundo as alternativas disponíveis de cada região, com destaque para o prosseguimento das obras de melhoria nos municípios de Barroso, Palma, Pirapetinga e Varginha.

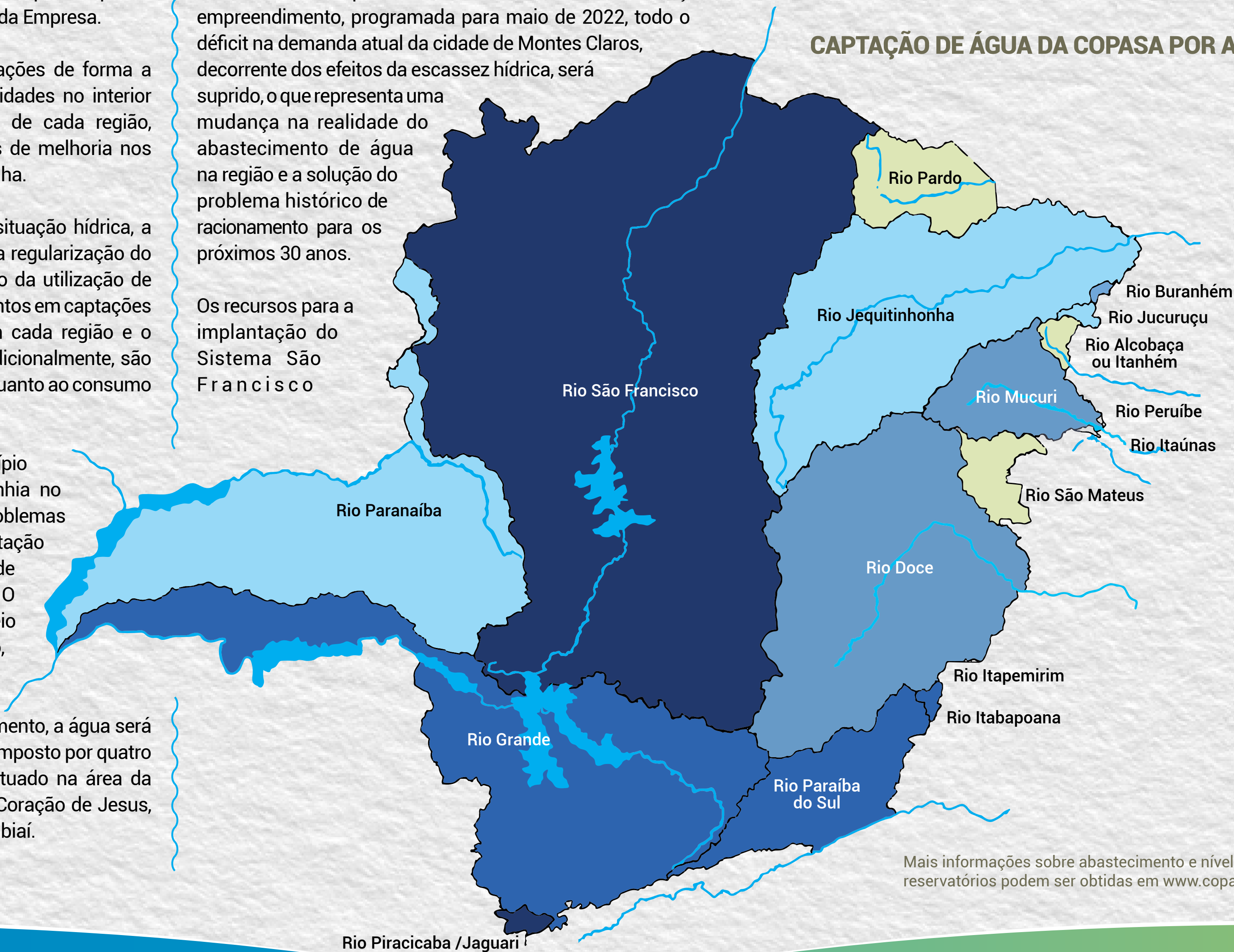
Tendo como objetivo minimizar os impactos da situação hídrica, a Companhia recorre a meios que contribuem para a regularização do abastecimento nas localidades afetadas, por meio da utilização de caminhões-pipa, perfurações de poços e investimentos em captações alternativas, conforme as opções disponíveis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

Quanto ao abastecimento de água no município de Montes Claros, maior concessão da Companhia no interior do Estado, que historicamente enfrenta problemas de estiagem, foram iniciadas as obras de implantação do Sistema São Francisco, que terá capacidade de captação de 500 litros por segundo (l/s). O empreendimento prevê a captação de água por meio de balsas flutuantes instaladas no rio São Francisco, em Ibiaí, seguida pelo transporte da água bruta até a Estação de Tratamento de Água – ETA, localizada no município. Após o processo de tratamento, a água será conduzida por meio de um sistema de adutoras, composto por quatro elevatórias de água tratada, até o reservatório situado na área da Estação de Tratamento de Água - ETA Pacuí, em Coração de Jesus, que fica cerca de 92 Km do ponto de captação em Ibiaí.

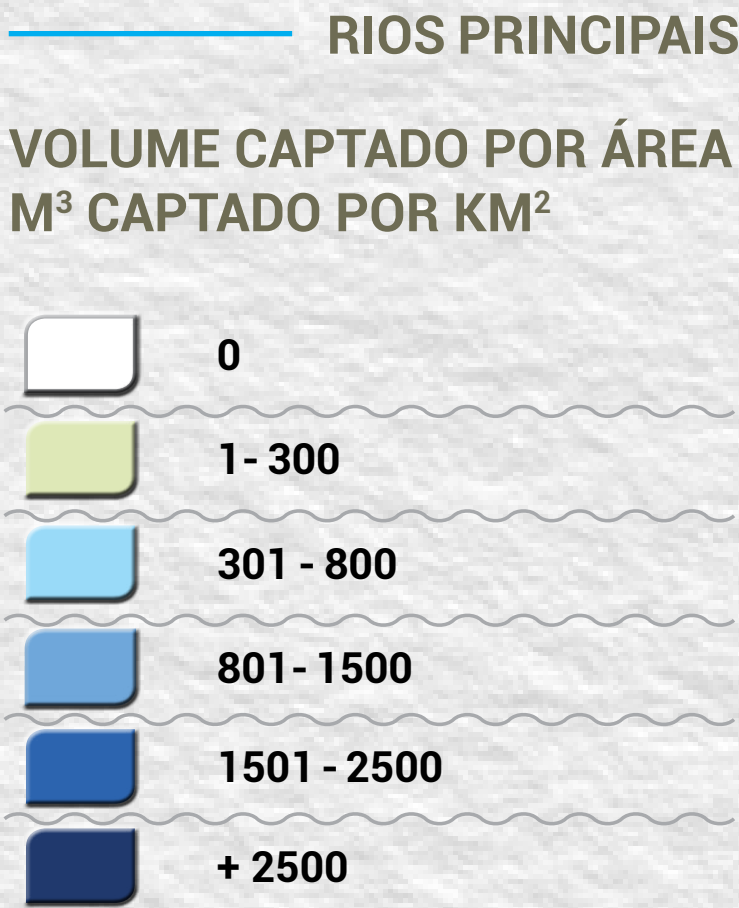
A obra complementa o Sistema Pacuí e, além de garantir o abastecimento de Montes Claros até o ano de 2050, prevê também o abastecimento das cidades de Coração de Jesus e Ibiaí, e pode ser considerada uma alternativa para outras localidades da região, beneficiando cerca de 430 mil pessoas. Desta forma, com a finalização do empreendimento, programada para maio de 2022, todo o déficit na demanda atual da cidade de Montes Claros, decorrente dos efeitos da escassez hídrica, será suprido, o que representa uma mudança na realidade do abastecimento de água na região e a solução do problema histórico de racionamento para os próximos 30 anos.

Os recursos para a implantação do Sistema São Francisco

são provenientes da contratação de operação de crédito de longo prazo, realizada pela COPASA junto ao Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo que o valor previsto dos aportes é na ordem de R\$257,3 milhões.



CAPTAÇÃO DE ÁGUA DA COPASA POR ANO POR BACIA HIDROGRÁFICA



Bacia Hidrográfica	Volume captado (Total m³/ano)
Rio Barunhém	329.278
Rio Doce	96.643.603
Rio Grande	150.656.827
Rio Itabapoana	1.303.860
Rio Itanhém	320.676
Rio Jequitinhonha	26.198.573
Rio Jucuruçu	274.943
Rio Mucuri	14.793.673
Rio Paraíba do Sul	48.026.228
Rio Paranaíba	40.546.488
Rio Pardo	3.663.094
Rio Piracicaba/Jaguari	6.805.197
Rio São Francisco	687.717.750
Rio São Mateus	1.092.082

Mais informações sobre abastecimento e nível dos reservatórios podem ser obtidas em [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br).



## QUALIDADE DA ÁGUA

Os produtos e serviços da COPASA não apresentam riscos à saúde e à segurança da população. Seus laboratórios são equipados para realizar análises físico-químicas, microbiológicas e hidrobiológicas no intuito de monitorar o padrão de qualidade da água distribuída à população. É feito, ainda, o monitoramento da qualidade da água bruta dos mananciais, dos efluentes resultantes do tratamento de esgoto e dos respectivos corpos receptores, conforme exigido pela legislação ambiental.

A COPASA realiza, mensalmente, cerca de 1,5 milhão de análises para o controle operacional e da qualidade da água. Em 2020, foram realizadas 17.284.997 análises para garantir os padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Todos os meses são enviadas informações sobre a qualidade da água aos nossos clientes, constando na fatura os seguintes parâmetros: cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez e Escherichia coli. Além disso, a Companhia disponibiliza no site oficial informações sobre as localidades onde atua, bem como o Relatório Anual de Qualidade da Água.

Existem iniciativas pontuais de reciclagem de água e aproveitamento de efluente tratado nos processos da Empresa. A ETA do Sistema Rio Manso, localizada em Brumadinho, trata resíduos oriundos do processo de tratamento da água, de forma a ser recirculada para o canal de entrada da ETA, permitindo o seu reaproveitamento nos processos. O volume de água recirculado, ainda, não é mensurado. Quanto às águas residuais das ETAs provenientes da lavagem dos decantadores e filtros, a COPASA busca viabilizar a reutilização/recirculação e/ou devolução do efluente tratado ao corpo receptor, após a implantação de Unidades de Tratamento de Resíduos.

Nas ETEs, o efluente tratado vem sendo utilizado para irrigação de jardins e gramados, para a limpeza de decantadores e máquinas e para a preparação de solução de polímero para desidratação.

Destaca-se o caso da ETE Ibirité, em que toda a água utilizada no processo é proveniente de reuso do efluente tratado: limpeza de grade e das peneiras, no sistema terciário, na desidratação (diluição do polímero e limpeza da máquina), no secador térmico e na irrigação de jardim e gramados.

### Perdas de Água

ODS (6 - Metas 6.1, 6.3, 6.4/ 8 - Meta 8.2/ 9 - Meta 9.4/ 12 - Meta 12.2)

PACTO GLOBAL (Princípios 7, 8, 9)

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

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

A COPASA enfrenta um grande desafio para combater as perdas de água, fato que vem aumentando a cada ano. Em 2020, foram registrados 632.072 vazamentos de água ocorridos nas ligações e nas redes de distribuição. Já em 2019, houve o registro de 401.574 vazamentos de água nas economias atendidas. A grande diferença nesse valor se dá pela circunstância de que, em 2020, houve uma melhora na atuação das equipes quanto ao tempo de resposta à identificação e às retiradas de vazamentos, havendo ganho de eficiência na força de trabalho.

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

### Programa de Redução de Perdas de Água:

reestruturado pela COPASA buscando maior sistematização e continuidade de ações contra as perdas. Foram definidos os critérios de priorização e as políticas por meio da implementação do Balanço Hídrico, que serve como ferramenta de identificação das componentes formadoras dos indicadores de perda. No ano de 2020, também foi possível identificar quais são os fatores preponderantes nesse processo, o que facilitará o desenvolvimento de ações mais assertivas da Companhia no combate às perdas de água.

### Hidrometria

A COPASA mantém o laboratório de Hidrometria equipado com modernas bancadas informatizadas, destinadas a ensaios metrológicos e aos estudos de desempenho dos parques medidores. Foram adquiridos 900 mil hidrômetros para aplicação nos segmentos de manutenção corretiva, religações, novas ligações e no Programa de Melhoria de Qualidade da Micromedicação, que contempla um conjunto de ações voltadas para a modernização do parque de hidrômetros, manutenção preventiva e substituição de medidores que apresentam baixo desempenho de medição, além da aplicação de novas tecnologias com utilização de medidores eletrônicos, menos sujeitos aos desgastes em relação aos equipamentos convencionais.

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



Especificação	Unidades	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Empregados/Ligações <sup>(1)</sup>	emp./mil ligações	1,58	1,64	-3,9%	1,67	-1,8%
Índice de Hidrometração	%	99,8	99,8	-	99,7	+0,1p.p
Índice de Perdas na Distribuição <sup>(2)</sup>	%	40,5	40,1	0,4 p.p	40,0	+0,1p.p%
Inadimplência <sup>(3)</sup>	%	4,52	4,23	0,29 p.p	3,49	0,74 p.p

<sup>(1)</sup> Número de Empregados / 1.000 Ligações de água e esgoto - dados COPASA + COPANOR.  
<sup>(2)</sup> Diferença entre o volume distribuído e o volume medido, dividida pelo volume distribuído, dos últimos 12 meses - dados COPASA.  
<sup>(3)</sup> Corresponde à relação entre o saldo de contas a receber vencidas entre 90 e 359 dias e o valor total faturado nos últimos 12 meses - dados COPASA.

O indicador empregados/ligações, que mostra a quantidade de empregados próprios para cada mil ligações atendidas, apresentou queda de 4,3% em 2020 quando comparado a 2019. O índice de hidrometração, que mostra o percentual de ligações da COPASA, cujo consumo é hidrometrado, ficou em linha nos períodos comparativos. Já o índice de perdas na distribuição aponta a relação entre o volume de água medido e o volume de água distribuído, tendo sido observada uma elevação de 0,4 (0,39)

pontos percentuais em 2020, o que representa uma diferença de 0,99%. Em dezembro de 2019, o índice estava em 40,09% e em dezembro de 2020 o índice atingiu o patamar de 40,48%.  
  
O índice de inadimplência, que corresponde à relação entre o saldo de contas a receber (vencidas entre 90 e 359 dias) e o valor total faturado nos últimos 12 meses, registrou um aumento de 4,23% em 2019 para 4,52% em 2020.



ETA Rio das Velhas - Nova Lima

◆ CORRELAÇÃO ODS 15 E PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 7 E 8)

Ao entender o modelo de negócios da COPASA, é possível perceber que os recursos hídricos - e todos os ecossistemas que os compõem - são a principal matéria-prima e o cenário no qual é possível fechar toda a cadeia de valor da Empresa, que vai desde a captação do insumo básico do serviço ao ambiente de destinação de efluentes da captação e/ou tratamento de esgoto. Desta forma, a preocupação da COPASA junto aos ecossistemas de água é legítima, o que faz com que o **ODS 15** seja um dos objetivos priorizados pela Companhia.

Com programas de proteção aos mananciais, a COPASA colabora para o alcance das metas do **ODS 15**, protagonizando ações no estado de Minas Gerais que impactam de maneira positiva e vão além das

divisas estaduais, ajudando na conservação de bacias hidrográficas.

No que diz respeito à preservação de ecossistemas naturais em áreas de proteção ambiental, a COPASA impacta, mesmo que indiretamente, na conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas (**meta 15.1**). Já comprovadamente, a proteção ou recuperação de áreas degradadas estimula a regeneração de fontes hídricas, assim como propicia a perenidade destas fontes (**metas 15.2 e 15.3**), evitando processos de desertificação e degradação do ambiente. Consequentemente, a biodiversidade local é beneficiada com a proteção dos seus ambientes naturais (**meta 15.4**), auxiliando no combate à extinção de espécies (**meta 15.5**).

Percebe-se, portanto, que há uma relação cíclica entre o negócio da COPASA e o **ODS 15**, visto que a necessidade da Empresa em relação aos ecossistemas é crucial e a proteção destes, tendo em vista a perenidade do negócio, gera externalidades ambientais positivas que extrapolam o próprio viés da COPASA e beneficiam as demais partes interessadas. A relação da COPASA com este ODS reforça o vínculo que a Empresa possui com os **princípios 7 e 8 do Pacto Global**. A prevenção contra os danos ambientais e a promoção de uma maior responsabilidade ambiental são pontos que potencialmente reforçam a perenidade da COPASA, sendo sua principal matéria-prima a água captada de fontes naturais.



## A TRANSFORMAÇÃO DO ESGOTO

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)

GRI (102-2/ 203-1/ 203-2/ 303-1/ 303-2/ 303-4/ 304-2/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

Um serviço de esgotamento sanitário de qualidade está diretamente interligado à saúde da população e à preservação do meio ambiente, sendo um fator crucial para a manutenção das nossas águas e para a prevenção e o controle de doenças. Investimos em nossa missão de contribuir para a universalização dos serviços de saneamento. Apesar de nossos índices de cobertura e atendimento superarem a média dos indicadores nacionais, nosso maior desafio ainda se refere aos serviços de esgotamento sanitário. Em dezembro de 2020, o índice médio de atendimento com rede de esgoto em áreas operadas pela COPASA foi de aproximadamente 80% e cerca de 80% dos efluentes coletados foram encaminhados e tratados nas ETEs. As ETEs instaladas têm capacidade de tratamento superior a 16 m³/s. Elas trataram, em 2020, uma média de aproximadamente 10 m³/s, com eficiência média superior a 83% de remoção da carga orgânica afluente, medida em termos de Demanda Química de Oxigênio (DBO).

Com o propósito de reduzir o lançamento de esgotos in natura no meio ambiente e ampliar a eficiência de nossas ETEs, a empresa tem realizado aportes de recursos significativos na ampliação da coleta e tratamento de esgotos. Apenas no ano 2020, foram licenciadas 33 ETEs e foi iniciada a operação de estações de tratamento de esgoto nos municípios de Três Corações, São Gonçalo do Abaeté e Pirajuba.

Embora a destinação correta do esgoto seja fundamental para a melhoria dos corpos hídricos, a poluição destes também é decorrente do descarte de lixo nas vias urbanas e do uso e ocupação desordenados

do solo, sobretudo com o lançamento clandestino de esgotos em galerias pluviais. Sendo assim, é imprescindível a participação da sociedade na conscientização pela destinação correta do lixo e conexão dos imóveis à rede de esgoto, bem como a parceria do poder público na limpeza das cidades e fiscalização de irregularidades.

### O que é o Esgoto Doméstico?

O chamado esgoto doméstico é aquele gerado nas residências ou nas instalações hidráulico-sanitárias tais como chuveiro, pia, lavatório, vaso sanitário, ducha sanitária, banheira, bebedouro e mictório. Um sistema de esgotamento sanitário visa promover a coleta, o transporte e tratamento do esgoto, sendo composto por rede coletora, interceptores, emissários, estações elevatórias e estações de tratamento.

### Programa Caça-Esgoto

O Programa Caça-Esgoto tem como objetivo identificar e eliminar os lançamentos indevidos em redes pluviais e córregos. O foco é a redução dos impactos ambientais e sociais oriundos do uso inadequado dos sistemas de esgotamento sanitário e de drenagem pluvial, promovendo a redução da carga orgânica lançada nos cursos d'água, proporcionando o aumento da capacidade de atendimento do sistema coletor existente e reduzindo os problemas relativos à manutenção do sistema.

Atualmente, há diversos desafios para a execução do Programa Caça-Esgoto, como a urbanização inadequada, a ocupação desordenada e as vias de trânsito intenso. Ainda assim, desde sua implementação foram obtidos resultados bastante positivos, por meio de uma série de obras que possibilitaram a interligação de vários lançamentos no sistema coletor de esgoto. Somente nas bacias dos Ribeirões Arrudas e Onça, o programa já detectou e corrigiu mais de 1500 despejos irregulares.



### Efluentes Não Domésticos

Desenvolvido pela COPASA, o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (PRECEND) é uma alternativa ambientalmente adequada para estabelecimentos comerciais, industriais e de prestadores de serviços fazerem o lançamento de seus efluentes líquidos. O Programa promove a despoluição dos cursos d'água, a proteção das redes coletoras e o tratamento biológico realizado nas ETEs, regulamentando o recebimento do esgoto não doméstico na rede pública coletora de esgotos, conforme determinação da ARSAE-MG.

### O que é Efluente Não Doméstico?

O chamado efluente não doméstico é aquele que é diferente do gerado nas residências: em quantidade e/ou qualidade.



## ◇ Tratamento

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

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

## ◇ Monitoramento

Para acompanhar o tratamento realizado e a performance das unidades de tratamento, monitoramos o afluente e efluente em termos quantitativos (medição de vazão) e qualitativos (medição

de temperatura, pH, sólidos sedimentáveis, sólidos em suspensão, Demanda Biológica de Oxigênio (DBO5), Demanda Química de Oxigênio (DQO), entre outros parâmetros). São também realizadas avaliações qualitativas dos corpos receptores para subsidiar estudos e medidas mitigadoras dos impactos dos lançamentos dos efluentes tratados.

## ◇ CORRELAÇÃO ODS 3 E PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 2, 6)

O core business da COPASA inevitavelmente coloca o **ODS 6 (Água Potável e Saneamento)** como o objetivo mais correlacionado com a Empresa. Outros possuem relação não tão direta, mas ainda muito próxima do negócio da COPASA. Um destes **ODS** é o **3 (Saúde e Bem-Estar)**, pois o saneamento básico é um serviço que impacta diretamente na saúde da população que recebe, ou não, o serviço. Por essa razão, a COPASA, mesmo que indiretamente, contribui para atingir as **metas 3.2; 3.3; 3.8; 3.9**, que suportam o **ODS 3**.

Os esforços para universalizar o saneamento e a oferta de água de qualidade para a população possibilitam a redução da mortalidade infantil (meta 3.2) por causas provenientes de exposição a esgotos não tratados e consumo de água de baixa qualidade. Também impactará positivamente no combate às doenças transmitidas pela água, que acometem as populações adultas (**meta 3.3**). Além da geração de bem-estar e qualidade de vida para a população, a possibilidade de desafogar o sistema de saúde local com a prevenção de doenças evitáveis (**meta 3.9**), bem como a economia

de recursos públicos e/ou renda familiar, que poderão ser priorizados de outra maneira (**meta 3.8**).

Todos esses pontos são direitos universais do ser humano, defendidos pelos princípios **1 e 2 do Pacto Global** tanto no apoio, respeito e promoção dos direitos humanos, quanto na garantia de que esses direitos não serão violados. Outro aspecto associado à defesa dos direitos humanos, inclusive via promoção da saúde, é o potencial de redução das desigualdades sociais, que contribui para eliminar discriminações no ambiente de trabalho (**princípio 6**).

Percebe-se, portanto, a relevância que a COPASA possui a partir da prestação de seus serviços. Os investimentos direcionados para expansão e modernização do seu sistema de abastecimento e saneamento básico são fundamentais para aumentar o portfólio de clientes, com consequente geração de valor econômico. Outro ponto a destacar é a mitigação de impactos sociais e ambientais, que se apresenta como grande desafio para a Companhia.



## RESÍDUOS SÓLIDOS

ODS (3 - Meta 3.9/ 6 - Meta 6.3/ 11 - Metas 11.1, 11.3, 11.6/ 12 - Metas 12.4, 12.5)

PACTO GLOBAL (Princípios 1, 2, 7, 8, 9)

GRI (306-1/ 306-2/ 306-3/ 306-4/ 306-5/ 306-6/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

Desde 2017, a COPASA tem concessão para explorar o Aterro Sanitário de Varginha, no Sul de Minas. Ao longo de 2020, o Aterro operou 33.032 toneladas de resíduos.

Os resíduos sólidos urbanos depositados são compactados e cobertos diariamente com terra do próprio local, conferindo melhor estruturação do aterro. O sistema de drenagem dos líquidos lixiviados resultantes da decomposição da massa orgânica dos resíduos aterrados, permite que esses líquidos sejam conduzidos para uma lagoa de reservação e, posteriormente, bombeados até a ETE.

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

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

### Coleta Seletiva

A COPASA contribui com a coleta seletiva da cidade de Varginha por meio de apoio direto à associação de catadores de materiais recicláveis. Essa ação auxilia na conscientização da população sobre o consumo sustentável, na vida útil do aterro e na preservação ambiental.

## RESULTADOS

ODS (1 - Meta 1.4/ 6 - Metas: 6.1, 6.2, 6.3, 6.4/ 8 - Metas 8.1, 8.2/ 9 - Metas 9.1, 9.4, 9.5/ 10 - Meta 10.2/ 12 - Meta 12.4)

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

A COPASA tem o compromisso de buscar a universalização dos serviços de água e esgoto com qualidade e de forma sustentável. Nesse sentido, a elevação da performance nos processos da Companhia incorpora o tratamento dos impactos econômicos, sociais e ambientais inerentes ao negócio. Zelar pela confiança da sociedade e transformar os clientes em fãs, gerando valor para todos os stakeholders, são os nossos desafios.

A Empresa intensificou sua prática de Gestão por Resultados, que consiste em indicadores que medem a eficiência dos processos do negócio e estão vinculados aos riscos corporativos e à Matriz de Materialidade, tendo como tema transversal a Responsabilidade Social. O monitoramento contínuo da performance por meio de indicadores de desempenho, expostos em painéis de Inteligência de Negócios, incentivou o engajamento das equipes para o alcance das metas. A utilização da ferramenta de gestão, desde a alta direção até as unidades gerenciais, também aumentou o senso de criticidade das equipes, estimulando a análise comparativa e a busca por soluções para elevação do patamar de desempenho.

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

Os clientes são a razão da nossa existência. Todos os esforços da Companhia são voltados para superar as expectativas e buscar

o encantamento tanto do poder concedente quanto dos usuários dos nossos serviços. Para tanto, a Empresa segue investindo no aprimoramento do relacionamento com essa relevante parte interessada.

## Desempenho das Ações

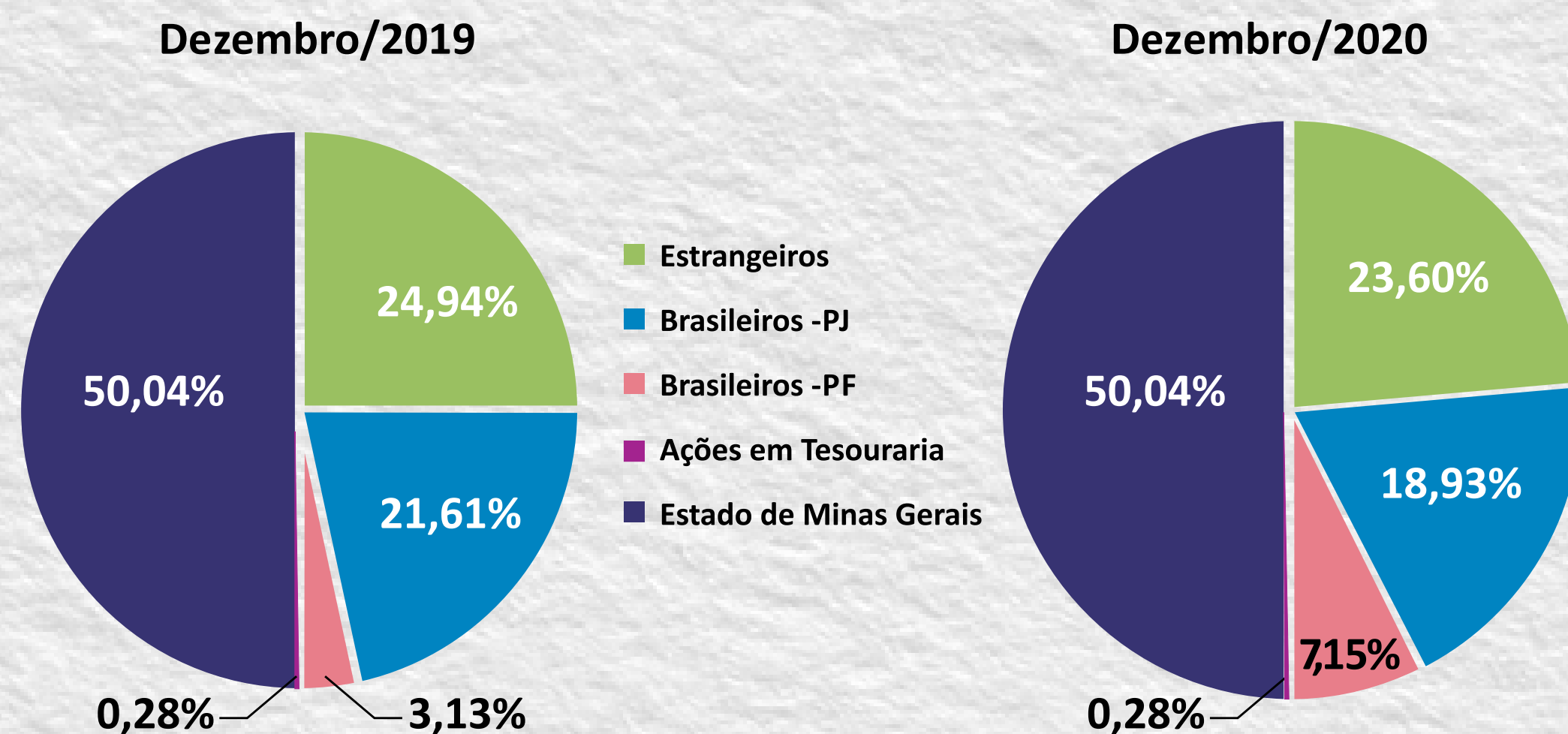
Nosso Capital Social subscrito e integralizado, em 31 de dezembro de 2020, foi de R\$3,4 bilhões, representado por 380.253.069 ações ordinárias, todas nominativas e sem valor nominal. O Estado de Minas Gerais é o nosso acionista majoritário e possui aproximadamente 50,04% das ações. Em livre circulação no mercado (free float), encontram-se cerca de 49,56% das ações. Os administradores e entidade(s) ligada(s) ao acionista controlador possuem 0,12% das ações e o restante, correspondente a aproximadamente 0,28%, encontra-se em tesouraria. O número de acionistas da Companhia apresentou crescimento de 328,9%, passando de 10,1 mil no final de 2019 para 43,3 mil no mesmo período de 2020, com destaque para a evolução do número de acionistas pessoa física.

### Desdobramento de Ações

A AGE realizada em 19 de novembro de 2020 aprovou o desdobramento da totalidade das ações ordinárias da Companhia, na proporção de 1 para 3, sem alteração no valor do Capital Social, visando proporcionar melhor patamar para a cotação das ações negociadas na bolsa, a fim de torná-las mais acessíveis aos investidores e, consequentemente, proporcionar maior liquidez. A data-base para fins do direito ao desdobramento foi 25 de novembro de 2020. Assim, as ações da COPASA passaram a ser negociadas "ex-desdobramento", em 26 de novembro de 2020.

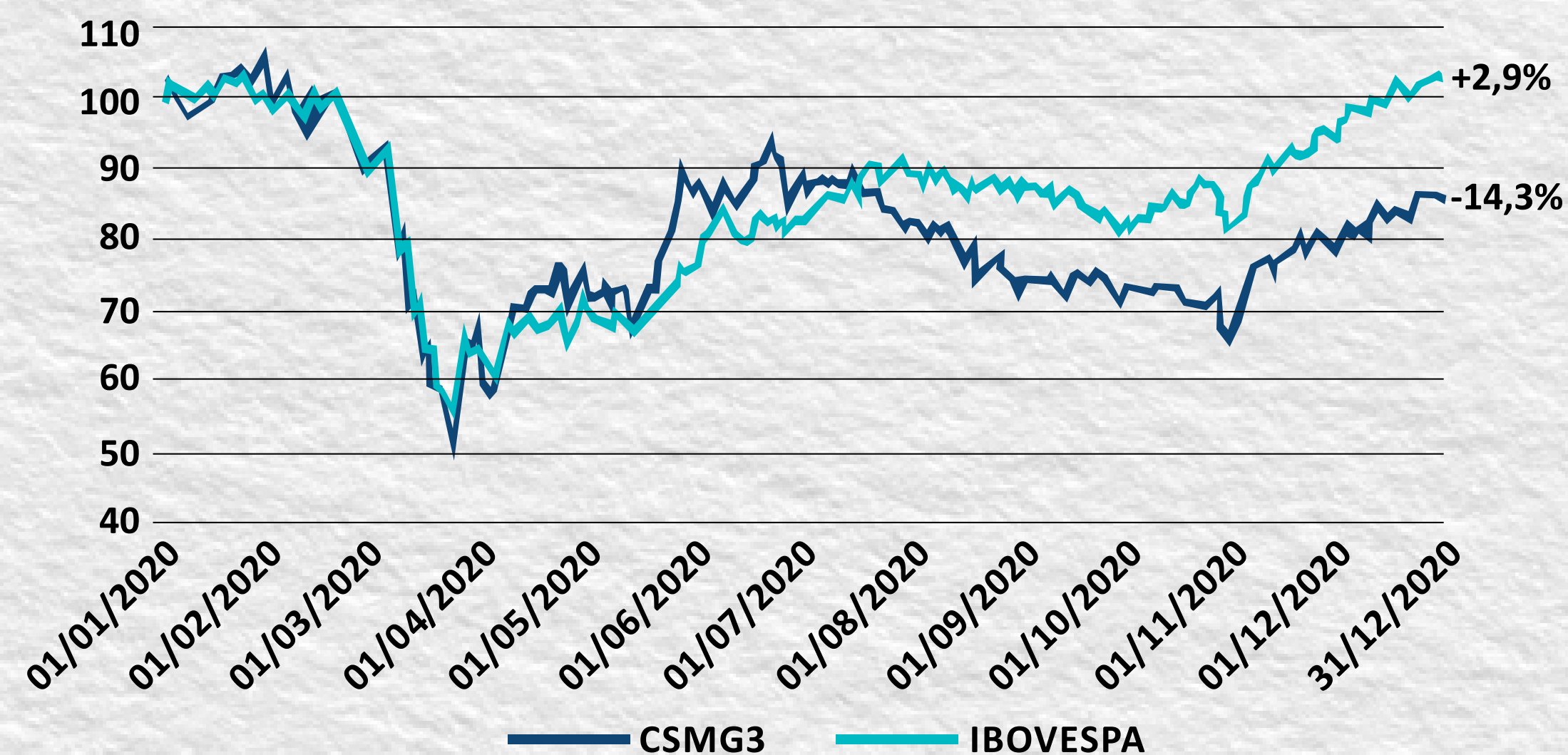


## REPRESENTATIVIDADE DOS GRUPOS DE ACIONISTAS NA COMPOSIÇÃO DA BASE ACIONÁRIA DA COPASA



O volume médio diário negociado em 2020 foi de R\$48,3 milhões, representando uma alta de 19,9% em relação ao volume médio diário de R\$40,3 milhões do ano anterior. O número médio diário de negócios apresentou alta 62,9%, passando de 3,3 mil em 2019 para 5,4 mil em 2020. A cotação unitária das ações da COPASA (B3:CSMG3), ajustada pelos proventos declarados e o desdobramento realizado, apresentou desvalorização de 14,3% em 2020, com a cotação atingindo R\$16,40 no fechamento do último pregão do referido exercício.

## DESEMPENHO DAS AÇÕES DA COPASA MG (CSMG3) VERSUS IBOVESPA (IBOV) - BASE 100: 01/01/2020



### A COPASA INTEGRA DIVERSOS ÍNDICES DA B3:

- ◇ Índice Brasil 100 (IBrX-100)
- ◇ Índice Brasil Amplo (IBRA)
- ◇ Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT)
- ◇ Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- ◇ Índice de Governança Corporativa - Novo Mercado (IGC-NM)
- ◇ Índice de Ações com tag along diferenciado (ITAG)
- ◇ Índice de Dividendos (IDIV)
- ◇ Índice Small Cap (SMLL)
- ◇ Índice Utilidade Pública (UTIL).
- ◇ Índice de Carbono Eficiente (ICO2)\*

\*As ações da COPASA foram incluídas a partir de janeiro de 2020.



REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS

Para o ano de 2020, obedecendo aos critérios da Política de Dividendos vigente, o Conselho de Administração da Companhia fixou a distribuição de Dividendos Regulares no percentual correspondente a 25% do Lucro Líquido, sendo distribuído o montante de R\$ 228,0 milhões no exercício.

Adicionalmente, após a realização de estudos indicando que um eventual pagamento de Dividendos Extraordinários não colocaria em risco a saúde financeira, o Plano de Investimentos ou a liquidez corrente da Companhia, a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em 19/11/2020 aprovou a distribuição de dividendos extraordinários no valor de R\$ 820,0 milhões.

Valores e datas de aprovação, crédito e pagamento dos JCP				
Referência	Evento Societário	Data do Direito	Valor Total (R\$/Milhões)	Data do Pagamento
JCP 1T20	RCA 20/03/2020	25/03/2020	45,5	19/05/2020
JCP 2T20	RCA 18/06/2020	23/06/2020	43,9	17/08/2020
JCP 3T20	RCA 17/09/2020	22/09/2020	63,1	16/11/2020
JCP 4T20	RCA 25/02/2021	02/03/2021	75,5	a ser definida na AGO de 2021
Exercício 2020			228,0	



DESEMPENHO OPERACIONAL

Água

A COPASA e a COPANOR encerraram o ano 2020 com 5,5 milhões de economias de água, crescimento de 2,8% em relação a 2019, servindo a aproximadamente 11,8 milhões de pessoas.

Especificação (COPASA+COPANOR)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Água					
Ligações (1.000 unidades)	4.529	4.401	2,9%	4.329	1,6%
Economias (1.000 unidades)	5.458	5.310	2,8%	5.229	1,6%
População Atendida (1.000 habitantes)	11.804	11.608	1,7%	11.570	0,3%
Volume Distribuído (1.000 m³)	1.034.704	1.016.917	1,7%	983.506	3,4%
Volume Medido (1.000 m³)	611.118	604.241	1,1%	585.461	3,2%
Extensão de Rede (km)	56.859	55.837	1,8%	54.906	1,7%

Esgoto

Com relação aos serviços de esgotamento sanitário, a COPASA e a COPANOR possuíam, conjuntamente, ao final de 2020, 3,8 milhões de economias de esgoto, o que representa um crescimento de 2,4% em relação ao ano anterior, atendendo uma população de aproximadamente 8,3 milhões de habitantes.

Especificação (COPASA+COPANOR)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Esgoto					
Ligações (1.000 unidades)	2.992	2.921	2,4%	2.868	1,8%
Economias (1.000 unidades)	3.764	3.676	2,4%	3.612	1,8%
População Atendida (1.000 habitantes)	8.332	8.211	1,5%	8.147	0,8%
Volume Medido (1.000 m³)	414.326	410.222	1,0%	392.510	4,5%
Extensão de Rede (km)	29.189	28.166	3,6%	28.103	0,2%

Concessões

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

Dos 853 municípios mineiros, a COPASA possui 640 concessões para prestação de serviços de água e 310 concessões para prestação de serviços de esgotamento sanitário.

Concessões 1,2	31 de dezembro de 2020			31 de dezembro de 2019		
	Total	Controladora	COPANOR	Total	Controladora	COPANOR
Água						
Concessões	640	591	49	641	592	49
Em Operação	630	582	48	629	581	48
Esgoto						
Concessões	310	254	56	311	255	56
Em Operação	265	224	41	263	223	40

1) Considera-se apenas uma concessão/operação por município, independentemente de haver mais de um contrato, nos casos de atendimento da COPASA e da COPANOR no mesmo município, ou de se tratar de um contrato que abranja somente distritos e localidades.  
2) Houve distrato da concessão com o município de Tocos do Moji, cuja população urbana é de aproximadamente 1 (um) mil habitantes. A concessão não era operada.

Em 2020, foram renovadas as concessões para a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em quatro municípios mineiros, cuja população urbana conjunta é de aproximadamente 212 mil habitantes. Em Santa Luzia e São Gonçalo do Abaeté foi feita a renovação da concessão dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Já nos municípios de Joaquim Felício e Nacip Raydan, a renovação foi apenas na concessão dos serviços de abastecimento de água.



# Nossos Processos

Neste ano houve, ainda, a renovação antecipada da concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento da Sede municipal e os serviços de abastecimento de água do Distrito de Beira Rio, por 30 anos, com a assunção dos serviços de abastecimento de água das localidades de Canoeiros e Pontal do Abaeté, pelo mesmo período, beneficiando aproximadamente 5 mil habitantes.

10 Principais Concessões de água e esgoto (51,5% da receita líquida)	
Município	Vencimento
Belo Horizonte	2034
Contagem	2073
Betim	2042
Montes Claros	2048
Ribeirão das Neves	2034
Ipatinga	2022
Divinópolis	2041
Varginha	2047
Pouso Alegre	2046
Santa Luzia	2050

Em dezembro de 2020, 77,5% das receitas de água e esgoto da Companhia eram provenientes de concessões cujos prazos de vencimentos ocorrem após janeiro de 2034. Na mesma data, encontravam-se vencidas concessões de 69 municípios, representando cerca de 3,2% das receitas de água e esgoto.

Os serviços de abastecimento de água prestados pela Companhia no Estado de Minas Gerais, tendo como fontes outorgadas 595

captações superficiais e 912 captações subterrâneas, cuja soma das vazões outorgadas totalizam 59,15 m³/s.

A cobrança pelo uso dos recursos hídricos foi de R\$21,3 milhões em 2020 (R\$9,9 milhões em 2019). A cobrança abrange, no âmbito estadual, as bacias dos Rios Piracicaba e Jaguari (PJ), Araguari, Velhas, Pará, Piracicaba, Caratinga, Piranga, Suaçuí Grande, Santo Antônio e Manhuaçu, Pomba e Muriaé, Preto e Paraibuna. Na esfera federal, tais repasses englobam as bacias dos Rios Doce, Paraíba do Sul, São Francisco, PCJ Piracicaba, Capivari e Jundiá, e Verde Grande. Essa cobrança é repassada ao cliente por meio de rubrica específica na fatura de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

## Desempenho Financeiro

Em 2020, a receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos da COPASA totalizou cerca de R\$5 bilhões, sendo 7% superior em relação ao ano anterior. Dentre os fatores que influenciaram o aumento na receita líquida da COPASA, vale destacar os reajustes tarifários, o aumento de unidades consumidoras e a alteração cadastral de clientes da categoria Social para a categoria Residencial.



Receita Líquida (R\$ Mil)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Água	3.193.744	2.995.036	6,6%	2.686.846	11,5%
Esgoto	1.819.243	1.688.185	7,8%	1.482.843	13,8%
Resíduos Sólidos	2.090	2.062	1,4%	2.423	-14,9%
Água, Esgoto e Resíduos Sólidos	5.015.077	4.685.283	7,0%	4.172.112	12,3%



◆ Custos e Despesas

Os custos e despesas totalizaram R\$3,7 bilhões, contra R\$3,4 bilhões no ano de 2019, conforme tabela a seguir. Esse incremento ocorreu em decorrência, principalmente, da elevação na perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber em função da revisão da metodologia para o reconhecimento dessas perdas, aliada ao aumento da inadimplência; do aumento nos repasses tarifários a municípios, com a inclusão de novos municípios com direito a esses repasses, conforme regras regulatórias; bem como do incremento nos gastos com pessoal em função de provisionamentos para Acordo Coletivo de Trabalho.

Custos e Despesas (R\$ mil)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
<b>Custos Administráveis</b>	<b>2.501.764</b>	<b>2.293.452</b>	<b>9,1%</b>	<b>2.286.962</b>	<b>0,3%</b>
Pessoal <sup>1)</sup>	1.413.472	1.381.495	2,3%	1.340.147	3,1%
Serviços de Terceiros	413.953	442.774	-6,5%	433.804	2,1%
PPP do Rio Manso	77.792	75.693	2,8%	87.146	-13,1%
Materiais	58.860	56.695	3,8%	50.579	12,1%
Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber	369.880	189.655	95,0%	252.768	-25,0%
Repassé Tarifário a Municípios	133.432	105.803	26,1%	91.488	15,6%
Custos Operacionais Diversos	34.375	41.337	-16,8%	31.030	33,2%
<b>Custos Não Administráveis</b>	<b>530.516</b>	<b>499.160</b>	<b>6,3%</b>	<b>418.632</b>	<b>19,2%</b>
Energia Elétrica	452.287	476.198	-5,0%	423.443	12,5%
Telecomunicações	12.037	13.349	-9,8%	11.021	21,1%
Material de Tratamento	94.487	77.579	21,8%	69.059	12,3%
Combustíveis e Lubrificantes	25.089	26.343	-4,8%	25.822	2,0%
Créditos Tributários	(53.384)	(94.309)	-43,4%	(110.713)	-14,8%
<b>Depreciações e Amortizações</b>	<b>641.791</b>	<b>600.613</b>	<b>6,9%</b>	<b>567.988</b>	<b>5,7%</b>
<b>Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos</b>	<b>21.252</b>	<b>9.853</b>	<b>115,7%</b>	<b>18.476</b>	<b>-46,7%</b>
<b>Total dos Custos e Despesas</b>	<b>3.695.323</b>	<b>3.403.078</b>	<b>8,6%</b>	<b>3.292.058</b>	<b>3,4%</b>

<sup>1)</sup> Considera a Participação dos Empregados nos Lucros, sendo R\$ 52.025 mil em 2020, R\$47.899 mil em 2019 e R\$ 36.913 mil em 2018.

◆ Outras Receitas (Despesas) Operacionais

A seguir, quadro com os valores referentes às Outras Receitas (Despesas) Operacionais que em 2020 foram impactadas positivamente pela elevação no item reversão de provisão não dedutível (outras receitas) e pela queda no item pagamento e provisão não dedutível (outras despesas):

Outras Receitas (Despesas) Operacionais	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Outras Receitas Operacionais	171.341	107.937	58,7%	196.135	-45,0%
Outras Receitas Operacionais	(197.260)	(221.171)	-10,8%	(139.613)	58,4%
Outras Receitas (Despesas) Operacionais	(25.919)	(113.234)	n.m.	56.522	n.m.

◆ Receitas e Despesas Financeiras

A elevação de 26,3% nas receitas financeiras decorre, principalmente, da valorização significativa do Dólar em relação ao Real, impactando o ativo na moeda estrangeira de US\$24,1 milhões; da elevação do item de juros; e da elevação de R\$4,9 milhões em dividendos e JCP recebidos pela participação na investida GS Inima Industrial Jeceaba S.A.

O incremento de 29,1% nas despesas financeiras decorre, principalmente, da apreciação cambial do Dólar de 29% e do Euro de 41,0% contra o Real, observadas ao longo de 2020.

Receitas e Despesas Financeiras	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Receitas Financeiras	145.962	115.547	26,3%	116.562	-0,9%
Despesas Financeiras	(321.935)	(249.442)	29,1%	(308.268)	-19,1%
Resultado Financeiro	(175.973)	(133.895)	31,4%	(191.706)	-30,2%





Centro de Operações de Sistema - COS Belo Horizonte

◆ Lucro, EBITDA Consolidado e Margem

Apresentamos abaixo a conciliação do Lucro Líquido da Companhia ao EBITDA.

O Lucro Líquido registrado foi de R\$ 816,5 milhões em 2020, ante R\$ 754,4 milhões no ano 2019. A elevação observada nos tributos sobre os lucros é decorrente, principalmente, do incremento de 8,1% no resultado antes dos tributos sobre o lucro, comparando-se o ano de 2020 com 2019.

O EBITDA Consolidado apresentou alta de 9,6% e atingiu R\$ 1,9 bilhão em 2020, com margem de 36,8% no ano, que é calculada por meio da divisão do EBITDA pelo somatório da receita líquida de água e esgoto, outras receitas operacionais da Controladora e COPANOR.

EBITDA Consolidado	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Lucro Líquido do período	816.477	754.374	8,2%	578.700	30,4%
(+) Tributos sobre o Lucro	288.798	267.930	7,8%	153.172	74,9%
(+) Resultado Financeiro	175.075	133.084	31,6%	190.583	-30,2%
(+) Depreciações e Amortizações	646.216	603.081	7,2%	568.409	6,1%
(=) EBITDA	1.926.566	1.758.469	9,6%	1.490.864	17,9%
Margem EBITDA	36,8%	36,4%	+0,4 p.p.	33,9%	+2,5 p.p.



◇ Auditoria Externa

Em atendimento à Instrução CVM nº 381/2003, a COPASA e a COPANOR informam que a KPMG Auditores Independentes foi contratada em 09 de abril de 2019 e teve o contrato renovado para realização dos serviços de auditoria externa das Demonstrações Financeiras da controladora e sua subsidiária, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020. Durante o ano 2020, os auditores externos somente prestaram serviços relacionados à auditoria das Demonstrações Financeiras. Os valores pagos pelos serviços prestados totalizaram R\$1.684 mil.

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

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

◇ Captação de Recursos

GRI (201-4)

A Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em 19 de novembro de 2020, aprovou a contratação da operação de crédito de longo prazo por meio da 15ª emissão pública de debêntures simples, não conversíveis em ações da espécie quirografária, sob regime de garantia firme, série única, para distribuição pública no montante de R\$500,0 milhões. Os recursos dessa operação, cuja

liquidação ocorreu em 18 de dezembro de 2020, foram destinados à execução de parte do Programa de Investimentos da COPASA.

No encerramento do exercício de 2020, a Companhia possuía um saldo de R\$1,84 bilhão em recursos contratados e ainda não desembolsados, sendo R\$42,84 milhões junto ao BNDES, R\$361,07 milhões junto ao FGTS, €80 milhões (equivalente a R\$510,39 milhões) contratados com o KfW e €145 milhões (equivalente a R\$925,09 milhões) junto ao Banco Europeu de Investimento (BEI). O registro contábil da dívida será realizado quando se concretizar a efetiva entrada desses recursos na Empresa.

Demonstrativo Sintético da Subsidiária	Desempenho Econômico-financeiro da Copanor				
	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Receita Líquida de Vendas e/ou Serviços	35.849	32.738	9,5%	27.061	21,0%
Receita de Construção	18.546	31.124	-40,4%	41.221	-24,5%
Outras Receitas Operacionais	6.492	3.165	105,1%	2.349	34,7%
Custos e Despesas Operacionais	(49.239)	(47.406)	3,9%	(41.334)	14,7%
Custos de Construção	(18.546)	(31.124)	-40,4%	(41.221)	-24,5%
Outras Despesas Operacionais	(1.387)	(2.080)	-33,3%	(2.197)	-5,3%
Receitas (Despesas) Financeiras Líquidas	898	811	10,7%	1.123	-27,8%
Impairment	(5.200)	-	n.m.	-	n.m.
Lucro (Prejuízo) Líquido	(12.587)	(12.772)	-1,4%	(12.998)	-1,7%



Endividamento

A dívida bruta da COPASA, que considera os saldos dos empréstimos, financiamentos, debêntures e outras obrigações onerosas (Libertas), atingiu o montante de R\$ 3,8 bilhões em 31 de dezembro de 2020, representando acréscimo de R\$ 448,8 milhões, em comparação com o valor registrado em 31 de dezembro de 2019.

A dívida líquida passou de R\$ 2,8 bilhões em 2019 para R\$ 3 bilhões em 2020. O índice de alavancagem, medido pela relação Dívida Líquida/EBITDA dos últimos 12 meses, manteve-se em 1,6x, conforme tabela a seguir:

Especificação (R\$ mil)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
(+) Empréstimos e Financiamentos	1.277.262	1.281.386	-0,3%	1.398.177	-8,4%
(+) Debêntures	2.514.459	2.036.166	23,5%	2.151.204	-5,3%
(+) Outras Obrigações Onerosas (Libertas)	4.669	30.001	-84,4%	52.713	-43,1%
(=) Dívida Bruta	3.796.391	3.347.554	13,4%	3.602.094	-7,1%
(-) Caixa e Equivalentes de caixa	786.377	521.304	50,8%	297.518	75,2%
(-) Custo de captação de valores mobiliários	10.581	7.315	44,6%	7.313	0,0%
(=) Dívida Líquida	2.999.433	2.818.935	6,4%	3.297.263	-14,5%
EBITDA	1.926.566	1.758.469	9,6%	1.490.864	17,9%
Dívida Líquida / EBITDA	1,6	1,6	-2,9%	2,2	-27,5%

Em 24/01/2020, a Agência de Rating Moody's publicou relatório elevando os ratings corporativos e de dívida sênior sem garantia atribuídos à Companhia de Ba3 para Ba2 na escala global, e de A1.br para Aa3.br na escala nacional brasileira. A perspectiva dos ratings foi alterada de positiva para estável. Ao mesmo tempo, a Moody's elevou a avaliação de perfil de risco de crédito individual de ba3 para ba2. Essa avaliação foi mantida no relatório publicado em 27/01/2021.

A Fitch Ratings publicou, em 06/07/2020, um relatório reafirmando o Rating Nacional de Longo Prazo 'AA(bra)' da COPASA e das debêntures da 12ª, 13ª e 14ª emissões, com base no baixo risco de negócios do setor de saneamento básico do Brasil. A perspectiva foi revisada para estável.

Demonstrações Financeiras completas:  
<http://ri.copasa.com.br/servicos-aos-investidores/central-de-resultados/>





# Nossa Ambição

Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.





**A nossa ambição é sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.**

Assim, atuando com excelência na satisfação do cliente e na universalização dos serviços de saneamento, proporcionando saúde, melhoria ambiental e desenvolvimento socioeconômico para as pessoas e o meio em que vivem. Ao longo dos anos, investimos maciçamente em infraestrutura sanitária e temos a honra de impactar cotidianamente

milhares de pessoas em suas rotinas no ambiente familiar, no trabalho e no lazer.

Dedicamos arduamente à melhoria contínua dos nossos processos, primando pela eficiência operacional e pela qualidade dos serviços prestados, de forma a superar as expectativas das partes interessadas, mantendo como foco o atendimento às necessidades de nossos clientes para o estabelecimento de estratégias que garantem a perenidade do negócio e a universalização do saneamento.



INVESTIMENTO EM EMPREENDIMENTOS

ODS (3 - Metas 3.3, 3.9/ 6 - Metas 6.1, 6.2, 6.3, 6.4/ 9 - Metas 9.1, 9.4/ 11 - Meta 11.2)

PACTO GLOBAL (Princípio 7, 9)

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

A fim de minimizar os impactos ambientais de suas operações, a COPASA busca a outorga e o licenciamento ambiental de seus empreendimentos por meio do cumprimento de medidas mitigadoras e compensatórias determinadas pelos órgãos ambientais responsáveis. Além de obedecer à legislação vigente, a Companhia contratou e elaborou estudos ambientais para avaliar o impacto de seus empreendimentos. Em 2020, foram obtidas 93 outorgas de captação de água, 220 licenças e 30 documentos autorizativos para intervenção ambiental para obras de água e esgoto e outorgadas vazões captáveis de 3,52 m³/s.

No mesmo período de referência, conjuntamente com a COPANOR, a COPASA investiu R\$481 milhões em obras de infraestrutura sanitária.

Investimentos (R\$ milhões)	2020	2019	2018
Água	147	260	293
Esgoto	213	279	357
Outros	99	47	36
TOTAL - Controladora	459	586	686
COPANOR	22	34	46
TOTAL - COPASA e COPANOR	481	620	732

SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- Ampliação da capacidade de produção dos Sistemas de Abastecimento de Água dos municípios de Camanducaia, Divisa Alegre, Igarapé, Lagoa Santa, Montes Claros e Nova Serrana.
- Ampliação dos Sistemas de Abastecimento de Água dos municípios de Montes Claros, Juatuba, Nova Resende, Sabará e Varginha.
- Expansão da capacidade de atendimento dos municípios de Esmeraldas, Ibirité, Januária, Materlândia, Pedra Azul e Pompéu.
- Melhorias e otimização dos Sistemas de Abastecimento de Água dos municípios de Betim, Caxambu, Conceição do Mato Dentro, Divino das Laranjeiras, Lavras, Leopoldina, Medina, Paracatu, Santa Luzia e Timóteo.
- Execução de Unidade de Tratamento de Resíduos da Estação de Tratamento de Água dos municípios de Divinópolis e Teófilo Otoni.
- Aquisição de macro e micro medidores de vazão, visando a efficientização da hidrometração e a redução de perdas.
- Execução de redes distribuidoras e ligações prediais de água em vários municípios do Estado de Minas Gerais.

SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- Ampliação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos municípios de Brumadinho, Contagem, Estrela do Sul, Fronteira, Ibirité, Ipatinga, Juatuba, Mateus Leme, Medina, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia, Sarzedo e Três Corações.
- Implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário dos municípios de Abaeté, Além Paraíba, Caratinga, Divino, Felixlândia, Inhapim, Itamarandiba, Santana do Paraíso, São João Nepomuceno, Serra Azul de Minas, Ubá e Visconde do Rio Branco.
- Melhorias e otimização dos Sistemas de Esgotamento Sanitário dos municípios de Conselheiro Lafaiete, Divinópolis e Resende Costa.
- Execução de obras do Sistema de Tratamento de Esgotos dos municípios de Coronel Fabriciano, Ibirité, Mateus Leme, Paracatu, Patos de Minas, Perdões e São Gotardo.
- Execução de redes coletoras e ligações prediais de esgoto em vários municípios do Estado de Minas Gerais.



## INVESTIMENTO SOCIAL

ODS (1 – Metas 1.1, 1.2, 1.4, 1.5/ 3 – Metas 3.3, 3.4, 3.9/ 4 – Metas 4.4, 4.7/ 5 – Metas 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)

GRI (201-1/ 406-1/ 413-1/ 103-1/ 103-2/ 103-3)

A COPASA zela para que seu investimento social privado esteja em convergência com as políticas públicas de desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, a Companhia investe em projetos sociais com foco na cultura, no esporte e na saúde por meio de incentivos fiscais e recursos próprios. Também são desenvolvidas ações para efetivar as diretrizes institucionais que combatem a discriminação e fomentam o respeito e a valorização da diversidade.

Para dar apoio aos municípios onde atua, há um desconto especial tarifário para estimular as Prefeituras a se manterem adimplentes quanto ao pagamento pelos serviços de saneamento. Ao efetuar a quitação em dia das contas de água e esgoto, sem que exista qualquer débito anterior, a Prefeitura obtém um desconto de 50% no valor das tarifas cobradas. Os descontos concedidos pela Companhia contribuem para a redução dos custos operacionais da Prefeitura, facilitando o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal e, além disso, ajudam o município a economizar recursos para investir em obras e projetos de interesse social. Até dezembro de 2020, foram beneficiados 411 municípios mineiros.

A COPASA também tem potencializado seus esforços por meio de parcerias junto a instituições que possuem como principal escopo a atuação social, promovendo diversas iniciativas de voluntariado corporativo.

## Incentivos Fiscais

Lei de Incentivo à Cultura  
**R\$4.852.432,58**

Lei de Incentivo ao Esporte  
**R\$1.212.000,00**

Fundo da Infância e Adolescência  
**R\$700.000,00**

Fundo do Idoso  
**R\$1.200.000,00**

## Tarifa Social

Para possibilitar o acesso à água tratada e ao serviço de esgotamento sanitário, a Tarifa Social é um benefício para as famílias de baixa renda que reduz as tarifas dos serviços de água e esgoto da COPASA e da COPANOR. Para usufruir do benefício, os usuários devem atender aos critérios especificados no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com renda per capita mensal menor ou igual a meio salário-mínimo nacional.

Em 2020, foram beneficiadas **612,4** mil famílias (média/mês) com a Tarifa Social com abastecimento de água e, dessas residências, **371,2** mil (média/mês) com esgotamento sanitário.

## Concessão de Subvenção

A COPASA pode destinar até 0,6% do seu faturamento mensal ao Programa de Concessão de Subvenção, que tem o intuito de promover o fortalecimento das entidades de assistência social. Em 2020, foi disponibilizado mais de R\$15 milhões, entre as 594 entidades filantrópicas beneficiadas, com descontos nas tarifas de água e esgoto até o limite da demanda subvencionada, que usa como base de cálculo o volume médio de água do imóvel. Para as entidades cadastradas no Programa de Subvenção, o desconto representa 25% nas tarifas. Para os hospitais filantrópicos, o desconto é de 50%.

♦ **PROGRAMA SOLIDARIEDÁGUA:**  
possibilita a arrecadação de doações, na conta da COPASA, para hospitais públicos ou beneficentes.

\* Em 2020, foram beneficiadas **57** instituições e arrecadados mais de **R\$ 2** milhões.

♦ **PROGRAMA APADRINHAMENTO:**  
possibilita a arrecadação de doações, na conta da COPASA, para instituições filantrópicas.

\* Em 2020, foram beneficiadas **317** instituições e arrecadados mais de **R\$ 2,38** milhões.

Outra iniciativa é a disponibilização do espaço da nossa fatura para a divulgação de fotos de pessoas desaparecidas, em parceria com órgãos de Segurança Pública. O conteúdo da fatura pode ser adaptado para permitir o acesso aos clientes com deficiência visual, condição que deve ser solicitada pelos canais de atendimento da Empresa.



## Programa Confia em 6%

O Programa Confia em 6% tem o propósito de despertar a força de trabalho para o exercício da cidadania, incentivando os colaboradores da COPASA a transformar parte do seu imposto de renda em esperança para milhares de crianças e adolescentes nos municípios onde a Companhia está presente.

Os recursos são destinados ao atendimento de políticas, programas e ações voltados para a promoção, proteção, defesa e garantia dos direitos de crianças e adolescentes, sendo distribuídos mediante deliberação dos Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nos diferentes níveis de governo (Estado e Municípios).

O valor arrecadado é direcionado para instituições cadastradas no Fundo da Infância e Adolescência (FIA), que investem em educação, saúde, segurança e lazer. Na Campanha de 2020, foram arrecadados cerca de R\$809 mil, contemplando 118 instituições em 48 municípios de Minas Gerais.

O Programa Confia em 6% foi vencedor na categoria "Voluntariado" do Prêmio Ética nos Negócios 2020, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios.



## RESULTADOS 2020



PARTICIPANTES:  
**1.049 EMPREGADOS**



VALOR DESTINADO:  
**R\$ 809.163,00**



INSTITUIÇÕES  
BENEFICIADAS: **118**



MUNICÍPIOS  
BENEFICIADOS: **48**



CAPACITAÇÃO:  
**78 COLABORADORES**



PARCELAMENTO DO  
DESCONTO EM FOLHA:  
**EM ATÉ 5 VEZES.**



MELHORIA NO  
SISTEMA DE GESTÃO  
DO PROGRAMA



## Sistema de Informações de Desenvolvimento Social - IDS

O Sistema de Informações de Desenvolvimento Social (IDS) foi desenvolvido para que as informações de responsabilidade social sejam cadastradas de forma padronizada, subsidiando a gestão e o aprimoramento das ações desenvolvidas para atender demandas corporativas. O IDS subsidia a elaboração de ferramentas de gestão da performance da sustentabilidade corporativa como o Balanço Social e o Relatório Anual de Sustentabilidade.

### ◆ Principais objetivos:

- ▶ Monitorar as atividades da Empresa, possibilitando uma ação proativa na potencialização dos resultados e na elaboração de mecanismos para o combate das fraquezas e ameaças.
- ▶ Consolidar as informações com agilidade e qualidade para subsidiar a tomada de decisão.
- ▶ Subsidiar a tomada de decisão assertiva pelos gestores.

O Sistema de Informações de Desenvolvimento Social (IDS) venceu na categoria "Responsabilidade Social" do Prêmio Ética nos Negócios 2020, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios.



## Coral Infantil Gotas da Canção

Focado em ações que vão diretamente ao encontro dos anseios da sociedade local, o Coral Infantil Gotas da Canção vem ampliando atitudes e compromissos sociais com os moradores das regiões Norte e Noroeste de Belo Horizonte. O projeto foi estruturado em parceria com as lideranças locais e tem o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades. Outro propósito do programa é sensibilizar os moradores a construir laços de amizade, cooperação e solidariedade, sempre na intenção de promover uma história diferente com as futuras gerações e com a COPASA.

Atualmente, o Coral infantil é composto por 50 crianças e jovens, com idades que variam de 6 a 11 anos. A maioria dos integrantes é de famílias carentes localizadas nos bairros Lagoinha e Santo André e também nas comunidades da Pedreira Prado Lopes e da Vila Senhor dos Passos. No ano de 2020, as atividades do projeto foram suspensas por conta da pandemia da Covid-19.



## Galeria de Arte COPASA

Instalada no saguão de entrada da sede da COPASA, em Belo Horizonte, a Galeria de Arte COPASA é um espaço aberto destinado à divulgação de artes plásticas e visuais. A estrutura foi criada para dar suporte a diversos tipos de exposições, que são definidas por concorrência pública. Em 2020, devido à pandemia e seus protocolos de segurança, não foram realizadas exposições de arte no local.

## Grupos Culturais

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





## INVESTIMENTO AMBIENTAL

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

PACTO GLOBAL (Princípios 7, 8, 9)

GRI (201-1/ 203-1/ 203-2/ 304-2/ 304-3/ 307-1/ 413-1/103-1/ 103-2/ 103-3)

Para garantir a qualidade e a quantidade de água dos mananciais utilizados para o abastecimento público, a COPASA promove uma série de ações de proteção e recuperação ambiental em prol da conservação dos recursos naturais das bacias hidrográficas. Na sequência, estão em destaque os principais programas e projetos da Companhia:

Sistema de gestão de informações de recursos hídricos e ambientais (GERHA): trata-se de uma ferramenta criada para a COPASA com o objetivo de facilitar a gestão dos processos de regularização ambiental dos empreendimentos da Empresa, monitoramento dos mananciais e demais ações ambientais.

### Programa Pró-Mananciais



O Programa Pró-Mananciais promove a proteção, preservação e recuperação de microbacias hidrográficas e de áreas de recarga dos

aquíferos utilizados pela COPASA para o abastecimento público. A iniciativa acontece por meio de ações de sensibilização, mobilização e educação ambiental e parcerias firmadas com coletivos locais que favorecem a melhoria da qualidade das águas e o desenvolvimento socioambiental dos territórios onde a Companhia atua.

O Programa está inserido no contexto da cultura de sustentabilidade da empresa e tem em sua concepção a valorização dos saberes e crenças das comunidades, o estímulo à mudança de hábitos e costumes, a ética do cuidado, a construção coletiva do sentimento de pertencimento à microbacia hidrográfica e a responsabilidade compartilhada.

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

### Resultados em 2020:

Contemplados **224** municípios, totalizando mais de **8** milhões de habitantes

**175** Coletivos Locais de Meio Ambiente formados

Executados mais de **440** km de cercas de proteção em áreas de nascentes e matas ciliares

Plantadas **16.000** mudas nativas

Adequados mais de **380** km de estradas vicinais

Construídos aproximadamente **240** Km de terraceamento

Construídas mais de **7** mil bacias de contenção de água de chuva

Realizado primeiro Encontro Anual do Programa, de forma virtual, com **9** palestras de especialistas e mais de **4.500** visualizações nos dias do evento.

O Programa Pró-Mananciais venceu na categoria "Meio Ambiente" do Prêmio Ética nos Negócios 2020, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios.

Programa Pró-Mananciais	2020	De 2017 a 2020
Valor investido	R\$12,9 milhões	R\$40,0 milhões
Árvores plantadas	16,0 mil	470,3 mil
Metros de cercas para proteção de APP	0,45 milhões	1,26 milhões
Barragem de infiltração de água pluvial	7,7 mil	8,8 mil



## Acordo de cooperação financeira com o Fundo Socioambiental da Caixa Econômica Federal e o Fundo Nacional do Meio Ambiente - Ministério do Meio Ambiente

A COPASA mantém acordo com o Fundo Socioambiental da Caixa Econômica Federal e o Fundo Nacional do Meio Ambiente no intuito de promover investimentos na ordem de R\$ 2,7 milhões em um projeto para recuperação de Áreas de Preservação Permanente (APP) na bacia do rio Manso, cujo reservatório é responsável pelo abastecimento de significativa parte da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

O projeto vem sendo desenvolvido junto ao Programa Pró-Mananciais no município de Crucilândia, pois as principais nascentes do rio Manso se encontram inseridas na área desse município. Até 2020, foram investidos cerca de R\$ 470.000,00 em ações de mobilização, realização de Cadastro Ambiental Rural das propriedades inscritas no projeto, além do levantamento de aproximadamente 220 hectares em APPs, que estão recebendo ações de cercamento e plantio para sua recuperação.

### Resultados em 2020:

- 160 produtores rurais inscritos
- 20.500 metros de cercas construídas
- 5.000 mudas plantadas
- Palestras proferidas e Oficinas do Futuro (Planejamento com a comunidade)

## 2 minicursos com produtores rurais nos temas “Água e Manejo Sustentável da Propriedade Rural” e “Captação de Águas de Chuva pelas Barraginhas”

### Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental



O Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental promove, há mais de 30 anos, ações de sensibilização em escolas da rede pública e privada de todo o Estado de Minas Gerais, e aborda temáticas na área de saúde, saneamento básico e meio ambiente. Em 2020, o Encontro Chuá Virtual foi a mais nova ação do Programa em tempos de pandemia. O Projeto Piloto de Educação Ambiental Cidadã teve como principal objetivo ampliar a consciência dos estudantes sobre a proteção e preservação de mananciais, o consumo sustentável e a qualidade de vida.

Devido ao distanciamento social e a suspensão de aulas presenciais nas escolas, um arranjo digital entre a COPASA e as instituições foi adequado para oportunizar a realização das atividades. Oficinas lúdicas, diálogos interativos, visitas on-line às estações de captação e tratamento de água e esgoto, além de trilhas interpretativas virtuais, que incluem informação e conhecimento sobre o meio ambiente, bem

como a contextualização de bacias hidrográficas e seus mananciais, são exemplos de ações educativas que fazem parte do projeto.

Nesta iniciativa, a interação com as escolas se deu por meio do acesso a links em plataformas virtuais, que possibilitam a troca de saberes entre agentes socioambientais da Empresa, professores e estudantes. A estratégia adotada pela unidade ambiental para a operacionalização dos encontros virtuais foi o engajamento de parceiros internos. Os colaboradores que possuem interação direta ou indireta com o projeto, constroem colaborativamente a abordagem pedagógica e desenham as macro ações diante dos métodos e técnicas de atuação socioambiental preconizadas pelo Chuá.

O Encontro Chuá Virtual beneficiou cerca de 300 alunos, do 5º ao 9º ano, em diversos municípios mineiros. O trabalho foi desenvolvido em nove escolas, sendo duas delas municipais, cinco estaduais e duas particulares, e não envolveu recursos financeiros. O projeto piloto possibilitou explorar o uso da tecnologia como um caminho, ainda, não percorrido pela COPASA, e demonstrou um grande potencial de ampliação da educação ambiental empresarial.





## Programa Chuá Socioambiental

O Programa Chuá Socioambiental, introduzido desde 2017 nos municípios contemplados pelo Programa Pró-Mananciais, promove práticas sustentáveis voltadas para o consumo consciente e a preservação e recuperação dos mananciais.

Sua mobilização engloba ações que fortalecem o compromisso socioambiental da COPASA, interagindo e alinhando os princípios dos programas ambientais da Companhia aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) da ONU.

Com ações que enriquecem a narrativa ambiental, a interação do Programa junto aos estudantes é pautada em diálogos sobre o direito ao acesso à água, à proteção e recuperação de mananciais, à economia circular e à solidariedade social e ambiental, além de aspectos relativos às mudanças climáticas e à escassez hídrica.

## Programa de educação ambiental empresarial com ênfase no público escolar - Chuá Socioambiental



### Principais resultados:

♦ **150** escolas, distribuídas em todo o estado de Minas Gerais, já receberam o Selo “Chuá Escola Amiga do Meio Ambiente”.

♦ **3.350** alunos participaram das ações desenvolvidas.

O Programa Chuá Socioambiental foi vencedor na categoria “Meio Ambiente” do Prêmio Ética nos Negócios 2020, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios.





## Programa Ambientação

Desenvolvido pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado Minas Gerais, o Programa Ambientação tem o propósito de disseminar aos colaboradores da COPASA e prestadores de serviços em geral, informações sobre a necessidade da coleta seletiva, da redução do uso de energia elétrica, do uso racional da água e da diminuição da geração de resíduos.

Algumas ações complementares incorporadas ao Programa têm mobilizado diversos colaboradores da Companhia. Em 2020, a pesagem dos recicláveis foi interrompida em março, seguindo a orientação do Comitê Multidisciplinar de Prevenção à Covid-19 da COPASA para prevenção dos prestadores de serviço.



AMBIENTAÇÃO

### ◆ Campanha Lacre do Bem:

estimula a doação de lacres de latas de alumínio que são destinados à reciclagem e revertidos em recurso financeiro para a aquisição de cadeiras de rodas, que são doadas para instituições de apoio à pessoas com deficiências. Desde o início da campanha, já foram doadas 79 cadeiras de rodas. No ano de 2020, impactada pela pandemia do Coronavírus, a arrecadação de lacres obteve, aproximadamente, 800 mil quilos de alumínio.

### ◆ Campanha "Eu uso meu copo":

iniciou-se na COPASA por meio do Programa Ambientação e implantou a substituição dos copos descartáveis de 200 ml pela utilização do copo reutilizável. Desde junho de 2019, já deixaram de ser utilizados na Regional da COPASA em Belo Horizonte 1.490.000 (um milhão quatrocentos e noventa mil) copos descartáveis.

### ◆ Feira do Desapego e Feira Verde:

devido à pandemia do Coronavírus, os programas "Feira do Desapego" e "Feira Verde" não ocorreram em 2020. O distanciamento social imposto pela Covid-19 com o intuito de desacelerar a curva de contágio e evitar o colapso do sistema de saúde, bem como as restrições impostas internamente na COPASA pelo Comitê Multidisciplinar para Prevenção à Covid-19, forçou o cancelamento das agendas destes programas em 2020. A Feira do Desapego estava programada para acontecer em junho e em dezembro, enquanto a Feira Verde estava programada para os meses de março e novembro.



Cadeiras  
**79**



Lacres (Kg)  
**800 mil**



Copos descartáveis  
**1.490 milhões**



## Centros de Educação Ambiental

Com um movimento anual de mais de 4.000 visitantes, o Centro de Educação Ambiental (CEAM) Barreiro é fruto da filosofia da COPASA de incluir os mineiros nas atividades de educação ambiental para criar laços de respeito, conhecimento e proteção em relação às áreas preservadas. É, portanto, um ponto estratégico para investir na formação de cidadãos mais conscientes e responsáveis pelo patrimônio público e ambiental, fortalecendo sua relação com as atividades de produção e tratamento das águas utilizadas para abastecimento público.

Em 2020, devido à pandemia do Coronavírus, as ações de sensibilização que acontecem por meio de palestras, atividades lúdicas, oficinas educativas e de interpretação de uma trilha ecológica instalada na mata foram adaptadas ao modo virtual. Nesse contexto, foram desenvolvidas uma série de aulas criativas de percepção ambiental, onde o acesso dos estudantes foi viabilizado por meio da internet.

### Resultados em 2020:

- ♦ Total de atividades realizadas: **95** turmas de escolas públicas e particulares.
- ♦ Total de público externo: **5.299** estudantes.

### ♦ CORRELAÇÃO ODS 11 E PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 1, 6, 7, 8, 9)

Os serviços de saneamento básico, diretamente ligados ao modelo de negócio da COPASA, estão indissociavelmente ligados à estruturação de cidades e comunidades mais sustentáveis (**princípio 9**). São serviços básicos fundamentais para a população (**princípio 1**), visto que investimentos na sua ampliação possuem o potencial de endereçar algumas metas do **ODS 11**, inclusive para além da infraestrutura.

Para que as pessoas tenham acesso a uma habitação segura, é preciso contar com o fornecimento de serviços básicos como os de saneamento (**meta 11.1**), proporcionando uma urbanização inclusiva e sustentável (**meta 11.3; princípio 8**). Além disso, uma estruturação segura e consciente dos serviços de saneamento básico propicia uma adaptação melhor da população frente às catástrofes ambientais e de saúde, principalmente para as pessoas em situação de vulnerabilidade (**meta 11.5; princípio 6**). Consequentemente, haverá uma redução nos impactos ambientais negativos, propiciando um ambiente com melhor condição de vida frente à qualidade da água e gestão de resíduos e efluentes (**meta 11.6; princípio 7**).

Não obstante, os investimentos da Companhia para além da infraestrutura de saneamento básico, no que tange os programas sociais e de qualificação ambiental, possibilitam um impacto positivo na disseminação de patrimônios educacionais, culturais e ambientais (**meta 11.4**).



CEAM Barreiro - Belo Horizonte



CEAM Teófilo Otoni



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

ODS (3 - Meta 3.9/ 11 - Meta 11.6/ 13 - Metas 13.1, 13.3)

GRI (103-1 / 103-2 / 103-3/ 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-4 / 305-5 / 305-6 / 305-7)

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

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

Em nossas atividades, tanto emitimos GEE quanto sofremos impactos pelas mudanças climáticas. Tal como ocorre com a alteração no regime hidrológico prevista nos estudos climáticos que afeta sobremaneira a disponibilidade de água para os sistemas de abastecimento. Nossa principal fonte de emissão de GEE são os sistemas de tratamento de esgoto. A operação do Aterro Sanitário do município de Varginha é a nossa segunda maior emissora de GEE, seguido pelo consumo de energia elétrica.

Um dos programas que objetivam minimizar as emissões de GEE é o Pró-Mananciais, por meio do qual, em 2020, realizamos o plantio de mudas nativas de Cerrado e Mata Atlântica resultando na

compensação de 10.406,53 tCO2eq, que correspondeu à 1,32% das nossas emissões totais no ano.

Vale registrar que em função da pandemia, houve uma redução significativa do plantio de mudas nativas executado, o que correspondeu a uma diminuição da compensação de 21,9% das emissões totais em 2019 (160.064,18 tCO2eq) para 1,32% em 2020.

Participamos do Programa de Registro Voluntário das Emissões Anuais de GEE de Empreendimentos no Estado de Minas Gerais e do Carbon Disclosure Project (CDP). Para elaboração dos inventários, definiu-se 2009 como ano base, pois foi o ano em que fizemos nosso primeiro levantamento de emissões de GEE.

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

A tabela, a seguir, apresenta a evolução das emissões diretas de GEE, das emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia e de outras emissões indiretas de GEE, no período de 2018 a 2020'

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DIRETAS DE GEE, DAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA E DE OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE			
	2020	2019	2018
Escopo 1 tCO2 eq (mil)	745,35	663,64	608,16
Emissões biogênicas tCO2 eq (mil)	5,68	6,71	2,72
Escopo 2 tCO2eq	41,74	67,52	63,20
Escopo 3 tCO2eq (mil)	0,029	0,097	0,073
Emissões totais Copasa	787,11	731,25	671,47

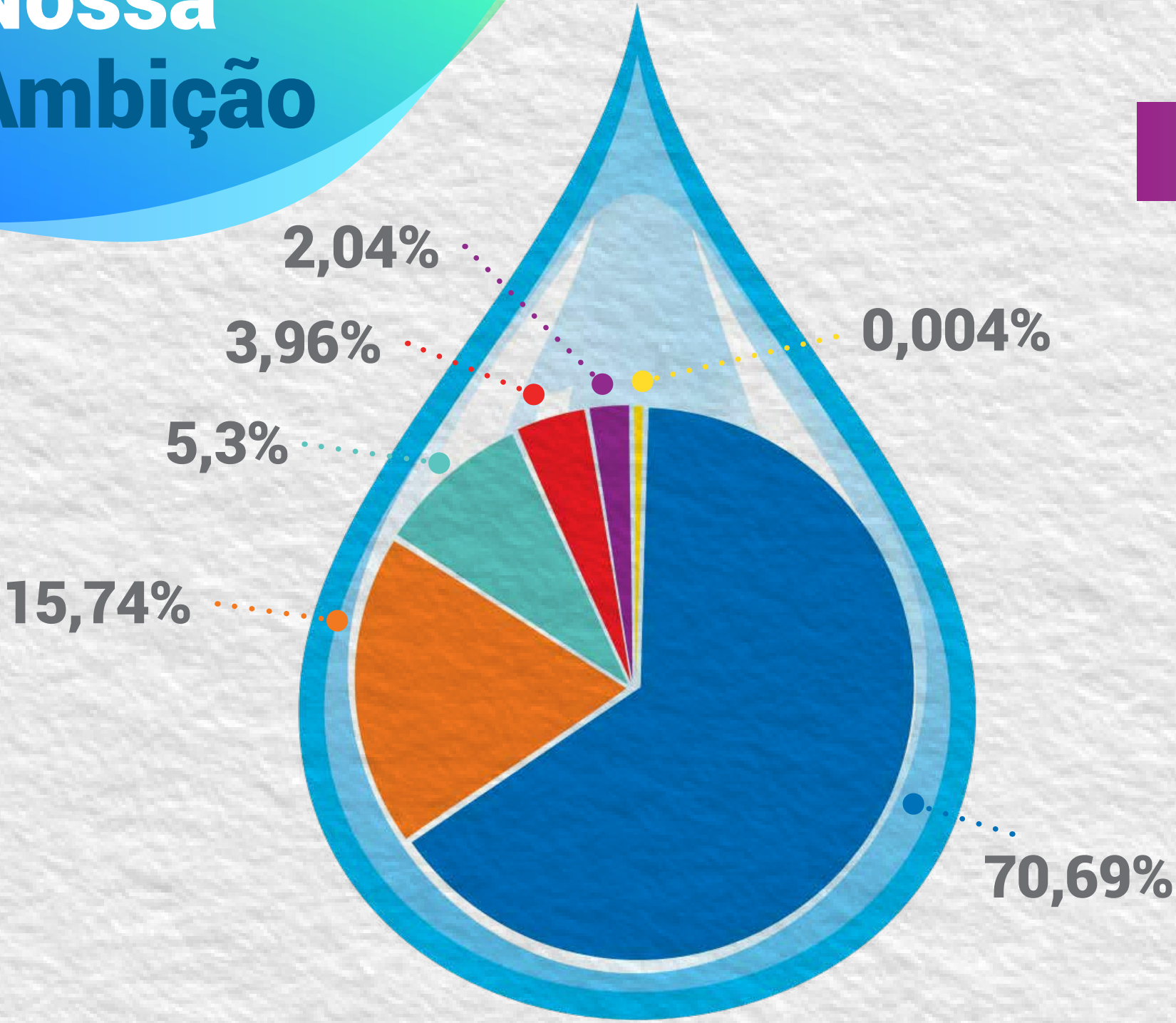
Em 2018, nossas emissões totais brutas apresentaram um incremento significativo de 17,80% em razão da contabilização das emissões do empreendimento Aterro Sanitário de Varginha/MG. Em 2019, as emissões totais brutas registraram um incremento de 8,91% devido ao aumento do volume de esgoto coletado em 4,7% (2018 – 332 Milhões de litros e 2019 - 438 Milhões de litros) e incremento do consumo de energia elétrica em 4,8% (2018 – 851,85 Milhões kWh e 2019 - 892,57 Milhões kWh).

Apesar do aumento das emissões de GEE em 2020, continuamos a mitigá-las aprimorando nossos processos. Em 2020, por meio da queima de gases e reaproveitamento energético de biogás em nossas ETEs, a empresa deixou de emitir 375 mil tCO2eq (57,5% das emissões potenciais das ETEs). Além disso, a partir de 2019 passamos a consumir menos combustíveis fósseis em nossa frota de veículos comerciais, utilizando mais biocombustíveis.

	2018 (Milhões litros)	2019 (Milhões litros)	2020 (Milhões litros)
Etanol	0,75	3,21	2,84
Gasolina	2,41	0,62	0,82
Diesel	3,50	3,75	3,63

ANO	VARIAÇÃO EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR (%)
2020	+7,60
2019	+8,91
2018	+17,80





PERFIL DE EMISSÕES DE GEE POR SETOR COPASA



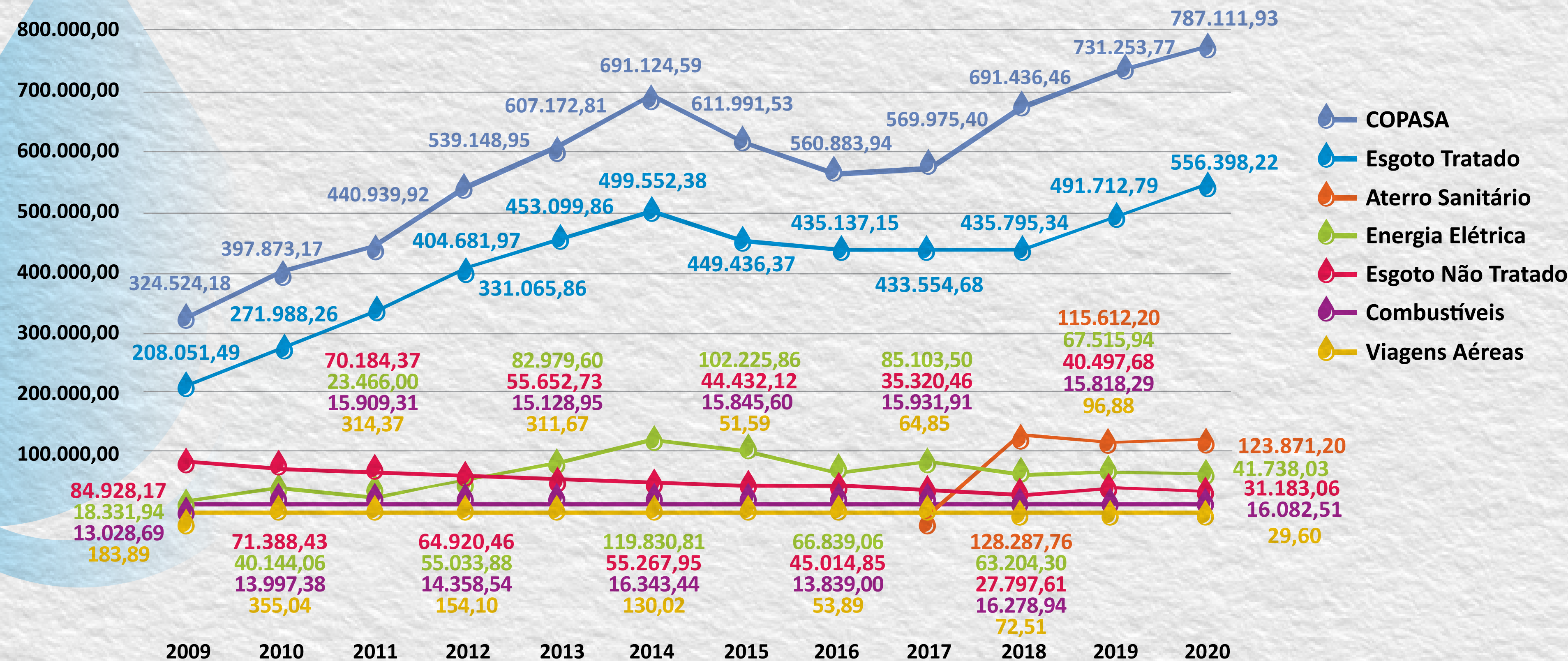
O indicador de intensidade usado para comparativo anual das emissões foi kgCO<sub>2</sub>/economia por ser mais abrangente em relação a todos os gases gerados. A métrica utilizada é de natureza física que compreende o número total de unidades (água e esgoto) de micromedição da Companhia. O índice abrange nossa emissão anual total líquida (emissões totais brutas menos emissões compensadas via plantio de mudas nativas do Cerrado e Mata Atlântica) e inclui os três escopos. Em 2020, o resultado obtido foi negativo em relação a 2019. Os dois fatores que contribuíram diretamente foram: a expansão em 1,91% das economias (água, esgoto e resíduos sólidos) e a redução de volume de CO<sub>2</sub>eq mitigado por meio dos plantios de mudas.

Ano	KgCO2eq / Nº ECONOMIA	Nº ECONOMIAS	Emissões totais líquidas GEE COPASA (Kg CO2eq)
2020	83,26	9.058.102*	758,89 x 106
2019	64,26	8.888.695*	571,19 x 106
2018	68,92	8.749.200*	602.99 x 106

\* Considera resíduos sólidos



HISTÓRICO DE EMISSÕES DE GEE COPASA POR SETOR (tonCO<sub>2</sub>eq)



O Programa Frota Azul incorpora boas práticas voltadas à sustentabilidade, que impactam positivamente o meio ambiente mediante controle, gestão e sequestro das emissões de CO<sub>2</sub> à gestão da nossa frota de veículos. O Sistema de Gestão de Frota subsidia a elaboração de relatórios de Inventário de Emissões

CO<sub>2</sub> por tipo de combustível, placa e unidade de lotação de cada veículo, calculando a compensação de CO<sub>2</sub> a partir da capacidade de neutralizar as emissões de Dióxido de Carbono por árvore/ano e apresentando os quantitativos de árvores necessários à compensação.



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

ODS (7 - Metas 7.2, 7.3/ 13 - Meta 13.2)

PACTO GLOBAL (Princípios 8 e 9)

GRI (203-2 / 302-1 / 302-3 / 302-4/  
302-5 / 305-5 / 103-1 / 103-2 / 103-3)

A energia elétrica é um insumo essencial para assegurar a realização dos serviços públicos de abastecimento de água potável, de esgotamento sanitário e de manejo de resíduos sólidos. A sua despesa representa 12,5% das nossas despesas totais.

O suprimento de energia elétrica de nossas unidades consumidoras e das unidades operadas em Parceria Público Privada (PPP Rio Manso) é feito a partir do Sistema Interligado Nacional (SIN).

Entretanto, temos uma pequena parcela do suprimento proveniente da autoprodução de energia elétrica a partir do aproveitamento energético do biogás em algumas estações de tratamento de esgoto da Companhia.

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

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (mil KWH)

ESPECIFICAÇÃO	2020	Variação 2020/19	2019	Variação 2018/19	2018
Adquirido (mil kWh)	907.624	1,69%	892.573	4,6%	851.853
Autoprodução (mil kWh)	3.621	-24,55%	4.799	-23,75%	6.294
PPP 1 do Manso – EAT 4 (mil kWh)	53.712	6,38%	50.490	-17,58%	61.259
TOTAL (mil kWh)	964.957	1,80%	947.862	3,10%	919.406

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

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

O elevado consumo de energia e a exposição à flutuação de preços no mercado nos leva a atuar com a implementação de ações com um viés econômico e sustentável. Buscando a redução desse insumo na instituição por meio da efficientização energética e da autoprodução de energia elétrica, além das ações de combate às perdas de água.

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

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

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

Com o objetivo de ampliar a autoprodução de energia elétrica, publicamos um Procedimento de Manifestação de Interesse, por meio de um Chamamento Público, com o objetivo de buscar junto ao mercado de Parcerias Empresariais Estratégicas em empreendimentos de geração de energias renováveis para o suprimento de parte da energia consumida.

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





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

INDICADOR DE INTENSIDADE ENERGÉTICA (IE)				
INDICADORES	UNIDADES	2020	2019	2018
Consumo de eletricidade/m³ de água distribuída	kWh/m³	0,83	0,83	0,82
Consumo de eletricidade/m³ de esgoto coletado	kWh/m³	0,20	0,19	0,18

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

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (KWH)				
INDICADORES	UNIDADES	2020	2019	2018
Redução do Consumo de Energia para água distribuída	%	-2,00	-4,14	-0,23
Redução do Consumo de Energia para esgoto faturado	%	-3,31	-13,10	-26,61

Em 2020, houve um aumento de 2% no consumo de energia para a água distribuída em função do acréscimo do volume distribuído (1,83%) em relação a 2019.

Por sua vez, observa-se também um acréscimo de 3,31% no consumo de energia elétrica para o esgoto faturado em comparação com o ano de 2019, fato que se deve ao aumento do volume de esgoto coletado e tratado (0,57%).

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

REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA

INDICADORES	UNIDADES	2020	2019	2018
Reduções nos requisitos de energia/m³ de água distribuída - kWh/m³	%	0,10	-1,22	-2,38
Reduções nos requisitos de energia/m³ de esgoto coletado - kWh/m³	%	-3,03	-5,56	-63,64

Dessa forma, comparando-se os dados do ano de 2020 com os de 2019, observa-se que houve uma redução de 0,1% no indicador de intensidade energética (kW/m3) de água distribuída, bem como um acréscimo de 3,03% no referido indicador para o esgoto coletado.

◇ CORRELAÇÃO ODS 13 E PACTO GLOBAL (PRINCÍPIOS 8, 9)

As Mudanças Climáticas são uma questão diretamente ligada ao negócio da COPASA. Como bem identificado pela empresa, que possui uma Política e um Comitê que tratam do assunto, as Mudanças Climáticas são um risco real tendo em vista que ameaçam a disponibilidade do principal insumo da COPASA: a água (meta 13.2). Os impactos estão muito vinculados à mudança nos padrões de chuva, que pode tanto reduzir a oferta do insumo, como elevar a probabilidade de desastres ambientais decorrentes do excesso de precipitação.

Os principais fatores de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da COPASA são o tratamento de esgoto e o aterro sanitário no município de Varginha. O consumo de energia da empresa é o seu terceiro principal fator de emissões. Tendo esta informação mensurada e mapeada, além das alternativas estudadas e traçadas, é possível fazer um paralelo estratégico no que tange à gestão dos resíduos e efluentes como um potencial gerador de energia e que, em contrapartida, resulta na redução dos GEE.

Com isso, para lidar com os riscos inerentes às Mudanças Climáticas, é fundamental que se preze pelo Princípio 8 do Pacto Global. Por meio de uma noção madura de responsabilidade ambiental, é possível traçar planos de ação para endereçar os desafios postos (meta 13.3). A COPASA demonstra maturidade quando entende a sua responsabilidade frente ao seu potencial de redução do impacto ambiental negativo, no que tange à mitigação das suas emissões com a revitalização e a proteção de mananciais. Também, com a sua iniciativa de transformar as emissões de GEE derivados do tratamento de esgotos em energia para suas atividades, a COPASA mostra competência para mitigar seus impactos com o potencial de ganhos econômicos (meta 13.1 e princípio 9).



BALANÇO SOCIAL

ODS (8 - Meta 8.1)

GRI (201-1)

Base de Cálculo	2020 Valor (mil reais)	2019 Valor (mil reais)
Receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (RL) <sup>1</sup>	5.015.077	4.685.283
Receita líquida total	5.288.943	5.093.362
Resultado operacional (RO)	1.105.275	1.022.304
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.361.447	1.333.596

Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	174.726	12,83%	3,48%	173.480	13,01%	3,70%
Encargos sociais compulsórios	292.153	21,46%	5,83%	284.168	21,31%	6,07%
Previdência privada	51.918	3,81%	1,04%	48.221	3,62%	1,03%
Saúde	79.651	5,85%	1,59%	90.791	6,81%	1,94%
Segurança e saúde no trabalho	7.139	0,52%	0,14%	8.076	0,61%	0,17%
Educação	2.936	0,22%	0,06%	3.225	0,24%	0,07%
Cultura	0	0,00%	0,00%	45	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.705	0,13%	0,03%	2.897	0,22%	0,06%
Creches ou auxílio-creche	1.206	0,09%	0,02%	1.368	0,10%	0,03%
Participação nos lucros ou resultados	52.025	3,82%	1,04%	47.899	3,59%	1,02%
Outros	9.121	0,67%	0,18%	12.196	0,91%	0,26%
Total - Indicadores sociais internos	672.580	49,40%	13,41%	672.366	50,42%	14,35%

Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.451	0,13%	0,03%	2.499	0,24%	0,05%
Cultura	5.332	0,48%	0,11%	4.224	0,41%	0,09%
Saúde e saneamento	342.552	30,99%	6,83%	327.741	32,06%	7,00%
Esporte	1.220	0,11%	0,02%	1.009	0,10%	0,02%
Outros	517	0,05%	0,01%	1.023	0,10%	0,02%
Total das contribuições para a sociedade	351.072	31,76%	7,00%	336.496	32,92%	7,18%
Tributos (excluídos encargos sociais)	800.166	72,40%	15,96%	704.724	68,93%	15,04%
Total - Indicadores sociais Externos	1.151.238	104,16%	22,96%	1.041.220	101,85%	22,22%

Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	144.665	13,09%	2,88%	169.116	16,54%	3,61%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	18.784	1,70%	0,37%	17.996	1,76%	0,38%
Total dos investimentos em meio ambiente	163.449	14,79%	3,26%	187.112	18,30%	3,99%
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais:	(X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%					



Indicadores do Corpo Funcional	2020	2019
Número de empregados ao final do período	11.393	11.525
Número de admissões durante o período	14	120
Número de empregados terceirizados <sup>2</sup>	1.148	1.227
Número de estagiários	38	94
Número de empregados acima de 45 anos	6.265	6.035
Número de mulheres que trabalham na empresa	1.062	1.071
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	31,65%	29,77%
Número de negros que trabalham na empresa	6.120	6.183
% de cargos de chefia ocupados por negros	26,62	28,24%
Número de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	582	580

OUTRAS INFORMAÇÕES

CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento.

Esclarecimentos sobre as informações declaradas: Unidade de Responsabilidade Social, telefone 55 31 3250-2024, e-mail [reso@COPASA.com.br](mailto:reso@COPASA.com.br).

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

Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	Metas 2021					
Número total de acidentes de trabalho	159			111 <sup>3</sup>		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados	( ) direção	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados	( ) todos + Cipa	(X) direção e gerências	( ) todos os empregados	( ) todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a Empresa:	( ) não se envolve	(X) segue as normas da OIT	( ) Incentiva e segue a OIT	( ) não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	( ) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos os empregados	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos os empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos os empregados	( ) direção	( ) direção e gerências	(X) todos os empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	( ) não são considerados	( ) são sugeridos	(X) são exigidos	( ) não são considerados	( ) serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	( ) não se envolve	(X) apoia	( ) organiza e incentiva	( ) não se envolve	( ) apoiará	(X) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na Empresa: 1.694.249	no Procon: 805	na Justiça: 2.411	na Empresa: 1.093.135	no Procon: 500	na Justiça: 2.000
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na Empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%	na Empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 70%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2020: 3.387.047			Em 2019: 3.228.541		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,01% governo 37,09% colaboradores 6,73% acionistas 10,80% terceiros 17,37% retido			28,78% governo 37,78% colaboradores 6,52% acionistas 10,08 % terceiros 16,84% retido		

RESPEITAMOS E INCLUÍMOS AS DIVERSIDADES.

- 1 Para o cálculo dos indicadores, está sendo considerado o valor da Receita Líquida proveniente dos serviços prestados pela COPASA.
- 2 O número de empregados/as terceirizados/as é estimado considerando a mão de obra alocada nos contratos de serviço, pois a COPASA não contrata terceiros diretamente.
- 3 Valor máximo admissível. A empresa tem investido no aprimoramento do tema, especialmente, por meio do Programa Acidente Zero, constituído por um conjunto de projetos e ações voltadas para o desenvolvimento de uma cultura de segurança envolvendo comportamento seguro, disciplina e fiscalização e visando a meta de zero acidentes





# Sobre o Relatório



GRI (102-55)

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
102-01	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-02	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-02	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9		48
102-02	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9		54
102-03	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-04	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-05	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-06	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-06	Resultados	1.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 10.2, 12.4			56
102-07	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-07	Resultados	1.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 10.2, 12.4			56
102-08	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6		36
102-08	Diversidade	5.1, 5.4, 5.5, 3.2, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	1, 2, 3, 4, 5, 6		38
102-09	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10		35
102-10	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10		35
102-12	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-13	Quem somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
102-14	Mensagem da Administração				5
102-15	Mensagem da Administração				6
102-15	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-16	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-17	Ética e Integridade	16.3, 16.5, 16.10	10		27
102-18	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-18	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
102-18	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-19	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-20	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-22	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-22	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-23	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-23	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-24	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-24	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-25	Instrumentos de Ética e Governança	5.1, 8.8, 16.3, 16.6, 16.10	1, 2, 10		28
102-25	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-25	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-26	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-26	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-26	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-27	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-27	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-28	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-28	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7			30
102-29	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17
102-30	Gestão de Riscos				22
102-31	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-31	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-32	Declarações Estratégicas	16.3, 16.7			17



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
102-33	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-33	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-35	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-35	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-36	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-36	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-36	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6		36
102-37	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6		36
102-40	Governança Corporativa	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		28
102-40	Relacionamento com Partes Interessadas	16.7			32
102-40	Estrutura de Governança	5.5, 16.5, 16.6, 16.7	10		30
102-41	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6		36
102-42	Matriz de materialidade				14
102-42	Relacionamento com Partes Interessadas	16.7			32
102-43	Matriz de materialidade				14
102-43	Relacionamento com os Clientes	1.4, 2.3, 3.3, 6.1	1, 2		33
102-44	Matriz de materialidade				14
102-44	Ética e Integridade	16.3, 16.5, 16.10	10		27
102-44	Instrumentos de Ética e Governança	5.1, 8.8, 16.3, 16.6, 16.10	1, 2, 10		28



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
102-45	Resultados	1.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 10.2, 12.4			56
102-46	Sobre o Relatório	12.6			83
102-47	Matriz de materialidade				14
102-48	Sobre o Relatório	12.6			83
102-49	Sobre o Relatório	12.6			83
102-50	Sobre o Relatório	12.6			83
102-51	Sobre o Relatório	12.6			83
102-52	Sobre o Relatório	12.6			83
102-53	Sobre o Relatório				93
102-54	Sobre o Relatório	12.6			83
102-55	Índice de Conteúdo GRI				84
201-01	Resultados	1.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 10.2, 12.4		S	56
201-01	Investimento Social	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 3.3, 3.4, 3.9, 4.4, 4.7, 5.1, 5.5, 6.1, 6.2, 8.5, 8.7, 8.8, 10.2, 10.3, 12.8, 16.6, 17.17	1, 6	S	68
201-01	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
201-01	Balanço Social	8.1			81
201-02	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
201-03	Diversidade	5.1, 5.4, 5.5, 3.2, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	38
201-04	Desempenho Financeiro / Captação de recursos				60
202-01	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	36
203-01	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
203-01	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	54



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
203-01	Investimento em Empreendimentos	3.3, 3.9, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 9.1, 9.4, 11.2	7, 9	S	67
203-01	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
203-02	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
203-02	Perdas de Água	6.1, 6.3, 6.4, 8.2, 9.4, 12.2	7, 8, 9	S	52
203-02	Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	54
203-02	Investimento em Empreendimentos	3.3, 3.9, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 9.1, 9.4, 11.2	7, 9	S	67
203-02	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
203-02	Eficiência Energética	7.2, 7.3, 13.2	8, 9	S	79
204-01	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	35
205-01	Ética e Integridade	16.3, 16.5, 16.10	10	S	27
205-02	Ética e Integridade	16.3, 16.5, 16.10	10	S	27
205-03	Ética e Integridade	16.3, 16.5, 16.10	10	S	27
207-01	Regulação	1.1, 1.3, 10.4, 17.1, 17.3		S	11
207-02	Regulação	1.1, 1.3, 10.4, 17.1, 17.3		S	11
207-03	Regulação	1.1, 1.3, 10.4, 17.1, 17.3		S	11
301-01	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	35
301-02	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	35



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
302-01	Eficiência Energética			S	79
302-03	Eficiência Energética	7.2, 7.3, 13.2	8, 9	S	79
302-04	Eficiência Energética	7.2, 7.3, 13.2	8, 9	S	79
302-05	Eficiência Energética	7.2, 7.3, 13.2	8, 9	S	79
303-01	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
303-01	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	54
303-01	Resultados	1.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 10.2, 12.4		S	56
303-02	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
303-02	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	54
303-03	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
303-04	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
303-04	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	54
303-05	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
304-01	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
304-02	A Transformação do Esgoto	3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 9.1, 9.4, 11.2, 12.4, 12.5, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	54
304-02	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
304-03	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
304-03	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
305-01	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
305-02	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
305-03	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
305-04	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
305-05	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
305-05	Eficiência Energética	7.2, 7.3, 13.2	8, 9	S	79
305-06	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
305-07	Mudanças Climáticas	11.5, 11.6, 13.1, 13.2, 13.3	8, 9	S	76
306-01	Resíduos Sólidos	3.9, 6.3, 11.1, 11.3, 11.6, 12.4, 12.5	1, 2, 7, 8, 9	S	56
306-02	Resíduos Sólidos	3.9, 6.3, 11.1, 11.3, 11.6, 12.4, 12.5	1, 2, 7, 8, 9	S	56
306-03	Resíduos Sólidos	3.9, 6.3, 11.1, 11.3, 11.6, 12.4, 12.5	1, 2, 7, 8, 9	S	56
306-04	Resíduos Sólidos	3.9, 6.3, 11.1, 11.3, 11.6, 12.4, 12.5	1, 2, 7, 8, 9	S	56
306-05	Resíduos Sólidos	3.9, 6.3, 11.1, 11.3, 11.6, 12.4, 12.5	1, 2, 7, 8, 9	S	56
306-06	Resíduos Sólidos	3.9, 6.3, 11.1, 11.3, 11.6, 12.4, 12.5	1, 2, 7, 8, 9	S	56
307-01	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
307-01	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
308-01	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	33
308-02	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	33
401-01	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	36
401-02	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	36
401-02	Diversidade	5.1, 5.4, 5.5, 3.2, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	38
401-03	Diversidade	5.1, 5.4, 5.5, 3.2, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	1, 2, 3, 4, 5, 6		38
402-01	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	36
403-01	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-01	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-02	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-02	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-03	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-03	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-04	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-04	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-05	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-05	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-06	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-06	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-07	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2		23
403-07	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-08	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
403-09	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
403-10	Segurança e Saúde no Trabalho	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 8.8, 16.1, 16.7	1, 2	S	43
404-01	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.1, 8.2, 8.5, 8.6, 10.3	6, 8	S	40
404-02	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.1, 8.2, 8.5, 8.6, 10.3	6, 8	S	40
404-03	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.1, 8.2, 8.5, 8.6, 10.3	6, 8	S	40
405-01	Diversidade	5.1, 5.4, 5.5, 3.2, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	1, 2, 4, 5, 6	S	38
405-02	Diversidade	5.1, 5.4, 5.5, 3.2, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4	1, 2, 4, 5, 6	S	38
406-01	Instrumentos de Ética e Governança	5.1, 8.8, 16.3, 16.6, 16.10	1, 2, 10	S	28
406-01	Investimento Social	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 3.3, 3.4, 3.9, 4.4, 4.7, 5.1, 5.5, 8.5, 8.7, 8.8, 10.2, 10.3, 12.8, 16.6, 17.17	1, 6	S	68
407-01	Pessoas	1.2, 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3, 10.4, 16.7, 16.10	1, 2, 3, 4, 5, 6	S	36
408-01	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	33
409-01	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	33
412-02	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	33
412-02	Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa	4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 5.1, 8.2, 8.5, 8.6, 10.3	6, 8	S	40
412-03	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	S	33
413-01	Quem Somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8



# Sobre o Relatório

GRI	Capítulo Relatório	ODS	Pacto Global	103	Página(s)
413-01	Relacionamento com os Clientes	1.4, 2.3, 3.3, 6.1	1, 2	S	33
413-01	Resultados	1.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5, 10.2, 12.4		S	56
413-01	Investimento Social	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 3.3, 3.4, 3.9, 4.4, 4.7, 5.1, 5.5, 8.5, 8.7, 8.8, 10.2, 10.3, 12.8, 16.6, 17.17	1, 6	S	68
413-01	Investimento Ambiental	3.3, 3.9, 4.7, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 11.6, 12.8, 13.1, 13.3, 15.1, 15.2, 15.3, 17.16, 17.17	7, 8, 9	S	71
413-02	Relacionamento com os Clientes	1.4, 2.3, 3.3, 6.1	1, 2	S	33
414-01	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2		S	33
414-02	Fornecedores	3.9, 5.2, 6.6, 8.3, 8.4, 8.7, 8.8, 12.2, 12.7, 16.1, 16.2			33
416-01	Enfrentamento à Covid-19	3.3	1, 2	S	23
416-01	Relacionamento com os Clientes	1.4, 2.3, 3.3, 6.1	1, 2	S	33
416-01	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
416-02	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
417-01	A Trajetória da Água	1.2, 1.4, 3.3, 3.8, 3.9, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 6.6, 8.2, 8.3, 8.5, 12.2, 12.4, 12.5, 12.8, 15.1, 15.5	1, 2, 7, 8, 9	S	48
418-01	Ética e Integridade	16.3, 16.5, 16.10	10		27
418-01	Instrumentos de Ética e Governança	5.1, 8.8, 16.3, 16.6, 16.10	1, 2, 10	S	28
418-01	Privacidade e Proteção de Dados	16.3, 16.10	1,2		33
419-01	Quem Somos	6.5, 12.2, 17.6, 17.7			8
419-01	Privacidade e Proteção de Dados	16.3, 16.10	1,2		33



## CRÉDITOS

GRI (102-53)

### ◇ Coordenação

**Diretoria de Relacionamento e Mercado**

**Unidade de Responsabilidade Social**

**E-mail: [reso@copasa.com.br](mailto:reso@copasa.com.br)**

**Tel.: +55 31 3250-2024 / 3250-4665**

### Participaram nesta edição

**WATU** - Excelência e Sustentabilidade:

Consultoria Conteúdo, GRI e ODS

**FazCom!** - Projeto Gráfico

**AVISO LEGAL.** Este documento pode conter considerações referentes às perspectivas do negócio da Copasa, que são projeções e baseiam-se nas expectativas em relação ao futuro do negócio. Essas estimativas estão sujeitas a riscos, incertezas e suposições, que incluem, entre outras, condições econômicas, políticas, financeiras e comerciais nos mercados em que a Companhia atua. Possíveis investidores são aqui alertados de que nenhuma dessas previsões é garantia de futuro desempenho, pois elas envolvem riscos e incertezas.

The COPASA logo is displayed in white, bold, uppercase letters within a blue rectangular box. Above the box are two horizontal blue lines. The background of the entire page features a large, wavy graphic that separates the left blue section from the right image section. The right section shows a waterfall cascading over dark rocks, with a concrete dam structure visible in the background on the left side of the waterfall.

Reservatório Rio Manso - Brumadinho

Banco de imagens - Nascente, Gonçalves, Minas Gerais