



# SUMÁRIO

## A COPASA

Mensagem da Administração .....	4
Perfil organizacional .....	7
Governança corporativa .....	14

## DIMENSÃO ECONÔMICA

Desempenho econômico-financeiro da Controladora .....	20
Impactos econômicos .....	21

## DIMENSÃO AMBIENTAL

Gestão ambiental .....	28
Eficiência energética .....	35
Mudanças climáticas .....	37

## DIMENSÃO SOCIAL

A COPASA e seus empregados .....	42
A COPASA e seus clientes .....	52
A COPASA e seus fornecedores .....	55
A COPASA e a comunidade .....	57

## SOBRE O RELATÓRIO

Parâmetros de elaboração do relatório .....	65
Índice de conteúdo da GRI .....	67
Ficha técnica .....	74



**A COPASA**

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

### (G4-1)

O ano de 2016 pode ser marcado como o início do reequilíbrio econômico-financeiro da COPASA, após ter superado as dificuldades impostas por uma crise hídrica sem precedentes em 2015, bem como recuperado as margens de rentabilidade que haviam se deteriorado ao longo dos anos anteriores.

O nível dos reservatórios de água da Região Metropolitana de Belo Horizonte, que garantem o abastecimento a cerca de 42% da população, apresentou significativa recuperação em 2016, passando de 23% em dezembro de 2015 para 63% em dezembro de 2016, representando o mais alto nível observado no período de 30 meses. A recuperação é reflexo da melhoria dos níveis de precipitação pluviométrica no período e, principalmente, do início de operação, em dezembro de 2015, do sistema de captação de 5 m<sup>3</sup>/s de água bruta no Rio Paraopeba para tratamento na ETA do Rio Manso, corroborando, assim, a assertividade na concepção técnica e implantação da obra, projeto em caráter emergencial, desenvolvido em 2015, para combater a crise hídrica e proporcionar segurança hídrica à Região Metropolitana, com apoio financeiro do acionista controlador.

A receita operacional líquida alcançou o montante de R\$3,64 bilhões, crescimento de 15,9% em relação ao ano anterior. Os custos e despesas, por sua vez, atingiram R\$2,79 bilhões, com redução de 2,1% quando comparadas com as do exercício anterior, refletindo as medidas adotadas para redução de custos, como os programas de desligamento voluntário, melhorias da eficiência operacional e da gestão dos processos de contratação de insumos e serviços. Com isso, a Companhia apurou um lucro líquido de R\$434,16 milhões no exercício, ante um prejuízo de R\$11,6 milhões em 2015.

A geração de caixa operacional (EBITDA ajustado) alcançou R\$1,40 bilhão em 2016, com crescimento de 35,2% em relação ao observado em 2015.

A dívida líquida foi reduzida em R\$236 milhões, passando de R\$3,14 bilhões ao final do ano de 2015 para R\$2,90 bilhões em 2016, atingindo o menor valor registrado desde o encerramento do exercício de 2013, resultado do rigor imprimido à gestão do caixa e na busca do equilíbrio econômico-financeiro da Companhia. Como consequência, o índice de alavancagem da Empresa, medido pela razão entre a "dívida líquida" e o "EBITDA ajustado" no encerramento do exercício, reduziu de 3,6x, em 2015 para 2,1x, em 2016. A dívida bruta também apresentou redução, passando de R\$3,69 bilhões para R\$3,52 bilhões no mesmo período.

Na área operacional, a Companhia, ao final do exercício de 2016, atendia 11,56 milhões de habitantes com abastecimento de água e 7,83 milhões de habitantes com serviços de esgotamento sanitário.

Da população atendida pela Companhia, cerca de 1,93 milhão de habitantes (16,7% do total)

são beneficiários da Tarifa Social, o que lhes garante o pagamento de tarifa diferenciada e reduzida. Esse benefício é aplicável a imóveis residenciais para famílias que fazem parte do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e têm renda mensal por pessoa de até meio salário mínimo. Na COPASA, o público beneficiário é de 1,85 milhão de usuários, 16,3% do total, enquanto na COPANOR é de 79,06 mil, equivalente a 35,4% dos usuários.

Os investimentos em 2016 totalizaram R\$428,4 milhões, sendo R\$395 milhões na COPASA e R\$33,4 milhões na COPANOR. Para o exercício de 2017, o valor previsto é de R\$690 milhões, sendo R\$650 milhões na COPASA e R\$40 milhões na COPANOR, conforme Plano Plurianual de Negócios.

Ao longo do exercício, foram formalizados Contratos de Programa com 11 municípios do Estado de Minas Gerais, abrangendo aproximadamente 180 mil habitantes da base de clientes da Companhia. No fechamento do exercício, a COPASA contava com 635 concessões de água e 299 de esgoto. Visando valorizar ainda mais as parcerias com os municípios, a Companhia tem perseguido o permanente aprimoramento do diálogo com as autoridades municipais e com a população atendida, de modo a melhorar a percepção das necessidades locais e elevar a qualidade dos serviços prestados.

No âmbito regulatório, foi concluída em abril de 2016 a primeira etapa da Revisão Tarifária, que resultou em impacto tarifário médio percebido pelos usuários de 13,9%, abrangendo variáveis de correção inflacionária, ajustes de mercado, análise de eficiência dos custos operacionais e alteração da estrutura tarifária. A segunda etapa, iniciada em setembro, previu uma análise mais ampla, envolvendo critérios para remuneração dos investimentos, além da reavaliação dos critérios adotados na primeira etapa.

No plano estratégico, foi dada sequência aos trabalhos desenvolvidos no ano anterior, quando foram redefinidas a Missão, Negócios, Valores e Diretrizes Estratégicas para orientar os destinos da Companhia. Em 2016, o foco se deu no desdobramento das diretrizes em iniciativas e definição da metodologia para o monitoramento da implantação da estratégia corporativa, bem como na identificação dos macroprocessos e respectivos processos, como ponto de partida para o realinhamento e racionalização das atividades e rotinas operacionais da Empresa. Foi instituído também o Comitê Executivo, composto por todos os superintendentes, com a finalidade de apoiar a Administração na implementação da estratégia corporativa, mediante orientações para desenvolvimento e validação dos planos de ação e acompanhamento das respectivas etapas de implementação.

O aperfeiçoamento dos mecanismos de gestão também vem sendo foco permanente de atuação, com o estabelecimento de medidas que visam melhorar a qualidade dos controles internos e mitigar riscos inerentes às atividades da Companhia. A implantação da Gestão Colegiada, no ano de 2016, em todos os níveis da organização, com o estabelecimento

de alçadas para autorização de todos e quaisquer dispêndios, tornou o processo decisório mais seguro, imprimindo maior rigor no gerenciamento dos custos. Também foram aperfeiçoadas as ferramentas empregadas na gestão orçamentária e implantados o Canal de Linha Ética e a Política Anticorrupção, visando garantir as melhores práticas de mercado e transparência na gestão.

Em consonância com sua Política de Responsabilidade Social, em 2016, a COPASA formalizou adesão ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, objetivando disseminar novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional para alcançar a igualdade racial e entre mulheres e homens no trabalho. A promoção da igualdade de gênero e raça no meio corporativo - conjugando a lógica do exercício dos direitos com a lógica dos negócios - dialoga com os públicos da Empresa atentos às condições sociais, econômicas e ambientais em que os bens e serviços são produzidos. Em 2016, a Companhia concentrou esforços no desenvolvimento de ações estruturantes do Programa, tais como: a elaboração do diagnóstico da organização e do plano de ação do Programa; a instituição do Comitê Gestor do Programa; a mobilização e a capacitação de empregados para temáticas sobre gênero, raça, etnia, diversidade e enfrentamento às discriminações; e a articulação de parcerias interinstitucionais estratégicas para o Programa. O Plano de Ação do Programa contempla dez ações, todas com cronograma de execução final até março de 2018.

A COPASA vem, há várias décadas, implementando ações de proteção e preservação ambiental com o objetivo de recuperar os recursos naturais das bacias hidrográficas sujeitas à exploração com a finalidade de abastecimento público. Ao final de 2016, a Companhia revisou essas ações, ampliou sua forma de atuação, integrando o compromisso da Empresa com a responsabilidade socioambiental do desenvolvimento sustentável, a ideia da prevenção, do antecipar ações no cuidado, na proteção e recuperação das águas desde a sua nascente, como uma ferramenta que contribui na recuperação e manutenção dos mananciais e no aprimoramento da relação com as comunidades onde a COPASA presta serviços, indo além de cumprir as obrigações legais.

Em relação às subsidiárias, em 2016 foram concluídos os procedimentos para encerramento das atividades da COPASA Serviços de Irrigação e da COPASA Águas Minerais de Minas, cujas finalidades não guardavam sintonia com a Estratégia Corporativa da COPASA. Na COPANOR, deu-se sequência ao Plano de Recuperação estruturado para garantir sua sustentabilidade econômico-financeira e melhoria de qualidade nos serviços prestados.

Em 2017, a Companhia dará continuidade aos esforços até então empreendidos para consolidar os avanços alcançados, visando garantir melhores condições de trabalho para os empregados e prestadores de serviços, bem como gerar valor para os acionistas e para a sociedade, como forma de acelerar a implementação das medidas necessárias para a universalização dos serviços prestados em sua área de atuação.

**A COPASA**

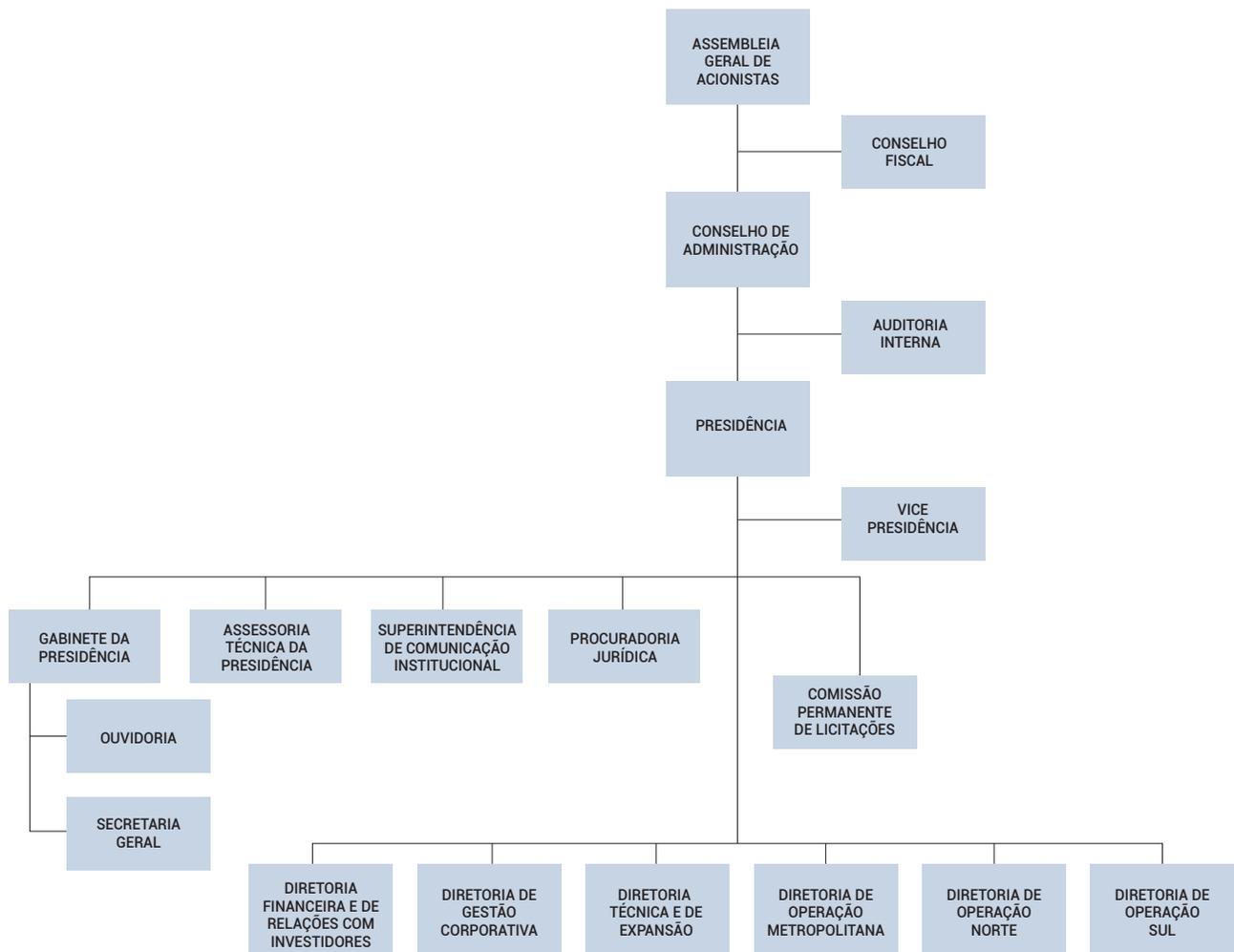
**PERFIL ORGANIZACIONAL**

**(G4-3 / G4-4 / G4-5 / G4-6 / G4-7)**

A Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA MG) é uma sociedade de economia mista, de capital aberto, regulamentada pela Lei das Sociedades por Ações. O Governo do Estado de Minas Gerais é o acionista controlador. A Oferta Inicial de Ações (*Initial Public Offering* - IPO) foi em 2006, no mais alto nível de governança da BM&FBovespa (Novo Mercado). A Companhia tem sede e foro no município de Belo Horizonte (Rua Mar de Espanha, 525, Santo Antônio).

Como concessionária do setor de saneamento, a COPASA tem como atividade a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, englobando o planejamento e elaboração de projetos; execução, ampliação, remodelagem e exploração dos serviços no Estado de Minas Gerais.

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**



## ESTRATÉGIA CORPORATIVA

A Estratégia Corporativa foi atualizada, ao longo de 2015 e 2016, visando incorporar as melhores práticas de mercado, bem como contemplar os novos direcionadores estratégicos, com as seguintes ações:

- a) definição da Identidade Empresarial, contendo a Missão, Negócios, Valores e Diretrizes Estratégicas para o horizonte temporal de 2016-2025;
- b) desdobramento das Diretrizes em Iniciativas e definição da metodologia para a monitorização da implementação da estratégia corporativa;
- c) instituição do Comitê Executivo: composto por todos os superintendentes, com atribuições de validar os Planos de Ação das Iniciativas derivadas das Diretrizes Estratégicas, acompanhar o desenvolvimento e a implementação das medidas planejadas, e reorientá-las para implementação das Iniciativas convalidadas pela Diretoria Executiva, além de apoiar a Alta Administração na implementação, revisão e monitoramento das ações estratégicas da Companhia e de suas Subsidiárias;
- d) consolidação dos Macroprocessos e respectivos Processos, que deverão ser o ponto de partida para os trabalhos de revisão e realinhamento de processos, fluxo das atividades e tarefas desenvolvidas pelas Unidades.

## PLANO PLURIANUAL DE NEGÓCIOS

O Plano Plurianual de Negócios 2017 a 2021, que foi aprovado em dezembro de 2016, apresenta as diretrizes estratégicas para os próximos cinco anos, com ações de curto e médio prazo priorizadas para o período, alinhadas com a estratégia corporativa.

Com base nas diretrizes estabelecidas na estratégia corporativa e nas demandas de investimentos existentes, o Plano Plurianual de Investimentos foi estruturado considerando o nível de alavancagem da Companhia (Dívida Líquida/EBITDA) e sua capacidade de pagamento dos serviços da dívida.

Para 2017, os investimentos contemplam as obras em andamento e novos investimentos priorizados para serem iniciados no exercício. Os valores de investimentos programados para 2018 e 2019 levam em consideração os elevados volumes de vencimento de dívidas concentrados naqueles anos, contraídas em períodos anteriores a 2015, cujos vencimentos trarão forte impacto na geração de caixa operacional. A redução dos valores previstos para o período visa compensar esses dispêndios e evitar a elevação do índice de alavancagem.

Apresentamos a seguir o Plano Plurianual de Investimentos 2017-2021, que compreende os empreendimentos contratados e a demanda adicional para novos empreendimentos:

#### Plano Plurianual de 2017-2021

Ano	Valor (R\$ milhões)
2017	650
2018	600
2019	550
2020	700
2021	700

## RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS

### (G4-24)

A COPASA se relaciona com suas partes interessadas de acordo com seus valores, princípios e crenças, pautando-se pelo disposto no Código de Conduta Ética, visando ao alinhamento de interesses e identificação das expectativas das partes envolvidas. Nesse sentido, utiliza formas de interação e canais de relacionamento para comunicar decisões, mobilizar a força de trabalho e consolidar parcerias com vistas ao desenvolvimento sustentável do seu negócio e da sociedade. Esses relacionamentos são com clientes, colaboradores, fiscalizadores, fornecedores, Governo do Estado de Minas Gerais, investidores, órgãos reguladores, prefeituras municipais e sociedade.

Para proporcionar o relacionamento adequado com a sociedade, a Companhia utiliza diferentes canais de comunicação e conduz o diálogo, especialmente por meio de mídias impressas e digitais, de acordo com a realidade de cada parte interessada, tais como: correspondências, cartazes, folderes, malas diretas, intranet, entrevistas, teleconferências, e-mails, e site [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) (Relacionamento/Fale Conosco), Facebook, Twitter, YouTube, Central de Relacionamento com Cliente (115), agências de atendimento físicas e virtuais, Canal de Linha Ética e Ouvidoria.

## REGULAÇÃO DO SETOR

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos pela COPASA e pela COPANOR são exercidas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), instituída pela Lei Estadual nº 18.309/2009, que estabeleceu as normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Em 2016, a Arsae-MG realizou fiscalizações econômicas, técnicas e comerciais para verificação e avaliação da qualidade dos serviços prestados, sendo

que não houve multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços. **(G4-PR9)**

Em outubro de 2015, o pedido de revisão tarifária para a COPASA e COPANOR foi protocolado junto à Arsae-MG. A primeira etapa da revisão da COPASA finalizou em abril de 2016, com a publicação pela Agência da Resolução nº 82/2016, que abrangeu um realinhamento das tarifas com base nos custos, decorrente da variação da inflação e apuração da eficiência, e ajuste relativo às alterações de mercado (crise hídrica, novos padrões de consumo). Foi promovida ainda alteração da estrutura tarifária com a substituição do faturamento pelo consumo mínimo pelo faturamento com dois componentes fixos: Taxa Fixa e Taxa Variável. O impacto tarifário médio percebido pelos usuários foi de 13,9%, aplicado em consumos registrados a partir de 13 de maio de 2016. A segunda etapa, cuja conclusão está prevista para junho de 2017, abrange, além do que já foi considerado na 1ª etapa, o realinhamento das tarifas considerando a remuneração, amortização e recomposição dos investimentos de acordo com a definição da base de ativos regulatórios.

A revisão tarifária da COPANOR, concluída em agosto de 2016, por meio da Resolução nº 84/2016, resultou em um aumento tarifário médio de 10,49%. Essa revisão abrangeu um realinhamento das tarifas com base na estimativa dos custos necessários para a adequada prestação dos serviços, variação da inflação, ajuste devido às alterações de mercado, bem como adequações da estrutura tarifária da Companhia.

## SUBSIDIÁRIAS

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. Em dezembro de 2016, atendia cerca de 223 mil habitantes com abastecimento de água e 106 mil habitantes com esgotamento sanitário.

Visando garantir a sustentabilidade da Empresa e a melhora dos níveis de serviços prestados, foi elaborado o Plano de Recuperação da Subsidiária, com destaque para as seguintes ações desenvolvidas ao longo do exercício:

- revisão da estratégia corporativa, com definição de Negócio, Visão, Missão, Valores e Diretrizes Estratégicas;
- adequação da estrutura de capital, com a integralização de R\$57,4 milhões, permitindo a liquidação de mútuo com a Controladora de R\$22,3 milhões; investimento com recursos próprios de R\$13,2 milhões para continuidade de obras de implantação ou ampliação de sistemas, em razão de suspensão de repasses pelo Fundo Estadual de Saúde (FES), desde maio de 2016; e disponibilização de capital de giro para custeio de despesas oriundas

da adequação do quadro de pessoal e da implementação do plano de manutenção dos sistemas implantados;

- recadastramento de usuários, resultando no incremento de 6,75% na receita da Subsidiária;
- conclusão da 1ª etapa da revisão tarifária, com aumento tarifário médio de 10,49%, implantação da categoria social, beneficiando 31 mil ligações de água e 14 mil de esgoto; e alteração da estrutura tarifária, com a substituição do faturamento pelo consumo mínimo pela tarifa fixa e tarifa variável.

Em 2016, foram concluídos os procedimentos para encerramento das atividades das subsidiárias COPASA Serviços de Irrigação e COPASA Águas Minerais de Minas, cujas finalidades não guardavam sintonia com a Estratégia Corporativa da COPASA, sendo que os balanços de encerramento foram concluídos em 30 de setembro de 2016 e em 26 de dezembro de 2016, respectivamente. **(G4-13)**

#### **INOVAÇÃO E COOPERAÇÃO TÉCNICA (G4-6)**

Inovar, adaptar e buscar soluções eficazes para os desafios contemporâneos são habilidades valorizadas no mundo corporativo e social. A COPASA desenvolve e compartilha ideias que resultam em benefícios para a população.

Uma das inovações ocorridas em 2016 foi o desenvolvimento do Sistema de Faturamento Móvel Híbrido, uma tecnologia desenvolvida pela COPASA, que será implantada, gradativamente, em 2017. Com esse sistema, a emissão da fatura poderá ser processada e entregue ao cliente no momento da leitura. Caso a cobertura de telefonia celular (GPRS) esteja indisponível no ato da leitura, os dados coletados serão enviados, posteriormente, aos computadores da Empresa, e as contas emitidas e entregues aos clientes. A nova tecnologia permitirá à Companhia uma economia de aproximadamente R\$ 11 milhões de despesas anuais com os Correios, além de melhorar a performance de seu sistema, com a diminuição do volume de processamentos nos computadores da empresa.

A COPASA, visando expandir o seu mercado de atuação além de suas atividades institucionais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, desenvolve no Brasil e no exterior, atividades de cooperação técnica com municípios, companhias de saneamento e entidades do setor público e privado. Em 2016, destaques para:

- o Workshop Tecnologias Britânicas em Tratamento de Água, promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) e pelo Consulado Geral Britânico, que apresentou soluções da indústria britânica para o setor de saneamento;

- a apresentação, por empresas israelenses, em parceria com a Missão Econômica do Consulado Geral de Israel, de tecnologias praticadas no país do Oriente Médio para o tratamento, reuso e gestão da água;
- a participação da COPASA no 1º Workshop Internacional de ETEs Sustentáveis, um convênio firmado com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Fundação Cristiano Otoni e Embaixada Britânica, com o objetivo de promover o intercâmbio de boas práticas no tratamento de esgoto em Minas Gerais e no Reino Unido;
- a participação da Companhia no 7º Fórum Global de Resiliência Urbana em Bonn, na Alemanha, com a apresentação da proposta de parceria para utilização do biogás da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Onça e do lodo desidratado das estações de tratamento de esgotos da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) destinado à geração de energia elétrica;
- a apresentação de trabalho referente ao abastecimento de água e enfrentamento da crise hídrica pela COPASA no Habitat III, Conferência da ONU Habitat, em Quito, Equador, experiência essa compartilhada com representantes dos países membros das Nações Unidas;
- o compartilhamento, com engenheiros indianos, das soluções construtivas à base de ferrocimento utilizadas em obras da COPASA, tecnologia essa adotada de forma pioneira pela Companhia, no Brasil, e que, mesclando fios de aço com argamassa, apresenta os benefícios da resistência, da impermeabilidade, da maleabilidade e do baixo custo;
- as visitas à COPASA de técnicos das empresas Águas de Joinville, Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora (Cesama) e Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) para conhecimento e intercâmbio de tecnologias utilizadas no tratamento de esgoto e no aproveitamento energético do gás gerado nas unidades de tratamento, indicadores e gestão dos processos de macro operação e distribuição e o Sistema Comercial da Companhia.

A COPASA participa das seguintes associações e entidades, além dos comitês na área ambiental: 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), Instituto Brasileiro do Concreto (Ibracon). **(G4-16)**

The image features a dandelion seed head as the central visual element. The seeds are depicted as small, glowing spheres, and the overall lighting transitions from a cool blue at the top to a vibrant green at the bottom. The text 'GOVERNANÇ₃ CORPORATIVA' is positioned in the lower right quadrant, rendered in a bold, black, sans-serif font. The seed head is shown from a low angle, looking up, which gives it a sense of reaching upwards and growing.

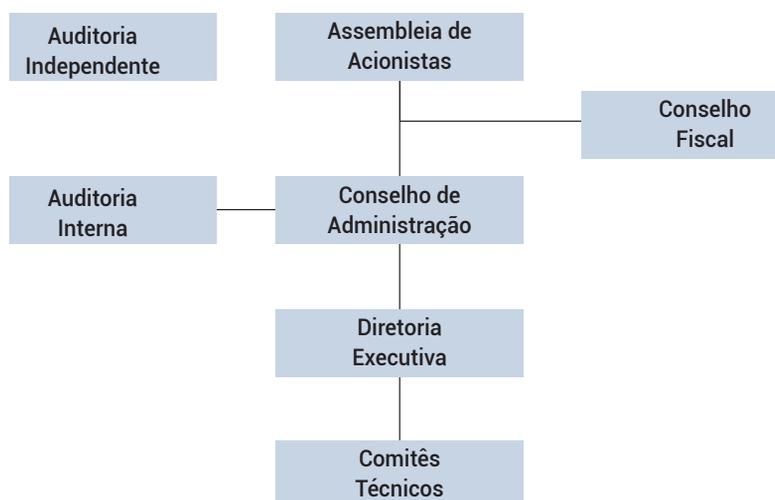
**GOVERNANÇ₃  
CORPORATIVA**

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

A COPASA está comprometida em cumprir as boas práticas de governança corporativa pautada pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, práticas essas alinhadas às regras do Novo Mercado. O modelo de governança adotado pela Empresa busca o desenvolvimento sustentável, tendo como base o equilíbrio entre os aspectos sociais, ambientais, econômicos e financeiros, com o intuito de aprimorar o relacionamento com seus colaboradores, clientes, acionistas, sociedade e demais *stakeholders*.

Entre as boas práticas de governança com as quais a Empresa está compromissada, se destacam: atuação com um Conselho de Administração de, no mínimo, 20% de conselheiros independentes; concessão de *tag along* de 100% a acionistas minoritários (condições idênticas às oferecidas ao acionista majoritário, no caso de alienação do controle); elaboração e divulgação do Código de Conduta Ética e da política de negociação de valores mobiliários; emissão exclusivamente de ações ordinárias; *freefloat* (ações em circulação) de no mínimo 25%; resolução de toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre a Companhia, seus acionistas, administradores e componentes do Conselho Fiscal, por meio da Câmara de Arbitragem do Mercado da BM&FBOVESPA, conforme cláusula compromissória do Estatuto Social; vedação à acumulação de cargos de presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente.

#### REPRESENTAÇÃO DA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



#### (G4-34)

A Assembleia Geral de Acionistas, instância máxima de decisão da Companhia, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração têm suas competências e atribuições definidas na Lei das Sociedades por Ações e no Estatuto Social da Companhia. O Conselho Fiscal, de funcionamento permanente, pode ter de três a cinco membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos na Assembleia Geral Ordinária (AGO). O Estatuto e outras informações estão disponíveis no site [www.copasa.com.br/ri](http://www.copasa.com.br/ri).

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração, órgão de deliberação colegiada, é a instância mais alta da Administração da Companhia, sendo formado por no mínimo cinco e no máximo nove membros, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. Seus integrantes cumprem mandato unificado de um ano, salvo destituição, considerando exercício anual o período compreendido entre cada Assembleia Geral Ordinária, podendo ser reeleitos. Na atual composição, somente a Vice-Presidente do Conselho faz parte da Diretoria Executiva. **(G4-39)**

O Conselho de Administração reúne-se, ordinariamente, uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário. Suas competências e atribuições estão definidas no Estatuto Social da Companhia. Segundo o Regimento Interno do Conselho de Administração, seus integrantes devem declarar, previamente à deliberação, sempre que a matéria submetida à sua apreciação tiver interesse particular ou conflitante com o da Companhia, abstendo-se de participar da discussão e votação. **(G4-41)**

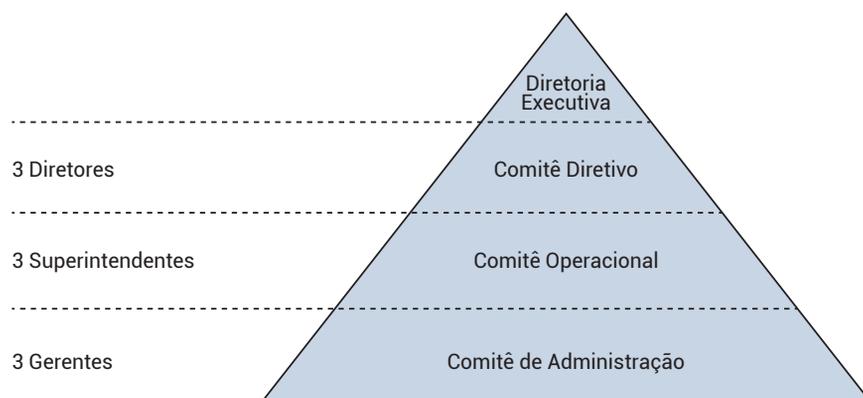
A remuneração de cada conselheiro corresponde a 20% da média da remuneração paga aos membros da Diretoria Executiva, sendo que 50% do valor equivale a uma parcela fixa mensal e os outros 50% são pagos em conformidade com a participação do conselheiro nas reuniões mensais. Além disso, os conselheiros recebem 20% da participação nos lucros atribuída aos diretores. **(G4-51)**

### DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é responsável pela administração dos negócios em geral, tendo a seguinte composição: Presidência, Vice-Presidência e seis Diretorias, três operacionais (Operação Metropolitana, Norte e Sul) e três corporativas (Financeira e de Relações com Investidores, Gestão Corporativa e Técnica e de Expansão). Seus membros são eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de três anos, podendo ser reconduzidos, devendo permanecer em seus cargos até a eleição e posse de seus sucessores. Reúne-se ordinariamente uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que assim exigirem os negócios sociais. As competências e atribuições desse órgão estão definidas no Estatuto Social da Companhia. Outras informações sobre a Diretoria Executiva podem ser acessadas no site [www.copasa.com.br/ri](http://www.copasa.com.br/ri).

### GESTÃO COLEGIADA

Visando aperfeiçoar o processo decisório, em 2016, foi implantada na COPASA a Gestão Colegiada em todos os níveis da organização, mediante a criação de Comitês compostos por, no mínimo, três integrantes, com limites de alçadas para autorização de todos e quaisquer dispêndios referentes a custeio e investimentos, constituindo assim um processo mais rigoroso no gerenciamento desses gastos.



## AUDITORIA

### (G4-S03 / G4-S05)

A Auditoria Interna tem como objetivo a verificação dos controles internos, para que possam gerar informações fidedignas para as Demonstrações Financeiras e criar um ambiente que iniba a prática de atos contrários ao que dispõem o Código de Conduta Ética, a Política Anticorrupção e o Sistema Disciplinar da Companhia.

Em 2016, foram realizados 26 trabalhos de auditoria que envolveram 48 unidades organizacionais, representando cerca de 34% das unidades da Companhia. Nesses trabalhos, foram avaliados os riscos de processo, inclusive a identificação de eventuais casos de corrupção. Os principais controles da Companhia estão contemplados no Sistema Integrado de Gestão Empresarial (*Enterprise Resource Planning – ERP*), sendo as operações integradas, permitindo às unidades responsáveis o monitoramento dos processos e a identificação de eventuais irregularidades.

Em observância ao seu compromisso de contribuir de forma efetiva para a identificação e mitigação de riscos de atos lesivos praticados contra a COPASA e suas Subsidiárias, descrito em sua Política Anticorrupção, a Unidade de Gestão de Riscos Corporativos da Companhia está implementando a Matriz de Riscos Anticorrupção. Essa Matriz tem como objetivo identificar os riscos relativos à fraude e corrupção, possibilitando que sejam analisados e avaliados quanto à probabilidade e impacto, monitorados e tratados.

As medidas tomadas nos casos de corrupção estão estabelecidas nas Normas de Procedimentos “Sistema Disciplinar” e “Rescisão do Contrato de Trabalho”, no Código de Conduta Ética, na Política Anticorrupção e na legislação vigente. No ano de 2016, não foram comprovados casos de corrupção.

A PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é a empresa que prestou os serviços de auditoria das Demonstrações Financeiras do exercício de 2016. O contrato, que teve início em março de 2013, não contempla a realização de outros serviços não relacionados à auditoria das Demonstrações Financeiras.

## CONDUTA ÉTICA E INTEGRIDADE (G4-56 / G4-57 / G4-S04 / G4-S05)

O Código de Conduta Ética, aprovado pelo Conselho de Administração, está disponível no site, por meio do link <http://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/a-copasa/codigo-de-conduta-etica>. O conhecimento desse Código é dado aos públicos com os quais a Empresa se relaciona. No caso dos empregados, estagiários e aprendizes, é entregue um exemplar mediante assinatura de Termo de Compromisso Solene. Quanto aos fornecedores e prestadores de serviço, essa condição é explicitada nos editais de licitação e nos contratos. Esse Código aborda aspectos relacionados ao combate à corrupção. São realizadas, periodicamente, palestras relativas à conduta ética.

Dada a necessidade de criação de um fórum responsável pela aplicação e divulgação do Código, a COPASA mantém uma Comissão de Ética. Essa Comissão é composta por seis integrantes que procedem à apuração dos casos, analisa e delibera sobre as denúncias recebidas, instaura processos éticos e/ou faz recomendações aos envolvidos, atua como órgão consultivo e, de forma educativa, orienta sobre comportamentos éticos e possíveis implicações pela não observância das regras que devem prevalecer nas inter-relações pessoais. As solicitações de orientação, que poderão ser realizadas de forma identificada ou anônima, são dirigidas à Comissão pelo e-mail [comissao.etica@copasa.com.br](mailto:comissao.etica@copasa.com.br), telefone, por escrito ou pessoalmente.

A Comissão de Ética recebeu 51 denúncias em 2016. Deste total, 28 foram de caráter ético e devidamente tratadas pela Comissão. As demais denúncias recebidas foram encaminhadas às unidades afetas para a devida apuração. Além disso, a Comissão de Ética recebeu 12 consultas sobre comportamento de empregado, fornecendo as orientações quanto à conduta futura a ser adotada.

Visando implantar mecanismos e procedimentos internos de integridade, previstos na Lei Federal nº 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção, que foi regulamentada pelo Decreto Estadual de Minas Gerais nº 46.782/2015, e em aderência às boas práticas de Governança Corporativa, a COPASA elaborou o documento intitulado "Programa de Integridade", aprovado pelo Conselho de Administração, que consiste inicialmente na implementação de política, diretrizes e procedimentos no combate à corrupção e na apuração de denúncias e irregularidades. Dentre as ações do "Programa de Integridade" implementadas em 2016 destacam-se a criação da Política Anticorrupção e do Canal de Linha Ética.

A Política Anticorrupção foi aprovada pelo Conselho de Administração em setembro de 2016. Esta Política se constitui 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 COPASA e a COPANOR, tais como desvios, fraudes e irregularidades.

A Política Anticorrupção se aplica a todos os colaboradores, administradores, conselheiros fiscais e acionistas da Companhia e, bem como a todos os seus fornecedores, prestadores de serviços, autoridades públicas, representantes de agências reguladoras e qualquer outra parte que mantenha relação contratual com a COPASA e a COPANOR.

Para coibir a prática e a ocultação de atos fraudulentos ou ilegais, a COPASA disponibiliza, em seu site institucional [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br), o "Canal de Linha Ética", acessível a qualquer cidadão, para o encaminhamento de denúncias, com garantia de seu anonimato e de independência nas apurações. Além disso, os temas ética, regime disciplinar, Código de Conduta e Política Anticorrupção estão sendo tratados em diversos treinamentos promovidos pela Empresa, sendo que foram realizados treinamentos em 2016 que envolveram 648 participantes.



**DIMENSÃO  
ECONÔMICA**

**DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DA CONTROLADORA  
(G4-EC1)**

Especificação (R\$ mil)	2016	2015	2016 X 2015	2014	2015 X 2014
Receita Líquida de Água e Esgoto	3.643.618	3.144.181	15,9%	3.132.154	0,4%
Custos dos serviços vendidos + despesas com vendas e administrativas	2.788.366	2.848.581	-2,1%	2.450.655	16,2%
Custos dos serviços vendidos + despesas com vendas e administrativas (sem depreciações/amortizações)	2.191.621	2.299.988	-4,7%	1.965.050	17,0%
Outras Receitas (Despesas) Operacionais	(22.176)	14.699	-	(49.402)	-
Resultado Financeiro Líquido	(201.205)	(343.070)	-41,4%	(186.810)	83,6%
Lucro (Prejuízo) Líquido	434.161	(11.592)	-	318.141	-
EBITDA	1.396.108	864.652	61,5%	1.107.927	-22,0%
EBITDA Ajustado	1.396.108	1.032.785	35,2%	1.091.331	-5,4%
Margem EBITDA	36,1%	21,2%		26,1%	

A receita líquida de água e esgoto atingiu R\$3,64 bilhões em 2016, uma elevação de 15,9% em relação a 2015. Esse crescimento reflete, principalmente, o reajuste tarifário médio de 13,9% aplicado em maio de 2016; o crescimento no número de economias de água (1,8%) e de esgoto (2,9%); e a retomada da cobrança de esgoto em Lavras, a partir de janeiro de 2016, por decisão liminar do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). A cobrança havia sido suspensa por decisão judicial, desde janeiro de 2015.

Os custos dos serviços vendidos, das despesas com vendas e administrativas apresentaram queda de 2,1%, em decorrência, principalmente, da redução do número de empregados com a implantação dos programas de desligamento voluntário.

Adicionalmente, o resultado financeiro líquido apresentou melhoria, passando de R\$343,1 milhões negativos em 2015 para R\$201,2 milhões negativos em 2016, em decorrência, principalmente, da apreciação do real frente ao dólar americano e ao euro no período.

Com isso, o resultado do exercício de 2016 foi um lucro líquido de R\$434,2 milhões, contra um prejuízo de R\$11,6 milhões em 2015. A geração de caixa operacional, medida pelo EBITDA ajustado, foi de R\$1,40 bilhão em 2016, sendo que em 2015 tal valor foi de R\$1,03 bilhão.

**IMPACTOS ECONÔMICOS**
**INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA  
(G4-EC7)**

A tabela a seguir apresenta o detalhamento dos valores investidos nos últimos três exercícios:

Especificação (R\$ milhões)	2016	2015	2014
Água	164	201	280
Esgoto	218	229	556
Captação Paraopeba – PPP Rio Manso	7	115	-
Outros <sup>(1)</sup>	6	5	29
<b>Total COPASA</b>	<b>395</b>	<b>550</b>	<b>865</b>
PPP Rio Manso	-	364	280
COPANOR	33	49	69
<b>Total Geral</b>	<b>428</b>	<b>963</b>	<b>1.214</b>

<sup>(1)</sup> Programas de desenvolvimento empresarial e operacional.

Em relação aos investimentos realizados em 2016, destacam-se as seguintes obras:

**Sistemas de Abastecimento de Água:** conclusão da adequação do sistema elétrico e proteção de estruturas civis do Sistema Produtor do Rio das Velhas, com investimentos de R\$13,2 milhões em 2016; continuação da implantação da barragem do Rio Viamão, em Mato Verde, com aportes de R\$9,7 milhões no exercício; continuação da ampliação dos sistemas de abastecimento de água dos municípios de Teófilo Otoni e Montes Claros, tendo sido investidos nessas localidades, conjuntamente, R\$11,7 milhões no ano; continuação das obras da unidade de tratamento de resíduos da Estação de Tratamento de Água (ETA) do Sistema Serra Azul, em Juatuba, com investimentos de R\$3,7 milhões em 2016; implantação do Sistema de Abastecimento de Água em Guimarães, com investimentos no valor de R\$0,8 milhão; e crescimento vegetativo de redes de distribuição e ligações prediais de água em todo o Estado de Minas Gerais.

**Sistemas de Esgotamento Sanitário:** continuação das ampliações do Sistema Integrado de Esgotamento Sanitário de Coronel Fabriciano e Timóteo, do Sistema de Esgotamento Sanitário de Ribeirão das Neves, e da ETE Vieira (Montes Claros). Foram investidos nestes empreendimentos, conjuntamente, R\$57,8 milhões em 2016; continuação das obras de complementação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Caratinga, com investimentos de R\$11,3 milhões no ano; continuação das obras de expansão e melhorias do Sistema de Esgotamento Sanitário e da ETE Ventura Luiz (Conselheiro Lafaiete), com investimentos de R\$9,6 milhões no exercício; continuação das obras de ampliação e melhorias no Sistema de Esgotamento Sanitário de Belo Horizonte e Contagem, voltadas à despoluição da Bacia da Pampulha, com investimentos de R\$6,8 milhões no ano; continuação da implantação de

rede coletora e interceptor de esgoto em Pedro Leopoldo, tendo sido investidos R\$6,2 milhões em 2016; continuação da implantação do Sistema de Esgotamento Sanitário de Tiradentes, com investimentos de R\$1,6 milhão; e crescimento vegetativo de redes coletoras e ligações prediais de esgoto em todo o Estado de Minas Gerais.

Os investimentos realizados na COPANOR foram de R\$33,4 milhões em 2016, sendo R\$16,8 milhões em sistemas de esgotamento sanitário e R\$16,6 milhões em sistemas de abastecimento de água.

### MERCADO DE CAPITAIS E REMUNERAÇÃO A ACIONISTAS

O capital social da Companhia é de R\$3,4 bilhões, representado por 126,8 milhões de ações ordinárias. Desse total, 51,2% pertencem ao Governo do Estado de Minas Gerais, 48,5% encontram-se em livre circulação (*freefloat*) e o restante, 0,3%, encontra-se em tesouraria. As ações da COPASA são listadas no Novo Mercado e, em 2016, estiveram presentes em 100% dos pregões com volume médio diário de negociação de R\$11,1 milhões e uma média de 1,4 mil negócios por dia. A cotação das ações em 2016, ajustada pelos proventos, apresentou uma valorização de 145%, enquanto, no mesmo período, o índice Ibovespa apresentou crescimento de 39%. Em 31 de dezembro de 2016, o valor de mercado da Companhia era de aproximadamente R\$4,6 bilhões.

As declarações de Juros sobre o Capital Próprio (JCP) referentes ao exercício de 2016 totalizaram R\$119,9 milhões, correspondendo a R\$0,96 por ação.

A Assembleia Geral Extraordinária realizada em 13/09/2016 aprovou a consolidação da Política de Dividendos da Companhia, que passou a vigorar em 2017, estabelecendo que:

- o Conselho de Administração definirá, até o encerramento do 1º trimestre de cada exercício, o percentual do Lucro Líquido Ajustado a ser distribuído naquele exercício, observado o mínimo legal obrigatório e o limite máximo de 50%;
- a declaração de dividendos/JCP será realizada trimestralmente;
- o pagamento dos dividendos/JCP será realizado em até 60 dias a contar da data da declaração pelo Conselho de Administração, à exceção dos valores referentes ao 4º trimestre, cuja definição ocorrerá na AGO que aprovar as Demonstrações Financeiras (DFs) do exercício.

**DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL**
**(G4-8 / G4-9)**

Em 2016, foram formalizados Contratos de Programa com 11 municípios do Estado de Minas Gerais, cuja população urbana conjunta estimada é de aproximadamente 180 mil habitantes, conforme relação a seguir:

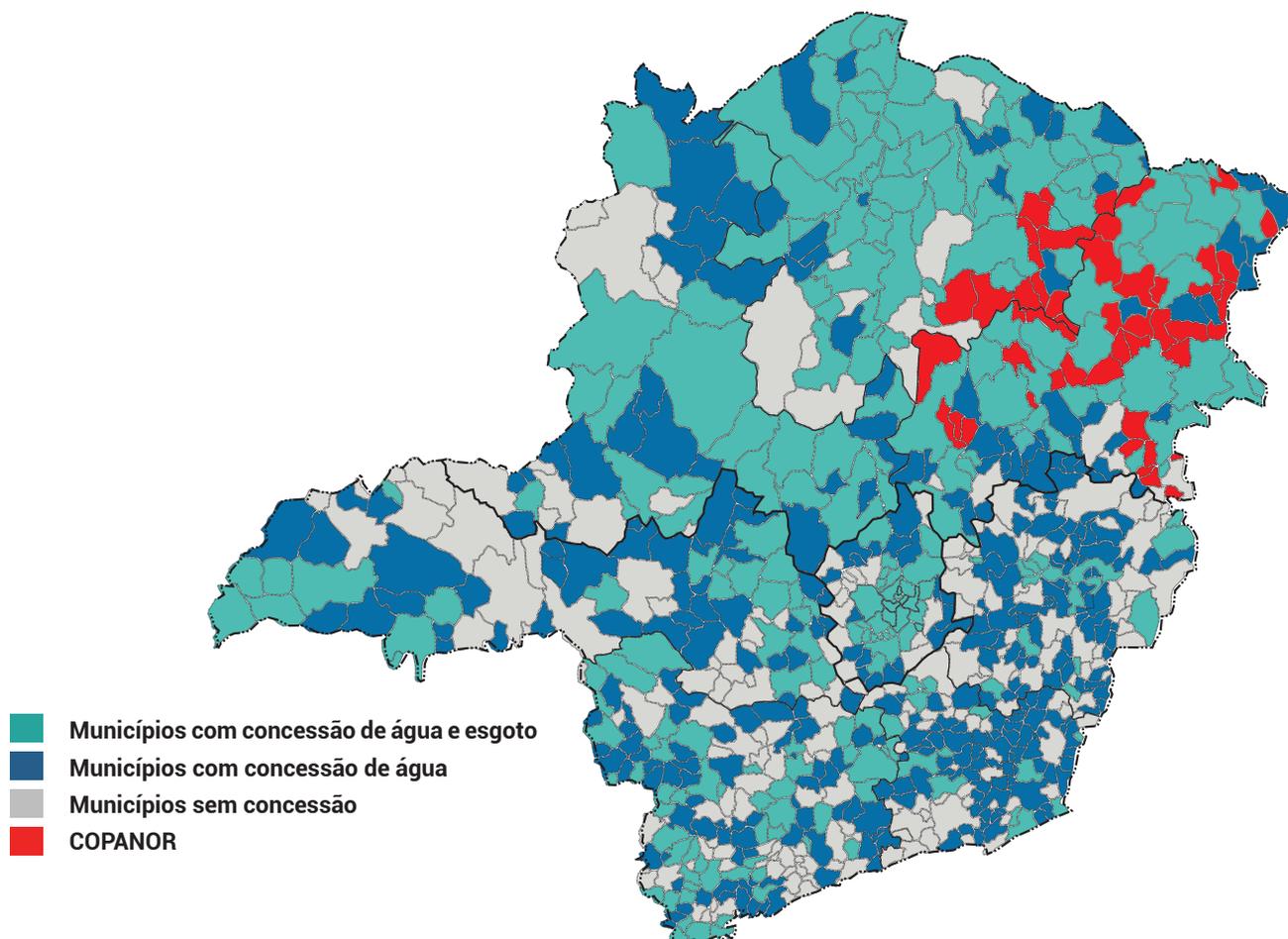
- Abaeté e Pirajuba: renovação das concessões de abastecimento de água e assunção das concessões de esgotamento sanitário;
- Conquista, Alpinópolis e Madre de Deus de Minas: renovação antecipada das concessões de abastecimento de água e assunção das concessões de esgotamento sanitário;
- Januária, Ouro Branco e Fronteira: renovação das concessões de água e esgoto;
- Pompéu e Água Comprida: renovação da concessão de água;
- Arantina: assunção da concessão de água.

A COPASA chegou, ao final de 2016, como concessionária para prestação de serviços de água em 635 municípios e de esgotamento sanitário em 299 municípios, conforme quadro a seguir:

Concessões e Operações <sup>(1)</sup>	2016			2015		
	Total	Controladora	COPANOR	Total	Controladora	COPANOR
<b>Água</b>						
Concessões	635	586	49	634	585	49
Operações	626	579	47	623	576	47
<b>Esgoto</b>						
Concessões	299	244	55	294	239	55
Operações	245	209	36	240	204	36

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

O mapa a seguir demonstra a área de atuação da Companhia:



A Companhia encerrou o exercício de 2016 tendo acrescido 74 mil ligações de água e implantado 1.802 km de redes de distribuição, perfazendo um total de 11,6 milhões de habitantes atendidos com abastecimento de água no Estado de Minas Gerais, por meio de 5,1 milhões de economias e 52 mil km de rede de distribuição. O atendimento com serviços de esgotamento sanitário foi ampliado em 80 mil ligações e 1.026 km de rede coletora, passando a beneficiar 7,8 milhões de habitantes por meio de 3,4 milhões de economias e 25 mil km de rede coletora.

O volume de esgoto tratado foi de 250 milhões de metros cúbicos, o que representa 79% do volume total de esgoto coletado. Em 2016, 10 novas ETEs iniciaram a operação, destacando-se as localizadas nos municípios de Diamantina, São Sebastião do Paraíso, Carmo do Rio Claro e Santa Luzia.

A tabela a seguir demonstra os dados operacionais referentes aos serviços de abastecimento de água da Companhia nos últimos três exercícios:

**Atendimento com Abastecimento de Água - COPASA + COPANOR**

Especificação	Unidades	2016	2015	2016 X 2015	2014	2015 X 2014
Ligações	mil unidades	4.208	4.134	1,8%	4.042	2,3%
População atendida	mil habitantes	11.556	11.494	0,5%	11.433	0,5%
Extensão de rede	km	51.688	49.886	3,6%	48.531	2,8%
Volume de água distribuído	1.000 m <sup>3</sup> /ano	934.553	910.484	2,6%	973.764	-6,5%
Volume de água medido	1.000 m <sup>3</sup> /ano	593.645	586.273	1,3%	638.655	-8,2%

A tabela a seguir demonstra os dados operacionais referentes aos serviços de esgotamento sanitário da Companhia nos últimos três exercícios:

**Atendimento com Esgotamento Sanitário - COPASA + COPANOR**

Especificação	Unidades	2016	2015	2016 X 2015	2014	2015 X 2014
Ligações	mil unidades	2.673	2.593	3,1%	2.529	2,5%
População atendida	mil habitantes	7.831	7.691	1,8%	7.627	0,8%
Extensão de rede	km	25.151	24.125	4,3%	23.375	3,2%
Volume de esgoto medido	1.000 m <sup>3</sup> /ano	391.982	379.260	3,4%	413.055	-8,2%
Volume de esgoto tratado <sup>(1)</sup>	1.000 m <sup>3</sup> /ano	250.733	243.093	3,1%	251.978	-3,5%

<sup>(1)</sup> Números referem-se apenas à Controladora.

O quadro a seguir apresenta indicadores de desempenho comercial e operacional, com destaque para o indicador empregados/ligações, que apresentou queda de 8,2% de 2015 para 2016, indicando a melhoria na eficiência da Companhia decorrente dos programas de desligamento voluntário iniciados no ano de 2015. O índice de hidrometração mostra o percentual de ligações da Companhia cujo consumo é hidrometrado, sendo que o valor ficou em linha nos períodos comparativos. O índice de perdas na distribuição mostra a relação entre o volume de água consumido e o volume de água distribuído.

**Indicadores de Desempenho Comercial e Operacional**

<b>Especificação</b>	<b>Unidades</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016 X 2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015 X 2014</b>
Empregados/ligações <sup>(1)</sup>	emp./mil ligações	1,69	1,84	-8,2%	1,98	-7,7%
Índice de hidrometração <sup>(2)</sup>	%	99,70	99,81	-0,11 p.p.	99,89	-0,08 p.p.
Índice de perdas na distribuição <sup>(2)</sup>	%	36,19	35,43	0,76 p.p.	34,38	1,05 p.p.

<sup>(1)</sup> Número de empregados / 1.000 ligações de água e esgoto - dados COPASA + COPANOR.

<sup>(2)</sup> Média anual, refere-se somente à Controladora.

As informações dos itens econômico-financeiros estão detalhadas nos relatórios "Release de Resultados 4T16" e "Demonstrações Financeiras Padronizadas – DFP 2016 (Relatório da Administração 2016)", disponíveis no site de Relações com Investidores da Companhia, [www.copasa.com.br/ri/](http://www.copasa.com.br/ri/).

A close-up, monochromatic blue photograph of a rose petal. The petal is covered in numerous water droplets of various sizes, which catch the light and create bright highlights. The background is dark, making the blue tones of the petal and droplets stand out. The overall mood is fresh and natural.

**DIMENSÃO  
AMBIENTAL**

**GESTÃO AMBIENTAL**
**PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO**
**(G4-14)**

A COPASA, usuária de outorgas, tem o compromisso de promover a melhoria da qualidade de vida das comunidades por meio da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme preconizado em sua Política Ambiental publicada em <http://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/meio-ambiente/politica-ambiental>.

A Empresa obedece à legislação vigente, buscando a outorga e o licenciamento ambiental de seus empreendimentos de forma a minimizar os impactos ambientais de suas operações, por meio do cumprimento das medidas mitigadoras e compensatórias determinadas pelos órgãos ambientais responsáveis. Em 2016, foram obtidas 20 outorgas de captação de água, 215 licenças ambientais para obras de água e esgoto, foram outorgadas vazões captáveis de 5,183 m<sup>3</sup>/s. Além disso, a Companhia contratou e elaborou estudos ambientais para avaliar o impacto ambiental de seus empreendimentos. O quadro seguinte mostra as bacias hidrográficas utilizadas pela COPASA, abrangendo as respectivas sub-bacias e microbacias:

<b>Bacias Hidrográficas utilizadas pela COPASA</b>	<b>Volume outorgado (m<sup>3</sup>/ano)</b>	<b>Volume captado no ano hidrológico 2015/2016 (m<sup>3</sup>/ano)</b>
Rio Buranhém	552.843	326.706
Rio Doce	153.560.733	88.477.597
Rio Grande	235.468.385	138.874.980
Rio Itabapoana	353.160	246.081
Rio Itanhém	1.279.419	310.462
Rio Jequitinhonha	45.087.056	24.949.346
Rio Jucuruçu	520.081	255.029
Rio Mucuri	28.393.376	13.740.398
Rio Paraíba do Sul	72.215.914	43.331.025
Rio Paranaíba	54.204.570	36.577.087
Rio Pardo	9.432.804	3.446.311
Rios Piracicaba/Jaguari	6.678.799	4.964.100
Rio São Francisco	1.168.577.066	615.541.525
Rio São Mateus	4.798.763	1.024.874

A Empresa mantém, também, profissionais para atuar em situações de risco como contaminações de mananciais e água tratada, incêndios em reservas florestais e manutenções operacionais.

A COPASA realiza o monitoramento dos recursos hídricos de interesse no Estado de Minas Gerais. O monitoramento contempla a quantidade e a qualidade dos mananciais superficiais e subterrâneos utilizados para fins de abastecimento nas bacias hidrográficas. Ele dota a Empresa de uma base de dados necessária para o acompanhamento contínuo dos processos de evolução quantitativa e qualitativa dos recursos hídricos. Através das análises desses dados, o monitoramento dos recursos hídricos permite conhecer e melhor gerir o negócio da Empresa.

No monitoramento quantitativo são realizadas medições de vazão em mananciais superficiais de interesse, instalação de estações de monitoramento convencionais e operação de uma rede de estações pluviométricas distribuídas no Estado de Minas Gerais (instalação e manutenção dos equipamentos e a consolidação dos dados). Esse monitoramento permite identificar as interferências dos períodos climatológicos sobre as captações da COPASA, subsidiando decisões operacionais. No período 2014-2016, houve aumento da rede pluviométrica em 27 poços, ampliando a margem de dados para avaliação pluviométrica nos municípios operados pela COPASA. Já a medição de vazão dos rios, registrou aumento em 2015, devido ao aprimoramento do sistema de dados e a inclusão de novos pontos de monitoramento. Em 2016, ocorreu uma renovação de membros das equipes de hidrometria que demandou a realização de treinamentos e período de adaptação, afetando no total de medições realizadas.

<b>Monitoramento Quantitativo</b>		
<b>Ano</b>	<b>Rede Pluviométrica</b>	<b>Medições de Vazão</b>
2016	564	1.987
2015	558	2.729
2014	537	2.398

O monitoramento qualitativo consolida dados laboratoriais e analisa a evolução das águas dos reservatórios, mananciais superficiais e subterrâneos, que subsidia o atendimento de legislações ambientais, condicionantes de outorgas e licenciamentos de empreendimentos da COPASA. Os pontos de amostragem do monitoramento qualitativo apresentaram incremento ao longo do período 2014-2016. Esse aumento refletiu a implantação de novas captações aos sistemas de abastecimento de água e a operação de novos sistemas de es

gotamento sanitário em todo o Estado de Minas Gerais. A redução de estações superficiais se deve à crise hídrica, período no qual houve alterações para captações subterrâneas. Assim, alguns córregos deixaram de ser captados e monitorados qualitativamente.

#### Monitoramento Qualitativo (Pontos de Amostragem)

Ano	Superficial (inclui reservatórios)	Subterrânea (poços)	Estações em ETEs
2016	777	997	864
2015	799	992	854
2014	754	892	841

Por sua vez, o controle sazonal visa ao monitoramento quantitativo dos mananciais subterrâneos captados pela Empresa, através da medição dos parâmetros hidrodinâmicos. Esse monitoramento permite o acompanhamento da evolução do sistema poço-aquífero, estabelecendo alertas de déficits para o sistema produtor. O aumento do número de poços tubulares monitorados ao longo do período 2014-2016 reflete os resultados de ações realizadas junto às Unidades Operacionais. Em 2016, o controle sazonal atingiu 42% dos poços tubulares operados pela COPASA no Estado.

#### Controle Sazonal

Ano	Poços Monitorados
2016	535
2015	506
2014	189

Outras iniciativas referem-se aos programas/projetos ambientais desenvolvidos ou apoiados pela Empresa, tais como:

**Programa Ambientação:** programa de comunicação e educação socioambiental, originalmente desenvolvido pelo Governo do Estado Minas Gerais, por meio da Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam). Objetiva promover a sensibilização para a mudança de comportamento e a internalização de atitudes ecologicamente corretas, com a consequente melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho por meio da implantação da coleta seletiva do lixo, redução do uso de energia elétrica, redução do consumo e uso racional da água e diminuição da geração de resíduos. A COPASA aderiu ao programa em 2014 e, vem

expandindo, gradativamente, suas práticas a partir da sede administrativa para as demais unidades da Empresa. A COPASA ainda incorporou ao Programa algumas ações complementares que vêm mobilizando e envolvendo um maior número de colaboradores. Dentre elas cabe destacar:

- **Feira do Desapego:** ação realizada em parceria com a Associação dos Empregados da COPASA (Aeco) que estimula a troca e a doação de objetos que estão guardados, mas em bom estado de uso, entre os colaboradores da empresa;
- **Feira Verde:** ação realizada em parceria com a Aeco que objetiva, por meio da troca de mudas entre os colaboradores da Empresa, o incentivo ao conhecimento de novas plantas, a arborização da cidade, a diversificação de jardins/pomares/hortas e a promoção do cuidado com o meio ambiente.
- **Campanha Lacre do Bem:** objetiva juntar lacres de latas de alumínio, que são destinados à reciclagem e revertidos em recurso financeiro para a aquisição de cadeiras de rodas para doação a instituições e pessoas com deficiências. Desde 2015, a COPASA participa como colaboradora desta campanha, gerida pela Associação Lacre do Bem, que por meio da reciclagem estimula o exercício da solidariedade e cidadania.

**Programa Caça-Esgoto:** objetiva a identificação e eliminação dos lançamentos indevidos de esgoto em redes pluviais e córregos, direcionando-os para as ETEs, contribuindo para a despoluição dos corpos d'água e melhoria da qualidade de vida da população.

**Centro de Educação Ambiental (Ceam):** áreas preservadas pela Companhia e que são utilizadas na promoção da educação ambiental. Cabe destacar o Ceam Barreiro, Ceam Curvelo e Ceam ETE Arrudas.

**Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental:** há mais de 30 anos em atividade na COPASA, consiste em mobilizar e sensibilizar as comunidades e, em específico, as comunidades escolares, sobre a relação saúde e saneamento, realizando palestras e visitas escolares às estações de tratamento de água e esgoto. Anualmente, as instituições de ensino (público e particular), inclusive escolas rurais, fazem a solicitação para participar junto aos Distritos Operacionais da COPASA, que mobilizam os recursos necessários para o planejamento e a realização das atividades nos municípios de sua área de abrangência.

**Programa COPASA na Bacia Hidrográfica do Rio Paraopeba:** desenvolvido em parceria com o Governo Alemão, por intermédio do Banco de Desenvolvimento Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), que apoia iniciativas para proteção do clima e do meio ambiente, com a realização de metas através de quatro componentes: 1) construção e ampliação de sistemas de esgotamento sanitário e uso de biogás; 2) construção de duas unidades de tratamento

de resíduos de ETAs; 3) mobilização social e educação sanitária e ambiental; e 4) proteção dos mananciais mais importantes para o abastecimento de água potável.

Entre 2012 e 2016, foram realizadas ações de proteção em 30 mananciais superficiais de 22 municípios, com a execução de: 136.345 metros de cerca em diversas nascentes; recuperação de áreas degradadas; construção de 1.159 bolsões (bacias de contenção); e fornecimento de 90 bebedouros para gado. Também foram realizadas palestras relacionadas à educação ambiental em escolas, comunidades e prefeituras municipais. No município de Cristiano Ottoni, desde 2015, encontra-se em andamento o projeto piloto de proteção de mananciais subterrâneos. Estudos diagnósticos foram desenvolvidos para avaliar a situação do manancial de abastecimento público, e levaram, em 2016, à perfuração de poços de monitoramento qualitativo das águas subterrâneas. O monitoramento do manancial subterrâneo fornecerá indicações dos riscos e facilitará as discussões e apoio da administração pública municipal para o estabelecimento de estratégias para mitigação e intervenções que garantam o abastecimento público de qualidade no município.

**Programa Cultivando Água Boa (CAB):** iniciativa desenvolvida pela empresa Itaipu Binacional e reconhecida pela Organização das Nações Unidas, em 2015, como a melhor política de gestão de recursos hídricos do mundo. Na sua essência, o CAB permite que órgãos de diferentes níveis de governo trabalhem de maneira integrada e articulada, buscando recuperar a quantidade e qualidade das águas, considerando-se seus diversos usos. O Programa foi adotado pelo Governo do Estado de Minas Gerais, que constituiu um grupo de trabalho, integrado pela COPASA e que também prevê a participação de instituições como: Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig), Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Minas Gerais (Emater), Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam), Instituto Estadual de Florestas (IEF), Instituto Mineiro de Agropecuária (IMA), Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam) e diversas Secretarias de Estado. Em 2016, a COPASA deu continuidade ao Programa atuando em 10 municípios onde opera.

**Educação para o consumo de água:** técnicos da COPASA ministram palestras em indústrias, escolas, hospitais, condomínios, órgãos públicos e empresas, abordando assuntos ligados à atuação geral da Companhia em relação aos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto e educação ambiental.

**Programa de Proteção de Mananciais:** tem como principais objetivos a recuperação das áreas degradadas e a proteção das nascentes e matas ciliares dos mananciais nos quais possui captação. Desde sua criação em 2011, esteve presente em 264 municípios, contribuindo para melhoria ambiental das bacias hidrográficas dos mananciais de abastecimento de água. Em 2016, o Programa de Proteção de Mananciais foi alvo de avaliação e revisão, visando uma atuação mais ampla junto às comunidades e formação de parcerias,

de forma a implantar, a partir de 2017, novas iniciativas e ações ambientais, complementares aos serviços de plantio e cercamento de nascentes, para melhoria da qualidade e da quantidade das águas dos mananciais. No triênio 2014-2016, foram realizados serviços de levantamento de campo e ações ambientais em 153 municípios, plantio de 205.362 mudas nativas, instalação de 148.725 metros de cercas novas e manutenção de 4.674 metros de cercas existentes.

**Programa de Recebimento e Controle de Efluentes não Domésticos:** os efluentes industriais constituem uma ameaça ao meio ambiente e aos processos de tratamento de esgotos tradicionais. Dessa forma, a COPASA atua junto às empresas para adequação de seus efluentes antes de lançá-los na rede, possibilitando, assim, o tratamento junto com os esgotos domésticos. Cerca de 3,0 mil empresas que apresentam potencial poluidor e cujo efluente representa risco aos processos convencionais de tratamento de efluentes estão cadastradas nesse Programa. Desse total, aproximadamente 40% das empresas apresentam à COPASA, contratualmente, os resultados do automonitoramento de seus efluentes, o que permite o acompanhamento e a gestão do lançamento dos efluentes não domésticos nas redes coletoras de esgoto.

#### **PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS DE BACIAS HIDROGRÁFICAS E OUTRAS ORGANIZAÇÕES (G4-16)**

A COPASA tem representantes 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, com relação à gestão hídrica, promover a viabilidade técnica e econômico-financeira dos programas de investimentos e a consolidação das políticas de estruturação urbana e regional, visando ao desenvolvimento sustentável das respectivas bacias.

A COPASA participa de diversos conselhos consultivos de unidades de conservação federais e estaduais, entre eles a Área de Proteção Ambiental - APA Carste Lagoa Santa, Área de Proteção Ambiental - APA Vargem das Flores, Área de Proteção Ambiental - APA Sul RMBH, Parque Estadual da Serra do Ouro Branco, Parque Estadual da Lapa Grande, Estação Ecológica do Fechos, Estação Ecológica do Cercadinho, e também de diversos conselhos municipais de defesa do meio ambiente.

#### **TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE (G4-EN8)**

Em 2016, do volume total de água aduzido nos sistemas da COPASA, 84,5% foram captados em fontes superficiais, 10,7% fontes subterrâneas e 4,8% de fontes mistas.

## FONTES HÍDRICAS AFETADAS

### (G4-EN9)

O planejamento da Empresa para o uso de fontes de água, por meio de outorgas, tem caráter de longo prazo e leva em consideração as projeções de crescimento populacional das localidades onde é responsável pelo serviço de abastecimento de água. A estiagem prolongada tem provocado uma redução no volume de muitos mananciais utilizados pela Companhia. Em algumas regiões, principalmente no baixo e médio Jequitinhonha, na bacia do Rio Doce e no Vale do Aço, a redução do volume de chuvas chegou próximo de 60% dos volumes médios históricos, reduzindo, conseqüentemente, a vazão dos mananciais captados pela Empresa.

Devido à necessidade de se manter volumes mínimos para a captação de água para abastecimento público, a Companhia optou, em alguns casos, por soluções alternativas de abastecimento, principalmente poços profundos. Foram realizadas ainda, observando as normas estabelecidas pela Arsae-MG, manobras operacionais, com o fornecimento de água em horários e dias alternados para diferentes áreas de abastecimento, como forma de minimizar o desconforto da população.

## ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA

### (G4-EN10)

A COPASA não recicla água em seus processos. Entretanto, as ETAs dos Sistemas Rio Manso e Rio das Velhas, localizadas na RMBH, tratam os resíduos do processo de tratamento da água e recirculam o efluente líquido tratado permitindo a reutilização nos processos. No Sistema Rio Manso, a água proveniente do tratamento dos resíduos da ETA é recirculada para o canal de entrada da estação de tratamento, permitindo seu aproveitamento. No Sistema Rio das Velhas, parte da água resultante do tratamento é lançada à montante da captação e junto à água bruta do manancial, sendo novamente encaminhada para o tratamento de água.

## BIODIVERSIDADE

### (G4-EN11/G4-EN13/G4-EN14)

A COPASA mantém quase 25 mil hectares de áreas preservadas e sob vigilância regular. A maior parte dessas áreas está na RMBH. Essas reservas, com características de Mata Atlântica e Cerrado, apresentam uma diversidade de espécies da fauna e flora, abrigando espécies ameaçadas de extinção.

Para manter a qualidade da biodiversidade e proteger o patrimônio natural encontrado nessas reservas, a Empresa desenvolve atividades como: coibição da pesca e da caça ilegal; execução e manutenção de aceiros que cortam as reservas; e monitoramento dos mananciais superficiais e subterrâneos.

A COPASA também atua em Áreas de Proteção Especiais (APE), criadas para proteção de mananciais operados pela Empresa, e em Unidades de Conservação, destacando-se: Estação Ecológica Estadual do Cercadinho, Estação Ecológica Estadual de Fechos e Parque Estadual da Serra do Rola-Moça. (G4-EN12 / G4-EN27)

O principal impacto relacionado aos produtos e serviços da COPASA sobre a biodiversidade é o lançamento indevido de efluentes em cursos d'água por sistemas de coleta de esgoto que não são ligados a uma estação de tratamento. Visando corrigir essa situação originada por práticas anteriores à legislação vigente, a Empresa tem realizado aportes significativos na ampliação da coleta e tratamento de esgoto.

As ETEs Arrudas e Onça, localizadas na RMBH, possibilitaram o tratamento de 93,5% do esgoto da capital mineira. O efluente devolvido ao corpo receptor melhorou a qualidade da água do Rio das Velhas e, conseqüentemente, também a do Rio São Francisco, do qual ele é afluente. Peixes, como mandis, pias, matrinxãs, traíras, dourados e outros, voltaram a ser identificados na RMBH, comprovando que essas espécies, até então vistas ao longo do Rio São Francisco, encontraram novamente condições de sobrevivência a mais de 500 quilômetros de onde não se viam mais.

Para minimizar o impacto ambiental, a Empresa permanece atenta à eficiência das ETEs, destacando-se dois pontos: 1) o monitoramento qualitativo que evidenciou a qualidade dos seus efluentes através do atendimento aos padrões de lançamento exigidos pela legislação vigente; 2) a remoção da carga orgânica mensurada pela redução da Demanda Bioquímica de Oxigênio no tratamento do esgoto, que apresentou valores médios da ordem de 81% em 2016, atendendo à legislação. **(G4-EN22)**

A Empresa tem dois tipos de descarte de água. O primeiro tipo é o efluente de sistemas de esgotamento sanitário. Quando estes possuem ETEs, a água residual excedente do tratamento volta ao corpo receptor, de acordo com o estabelecido na legislação vigente. O segundo tipo diz respeito à água residual das ETAs, proveniente da lavagem dos decantadores e filtros. A Companhia vem buscando a implantação de Unidades de Tratamento de Resíduos (UTRs), por meio das quais viabiliza-se a reutilização/recirculação ou devolução do efluente tratado ao corpo receptor.

Não foi registrado vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e utilizados pela COPASA. Em 2016, a Companhia registrou 387.849 vazamentos de água e 188.847 extravazamentos de esgoto. **(G4-EN24)**

### **EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

A COPASA realiza acompanhamento e controle da energia elétrica para aquisição, auto-produção e ações de eficiência energética, incluindo o controle e combate às perdas reais e aparentes de água, principal oportunidade de reduzir o consumo específico de energia elétrica. Com essa atuação, tem obtido ganhos na uniformização das ações para a redução dos custos de energia elétrica e das perdas de água, bem como no aproveitamento das oportunidades de autoprodução a partir da energia disponível nos processos de tratamento de esgoto e nas barragens de acumulação de água.

## CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (KWH)

### (G4-EN3)

Os valores de autoprodução informados na tabela abaixo se referem à soma dos doze últimos meses apurada no mês de dezembro de cada ano respectivo. Em 2013, a Companhia iniciou a operação regular da usina termelétrica da ETE Arrudas, alcançando aproximadamente 50% do consumo de energia da ETE com a geração da usina. A potência dessa central termelétrica é de 2,4 megawatts. O calor resultante da produção de energia elétrica nas turbinas também aquece o lodo utilizado na reação anaeróbica e aumenta a eficiência dos biodigestores, o que acelera o trabalho e aumenta a capacidade atual do tratamento na estação.

A tabela a seguir demonstra o consumo de energia nos últimos três exercícios:

Especificação	2016	2015	2014
Adquirido (mil)	811.721	817.676	878.939
Autoprodução (mil)	4.022	6.040	7.135

## INTENSIDADE ENERGÉTICA

### (G4-EN5)

O indicador Intensidade Energética (IE) expressa a quantidade de energia elétrica utilizada em cada um dos processos da COPASA - Sistema de Abastecimento de Água (SAA), Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) e Sistema Administrativo (ADM) - em relação às respectivas quantidades de ligações dos seus processos de água e esgoto. No caso do processo administrativo, refere-se à quantidade de ligações do processo água.

Os valores informados na tabela abaixo referem-se à média móvel dos 12 últimos meses apurada no mês de dezembro de cada ano respectivo. O indicador Energia Não Convertida em Resultado (ENCR) expressa a quantidade de energia elétrica agregada ao volume de Água Não Convertida em Receita (ANCR) (volume das perdas de água mais o volume de água utilizado nas práticas e rotinas dos processos operacionais e comerciais). O IE expressa toda a energia elétrica consumida nos processos operacionais e administrativos em relação à quantidade total de ligações de água por dia. Assim, a Empresa pode monitorar corporativamente a eficiência e eficácia das ações de efficientização energética implementadas nos processos internos.

Ano	SAA			SES	ADM	COPASA
	ANCR	ENCR	IESAA	IESES	IEADM	IECOPASA
	L/ligação/dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia
2016	222,35	0,18317	0,5064	0,0451	0,0077	0,5434
2015	216,60	0,1793	0,5211	0,03065	0,0057	0,5575
2014	230,84	0,1983	0,5775	0,05043	0,0083	0,6187

## REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA

### (G4-EN6)

Os valores informados de redução do consumo de energia por ano se referem à diferença IE COPASA apurada do ano anterior em relação ao atual. Para a análise do indicador, quanto maior for a redução (positiva), mais eficiente energeticamente está sendo a empresa, ou seja, está utilizando menos energia para realizar os mesmos processos.

Ano	Redução do IECOPASA kWh/lig./dia
2016	0,0141
2015	0,0612
2014	0,0055

Os dados informados, até o Relatório de Sustentabilidade 2015, se referiam somente ao indicador Intensidade Energética dos Sistemas de Abastecimento de Água - IESAA. A partir do Relatório 2016, passaram a considerar também os Sistemas de Esgotamento Sanitário, tendo sido calculados retroativamente para os exercícios de 2014 e 2015. **(G4-22)**

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A COPASA elabora o Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), no qual adota-se a metodologia do Greenhouse Gás Protocol (GHG) e utiliza-se parâmetros e índices definidos pelo IPCC, US EPA, MCTI/Brasil e DEFRA. Os gases inventariados são CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O. São considerados os fatores de emissão de energia elétrica definidos pelo Ministério de Ciência, Tecnologia e Informação, que variam de acordo com o uso das diversas fontes de produção de energia utilizadas durante o ano. A Empresa não produz, importa ou exporta substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO), assim como não apresenta emissões significativas de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, POP, COV, HAP e MP. **(G4-EN19 / G4-EN20 / G4-EN21)**

Em 2015, as emissões totais de GEE retraíram em 11,5 %, sendo o principal fator a redução do consumo de água ocorrida a partir de uma forte campanha da Empresa em todo o Estado. Já em 2016, as emissões reduziram em 8,4%, devido às mudanças na gestão da frota de veículos corporativos, que vem incentivando a substituição de combustíveis fósseis por renováveis e, principalmente, ao fato da matriz energética utilizada em 2016 ter sido “mais limpa”, fruto da menor utilização de usinas termelétricas no Sistema Integrado Nacional.

### Emissões de GEE COPASA

Ano	Varição (%)
2016	-08,4
2015	-11,5
2014	+13,8

A Companhia mantém o Comitê Gestor de Política de Prevenção aos Efeitos Causados pelas Mudanças e Variabilidades Climáticas (Comitê Clima) e possui uma Política Relativa aos Efeitos Advindos das Mudanças e Variabilidades Climáticas e um Programa de Prevenção aos Efeitos Causados pelas Mudanças e Variabilidades Climáticas. Desse modo, vem implementando e participando de iniciativas relacionadas ao tema, com o objetivo de mitigar a geração desses gases e/ou tratar os impactos das mudanças climáticas.

Em 2016, através do Comitê Clima, foram implementadas duas ações referentes à Mobilidade Corporativa. São elas: a implantação da ferramenta Carona Solidária na Intranet, utilizando o software livre ZUMPY através da parceria com a empresa Visual Virtual Computação Gráfica Ltda.; e a construção de dois bicicletários, um na Sede da Empresa e outro em uma Unidade de apoio operacional. Estas ações tiveram como objetivo incentivar o uso de transportes alternativos e, conseqüentemente, impactar positivamente na vida dos empregados, no trânsito da cidade e no meio ambiente.

A Empresa participa do Programa de Registro Voluntário das Emissões Anuais de Gases de Efeito Estufa de Empreendimentos no Estado de Minas Gerais e do Carbon Disclosure Project (CDP). Na elaboração dos inventários definiu-se 2009 como ano base, pois foi o ano em que se fez o primeiro levantamento de emissões de GEE da COPASA. Em 2014, a metodologia de cálculo das emissões foi revisada, atualizada e aplicada retroativamente em todos os anos anteriormente inventariados, inclusive o ano base 2009. Esse cálculo retroativo permitiu a comparação entre os anos e a evolução histórica das emissões de GEE. **(G4-22)**

As emissões dos gases em questão são calculadas anualmente em tCO<sub>2</sub> eq (tonelada de gás carbônico equivalente) e foram contabilizadas das seguintes fontes:

Escopo 1 – Emissões Diretas: esgoto coletado, incluindo a fração tratada e não tratada, inclusive o lodo gerado no tratamento; consumo de combustível utilizado pela frota de veículos e equipamentos estacionários;

Escopo 2 – Emissões Indiretas: consumo de energia elétrica;

Escopo 3 – Outras Emissões Indiretas: viagens de empregados a serviço da Empresa por meio de transporte aéreo;

Sequestro de GEE: árvores plantadas pela Empresa para recuperação de matas ciliares.

Para realizar a contabilização das emissões em CO<sub>2</sub>eq (Gás Carbônico equivalente), foram considerados nos cálculos os valores da tabela a seguir para o potencial de aquecimento global Global Warming Potential - GWP:

Valores de GWP	
GEE	GWP
CO <sub>2</sub>	1
CH <sub>4</sub>	25
N <sub>2</sub> O	298

Fonte: GHG Protocol Brazil

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 2014 a 2016. Nos anos de 2015 e 2016, as emissões de GEE da COPASA sofreram reduções significativas, conforme apresentado na tabela abaixo.

	2016	2015	2014
<b>Escopo1 tCO<sub>2</sub> eq (mil)</b>	493,99	509,71	571,16
Emissões biogênicas tCO <sub>2</sub> eq (mil)	2,22	2,25	1,72
Escopo 2 tCO <sub>2</sub> eq	66,84	102,23	119,83
Escopo 3 tCO <sub>2</sub> eq (mil)	0,05389	0,05159	0,13002

#### **(G4-EN15 / G4-EN16 / G4-EN17)**

No Relatório de Sustentabilidade 2015, o valor publicado das emissões de 2015 do setor Esgoto Tratado, que compõe o ESCOPO 1, não considerou as emissões evitadas pelos processos de reaproveitamento energético executados nas ETEs, que correspondeu a 111,36 tCO<sub>2</sub>eq (mil). Por essa razão, nesse Relatório, o valor das emissões do Escopo 1, em 2015, foi alterado para o valor correto: 509,71 tCO<sub>2</sub>eq (mil). Tal consideração também alterou as emissões totais (kgCO<sub>2</sub>eq) e por essa razão, nesse Relatório, o indicador de intensidade, em 2015, foi alterado para o valor correto: 75,18 kgCO<sub>2</sub>eq/ nº economia. **(G4-22)**

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 pela Empresa. A métrica utilizada é de natureza física que compreende o número total de unidades de micromedição da Companhia. O índice abrange a emissão anual total da COPASA incluindo os três escopos.

A tabela a seguir apresenta a evolução da intensidade de emissões de GEE no período de 2014 a 2016:

Ano Índice	kgCO <sub>2</sub> eq / n° economia
2016	67,20
2015	75,18
2014	81,89

#### **(G4-EN18)**

A compilação dos dados das emissões em toneladas de CO<sub>2</sub>eq no ano de 2016 demonstra que 83,7% das emissões são provenientes da coleta de esgotos, o consumo de energia elétrica foi responsável por 14,1%, o consumo de combustíveis fósseis foi responsável por 2,2% e o transporte aéreo de empregados a serviço por 0,01% das emissões. A taxa da intensidade de emissões de GEE definida como Índice de Referência junto à Fundação Estadual de Meio Ambiente de Minas Gerais é o quociente do total de emissões em tCO<sub>2</sub>eq pelo volume total de esgoto coletado, em m<sup>3</sup>.



**DIMENSÃO  
SOCIAL**

## A COPASA E SEUS EMPREGADOS

Em consonância com sua Política de Responsabilidade Social, em 2016, a COPASA aderiu ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, visando: disseminar novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional para alcançar a igualdade racial e entre mulheres e homens no trabalho; e avançar com o compromisso social da COPASA de compartilhar com o Estado de Minas Gerais a tarefa de dirimir desigualdades e opressões.

O Plano de Ação do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, disponível no site [www.copasa.com.br/responsabilidadesocioambiental](http://www.copasa.com.br/responsabilidadesocioambiental), contempla dez ações, todas com cronograma de execução final até março de 2018. Em 2016, a Companhia concentrou esforços na execução de atividades estruturantes do Programa, com destaque para:

- a instituição e regulamentação de funcionamento do Comitê Gestor do Programa, composto por empregados de distintos níveis hierárquicos, representantes esses das Diretorias da Empresa, e por representante dos trabalhadores através do Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgotos do Estado de Minas Gerais (Sindágua MG);
- a capacitação de empregados através de participação em seminários, encontros e cursos sobre gênero, raça, etnia, diversidade e enfrentamento às discriminações;
- a articulação interinstitucional objetivando parcerias estratégicas no âmbito do Programa;
- a mobilização de empregados e outros públicos da Empresa para a temática da equidade de gênero e raça, da diversidade, da cidadania e dos direitos humanos através da realização de eventos internos, campanhas e exposições artísticas em datas comemorativas, de apresentações dos grupos culturais da Empresa e da divulgação, nos quadros de aviso e nas redes sociais da Empresa, da Campanha Que Diferença Faz? idealizada pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais em conjunto com movimento sociais, organizações da sociedade civil, universidades e instituições parceiras.

## CORPO FUNCIONAL

**(G4-9 / G4-10 / G4-LA1)**

Especificação	2016	2015	2014
Empregados <sup>(1)</sup>	11.325	11.986	12.540
Admissões	172	168	1.048
Empregados reintegrados	3	3	5
Demissões <sup>(2)</sup>	815	708	348
Aposentados por invalidez	20	16	29

<sup>(1)</sup>Todos os 11.325 empregados da COPASA têm contrato por tempo indeterminado; <sup>(2)</sup>Este número inclui os empregados desligados por meio do Programa de Desligamento Voluntário Incentivado.

O quadro abaixo mostra a distribuição dos empregados por região do Estado de Minas Gerais e por gênero, ao final do exercício encerrado em 2016:

Área/gênero	Homens	Mulheres	Total	%
Região Metropolitana de Belo Horizonte	3.777	630	4.407	38,91
Interior do Estado de Minas Gerais	6.513	405	6.918	61,09
<b>Total</b>	<b>10.290</b>	<b>1.035</b>	<b>11.325</b>	<b>100,00</b>

A tabela a seguir mostra a distribuição dos empregados por Diretorias Operacionais e de Gestão/Administração, nos três últimos exercícios.

Especificação	2016		2015		2014	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Diretorias operacionais	9.936	87,74	10.376	86,57	10.798	86,11
Unidades de gestão e administração	1.389	12,26	1.610	13,43	1.742	13,89
<b>Total</b>	<b>11.325</b>	<b>100,00</b>	<b>11.986</b>	<b>100,00</b>	<b>12.540</b>	<b>100,00</b>

Os dados constantes na tabela a seguir demonstram a distribuição dos empregados por faixa etária e gênero:

Faixa etária	2016		2015		2014	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
De 18 a 35 anos	2.626	226	2.850	239	3.105	258
De 36 a 45 anos	3.251	281	3.324	287	3.405	303
De 46 a 60 anos	4.159	512	4.282	577	4.371	621
Acima de 60 anos	254	16	394	33	446	31
<b>Total</b>	<b>10.290</b>	<b>1.035</b>	<b>10.850</b>	<b>1.136</b>	<b>11.327</b>	<b>1.213</b>

A tabela a seguir mostra o total e as taxas de admissões de empregados por faixa etária, gênero e região do Estado de Minas Gerais no ano de 2016:

Faixa Etária	Homens	%	Mulheres	%	Total	%
Menos de 30 anos	65	44,52%	12	46,15%	77	44,77%
Entre 30 e 50 anos	70	47,95%	13	50,00%	83	48,26%
Acima de 50 anos	11	7,53%	1	3,85%	12	6,98%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

Região						
Região Metropolitana de Belo Horizonte	47	32,19%	13	50,00%	60	34,88%
Interior do Estado de Minas Gerais	99	67,81%	13	50,00%	112	65,12%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

A tabela a seguir mostra a rotatividade de empregados por gênero, faixa etária e região do Estado de Minas Gerais, em 2016:

<b>Rotatividade por gênero, faixa etária e região do Estado de Minas Gerais (2016)</b>			
<b>Faixa Etária</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Total</b>
Menos de 30 anos	0,43	0,06	0,49
Entre 30 e 50 anos	0,54	0,08	0,62
Acima de 50 anos	2,81	0,53	3,34
<b>Total</b>	<b>3,78</b>	<b>0,67</b>	<b>4,45</b>
<b>Região</b>			
Região Metropolitana de Belo Horizonte	1,93	0,48	2,41
Interior do Estado de Minas Gerais	1,85	0,19	2,04
<b>Total</b>	<b>3,78</b>	<b>0,67</b>	<b>4,45</b>

A tabela a seguir mostra a relação dos empregados por categoria, a participação relativa desses grupos com os empregados totais, cujos contratos de trabalho são por tempo indeterminado:

<b>Categoria</b>	<b>2016</b>		<b>2015</b>		<b>2014</b>	
	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Superior	843	7,44	962	8,03	1.021	8,14
Técnico (operacional ou administrativo)	2.246	19,83	2.332	19,46	2.492	19,87
Operacional	7.403	65,37	7.834	65,36	8.137	64,89
Apoio administrativo	833	7,36	858	7,16	890	7,10
<b>Total</b>	<b>11.325</b>	<b>100,00</b>	<b>11.986</b>	<b>100,00</b>	<b>12.540</b>	<b>100,00</b>

### **VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE**

A COPASA estimula práticas inclusivas, visando garantir igualdade de oportunidades, imparcialidade e justiça. Em conformidade com o estabelecido na cláusula vigésima sexta, parágrafo único do Acordo Coletivo de Trabalho 2015/2017, no caso de empate nos processos seletivos internos, dar-se-á preferência para as candidatas do sexo feminino e/ou para os candidatos negros, nesta ordem. Os editais de concurso público preveem 10% das vagas ofertadas de cada cargo/especialidade para admissão de pessoas com deficiência e a Empresa tem buscado adequar suas instalações para possibilitar o acesso irrestrito a pessoas com deficiência. A Companhia também promove o respeito à diversidade religiosa, permitindo a realização de missas, cultos e outros eventos em seus espaços internos.

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

A tabela a seguir mostra a distribuição dos empregados por escolaridade e gênero em dezembro de 2016.

Escolaridade	Homens	Mulheres	Total
Analfabeto	5	1	6
4ª série incompleta	122		122
4ª série completa	313	2	315
5ª a 8ª série incompleta	197	3	200
5ª a 8ª série completa	732	4	736
Ensino médio incompleto	136	2	138
Ensino médio completo	6.951	371	7.322
Ensino superior incompleto	141	20	161
Ensino superior completo/pós-graduação	1.693	632	2.325
<b>Total</b>	<b>10.290</b>	<b>1.035</b>	<b>11.325</b>

A tabela abaixo mostra a remuneração por gênero em 2016. Na COPASA, qualquer profissional que assuma determinado cargo receberá o mesmo salário, pois o que determina a valoração da atividade é o cargo/especialidade e não o gênero ou a raça do seu ocupante.

#### G4-LA13

Faixa salarial – SM <sup>(1)</sup>	Homens		Mulheres	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 4	6.878	60,73	224	1,98
De 5 a 9	2.623	23,16	484	4,27
De 10 a 14	447	3,95	193	1,70
De 15 a 19	94	0,83	64	0,57
De 20 a 24	93	0,82	42	0,37
25 ou mais	155	1,37	28	0,25
<b>Total</b>	<b>10.290</b>	<b>90,86</b>	<b>1.035</b>	<b>9,14</b>

<sup>(1)</sup> SM - salário-mínimo vigente em dezembro de 2016 (R\$880,00).

A tabela a seguir mostra a distribuição da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal por gênero e faixa etária:

Especificação (anos)		Mulheres	Homens	Total
Diretoria Executiva	Menos de 30 anos	-	-	-
	30 a 50 anos	1	3	4
	Acima de 50	-	4	4
Conselho de Administração	Menos de 30 anos	-	-	-
	30 a 50 anos	1	-	1
	Acima de 50	-	7	7
Conselho Fiscal	Menos de 30 anos	-	-	-
	30 a 50 anos	1	-	1
	Acima de 50	1	2	3

A tabela a seguir mostra a relação dos cargos gerenciais discriminados por gênero.

Cargo	Homens	Mulheres	Total
Assessor	10	3	13
Auditor Geral	-	1	1
Chefe de Assessoria Técnica da Presidência	1	-	1
Chefe de Gabinete	-	1	1
Chefe Secretaria Geral	-	1	1
Coordenador	1	-	1
Gerente de Distrito Operacional	34	2	36
Gerente de Divisão	50	26	76
Gestor de Relações Institucionais	1	-	1
Gestor de Empreendimentos de Grande Porte	2	-	2
Gestor de Capt. Rec. Financeiros	1	-	1
Procurador Jurídico	1	-	1
Superintendente	18	5	23
Subtotal	119	39	158
Diretor Empregado	1	-	1
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>39</b>	<b>159</b>

O quadro seguinte mostra a distribuição dos empregados por gênero e raça. A classificação dos empregados por raça é realizada por autodeclaração. De acordo com o IBGE, os pardos configuram um dos cinco grupos de “cor ou raça” que compõem a população brasileira, junto a brancos, pretos, amarelos e indígenas. O termo ‘pardo’ é o mais comumente usado para se referir a brasileiros mestiços, ou seja, indivíduos com as mais variadas ascendências raciais.

Especificação	2016			2015			2014		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Branca	693	5.482	6.175	774	5.846	6.620	829	6.138	6.967
Amarela	6	55	61	6	55	61	6	56	62
Parda	286	3.734	4.020	305	3.899	4.204	327	4.035	4.362
Negra	50	1.009	1.059	51	1.042	1.093	51	1.090	1.141
Indígena	-	10	10	-	8	8	-	8	8
Total	1.035	10.290	11.325	1.136	10.850	11.986	1.213	11.327	12.540

Abaixo segue a remuneração de empregados discriminada por raça:

#### G4-LA13

Especificação - SM <sup>(1)</sup>	Preto		Pardos		Branco		Demais raças		Total de empregados
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	
1 a 4	774	6,83	2.764	24,41	3.508	30,98	56	0,49	7.102
5 a 9	240	2,12	1.007	8,89	1.846	16,30	14	0,12	3.107
10 a 14	33	0,29	184	1,62	422	3,73	1	0,01	640
15 a 19	3	0,03	25	0,22	130	1,15	-	0,00	158
20 a 24	6	0,05	18	0,16	111	0,98	-	0,00	135
25 ou mais	3	0,03	22	0,19	158	1,40	-	0,00	183
Todas	1.059	9,35	4.020	35,50	6.175	54,53	71	0,63	11.325

<sup>(1)</sup> SM - Salário-mínimo vigente em dezembro de 2016 (R\$880,00).

Em 2016, 6,32% dos empregados da COPASA recebiam o salário mais baixo pago pela Empresa, cujo valor, a partir de maio (data base da categoria), passou a ser superior em 51,34% ao salário mínimo nacional (R\$ 880,00). Ressalta-se que neste grupo de empregados não foram incluídos os aprendizes, que recebem meio salário mínimo (R\$ 440,00) para uma jornada de trabalho de 4h/dia. **(G4-EC5)**

### OPORTUNIDADES PARA TODOS E TODAS

A seleção e a contratação de empregados para provimento de vagas dos cargos efetivos são realizadas, obrigatoriamente, por meio de concursos públicos, cujos editais são amplamente divulgados na imprensa e na internet. Excepcionalmente, a Companhia pode absorver pessoal de sistemas operacionais assumidos. Adicionalmente, a Empresa concede estágios e realiza a contratação de aprendizes.

O desempenho da força de trabalho é continuamente avaliado, individualmente e em equipe, atendendo à Política de Gestão de Pessoas, que também possibilita o crescimento e a progressão profissional. A metodologia para avaliação de desempenho utilizada pela COPASA está em processo de revisão. Em decorrência disso, em 2016 essas avaliações não foram feitas. **(G4-LA11)**

A tabela a seguir mostra a situação de capacitação e desenvolvimento de empregados nos três últimos exercícios:

#### G4-LA9

Especificação	2016	2015	2014
Investimento em desenvolvimento profissional (R\$)	1.522.347,00	560.175,67	1.623.344,58
Número de participantes (unidade)	17.714	21.222	35.826
Número de horas de desenvolvimento profissional (h)	235.377	255.853	401.273
Média de horas por empregado (h)	20,8	21,34	33,43

A tabela a seguir mostra o total de oportunidades e de carga horária de treinamento, assim como a média da carga horária de treinamento, no ano de 2016, discriminados por categoria funcional e gênero:

#### G4-LA9

CATEGORIA	EMPREGADOS 2016 <sup>(1)</sup>			OPORTUNIDADES DE TREINAMENTO <sup>(1)</sup>			CARGA HORÁRIA TREINAMENTO <sup>(1)</sup>			MÉDIA DE CARGA HORÁRIA		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Média Homem	Média Mulher	Média Geral
Gerencial	120	39	159	830	477	1.307	4.483	2.688	7.171	37	69	45
Superior Administrativo	164	149	313	665	954	1.619	4.650	6.508	11.158	28	44	36
Superior Operacional	272	99	371	1.145	637	1.782	8.982	5.135	14.117	33	52	38
Técnico Administrativo	941	444	1.385	2.294	1.487	3.781	18.817	8.055	26.873	20	18	19
Técnico Operacional	803	58	861	1.834	172	2.006	16.588	1.388	17.976	21	24	21
Administrativo	712	121	833	943	165	1.108	15.904	3.537	19.441	22	29	23
Operacional	7.278	125	7.403	5.979	132	6.111	134.798	3.844	138.641	19	31	19
Total geral	10.290	1.035	11.325	13.690	4.024	17.714	204.222	31.155	235.377	20	30	21

<sup>(1)</sup> Excluídos estagiários e aprendizes.

A COPASA inclui, em suas políticas e procedimentos, ações alinhadas ao estabelecido na Declaração Universal de Direitos Humanos, especialmente na capacitação e desenvolvimento, como o direito à educação, segurança, igualdade, isonomia, liberdade, entre outros. Os direitos e deveres dos empregados, o significado do trabalho e o Código de Conduta Ética são abordados no conteúdo do Programa de Integração de Novos Empregados e continuamente em outras oportunidades. Em 2016, foram oferecidas 8.447 oportunidades de treinamento relacionadas a esses temas, perfazendo uma carga horária total de cerca de 160 mil horas. **(G4-HR2)**

## REMUNERAÇÃO POR RESULTADOS

### G4-52

Na COPASA a remuneração é definida baseando-se no resultado de estudos de viabilidade econômico-financeira e pesquisa de mercado, adotando a política de remuneração fixa e variável, que está vinculada ao alcance de metas de indicadores estratégicos que influenciam nos resultados da Companhia. A Empresa adota as seguintes remunerações:

- **Remuneração Variável:** valor concedido mensalmente a todos os empregados em razão do resultado do trabalho coletivo. A partir de 2015 passou a ser apurado de forma linear, por meio do alcance da meta estabelecida para o indicador Margem EBITDA ajustada. Sua apuração é trimestral, sendo que o percentual adotado como base de cálculo é de até 5% do Salário Base do empregado;
- **Gratificação de Desempenho Gerencial (GDG):** valor concedido mensalmente aos empregados ocupantes de cargos de confiança. A sua apuração é trimestral e a base de cálculo é de até 15% do respectivo patamar salarial que é predefinido para cada nível hierárquico. A partir de 2015, o percentual passou a ser apurado de forma linear, por meio do alcance da meta estabelecida para o indicador Margem EBITDA ajustada;
- **Gratificação de Desempenho de Encarregado de Sistema (GDES):** valor mensal concedido ao empregado ocupante da especialidade de Encarregado de Sistema, em função da apuração do desempenho operacional da(s) localidade(s) sob sua responsabilidade. É composta de parte fixa de 10% e parte variável de 5%. A parte variável está diretamente relacionada ao alcance de metas estabelecidas pela Companhia, para cada localidade atendida;
- **Participação dos Empregados nos Lucros (PL):** valor anual concedido aos empregados, de acordo com o Regulamento aprovado pelo Conselho de Administração. As metas previamente definidas para apuração da PL são aferidas anualmente e o montante é limitado a 25% dos dividendos mínimos obrigatórios. O valor apurado é distribuído de forma linear para todos os empregados;
- **Remuneração por tempo de serviço:** Adicional por tempo de serviço, a título de anuênio: correspondente a 2% (dois por cento) do salário por ano de efetivo serviço prestado, até o quinto ano da admissão. A partir do sexto ano, o percentual do anuênio corresponde a 1% (um por cento) por ano de efetivo serviço prestado, até atingir o limite máximo de 40% (quarenta por cento) do salário.

## SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

Acrescida à legislação vigente, há uma cláusula específica de saúde, segurança e medicina do trabalho no Acordo Coletivo de Trabalho 2015/2017, firmado entre a COPASA e os sindicatos representantes da categoria de empregados.

Todos os empregados são representados em comitês, comissões ou grupos formais de segurança e saúde, como comitês de combate à dengue, zika e chikungunya, comissões internas de prevenção de acidentes e mediadores da saúde. Essas comissões operam no âmbito das diversas unidades distritais da COPASA, representando cerca de 10% do total de empregados. **(G4-LA5 / G4-LA8)**

As 77 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) prestam apoio aos profissionais da medicina e da segurança no trabalho no que se refere à identificação e ao tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia. Em 2016, foram oferecidas 5.759 oportunidades de treinamento com foco em programas de saúde e segurança no trabalho, totalizando aproximadamente 43 mil horas, correspondente a 32,51% do total de oportunidades de capacitação realizadas no ano.

Em 2016, 10 empregados da área de segurança, terceirizados, receberam treinamento em formação de Brigada Florestal, totalizando 24h/participante.

A COPASA contrata empresas terceirizadas para prestação de serviços de administração de portaria e de proteção de bens patrimoniais e ambientais para trabalhar no período diurno e noturno, nas funções de vigia/motociclista e vigia/porteiro. Em 2016, foram 611 empregados prestando tais serviços. Esses empregados, quando admitidos, recebem treinamento em suas empresas, abordando temas relativos a direitos trabalhistas, benefícios, saúde e segurança do trabalho e normas internas de procedimentos. **(G4-HR7)**

A COPASA aplica a norma NBR 14280 - Cadastro de acidente do trabalho - Procedimento e classificação para o registro e comunicação de estatísticas relativas a acidentes. Os acidentes são rastreados e as estatísticas são elaboradas por meio do Sistema Integrado de Gestão Empresarial, cujos registros dos acidentes são identificados e armazenados considerando todas as atividades e localizações geográficas relevantes da organização. Observam-se semelhanças nas definições de acidente de trabalho da NBR 14280 e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), cujo foco é voltado a danos, lesão propriamente dita, provocados no trabalhador em função da atividade laboral.

A tabela abaixo mostra os indicadores relacionados aos acidentes de trabalho na RMBH e no interior do Estado de Minas Gerais, nos últimos três exercícios:

**(G4-LA6)**

Indicador	2016		2015		2014	
	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 (%)	1,01	1,55	1,03	1,26	1,07	1,23
Acidentes com afastamento permanente (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,42	0,19
Acidentes que resultaram em morte (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,07

<sup>(1)</sup> Percentual em relação ao total de empregados da RMBH.

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

**BENEFÍCIOS COM RESPONSABILIDADE E QUALIDADE DE VIDA**

O Programa de Benefícios da COPASA visa promover a melhoria da qualidade de vida de seus empregados, buscando atender aos fatores relativos à saúde, lazer e assistência, por meio da concessão dos seguintes benefícios: Assistência Especial, Auxílio-creche, Auxílio-educação Especial, Auxílio-educação, Auxílio-funeral, Benefício Refeição/alimentação, Cesta Básica, Cesta de Natal, Complemento Auxílio-doença, Empréstimo Consignado, Lanche Padrão, Plano de Saúde (Cobertura Médica e Odontológica), Previdência Complementar, Seguro de Vida em Grupo e Vale-transporte.

Além desses benefícios a COPASA disponibiliza a seus empregados o Programa de Planejamento Financeiro Familiar (PPFF), com o objetivo de buscar uma melhoria na sua qualidade de vida, por meio da educação financeira pautada na importância do equilíbrio orçamentário. No ano de 2009, a COPASA aderiu ao Programa Empresa Cidadã, nos termos do disposto na Lei nº 11.770/2008, concedendo 180 dias como licença maternidade, ou seja, além dos 120 dias previstos na CLT, a Companhia oferece 60 dias adicionais, o que possibilita mais tempo de dedicação integral das mães aos seus filhos recém-nascidos. A Empresa também concede licenças maternidade para adoção variando de 30 a 120 dias dependendo da idade da criança adotada. A COPASA oferece para os homens 05 dias consecutivos de licença paternidade, a contar do dia do nascimento da criança. **(G4-LA2)**

Em 2016, não houve casos de empregados e empregadas que se desligassem da Empresa após o retorno de uma licença paternidade/maternidade. **(G4-LA3)**

Na COPASA não há empregados envolvidos em atividades ocupacionais que apresentam alta incidência ou alto risco de doenças específicas. **(G4-LA7)**

O Programa de Preparação para a Aposentadoria (PPA) objetiva preparar o empregado para a aposentadoria, ajudando-o a estabelecer um projeto de vida produtiva fora do ambiente da Empresa. Em 2015, foram realizadas palestras informativas sobre desligamento, com participação de 453 empregados em fase de preparação para aposentadoria. Essas palestras visaram preparar os empregados que haviam aderido ao Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDVI) e cujo desligamento ocorreu no período de novembro/2015 a maio/2016, não tendo sido necessário, portanto, realizar o PPA em 2016. **(G4-LA10)**

Outro fator que garante tranquilidade para o empregado é a Fundação de Seguridade do Estado de Minas Gerais (Fundação Libertas), entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, patrocinada por empresas que operam em diversos setores. Dos 11.325 empregados da COPASA, 9.834 são participantes. A contribuição para o plano de previdência complementar varia entre 3% a 10% do salário, dependendo da opção do empregado, sendo que a patrocinadora contribui paritariamente. **(G4-EC3)**

### RELAÇÕES SINDICAIS

Os empregados são representados, principalmente, por três entidades: o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgotos do Estado de Minas Gerais (Sindágua MG), o Sindicato dos Administradores no Estado de Minas Gerais (Saemg) e o Sindicato de Engenheiros no Estado de Minas Gerais (Senge). A Companhia mantém um relacionamento profissional com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho celebrados. Todos os empregados gozam dos benefícios previstos nesses acordos, mesmo aqueles que não são filiados aos sindicatos. **(G4-11)**

Por ocasião da data-base da COPASA (mês de maio), é constituída uma comissão para conduzir, com os sindicatos, o processo de discussão e negociação da pauta de reivindicações apresentada. O Acordo Coletivo de Trabalho vigente foi firmado para dois anos - período de maio de 2015 a abril de 2017. Nos acordos coletivos, não é estipulado prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais. A Companhia atende aos prazos mínimos estabelecidos na legislação vigente e aos prazos acordados com as entidades sindicais, quando necessário. Eventuais mudanças operacionais são comunicadas com antecedência, sendo que o prazo varia conforme a situação. **(G4-LA4)**

A negociação coletiva é uma prática consolidada na COPASA, havendo permanente diálogo com as entidades sindicais. É garantida a todos os empregados a liberdade de associação. Durante o ano de 2016, não foram verificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido risco. **(G4-HR4)**

### A COPASA E SEUS CLIENTES

Os serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto são remunerados sob a forma de tarifas, sendo a política tarifária aplicada pela COPASA regulamentada pela Arsa-MG. As tarifas são diferenciadas segundo as categorias - social, residencial, comercial, industrial e pública - e faixas de consumo. A sua determinação leva em conta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária e a preservação dos aspectos sociais dos serviços públicos de saneamento básico. Além disso, as tarifas são progressivas em relação ao volume faturado, ou seja, quem consome mais paga mais por litro do que quem consome menos. Em 2016, a tarifa de esgoto para as localidades com coleta e tratamento

equivalia a 90% da tarifa de água; nas localidades onde o esgoto é coletado, mas ainda não passa por tratamento, correspondia a 50% da tarifa de água. Os reajustes tarifários são anuais e previamente aprovados e autorizados pela Arsae-MG.

A base de clientes da COPASA é diversificada e pulverizada, o que reduz a dependência ou exposição da Empresa a um determinado cliente ou grupo de clientes. O consumo residencial, que representa 89,2% do total de clientes, é responsável por 72,4% do faturamento. Os dez maiores clientes respondem por apenas 6,2% do faturamento e os 50 maiores, por apenas 7,5%. **(G4-8)**

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. As unidades usuárias atendidas nestas localidades são cadastradas em categorias de acordo com a atividade nelas exercidas: residencial, social, comercial, industrial e pública. Para as unidades da categoria social que são habitadas por famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, a Empresa aplica tarifas diferenciadas de água e de esgoto.

Há 658 locais físicos de atendimento ao público (agência de atendimento, escritório local e unidade operacional) disponibilizados no Estado de Minas Gerais. O atendimento também é prestado por meio telefônico e virtual, prestando informações e encaminhando suas demandas de serviços para os setores operacional e comercial da Companhia. Para tanto, são disponibilizados alguns canais de relacionamento: telefone 115, Agência Virtual, chat, Fale Conosco, blog, SMS, e-mail marketing, além das redes sociais. Os mesmos também são utilizados para fornecer informações sobre intermitências no abastecimento, obras e manutenções.

### **RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

A concepção dos produtos e serviços da COPASA visa ao uso pretendido e adequações para que não apresentem perigos para a saúde e segurança da sociedade. Em 2016, em todas as localidades onde há ETAs e ETEs foram realizadas milhões de análises cujos resultados atenderam aos parâmetros exigidos pela legislação em vigor. A Companhia não comercializa produtos proibidos no Brasil.

A água tratada distribuída pela COPASA atende aos parâmetros de qualidade e potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde, através da Portaria nº 2.914/2011. Para tanto, os Laboratórios da Empresa estão equipados para realizar análises físico-químicas e bacteriológicas para confirmar e manter o padrão de qualidade da água a ser distribuída à população. Também é feito o monitoramento da qualidade da água nos mananciais e corpos receptores.

Em uma ETA do tipo completa, a água bruta passa pelas etapas de floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH. Em cada uma dessas etapas, são feitas análises nos laboratórios existentes nas unidades de tratamento de água para avaliar a eficiência do processo, atendendo aos requisitos do controle interno de qualidade e da referida legislação. **(G4-PR1 / G4-PR6)**

Por mês, a COPASA realiza cerca de 1,5 milhão de análises. Adicionalmente, visando garantir e confirmar que a água distribuída à população está chegando aos imóveis com a qualidade desejada, a COPASA também realiza análises nas casas dos usuários e em pontas de rede, conferindo os parâmetros exigidos pela legislação.

Todos os clientes da COPASA recebem informações sobre a qualidade da água que estão consumindo, conforme estabelece a Portaria nº 2.914/2011. Nas contas de água são informados os principais parâmetros: cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez e *Escherichia coli*, e no site da Companhia são divulgadas informações sobre parâmetros básicos de controle de qualidade da água de cada uma das localidades onde a Empresa atua, conforme decreto Federal 5.440/2005. A essa qualidade soma-se a atuação direta da água da COPASA na prevenção da cárie dentária, com a adição do flúor no processo de tratamento nos sistemas de abastecimento da Empresa. O detalhamento da conta é disponibilizado também para os clientes portadores de deficiência visual, desde que seja de seu interesse. **(G4-PR3)**

Com objetivo de garantir a padronização e a harmonização dos serviços realizados na área de micromedição, a COPASA dispõe de um laboratório de ensaios metrológicos relativos à hidrometria de suma importância para o controle e gestão dos medidores instalados, bem como para o controle de perdas de água. Esse laboratório possui certificação do Inmetro sob o número EA-001, em conformidade com os requisitos estabelecidos pelas Portarias nº 246/2000 e 400/2013, que comprova e assegura o reconhecimento da capacidade e competência para executar serviços de montagem, recuperação e ensaios inerentes à verificação inicial e após reparo de medidores de água e esgoto. Também possui a Acreditação pelo Inmetro de acordo com a norma NBR ISO/IEC 17025:2005, conforme Certificado de Acreditação CRL 0563, comprovando a padronização e harmonização dos serviços realizados, a nível internacional, aumentando a confiabilidade dos resultados emitidos. Além disso, mantém a certificação pela Norma ISO-9001:2008 na realização de ensaios de verificação inicial e após reparo em hidrômetros montados em seu processo.

### **SATISFAÇÃO DOS CLIENTES** **(G4-PR5)**

Os serviços prestados pela COPASA e o seu atendimento ao cliente têm a sua qualidade medida por meio de pesquisas de satisfação, sendo tratadas as insatisfações e reclama-

ções identificadas. A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direta da sociedade com a Empresa, para tratamento de informações com o objetivo de contribuir para o aprimoramento do atendimento e dos serviços prestados. Nesse sentido, é aplicada periodicamente uma pesquisa de satisfação em relação a esse canal de atendimento. Em 2016, esta pesquisa foi aplicada em 23% dos demandantes que registraram reclamações na Ouvidoria e o índice de respondentes foi de 14% dos pesquisados.

Quando solicitados a avaliar o prazo para solução da demanda após acionar a Ouvidoria 48% dos pesquisados consideraram excelente/bom e quanto à qualidade da resposta enviada, 51% consideraram excelente/bom e 76% declararam que acionariam novamente a Ouvidoria para solução da sua demanda. Em 2016, 42% das manifestações registradas foram respondidas em até cinco dias pela Ouvidoria.

A Ouvidoria da COPASA tem o controle de reclamações especificando o tipo de assunto. 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 demais canais existentes: call center (115), agências de atendimento ou pela internet. Em todos os canais de contato com a Companhia existem pessoas capacitadas, que analisam cada demanda e repassam para as respectivas unidades de atendimento. Em 2016, das reclamações registradas na Ouvidoria, somente 0,008% foram relacionadas a impacto ambiental. **(G4-EN34)**

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento dos pedidos de informações registradas no Portal da Transparência (<http://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/a-copasa/portal-da-transparencia>) e por cumprir o prazo legal para resposta ao demandante, de acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Também acompanha os processos que envolvem a COPASA, abertos pela Ouvidoria da Arsae-MG e pela Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais.

#### **A COPASA E SEUS FORNECEDORES**

A COPASA exige, em todos os seus processos licitatórios, a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e a apresentação de declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de que não emprega menor de 16 anos, salvo sob a condição de aprendiz e, neste caso, que seja a partir de 14 anos em conformidade com a Constituição Federal e a Lei 8.666/93. Conforme condição estabelecida na Lei 12.440/2011 e Lei 8.666/1993, exige-se ainda a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, o que também contribui para inibir a contratação de empresas que empregam pessoas em situação de trabalho degradante ou forçado. Esses documentos são verificados na fase de habilitação do processo licitatório pelas Comissões de Licitações e Pregoeiros.

Em 2016, foram registrados 6.759 contratos nas modalidades de pregão, inexigibilidade, registro de preços e dispensa de licitação, para atendimento às demandas de custeio, investimento e crescimento vegetativo. **(G4-HR1 / G4-HR5)**

A COPASA promove, por meio do Centro de Desenvolvimento Operacional (Cedo), a capacitação e reciclagem de equipes próprias e terceirizadas em serviços de rotina operacional.

São incluídos nos contratos firmados com empresas prestadoras de serviços os requisitos que traduzem valores e princípios institucionais, com o objetivo de envolver e comprometer os fornecedores com as diretrizes da Empresa. Os valores e princípios estão ligados à agilidade, à qualidade, à manutenção da imagem da COPASA, à segurança dos empregados e ao uso sustentável do meio ambiente.

Para assegurar que esses requisitos contratuais sejam cumpridos, os empreendimentos são submetidos à fiscalização diária e/ou semanal, dependendo do porte da obra. Buscando envolver e comprometer os prestadores de serviços com os valores e princípios organizacionais da COPASA, são realizados eventos específicos contemplando a participação de empregados das empresas contratadas, quando são realizadas palestras com foco na responsabilidade socioambiental, saúde das pessoas e segurança do ambiente de trabalho.

Em 2016, a COPASA registrou em seu cadastro de fornecedores ativos 54.132 registros, sendo 7.074 no cadastro oficial e 47.058 para pequenas compras. Os principais produtos e serviços que compõem a cadeia imediata de suprimentos são: tubos e conexões; produtos químicos; hidrômetros; energia elétrica e/ou serviços de engenharia. **(G4-12)**

A tabela abaixo identifica os principais materiais utilizados pela COPASA nos processos operacionais da Companhia (materiais não renováveis):

**G4-EN1**

<b>Especificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Unidade</b>
Ácido fluossilícico	3.056.240,90	Litro
Cal hidratada	4.716,94	Tonelada
Cloreto férrico	14.909.800	Litro
Sulfato de alumínio líquido	19.382.599,99	Litro
Cloro líquido a granel	1.611	Tonelada
Cal virgem big bag	381,54	Tonelada
Sulfato ferroso clorado	9.979	Litro
Carvão ativado umectado	34	Tonelada
Hipoclorito de cálcio	766,64	Tonelada
Cal hidratada a granel	7.175,95	Tonelada
Cloro líquido	9.454	Cilindro (50 kg)
Sulfato de alumínio sólido	1.360	Tonelada

## A COPASA E A COMUNIDADE

### UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO AO SANEAMENTO BÁSICO

**Apadrinhamento:** as entidades filantrópicas cadastradas na ação Conta com a gente podem se beneficiar com o serviço de arrecadação mensal de contribuições de pessoas físicas e jurídicas por meio das contas de água/esgoto da COPASA. Em dezembro de 2016, o programa continha 414 instituições cadastradas.

**Programa Água Doce:** convênio celebrado entre a União, representada pelo Ministério do Meio Ambiente, por intermédio de sua Secretaria de Recursos Hídricos e Ambiente Urbano, e o Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Cidades e Integração Regional (Secir), tendo como intervenientes o Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam) e a COPASA. Tem como objeto recuperar, implantar e gerenciar sistemas de dessalinização no semiárido mineiro. As ações compreendem gestão, projetos, obras e atividades socioambientais. O Programa prevê atividades relativas aos diagnósticos de 279 localidades, das quais serão selecionadas 138 para realização de testes de bombeamento e análise de água, e destas, 69 serão beneficiadas com uma unidade de dessalinização para abastecimento de água potável. No ano de 2016, a COPASA coordenou os trabalhos para a elaboração de 49 diagnósticos que estão em fase de análise e aprovação pela Empresa e a Secir.

**Programa Água Para Todos:** convênio celebrado entre a União, por intermédio do Ministério da Integração Nacional, e o Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Integração do Norte e Nordeste de Minas Gerais (Sedinor), com interveniência da Secretaria de Estado do Governo (Segov) e a COPASA como Interveniente Executor. O Programa prevê a implantação de sistemas coletivos de abastecimento de água no semiárido mineiro, contemplando aproximadamente 500 localidades rurais em 85 municípios, sendo 19 comunidades indígenas ou quilombolas. São realizadas atividades de projetos, obras e mobilização social, sendo a COPASA responsável pela gestão dos processos. Até 2016, foram iniciadas obras de implantação em 96 comunidades. Todas intervenções foram articuladas com o poder concedente local e demais entidades envolvidas. Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas e quilombolas em decorrência das ações nestas comunidades.

### (G4-HR8)

**Programa Nacional de Desenvolvimento dos Recursos Hídricos (Proágua):** convênio celebrado entre o Governo Federal, por meio do Ministério de Integração Nacional e o Estado de Minas Gerais, por intermédio do Igam, havendo um convênio de Cooperação Técnica entre o Igam e a COPASA. Objetiva promover a ampliação, melhorias e implantação de sistemas de abastecimento de água e módulos sanitários nas sedes e localidades rurais dos municípios de Janaúba, Januária, Mato Verde e Rio Pardo de Minas, situadas no Norte do Estado de Minas Gerais. No ano de 2016 foram retomadas as negociações e promovidos

levantamentos situacionais, orçamentários e fundiários para se obter a última parcela dos recursos financeiros junto ao Ministério da Integração, e dar continuidade às obras.

**Programa Solidariedágua:** arrecada contribuições voluntárias de clientes da COPASA, diretamente nas faturas de água/esgoto, para quitação de débitos vencidos de entidades hospitalares sem fins lucrativos, beneficentes, devidamente cadastradas no Programa. Em dezembro de 2016, o programa continha 40 entidades beneficiadas.

**Subvenção a entidades filantrópicas:** a COPASA pode destinar até 0,6% de seu faturamento mensal ao programa de concessão de subvenção, que foi adequado à ação Conta com a Gente. Em 2016, 620 entidades filantrópicas foram beneficiadas com descontos nas tarifas de água e esgoto até o limite da demanda contratada. Para as entidades cadastradas na ação Conta com a gente, a subvenção representa desconto de 25% nas tarifas. Para os hospitais filantrópicos vinculados ao Programa Solidariedágua, o desconto é de 50%.

**Tarifa social:** o cliente deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com renda per capita mensal menor ou igual a meio salário-mínimo nacional. Em 2016, 718 mil residências (média/mês) foram beneficiadas pela tarifa social com abastecimento de água e 392 mil residências (média/mês), com esgotamento sanitário.

### PROMOVENDO CIDADANIA

**Pessoas desaparecidas:** a Empresa divulga fotos de pessoas desaparecidas no verso das contas de água e esgoto.

**Programa CONFIA EM 6%:** possibilita e incentiva que os empregados destinem parte do seu imposto de renda devido ao Fundo da Infância e da Adolescência (FIA). Na campanha de 2016, 690 empregados aderiram ao programa, totalizando R\$496,1 mil, beneficiando diversos municípios no Estado de Minas Gerais.

**Programa de Integração e Contribuição Social Além dos Muros:** desenvolvido para integrar a COPASA às comunidades Vilas Pedreira Prado Lopes e Senhor dos Passos, na cidade de Belo Horizonte. Entre as principais atividades, destaca-se o Coral Infantil Gotas da Canção, grupo de canto composto por cerca de 50 crianças, com idades entre 6 e 11 anos.

**Programa Fica Vivo!:** a COPASA é parceira dessa iniciativa, por meio de convênio firmado com a Secretaria de Estado de Defesa Social (Seds) e com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), tendo contratado, em 2016, 40 jovens como aprendizes, que foram indicados pelo Senai.

**Voluntariado:** os empregados da COPASA, com o apoio da Empresa, organizam e realizam diversas ações como campanhas de arrecadação de produtos de higiene pessoal e coleta de material reciclável para doação a famílias carentes e instituições beneficentes, comemorações do Dia das Crianças, Natal, etc.

**Coral COPASA:** composto por 39 integrantes, entre empregados, familiares de empregados e pessoas da comunidade. Constituído há 35 anos, em 2016 foram realizadas 13 apresentações nas cidades de Belo Horizonte, Carandaí e Matozinhos.

**Contadores de Histórias:** constituído por empregados que se especializaram na arte de "contar histórias". Em 2016, foram feitas 19 apresentações nas cidades de Belo Horizonte, Betim, Januária, Patos de Minas e Pedro Leopoldo.

**Os Sustentáveis:** grupo formado por 10 empregados que participa de eventos sociais e culturais, promovendo campanhas sobre temas estratégicos, como o uso consciente da água, de forma diferenciada - com humor e música. O roteiro, figurino, maquiagem e as paródias musicais que permeiam os espetáculos são criações dos próprios integrantes. Em 2016, foram realizadas 17 apresentações nas cidades de Belo Horizonte, Bom Despacho, Conselheiro Lafaiete e Ribeirão das Neves.

**Galeria de Arte COPASA:** instalada no saguão de entrada da sede da COPASA, trata-se de um espaço destinado a divulgar artes plásticas e visuais, com uma programação regular de exposições, que são definidas por concorrência pública.

**Galeria de Arte dos Empregados da COPASA:** instalada na sede da Empresa, promove a expressão artística dos empregados.

### **INCENTIVO A AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

A COPASA patrocina, por meio das leis de incentivo à cultura e ao esporte, projetos que promovem a cultura e o entretenimento, bem como incentivem a prática esportiva. Em 2016, a Empresa liberou R\$ 2,1 milhões em recursos pela Lei Rouanet, e R\$546 mil pela Lei de Incentivo ao Esporte.

**BALANÇO SOCIAL ANUAL  
(G4-EC1 / G4-EN31)**
**EMPRESA: COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA MG**

<b>1 - Base de Cálculo</b>	<b>2016 Valor (mil reais)</b>			<b>2015 Valor (mil reais)</b>		
Receita líquida de água e esgoto (RL) <sup>(1)</sup>	3.643.618			3.144.181		
Receita líquida total <sup>(2)</sup>	4.008.286			3.810.713		
Resultado operacional (RO) <sup>(3)</sup>	600.032			143.917		
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.128.188			1.338.355		
<b>2 - Indicadores Sociais Internos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre FPB</b>	<b>% sobre RL</b>
Alimentação	152.000	13,47%	4,17%	150.315	11,23%	4,78%
Encargos sociais compulsórios	245.245	21,74%	6,73%	318.083	23,77%	10,12%
Previdência privada	35.969	3,19%	0,99%	37.775	2,82%	1,20%
Saúde	58.550	5,19%	1,61%	41.857	3,13%	1,33%
Segurança e saúde no trabalho <sup>(4)</sup>	5.780	0,51%	0,16%	6.072	0,45%	0,19%
Educação	3.101	0,27%	0,09%	2.992	0,22%	0,10%
Cultura	67	0,01%	0,00%	393	0,03%	0,01%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.158	0,10%	0,03%	653	0,05%	0,02%
Creches ou auxílio-creche	1.036	0,09%	0,03%	961	0,07%	0,03%
Participação nos lucros ou resultados	24.456	2,17%	0,67%	0	0,00%	0,00%
Outros	12.907	1,14%	0,35%	12.343	0,92%	0,39%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>540.269</b>	<b>47,89%</b>	<b>14,83%</b>	<b>571.444</b>	<b>42,70%</b>	<b>18,17%</b>
<b>3 - Indicadores Sociais Externos</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Educação	914	0,15%	0,03%	924	0,64%	0,03%
Cultura	2.390	0,40%	0,07%	298	0,21%	0,01%
Saúde e saneamento	384.905	64,15%	10,56%	338.467	235,18%	10,76%
Esporte	583	0,10%	0,02%	54	0,04%	0,00%

Outros	455	0,08%	0,01%	888	0,62%	0,03%
Total das contribuições para a sociedade	389.247	64,87%	10,68%	340.631	236,69%	10,83%
Tributos (excluídos encargos sociais)	459.518	76,58%	12,61%	220.930	153,51%	7,03%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>848.765</b>	<b>141,45%</b>	<b>23,29%</b>	<b>561.561</b>	<b>390,20%</b>	<b>17,86%</b>
<b>4 - Indicadores Ambientais</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>	<b>Valor (mil)</b>	<b>% sobre RO</b>	<b>% sobre RL</b>
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	54.615	9,10%	1,50%	90.746	63,05%	2,89%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	12.397	2,07%	0,34%	27.634	19,20%	0,88%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>67.012</b>	<b>11,17%</b>	<b>1,84%</b>	<b>118.380</b>	<b>82,26%</b>	<b>3,77%</b>
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:	<input type="checkbox"/> (X) não possui metas <input type="checkbox"/> ( ) cumpre de 51 a 75% <input type="checkbox"/> ( ) cumpre de 0 a 50% <input type="checkbox"/> ( ) cumpre de 76 a 100%					
<b>5 - Indicadores do Corpo Funcional</b>	<b>2016</b>		<b>2015</b>			
Número de empregados ao final do período	11.325		11.986			
Número de admissões durante o período	175		168			
Número de empregados terceirizados <sup>(5)</sup>	1.215		1.183			
Número de estagiários	66		35			
Número de empregados acima de 45 anos	4.944		5.286			
Número de mulheres que trabalham na empresa	1.035		1.136			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	24,53%		23,49%			
Número de negros que trabalham na empresa	5.079		5.297			
% de cargos de chefia ocupados por negros	16,35%		17,07%			
Número de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	518		539			

<b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>	<b>2016</b>			<b>Metas 2017</b>		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	22,80			ND		
Número total de acidentes de trabalho	235			261		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input checked="" type="checkbox"/> todos + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input checked="" type="checkbox"/> todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a Empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input checked="" type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não serão considerados	<input type="checkbox"/> serão sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> serão exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input checked="" type="checkbox"/> apoiará	<input type="checkbox"/> organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na empresa: 999.135	no Procon: 265	na Justiça: 1.815	na empresa: 974.934	no Procon: 133	na Justiça: 1.800
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 36,47%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 90%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2016: 2.474.307</b>			<b>Em 2015: 2.019.327</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	26,27% governo 4,84% acionistas 12,70% retido	39,01% colaboradores 17,18% terceiros		20,78% governo 0,40% acionistas -0,98% retido	56,45% colaboradores 23,35% terceiros	

<b>7 - Outras Informações</b>						
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

CNPJ17.281.106/0001-03, setor: saneamento.

Esclarecimentos sobre as informações declaradas: Divisão de Mobilização e Responsabilidade Social, telefone 55 31 3250-1719, e-mail [dvrs@copasa.com.br](mailto:dvrs@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.

Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

<sup>(1)</sup> Está sendo considerado o valor da Receita Líquida proveniente das atividades principais da Companhia, ou seja, serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para o cálculo dos indicadores, não sendo considerado o valor das Receitas de Construção advindas da conversão para o IFRS.

<sup>(2)</sup> Receita líquida de água e esgoto + receita de construção.

<sup>(3)</sup> Ao Resultado Operacional (RO) de 2015 foi adicionado o valor de R\$172.861 mil referente às despesas extraordinárias não recorrentes com os Programas de Desligamento implementados naquele ano.

<sup>(4)</sup> O resultado de Segurança e saúde no trabalho de 2015 foi ajustado contemplando os gastos de toda a Empresa realizados naquele ano. O valor anteriormente informado (R\$10.427,70) contemplava o gasto de apenas uma unidade organizacional.

<sup>(5)</sup> 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.



**SOBRE O  
RELATÓRIO**

### PARÂMETROS DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

A COPASA publica anualmente, desde 2005, os seus resultados econômicos, sociais e ambientais integrados em um único documento. Esse relatório se refere ao exercício de 2016, em cuja elaboração foram adotadas, pelo sétimo ano consecutivo, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), tendo a Companhia alcançado o nível essencial de aplicação das Diretrizes G4. As demonstrações financeiras foram auditadas pela empresa PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes. **(G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-32)**

As demonstrações financeiras da Controladora e consolidadas do exercício de 2016 foram preparadas e apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPCs) e conforme as normas internacionais de relatório financeiro *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB). Essas demonstrações incluem as operações da Companhia, da subsidiária COPASA Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (COPANOR) e das subsidiárias extintas COPASA Águas Minerais de Minas S.A. (AGMM) e COPASA Serviços de Irrigação S.A. **(G4-17)**

Nesta edição, buscou-se consolidar o atendimento aos indicadores GRI, de forma a abranger todos os aspectos da sustentabilidade. Para nortear o processo de elaboração, foram observados os seguintes princípios: Contexto da Sustentabilidade, Materialidade, Completude, Equilíbrio, Comparabilidade, Exatidão, Tempestividade, Clareza e Confiabilidade.

**(G4-18 / G4-23)**

A materialidade direciona a comunicação para os temas de maior relevância para os públicos com os quais a Empresa se relaciona. Em 2015, a COPASA realizou uma análise da materialidade para identificar as questões de sustentabilidade mais relevantes para seu negócio e para suas partes interessadas, com base nos documentos relacionados na tabela seguinte:

**(G4-24 / G4-25 / G4-26 / G4-27)**

Stakeholders	Documentos analisados
Acionistas Clientes Empregados Fornecedores Sociedade	Estatuto Social Formulário de Referência Imposições legais e regulatórias Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) Matriz de riscos Pesquisa de Clima Organizacional Relatório Anual da Ouvidoria Interna Relatório da Administração

Os resultados da análise mostram as seguintes questões materiais:

- Ampliação dos projetos e ações de responsabilidade socioambiental.
- Aprimoramento da educação ambiental.
- Atendimento das exigências dos órgãos do governo e de regulação.
- Disponibilidade e qualidade dos produtos e serviços.
- Escassez de recursos hídricos.
- Otimização do resultado operacional e financeiro.
- Preservação dos recursos naturais.
- Relacionamento com os *stakeholders*.
- Revisão tarifária.
- Universalização dos serviços de saneamento básico.
- Valorização dos serviços de esgotamento sanitário.

**(G4-19)**

**ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI**

Indicador		Observação	Página
<b>Estratégia e Análise</b>			
<b>G4-1</b>	Apresente uma declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.		4
<b>Perfil Organizacional</b>			
<b>G4-3</b>	Relate o nome da organização.		7
<b>G4-4</b>	Relate as principais marcas, produtos e serviços.		7
<b>G4-5</b>	Relate a localização da sede da organização.		7
<b>G4-6</b>	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.		7, 11
<b>G4-7</b>	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.		7
<b>G4-8</b>	Relate os mercados em que a organização atua.		23, 53
<b>G4-9</b>	Relate o porte da organização.		23, 42
<b>G4-10</b>	a. Relate o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero; b. Relate o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero; c. Relate a força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero; d. Relate a força de trabalho total por região e gênero; e. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas; f. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).		42
<b>G4-11</b>	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.		52
<b>G4-12</b>	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.		56
<b>G4-13</b>	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.		11
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>			
<b>G4-14</b>	Relate se (e como) a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.		28
<b>G4-15</b>	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A COPASA não é signatária de nenhum compromisso dessa natureza.	
<b>G4-16</b>	Liste a participação em associações (ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no Conselho de Governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação.		12, 33

<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>			
<b>G4-17</b>	a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização; b. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.		65
<b>G4-18</b>	a. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos; b. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.		65
<b>G4-19</b>	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.		66
<b>G4-22</b>	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.		37, 38, 39
<b>G4-23</b>	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.		65
<b>Engajamento de stakeholders</b>			
<b>G4-24</b>	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		9, 65
<b>G4-25</b>	Relate a base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.		65
<b>G4-26</b>	Relate a abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.		65
<b>G4-27</b>	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.		65
<b>Perfil do Relatório</b>			
<b>G4-28</b>	Período coberto pelo relatório (ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.		65
<b>G4-29</b>	Data do relatório anterior mais recente (se houver).		65
<b>G4-30</b>	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).		65
<b>G4-31</b>	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.		74
<b>Sumário de Conteúdo GRI</b>			
<b>G4-32</b>	a. Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização; b. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida; c. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja "de acordo" com as Diretrizes.		65
<b>Verificação</b>			
<b>G4-33</b>	a. Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa; b. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relate o escopo e a base de qualquer verificação externa realizada; c. Relate a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa; d. Relate se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização.	O Relatório não foi submetido à verificação externa.	

<b>GOVERNANÇA</b>			
<b>G4-34</b>	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.		14
<b>G4-39</b>	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).		15
<b>G4-41</b>	Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos <i>stakeholders</i> , incluindo ao menos: participação cruzada em outros órgãos de administração (participação em outros conselhos, acumulação de cargos de diretoria e conselhos etc.); participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros <i>stakeholders</i> ; existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas; divulgação de informações sobre partes relacionadas.		15
<b>Remuneração e incentivos</b>			
<b>G4-51</b>	a. Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: salário fixo e remuneração variável: remuneração baseada no desempenho, remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações), bônus e ações exercíveis ou diferidas; bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento; pagamentos de rescisão; <i>clawbacks</i> ; benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados; b. Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores.		15
<b>G4-52</b>	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.		49
<b>G4-54</b>	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica	
<b>G4-55</b>	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica	
<b>Ética e integridade</b>			
<b>G4-56</b>	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.		17
<b>G4-57</b>	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: Ouvidoria).		17
<b>ECONÔMICA</b>			
<b>Desempenho econômico</b>			
<b>G4-EC1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído.		20, 60
<b>G4-EC3</b>	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.		52

<b>Presença no mercado</b>			
<b>G4-EC5</b>	Varição da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.		47
<b>Impactos econômicos indiretos</b>			
<b>G4-EC7</b>	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.		21
<b>AMBIENTAL</b>			
<b>Materiais</b>			
<b>G4-EN1</b>	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.		56
<b>Energia</b>			
<b>G4-EN3</b>	Consumo de energia dentro da organização.		36
<b>G4-EN5</b>	Intensidade energética.		36
<b>G4-EN6</b>	Redução do consumo de energia.		37
<b>Água</b>			
<b>G4-EN8</b>	Total de retirada de água por fonte.		33
<b>G4-EN9</b>	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		34
<b>G4-EN10</b>	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.		34
<b>Biodiversidade</b>			
<b>G4-EN11</b>	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		34
<b>G4-EN12</b>	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		34
<b>G4-EN13</b>	Habitats protegidos ou restaurados.		34
<b>G4-EN14</b>	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da União Internacional para Preservação da Natureza (IUCN) e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção.		34
<b>Emissões</b>			
<b>G4-EN15</b>	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).		39
<b>G4-EN16</b>	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).		39
<b>G4-EN17</b>	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).		39
<b>G4-EN18</b>	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE).		40
<b>G4-EN19</b>	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).		37
<b>G4-EN20</b>	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).		37
<b>G4-EN21</b>	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas.		37
<b>Efluentes e resíduos</b>			
<b>G4-EN22</b>	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.		35
<b>G4-EN24</b>	Número total e volume de vazamentos significativos.		35
<b>Produtos e Serviços</b>			
<b>G4-EN27</b>	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.		34

<b>Transportes</b>			
<b>Geral</b>			
<b>G4-EN31</b>	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.		60
<b>G4-EN34</b>	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.		55
<b>SOCIAL</b>			
<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>			
<b>Emprego</b>			
<b>G4-LA1</b>	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.		42
<b>G4-LA2</b>	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.		51
<b>G4-LA3</b>	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero..		51
<b>Relações trabalhistas</b>			
<b>G4-LA4</b>	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	Nos acordos coletivos, não é estipulado prazo mínimo para notificação de mudanças operacionais. Eventuais mudanças são comunicadas com antecedência, sendo que o prazo varia conforme a situação.	52
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>			
<b>G4-LA5</b>	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.		50
<b>G4-LA6</b>	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.		51
<b>G4-LA7</b>	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.		51
<b>G4-LA8</b>	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.		50
<b>Treinamento e educação</b>			
<b>G4-LA9</b>	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.		48
<b>G4-LA10</b>	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.		51
<b>G4-LA11</b>	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.		48

<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>			
<b>G4-LA12</b>	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.		46
<b>Igualdade de remuneração entre mulheres e homens</b>			
<b>G4-LA13</b>	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.		45 e 47
<b>DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>Investimentos</b>			
<b>G4-HR1</b>	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.		56
<b>G4-HR2</b>	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.		49
<b>Não discriminação</b>			
<b>G4-HR3</b>	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Não foram registrados casos de discriminação na COPASA em 2016.	
<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>			
<b>G4-HR4</b>	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Nenhuma operação foi identificada como tendo risco significativo ao direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva.	52
<b>G4-HR5</b>	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.		56
<b>Práticas de segurança</b>			
<b>G4-HR7</b>	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.		50
<b>Direitos dos povos indígenas e tradicionais</b>			
<b>G4-HR8</b>	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas pela COPASA em 2016.	57

<b>SOCIEDADE</b>			
<b>Combate à corrupção</b>			
<b>G4-S03</b>	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.		16
<b>G4-S04</b>	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.		17
<b>G4-S05</b>	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.		16, 17
<b>Políticas públicas</b>			
<b>G4-S06</b>	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	A COPASA é proibida de realizar quaisquer contribuições financeiras e em espécie para políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas.	
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
<b>Saúde e segurança do cliente</b>			
<b>G4-PR1</b>	Percentual de categoria de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.		54
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>			
<b>G4-PR3</b>	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.		54
<b>G4-PR5</b>	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.		54
<b>Comunicações de marketing</b>			
<b>G4-PR6</b>	Venda de produtos proibidos ou contestados.		54
<b>G4-PR7</b>	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Não ocorreram, em 2016, casos de não conformidade referentes a códigos e legislações relacionados a marketing, publicidade, promoção e patrocínio.	
<b>Conformidade</b>			
<b>G4-PR9</b>	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		10

## FICHA TÉCNICA

**Audidores independentes** - Demonstrações Financeiras PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes

### **Relações com investidores**

Diretoria Financeira e de Relações com Investidores Telefone: +55 31 3250-2015

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

### **Esclarecimentos referentes ao relatório**

Divisão de Mobilização e Responsabilidade Social Telefone: +55 31 3250-1719

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

**(G4-31)**

### **Arte e Diagramação**

Divisão de Imprensa e Relações Públicas Telefone: +55 31 3250-1935

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

### **Coordenação geral**

Superintendência de Comunicação Institucional

### **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.

A close-up photograph of a blue fabric, possibly a towel or cloth, covered in numerous water droplets. The droplets are of various sizes and are scattered across the fabric's surface. The background is a soft, out-of-focus blue. In the center of the image, there is a dark blue rectangular box containing the word "COPASA" in white, bold, uppercase letters. Above the text, there are two thin, horizontal white lines.

**COPASA**