

A landscape photograph of a sunset over a body of water. The sun is low on the horizon, creating a bright orange and yellow glow that reflects on the water's surface. The sky is a deep blue, with a layer of white, wispy clouds just above the horizon. The water in the foreground is dark blue with gentle ripples.

RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE
COPASA 2008

ÁGUA: UM OLHAR PROFUNDO DO CORRER DA VIDA.



ÍNDICE

PRINCIPAIS INDICADORES P. 3

VISÃO, MISSÃO P. 5

PRINCÍPIOS E VALORES P. 6

**MENSAGEM DO PRESIDENTE
DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO** P. 7

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE P. 9

DESTAQUES DE 2008 P. 13

1. A COPASA P. 15

Perfil corporativo P. 16

Subsidiárias P. 17

Contratos de concessão P. 20

Convênios de cooperação P. 21

Prêmios obtidos em 2008 P. 22

2. GOVERNANÇA CORPORATIVA P. 24

Estrutura de governança corporativa P. 25

Auditoria P. 26

Conselho de Administração P. 28

Diretoria Executiva P. 29

Conselho Fiscal P. 31

Código de Conduta Ética P. 32

Relacionamento com partes interessadas P. 33

3. SISTEMAS DE GESTÃO P. 36

Processo de gestão estratégica P. 37

Sistemas de gestão certificados P. 39

Gestão de ativos P. 40

Gestão de ativos intangíveis P. 42

Gestão comercial P. 48

4. DIMENSÃO ECONÔMICA P. 51

Conjuntura econômica P. 52

Desempenho operacional P. 55

Desempenho financeiro
das demonstrações consolidadas P. 62

Mercado de capitais P. 68

Principais estratégias P. 71

Riscos e oportunidades P. 73

5. DIMENSÃO AMBIENTAL P. 76

Responsabilidade ambiental P. 77

Política ambiental P. 77

Gestão ambiental P. 78

Licenciamento ambiental P. 79

Captação de água P. 81

Estações de Tratamento de Água - ETAs P. 83

Pagamento pelo uso dos recursos hídricos P. 84

Comitês de bacias hidrográficas P. 85

Coleta e tratamento de esgotos P. 85

Educação ambiental P. 88

Preservação ambiental P. 88

Monitoramento ambiental P. 91

Consumo de energia e eficiência energética P. 92

Coleta seletiva e reciclagem de materiais P. 92

**6. DIMENSÃO SOCIAL INTERNA:
A COPASA E SEUS EMPREGADOS** P. 94

Perfil do corpo funcional P. 95

Diversidade P. 97

Acesso democrático e aberto P. 98

Remuneração por resultados P. 100

Avaliação e cobrança P. 101

Relações sindicais P. 101

Saúde de resultados P. 101

Capacitação e desenvolvimento P. 103

Benefícios com responsabilidade P. 104

Qualidade de vida P. 104

7. DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA P. 106

A Copasa e seus fornecedores P. 107

A Copasa e seus clientes P. 109

Responsabilidade sobre
o produto: controle e qualidade da água P. 112

A Copasa e a comunidade P. 113

8. BALANÇO SOCIAL ANUAL 2008 - IBASE P. 131

9. GLOSSÁRIO P. 136

10. CRÉDITOS P. 140

PRINCIPAIS INDICADORES

INDICADOR	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Receita Operacional Líquida (R\$/mil)	877.581	1.109.307	1.194.408	1.476.580	1.681.912	1.863.476	2.060.206
Custos Operacionais Totais (R\$/mil) ⁽¹⁾	775.404	899.144	991.825	1.131.642	1.256.520	1.453.358	1.526.079
Lucro Líquido (R\$/mil)	(89.950)	94.116	253.030	288.622	356.437	329.323	407.781
Ebitda (R\$/mil)	285.000	399.472	466.242	586.451	656.254	762.970 (2)	828.042
Margem Ebitda (%)	32,5	36,0	39,0	39,7	39,0	40,2 (2)	39,4
Ativo Total (R\$/mil)	2.545.402	2.653.454	3.206.524	3.586.432	4.924.649	5.764.967	6.258.495
Patrimônio Líquido (R\$/mil)	1.319.708	1.375.830	1.901.440	2.057.507	3.257.051	3.511.358	3.803.301
Dívida Bruta (R\$ mil)	1.062.000	885.000	1.026.370	1.127.911	1.213.065	1.634.482	1.813.149
Dívida Líquida (R\$ mil)	1.001.000	872.000	999.920	1.064.822	382.773	644.575	1.022.113
Nº de ligações faturadas (un)	3.828.084	3.917.266	4.110.015	4.257.648	4.428.273	4.693.400	4.903.860
Água (un)	2.710.401	2.765.651	2.839.461	2.928.091	3.036.041	3.174.254	3.278.101
Esgoto (un)	1.117.683	1.151.615	1.270.554	1.329.557	1.392.232	1.519.146	1.625.759
Nº de economias faturadas (un)	4.984.244	5.068.194	5.276.811	5.411.215	5.611.901	5.910.836	6.148.018
Água (un)	3.393.456	3.444.577	3.517.595	3.599.333	3.721.446	3.877.477	3.997.536
Esgoto (un)	1.590.788	1.623.617	1.759.216	1.811.882	1.890.455	2.033.359	2.150.482
Volume produzido (1.000 m³)	822.560	824.172	799.834	805.412	828.801	862.234	860.262
Volume faturado (1.000 m³)	904.363	918.060	914.044	936.456	879.540	907.444	921.051
Água (1.000 m³)	613.861	619.515	608.430	617.600	575.671	589.718	594.645
Esgoto (1.000 m³)	290.502	298.545	305.614	318.856	303.869	317.726	326.406
Extensão de rede – Água (Km)	34.487	35.577	36.491	37.377	38.359	39.698	40.716
Extensão de rede – Esgoto (Km)	9.936	10.375	11.343	11.698	12.563	13.223	14.725
Número de ETAs	900	997	1.092	1.101	1.110	1.150	1.144
Número de ETES	31	34	36	36	44	75	86

Volume de esgoto tratado (1.000 m³)	56.102	55.166	61.971	64.394	75.913	100.916	113.032
Índice de tratamento de esgoto (%) ⁽³⁾⁽⁴⁾	27,0	26,5	28,8	28,9	32,6	42,0	49,0
Água Não Convertida em Receita - ANCR (l/lig/dia) ⁽⁴⁾	ND	290,6	274,4	262,0	259,6	260,9	246,6
Índice de perdas de faturamento (%)	25,4	24,9	24,0	23,3	30,6	31,6	30,9
Colaboradores (empregados próprios)	10.075	10.123	10.449	10.826	11.067	11.080	11.116
Municípios Concessão – Água ⁽⁵⁾	593	593	595	608	610	611	611
Municípios Concessão – Esgoto ⁽⁵⁾	138	140	153	169	180	184	192
Municípios Operação – Água ⁽⁶⁾	551	556	561	570	584	596	600
Municípios Operação – Esgoto ⁽⁶⁾	63	67	72	78	90	109	141
Localidades Concessão - Água	952	959	984	1006	1032	1035	1059
Localidades Concessão - Esgoto	240	243	265	284	298	302	330
Localidades Operação - Água	737	757	790	823	855	882	893
Localidades Operação - Esgoto	82	86	92	100	114	135	170
População Atendida – Água (un)	10.402.734	10.607.674	10.858.495	11.136.272	11.508.101	11.982.842	12.402.064
População Atendida – Esgoto (un)	4.823.005	4.936.620	5.357.320	5.591.616	5.791.181	6.244.333	6.791.149
Índice de Atendimento – Água (%) ⁽⁷⁾	98,37	96,66	97,28	97,73	97,67	97,75	97,3
Índice de Atendimento – Esgoto (%) ⁽⁷⁾	81,68	80,83	81,36	82,56	81,69	80,99	80,8

(1) - Custos Operacionais Totais representam os custos dos serviços prestados + despesas comerciais, administrativas e outras despesas operacionais.

(2) - Ebitda ajustado: desconsideradas as provisões de despesas não recorrentes.

(3) - Volume de esgoto tratado em relação ao volume de esgoto coletado.

(4) - Média anual.

(5) - Total de municípios onde a empresa detém qualquer concessão: sedes, vilas, povoados ou outros.

(6) - Total de municípios onde a empresa detém qualquer operação: sedes, vilas, povoados ou outros.

(7) - População atendida em relação à população das localidades com prestação de serviços.

PRINCÍPIOS E VALORES

Boa-fé

Honestidade

Transparência

Legalidade

Moralidade

Respeito e justiça

Fidelidade ao interesse público

Impessoalidade

Imparcialidade

Dignidade e decoro no exercício de suas funções

Lealdade

Publicidade

Cortesia

Cooperação

Eficiência

Presteza e tempestividade

Assiduidade

Pontualidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2008 consolidou a atuação da Copasa como referência no setor de Saneamento no Brasil e no mundo, comprovada pelas diversas premiações recebidas. Isto é fruto de um planejamento estratégico de médio e longo prazos, da boa governança, da capacitação constante dos empregados e de outras ações iniciadas com o “Choque de Gestão” do Governo de Minas, política pública que o atual governo adotou no início de sua administração, em 2003. Os resultados agora informados atestam o êxito deste modelo de administração.

A Copasa vem implementando, desde 2003, o maior programa de investimentos já realizado no Brasil, no setor de saneamento, tendo sido investidos, no período de 2003 a 2008, R\$ 3,5 bilhões, que foram destinados, principalmente, para a ampliação e melhoria dos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e para tratamento do esgoto coletado. Por meio desse programa, a Companhia terá investido, de 2003 a 2010, o montante de R\$ 5,4 bilhões.

Apenas em 2008, foram investidos mais de R\$ 800 milhões que possibilitaram uma significativa expansão dos serviços prestados à população. Em relação ao abastecimento de água, a população atendida aumentou em 419 mil pessoas, um incremento de 3,5% no ano. Esse crescimento decorre do fato de termos iniciado as operações de sistemas de abastecimento de água em novas localidades e do aumento da cobertura e do crescimento vegetativo nas localidades já operadas. O número de municípios atendidos com prestação de serviços de água passou de 596, em 2007, para 600, este ano.

Quanto aos sistemas de esgotamento sanitário, a expansão foi bem maior, resultado do esforço empreendido para ampliar a prestação desses serviços em nossa área de atuação. O número de municípios operados aumentou 29,4%, passando de 109 municípios em 2007, para 141 municípios em 2008, atendendo uma população total de 6,8 milhões de habitantes conectados à rede coletora, com incremento de 8,8% ou 547 mil pessoas no ano.

Merece destaque os significativos investimentos que vêm sendo efetuados em sistemas de esgotamento sanitário, em especial na construção de estações de tratamento de esgoto (em dezembro de 2008, a Companhia possuía 86 ETEs em operação, em janeiro de 2003, eram 31 ETEs), que, juntamente com ações empreendidas na preservação e controle ambiental e em programas de educação sanitária e ambiental, têm possibilitado



a sustentabilidade dos recursos hídricos necessários ao abastecimento da população, bem como contribuído para a melhoria das condições ambientais do Estado de Minas Gerais.

Há que se destacar, ainda, em razão do reconhecimento do nosso trabalho, os convênios e contratos de cooperação e assistência técnica com diversos municípios e empresas do setor de saneamento no Brasil e no exterior, para a prestação de serviços como: assistência técnica, análise de água, envasamento de cilindros de cloro, manutenção de hidrômetros, perfuração, montagem e manutenção de poços artesianos, projetos e obras de assistência comunitária, educação sanitária ambiental, fornecimento de água por meio de caminhão-pipa e publicações técnicas.

Somam-se a isso as ações implementadas pelas subsidiárias, em 2008, que também contribuíram para o desenvolvimento do estado, destacando-se:

- As ações da subsidiária Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A - Copanor, que já está operando 42 sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Ao todo, são 65 municípios cujas leis municipais que autorizam a transferência dos serviços à Copanor já estão em vigor. Até 2010, serão mais de 400 mil pessoas beneficiadas em comunidades antes sem acesso aos serviços de saneamento básico;
- O início da operação do sistema de irrigação no âmbito do Projeto Jaíba II, pela subsidiária Copasa Serviços de Irrigação S/A, em março/2008, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social da Região Norte de Minas Gerais;
- A volta ao mercado da água mineral Caxambu, que é patrimônio histórico-cultural do estado e referência no mercado de águas Premium, agora envasada e comercializada pela subsidiária Águas Minerais de Minas S/A.

Por tudo isso é que, com muita confiança, afirmo o comprometimento dos empregados e da Direção da Copasa em buscar sempre melhores resultados, contribuindo para geração de valor e para melhoria da qualidade de vida da população e das condições ambientais do Estado de Minas Gerais, consolidando, assim, uma posição de excelência da Copasa no cenário nacional e internacional.

JOÃO ANTÔNIO FLEURY TEIXEIRA
Presidente do Conselho de Administração



MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE

A Copasa vem trabalhando para transformar a prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em uma atividade mais afeta à necessidade da população usuária desses serviços. Além de prover soluções em saneamento mediante a prestação de serviços públicos de água e esgoto e de cooperação técnica com outras entidades que atuam no setor, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, das condições ambientais e do desenvolvimento econômico-social, a Companhia iniciou em 2008 duas novas atividades: envasar e comercializar água mineral e gerenciar e operar projetos de irrigação, como a operação do Jaíba, no Norte de Minas, considerado o maior projeto de irrigação da América Latina.

Os resultados alcançados até agora e, mais especificamente os de 2008, atestam o êxito do modelo de administração por resultados adotado pela Companhia: a Copasa é administrada por meio de indicadores que buscam a redução permanente dos custos, com ganhos de eficiência em todos os processos.

A Companhia encerrou o exercício com uma receita operacional líquida de R\$ 2.060,2 milhões, 10,6% superior ao valor de 2007, lucro líquido recorde de R\$ 407,8 milhões e Ebitda (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 828,0 milhões, com elevação de 24,3% sobre os R\$ 666,1 milhões registrados no ano anterior. Em relação aos investimentos, os recursos aplicados em 2008, da ordem de R\$ 805,0 milhões, possibilitaram uma expansão significativa dos serviços prestados à população.

A Copasa ampliou sua excelência no atendimento com água tratada. A população atendida com serviços de abastecimento de água aumentou 3,5% e atingiu 12,4 milhões de clientes conectados à rede distribuidora. Esse desempenho resultou no aumento do número de ligações faturadas, que totalizou 3,28 milhões de ligações, representando um crescimento de 3,3% comparativamente ao ano anterior. A rede de distribuição de água foi ampliada, atingindo 40.716 km, com aumento de 2,6%. Para garantir um elevado padrão de qualidade nos serviços, os investimentos nos sistemas de abastecimento de água totalizaram R\$ 397,0 milhões.

Quanto aos sistemas de esgotamento sanitário, considerados prioridade pela Companhia, os avanços foram maiores, fruto do esforço empreendido para aumentar a prestação desses serviços em sua área de atuação. Os recursos aplicados atingiram R\$ 382,9 milhões, possibilitando atender mais 547 mil pessoas em 2008, perfazendo 6,8 milhões de clientes conectados à rede coletora. Esse atendimento é realizado por meio de 1,67 milhão de ligações



faturadas de esgoto, representando um aumento de 149 mil ligações (9,8%). A rede coletora expandiu em 1.502 km, totalizando 14.725 km, o que representa um aumento de 11,4% em relação a 2007.

O volume de esgoto tratado atingiu 113 milhões de metros cúbicos, representando uma elevação de 12,0% em relação ao ano de 2007, devido à ampliação do volume tratado pela ETE Onça e ETE Arrudas, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, e ao início de operação de 11 novas estações em diversas cidades do estado, totalizando 86 ETEs operadas em dezembro de 2008. Atualmente, o percentual de tratamento de esgotos é da ordem de 49% do total dos esgotos coletados e a Companhia planeja chegar a dezembro de 2010 com um percentual de 70% de esgotos tratados. Tudo isso diante de um percentual de tratamento de apenas 26% no início da atual gestão, em 2003, quando o volume tratado anual era da ordem de 55 milhões de metros cúbicos.

A Copasa desenvolveu e implantou diversos programas e ações durante o ano de 2008, destacando-se:

- Início das obras da Linha Azul, empreendimento que vai interligar os principais sistemas de abastecimento da RMBH. Com investimentos de R\$ 160 milhões, serão construídos dois reservatórios e implantada uma adutora de vinte e seis quilômetros que interligará os sistemas das Bacias dos Rios das Velhas e Paraopeba;
- A contratação das obras de implantação do tratamento secundário da ETE Onça, na Região Metropolitana de Belo Horizonte - RMBH, que contribuirão ainda mais para a revitalização do Rio das Velhas, importante afluente do Rio São Francisco. O valor investido será em torno de R\$ 64 milhões;
- Continuidade das obras de implantação da adutora Integração, que aumentará a oferta de água para o Vetor Norte da Região Metropolitana de Belo Horizonte, com investimentos previstos de R\$ 85 milhões;
- A contratação das obras de modernização e ampliação da capacidade de tratamento do Sistema Rio das Velhas, com recursos financeiros da ordem de R\$ 150 milhões. Esta obra, associada à construção da adutora Integração e às obras da Linha Azul, garantirão o abastecimento contínuo à população da RMBH por muitos anos.

A Companhia focou também nas ações de melhoria dos processos internos, buscando sempre a gestão otimizada das unidades de produção e a consequente redução dos custos operacionais. Um exemplo é a continuidade da implantação do Programa “3T – Telemedição, Telesupervisão e Telecomando”, por meio do qual é possível monitorar em tempo real e a partir de um único ponto todo o processo de tratamento e distribuição de água, como vazão, pressão, qualidade da água, consumo de energia, níveis de reservatórios, controle de válvulas e registros, integrando eletronicamente cerca de 800 unidades operacionais na Região Metropolitana de Belo Horizonte.



Os programas de redução de perdas e de eficiência energética, com melhoria da performance de unidades consumidoras, melhor aproveitamento do benefício da tarifa horo-sazonal e administração das faturas das concessionárias de distribuição de energia são outros exemplos dessas ações.

Esses esforços, reconhecidos pela sociedade mineira e brasileira, resultaram em importantes premiações recebidas em 2008, destacando-se:

- Melhores da Dinheiro – a Copasa foi escolhida, pela quarta vez consecutiva, como a melhor empresa do setor de “Serviços Públicos”. Premiação concedida pela Revista Isto é Dinheiro;
- Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento – PNQS, premiando diversas unidades operacionais em praticamente todas as regiões do estado, inclusive na RMBH. Com os resultados deste ano, atingimos a marca de 36 prêmios conquistados, resultado muito superior a qualquer outra empresa do setor. Este prêmio é concedido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental - Abes;
- Prêmio Abrasca de Criação de Valor, concedido pela Associação Brasileira das Companhias Abertas – Abrasca como melhor empresa do setor de saneamento e serviços de água e gás;
- Prêmio Empresa de Valor – concedido pelo Jornal Valor Econômico, a premiação atesta a eficiência de gestão da empresa, que foi a melhor em vários aspectos econômico-financeiros avaliados: crescimento sustentável, rentabilidade, liquidez corrente, giro do ativo, margem da atividade, entre outros. A Copasa ainda se destacou nos aspectos relacionados às políticas de desenvolvimento ambiental e humano.

Outras premiações importantes foram o Certificado do Mérito Ambiental do Comitê Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá em reconhecimento às ações de preservação ambiental desenvolvidas pela Companhia nos rios pertencentes às Bacias; e a conquista da faixa ouro no Prêmio Mineiro de Qualidade – PMQ com o Departamento Operacional Leste, sediado em Ipatinga. Instituído em 2003 pelo Governo do Estado de Minas, o PMQ premia as organizações mineiras que buscam o aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e serviços, com base na implementação de ações sistemáticas para melhoria da gestão.



Finalmente, em nome da Diretoria da Copasa, aproveito a oportunidade para agradecer pelos resultados alcançados em 2008, que só foram possíveis graças à dedicação e ao empenho de nossos empregados e ao apoio e à confiança que recebemos dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, do Governo de Minas, de nossos acionistas, clientes, fornecedores e demais parceiros que ao longo do ano ajudaram a Copasa a consolidar uma posição de excelência no cenário nacional e internacional.

MÁRCIO NUNES
Diretor Presidente

DESTAQUES DE 2008

- A Copasa encerrou 2008 com:
 - **Receita operacional líquida** de R\$ 2.060,2 milhões, 10,6% acima de 2007;
 - **Lucro líquido** recorde de R\$ 407,8 milhões;
 - **Ebitda** de R\$ 828,0 milhões, elevação de 24,3% sobre os R\$ 666,1 milhões registrados no ano anterior.
- Os **investimentos** realizados pela Companhia totalizaram R\$ 805 milhões.
- As **contratações de financiamentos** somaram R\$ 687,7 milhões com destaque para o contrato com o BNDES de R\$ 578,2 milhões.
- Concretização em abril da **operação de venda das ações** da Copasa de propriedade da Prefeitura de Belo Horizonte e da Companhia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais – Codemig, elevando o *free float* da empresa de 30% para 47%.
- Início da operação de **aceleração do atendimento com esgotamento sanitário** em 32 novas localidades, beneficiando 7,7 milhões de habitantes.
- **Início das operações da subsidiária Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A - Copanor**, que já está operando 42 sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- **Início das atividades da Copasa Águas Minerais de Minas**, subsidiária que envasa e comercializa água mineral.
- **Início das operações do sistema de irrigação no âmbito do Projeto Jaíba II**, pela subsidiária Copasa Serviços de Irrigação, em março de 2008, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social da Região Norte de Minas Gerais.
- **Início das obras da Linha Azul**, empreendimento que vai interligar os sistemas das Bacias dos Rios das Velhas e Paraopeba, responsáveis por 96% da água tratada que abastece cinco milhões de pessoas na Região Metropolitana de Belo Horizonte.
- **Continuidade das obras da Adutora Integração**, que interligará o abastecimento de água do Aeroporto de Confins e das cidades de Lagoa Santa, São José da Lapa e Vespasiano ao sistema integrado da Bacia do Rio Paraopeba. A adutora também será responsável pelo abastecimento do Centro Administrativo do Estado, no bairro Serra Verde, em Belo Horizonte, e aumentará a oferta de água para o Vetor Norte da RMBH.

- **Implantação do tratamento secundário da ETE Onça**, obras que contribuirão para a revitalização do Rio das Velhas.
- **Continuidade das obras de modernização e ampliação da capacidade de tratamento da Estação de Tratamento de Água do Rio das Velhas**, com recursos financeiros da ordem de R\$ 150 milhões.
- **Desenvolvimento do Programa Caça-Esgoto**, que elimina os lançamentos indevidos nos cursos d'água da Região Metropolitana de Belo Horizonte.
- **Continuidade do Programa “3T – Telemedição, Telesupervisão e Telecomando”**, que possibilitará uma gestão otimizada das unidades de produção e distribuição de água na Região Metropolitana de Belo Horizonte.
- **Implantação do Programa Integrado de Redução de Perdas de Água e de Custos de Energia Elétrica.**
- **Início da prestação de serviços nos sistemas de esgoto estático**, uma forma de esgotamento sanitário individualizado.
- **Implantação da medição individualizada em prédios.**
- **Implantação da Política de Adesão para Imóveis Factíveis**, sendo considerados como factíveis os imóveis que têm a rede pública de água e/ou esgoto à sua disposição e não estão conectados.
- **Continuidade das ações de prevenção da poluição e degradação ambiental**, com foco na recuperação e conservação dos recursos hídricos e com o apoio de ações de educação sanitária e ambiental.
- **Publicação do quarto Balanço Social**, mantendo-a no rol das empresas que desenvolvem a consciência crítica e o estímulo das ideias e iniciativas que contribuem para a prática da responsabilidade social e ambiental.
- **Continuidade das ações de cooperação com o Governo do Estado no atendimento a pequenas localidades** carentes de infraestrutura sanitária, por meio do programa “Saneamento Básico: mais saúde para todos”.
- **Assinatura de convênio com os Correios, para emissão da conta de água em braille.**
- **Apoio às cidades castigadas pela chuva**, com a disponibilização de um caminhão hidrojateador para limpeza de galerias de águas de chuva e de três caminhões-pipa para transporte de água potável e abastecimento emergencial.

*O Velho Chico é um mar de dança,
casos e cores, um cenário de visagens,
variadas paisagens, memória de esplendor.*

Olavo Romano



1. A COPASA

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*

Perfil corporativo
Subsidiárias
Contratos de concessão
Convênios de cooperação
Prêmios obtidos em 2008

1. A COPASA

Perfil corporativo

Com o objetivo de estruturar e executar a política estadual de saneamento básico, o Governo de Minas Gerais fundou, em 1963, a Companhia Mineira de Água e Esgotos (Comag). Dez anos mais tarde, em decorrência do Plano Nacional de Saneamento (Planasa) implantado pelo Governo Federal, o Departamento Municipal de Águas e Esgoto (Demae) - responsável pela prestação dos serviços de saneamento básico em Belo Horizonte - foi incorporado à Comag que, no ano seguinte, teve sua denominação alterada para Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG).

Em março de 2006, a Companhia concluiu seu processo de abertura de capital na Bolsa de Valores de São Paulo com a emissão de 34.615.384 ações e, em 2007, visando reforçar sua presença e posição de mercado, aproveitar as oportunidades de negócios, fortalecer a marca e relacioná-la a serviços e produtos de elevado padrão de qualidade, foram criadas as subsidiárias integrais Copanor, Copasa Águas Minerais e Copasa Serviços de Irrigação.

As principais atividades da Copasa compreendem serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo planejamento, elaboração de projetos, execução, ampliação, remodelagem e exploração de serviços de saneamento.

Sua atuação está concentrada em Minas Gerais, o terceiro estado com o maior PIB no Brasil – cerca de 9% do PIB nacional, de acordo com dados da Fundação João Pinheiro - e que conta com uma população total de aproximadamente 19,8 milhões de habitantes, segundo estatísticas do IBGE de 2008.

Em 31 de dezembro de 2008, a Copasa possuía concessões para prestação de serviços de abastecimento de água em 611 municípios, atendendo 12,4 milhões de clientes conectados à rede de distribuição, e concessões para prestação de serviços de esgotamento sanitário em 192 cidades, abrangendo 6,8 milhões de clientes conectados à rede de coleta. Os serviços de abastecimento de água são realizados por meio de 40,7 mil quilômetros de tubulações e 3,28 milhões de ligações faturadas de água e os de esgotamento sanitário são realizados por meio de 14,7 mil quilômetros de coletores e 1,67 milhão de ligações faturadas de esgoto.

Adicionalmente, a Companhia conduz atividades de cooperação técnica no Brasil - em municípios de Minas Gerais e em Cuiabá, no Estado do Mato Grosso –, além de possuir parcerias em Angola.

Subsidiárias

Copasa Águas Minerais de Minas S/A

A Copasa Águas Minerais de Minas - subsidiária integral sob a forma de sociedade por ações de capital fechado – iniciou suas atividades em 2008 na cidade de Caxambu (MG). Com a reestruturação da planta, em agosto de 2008, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) concedeu a licença para o envase e comercialização de água mineral gasosa e natural em garrafas de 330 ml e 510 ml.

Paralelamente, foi empreendido um esforço contínuo ao longo do ano para que as plantas de Cambuquira, Lambari e Araxá estejam prontas para operação em 2009. Nas quatro cidades produtoras, o parque tecnológico das fábricas está sendo completamente reformulado, ganhando novas instalações e equipamentos. Os investimentos totalizam aproximadamente R\$ 35 milhões, sendo R\$ 21,1 milhões em 2008.

Com a modernização, a Copasa Águas Minerais de Minas pretende ampliar sua presença nos principais pontos de venda do Brasil e resgatar a força de mercado destas águas, que estão entre as melhores do país. Em pesquisa conduzida em 1997 pela Revista Exame VIP sobre a qualidade das águas minerais gasosas disponíveis no mercado paulista (nacionais e importadas), a Cambuquira ficou em segundo lugar, a Caxambu, em terceiro e a Lambari ocupou a 11ª posição no ranking.

Coponor

Em abril de 2007 foi promulgada a Lei nº. 16.698/07, que autorizou a criação de uma subsidiária integral com a atribuição de planejar, executar, ampliar, remodelar e explorar serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, além da coleta, reciclagem, tratamento e disposição final do lixo urbano, doméstico e industrial e a drenagem e manejo das águas pluviais urbanas em localidades da região de planejamento do Norte de Minas e das Bacias Hidrográficas dos Rios Jequitinhonha, Mucuri, São Mateus, Buranhém, Itanhém e Jucuruçu.

Em consequência, foi criada, em junho de 2007, a Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A (Copanor), uma subsidiária integral sob a forma de sociedade por ações de capital fechado, com sede em Teófilo Otoni (MG).

A Companhia opera os sistemas de água e esgoto em localidades com população entre 200 e cinco mil habitantes da Região Nordeste de Minas Gerais, beneficiando cerca de 400 mil pessoas com a prestação de serviços com alto padrão de qualidade e tarifas reduzidas, possibilitadas, principalmente, por investimentos não onerosos patrocinados pelo Governo do Estado de Minas Gerais.

Para iniciar o projeto, foi firmado, em dezembro de 2007, um convênio de cooperação técnica com o Estado de Minas Gerais, que investirá R\$ 545 milhões na implantação dos sistemas de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos.

A empresa subsidiária já está operando 42 sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Ao todo são 65 municípios cujas leis municipais que autorizam a transferência dos serviços à Copanor já foram votadas e, dentre esses, 17 já possuem contrato assinado. O atual cronograma prevê o início da operação de todos os sistemas até 2010.

Por meio da atuação da Copanor, comunidades antes sem acesso a serviços de saneamento básico terão oportunidade de melhorar significativamente a qualidade de vida, saúde e educação de seus habitantes.

Copasa Serviços de Irrigação S/A

Em agosto de 2007 foi criada a Copasa Serviços de Irrigação S/A, uma subsidiária integral sob a forma de sociedade por ações de capital fechado, para operar e gerenciar o sistema de irrigação de uso comum da Etapa II do Projeto Jaíba. A área total ocupada pelo projeto é de 34,8 mil hectares, dos quais 11,3 mil correspondem à área de reserva ambiental e 19,3 mil são destinados à irrigação. O Jaíba é um projeto de perímetro de irrigação conjunto, promovido pelo Governo Federal e Governo do Estado de Minas Gerais, concebido para ser um catalisador do desenvolvimento econômico e social da Região Norte do estado.

Em março de 2008, a subsidiária integral Copasa Serviços de Irrigação S/A iniciou a operação do sistema de irrigação do Projeto Jaíba II, a partir da formalização de um convênio de cooperação técnica e financeira com o Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag), da Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Seapa) e da Fundação Rural Mineira (Ruralminas). De acordo com esse convênio, serão realizados, com aporte do Governo do Estado, investimentos de R\$ 7,5 milhões destinados à adequação da infraestrutura operacional, bem como aquisição de máquinas, aparelhos e equipamentos.

Em agosto de 2008 foi publicada a Resolução Conjunta nº 6.677 da Seplag e da Seapa, com vigência até fevereiro de 2009, definindo os valores das tarifas e autorizando a sua cobrança pela Copasa Serviços de Irrigação S/A.

Em função do Projeto Jaíba, que criou forte polo agropecuário na região, a cidade de Jaíba - localizada a cerca de 600 quilômetros de Belo Horizonte - ganhou grande importância, passando a atrair interesse e investimentos de outros setores, o que aumentou a demanda pelos serviços de saneamento. Assim, em dezembro de 2008, a Copasa e a Prefeitura assinaram um convênio no valor de R\$ 13,8 milhões para a realização das obras de ampliação do sistema de abastecimento de água do município. O convênio prevê a instalação de uma nova captação e a implantação de 23 km de adutora, aumentando a oferta de água para a população, o que irá beneficiar, diretamente, mais de 20 mil pessoas na região.

A Copasa vai investir mais R\$ 8,5 milhões para a construção de uma nova Estação de Tratamento de Água e um reservatório que vão possibilitar o atendimento às demandas até o ano de 2030.

Além disso, investimentos da ordem de R\$ 10 milhões estão sendo realizados para dotar a cidade de um moderno e completo sistema de esgotamento sanitário, que inclui o tratamento do esgoto antes de seu lançamento no Rio Verde Grande, contribuindo para a melhoria da saúde pública e a revitalização do Rio São Francisco.

Contratos de concessão

A Copasa possui contratos de concessão vigentes com todos os municípios que atende. Os contratos de concessão são firmados com base em leis autorizativas aprovadas pelas Câmaras Municipais, exceto o Convênio de Cooperação com o Município de Belo Horizonte. Em geral, o prazo é de 30 anos, contado da data da assinatura.

A aprovação do marco regulatório, em 05 de janeiro de 2007 – Lei 11.445, reivindicado há mais de vinte anos pelo setor de saneamento, possibilitou à Companhia as bases jurídico-institucionais para expansão e renovação de concessões.

Assim, no exercício de 2008, foram assinadas novas concessões para esgotamento sanitário, além da renovação de dez concessões em sedes municipais, que se encontravam vencidas, sendo nove com serviços de abastecimento de água e uma com esgotamento sanitário.

Em virtude deste esforço, a Copasa chegou, em dezembro de 2008, como concessionária para prestação de serviços de água em 611 municípios do estado e em 192 para a prestação de serviços de esgotamento sanitário.

A tabela abaixo apresenta o Convênio de Cooperação com o Município de Belo Horizonte e as quatro principais concessões em 31 de dezembro de 2008, com base no critério de representatividade de receita, suas respectivas datas de assinatura e os prazos das concessões:

Municípios	Faturamento água + esgoto em 2008 (R\$ milhões)	% sobre a Receita Total	Data de Assinatura da Concessão	Prazo (anos)
Belo Horizonte	778,40	34,64	30.04.2004	30
Contagem	145,49	6,48	07.02.1974	99
Betim	95,27	4,24	01.12.2004	38
Montes Claros	58,94	2,62	25.04.1998	30
Ipatinga	51,08	2,27	11.12.1997	25
Outros	1.117,94	49,75	-	-
Total	2.247,12	100,00	-	-

Convênios de cooperação

A Copasa desenvolve diversas atividades de cooperação técnica com municípios, empresas e o setor privado, no Brasil e no exterior, como assistência técnica, análise de água, envasamento de cilindros de cloro, manutenção de hidrômetros, perfuração de poços artesianos, montagem e manutenção de poços artesianos, projetos e obras de assistência comunitária, educação sanitária ambiental, fornecimento de água por meio de caminhão-pipa e publicações técnicas. Em 2008, a empresa deu continuidade à prestação de serviços por meio da cooperação e assistência técnica, firmando contratos ou convênios com empresas do setor de saneamento, dentre os quais se destacam:

Empresa Pública de Águas (Epal)

Luanda - Angola

A partir da assinatura do convênio em dezembro de 2006, no valor de US\$ 276 mil, a Copasa iniciou ações de cooperação nas modalidades de assistência técnica e transferência de tecnologia em abastecimento público de água, na cidade de Luanda. Em junho de 2007 foi realizada a primeira visita técnica a Angola para iniciar os treinamentos dos funcionários da Epal. A partir de então, complementando o intercâmbio, vários empregados da Copasa foram enviados ao país para executar as etapas do trabalho previstas no contrato.

Em 2008 o convênio foi renovado com o valor de US\$ 1.636 mil e passou a incluir, além da transferência de tecnologia nas áreas de engenharia, obras e operação do sistema de abastecimento de água, a elaboração de projetos de desenvolvimento institucional nas áreas administrativa, transporte, recursos humanos, planejamento, comercial, financeira, informática e meio ambiente, entre outras.

Companhia de Saneamento da Capital (Sanecap)

Cuiabá (MT)

Assinado em outubro de 2007, o contrato de assistência técnica com a Prefeitura de Cuiabá totaliza R\$ 700 mil e objetiva auxiliar no Programa de Reestruturação Empresarial da Sanecap, através da prestação de serviços de consultoria por parte da Copasa.

O termo do contrato tem a finalidade de racionalizar, modernizar e aperfeiçoar os processos operacionais, comerciais e gerenciais da Sanecap na busca do incremento da receita operacional a partir da capacitação de empregados e otimização dos processos com vistas à melhoria dos resultados. Em 2008, as principais ações foram relacionadas às áreas financeira, comercial, informática e de recursos humanos.

Prêmios obtidos em 2008

A Copasa recebeu diversas premiações em 2008, comprovando que está cada vez mais no ranking das melhores empresas do Brasil. Dentre os prêmios recebidos, destacam-se:

Melhores da Dinheiro: a Copasa foi escolhida, pela quarta vez consecutiva, como a melhor empresa do setor de “Serviços Públicos”. A premiação, concedida pela Revista Isto é Dinheiro, da Editora Três, elege, anualmente, empresas pelo seu balanço, sob os aspectos de responsabilidade social, meio ambiente, inovação tecnológica, gestão financeira, governança corporativa e recursos humanos.

Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS): a Copasa confirma, novamente, a excelência dos serviços prestados em Minas Gerais, recebendo o PNQS, primeiro prêmio da América Latina idealizado em 1997, especialmente para o setor de saneamento e concedido pelo Comitê Nacional da Qualidade, da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). A Companhia é recordista deste prêmio, com 36 premiações.

Em 2008, a premiação foi conferida aos Departamentos Operacionais Nordeste e Sudeste na categoria Ouro, nível II e Departamentos Operacionais da Região Metropolitana e Sul na categoria Prata, nível II, pela atuação e estrutura colocada a serviço da população em 460 cidades do estado.

Além dos quatro departamentos que receberam troféus do PNQS, o Departamento Operacional Centro-Oeste, responsável pelos serviços de água de 84 cidades de Minas Gerais, foi agraciado com o certificado de distinção “Rumo à Excelência”.

Prêmio Abrasca de Criação de Valor: escolhida como a melhor empresa do setor de saneamento e serviços de água e gás, a Copasa foi premiada, na primeira edição do Prêmio Abrasca - Associação Brasileira das Companhias Abertas. A premiação tem como objetivo enfatizar ações de governança orientadas para a criação de valor.

Prêmio Empresa de Valor: concedido pelo jornal Valor Econômico, a premiação atesta a eficiência de gestão da empresa, que foi a melhor em vários aspectos econômico-financeiros, como: crescimento sustentável, rentabilidade, liquidez corrente, giro do ativo, margem da atividade, entre outros. A Copasa ainda se destacou nos aspectos relacionados às políticas de desenvolvimento ambiental e humano.

Certificado de Mérito Ambiental: a Copasa recebeu o Certificado do Mérito Ambiental do Comitê Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá em reconhecimento às ações de preservação ambiental desenvolvidas nestas bacias.

Prêmio Mineiro de Qualidade: a Copasa conquistou a faixa Ouro no Prêmio Mineiro de Qualidade (PMQ) com o Departamento Operacional Leste, sediado em Ipatinga. Foram avaliados, dentre outros aspectos, liderança, relacionamento com clientes, responsabilidade socioambiental, capacitação e desenvolvimento de pessoas e alcance de metas – critérios balizados pelo referencial “Rumo à Excelência”, da Fundação Nacional da Qualidade. Instituído em 2003 pelo Governo do Estado de Minas Gerais, o PMQ visa desencadear nas organizações mineiras um processo de aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e serviços, com base na implementação de ações sistemáticas para melhoria da gestão.

*Nas gargantas de Xingó,
mergulhado em profundeza,
Velho Chico esquece mágoas
e ostenta pura beleza.*

Olavo Romano

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*



2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de governança corporativa

Auditoria

Conselho de Administração

Diretoria Executiva

Conselho Fiscal

Código de Conduta Ética

Relacionamento com partes interessadas

2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Estrutura de governança corporativa

A Copasa tem buscado, nos últimos anos, o aprimoramento constante de suas práticas de Governança Corporativa, visando a qualidade de gestão e a satisfação de seus acionistas, investidores, clientes, fornecedores, empregados, comunidade e demais *stakeholders*. Entende-se que as boas práticas de governança geram valor para a Companhia ao facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade de seu negócio.

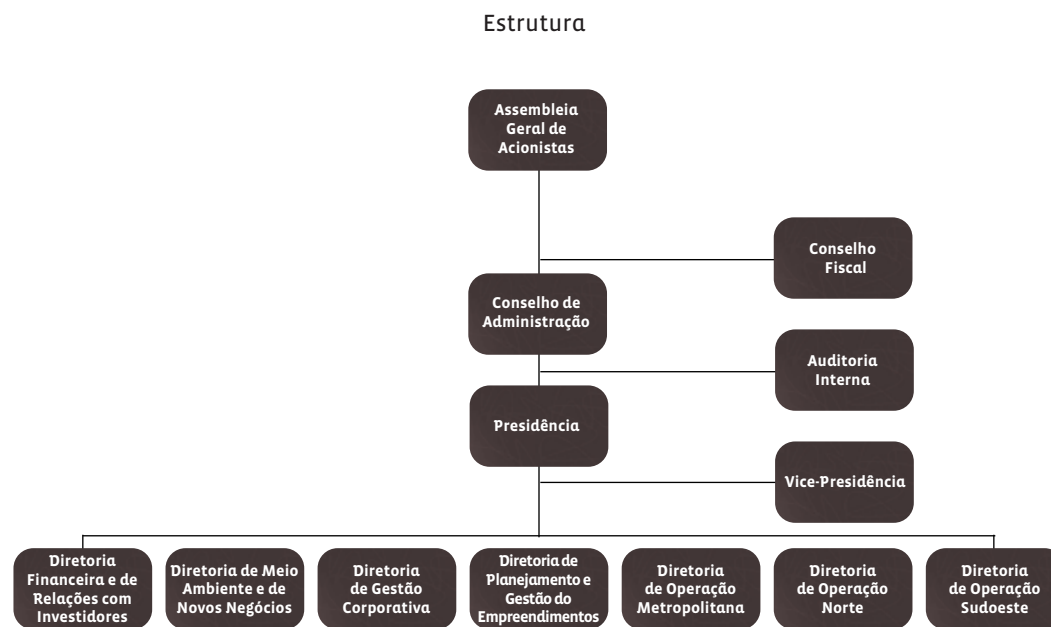
Na Oferta Pública Inicial, realizada em fevereiro de 2006, a Copasa aderiu ao Novo Mercado, nível mais elevado de Governança da Bovespa composto por empresas que se comprometem, voluntariamente, a cumprir as melhores práticas de governança corporativa. Entre essas práticas, inclui-se o compromisso referente à divulgação de informações superiores àquelas já impostas pela legislação brasileira.

Com relação aos direitos dos acionistas da Companhia, assegurados pela condição de participante do Novo Mercado, destacam-se:

- Capital é constituído somente por ações ordinárias - o que garante voto a todos os acionistas;
- *Free float* (ações em circulação) de no mínimo 25%, sendo que a Companhia possuía, em 31 de dezembro de 2008, 46,5% das ações em circulação;
- Concessão de *tag along* de 100% (condições idênticas às oferecidas ao acionista majoritário, no caso de alienação do controle);
- Atuação com um Conselho de Administração de, no mínimo, 20% de conselheiros independentes, sendo que a Copasa possui quatro conselheiros independentes, ou 44%, de um total de nove membros;
- Resolução de toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre a Companhia, seus acionistas, administradores e membros do Conselho Fiscal, por meio da arbitragem, conforme cláusula Compromissória constante de seu Estatuto Social.

As práticas de Governança Corporativa são fundamentadas no Estatuto Social, na Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e no Código de

Conduta Ética e têm como objetivo garantir a qualidade e a transparência da informação divulgada ao mercado e proteger os interesses dos acionistas. Esses documentos podem ser acessados no site www.copasa.com.br/ri, seção Governança Corporativa.



Auditoria

Auditoria externa

Em atendimento à Instrução CVM nº. 381/2003, a auditoria independente que prestou serviços de auditoria das demonstrações financeiras da Copasa no exercício findo em 31 de dezembro de 2008, foi a Ernst & Young Auditores Independentes S/S. O contrato com a empresa contempla os serviços de

auditoria das demonstrações financeiras e começou a vigorar a partir da revisão das informações financeiras do primeiro trimestre de 2008. A Ernst & Young Auditores Independentes S/S não prestou outros serviços para a Companhia relativos ao exercício de 2008.

Auditoria interna

A Copasa dispõe de uma Unidade de Auditoria Interna, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração, para avaliar, de forma sistemática e disciplinada, os seus sistemas de controles internos e de suas subsidiárias. As avaliações obedecem às normas usuais de auditoria e são efetuadas por metodologias que permitem verificar a integridade, adequação, efetividade, economia e otimização dos recursos empregados pela Companhia.

A Auditoria Interna possui independência e imparcialidade para:

- Planejar e executar trabalhos de auditoria em qualquer sistema de controle;
- Apurar denúncias e irregularidades;
- Propor as melhorias e acompanhar a implantação das ações.

Dessa forma, contribui para o melhor desempenho da Companhia, gerando, como produto, informações úteis, confiáveis e tempestivas para a Direção Executiva e o Conselho de Administração.

Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Copasa e se reúne ordinariamente dentro dos quatro meses seguintes ao término de cada exercício social, com o objetivo de tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar as demonstrações financeiras, deliberar sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a distribuição de dividendos, além de eleger os administradores e os membros do Conselho Fiscal.

Adicionalmente, sempre que os interesses sociais exigem, a Assembleia pode se reunir extraordinariamente, observadas em sua convocação, instalação e deliberação, as prescrições legais pertinentes e o Estatuto Social da Companhia.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração, responsável pelo estabelecimento das políticas e diretrizes gerais para os negócios da Companhia, é composto por nove membros, incluindo o Presidente e o Vice-Presidente. Todos os conselheiros são eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, que tem o poder de destituí-los, e cumprem mandato de um ano, sendo permitida a reeleição. As reuniões ocorrem mensalmente e extraordinariamente a qualquer tempo, quando há necessidade.

Entre as atribuições do Conselho, podem ser destacadas a convocação da Assembleia Geral, a aprovação de planos de investimento e orçamentos, a eleição dos diretores e a determinação de suas responsabilidades, a aprovação de novas concessões, a autorização do plano de cargos e salários, o consentimento de investimentos ou despesas não previstas no orçamento anual e a escolha ou destituição dos auditores independentes.

Na composição do Conselho de Administração da Companhia em 31 de dezembro de 2008, somente o Vice-Presidente do Conselho faz parte da Diretoria Executiva da Companhia:

Nome	Cargo	Data da Posse
João Antônio Fleury Teixeira*	Presidente	27/06/2008
Márcio Augusto Vasconcelos Nunes	Vice-Presidente	24/04/2008
Euclides Garcia de Lima Filho	Conselheiro	24/04/2008
Flávio José Barbosa de Alencastro	Conselheiro	24/04/2008
Geraldo de Oliveira Faria	Conselheiro	24/04/2008
Enio Ratton Lombardi	Conselheiro	24/04/2008
José Afonso Bicalho Beltrão da Silva	Conselheiro	06/05/2008
José Carlos Carvalho	Conselheiro	24/04/2008
Alberto Duque Portugal	Conselheiro	24/07/2008

*O Sr. João Antônio Fleury Teixeira tomou posse como Conselheiro em 24/04/2008 e como Presidente do Conselho de Administração em 27/06/2008.

Os currículos dos membros do Conselho de Administração poderão ser acessados no site www.copasa.com.br/ri, seção Governança Corporativa.

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva da Copasa, responsável pela administração dos negócios em geral, é composta pela Presidência, Vice-Presidência e sete Diretorias. Os diretores podem ser acionistas ou não e são eleitos para um mandato de três anos, podendo ser reeleitos.

As funções da Diretoria Executiva da Copasa são as seguintes:

- **Presidência:** coordena as ações de Planejamento Estratégico e Desempenho Empresarial, Procuradoria Jurídica e Comunicação Institucional.
- **Vice-Presidência:** auxilia o Diretor Presidente em suas funções, na gestão da Companhia.
- **Diretoria Financeira e de Relações com Investidores:** coordena as ações relativas às unidades Comercial, Contabilidade, Custos e Patrimônio, Financeira e de Relações com Investidores.
- **Diretoria de Gestão Corporativa:** coordena as atividades de Apoio Logístico, Recursos Humanos, Telecomunicações e Tecnologia da Informação.
- **Diretoria de Planejamento e Gestão de Empreendimentos:** coordena as ações de Engenharia, Licitações e Estudos de Custos, Planejamento e Gestão de Empreendimentos.
- **Diretoria de Meio Ambiente e Novos Negócios:** coordena as ações relativas a Novos Negócios, Apoio Técnico, Meio Ambiente e Recursos Hídricos.
- **Diretoria de Operação Sudoeste:** coordena as ações operacionais das Regiões Sudoeste, Sul, Sudeste e Oeste de Minas Gerais.
- **Diretoria de Operação Metropolitana:** coordena as ações operacionais das Regiões Metropolitana, Centro-Oeste e Leste de Minas Gerais.
- **Diretoria de Operação Norte:** coordena as ações operacionais das Regiões Norte e Nordeste de Minas Gerais.

A Diretoria Executiva da Copasa, em 31 de dezembro de 2008, era composta pelos seguintes membros:

Nome	Cargo	Data da Posse
Márcio Augusto Vasconcelos Nunes	Diretor-Presidente	27/04/2007
Herculano Anghinetti	Diretor-Vice-Presidente	27/04/2007
Ricardo Augusto Simões Campos	Diretor Financeiro e de Relações com Investidores	27/04/2007
Márcio Luiz Murta Kangussu	Diretor de Operação Norte	27/04/2007
Carlos Gonçalves de Oliveira Sobrinho	Diretor de Meio Ambiente e de Novos Negócios	27/04/2007
Marcos Antônio Teixeira	Diretor de Planejamento e Gestão de Empreendimentos	27/04/2007
Juarez Amorim	Diretor de Operação Metropolitana	27/04/2007
Diego Leonardo de Andrade Carvalho	Diretor de Operação Sudoeste	27/04/2007
Gelton Palmieri Abud	Diretor de Gestão Corporativa	27/04/2007

Os currículos dos membros da Diretoria Executiva poderão ser acessados no site www.copasa.com.br/ri, seção Governança Corporativa.

Conselho Fiscal

Conforme prevê o Estatuto Social da Companhia, o Conselho Fiscal pode ser composto de três a cinco membros titulares e igual número de suplentes, acionistas ou não. Com funcionamento permanente e membros eleitos anualmente na Assembleia Geral Ordinária, tem como atribuição a análise do balanço fiscal da Companhia e conta, ainda, com poderes previstos na Lei das Sociedades Anônimas. Suas deliberações são tomadas por maioria de votos.

O Conselho Fiscal da Copasa, em 31 de dezembro de 2008, era composto pelos seguintes membros:

Nome	Cargo	Data da Posse
Murilo Campos Valadares	Conselheiro	24/04/2008
Francisco Eduardo de Queiroz Cançado	Conselheiro	24/04/2008
Maron Alexandre Mattar	Conselheiro	24/04/2008
Paulo Elisiário Nunes	Conselheiro	24/04/2008
César Raimundo da Cunha	Suplente	24/04/2008
Sérgio Pessoa de Paula Castro	Suplente	24/04/2008
Júlio Ribeiro Pires	Suplente	24/04/2008
José Augusto Madureira	Suplente	24/04/2008

Os currículos dos membros do Conselho Fiscal poderão ser acessados no site www.copasa.com.br/ri, seção Governança Corporativa.

Código de Conduta Ética

A Copasa busca adotar práticas de governança corporativa cada vez mais sólidas, e nesse contexto, preocupa-se continuamente em harmonizar o comportamento de seus empregados, de forma que possam atuar em sintonia com uma conduta ética profissional.

O Código de Conduta Ética, aprovado pelo Conselho de Administração em abril de 2005, é um instrumento fundamental para nortear as ações dos empregados e estagiários da Companhia, dos prestadores de serviço e daqueles que exercem mandato, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo. São observadas as orientações do Conselho de Ética Pública, criado em dezembro de 2003, com a competência de zelar pelo cumprimento dos princípios e das regras éticas.

Para garantir o desenvolvimento e a preservação da cultura ética, foi instituída uma Comissão de Ética, composta por seis membros com mandato de dois anos, tendo como principais atribuições:

- Atuar como órgão consultivo à Direção da Empresa;
- Orientar e aconselhar, quando solicitado, os empregados nas questões relativas ao tratamento com as pessoas, com o patrimônio público ou em outras situações que possam gerar dilemas éticos;
- Instaurar, em decorrência de denúncia ou de ofício, processo ético para apuração de ato ou fato que configure descumprimento ao Código de Conduta Ética.

A Copasa, no cumprimento de seus objetivos estratégicos, está ciente da importância de investir no desenvolvimento de uma cultura socialmente responsável e ética, com ações direcionadas para o reconhecimento da qualidade e efetividade dos serviços prestados pautados sempre por princípios legais, de cidadania, de responsabilidade e de transparência.

Relacionamento com partes interessadas

A Copasa considera como seus principais *stakeholders* os seguintes grupos:

Mercado de Capitais e Investidores

Como empresa de capital aberto com ações negociadas no Novo Mercado, a Copasa segue a legislação vigente e adota compromissos voluntários com as melhores práticas de governança corporativa.

Para isso, possui uma política de transparência no relacionamento com o mercado de capitais, com o objetivo de disponibilizar aos seus investidores e ao público em geral informações empresariais que subsidiem adequadamente a tomada de decisão. Em seu site são disponibilizadas e atualizadas sistematicamente, nas versões português e inglês, as informações relativas às demonstrações financeiras, desempenho operacional e suas respectivas análises, bem como as informações corporativas e societárias.

Além de manter atualizada a página na Internet, a Companhia realiza, trimestralmente, após a divulgação de cada Relatório de Resultados, conferência com investidores e analistas com tradução simultânea para o inglês para evitar assimetria de informações, bem como divulga mensalmente o Relatório Operacional que mostra o volume de vendas, crescimento da base de clientes e o número de concessões. Por meio do e-mail ri@copasa.com.br, os investidores e analistas podem, ainda, encaminhar sugestões, dúvidas e questionamentos.

Com o objetivo de se aproximar ainda mais do mercado de capitais, durante o exercício de 2008 a Copasa participou de vários eventos, dentre os quais se destacam as reuniões no âmbito da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec) para a apresentação e discussão aberta sobre o desempenho e os resultados da Companhia em Belo Horizonte, São Paulo, Rio de Janeiro, bem como diversos seminários e conferências nacionais e internacionais. A Companhia esteve presente também na Semana de Relações com Investidores de Minas Gerais e realizou dois *road shows* no exterior. No final de 2008, doze instituições nacionais e internacionais possuíam analistas que cobriam a Companhia.

Clientes

A Copasa se relaciona com os usuários de seus serviços com base em suas diretrizes de qualidade, tendo unidades operacionais reconhecidas com o Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS). Os clientes dispõem de canais de atendimento, tais como o telefone “115”, e-mail, “chat”, além de escritórios de atendimento em todo o estado, através dos quais são solicitados os serviços, esclarecidas as dúvidas e recebidas as reclamações. Além disso, a Copasa dispõe de uma Ouvidoria, para questões que não tenham sido resolvidas nas instâncias ou unidades diretamente responsáveis.

Governo

O Governo do Estado de Minas Gerais possui 53,1% das ações da empresa, é o controlador da Companhia e definiu a Secretaria de Desenvolvimento Regional e de Política Urbana de Minas Gerais (Sedru) como órgão responsável pelo acompanhamento das atividades da Companhia, incluindo as negociações relativas à política tarifária.

Adicionalmente, o Estado de Minas Gerais, com suas Secretarias e outros órgãos, é um dos grandes clientes da Copasa, que realiza as operações com o Estado a preços e condições considerados compatíveis com os praticados no mercado.

A Copasa segue as determinações dos órgãos governamentais responsáveis por temas ligados à sua área de atuação, com ênfase nos órgãos ambientais.

Prefeituras Municipais

As Prefeituras Municipais do Estado de Minas Gerais são os poderes concedentes e a Copasa se relaciona com elas com base em contratos de programa, estabelecidos de acordo com a legislação vigente.

Público Interno

A Copasa mantém relação com seus empregados, orientada pelas políticas de recursos humanos, pelo Código de Conduta Ética e pela legislação trabalhista.

Sociedade e Comunidades

A Companhia entende que o saneamento é um importante fator de desenvolvimento social e pauta seu relacionamento com a sociedade e com as comunidades pelo seu Código de Conduta Ética e pelas boas práticas de responsabilidade social e ambiental. Participa, junto a outros atores sociais, dos Comitês de Bacias Hidrográficas.

Fornecedores e Prestadores de Serviços

A relação da Copasa com fornecedores e prestadores de serviços é pautada pela legislação vigente, com ênfase na Lei 8666/93, que orienta os procedimentos de seleção, contratação e gestão de fornecedores e prestadores de serviços pelos órgãos públicos.



*Pro coração dos viventes,
livrar de aflição e risco,
nada pode igualar-se
à bênção de São Francisco.*

Olavo Romano

3. SISTEMAS DE GESTÃO

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*

Processo de gestão estratégica
Sistemas de gestão certificados
Gestão de ativos
Gestão de ativos intangíveis
Gestão comercial

3. SISTEMAS DE GESTÃO

Processo de gestão estratégica

Desde 2005, a Copasa adota o *Balanced Scorecard* (BSC) como ferramenta básica de orientação do processo de gestão estratégica para estabelecer os desafios dos negócios, bem como seus respectivos indicadores - consolidados no Sistema de Medição do Desempenho Institucional (SMDI) e definir as metas para os indicadores de desempenho e os planos e projetos para alcance dos objetivos estratégicos.

A adoção desse método possibilitou a construção do “Mapa Estratégico” da Companhia, uma representação gráfica da estratégia empresarial que define os rumos e dos caminhos que a empresa irá seguir para alcançar a visão de futuro e cumprir a sua missão institucional. Esse processo é discutido em reuniões da Diretoria Executiva, para se chegar a um consenso e, posteriormente, obter a aprovação do Conselho de Administração.

Em 2007, a diretoria da administração foi manter o mapa estratégico vigente, pelo grande desafio que representa, atuando na reformulação e aperfeiçoamento do SMDI com definição, inclusive, de novos indicadores, o que se estendeu para o ano de 2008 e resultou, também, em alterações no sistema de remuneração por resultados da organização, que serão implementadas em 2009.

Todo esse processo foi iniciado em 2003, quando a alta administração alinhada com o projeto de Governo de implementar o “Choque de Gestão”, no Estado de Minas Gerais, determinou a implantação da remuneração por resultados ou variável, com o objetivo de criar mecanismos de incentivo para alavancar seu desempenho institucional, com base em metas claramente definidas e com vistas a melhorar, continuamente, a eficiência e eficácia dos serviços prestados.

À época, foi identificado que a Companhia não apresentava metas desafiadoras e não dispunha de um sistema efetivo de cobrança dos desafios propostos, o que criava uma dispersão grande de esforços e prioridades organizacionais. Assim, a remuneração por resultados mostrou-se como uma oportunidade de melhoria da gestão e da performance empresarial e proporcionou mudanças em relação às atitudes profissionais dos empregados, especialmente quanto à preocupação dos gerentes e técnicos em atingir as metas fixadas, com eficiência e efetividade.

O sistema de medição desenvolvido na Copasa contempla um conjunto de indicadores que quantifica o desempenho global, segundo perspectivas diferentes e complementares, nas quais os objetivos estratégicos estabelecidos são traduzidos em indicadores para que seus resultados possam ser efetivamente medidos e monitorados, de forma estruturada, contribuindo para a avaliação e implementação da estratégia.

Após um minucioso trabalho de identificação de indicadores existentes no setor de saneamento, na própria Companhia e a criação de outros, foram realizados seminários, com a participação de todo o corpo gerencial, objetivando identificar e selecionar dentre os mais de 200 indicadores propostos, aqueles mais adequados à aferição do desempenho institucional.

Deve-se ressaltar que, em relação ao indicador “Água Não convertida em Receita” (ANCR) - indicador de perdas de água amplamente utilizado no setor -, os resultados da Companhia são referência para outras empresas de saneamento. Adicionalmente, o Programa de Redução de Perdas de Água (PRPA) no sistema de distribuição também é utilizado como modelo de referência para companhias deste segmento do Brasil e do exterior.

Essas transformações implantadas já se mostram acertadas diante dos resultados conquistados nos últimos anos e do reconhecimento pela sociedade verificado com a conquista de diversas premiações obtidas pela qualidade de sua gestão.

A avaliação corporativa definida pelo sistema de gestão e de remuneração variável soma-se ao aperfeiçoamento das práticas gerenciais com base nos critérios do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) nível 2 – categoria 500 pontos. Esse mecanismo, instituído em 2006, visa estimular a utilização de modelos gerenciais compatíveis com os melhores exemplos mundiais.

Para tanto, trimestralmente, as unidades descrevem as práticas de gestão desenvolvidas para o atendimento aos requisitos aplicáveis, utilizando o software Sistema de Apoio ao Desenvolvimento da Gestão Empresarial (Sadge) e obtêm, automaticamente, a pontuação relativa ao grau de atendimento aos requisitos do modelo de avaliação.

Cada Unidade avalia o seu alinhamento aos requisitos, por meio de uma autoavaliação, utilizando esse sistema informatizado. A ratificação ou não das informações, contidas nos registros do Sadge, é feita por meio de auditoria no sistema e presenciais, conforme calendário pré-estabelecido, por

auditores da qualidade. Os percentuais de atendimento ao modelo de avaliação da gestão compõem o Índice de Desempenho do Sistema de Gestão (IDSG), que integra a remuneração variável.

A aplicabilidade desse mecanismo a todas as unidades, aliada à definição pela direção da Companhia, de metas trimestrais crescentes para o IDSG, são os mecanismos que garantem a avaliação e a busca da melhoria contínua das práticas de gestão e respectivos padrões de trabalho, com destaque para a promoção do aprendizado organizacional.

Sistemas de gestão certificados

Os principais processos da Copasa têm padrão de qualidade reconhecido internacionalmente. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Laboratório Central de Belo Horizonte e o Sistema de Atendimento Integrado (Sati), da Unidade Operacional de Araxá, possuem certificação ISO 9001:2000, ambos auditados pela *British Standards Institution* (BSI). Esta certificação atesta que os produtos e serviços atendem a rígidos padrões de qualidade e especificações precisas.

O Laboratório Central, que possui a certificação BS EN ISO 9001:2000 desde o ano 2000, está implantando um sistema de gestão da qualidade, de caráter eminentemente técnico, voltado para as diversas metodologias analíticas adotadas. Em princípio, essa modernização era um refinamento no sistema atual, mas, atualmente, se tornou requisito obrigatório no reconhecimento da capacidade técnica de um laboratório (exigência de caráter legal) e, conseqüentemente, da sua competitividade mercadológica.

O objetivo é o de tornar, gradualmente, o Laboratório Central apto a conseguir, junto aos órgãos metrológicos oficiais, particularmente o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), a aprovação dos diversos métodos de determinação analítica por ele utilizados, todos em estrita conformidade com os requisitos estabelecidos pela norma NBR ISO/IEC 17025.

Outro destaque de 2008 foi a renovação da certificação ISO 9001:2000 do Sistema de Atendimento Integrado (Sati) da Copasa de Araxá. O BSI, órgão certificador, destacou a maturidade do sistema, o comprometimento com a gestão da qualidade e o envolvimento da gerência local, fatores essenciais para a obtenção de média acima de diversas empresas privadas brasileiras.

Gestão de ativos

A Copasa adota modelos de gestão que valorizam e desenvolvem seus ativos, preservam o patrimônio e garantem a continuidade dos negócios, investindo em programas de conservação e melhoria operacional e tecnológica das instalações de seus.

A Companhia implementa diversas atividades de pesquisa voltadas para o desenvolvimento tecnológico e a otimização dos processos de produção e distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos e preservação ambiental, dentre os quais se destacam:

- Combate às perdas de água e de faturamento;
- Programa de eficiência energética;
- Atendimento integrado a clientes;
- Informatização das áreas de manutenção;
- Automação de unidades operacionais.

Para tanto, desenvolve pesquisas em diversas áreas do conhecimento científico, por meio de parcerias com fornecedores de equipamentos e materiais e em conjunto com instituições de ensino e pesquisa, como a Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e a Universidade Federal de Minas Gerais.

Dentre essas atividades, destacam-se:

- O Sistema de Atendimento Integrado (Sati), que visa obter ganhos de produtividade, reduzir os índices de perdas de água na distribuição, elevar a qualidade dos serviços prestados e assegurar a satisfação dos clientes, por meio de melhorias nos processos e técnicas de execução dos serviços.
- O Convênio com a empresa Geocontrol para testar o equipamento Terminal de Dados Móvel (TDM) em veículos da empresa que realizam serviços operacionais de manutenções de água e esgoto. O terminal viabiliza a implantação de um sistema integrado de monitoramento de veículos, programação e controle de solicitações de serviços dessas manutenções realizadas pelos distritos, geradas pelo Sati em integração com o SAP.

- O desenvolvimento dos projetos Portal Corporativo (conjunto de softwares de informática que permitem a criação de um ambiente único e centralizado para a integração dos sistemas de informações da Empresa) e Data Center (corresponde à modernização da infraestrutura necessária para abrigar os computadores centrais da rede de comunicação de dados, garantindo uma estrutura avançada tecnologicamente e alinhada às melhores práticas de segurança para armazenar as informações estratégicas da Copasa).
- O Sistema Gerencial de Manutenção Eletromecânica (Sigma) que, desde 1985, vem reestruturando e informatizando as áreas de manutenção e que, atualmente, está inserido no sistema integrado *Enterprise Resource Planning* (ERP), que entrou em operação em outubro de 2006 e engloba o gerenciamento dos sistemas de Finanças, Recursos Humanos, Controladoria e Orçamentos, Empreendimentos, Manutenção e Gestão de Frota, Suprimentos, Licitações e o Portal de Autoatendimento.
- O Sistema Produtor do Rio das Velhas, que está em processo de ampliação, modernização e melhorias com a instalação de equipamentos de controle e operação de última geração, tais como um contador de partículas e um monitor de coagulação na estação de tratamento de água.
- A construção da Unidade de Tratamento de Resíduos (UTR) e mais quatro reservatórios.

A Copasa é detentora, atualmente, da maior rede de dados terrestre do Estado de Minas Gerais, o que permite que todos os seus pontos remotos de dados convirjam para um único ponto na sede regional da Companhia, em Belo Horizonte. Isso possibilita mais integração e agilidade nos processos empresariais e facilita a administração dos dados, viabilizando que todas as unidades de serviços acessem a rede de dados para obtenção de informações completas sobre a Companhia.

Outro importante projeto é o de transmissão de dados sem fio, via GPRS, denominado Sistema de Leitura e Impressão Simultânea (Sileim), que permite a execução das leituras dos medidores das unidades consumidoras, o processamento, a emissão e a entrega instantânea da nota fiscal/fatura aos clientes no ato da medição. Dentre os resultados esperados após a implantação deste novo projeto, que está em fase de desenvolvimento em todo o estado, destacam-se:

- redução de cerca de 43% do custo direto de leitura e entrega de faturas (aproximadamente R\$ 16,0 milhões/ano);

- redução do prazo de leitura do hidrômetro e emissão da nota fiscal/fatura, que atualmente é feita no ato da medição;
- possibilidade de redução do ciclo de faturamento de 14 para até nove dias.

Gestão de ativos intangíveis

A Copasa está consciente que os ativos intangíveis respondem por uma parcela significativa do seu valor: capital intelectual, marcas, direitos autorais, patentes, franquias, domínios de internet, copyrights e softwares e credibilidade adquirida no mercado.

Propriedade Intelectual

A Copasa apoia o patenteamento de ideias inovadoras surgidas em suas unidades. Detém direitos sobre 21 processos de patente depositados no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (Inpi), dos quais 6 já resultaram na emissão de cartas-patentes, sendo que muitas são objeto de licenciamento para terceiros, como os 11 contratos de exploração não exclusiva de patente. Todos os contratos são firmados pelo prazo de 60 meses, sendo que, em contraprestação à licença, a Companhia recebe *royalties* de 5% sobre o valor líquido das vendas de produtos fabricados com a utilização da patente pelo licenciado.

A Copasa é, ainda, titular de direitos sobre processos de registro de marca no Inpi, incluindo o registro das marcas “Copasa”, “Copasa MG” e “Pipimóvel”, e os pedidos de registro em andamento das marcas “Projeto Chuá” e “Copasa - Águas Minerais de Minas”. Possui, também, registro de desenho industrial do “selo informativo autoadesivo para suspensão temporária de fornecimentos de serviços públicos”, bem como sete programas de computador, dentre eles o sistema de leitura e faturamento em tempo real com impressão simultânea de fatura.

Além disso, a Companhia detém registros de domínio junto ao Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto br (NIC.br), órgão responsável pelo registro de nomes de domínio no Brasil, dos quais se destacam “copasa.com.br”, “aguasdeminas.com.br” e “aguasmineraisdeminas.com.br”. Em 2008, a Companhia solicitou o registro da patente para o Projeto para Estação Móvel de Tratamento de Esgoto através da utilização de ETE modular, que pode ser transportada em caminhões e visa o atendimento a núcleos populacionais com volume diário até 4,0m³ /dia. Ainda encontram-se em tramitação interna as seguintes solicitações de registros:

- Caixa pré-moldada de hidrômetro de 1,5 m³/h a 3,0 m³/h;
- Unidade móvel de recomposição: equipamento instalado em veículo de grande porte, destinado à realização de manutenções asfálticas;
- Desenhos industriais das garrafas Pet de vidro para acondicionamento das águas minerais;
- Marcas das águas minerais Araxá, Cambuquira, Caxambu, Lambari – todos na classe 32, de acordo com classificação do Inpi.

Marca Copasa

Em relação à marca “Copasa”, busca-se a associação a produtos e serviços de alta qualidade. Nesse sentido, em razão do reconhecimento da qualidade de seu trabalho, a Companhia estabelece convênios de cooperação com parceiros, o que resulta em aumento da sua exposição no Brasil e no exterior. Adicionalmente, com a criação da Copanor, da Copasa Águas Minerais de Minas e da Copasa Serviços de Irrigação, pretende-se reforçar a presença e a posição de mercado, aproveitando oportunidades de negócios e fortalecendo a marca e seus atributos.

Capital intelectual

Quanto ao capital intelectual, a Companhia desenvolve projetos que estimulem o desenvolvimento de seus empregados e que visem a difusão do conhecimento, a preparação para o processo de sucessão e a mobilidade funcional (para mais detalhes, ver capítulo Dimensão Social Interna: a Copasa e seus empregados).

Gestão do conhecimento

Para desenvolver as atividades da gestão da documentação, informação, acervo técnico e bibliográfico, em 2008, a Copasa investiu na implantação de sistemas, critérios e programas capazes de captar, registrar, preservar, disseminar e utilizar o conhecimento técnico e operacional como fator de estratégia e crescimento organizacional, valorizando a experiência e *expertises* dos seus empregados.

A gestão da documentação, da informação, do acervo técnico e bibliográfico e o compartilhamento do conhecimento reforçam a cultura e a imagem da Copasa como organização que valoriza processos, práticas e decisões orientadas pelo conhecimento, sempre em busca dos melhores resultados.

A Unidade organizacional responsável diretamente pela gestão da documentação e informação é constituída pela Biblioteca e pelo Arquivo Técnico.

Biblioteca

Fundada em 1979, a Biblioteca é especializada em Engenharia Sanitária e Ciências do Ambiente, além de possuir materiais cujos temas estão relacionados às áreas meio da Companhia, como administração, informática, ciências sociais e comunicação. Com espaços específicos para leitura, estudo individual e em grupo, sala de multimídia, sala de reunião e memória técnica e histórica, seu acervo é atualizado constantemente e composto por materiais diversos, como livros, normas técnicas, periódicos, memórias técnicas, materiais audiovisual nas mais variadas mídias.

A gestão da biblioteca utiliza o software WINISIS, desenvolvido pela Unesco, e permite que a partir da Intranet os empregados possam pesquisar o acervo on-line e solicitar o material de seu interesse por e-mail, telefone ou in loco. Os pedidos são atendidos diariamente, e a média é de 1.350 empréstimos/mês.

Em razão de sua crescente importância e do aumento considerável da demanda de seus usuários, em 2008 a Biblioteca foi transferida para novas instalações, mais amplas e modernas, possibilitando a incorporação de livros de ficção, uma demanda aspiração dos empregados. Adicionalmente, passou a oferecer a possibilidade de consulta on-line às normas técnicas da ABNT, garantindo mais qualidade, agilidade e confiabilidade na utilização desse material, essencial para a padronização de produtos e serviços da Copasa.

Além do público interno, técnicos, acadêmicos de diversos níveis e pesquisadores de instituições frequentam com regularidade a Biblioteca da Copasa, considerada uma referência no setor de engenharia sanitária e ambiental, em busca de subsídios para a elaboração de seus trabalhos.

Arquivo Técnico

O acervo do Arquivo Técnico é composto por cerca de 200 mil pranchas formato A1 e 30 mil volumes no formato A4 de plantas, projetos, memórias descritivas, normas técnicas e padrões da Copasa, constituindo uma fonte histórica e a memória técnica-operacional da Companhia. Em 2008 foram recebidas 7.080 novas pranchas e fornecidas 16 mil cópias do material arquivado.

Para aprimorar a organização do acervo, foi iniciado em 2008 um projeto para definir políticas de arquivamento, consultas, catalogação e indexação, alinhadas a modernas técnicas científicas existentes no mercado. Pretende-se também implantar novos softwares que contribuam para a efetiva gestão desse acervo.

O passo seguinte será a digitalização dos documentos, conferindo mais segurança ao processo de gestão da documentação, da informação e do compartilhamento do conhecimento da Copasa.

Tecnologia da Informação

Em 2008, a Copasa empreendeu diversas atividades voltadas para garantir mais segurança, precisão e agilidade em seus processos e sistemas de informação, destacando-se o desenvolvimento dos projetos Portal Corporativo, que permite a criação de um ambiente único e centralizado para a integração dos sistemas de informações, e *Data Center*, infraestrutura para abrigar os computadores centrais da rede de comunicação de dados.

Uma importante e constante preocupação da Copasa é com a segurança de seus dados e informações. Para tanto, a Companhia desenvolve atividades e aquisições de *software* e *hardware* que visam a modernização de sua infraestrutura de segurança para acesso a internet e conexões remotas via computador, bem como revisões e atualizações de suas normas e políticas de segurança da informação.

Ainda em 2008, outro grande projeto do setor de Tecnologia da Informação, o Projeto SAP, teve sua continuidade com a implantação de várias novidades e melhorias, tais como:

- automação do cálculo dos impostos;
- ferramentas para apoio à auditoria externa e fechamento de balanço patrimonial;
- serviço da dívida;
- nova gratificação de direção de veículos;
- adequação do controle das novas subsidiárias;
- fluxo de caixa gerencial;
- aumento do controle dos pagamentos não planejados (pedido de pagamento limitado).

Com o objetivo de utilizar cada vez mais a informática como meio de atendimento e prestação de serviços a seus clientes, a Copasa mantém uma série de serviços em seu site na internet:

- análise de conta de água e / ou esgoto;
- emissão de certidão negativa de débito com a Companhia;
- histórico de consumo;
- religação de água;
- segunda via de conta;
- solicitação para correção de vazamento de água e esgoto;
- vencimento alternativo;
- pagamento on-line;
- débito automático;
- cálculo de conta;
- atualização do nome do titular da conta, data de vencimento e endereço de entrega; previsão de tempo para a execução de serviços;
- consulta de extrato de pagamentos de fornecedores;
- solicitação de emissão de demonstrativo de consumo de cliente em braille.

Projetos de automação - pesquisa e inovação tecnológica

Em linha com as constantes evoluções tecnológicas do setor de saneamento, tanto para o tratamento de água, como esgotamento sanitário, a Copasa avalia permanentemente e criteriosamente inovações presentes no mercado nacional e internacional, buscando identificar aquelas que são aplicáveis à sua realidade.

Dentre as realizações de 2008, destacam-se os testes de tecnologia para os seguintes processos:

- Eliminador de odores de ETE gerados por compostos orgânicos e sulfetos emanados dessas estações, mesmo com oscilações de temperatura;
- Lubrificador e eliminador de corrosão em superfícies metálicas;

- Gerenciador e controlador de energia elétrica;
- Catalisador físico magnético para remoção de incrustações em redes;
- Produto à base de poli e ortofostato para prevenção de incrustações em redes, mediante a quelação de cátions de cálcio e magnésio da água;
- ETE com discos biológicos rotativos para tratamento de efluentes domésticos;
- Sistema informatizado e rastreamento de veículos para transmissão de informações e otimização das equipes de manutenção para a execução de serviços em redes de água e esgoto;
- Bomba anfíbia a ser utilizada principalmente em área sujeita a alagamentos;
- Aerador submerso para oxigenação da massa líquida por aspiração;
- Triciclo de carga destinado a pequenas manutenções;
- Carreta com engate para motocicletas;
- Filtros para remoção de ferro manganês de poços profundos;
- Sistema de pré-filtração com tela autolimpante para remoção de algas;
- Revestimento anticorrosivo e de reforço estrutural de adutoras;
- Uso de pastilhas de hipoclorito de cálcio e sistemas automatizados de dosagens no tratamento de água;
- Tubulação flexível, na substituição de tubulação de ferro ou aço;
- Sistema compacto e telemonitorado de pré-filtração e ultrafiltração no tratamento de água;
- Modificação no sistema de acionamento do equipamento de hidrojateamento;
- Analisador/controlador de turbidez e monitor/controlador de corrente de fluxo, utilizado no tratamento de efluentes;
- Sistema de acionamento tiristorizado inteligente de banco de capacitores para correção do fator de potência.

Além dos testes de novas tecnologias, foram destaques em 2008 na área de pesquisa e inovação os seguintes projetos:

- Estudo sobre viabilidade de recolhimento de óleo residual doméstico: em linha com a busca da preservação do meio ambiente, foi realizado um levantamento em campo para avaliar o potencial de recolhimento de óleo para possível industrialização, na cidade de Caxambu (MG). A

reutilização desse resíduo contribuirá para a redução de incrustações nas redes de esgoto, reduzindo manutenções, ocorrência de refluxos em residências e melhoria da imagem da Companhia, além de poder transformá-lo em biodiesel e derivados.

- Processo microvala: trata-se do sistema de corte da pista de rolamento para a realização de ligações de água mediante a utilização de equipamento especial cuja largura é estritamente suficiente para a passagem da tubulação. Esse procedimento reduz o tempo de execução da atividade e do espaço cortado no asfalto, além de melhorar a qualidade final do processo e a diminuição do impacto ambiental. Esta tecnologia foi implementada como projeto piloto na cidade de Betim (MG), tendo sido estendida para Contagem (MG) e deve ser aplicada em mais 12 municípios do estado. Atualmente, encontra-se em licitação a aquisição de mais 18 equipamentos para o corte de microvala.
- Convênios com universidades: a Copasa firmou sete convênios com universidades, visando o desenvolvimento de pesquisas diversas, voltadas para estudos da qualidade físico-química em cursos de água e poços profundos e os respectivos mecanismos para melhoria da qualidade da água para consumo humano nos locais onde os parâmetros se encontram em desacordo com as determinações legais.

Gestão comercial

Tarifas

Os serviços de abastecimento de água e de coleta de esgoto são remunerados sob a forma de tarifas e obedecem ao regime do serviço pelo custo.

A política tarifária aplicada pela Copasa é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 44.884, de 01 de setembro de 2008 e as tarifas são diferenciadas segundo as categorias residencial, comercial, industrial e pública, e as faixas de consumo, sendo que sua fixação leva em conta a viabilidade do equilíbrio econômico-financeiro da concessionária e a preservação dos aspectos sociais dos serviços públicos de saneamento básico operados pela Companhia.

As tarifas são progressivas em relação ao volume faturável, ou seja, quem consome mais paga mais por litro do que quem consome menos. Esta política beneficia a população consciente da necessidade premente do uso responsável dos recursos naturais, refletindo na educação para o consumo de água.

Reajuste tarifário

Os reajustes tarifários são anuais e previamente autorizados e aprovados pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana de Minas Gerais (Sedru). Em 2008, a Copasa aplicou um reajuste tarifário médio de 9,47%, aprovado pela Resolução nº 73, de 30 de janeiro de 2008, de acordo com os seguintes critérios:

- 7,56% para os clientes residenciais, o correspondente à inflação medida pelo IGPM no período de março de 2007 a fevereiro de 2008, sendo que a Companhia utilizou índices de inflação projetados para os meses de janeiro e fevereiro de 2008;
- desconto entre 41% e 55% nas tarifas sociais de água e esgoto;
- reajuste inferior a 10%, diferenciado para compor o reajuste médio de 9,47%, para os clientes das categorias comercial, industrial e pública.

Faturamento

A agilidade da arrecadação depende do tamanho dos ciclos de faturamento aplicados pela Companhia. Quanto menor o ciclo de faturamento, ou seja, o período compreendido entre a leitura do hidrômetro e o vencimento da conta, melhor.

Em 2008, a Copasa aplicou dois tipos de ciclos: em 90% das localidades foi aplicado o menor ciclo – de 14 dias úteis - e nos 10% restantes, geralmente localidades com infraestrutura deficiente de acesso, o ciclo foi de 22 dias úteis.

Cobrança

A Copasa possui uma política de cobrança que lhe permite uma arrecadação mensal equivalente a, aproximadamente, 95% do seu faturamento. Esta política contempla uma cadeia sistemática de procedimentos que se inicia com o Aviso de Débito, seguido pela suspensão do fornecimento de água, o tamponamento da ligação e, por último, a cobrança judicial.

A Companhia emitiu em 2008 uma média mensal de Avisos de Débito correspondente a, aproximadamente, 21% das contas emitidas/mês. Já a média mensal das suspensões do fornecimento de água executada no período foi de, aproximadamente, 2,5% das contas emitidas/mês.

Medição individualizada

Desde setembro de 2008, as edificações prediais podem ter a medição de consumo individualizada, sistema que proporciona benefícios tanto para os clientes como para o meio ambiente:

- Cobrança mais justa: cada condômino paga o que consome;
- Caráter educativo: o cliente acompanha melhor o seu consumo e, por consequência, o valor do serviço e a responsabilidade por eventual desperdício da água;
- Identificação, com mais rapidez, de eventuais vazamentos nas instalações internas dos imóveis.

As intervenções na edificação para a aplicação da Medição Individualizada são de responsabilidade dos condomínios, enquanto à Copasa competem as seguintes atribuições:

- instalação e manutenção dos hidrômetros;
- execução das leituras dos hidrômetros;
- emissão e entrega das contas de cada unidade do imóvel;
- execução da suspensão do fornecimento de água nos casos de inadimplência.

Política de adesão para imóveis factíveis

Trata-se de uma política que oferece incentivos para a adesão às redes de água e/ou de esgoto da Copasa, direcionada ao segmento de imóveis factíveis, ou seja, aqueles que mesmo tendo as redes de água e/ou de esgoto à disposição, não aderiram ou foram desconectados por inadimplência ou outros motivos.

Essa política, além de oferecer aos clientes factíveis mais flexibilidade de pagamento de débitos e condições especiais para a negociação dos serviços, de religações e de construção do ramal interno de esgoto, contempla também a gratuidade de ligações em algumas situações.

Implantada em junho de 2008, até o final do ano já havia contabilizado 799 ligações de água, 4.194 ligações de esgoto e 27.567 religações de água (totalizando religações de supressões e de tamponamentos).



*Na lapa de Bom Jesus,
o dia brota no rio dourado ao sol
da manhã, trazendo gente de longe,
promessas, rezas e prendas,
esperanças e oferendas.*

Olavo Romano

4. DIMENSÃO ECONÔMICA

Conjuntura econômica

Desempenho operacional

Desempenho financeiro das demonstrações consolidadas

Mercado de capitais

Principais estratégias

Riscos e oportunidades

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*

4. DIMENSÃO ECONÔMICA

Conjuntura econômica

Em 2008 prevaleceu o cenário caracterizado pela crise financeira internacional que se intensificou a partir do segundo semestre, quando os mercados passaram a enfrentar uma forte redução de liquidez gerada pela crise do mercado imobiliário (*subprime*) dos Estados Unidos, o que ocasionou uma forte volatilidade no mercado de capitais.

A economia brasileira não está imune à crise global. Segundo o IBGE e a Fundação João Pinheiro, os dados do quarto trimestre de 2008 indicam um forte desaquecimento da atividade econômica no Brasil e em Minas Gerais com redução de consumo, investimentos, exportações, importações e o encarecimento do crédito, com dificuldade para os financiamentos. Entretanto, apesar das incertezas quanto ao desdobramento da crise, o Brasil possui fundamentos mais sólidos do que no passado para enfrentar seus efeitos, como reservas internacionais expressivas e uma economia interna dinâmica, estando menos dependente de recursos do exterior.

O crescimento da economia brasileira em 2008 foi de 5,1%, ante 5,7% de crescimento do PIB em 2007. A taxa Selic, estabelecida pelo Comitê de Política Monetária (Copom) encerrou o ano em 13,75% e a inflação medida pelo IPCA teve variação de 5,9%, ficando acima da meta estabelecida pelo Copom e do índice de 4,46% registrado em 2007. O dólar apresentou uma apreciação em relação ao real de 29,3% no período, atingindo R\$ 2,34 e o Risco Brasil em 31 de dezembro de 2008 registrava 418 pontos, em comparação com os 222 pontos de 31 de dezembro de 2007.

Para o ano de 2009, as perspectivas apontam para uma recessão mais prolongada na economia norte-americana e os seus reflexos na economia mundial. No Brasil, o mais provável é que a economia interna diminua, mas continue positiva, minimizando os efeitos da crise. Segundo o Boletim Focus do Banco Central, de 13 de março de 2009, o crescimento do PIB neste ano deverá ser de 0,6%, a inflação medida pelo IPCA deverá atingir 4,52%, muito próxima da meta de 4,5% do Governo Federal, e a taxa de câmbio ficará em torno de R\$ 2,30.

Em Minas Gerais, estado onde a Copasa concentra a sua atuação, a perspectiva para 2009 é de menor expansão. Os setores mais prejudicados serão os ligados a *commodities* e bens de capital, e os setores menos afetados ligados ao consumo essencial da família, como alimentos, saúde, educação, água e outras necessidades básicas. Visando minimizar os efeitos dessa crise, Governos Federal e Estadual estão adotando políticas para incentivar o consumo, reduzir impostos, expandir o crédito e o investimento em infraestrutura.

Nesse contexto, o Governo de Minas anunciou, em novembro passado, uma série de medidas de flexibilização tributária e de aumento de crédito para o setor produtivo, com o objetivo de ajudar empresas de vários setores a enfrentar a crise. O pacote representou a injeção de R\$ 1,3 bilhão na economia mineira. Posteriormente, anunciou novas medidas, dessa vez, de apoio às indústrias metalúrgicas do setor de ferro-gusa, além de reafirmar que serão mantidos integralmente os R\$ 11 bilhões em investimentos previstos no orçamento de 2009.

Em relação ao crescimento econômico, o PIB estadual ficou praticamente estável no 4º trimestre de 2008, em comparação ao ano anterior, apresentando evolução de 0,04%, de acordo com dados divulgados pelo Centro de Estatística e Informações da Fundação João Pinheiro. No mesmo período, o PIB brasileiro cresceu 1,27%. Mesmo assim, Minas Gerais fechou o exercício com um crescimento de 6,28%, e o Brasil com 5,08%, confirmando a tendência dos últimos anos de crescimento do PIB mineiro acima do nacional.

TAXAS DE CRESCIMENTO DO PRODUTO INTERNO BRUTO A PREÇOS DE MERCADO
MINAS GERAIS E BRASIL - 2008 - (%)

Taxas de crescimento	Minas Gerais				Brasil			
	1T08	2T08	3T08	4T08	1T08	2T08	3T08	4T08
Trimestral	6,19%	9,65%	8,87%	0,04%	6,12%	6,20%	6,81%	1,27%
Acumulada no ano	6,19%	8,00%	8,30%	6,28%	6,12%	6,16%	6,38%	5,08%
Acumulada em 4 trimestres	5,93%	7,31%	8,16%	6,28%	5,87%	5,96%	6,32%	5,08%

Fonte: Fundação João Pinheiro (FJP) e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

O setor de saneamento não deve sentir impactos significativos da crise financeira mundial, por abrigar projetos de longo prazo que estão amparados por financiamentos de fontes oficiais e de bancos de fomento. Segundo o Governo Federal, estão disponíveis os recursos do FGTS e garantidos os recursos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC).

Segundo analistas do setor, a alta de preços dos insumos causada pela crise pode encarecer o custo das obras. Os financiamentos em fase de contratação estão em curso normal, mas o comportamento dos preços neste ambiente instável pode encarecer os projetos.

Adicionalmente, na hipótese de um período recessivo prolongado, a diminuição da renda das famílias pode influenciar desfavoravelmente as empresas que atuam no setor de saneamento básico, quer seja pela diminuição do consumo ou pelo aumento dos atuais níveis de inadimplência. Por fim, o nível mais elevado da taxa de câmbio deverá impactar nos custos de operação como energia, produtos químicos e equipamentos.

Apesar desse cenário, a Copasa está confiante em relação à continuidade de seus planos rumo ao crescimento e consolidação de suas atividades em Minas Gerais, principalmente pelos seguintes fatores:

- rígido controle de todas as suas atividades, no sentido de minimizar qualquer influência negativa sobre a sua performance;
- base de clientes pulverizada e concentrada de forma relevante em consumidores residenciais, os quais se utilizam dos serviços da empresa primordialmente nas atividades domésticas que não são significativamente influenciadas pela desaceleração econômica;
- geração estável de caixa e dívida em dólar correspondendo a apenas 5% da dívida total, com prazo de amortização até 2024;
- término do processo eleitoral nos municípios em 2009 e o início de novos mandatos favorece as condições ideais para avançar nas negociações de novas concessões, tanto de água quanto de esgoto.

Finalmente, a Companhia planeja cumprir o plano de expansão 2009/2010 com os financiamentos já obtidos junto ao FGTS e ao BNDES, com os recursos disponíveis em caixa (R\$786 milhões) oriundos, principalmente, da Oferta Inicial de Ações em 2006, e com a geração de caixa futura, além de R\$ 1,2 bilhão em financiamentos já contratados junto ao FGTS e BNDES ao custo médio de TR + 7,5% a.a. e TJLP + 1,9% a.a., respectivamente.

Desempenho operacional

Dados de atendimento

Em 2008, o mercado consumidor da Copasa cresceu de forma significativa. Em relação ao abastecimento de água, a população atendida aumentou em quase 420 mil pessoas, incremento de 3,5% no ano, atingindo 12,4 milhões de habitantes. Esse crescimento deve-se ao início das operações de sistemas de abastecimento de água em novas localidades e ao crescimento vegetativo nas localidades já operadas. O número de municípios atendidos com prestação de serviços de água passou de 596, em 2007, para 600 este ano, representando um índice de atendimento de 98% na área de atuação e de 64% em relação à população total do estado.

Este desempenho se refletiu no número de ligações da empresa, que apresentou acréscimo de 104 mil ligações faturadas de água, sendo 23,1 mil ligações referentes ao início de faturamento de sistemas de água em novas localidades. A rede de distribuição de água foi ampliada em 2,6% (1.018 km), perfazendo um total de 40.716 km. A tabela a seguir destaca os principais dados de atendimento com abastecimento de água:

COPASA
Dados Gerais de Atendimento com Abastecimento de Água
2007-2008

Itens	Unidades	2007	2008
Municípios com concessão (1)	número	611	611
Municípios com concessão (2)	número	596	600
População atendida (3)	mil habitantes	611	611
Índice de atendimento (4)	%	97,8	97,3
Atendimento à população do estado (5)	%	61,4	63,7
Ligações faturadas	mil unidades	3.174	3.278

Itens	Unidades	2007	2008
Extensão de rede	km	39.698	40.716
Volume de água faturado	1.000 m ³ / ano	589.718	594.645
Volume de água produzido	1.000 m ³ / ano	862.234	860.262

(1) - Total de municípios onde a empresa detém qualquer concessão: sedes, vilas, povoamentos ou outros.

(2) - Total de municípios onde a empresa detém qualquer operação: sedes, vilas, povoamentos ou outros.

(3) - População conectada à rede de água.

(4) - População atendida em relação à população das localidades com prestação de serviços.

(5) - População atendida em relação à população total (urbana + rural) do estado.

Quanto aos sistemas de esgotamento sanitário, a expansão foi superior, resultado do esforço empreendido para ampliar a prestação desses serviços na área de atuação da Companhia. O número de municípios operados aumentou 29,4%, passando de 109 em 2007 para 141 municípios em 2008, o que refletiu em um crescimento de 8,8% na população total atendida, que soma 6,8 milhões de habitantes. O índice de atendimento em relação à população total do estado aumentou de 32,0% para 34,9%, em dezembro de 2008.

Esse atendimento é realizado por meio de 1,67 milhão de ligações faturadas de esgoto, representando um aumento de 149 mil ligações (9,8%) em relação ao ano de 2007. Dessas, 70,2 mil referem-se ao início de faturamento de novas localidades. A rede coletora expandiu em 1.502 km, totalizando 14.725 km.

A ligeira redução do índice de atendimento de água e esgoto, comparativamente ao ano de 2007, está associada principalmente ao início de operação de localidades com baixo nível de atendimento e que estão em processo de padronização. A tabela a seguir mostra os principais dados relativos aos serviços de esgotamento sanitário:

COPASA
 Dados Gerais de Atendimento com Esgotamento Sanitário
 2007-2008

Itens	Unidades	2007	2008
Municípios com concessão (1)	número	184	192
Municípios com concessão (2)	número	109	141
População atendida (3)	mil habitantes	6.244	6.791
Índice de atendimento (4)	%	81,0	80,8
Atendimento à população do estado (5)	%	32,0	34,9
Ligações faturadas	mil unidades	1.519	1.668
Extensão de rede	km	13.223	14.725
Volume de esgoto faturado	1.000 m ³ / ano	317.726	326.406
Volume de esgoto produzido	1.000 m ³ / ano	100.916	113.032

- (1) - Total de municípios onde a empresa detém qualquer concessão: sedes, vilas, povoamentos ou outros.
 (2) - Total de municípios onde a empresa detém qualquer operação: sedes, vilas, povoamentos ou outros.
 (3) - População conectada à rede coletora de esgoto.
 (4) - População atendida em relação à população das localidades com prestação de serviços.
 (5) - População atendida em relação à população total (urbana + rural) do estado.

Merece destaque o aumento verificado no volume de esgoto tratado, que atingiu 113,0 milhões de m³, elevação de 12,0% em relação ao ano anterior. A expansão é decorrente do início da operação de 11 Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) em diversas cidades do Estado - entre as quais Contagem, Coração de Jesus, Coronel Murta, Porteirinha, São Francisco e Varginha - e da ampliação do volume tratado pela ETE Arrudas e ETE Onça, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, proporcionada pela conclusão dos interceptores dos córregos Serra e Isidoro e pelos investimentos realizados no âmbito do Programa Caça-Esgoto, que elimina os lançamentos indevidos nos cursos d'água da RMBH, encaminhando os esgotos para as estações de tratamento.

Com isso, a Copasa encerrou o ano com 86 ETEs em operação e mais 45 em construção, com previsão de término em 2009 e 2010. Adicionalmente, outras 18 ETEs estão em fase de licitação, 21 ETEs estão com projetos concluídos e outras 34 estão com projetos sendo elaborados.



Indicadores de desempenho operacional e comercial

A expansão da Copasa no último ano elevou o volume faturado em 13,6 milhões de m³, sendo 4,9 milhões de m³ de água e 8,7 milhões de m³ faturados de esgoto. Contribuíram para este resultado a ampliação do atendimento com serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades onde a Companhia já operava e o início de faturamento de 14 novas localidades em sistemas de água, entre as quais as sedes municipais de Barbacena, Guidoal, Pedras de Maria da Cruz, Poté e Rio Novo, e de 33 novas localidades em sistemas de esgoto, como as sedes municipais de Barbacena, Botelhos, Brumadinho, Capelinha, Carmo do Rio Claro, Joaíma, Várzea da Palma e Vazante.

Em relação aos indicadores de desempenho, destaca-se, inicialmente, a produtividade do quadro de pessoal, medida pela relação empregados/1.000 ligações (água + esgoto), que apresentou melhoria de 3,8%, passando de 2,36 empregados/1000 ligações em 2007 para 2,27 em 2008, devido ao crescimento verificado no número de ligações e a uma política de contingenciamento de pessoal nas áreas administrativas. O quadro a seguir demonstra, no período indicado, a evolução dos principais indicadores operacionais e comerciais:

COPASA
Indicadores de Desempenho Operacional / Comercial
2007-2008

Indicador	Unidades	2007	2008
1 - Empregos	Nº	11.080	11.116
2 - Empregos / ligações (A + E)	emp./ 1.000 ligações	109	141
3 - Volume faturado			
Água	1.000 m ³ / ano	589.718	594.645
Esgoto	1.000 m ³ / ano	317.726	326.406
Total	1.000 m ³ / ano	907.444	921.051
4 - Volume de água produzido	1.000 m ³ / ano	862.234	860.262
5 - Índice de hidrometração	%	99,74	99,64
6 - Índice de perdas de faturamento (1)	%	31,6	30,9
7 - Água não convertida em receita - ANCR (1)	l / ligação / dia	261,0	246,6

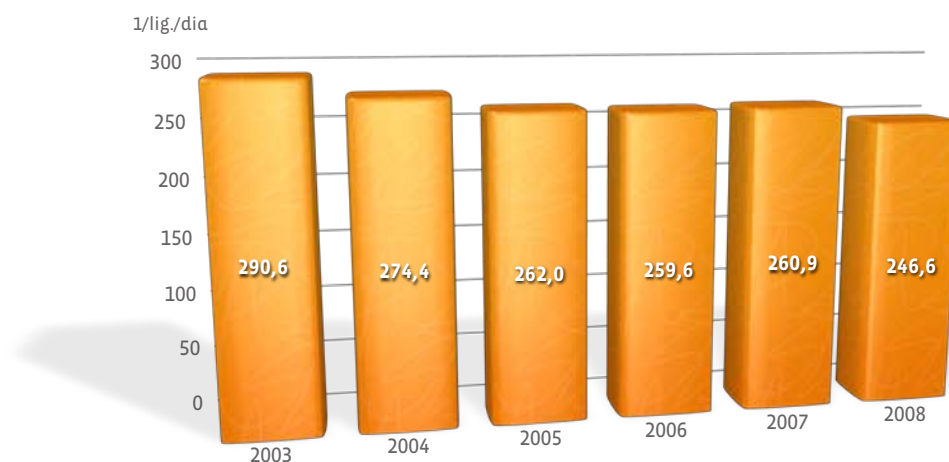
(1) - Média anual.

Em 2008, um importante resultado alcançado pela Copasa foi o percentual de ligações hidrometradas, que se manteve elevado, atingindo 99,64% de clientes com hidrômetros nas ligações de água para a medição de consumo. Embora ligeiramente inferior ao verificado em 2007, devido ao início de operação de localidades com baixo índice de hidrometração e que estão em processo de padronização, este índice é um dos melhores entre as companhias de saneamento, significando que, de um total de 3,28 milhões de ligações faturadas de água, apenas 11,7 mil não possuem hidrômetros

instalados. Reforça o destaque dado a esse avanço da Companhia a qualidade da medição, tanto micro quanto macro, decorrente de uma política iniciada em 2003 de redução da idade média do parque de medidores, que hoje se encontra abaixo dos cinco anos.

Outro resultado relevante foi o desempenho do indicador Água Não Convertida em Receita (ANCR), ou seja, a diferença entre o volume distribuído e o volume efetivamente consumido dividida pela quantidade média de ligações no período, que atingiu 246,6 l/lig/dia em 2008, representando uma melhoria de 5,5% em relação ao ano anterior, que foi de 261,0 l/lig/dia - incluindo as perdas reais de água, as perdas aparentes, bem como os volumes de serviços e que se mostra como um dos menores dentre as empresas de saneamento do Brasil.

■ Água Não Convertida em Receita - ANCR



Este desempenho decorre do Programa de Redução de Perdas de Água (PRPA), desenvolvido com base nos conceitos do Programa Nacional de Combate ao Desperdício de Água (PNCDA) e da *International Water Association* (IWA). Através do PRPA, a Copasa busca implantar um modelo de gestão integrada

de combate às perdas, acompanhar a evolução dos indicadores de perdas de água e implementar ações para eliminar as causas mais frequentes destas perdas. A Companhia ainda tem a vantagem de apresentar índices muito elevados de micro e macromedição, que são indispensáveis para dar precisão e confiabilidade ao índice de perdas de água no processo de distribuição.

Este resultado comprova o aumento da eficiência operacional, que permitiu à Copasa abastecer de forma satisfatória mais 419 mil pessoas em 2008, com um nível de produção de água tratada menor em dois milhões de metros cúbicos ao volume produzido em 2007. O índice de perda de faturamento também apresentou melhora, ficando em 30,9% em 2008, uma redução de 2,1% em relação ao resultado obtido em 2007, que foi de 31,6%.

Inadimplência total	
2007	1,65%
2008	1,59%

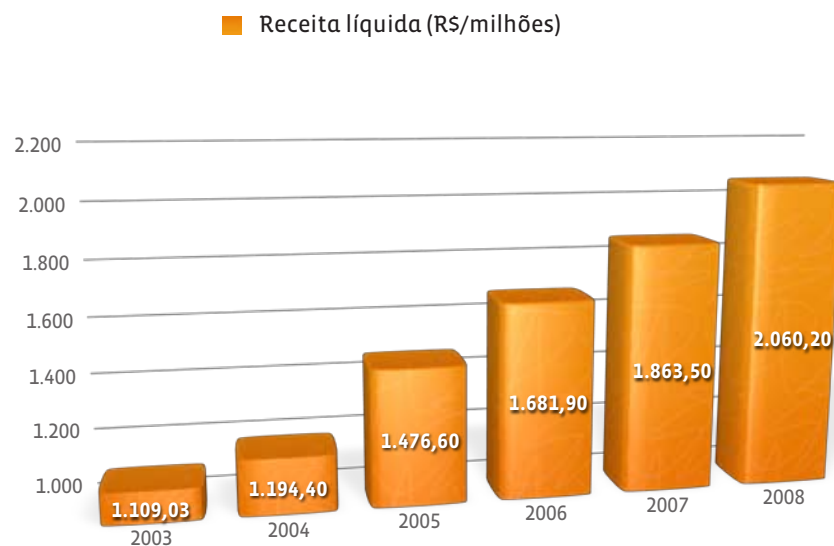
Outro resultado positivo que merece registro é o índice de inadimplência total, que apresentou importante redução neste exercício, atingindo 1,59% em dezembro de 2008. Este indicador, que corresponde à divisão do saldo de contas a receber pelo valor total faturado, considerando dados acumulados desde janeiro de 1998, é um dos menores índices de inadimplência do setor.

A redução desse índice está relacionada à adequação do sistema de cobrança da empresa, em decorrência da Lei Federal 11.445, de 05 de fevereiro de 2007, com a implementação de ações para a execução de todos os serviços de cobrança de débitos, tais como Aviso de Débito, suspensão, tamponamento, e à intensificação de negociações de débitos com grandes clientes durante o exercício de 2008.

Desempenho financeiro das demonstrações consolidadas

Receita operacional

A receita operacional líquida atingiu R\$ 2.060,2 milhões, o que representa um crescimento de 10,6% sobre os R\$ 1.863,5 milhões registrados em 2007. Contribuíram para essa elevação o incremento no atendimento de 419 mil pessoas com o serviço de água e de 547 mil novos clientes com o serviço de esgotamento sanitário, dando continuidade ao Plano de Expansão o reajuste tarifário médio de 9,47% aplicado sobre as tarifas de água e esgoto em março de 2008.



Custos operacionais

Os custos operacionais totais, que compreendem os custos dos serviços prestados, as despesas administrativas, as despesas comerciais e outras despesas operacionais, totalizaram R\$ 1.526,1 milhões no exercício de 2008, uma elevação de 5,0% em relação aos R\$ 1.453,4 milhões registrados no exercício de 2007. A tabela a seguir mostra de forma detalhada os itens que compõem os custos da Companhia e sua evolução nos últimos anos:

R\$ mil	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Custos Operacionais Totais	899.144	991.825	1.131.642	1.256.520	1.453.358	1.526.079
Pessoal	369.362	414.390	460.340	509.860	545.823	596.490
Depreciações e amortizações	174.274	196.933	206.199	199.457	222.337	250.049
Energia elétrica	120.481	138.497	163.304	190.987	217.121	210.922
Serviços de terceiros	103.962	124.522	148.917	174.198	180.253	204.068
Material	55.216	59.935	67.166	73.571	78.408	89.917
Custos operacionais diversos	10.413	12.269	15.668	23.827	20.265	29.219
Repassé tarifário aos municípios	26.237	27.641	35.362	36.091	48.115	54.348
Créditos tributários	(4.487)	(39.626)	(36.930)	(44.265)	(45.223)	(41.953)
Provisão para devedores duvidosos	19.528	40.277	50.629	48.667	26.156	52.570
Outras despesas operacionais	24.158	16.987	20.987	44.128	160.103	80.449

Os itens que mais contribuíram para elevação dos custos da Copasa no ano de 2008, em comparação com 2007, foram:

- custos com pessoal: elevação de 9,3% devido ao reajuste salarial concedido em maio de 2008 e que teve como base o INPC;
- depreciações e amortizações: aumento de 12,5% em relação ao ano anterior devido às incorporações de obras encerradas no exercício e às aquisições de bens patrimoniais;
- serviços de terceiros: crescimento de 13,2%, principalmente em decorrência do aumento das despesas com serviços de conservação e manutenção em redes e ligações prediais de água e esgoto, dos serviços de arrecadação, da locação de bens móveis e dos serviços técnicos profissionais;

- custos com materiais: elevação de 14,7% em função do aumento do consumo de produtos químicos, tendo em vista a entrada em operação de novas estações de tratamento de água e da elevação do preço desses produtos;
- provisão para devedores duvidosos: retornou a patamares normais em 2008; em 2007 o valor foi reduzido devido à reversão de R\$ 20,0 milhões nessa conta.

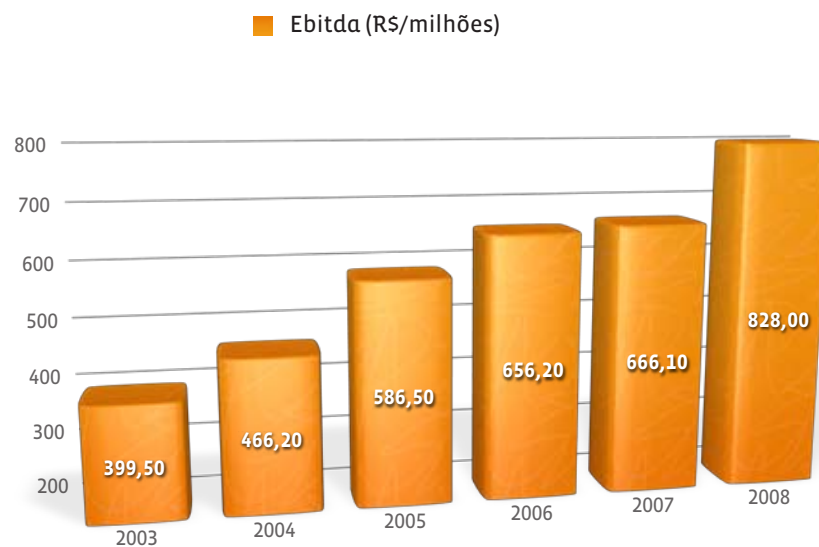
Por outro lado, a energia elétrica apresentou diminuição de 2,9 % em decorrência da redução das tarifas ocorrida em abril de 2008, por determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).



Resultado Operacional da Companhia

Em relação ao resultado operacional, a Copasa apresentou em 2008 um crescimento das receitas totais líquidas (receita operacional líquida + outras receitas operacionais) de 10,9%, enquanto os custos operacionais totais líquidos de depreciações e amortizações elevaram-se em 3,7%, tendo em vista que no ano anterior foram realizados provisionamentos não recorrentes (Créditos-prêmio de IPI, PIS/Pasep e Cofins) que afetaram o resultado daquele ano.

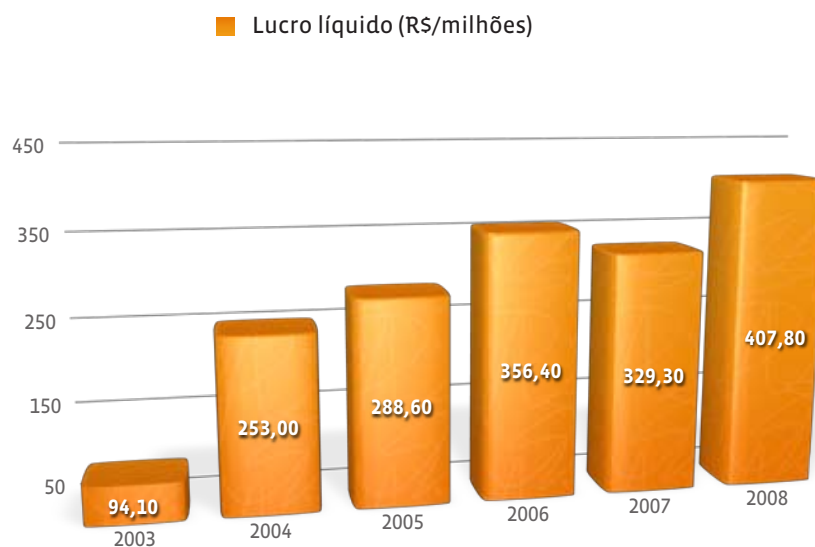
Com isso, o resultado operacional da Companhia medido pelo Ebitda (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) atingiu R\$ 828,0 milhões no ano de 2008, uma elevação de 24,3% sobre os R\$ 666,1 milhões registrados em 2007. A Margem Ebitda de 2008 atingiu 39,4%.



Lucro líquido e rentabilidade

O lucro líquido apurado em 2008 foi de R\$ 407,8 milhões, uma elevação de 23,8% sobre os R\$ 329,3 registrados no ano de 2007, devido ao crescimento nas receitas operacionais superior aos custos operacionais e às receitas financeiras provenientes de aplicações financeiras dos recursos em caixa da Companhia.

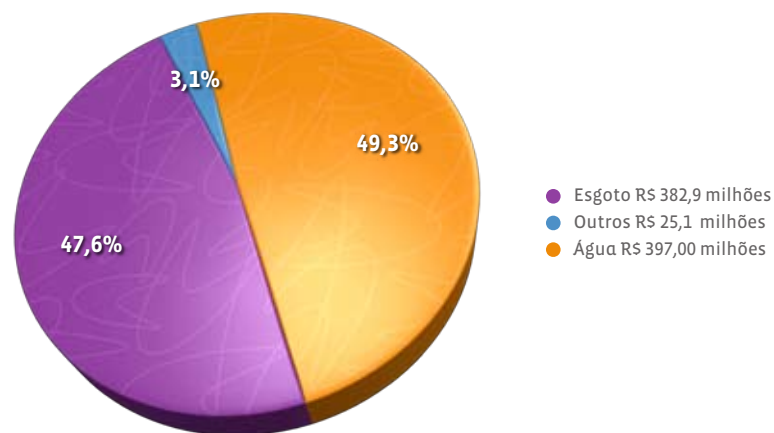
A rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido da Companhia no exercício de 2008 foi de 10,7%.



Investimentos

Os investimentos realizados em 2008 totalizaram R\$ 805,0 milhões. Desse total, R\$ 397,0 milhões foram investidos em sistemas de abastecimento de água, R\$ 382,9 milhões foram destinados aos sistemas de coleta e tratamento de esgotos e os R\$ 25,1 milhões restantes foram investidos em programas de melhoria operacional, desenvolvimento empresarial, bens de uso geral e outros.

Investimentos 2008 • R\$ 805,00 milhões



As principais fontes de recursos utilizadas para realizar os investimentos em 2008 foram os recursos próprios, que incluem os recursos obtidos da Oferta Inicial de Ações e empréstimos obtidos junto à Caixa Econômica Federal e ao BNDES.

Com relação aos investimentos nos sistemas de abastecimento de água destacam-se os destinados à ampliação da capacidade de atendimento do Sistema Integrado Metropolitano da RMBH e à expansão da capacidade de atendimento dos sistemas de abastecimento de água de diversas cidades do interior, como Montes Claros, Três Corações, Araxá e Teófilo Otoni, dentre outras.

Já em relação aos Sistemas de Esgotamento Sanitário, os investimentos foram destinados principalmente às ampliações dos Sistemas de Contagem, Betim, Diamantina, Lavras e Montes Claros, à implantação dos Sistemas de Alfenas e Pedro Leopoldo, à implantação da Estação de Tratamento de Esgotos de Montes Claros e à ampliação do tratamento secundário da ETE Onça na RMBH.

As projeções dos investimentos para 2009 e 2010 estão apresentadas no quadro abaixo:

(R\$ milhões)	2009	2010
Atuais Concessões	447	365
Sistemas de Abastecimento de Água	154	105
Sistemas de Esgotamento Sanitário	261	228
Outros	32	32
Novas Concessões	598	480
Sistemas de Abastecimento de Água	185	151
Sistemas de Esgotamento Sanitário	413	329
Total	1.045	845

Mercado de capitais

Estrutura societária e desempenho das ações

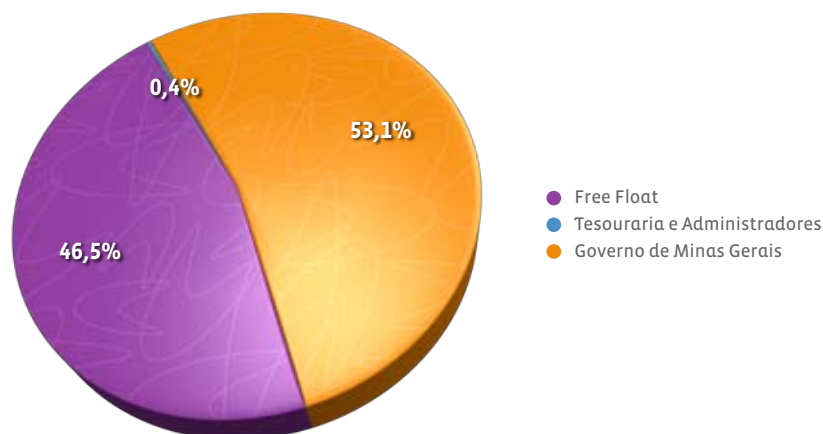
A Copasa é uma empresa de capital aberto, com ações negociadas no Novo Mercado da Bovespa sob o *ticker* CSMG3 desde fevereiro de 2006.

O número total de ações que compõe seu capital é de 115.165.700 ações ordinárias. No final de 2008, o valor de mercado da Companhia alcançou R\$2,2 bilhões, sendo que a cotação unitária da ação encerrou o ano em R\$ 18,81.

Em maio de 2008, em uma operação que totalizou R\$ 460,0 milhões, a Copasa concluiu uma oferta secundária de ações em que foram ofertadas 18.776.521 ações dos acionistas do Município de Belo Horizonte e Companhia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais (Codemig).

Com isso, o *free float* (ações em circulação) atingiu 46,5%, e a participação do Estado de Minas Gerais no capital da Companhia passou para 53,3%. A Copasa possui também 370.176 (0,32%) de suas ações mantidas em tesouraria. O gráfico a seguir demonstra a participação acionária dos principais acionistas em 31 de dezembro de 2008:

Participação na composição acionária



O desempenho das ações da Copasa acompanharam a tendência de queda dos mercados internacionais ocasionada pela crise financeira e fecharam o ano com desvalorização de 37,1%, sendo que no mesmo período o Ibovespa e o *Dow Jones Industrial Average (DVIA)* apresentaram perdas de 41,2% e 33,8%, respectivamente.

No ano de 2008, exercício em que possuía formador de mercado, as ações da Companhia estiveram presentes em 100% dos pregões, e o volume médio diário de negociação foi de R\$4,1 milhões, com uma média de 181 negócios por dia. Como consequência, a partir de janeiro de 2009, as ações da Copasa passaram a integrar o IBr-X da Bovespa, índice de preços que mede o retorno de uma carteira teórica composta por 100 ações selecionadas entre

as mais negociadas na Bovespa, em termos de número de negócios e volume financeiro. A Companhia faz parte também do Índice de Governança Corporativa (IGC) e Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG).

Número Total de Ações, com Exclusão das Ações em Tesouraria	114.795.524
Valor Patrimonial das Ações (R\$/ ação)	33,09
Valor de Mercado (R\$/milhões)	2.159,30
Lucro Líquido (R\$/ ação)	3,54
Dividendos Distribuídos (R\$/ação)	1,01
Dividendos Totais Distribuídos (R\$ milhões)	115,9

Distribuição de juros sobre o capital próprio

Os dividendos distribuídos pela Copasa nos últimos exercícios têm seguido o mínimo definido no seu Estatuto Social diante da demanda de recursos para os investimentos planejados até o ano de 2010 que visam expandir a área de atuação da Companhia.

Em 2008, a administração da Companhia declarou juros sobre o capital próprio imputados aos dividendos mínimos obrigatórios no valor total de R\$ 51,7 milhões (R\$ 0,45 por ação) aos detentores de ações em 04 de agosto de 2008 e de R\$ 25,3 milhões (R\$ 0,22 por ação) aos detentores de ações em 26 de setembro de 2008.

Foi também declarado pelo Conselho de Administração da Companhia, em 27 de março de 2009, o valor de R\$ 38,9 milhões (R\$0,33 por ação) aos detentores de ações em 31 de março de 2009. O valor dos juros sobre o capital próprio imputados aos dividendos obrigatórios totalizou R\$ 115,9 milhões no exercício de 2008 e correspondeu a 30% do lucro líquido da Companhia, descontado a reserva legal de 5%.

Principais estratégias

Atuando como principal agente promotor do saneamento básico em Minas Gerais e seguindo sua visão, a Copasa tem suas ações direcionadas pelas seguintes perspectivas e objetivos estratégicos:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
Econômico-financeira	Garantir o crescimento sustentável da Copasa Otimizar custos Aumentar a geração de caixa Maximizar receitas/arrecadação
Clientes e poder concedente	Expandir a atuação no mercado de saneamento Garantir a fidelização dos nossos clientes Criar alternativas de novos negócios para o mercado Fortalecer a imagem da empresa Elevar a satisfação dos clientes
Processos internos	Ser excelente na gestão de sistemas de abastecimentos de água Desenvolver a gestão de sistemas de esgotamento sanitário Melhorar a apresentação dos serviços da natureza continuada Otimizar a gestão de suprimentos Compatibilizar as soluções tecnológicas de projetos com a viabilidade econômica Aprimorar a gestão do negócio focando o mercado Recuperar e conservar os recursos hídricos e o meio ambiente Atuar com responsabilidade social
Aprendizado e crescimento	Buscar o permanente desenvolvimento empresarial Buscar o permanente desenvolvimento de recursos humanos

Para alcançar tais objetivos, busca expandir e aperfeiçoar suas operações de forma a maximizar valor para seus acionistas e cumprir sua missão de “Ser provedora de soluções em saneamento mediante a prestação de serviços públicos de água e esgoto e a cooperação técnica, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, das condições ambientais e do desenvolvimento econômico-social”, seguindo as seguintes estratégias:

- *Expandir sua atuação no setor de saneamento no Estado de Minas Gerais.*
 - operar em 2009 as concessões de abastecimento de água e de esgotamento sanitário obtidas anteriormente a 31 de dezembro de 2007 e que ainda não estavam em operação naquela data;
 - aumentar até 2010 o índice de atendimento das populações das localidades onde já opera para 100% no caso de abastecimento de água e para 95% nos serviços de esgotamento sanitário;
 - atingir até 2010 a cobrança da tarifa plena referente ao esgotamento sanitário nos municípios onde, por não tratar os esgotos, pratica descontos sobre as respectivas tarifas;
 - obter até 2010 as concessões para prestação de serviços de esgotamento sanitário em 51 municípios com população superior a 15 mil habitantes e em outros 108 municípios com população inferior a 15 mil habitantes;
 - obter até 2010 as concessões para prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 33 municípios de Minas com população superior a 15 mil habitantes.
- *Continuar a melhorar a eficiência e a qualidade da prestação de seus serviços.*

Alinhado a essa estratégia, foi implementado em 2003 o “Programa de Combate e Redução de Perdas”, um modelo de gestão integrada de combate às perdas de faturamento, de acompanhamento da evolução dos indicadores de perdas de água e da implantação de ações para a eliminação das causas mais frequentes destas perdas.

Outro destaque foi o início do “Programa de Caracterização dos Lodos Gerados”, que identifica a composição do lodo gerado no tratamento do esgoto, melhorando sua disposição final. Também está em curso o “Programa Caça-Esgoto”, que tem como objetivo identificar e corrigir os lançamentos indevidos de esgoto, interligando-os ao sistema de esgotamento sanitário.

- *Continuar a melhorar seu sistema de gestão.*

A partir de 2003, a Companhia implantou seu planejamento estratégico que estabeleceu objetivos, metas e ações estratégicas para a orientação de seus negócios. Por meio desse plano, que é revisado periodicamente, são estabelecidos indicadores de desempenho que afetam parte da remuneração dos seus empregados.

- *Fortalecer a marca “Copasa” associando-a a serviços e produtos de alta qualidade.*

O foco constante na qualidade dos serviços prestados, somado ao aumento da exposição da marca no Brasil e no exterior por meio dos convênios de cooperação e à oportunidade de explorar comercialmente a marca Copasa através da Copasa Águas Minerais são ações que reforçam essa estratégia.

- *Continuar a expandir sua atuação fora do Estado de Minas Gerais.*

A Copasa pretende continuar expandindo sua atuação mediante cooperação técnica com municípios fora do Estado de Minas Gerais e do Brasil, bem como com o setor privado, utilizando sua reconhecida capacitação técnica para prover soluções diversificadas na área de saneamento. Além disso, a Companhia pretende operar sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário fora do Estado de Minas Gerais, que atendam aos padrões de rentabilidade da empresa, valendo-se de sua *expertise* gerencial e operacional.

A Copasa acredita que a estratégia global que vem adotando permitirá atender a grande demanda de serviços de saneamento básico com mais qualidade e agilidade e, ao mesmo tempo, melhorar os resultados operacionais e a situação econômico-financeira da empresa.

Riscos e oportunidades

A capacidade de identificar os riscos e capitalizar as oportunidades é essencial para garantir a sustentabilidade de uma empresa. É necessário aprender a equilibrar as possibilidades negativas da ocorrência de riscos com os benefícios potenciais que estão associados à oportunidade, preocupação constante da Copasa.

A aprovação do marco regulatório do setor de saneamento deverá aumentar a concorrência entre os prestadores de serviços, inclusive com maior presença da iniciativa privada. A Copasa acredita que sua estrutura administrativa e operacional, presença geográfica no Estado de Minas Gerais e a experiência na administração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário a colocam em posição privilegiada para expandir sua atuação e competir com concorrentes potenciais.

Além desse aspecto, os pontos fortes listados a seguir garantem à Companhia condições de buscar novas oportunidades de atuação no setor, mitigando os riscos:

Geração de caixa consistente e solidez financeira

A geração de caixa consistente e solidez financeira permite à Copasa acessar fontes de financiamento em condições favoráveis para a implementação da sua estratégia de crescimento.

Baixa alavancagem de dívida

A Companhia apresenta uma alavancagem de dívida de apenas 1,27 x Dívida Líquida/Ebitda, sendo que a dívida bruta é de R\$ 1,8 bilhão, toda ela contratada junto a Agências Oficiais com prazo de amortização de longo prazo. Além disso, a dívida em dólar é de US\$ 40 milhões, correspondendo a apenas 5% da dívida total, e deverá ser amortizada até 2024.

Percentual relevante da receita proveniente de contratos de longo prazo

Praticamente toda a receita de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário está amparada por instrumentos formais de longo prazo, ou seja, contratos de concessão e contratos de programa.

Disponibilidade de recursos hídricos

Diferentemente de outras companhias de saneamento do Brasil, a Copasa possui outorga para utilização da água da maioria dos mananciais, inclusive dos principais, que são utilizados como fontes de recursos hídricos. Detém também a propriedade ou o direito de uso de quase todos os terrenos onde

se encontram tais mananciais. Dessa forma, consegue preservar a qualidade de grande parte de suas fontes de recursos hídricos, evitando a invasão dos terrenos e o desmatamento das áreas próximas. A disponibilidade de recursos hídricos, combinada com a política de preservação ambiental, permitiu à Companhia evitar políticas de racionamento nos últimos dezessete anos.

No entanto, períodos de estiagem prolongada poderão prejudicar a prestação dos serviços de distribuição de água, principalmente na Região Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais e, como consequência, os resultados operacionais e financeiros da Copasa poderão ser adversamente afetados.

Excelência técnica e operacional

A infraestrutura empresarial está associada a uma complexa estrutura organizacional que possui um desempenho técnico operacional de elevado padrão de excelência. Segundo o último diagnóstico disponível do SNIS, em dezembro de 2008, a Copasa está entre as companhias estaduais do setor de saneamento no Brasil com os melhores índices operacionais, com destaque para 246,6 litros por ligação/dia de água de perdas; 93,5% de macromedicação (mensuração do volume de água efetivamente produzido pelas ETAs); e 99,6% de hidromedicação (mensuração do consumo dos clientes).

Qualidade reconhecida na prestação de serviços

A Copasa segue os mais altos padrões de qualidade na prestação de seus serviços, o que tem lhe assegurado um alto grau de reconhecimento por parte de seus clientes, conforme pesquisa técnica realizada. A excelência na prestação de serviços possibilita a manutenção da carteira de clientes, um bom relacionamento com os poderes concedentes e a expansão dos negócios da Companhia.

Base de clientes diversificada e pulverizada com baixo índice de inadimplência

A base de clientes da Copasa é muito diversificada e pulverizada, incluindo órgãos governamentais, empresas privadas e pessoas físicas, o que ajuda a reduzir a dependência ou exposição a um determinado cliente ou grupo de clientes.

*Bota a morena na rede, coração
nas aleluias, deixa rodar a canoa que
o rio corre ligeiro e a vida passageira.*

Olavo Romano

5. DIMENSÃO AMBIENTAL

Responsabilidade ambiental

Política ambiental

Gestão ambiental

Licenciamento ambiental

Captação de água

Estações de Tratamento de Água - ETAs

Pagamento pelo uso dos recursos hídricos

Comitês de bacias hidrográficas

Coleta e tratamento de esgotos

Educação ambiental

Preservação ambiental

Monitoramento ambiental

Consumo de energia e eficiência energética

Coleta seletiva e reciclagem de materiais

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*

5. DIMENSÃO AMBIENTAL

Responsabilidade ambiental

A Copasa está comprometida com o desenvolvimento sustentável e procura adotar práticas de conservação, recuperação e uso racional dos recursos naturais, reavaliando continuamente seus processos de trabalho e compatibilizando as atividades empresariais com o cuidado e a preservação do meio ambiente.

Além de essencial para o futuro da humanidade e do planeta, o cuidado com os recursos naturais é essencial para a Companhia, já que são fundamentais para assegurar a prestação dos serviços sob sua responsabilidade em bases competitivas. A promoção de ações, políticas, planos e programas relacionados à gestão ambiental é atribuição da Diretoria de Meio Ambiente e Novos Negócios.

Além dos esforços de preservação dos recursos hídricos, a Copasa empreende ações de despoluição, implantando sistemas de esgotamento sanitário – redes coletoras, interceptores, estações elevatórias e de tratamento de esgoto - de forma a reduzir significativamente o passivo ambiental devido ao lançamento de esgotos “in natura” nos rios.

Política ambiental

Em junho de 2005 a Copasa definiu sua Política Ambiental, em que se destacam os oito princípios que orientam as atividades da Companhia:

1. atender à legislação e às normas ambientais relativas à preservação do meio ambiente e desenvolver um trabalho constante para o seu aperfeiçoamento;
2. desenvolver procedimentos para a avaliação do desempenho ambiental dos seus sistemas produtivos, buscando o aprimoramento contínuo de seus processos;

3. reduzir os impactos ambientais e prevenir a poluição em todos os seus processos, produtos e serviços;
4. promover a implantação e sustentação de um Sistema de Gestão Ambiental na empresa;
5. atuar, em conjunto com a comunidade e instituições federais, estaduais e municipais, nas bacias hidrográficas de interesse da empresa, em busca da recuperação e da preservação de mananciais;
6. promover a comunicação entre a empresa, acionistas, fornecedores, clientes, órgãos governamentais e a comunidade para motivar e disseminar ações responsáveis de conservação e defesa do meio ambiente;
7. promover e manter programas educacionais que visem o comportamento adequado com relação ao meio ambiente;
8. documentar e implementar sua Política Ambiental, divulgando-a para todos os setores da sociedade, avaliando, revisando e atualizando periodicamente seus objetivos e metas.

Gestão ambiental

Em 2005, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com os seguintes objetivos:

- cumprimento da política ambiental da Copasa, de forma a garantir o compromisso com a qualidade do meio ambiente;
- melhoria do controle de custos, especialmente desperdícios de matéria-prima, combustível e energia;
- identificação das vulnerabilidades ambientais dos processos;
- a melhoria do relacionamento da Copasa com órgãos ambientais.

Em 2008 se iniciou na Diretoria de Operação Sudoeste (DSO) a implantação do SGA, prevista para acontecer em três etapas, a saber:

- Etapa 1: totalmente realizada em 2008, ano em que foram levantados os dados dos Sistemas, por meio de amostragem, para a identificação de todos os aspectos ambientais das atividades executadas nas Unidades.
- Etapa 2: iniciada em 2008, encontra-se em andamento e consiste da análise e sistematização dos dados coletados, definição dos aspectos ambientais

significativos, emissão de diagnóstico ambiental dos sistemas e elaboração de proposições de ações para atendimento aos requisitos legais e mitigação dos impactos.

- Etapa 3: a ser realizada em 2009, consiste na sistematização do processo de avaliação dos impactos e formatação do sistema de atualização e manutenção do banco de dados.

Uma vez consolidado o SGA na DSO, a Copasa irá estender para as demais Diretorias sua implantação e validação.

Licenciamento ambiental

Em Minas Gerais, as atribuições do licenciamento ambiental e da Autorização Ambiental de Funcionamento (AAF) são exercidas pelo Conselho Estadual de Política Ambiental (Copam), por intermédio das Unidades Regionais Colegiadas (URCs), das Superintendências Regionais de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (Suprams), da Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam), do Instituto Mineiro de Gestão das Águas (Igam) e do Instituto Estadual de Florestas (IEF).

Para a regularização ambiental, considera-se a classificação dos empreendimentos nos termos da Deliberação Normativa Copam 74/04, que define os portes dos empreendimentos de saneamento nos seu anexo único - listagem E-03, de acordo com a seguinte classificação:

- Classe 1 - pequeno porte e pequeno ou médio potencial poluidor;
- Classe 2 - médio porte e pequeno potencial poluidor;
- Classe 3 - pequeno porte e grande potencial poluidor ou médio porte e médio potencial poluidor;
- Classe 4 - grande porte e pequeno potencial poluidor;
- Classe 5 - grande porte e médio potencial poluidor ou médio porte e grande potencial poluidor;
- Classe 6 - grande porte e grande potencial poluidor.

Para os empreendimentos classes 1 e 2, considerados de impacto ambiental não significativo, é obrigatória a obtenção da Autorização Ambiental de Funcionamento (AAF).

Para as demais classes (3 a 6), o caminho para a regularização ambiental é o processo de licenciamento, com o requerimento das licenças Prévia (LP), de Instalação (LI) e de Operação (LO).

No final do ano de 2008 a Copasa tinha 43 empreendimentos funcionando com AAF e 26 com LO, o que assegura que tais empreendimentos atendem às exigências ambientais e se encontram de acordo com a legislação vigente.

No mesmo ano, foi realizada a regularização ambiental de 217 novos empreendimentos, compreendida por 14 LP e/ou LI, 46 Declarações de Instalação de Empreendimento (DIE) e 157 Declarações de Dispensa de Licenciamento Ambiental (DLA). Adicionalmente, a Companhia deu início aos procedimentos para obtenção de licenças de operação para mais 10 sistemas operacionais.

Política Nacional de Recursos Hídricos

A Lei nº 9.433, de 08 de janeiro de 1997, estabelece os fundamentos, objetivos, diretrizes de ação e instrumentos da Política Nacional de Recursos Hídricos e foi responsável pela criação do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos.

A lei também define que o regime de outorga de direitos de uso dos recursos hídricos visa assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso ao recurso, cabendo à Agência Nacional das Águas (ANA) regular a sua efetivação ou delegar aos estados competência para conceder outorga de direito de uso de recurso hídrico de domínio da União.

Adicionalmente, reconhece a água como bem econômico e busca criar condições de equilíbrio entre a oferta e a demanda, além de definir a cobrança pelo uso do recurso.

Para que se possa cobrar pelo uso das águas, é necessário que seja instalada e em cada bacia hidrográfica um Comitê de Bacia e uma Agência de Bacia, que devem realizar um estudo de viabilidade econômico-financeira, visando fundamentar e orientar os projetos.

Fonte: www.ana.gov.br

Captação de água

O Estado de Minas Gerais possui recursos hídricos de qualidade em abundância e essa disponibilidade, combinada com a política de preservação ambiental, permitiu à Copasa operar seus sistemas sem a utilização de políticas de racionamento.

A Companhia possui outorga para utilizar mananciais superficiais (rios, lagos ou represas) ou subterrâneos (lençóis subterrâneos), concedidos pelo Instituto Mineiro de Gestão de Águas (Igam) ou pela Agência Nacional das Águas (ANA), de acordo com os domínios estadual e federal, respectivamente. A Copasa é proprietária ou possui direito de uso das principais áreas de captação dos seus sistemas de produção de água. Em 31 de dezembro de 2008, possuía 1.391 outorgas, entre estaduais e federais, sendo 541 captações superficiais - que permitiam utilizar até 45,36 m³ de água por segundo - e 850 captações subterrâneas - que viabilizavam a utilização de até 8,89 m³ de água por segundo.

Do total outorgado de 54,25 m³ de água por segundo, atualmente utiliza em média 30 m³ de água por segundo. Em 31 de dezembro de 2008 existiam, ainda, 540 pontos de captação cujas outorgas já haviam sido solicitadas e aguardavam análise pelo órgão competente ou estavam em fase de estudos preliminares.

A tabela a seguir demonstra o volume de água outorgado nos principais sistemas de produção de água:

Município	Bacia federal	Bacia estadual	Vazão outorgada (m³/s)
Alfenas	Rio Grande	-	0,30
Brumadinho	Rio São Francisco	Rio Paraopeba	10,45
Cataguases	Rio Paraíba do Sul	-	0,27
Contagem	Rio São Francisco	Rio Paraopeba	0,95
Divinópolis	Rio São Francisco	Rio Pará	0,775
Divinópolis	Rio São Francisco	Rio Pará	0,55
Itajubá	Rio Grande	-	0,33
Juatuba	Rio São Francisco	Rio Paraopeba	2,70

Município	Bacia federal	Bacia estadual	Vazão outorgada (m³/s)
Montes Claros	Rio São Francisco	Rio Juramento	1,27
Nova Lima	Rio São Francisco	Rio das Velhas	6,00
Patos de Minas	Rio Paranaíba	-	0,75
Pouso Alegre	Rio Sapucaí Mirim	Rio Mandu	0,35
Três Corações	Rio Grande	Rio Verde	0,35
Varginha	Rio Grande	Rio Verde	0,75

Política Estadual de Recursos Hídricos

A Lei Estadual nº 13.199, de 29 de janeiro de 1999, estabelece o direito de acesso de todos aos recursos hídricos, com prioridade para o abastecimento público, a manutenção dos ecossistemas e a participação do poder público, dos usuários e das comunidades na gestão dos recursos hídricos.

O regime de outorga de direitos de uso de recursos hídricos do estado, que visa assegurar os controles quantitativos dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso ao recurso, deve respeitar as prioridades de uso estabelecidas nos planos diretores de recursos hídricos de bacias hidrográficas e a manutenção de condições adequadas ao transporte hidroviário.

A cobrança pelo uso dos recursos hídricos de domínio estadual segue a mesma estrutura que a cobrança pela União.

Fonte: www.igam.mg.gov.br

Estações de tratamento de água – ETAs

Em 31 de dezembro de 2008, a Copasa operava 1.144 ETAs em Minas Gerais. Nos últimos anos, aumentou sua capacidade média de produção de água, que era de 37.000 l/s, em 1999 para 42.397 l/s, em dezembro de 2008. A tabela abaixo destaca as principais ETAs em operação no final de 2008:

ETA	Localidade	Capacidade (l/s)⁽¹⁾
Rio das Velhas	Nova Lima	6.750
Rio Manso	Brumadinho	4.200
Serra Azul	Mateus Leme	2.700
Vargem das Flores	Contagem	1.200
Amaro Lanari	Ipatinga	1.150
Morro Redondo	Nova Lima	750
Rio Itapecerica	Divinópolis	645
Sapucaí/Toledos	Itajubá	588
Rio Verde	Varginha	530
Araxá	Araxá	477
Ibirité	Ibirité	450
Verde Grande	Montes Claros	379
Lavras	Lavras	366
Il Almeidas	Conselheiro Lafaiete	357
Patos de Minas	Patos de Minas	320
Alfenas	Alfenas	308
Cidade Alta	Teófilo Otoni	308
São Sebastião do Paraíso	São Sebastião do Paraíso	269

(1) 1.000 l/s equivalem a 1 m³/s.

O maior grupo de sistemas de tratamento de água está localizado na RMBH e é composto por vários grandes sistemas produtores de água potável, sendo as sete maiores: Serra Azul, Vargem das Flores, Rio Manso, Ibirité, Morro Redondo, Catarina e Rio das Velhas. Esse último é o maior sistema de produção de água individual da Copasa, com capacidade de produzir, isoladamente, cerca de 6.750 l/s, e que atende a aproximadamente 41,4% do abastecimento de água em toda a Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Pagamento pelo uso dos recursos hídricos

Desde março de 2002, a Copasa paga mensalmente pelo uso dos recursos hídricos da Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul e, desde 2006, pelo uso dos recursos da Bacia dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ), todos rios de domínio da União. Na tabela abaixo estão descritos os valores mensais pagos em 2008 a cada um dos sistemas:

Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul	
Sistema	Valor (R\$/ mês)
Cataguases	6.575,22
Leopoldina	4.562,12
Rio Pomba	1.321,37
Pirapetinga	872,16
Divino	703,15
Dona Eusébia	370,13

Bacia dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá	
Sistema	Valor (R\$/ mês)
Camanducaia	R\$ 1.263,67 (água)
Toledo	R\$ 326,51 (água)
Extrema	R\$ 240,68 (água)
Extrema	R\$ 4,216,29 (esgoto)

Comitês de Gerenciamento de Bacias Hidrográficas

Os Comitês de Bacias Hidrográficas são órgãos deliberativos e normativos, em suas áreas territoriais de atuação, que têm por finalidade promover, no âmbito da gestão de recursos hídricos, a viabilidade técnica e econômico-financeira de programa de investimento e a consolidação das políticas de estruturação urbana e regional, visando o desenvolvimento sustentável da bacia.

São atribuições dos Comitês de Bacias, entre outras: (i) decidir, em primeira instância administrativa, os conflitos relacionados a recursos hídricos; (ii) aprovar o Plano Diretor dos Recursos Hídricos e seu respectivo orçamento, para integrar o Plano Estadual de Recursos Hídricos e suas atualizações; (iii) aprovar planos de aplicação dos recursos arrecadados com a cobrança pelo uso de recursos hídricos (inclusive repasse de recursos a fundo perdido), bem como os valores propostos para a cobrança, estabelecendo os critérios e normas para tal; e (iv) aprovar a outorga dos direitos de uso de recursos hídricos para empreendimentos de grande porte e com potencial poluidor.

A criação de Comitês de Bacias no Estado de Minas Gerais deve ser efetivada em conformidade com a Lei nº 13.199/99, que dispõe sobre a Política Estadual de Recursos Hídricos, e com a divisão hidrográfica do estado e ter como base as Unidades de Planejamento e Gestão dos Recursos Hídricos definidas pelo Conselho Estadual de Recursos Hídricos.

Fonte: www.igam.mg.gov.br

O valor pago, em cada sistema, é repassado a todos os consumidores, proporcionalmente ao consumo.

Comitês de bacias hidrográficas

Atualmente em Minas Gerais existem 30 Comitês de Bacias Hidrográficas (CBHs). Esses Comitês, relativos a rios de domínio do Estado, encontram-se em diferentes etapas de implantação e funcionamento. Somente o Comitê do Rio das Velhas teve sua Agência de Bacias instalada em final de 2008 e, por isso, a Copasa deverá iniciar o pagamento pelo uso dos recursos hídricos desta bacia em 2009.

A Companhia possui representantes em todos os CBHs do Estado e sua atuação é pautada pelo objetivo de garantir a implementação de ações que promovam a recuperação e a preservação dos recursos hídricos, assegurando as condições necessárias para garantir à população de suas áreas de concessão o acesso à água de boa qualidade e a preços acessíveis.

Coleta e tratamento de esgotos

Com a crescente urbanização das cidades brasileiras, as questões ambientais do país passaram a se concentrar principalmente nas grandes cidades. A falta de infraestrutura sanitária é reconhecidamente a principal responsável pela deterioração do meio ambiente e da qualidade de vida dos habitantes dos centros urbanos.

Uma parcela significativa dos esgotos coletados ainda é lançada indevidamente em cursos d'água e para minimizar esse impacto, a Copasa vem investindo em infraestrutura sanitária ao longo dos anos, principalmente para a ampliação dos sistemas de esgotamento sanitário por meio da concessão de novas ligações, da ampliação da cobertura com coleta e interceptação dos esgotos gerados e da implantação de novas estações de tratamento de esgotos.

No Município de Belo Horizonte, por exemplo, com a ETE Arrudas e a ETE Onça, o percentual de tratamento de esgotos coletados passou de 59,6% em dezembro de 2007 para 73,0% em dezembro de 2008.

Este resultado dos investimentos da Companhia se soma a outros, entre os quais merece destaque a melhoria na qualidade das águas do Rio das

Velhas, comprovada pelo retorno ambiental, mensurado pelo Programa de Monitoramento dos Corpos Receptores nas Bacias dos Ribeirões Arrudas e Onça e no próprio Rio das Velhas, e pelo biomonitoramento de peixes.

Segundo dados do Projeto Manuelzão da UFMG, em 2005 foi registrado em Curvelo, Corinto e Lassance um número de espécies de peixes superior ao encontrado em 1999, além do ressurgimento de outras. Essa recuperação é resultado das intervenções da Copasa na RMBH, principalmente a operação das ETEs Arrudas e Onça e o Programa Caça-Esgoto. No 1º semestre de 2009 deverá ser realizada uma nova expedição para mensurar a evolução do projeto.

Subprodutos sólidos gerados no tratamento dos esgotos

Em 2008, foram produzidas, aproximadamente, 27.086 toneladas de subprodutos sólidos gerados no tratamento dos esgotos (lodo biológico, material gradeado, areia e espuma) na Região Metropolitana de Belo Horizonte, integralmente dispostas em aterros sanitários licenciados.

Os subprodutos sólidos gerados nas estações de tratamento de esgotos Arrudas, Onça e algumas outras unidades são encaminhados para a Central de Disposição de Resíduos Macaúbas da Companhia Vital Engenharia Ambiental S.A., na Cidade de Sabará, conforme Convênio de Cooperação Técnica entre a Copasa e a Companhia Vital Engenharia Ambiental S.A.

Já os subprodutos sólidos gerados nas demais estações de tratamento de esgotos da Região Metropolitana de Belo Horizonte são encaminhados ao Aterro Sanitário da Prefeitura Municipal de Contagem, seguindo o Termo de Cooperação Técnica entre a Copasa e a Prefeitura Municipal de Contagem.

Ações na Região Metropolitana de Belo Horizonte

Programa Caça-Esgoto

Tem como objetivo identificar e corrigir os lançamentos indevidos de esgoto, interligando-os ao sistema de esgotamento sanitário existente e já implantou 191 empreendimentos, corrigindo 653 lançamentos indevidos de esgoto nas Bacias dos Ribeirões Arrudas e Onça, sendo que somente em 2008 foram implantados 25 empreendimentos que corrigiram 173 lançamentos.

No ano de 2008, a Copasa concluiu inúmeras obras deste programa no município de Belo Horizonte, tais como o Interceptor do Córrego da Serra na Região Sul, o Interceptor do Ribeirão Isidoro na Região de Venda Nova, a 1ª etapa do Interceptor do Córrego do Cercadinho na Região do Buritis e redes e interceptores na Região do Barreiro.

Programa de Monitoramento de Corpos Receptores

Visa aferir a eficiência das ações ambientais realizadas pela Companhia, como por exemplo, o Programa Caça-Esgoto, permitindo identificar os córregos e ribeirões que se encontram mais poluídos por esgotos e, a partir daí, definir soluções para execução das obras de correção dos lançamentos indevidos de esgotos. Possibilita, também, constatar a qualidade das águas antes e após a implantação das ETEs, como forma de aferir a sua eficiência operacional e o incremento de qualidade das águas dos corpos receptores.

Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (Precend)

Criado para atuar junto aos empresários mineiros na destinação adequada dos seus esgotos, o Precend, por meio de seus mecanismos de controle, possibilita à Copasa receber no seu sistema de esgotamento sanitário os esgotos domésticos e os não domésticos gerados nos processos produtivos e/ou nas prestações de serviços e encaminhá-los às estações de tratamento, com segurança, promovendo a despoluição dos rios. Em 2008, ingressaram no Precend 685 estabelecimentos, que viabilizaram os seguintes resultados:

- minimização das manutenções nas redes;
- redução em interferências nos processos operacionais das estações de tratamento de esgotos;
- diminuição na incidência de acidentes de trabalho decorrentes do contato com os esgotos perigosos;
- minimização na geração de lodos com características indesejáveis para a sua disposição final;
- geração de efluentes tratados com parâmetros em conformidade com a legislação ambiental.

Educação ambiental

Motivar e ensinar as pessoas a cuidar, preservar, respeitar e proteger o meio ambiente sempre esteve entre as estratégias empresariais da Copasa. Por essa razão, a Companhia mantém o Centro de Educação Ambiental do Barreiro (Ceam Barreiro), uma referência em educação ambiental e de ações de preservação que atingem tanto a comunidade interna como a externa.

O Ceam Barreiro está localizado em uma área preservada pela Copasa, na região do bairro Barreiro, em Belo Horizonte. O manancial do Barreiro, que tem 880 hectares, foi transformado em Área de Proteção Especial para fins de preservação em 1982 e busca, por meio de ações socioambientais, integrar a comunidade na preservação da área.

Nesse Ceam foi instalado o Projeto Sala Verde, desenvolvido pelo Ministério do Meio Ambiente, e que tem como objetivo democratizar o acesso às informações sobre o tema, por meio de espaços adaptados a esse fim. Em 2008, 2.550 pessoas visitaram o centro, em sua maioria alunos das escolas da Região Metropolitana de Belo Horizonte, professores, alunos de cursos superiores e empregados da Copasa.

Para 2009, está prevista a ampliação do Ceam Barreiro, de forma a capacitá-lo para receber mais de 5.000 visitantes por ano, atendendo também as associações de bairros do entorno da reserva e grupos de terceira idade, que já demandaram sua inserção no Programa.

Preservação ambiental

A Copasa mantém diversos programas visando preservar a qualidade e quantidade de água disponível. Além dos projetos de educação ambiental são desenvolvidos programas específicos de preservação ambiental, com foco na manutenção da disponibilidade e da qualidade do recurso.

Parque Estadual do Rola-Moça

Em uma área de 3.941,09 hectares de vegetação típica de cerrado e mata atlântica, o Parque Estadual da Serra do Rola-Moça abrange os municípios de Belo Horizonte, Brumadinho, Ibirité e Nova Lima e é responsável pelo fornecimento de água para abastecimento de cerca de 450 mil habitantes da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Desde sua criação, em setembro de 1994, essa unidade de conservação de proteção integral é administrada conjuntamente pelo Instituto Estadual de Florestas (IEF) e a Copasa.

O Parque possui todos os instrumentos de gestão impostos pelo Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama), como plano de manejo aprovado pelo órgão ambiental, conselho consultivo com reuniões mensais e zoneamento ambiental aprovado.

Sistema Integrado de Proteção de Mananciais (Sipam)

Responsável pelos mananciais captados pela Companhia, o Sipam, criado em 1989, tem como objetivo promover a implantação de ações para preservação ambiental nas sub-bacias hidrográficas, com a finalidade de melhorar qualitativa e quantitativamente a água e garantir o abastecimento público.

Sua ação é articulada e integrada com as comunidades de cada bacia hidrográfica. A mobilização da população é um fator fundamental para a execução de diversas ações como o cercamento de nascentes, a construção de bolsões/barraginhas de contenção de sedimentos, além da realização de oficinas ambientais nas escolas.

A Copasa participa do programa com a organização de diversas ações e procura estimular as comunidades a serem atores no processo de proteção, recuperação e melhoria dos mananciais e do meio ambiente e a participarem ativamente da continuidade do programa.

Em 2008 iniciou-se a implantação do Sipam em 10 sub-bacias hidrográficas, pertencentes à porção mineira da Bacia do Paraíba do Sul, que demandaram investimentos de R\$ 80.000,00 ao longo do ano. Adicionalmente, foi consolidado o processo de seleção e estruturação para implantação do programa em 50 novas bacias durante o ano de 2009, em uma ampliação inédita de implantação deste tipo de ação.

Reservas Ambientais

Visando promover a preservação do meio ambiente e dos mananciais utilizados, a Copasa mantém 14 reservas ambientais, com um total de 23.297 hectares de áreas preservadas. A tabela abaixo apresenta as reservas ambientais e suas respectivas áreas:

Denominação	Município	Área (hectare)
Rio Manso	Rio Manso, Bonfim, Brumadinho, Crucilândia, Itatiaiuçu	9.000
Serra Azul	Mateus Leme, Igarapé, Itaúna, Juatuba	3.200
Juramento	Juramento	3.180
Pau de Fruta	Diamantina	1.700
Mutuca	Nova Lima	1.250
Pedra Azul	Pedra Azul	1.156
Fechos	Nova Lima	1.074
Barreiro	Belo Horizonte	880
Medina	Medina	569
Bálsamo	Ibirité	391
Catarina	Brumadinho	387
Taboões	Ibirité, Sarzedo	247
Cercadinho	Belo Horizonte	151
Rola Moça	Ibirité	12

As áreas de reserva estão localizadas no entorno de reservatórios (barragens de acumulação de água) e são desapropriadas para sua proteção e conservação. A desapropriação é autorizada pelo Governo do Estado, por meio da edição de Decretos de Utilidade Pública e da compra e escrituração dos terrenos que irão constituir a Reserva em nome da Copasa. Isso permite que seja restringido o uso e ocupação do solo na bacia contribuinte ao manancial e que seja garantida sua preservação para manter o abastecimento público.

Monitoramento ambiental

A Copasa, ciente de sua responsabilidade com o saneamento básico e a preservação dos recursos hídricos no Estado de Minas Gerais, monitora diversas variáveis hidrológicas nos mananciais utilizados para fins de abastecimento e autodepuração e em suas bacias hidrográficas. Dessa forma, pode acompanhar o comportamento das águas ao longo dos anos, por meio da implantação e operação das estações dos seguintes tipos:

- Estações Pluviométricas (480 unidades) para medição da altura de chuva acumulada ao longo de um dia;
- Estações Fluviométricas (344 unidades) para medição das vazões dos mananciais superficiais;
- Estações de Monitoramento de Poços Tubulares Profundos (430 unidades) para obtenção de variações sazonais do aquífero subterrâneo;
- Estações de Monitoramento de Qualidade de Água Bruta (3.118 pontos) para obtenção dos principais parâmetros de qualidade da água captada nos mananciais superficiais e subterrâneos.

As séries históricas obtidas por meio do monitoramento realizado desde a década de 70 possibilitam traçar perfis regionais de comportamento das águas e tirar conclusões sobre como as alterações climáticas (variações de temperatura, pressão e umidade do ar) e antrópicas (relacionadas à forma de ocupação das bacias) interferem no comportamento hidrológico dos mananciais monitorados.

Adicionalmente, a Copasa realiza previsões e planos de ação de preservação ambiental nas bacias, além de desenvolver estudos para subsidiar soluções para os conflitos de uso, buscando compatibilização da disponibilidade hídrica dos mananciais com a demanda da comunidade que deles usufrui.

Por fim, além da caracterização hidrológica, esse monitoramento permite alertar a todos os interessados que somente o uso consciente dos recursos hídricos e o controle da forma de uso e ocupação do solo garantirão a boa qualidade e quantidade das águas dos mananciais de forma a manter os ecossistemas aquáticos e atender às necessidades das gerações presentes e futuras.

Consumo de energia e eficiência energética

Tendo em vista a importância do consumo consciente de energia elétrica e da representatividade de cerca de 15% deste insumo nos custos totais da Copasa, foi criado em 2007 um departamento para promover as ações, planos e programas relacionados à eficiência energética, à cogeração e à autoprodução de energia com foco na redução do consumo e dos custos sem comprometimento da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Dentro desse escopo foram desenvolvidas, no ano de 2008, as seguintes atividades:

- ETE Arrudas: implantação de um sistema de aproveitamento do biogás para produção de energia elétrica. O prazo previsto para a conclusão das obras é no final de 2009.
- ETEs de porte médio: suprimento de energia elétrica (aproveitamento do biogás) em convênio com agência de cooperação técnica alemã com o objetivo de escolher, dentre as tecnologias disponíveis, aquela que melhor se adapte à realidade da Copasa, considerando o porte e o tipo de tratamento.
- Aproveitamento da energia potencial hidráulica na barragem do Rio Manso, com a construção de uma Pequena Central Hidroelétrica (PCH) em conjunto com o projeto de expansão do sistema.
- Ações para eficiência administrativa a partir de contratação mais adequada junto às concessionárias.
- Ações de eficiência operacional com melhoria de rendimento, correção de fator de potência e redução de consumo de energia.

Coleta seletiva e reciclagem de materiais

A Copasa sempre se manteve atenta ao destino do lixo gerado em suas dependências. Ao longo dos anos, foi implantando o conceito e a cultura da coleta seletiva entre os seus empregados - processo que começou com a coleta de papel por meio da instalação de coletores individualizados em cada sala das unidades organizacionais da Sede da Companhia e que, posteriormente, se estendeu para outras unidades descentralizadas da Sede.

Em seguida, com base no conceito de reciclagem, a Companhia passou a disponibilizar recipientes individualizados para a coleta do papel destinado à reciclagem e papel destinado à reutilização. Com isto, os empregados foram sendo despertados para a importância de diminuir o consumo e adotar uma atitude responsável com o meio ambiente.

Simultaneamente, foram instalados, no pátio da Unidade Regional Metropolitana, *containers* para a coleta de material reaproveitável (vidro, plástico e metal) com o objetivo de, além de realizar a coleta seletiva, estimular os empregados a adotarem essa prática em suas residências e depositassem o material recolhido nesses *containers*.

Em 2007, foram instalados coletores individuais de papel, metal, vidro, plástico e material não reciclável em todos os andares dos prédios das Unidades da Sede, Regional Metropolitana e Cercadinho; coletores coletivos desses materiais nos pátios e locais de convivência dessas unidades e de outras descentralizadas (ETE Arrudas e Onça, Distritos Operacionais da Metropolitana e Interior), além de coletores de pilhas e baterias, nas Unidades Regional e Cercadinho.

Os materiais recolhidos são doados à Associação dos Catadores de Papel, Papelão e Materiais Reaproveitáveis de Belo Horizonte, sendo que em 2008 o volume mensal das unidades localizadas neste município foi de aproximadamente 3.000 kg.

*O rio, este velho amigo, mesmo na dor
e na sede, não lhe nega o seu quinhão
de peixe, esperança e paz.*

Olavo Romano

6. DIMENSÃO SOCIAL INTERNA: A COPASA E SEUS EMPREGADOS

Perfil do corpo funcional

Diversidade

Acesso democrático e aberto

Remuneração por resultados

Avaliação e cobrança

Relações sindicais

Saúde de resultados

Capacitação e desenvolvimento

Benefícios com responsabilidade

Qualidade de vida

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*

6. DIMENSÃO SOCIAL INTERNA: A COPASA E SEUS EMPREGADOS

O capital humano é reconhecido como um dos maiores patrimônios da Copasa e uma das razões de seu sucesso no mercado. Diante dessa importância, a Companhia busca promover o tratamento justo, ético, isonômico e democrático aos empregados, com vistas ao equilíbrio e a conciliação de expectativas e interesses entre eles e a Companhia.

Esse desafio pode ser traduzido no conceito de sustentabilidade interna, que só é alcançado quando se obtém a motivação e um clima organizacional adequados à produção continuada de bons resultados empresariais.

Perfil do corpo funcional

A Copasa terminou o ano de 2008 com 11.116 empregados, sendo que, no período, 405 foram admitidos e 369 se desligaram. Considerando a distribuição por Diretorias, 83,98% atuam nas Diretorias Operacionais e 16,02% trabalham nas Unidades de Gestão e Administração.

Com relação à distribuição espacial, 43% do total estão alocados na Região Metropolitana de Belo Horizonte, dos quais 14% na administração central e 29% na operação dos sistemas atendidos nessa região.

	2008			2007		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Número de empregados efetivos ao final do período	1.195	9.921	11.116	1.183	9.897	11.080
Número de desligamentos	32	337	369	36	287	323
Número de admissões durante o período	44	361	405	27	309	336
Número de estagiários contratados no período	51	50	101	58	44	102
Número de trainees	9	7	16	3	9	12

	2008		2007	
	No.	%	No.	%
Diretorias Operacionais	9.335	83,98	9.386	84,71
Unidades de gestão e administração	1.781	16,02	1.694	15,29

Categoria de especialidade	2008 (%)	2008 (n°.)	2007 (%)	2007 (n°.)
Categoria superior	9,09	1.011	7,14	778
Nível técnico operacional ou administrativo	22,90	2.546	23,24	2.531
Atividades operacionais	50,31	5.593	51,58	5.617
Apoio administrativo	17,69	1.966	18,03	1.963

Escolaridade	Feminino	Masculino	Total
4ª série incompleta	01	439	440
4ª série completa	06	732	738
5ª a 8ª série incompleta	06	367	373
5ª a 8ª série completa	12	1.178	1.190
Ensino médio incompleto	11	239	250
Ensino médio completo	541	5.526	6.067
Ensino superior incompleto	36	210	246
Ensino superior completo/Pós-graduação	582	1.230	1.812
Total	1.195	9.921	11.116

Faixa Etária	2008	2007
de 18 a 35 anos	3.004	3.225
de 36 a 45 anos	3.776	3.720
de 46 a 60 anos	4.119	3.938
acima de 60 anos	217	197

Diversidade

Amplamente integrada às comunidades onde atua, até mesmo em virtude da natureza da sua atividade, a Copasa busca atender às prerrogativas da sociedade por meio da promoção da igualdade de oportunidades, da ação afirmativa e da discriminação positiva, tanto nas suas relações internas como externas.

No final de 2008, o quadro de empregados da Companhia contava com 1.195 mulheres e 4.350 negros, sendo que, do total dos cargos de gerência, eles ocupam, respectivamente, 19,4% e 12,9%. No processo seletivo interno para cargos de confiança, em caso de empate na pontuação final, são assegurados dois pontos de vantagem para mulheres e negros. A classificação dos empregados por raça é realizada por autodeclaração.

Desde 1997, em atendimento à legislação, os editais de concurso público preveem 10% dos postos de trabalhos vagos de cada cargo para admissão de pessoas portadoras de necessidades especiais. Nesse sentido, a Companhia tem adequado seus prédios, com construção de rampas de acesso, elevadores especiais, banheiros próprios para cadeirantes, visando a adaptação e integração desses empregados.

Para empregados e dependentes portadores de necessidades especiais, a Companhia oferece o Programa de Assistência Especial, que reembolsa despesas com tratamento de saúde e atendimento escolar diferenciado. Em 2008, o Programa contou com 200 beneficiários.

Faixa salarial Remuneração	Mulheres	% participação feminina	Homens	% participação masculina	Total
de 01 a 04 SM	416	34,81	7.455	75,14	7.871
de 05 a 09 SM	517	43,26	1.693	17,06	2.210
de 10 a 14 SM	144	12,05	298	3,00	442
de 15 a 19 SM	51	4,27	108	1,09	159
de 20 a 24 SM	20	1,67	107	1,08	127
de 25 SM ou mais	47	3,93	260	2,62	307
Total	1.195	100,00	9.921	100,00	11.116

	Feminino	Masculino	Total
Gerentes	48	200	248
Diretores	0	09	09

	2008		2007	
	Admissões	Participação (%)	Admissões	Participação (%)
Feminino	44	10,86	27	8,04
Masculino	361	89,14	309	91,96
Total	405	100	336	100

Faixa salarial	Negros	Total de Empregados	% participação
de 01 a 04 SM	3.390	7.871	43,07
de 05 a 09 SM	794	2.210	35,93
de 10 a 14 SM	77	442	17,42
de 15 a 19 SM	28	159	17,61
de 20 a 24 SM	24	127	18,90
de 25 SM ou mais	37	307	12,05

Acesso democrático e aberto

Na busca por um equilíbrio mais sensível na balança de interesses entre a Companhia e os empregados, a Copasa desenvolveu e implantou diversos processos com foco em mobilidade funcional e crescimento profissional, dentre os quais merecem destaque:

Seleção Interna para Cargos de Confiança: processo considerado inédito nas empresas públicas e que permite que os novos gestores sejam selecionados por meio de avaliações técnicas e comportamentais, considerando o mérito de cada um. A iniciativa recebeu o Prêmio Ser Humano, da Associação Brasileira de Recursos Humanos de Minas Gerais (ABRH-MG).

Programa Trainee: possibilita o crescimento na carreira e prepara os participantes para atuarem como lideranças e como futuros gestores. Em 2008, o programa contou com 16 participantes e em seus dois anos de atuação já teve a participação de 28 empregados, dos quais seis ocupam atualmente cargos gerenciais.

Criação dos Cargos de Analista Master e de Assistente Técnico Especialista: a iniciativa, lançada em 2008, gera mais oportunidades de crescimento profissional com a ampliação das carreiras de nível superior e de técnicos de nível médio. Em 2008, cinco empregados foram promovidos ao cargo de Analista Master.

Criação do Cargo Gerente Adjunto: a criação do novo cargo em 2008 contribuiu para valorizar e preservar a experiência e o conhecimento técnico-operacional. Por meio de concurso interno, os empregados são selecionados para atuar ao lado de gerentes já em condições de se aposentar durante no máximo um ano, período em que são preparados para assumir a gerência das unidades onde estejam atuando. Em 2008 foram selecionados 13 gerentes adjuntos por processo de seleção interna.

Seleção Interna para Cargos de Agente de Saneamento e Analista de Saneamento: a seleção oferece possibilidades de ascensão profissional por mérito e tem foco motivacional. Em 2008, 821 empregados concorreram a 53 vagas para esses dois cargos. Os aprovados alçaram postos de trabalho de maior responsabilidade e atuação.

Avaliação por Aprendizagem: reformulada em 2008 e com abrangência de todas as especialidades profissionais, que englobou 4.000 empregados, visa avaliar o desempenho de cada profissional em sua atividade.

Com relação à responsabilidade socioeducativa, a Copasa tem contribuído para a inclusão de jovens no mercado de trabalho por meio de seu programa de estágios supervisionados. Em 2008 foram ofertadas 150 vagas para universitários e técnicos de nível médio em praticamente todas as áreas de atuação da Companhia, contribuindo, além da formação profissional, para o desenvolvimento pessoal, moral e cívico dos jovens.

Remuneração por resultados

No Sistema de Gestão da Copasa, a remuneração variável é um incentivo para a performance profissional e um fator de impulso para a Companhia seguir rumo à sua visão. Constituída por um sistema de avaliação que possui relação direta com os objetivos estratégicos da organização, esse sistema premia os empregados de acordo com os resultados alcançados, por meio dos seguintes mecanismos:

- Gratificação de Desempenho Institucional (GDI): avaliação institucional e não individual, trata-se de uma remuneração variável em função do resultado do trabalho coletivo dos empregados de uma determinada unidade organizacional, que tem como objetivo melhorar o desempenho a partir de quatro dimensões (econômico-financeira, de qualidade, produtividade e eficiência dos serviços).
- Gratificação de Desempenho Gerencial (GDG): insere a remuneração por incentivo ao alcance de metas para os gerentes, visando fortalecer o propósito de alinhar o corpo funcional com a estratégia da organização em função da busca pela melhoria contínua dos resultados, além de contemplar outras dimensões, como a responsabilidade socioambiental da organização.
- Programa de Participação dos Empregados nos Lucros da Empresa (PL): programa instituído em 2005 e beneficia todos os empregados, podendo ser distribuído o montante máximo de 6,25% do lucro líquido anual, descontada a reserva legal. As metas para o pagamento da participação nos lucros são estabelecidas anualmente pela Diretoria. Com referência ao exercício de 2008, foram distribuídos R\$24,6 milhões.

O sistema de medição desenvolvido na Copasa contempla um conjunto de indicadores para analisar o seu desempenho global, segundo perspectivas diferentes e complementares, nas quais os objetivos estratégicos estabelecidos são traduzidos em indicadores para que seus resultados possam ser efetivamente acompanhados.

Assim, com a implantação da remuneração variável e do sistema de medição institucional alinhados aos objetivos estratégicos, a Companhia passou a ter uma linguagem comum, cuja influência na cultura organizacional é mais ampla do que a simples constatação do atingimento de metas. Os resultados revelam o progresso dos indicadores, com aumento da qualidade dos serviços prestados, que acabam beneficiando toda a coletividade.

Avaliação e cobrança

Em 2008, a Copasa ampliou a abrangência das avaliações de desempenho para atender todos os empregados, nos diversos níveis hierárquicos. Para tanto, a Unidade de Recursos Humanos, cumprindo requisito já previsto no Plano de Carreiras Cargos e Salários, elaborou um projeto-piloto que foi testado em uma Unidade Operacional da Companhia e cujos resultados servirão de base para a elaboração do Regulamento de Avaliação de Desempenho dos Empregados.

Com o regulamento, que será implantado em 2009, a Copasa passará a ter informações qualitativas e quantitativas sobre o desempenho de cada empregado, a partir de avaliações semestrais baseadas em critérios universalmente aceitos e adotados pelo mercado, contribuindo para o aperfeiçoamento de seus processos e para a promoção do crescimento profissional de seus empregados.

Relações sindicais

A Copasa relaciona-se profissionalmente com os sindicatos, reconhecendo sua representatividade e zelando permanentemente pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho. Por ocasião da data base da Companhia, é constituída uma comissão com representantes de todas as diretorias para conduzir, com os sindicatos, o processo de discussão e negociação da pauta de reivindicações apresentada.

Desde 2006, são firmados Acordos Coletivos de Trabalho por dois anos abrangendo 100% dos empregados. O último, assinado em 2008, garante a manutenção de todos os benefícios oferecidos e o reajuste automático dos salários, tendo como referência o INPC.

Saúde de resultados

A saúde ocupacional e a segurança dos empregados da Copasa são acompanhadas e conduzidas a partir de dois programas:

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): identifica os riscos e propõe soluções para situações do trabalho que podem resultar em acidente e prejuízo para a saúde do empregado. Em 2008 foram registrados 177 acidentes do trabalho com afastamento.

- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO): acompanha a saúde dos empregados por meio dos exames ocupacionais. Dentre eles, destacam-se os periódicos que, em 2008, alcançaram o número de 7.674, proporcionando oportunidades de diagnóstico precoce de diversos agravos à saúde.

A partir desses, outros programas e ações mais específicas e localizadas completam a estratégia de manutenção da saúde, como o Grupo de Trabalho em Ergonomia - que detecta problemas relacionados aos processos de trabalho e às condições materiais – e o Guia de Conforto - que divulga na Intranet as principais orientações relativas a mobiliário e equipamentos, além de recomendações sobre posições confortáveis para as diversas atividades laborais.

Outros programas que merecem destaque são o Programa de Apoio e Prevenção à Aids (APA) e o Programa de Prevenção e Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e às Drogas (Pasa), reconhecidos como referência no meio empresarial pelo pioneirismo da iniciativa, pelos modelos de atuação adotados e pelos resultados alcançados, como:

- Recuperação em torno de 50% dos empregados acompanhados pelo Pasa;
- Implantação do Programa Antitabagismo na RMBH com 56 inscritos, 46 dos quais permanecem abstinentes, além de 24 inscritos no interior, com 13 abstinentes;
- Realização de cursos de Capacitação em Dependência Química para 67 agentes multiplicadores de informações do Pasa que atuam na prevenção ao uso abusivo de substâncias psicoativas;
- Redução da taxa de frequência de acidentes de trabalho.

Indicador	2008	2007
Percentual de acidentes com afastamento temporário (%)	1,59	1,56
Percentual de acidentes com afastamento permanente (%)	5,00	4,53
Percentual de acidentes que resultaram em morte (%)	0,01	-
Taxa de frequência de acidentes de trabalho (%)	2,46	10,71
Taxa de gravidade dos acidentes de trabalho (%)	103,70	62,54

Capacitação e desenvolvimento

Em 2008, a Copasa investiu R\$ 2.198.807,00 em ações de treinamento e capacitação dos empregados, correspondendo a 344.035 horas de atividades realizadas para 24.433 participantes.

A atuação da Companhia no Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa busca fomentar novas maneiras de pensar e trabalhar, disponibilizando um acervo bibliográfico atualizado em sua biblioteca técnica que possibilita subsidiar as atividades relacionadas ao negócio da empresa, apoiando e estimulando as competências individuais necessárias para o desenvolvimento do negócio.

Os projetos de educação continuada são desenvolvidos em parceria com a unidade responsável, os gestores internos e diversas entidades externas. Anualmente a Companhia implementa o Programa de Educação Corporativa, que tem como um de seus objetivos a difusão do conhecimento instalado, atendendo as prioridades e competências essenciais. O programa visa ainda a otimização da aplicação dos recursos por meio de agentes de educação corporativa, capacitando multiplicadores para o repasse do conhecimento internamente, contemplando desde a suplência de educação básica até cursos de pós-graduação, incluindo a participação de empregados em cursos técnicos de segundo grau, congressos e seminários.

Entre as atividades para preparação de novas lideranças e sucessão de gestores, também estão sob a coordenação da mesma Unidade o Programa Trainee e o Programa de Sucessão.

Dentre as metas previstas para 2009, destaca-se a implantação de ações que permitam conhecer, potencializar, integrar e subsidiar a gestão das competências individuais e institucionais, visando a autorrealização das pessoas e o compartilhamento do conhecimento para preservação do *know how* da Companhia.

Ano	Investimento em Desenvolvimento Profissional (R\$ mil)	Número de Participantes	Número de Horas de Desenvolvimento Profissional
2007	966	12.996	233.611
2008	2.198	24.433	344.035

Benefícios com responsabilidade

Para garantir a saúde e o bem-estar de seus empregados, a Copasa investiu, em 2008, R\$ 99.776.000,00 em seu Programa de Benefícios, que abrange assistência médica e odontológica, seguro de vida, auxílio educação, auxílio funeral, vale-transporte, tíquete refeição, tíquete alimentação (cesta básica), lanche padrão e creche, além da modalidade Assistência Especial, que oferece educação e assistência médica diferenciada para portadores de necessidades especiais.

A Companhia oferece ainda cobertura da Fundação de Seguridade do Estado de Minas Gerais (Previminas) - entidade fechada de previdência complementar que oferece, entre outros benefícios, suplementação de aposentadorias, auxílio-doença previdenciário e acidentário, além de suplementação de pensão.

Adicionalmente, os empregados da Copasa possuem acesso facilitado a linhas de crédito financeiro com juros menores do que os praticados pelo mercado e, por meio do Programa de Educação Financeira, que promove palestras e orientações individuais, recebem informações sobre a necessidade de planejar, poupar e ter visão de futuro no trato com o salário. Em 2008, 3.800 pessoas, entre empregados e seus dependentes, participaram desse programa.

Outra importante ferramenta de conscientização é o grupo de teatro da Companhia, que encena situações cotidianas relativas ao orçamento familiar. A linguagem lúdica do teatro facilita a sensibilização dos empregados para a importância do planejamento financeiro na sua qualidade de vida.

Qualidade de vida

A Copasa desenvolve programas e ações que objetivam propiciar condições para que seus empregados e respectivos dependentes desfrutem de uma vida saudável e se sintam respeitados e valorizados.

Exemplo disso é a iniciativa de promover, anualmente e de forma descentralizada, eventos destinados a homenagear os empregados que completam

25 anos de trabalho na empresa, com a participação de representantes da direção, de gerentes e familiares dos homenageados. Além de marcar a data com essa comemoração, a Companhia concede aos empregados um prêmio no valor de 50% de sua remuneração, em reconhecimento à importância de sua contribuição.

Outro projeto que visa estimular a qualidade de vida é o Programa de Apoio à Família e ao Adolescente (Pafa), lançado em 1997 e destinado aos filhos de seus empregados. O programa tem como objetivo prover o atendimento à saúde dos adolescentes, dentro do contexto da família e colocando em discussão de temas próprios da adolescência. Realizado em parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte e o “Programa Saúde na Escola”, da Escola de Saúde de Minas Gerais, o trabalho prioriza o atendimento médico e as atividades educativas, como oficinas, palestras e reuniões entre pais e filhos. Em 2008 foram realizadas 65 palestras para grupos de pais e filhos, além de 150 avaliações médicas nos adolescentes atendidos.

Por fim, a Associação dos Empregados da Copasa, de suas Subsidiárias e Patrocinadas (Aeco) também desenvolve ações para proporcionar bem-estar aos empregados e a suas famílias, com destaque para o campeonato de futebol, que em 2008 contou com a participação de 34 equipes, e para os convênios firmados com entidades educacionais que oferecem cursos técnicos, de graduação e pós-graduação nas várias regiões de Minas. Adicionalmente, é no clube social com infraestrutura de lazer e esporte mantido pela Associação dos Empregados da Copasa (Aeco) que são realizadas as confraternizações dos empregados, como o Dia dos Trabalhadores, a Festa das Crianças e o Natal.



*Navegando na esperança,
o barco rabisca o rio,
espelho do céu de ouro*

Olavo Romano



7. DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA

*Ilustração extraída de cerâmica
típica do Vale do Jequitinhonha,
em Minas Gerais.*

A Copasa e seus fornecedores
A Copasa e seus clientes
Responsabilidade sobre o produto: controle e qualidade da água
A Copasa e a comunidade

7. DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA

A Copasa entende o saneamento básico como condição de desenvolvimento social e está ciente de que sua atuação influencia e impacta socioeconomicamente nos públicos com os quais se relaciona.

Esse papel faz de suas interações com seus *stakeholders* externos - fornecedores, clientes e comunidade - não apenas relações comerciais, mas oportunidades para o desenvolvimento de cada um deles, da Companhia e do Estado de Minas Gerais, a partir da construção de relacionamentos pautados no diálogo e na negociação respeitosa de interesses.

A Copasa e seus fornecedores

Desde 1993, a seleção e qualificação de fornecedores dos principais materiais e serviços necessários às unidades operacionais e administrativas da Copasa é realizada a partir de Editais Públicos de Licitação para cada demanda de contratação, obedecendo aos preceitos da Lei Federal 8.666/93.

Seguindo as condições previstas nos editais, a Companhia verifica a qualificação, o enquadramento nos preceitos legais e o atendimento às especificações técnicas e comerciais para a habilitação da contratação. Esta seleção é baseada na mesma lei que estabelece os critérios “preço”, “técnica” e “técnica e preço”, levando-se em conta os conhecimentos específicos dos contratados, além das especificações técnicas dos materiais necessários.

Nos casos de contratos de serviços de obra que incluem o fornecimento de material pelo contratado, é exigido que o mesmo passe pelo controle de qualidade da Copasa.

Além desses requisitos, a Companhia, visando a preservação ambiental, atende ao disposto no artigo 4º do decreto 44.723, de 13 de fevereiro de 2008,

do Governo do Estado de Minas Gerais, sobre as condições de fornecimento para a contratação de produtos e subprodutos de madeira. Para este tipo de compra, são exigidas a apresentação de certificados de procedência legal e origem, decorrentes de desmatamentos autorizados ou de manejo florestal, aprovados por órgão ambiental competente e autorização de transporte do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama).

Com o objetivo de facilitar o acesso às informações e aos requisitos, a Copasa disponibiliza em seu site todas as orientações necessárias para que os fornecedores possam enviar a documentação exigida para cadastro, confirmação dos dados e fornecimento da senha de acesso às compras eletrônicas.

Adicionalmente, os pregões presenciais e eletrônicos - fundamentados pela Lei Federal 10.520/2002, Lei Estadual 14.167/2002 e regulamentados pelos decretos 42.408 e 42.416/2002 - foram definidos como modalidade de licitação preferencial para a contratação de materiais e serviços comuns, uma vez que proporcionam mais transparência, melhores condições de negociação, redução de custo e mais agilidade na condução dos procedimentos licitatórios.

A metodologia para a realização dos pregões prevê a divulgação, pelos órgãos de imprensa e também via internet, em tempo real, de todas as informações necessárias ao acompanhamento dos processos, além de permitir o controle da prática pelos licitantes, que podem recorrer das decisões do pregão, por outros interessados e ainda por auditores internos e externos, o que confere confiabilidade a todo o processo.

Os fornecedores de materiais e serviços, cuja contratação corporativa pelas unidades supracitadas se mostre inviável, são qualificados e selecionados pelos almoxarifados de cada Distrito Operacional ou unidade local da Copasa no interior do estado para a efetivação pela modalidade de Compra Direta.

A Companhia emite ainda relatórios ao Tribunal de Contas do Estado sobre as contratações efetivadas, especificando valores, fornecedores e materiais ou serviços contratados. As informações são utilizadas no direcionamento de auditorias interna e externa, responsáveis pelo controle das licitações e contratações, bem como pela verificação da adequação e conformidade no cumprimento da legislação e normas de procedimento pertinentes.

A Copasa e seus clientes

O relacionamento da Copasa com seus clientes é pautado pela garantia da prestação de serviço de qualidade, na certeza de sua permanente disponibilidade e existência de uma comunicação pró-ativa e pronta a dar consequência às suas reclamações e sugestões.

Comunicação e relacionamento com os clientes

Ouvidoria

A unidade de Ouvidoria da Copasa foi implantada em outubro de 2007 com o objetivo de ampliar os canais de comunicação com a sociedade e ser mais um instrumento efetivo de gestão e transformação institucional, corrigindo e aperfeiçoando, a partir das demandas do cidadão, os atendimentos e serviços prestados pela Companhia.

A Copasa recebe as reclamações que não foram atendidas ou resolvidas satisfatoriamente pelos canais convencionais de atendimento, bem como denúncias referentes a assuntos contábeis e de auditoria.

Mensalmente são recebidas cerca de 120 solicitações - todas são respondidas no prazo máximo de quinze dias corridos -, encaminhadas por carta, fax e internet. As demandas enviadas pelo site são recebidas em tempo real e processadas por um sistema informatizado desenvolvido, especificamente, para a gestão e controle dos processos da Ouvidoria.

Todas as solicitações são analisadas e dirigidas às unidades competentes para que sejam definidas as providências, a solução e a resposta, seguindo o prazo previamente determinado de acordo com a complexidade do assunto. Os pareceres ficam disponíveis no site para consulta mediante senha de acesso. Dessa forma, é garantido o sigilo das informações prestadas, bem como agilidade no retorno ao demandante.

Semestralmente é elaborado e enviado às unidades organizacionais um Relatório Analítico de Atividades da Ouvidoria, com o objetivo de fortalecer a parceria das unidades responsáveis pela solução das demandas e identificar as oportunidades de melhoria dos serviços e atendimentos prestados.

Agências de Atendimento

A Copasa possui agência de atendimento ao público em todas as localidades operadas, totalizando 770 em todo o estado.

Visando mais transparência e qualidade no relacionamento com os clientes, a Companhia implantou em 2008 o Sistema de Gerenciamento das Agências de Atendimento (Siga) em 15 agências, que proporciona melhor controle das atividades relativas ao atendimento, por meio da geração de um banco de dados que possibilita identificar desvios e promover ações gerenciais adequadas. Dentre os dados que podem ser obtidos, destacam-se:

- Tempo médio de atendimento;
- Horário de abertura e fechamento da agência;
- Quantidade de clientes atendidos por agência e por atendente;
- Quantidade de clientes na fila de espera;
- Avaliação do atendimento recebido por meio de terminal de avaliação por guichê.

O sistema disponibiliza ainda as seguintes funcionalidades:

- Emissor de senha com prioridade no atendimento previamente programada;
- Acompanhamento on-line do atendimento pelo encarregado da agência;
- Pré-agendamento de atendimento.

Internet

A Copasa, por meio do site www.copasa.com.br, garante aos clientes acesso permanente a informações e serviços de natureza comercial e operacional.

Na Agência Virtual, estão disponíveis consultas e serviços, como alteração de nome e endereço, atualização de e-mail e número de telefone, análise e simulação do cálculo de contas, rede conveniada de bancos e outros agentes autorizados a receber contas, endereços de agências e postos de

atendimento, emissão de certidão negativa de débito, consulta de histórico de consumo, contas pagas, pagamento on-line de contas, alteração da data de vencimento da conta, prazos de execução de serviços, religação de água, emissão de segunda via de contas, solicitação de correção de vazamento de água e esgoto, alteração de vencimento de conta e demonstrativo de conta em braille.

A Companhia também mantém o atendimento personalizado de demandas enviadas por e-mail pelos clientes por meio do “Fale Conosco” e do “chat”, o mais novo canal de comunicação e que totalizou mais de 6. mil acessos desde que foi adotado, em julho de 2008.

Call Center

A Copasa relaciona-se, por meio do telefone “115”, com os clientes de Belo Horizonte, Contagem, Betim e de outras cidades da RMBH, além de Caratinga, Montes Claros, Ipatinga, Coronel Fabriciano, Timóteo, Conselheiro Lafaiete e Santana do Paraíso, no interior do estado. Nas demais localidades abastecidas pela Copasa, o atendimento dos clientes se dá por meio dos telefones dos respectivos escritórios locais da Companhia.

O objetivo deste canal, que recebe em média 6 mil ligações por dia, é prestar informações e atender de forma eficiente as solicitações de serviços dos clientes, além de ser utilizado para a realização da Pesquisa de Pós-venda - que mede o nível de satisfação do cliente quanto à qualidade dos serviços executados - e da Telemídia - que dissemina mensagens sobre intermitências no abastecimento de água.

Conta Braille

Superando o exigido pela lei Estadual nº 17.354, de 17 de janeiro de 2008, que assegura às pessoas com deficiência visual o direito de receber o demonstrativo de consumo de água confeccionado em braille, a Copasa informa mensalmente todos os dados da conta de interesse desse usuário.

Os clientes com essa necessidade e que têm interesse em receber o demonstrativo com as informações da sua conta em braille podem fazer o pedido por telefone, nas Agências e Escritórios de Atendimento ou pela Agência Virtual.

Cartilha do Cliente

O documento disponibilizado para os clientes contém informações como regulamentação básica, canais de comunicação disponíveis, instruções para obtenção de ligação de água ou esgoto, descrição dos campos da fatura, instruções para execução de leitura do hidrômetro, ações de cobrança, dicas de combate ao desperdício de água e de manutenção das instalações de esgoto e teste de vazamento.

Encontros com os Clientes

A Copasa realiza a palestra “Educação para o consumo” para indústrias, escolas, hospitais, condomínios, órgãos públicos e empresas em geral. No evento, são abordados assuntos relativos à atuação geral da Companhia em relação aos sistemas de abastecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto e à educação ambiental e fornecidas informações que visam conscientizar o público sobre a necessidade da preservação ambiental, o combate ao desperdício de água, e apresentar dicas de detecção de vazamento e de limpeza de caixa d’água.

Em 2008, foram realizadas 259 palestras com a presença de 12.643 pessoas. A meta para essa atividade é atender 12.000 pessoas por ano.

Responsabilidade sobre o produto: controle e qualidade da água

A rede laboratorial da Companhia subdivide-se em Laboratórios Central, Regionais, Distritais, totalizando 29 laboratórios centrais e diversos laboratórios locais distribuídos por todo o estado em todas as localidades operadas. Esses laboratórios, que realizam mais de 1 milhão de análises mensais, receberam investimentos da ordem de R\$ 16,3 milhões para modernização física e técnica.

Em 2008, a Copasa inaugurou na cidade de Almenara mais um laboratório distrital que irá atender 26 sistemas na região do Baixo Jequitinhonha. Foram investidos nesse empreendimento mais de R\$ 300 mil em obras e equipamentos de última geração. Esta nova unidade terá capacidade de realizar cerca de duas mil análises bacteriológicas e físico-químicas mensais, tais como coliformes totais e fecais, cor, pH, turbidez e flúor, dentre outras. Outros laboratórios estão sendo construídos, destacando-se o laboratório Regional de Montes Claros, com previsão de inauguração no primeiro semestre de 2009.

A Portaria nº. 518, de 25 de março de 2004, editada pelo Ministério da Saúde, que regula a qualidade da água a ser distribuída à população, estabelece os padrões de potabilidade da água para consumo humano no Brasil, que equivalem aos padrões internacionais adotados em países desenvolvidos.

A Copasa busca sempre atender à regulamentação em vigor e, para tanto, possui um rigoroso sistema de controle de qualidade, certificado com a ISO 9001 – 2000, que realiza análises antes, durante e depois do processo de tratamento da água, assim como em diversos pontos tecnicamente selecionados da malha das redes de distribuição por onde corre a água a ser entregue à população.

Adicionalmente, desde março de 2006, a Companhia divulga a seus clientes informações sobre a qualidade da água, de acordo com os principais parâmetros estabelecidos pela Portaria 518 do Ministério da Saúde: cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez, pH e Escherichia coli.

Os parâmetros básicos de controle de qualidade da água de cada uma das localidades onde a Copasa opera também são divulgados no site da Companhia, além de constarem no Relatório de Qualidade de Água, de periodicidade anual e entregue junto com as contas, que também contém informações sobre proteção dos mananciais, descrição dos tipos de tratamento empregados e explicações e informações gerais sobre a localidade.

A Copasa e a comunidade

Saneamento, Desenvolvimento e Justiça Social

Direcionar programas e ações para garantir água e serviços de esgotamento sanitário aos segmentos mais carentes da população de Minas representa para a Copasa investir na melhoria da qualidade de vida e inclusão social. Por esta razão, a Companhia mantém, para clientes com menor poder aquisitivo e para instituições sem fins lucrativos, tarifas e descontos especiais em suas contas de água e esgoto.

- Tarifa Social

A Tarifa Social é uma tarifa reduzida, criada em 1994, exclusivamente para os clientes da categoria residencial que moram em imóveis com área construída de até 44 m² e com consumo de até 15 m³/mês. Nesta categoria, a Companhia beneficia cerca de 1,7 milhão de pessoas em todo o estado.

Em 2008, 327.269 residências foram beneficiadas pela Tarifa Social com abastecimento de água e 181.038 com esgotamento sanitário. Comparando com os dados de 2007, verificou-se um acréscimo de 17.273 residências beneficiadas, sendo 2.617 com abastecimento de água e 14.656 com esgotamento sanitário. O valor total do desconto concedido em 2008 foi de R\$ 51.066.673,06.

- Projeto de Subvenção a Entidades Filantrópicas

Desde 1979, a Copasa é parceira das entidades filantrópicas mineiras, por meio do Projeto de Concessão de Subvenção a Entidades Filantrópicas, o qual destina 0,6% de seu faturamento mensal com a concessão de descontos de até 50% nas tarifas praticadas, mediante a apresentação de documentos oficiais de registro expedidos por órgão público estadual e ao enquadramento nas exigências estabelecidas nas normas da Companhia.

Em dezembro de 2008, 625 entidades filantrópicas foram beneficiadas. O valor total de desconto concedido no período foi de R\$ 5.237.282,80.

- Programa Solidariedágua

O “Solidariedágua” é um programa criado com o objetivo de arrecadar contribuições voluntárias de clientes da Copasa diretamente nas contas de água/esgoto, destinando o valor recebido ao pagamento dos serviços prestados às entidades filantrópicas.

Os valores arrecadados são utilizados para abater débitos vencidos e vincendos das entidades para com a Companhia. Em 2008, ano em que o programa foi implantado, foram assinados contratos com 34 organizações filantrópicas.

- Consumo Máximo Faturado

A Copasa tem como política faturar um volume menor do que o efetivamente medido nos casos em que ocorre elevação do consumo de água devido a vazamento não motivado ou não percebido pelo cliente.

No ano de 2008, por meio desta política, foram concedidos descontos de R\$ 26.784.966,81 aos clientes da Companhia.

- Programa Vale-Água

O programa Vale-Água consiste na concessão de descontos na conta de água do cliente, independentemente de seu tipo de imóvel (residencial, comercial, igrejas ou associações), mediante a entrega de materiais recicláveis, como garrafas pet e latinhas de alumínio.

Lançado como projeto-piloto em 2006 no Aglomerado Santa Lúcia, o Vale-Água ganhou impulso no ano de 2008, quando foi estendido para o Alto Vera Cruz, Conjunto Paulo XVI, Vila Cemig e os aglomerados da Serra e Cabana.

A troca do material reciclável ocorre no Posto Avançado de Atendimento da Copasa, no próprio aglomerado, por meio de um procedimento simples: o cliente dirige-se à agência onde pesa o material e recebe o seu comprovante do desconto que é efetivado em sua próxima conta.

Com o Vale-Água, a Companhia busca beneficiar seus clientes de baixa renda ao promover redução do valor da conta de água, criar consciência ambiental sobre a reciclagem e diminuir o volume de lixo lançado nos cursos d'água e no meio ambiente, reduzindo as enchentes e a incidência de doenças de veiculação hídrica.

Desde a sua implantação, o programa recebeu 220,55 kg de latas de alumínio e 1.919,24 kg de garrafas pet, totalizando 2,1 toneladas de recicláveis.

- Programa de Descontos Progressivos

A Companhia mantém, para o Poder Concedente, o Programa de Descontos Progressivos, por meio do qual as prefeituras que pagam suas contas até a data de vencimento, recebem descontos que variam de 10% a 50% no valor de suas tarifas.

Em dezembro de 2008, 332 prefeituras ou 56% do total de prefeituras concedentes foram beneficiadas, sendo que 180 delas receberam descontos de 50% no valor das tarifas. O total de descontos concedidos em 2008 atingiu a quantia de R\$ 13.086.591,70.

Saneamento Rural

A Copasa vem implementando ações para melhorar a qualidade de vida das populações nos locais onde se constata a precariedade e/ou inexistência de saneamento.

Nesse sentido, a Companhia conta com uma unidade com a responsabilidade de implantar, ampliar e/ou executar melhorias de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, além de implantar estações de tratamento de esgoto (ETEs), unidades de compostagem e triagem de resíduos sólidos e construir módulos sanitários em localidades rurais mineiras com investimentos da ordem de R\$ 27 milhões provenientes do Programa “Saneamento Básico: Mais Saúde Para Todos”.

O Programa “Saneamento Básico: Mais Saúde Para Todos” é um dos projetos estruturadores definidos pelo Governo do Estado de Minas Gerais, que tem como objetivo reduzir o déficit dos serviços de saneamento existente em diversas vilas e povoados mineiros. Ao respeitar a heterogeneidade das regiões do estado, os empreendimentos vêm garantindo a acessibilidade de serviços de saneamento por meio de convênios firmados com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana (Sedru).

Paralelamente à implantação das obras, há o desenvolvimento de trabalhos de cunho participativo e informativo, junto aos diversos atores das comunidades, objetivando a formação de parcerias e o comprometimento das populações beneficiadas com a preservação e manutenção dos sistemas.

A Companhia aproveita ainda esses encontros com as comunidades para debater questões sobre qualidade da água, regulamentação dos serviços, educação sanitária e ambiental, formas de se evitar desperdícios e controle do consumo.

Dividido em módulos, o programa apresenta as seguintes etapas:

Módulo	Descrição	Resultados 2008
Sedru Incra	Implantação de sistemas simplificados de abastecimento de água em assentamentos organizados pelo Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), com recursos do Incra e contrapartida da Sedru.	18 SAA implantados
Sedru IV SAA	Implantação de sistemas simplificados de abastecimento de água em localidades no interior de Minas Gerais, com investimento total previsto de R\$ 5 milhões.	05 localidades atendidas
Sedru V Estrada Real SAA	Implantação de sistemas simplificados de abastecimento de água em localidades no interior de Minas Gerais, com investimento total previsto de R\$ 2,5 milhões.	05 localidades atendidas
Sedru V Estrada Real ETE.	Implantação de sete estações de tratamento de esgoto em localidades do interior do estado, com investimento total previsto de R\$ 3 milhões.	02 localidades atendidas
Sedru V Resíduos Sólidos	Implantação de sistema constituído de Usina de Triagem e Compostagem (UTC) e/ou Aterro Sanitário em 5 municípios, com investimento total previsto de R\$ 1,5 milhão.	03 localidades atendidas
Sedru VI SAA	Implantação de sistemas simplificados de abastecimento de água em localidades no interior de Minas Gerais, com investimento total previsto de R\$ 7 milhões.	28 SAA implantados
Sedru VI - SES	Implantação de sistema de esgotamento sanitário em municípios do interior de Minas Gerais, com investimento total previsto de R\$ 2 milhões.	10 SES implantados
Sedru VI E.T.E.	Implantação de 17 estações de tratamento de esgoto (ETE) em localidades do interior do estado, com investimento total previsto de R\$ 6 milhões.	09 localidades atendidas
Sedru VI Resíduos Sólidos	Implantação de sistema constituído de Usina de Triagem e Compostagem (UTC) e/ou Aterro Sanitário em municípios de Minas Gerais, com investimento total previsto de R\$ 4,5 milhões.	03 municípios atendidos
Sedru VI Módulos	Implantação de módulos sanitários em residências de famílias com renda de até dois salários mínimos, com investimento total previsto de R\$ 6,5 milhões.	35 módulos implantados
Sedru VIII Módulos	Implantação de módulos sanitários em residências de famílias com renda de até dois salários mínimos, com investimento total previsto de R\$ 10 milhões.	3.202 módulos implantados
Sedru VIII SAA	Implantação de sistemas simplificados de abastecimento de água em localidades no interior de Minas Gerais, com investimento total previsto de R\$ 7 milhões.	54 SAA implantados

Investimento Social

As unidades operacionais da Copasa, que têm como atribuição específica coordenar e controlar os processos de distribuição de água tratada e coleta de esgoto, mantêm em sua estrutura um Setor de Ação Comunitária (SAC), responsável pelo relacionamento com as comunidades de sua área de atuação.

Os SACs, em concordância com o objetivo das unidades operacionais, gerenciam e articulam as atividades de mobilização social com a promoção de ações que relacionem a questão do Saneamento Básico com a Saúde, implantação dos Programas de Educação Ambiental - voltados para a preservação dos ecossistemas - e com a execução e participação em projetos sociais, buscando integrar os interesses empresariais e os comunitários.

São exemplos dos trabalhos desenvolvidos pelo Setor de Ação Comunitária:

- Programa de Integração e Contribuição Social Além dos Muros: criado em 2004 com base no conceito de interação com os diversos agentes da sociedade local, este projeto objetiva ampliar e fortalecer o diálogo com as comunidades no entorno da Unidade Operacional Norte (Belo Horizonte), em especial, as vilas Senhor dos Passos e Pedreira Prado Lopes, potencializando seus projetos com vistas a contribuir para a melhoria da qualidade de vida da região e o contínuo desenvolvimento de seu capital humano.
- Coral Infantil Gotas da Canção: criado em 2005, contribui para a formação da cidadania das crianças residentes nos aglomerados Pedreira Prado Lopes e Vila Senhor dos Passos e de áreas carentes dos bairros Lagoinha, Santo André e Concórdia e cujas famílias vivem em situação de risco social. Utilizando a música como instrumento de integração e compartilhamento de novas vivências, promove acesso à cultura e à socialização. No ano de 2008, o Coral, que é regido em caráter voluntário por um empregado da Copasa, contou com a participação de 70 crianças entre 6 e 12 anos de idade e realizou 7 apresentações na cidade de Belo Horizonte, para um público estimado de 2 mil pessoas. Para 2009 está prevista a abertura de um novo processo de seleção dos participantes, que é feito por meio de parcerias com as Escolas Municipais e Estaduais da região.

Educação e Sustentabilidade

Para a Copasa, a construção de um mundo sustentável, onde satisfazer as necessidades do presente não comprometerá a vida das futuras gerações, tem como alicerce a educação em todos os níveis e formas.

Por esta razão, mantém, continuamente, programas de educação e formação profissional destinados à comunidade em geral. São eles:

- Programa FICA VIVO!

A Copasa, mediante convênio com a Secretaria de Estado de Defesa Social, participa do Programa FICA VIVO!, tendo como responsabilidade oferecer serviços educacionais e de atendimento a jovens de comunidades carentes. A Companhia, trabalha em parceria com a Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, implementando ações visando o funcionamento do Núcleo de Mediação e Cidadania – NMC -, no Aglomerado da Serra, no Município de Belo Horizonte, para capacitação de jovens. O Programa é denominado Programa Polos de Cidadania.

Em 2008 foram repassados para a Fundação Guimarães Rosa, interveniente deste convênio, R\$ 262.393,56.

- Formação profissional de Detentos

Este programa objetiva contribuir para a formação profissional e para a reintegração social de detentos, oferecendo oportunidades de trabalho temporário em atividades operacionais, tais como: pintura de unidades, jardinagem, auxílio nos serviços de manutenção, limpeza de áreas, entre outras.

Além de receberem remuneração pelos serviços prestados, os detentos são beneficiados com a redução da pena, na proporção de um dia de redução para cada três dias trabalhados.

Desde 2007 foi estabelecido convênio entre a Copasa e a Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais, o que permitiu que presos que cumprem pena em unidades prisionais do Estado tenham uma oportunidade de trabalho.

No ano de 2008, nas Unidades Operacionais de Almenara, Curvelo, Diamantina e Teófilo Otoni, beneficiando 83 albergados com investimentos de R\$ 240.867,91, conforme quadro a seguir:

Unidade Operacional	Nº de beneficiados	Investimento (R\$)
Almenara	32	107.634,33
Curvelo	05	13.789,26
Diamantina	32	65.123,84
Teófilo Otoni	14	54.320,48

Fundo da Infância e da Adolescência

Engajada com as questões sociais da infância e da juventude e com a construção de um mundo melhor para aqueles que terão, num futuro próximo, a responsabilidade sobre o destino da Nação, a Copasa direciona recursos para o Fundo da Infância e da Adolescência e incentiva que seus empregados também o façam.

No ano de 2008, duas entidades sociais receberam os recursos da Copasa, através de repasse ao Fundo para a Infância e Adolescência – FIA, totalizando R\$ 675.000,00:

- Associação Projeto Providência

O projeto tem por objetivo afastar crianças e jovens carentes de Belo Horizonte do caminho das drogas e da violência. O atendimento é feito em três unidades, localizadas nos aglomerados Vila Maria, Taquaril e Fazendinha (Aglomerado da Serra). O projeto oferece a oportunidade de desenvolvimento integral e o resgate da cidadania, através de um trabalho de promoção humana, a cerca de 3.000 crianças e adolescentes. Para esse Projeto, a Copasa destinou R\$ 200.000,00.

- Centros Solidários de Educação Infantil

O Programa, ligado ao Serviço Voluntário de Assistência Social – Servas–, vem sendo desenvolvido desde 2005 e é voltado para o crescimento e o desenvolvimento integral de crianças de famílias menos favorecidas. O projeto das unidades dos centros obedece às diretrizes do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA – e foram projetados para motivar e criar oportunidades para transformação positiva da realidade das crianças, respeitando a cultura, assegurando o bem-estar, o crescimento e o desenvolvimento do cidadão. Para os Centros Solidários, a Copasa destinou R\$ 475.000,00.

- Confia em 6%

A Copasa, que traz em sua missão institucional um compromisso com o bem-estar social, está gerindo os seus negócios com foco na Responsabilidade Social e Ambiental. Dessa forma, desde o ano de 2005, implantou o Programa de Doações dos Empregados para o Fundo da Infância e da Adolescência – Confia – em 6%. Seu objetivo é o de informar e incentivar seus empregados a fazerem doações de parte do seu imposto de renda devido, para entidades que cuidam de crianças e adolescentes. Por meio de campanhas de sensibilização e esclarecimento, a Companhia e seu público interno se mobilizam, todos os anos, num gesto de fraternidade e solidariedade, para contribuir com a melhoria da qualidade de vida de muitas crianças e jovens mineiros, em situação de risco pessoal e social.

São os próprios empregados que indicam os Conselhos ou Entidades para onde desejam encaminhar as suas doações. Em 2008, com a participação de 345 empregados, foram arrecadados R\$ 240.721,78, distribuídos da seguinte maneira:

MUNICÍPIO	CONSELHO/ENTIDADE BENEFICIADA	VALOR DOADO (R\$)
Almenara	Aprodevaj	8.450,00
Belo Horizonte	Hospital da Baleia	35.593,81
Belo Horizonte	Servas	18.820,29
Caratinga	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	4.220,40
Conselheiro Lafaiete	Lar de Maria	4.370,00

MUNICÍPIO	CONSELHO/ENTIDADE BENEFICIADA	VALOR DOADO (R\$)
Corinto	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	6.160,00
Curvelo	Apae	8.466,21
Diamantina	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	9.150,00
Divinópolis	Comunidade Servos da Cruz de São Damião	7.700,00
Ipatinga	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	4.900,00
Jaboticatubas	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	7.318,00
Januária	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	4.880,95
Marilac	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	2.310,00
Montes Claros	Fundação Sara Albuquerque	14.914,62
Paracatu	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	2.585,00
Patos de Minas	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	3.204,64
Resende Costa	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	7.415,29
Ribeirão das Neves	Cidade dos Meninos São Vicente de Paula	17.860,58
Santa Luzia	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	6.600,00
São Domingos Prata	Apae	17.540,00
Teófilo Otoni	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	29.328,38
Ubá	Apae	16.013,61
Varginha	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - CMDCA	2.920,00

Projetos culturais

- Galeria de Arte Copasa

Inaugurada em julho de 2001, a Galeria de Arte Copasa consolidou-se como um dos mais importantes espaços culturais de Belo Horizonte, oferecendo aos seus visitantes a oportunidade de conhecer a qualidade e diversidade da produção contemporânea do trabalho produzido por artistas plásticos nascidos ou residentes em Minas Gerais.

Idealizada para reforçar a tríade “educação, cultura e arte”, pilares do desenvolvimento da nacionalidade e da formação da cidadania, a Galeria de Arte Copasa é tanto um espaço para revelar novos talentos e apresentar os grandes mestres das artes plásticas e visuais da região, como um local para as representações artísticas de jovens em situação de risco, amparados por importantes projetos sociais de resgate da cidadania pela arte e educação.

A cada ano a Galeria apresenta seis exposições, sendo cinco delas definidas por concorrência pública. As propostas são selecionadas por um conselho curador composto por mestres das artes plásticas mineiros, que têm total autonomia em sua decisão, garantindo credibilidade e transparência ao processo.

Em 2008, a Copasa investiu R\$ 76.230,96 para viabilizar a montagem e divulgação de seis exposições abertas à visitação pública, com duração média de 35 dias cada.

- Projeto Chuá

Ciente de seu papel social como agente construtor do saneamento básico, a Copasa entende que educação sanitária e ambiental é uma aliada indispensável da qualidade de vida dos municípios mineiros. Por isso, mantém forte vínculo com as instituições de ensino e o público escolar, atendendo às solicitações de visitas e promovendo palestras por meio do Projeto Chuá.

Para tanto, a Companhia criou personagens para proporcionar às crianças as primeiras noções sobre o saneamento com a revistinha dos mascotes “Dona Lavanda e Zé Chuá” e seus filhos “Esguicho, Cristalina e Ubaldinho”, verdadeiros agentes educadores sobre saneamento, meio ambiente, educação para o consumo e hábitos de higiene. Essa é uma forma de ampliar as informações e incentivam o aprofundamento, em sala de aula, dos conhecimentos adquiridos durante a visita.

Em 2008, o Projeto Chuá, que comemorou 16 anos de existência e mais de 1 milhão de alunos visitantes, recebeu o investimento de R\$ 350.953,00

e proporcionou visitas a 126.091 em cidades da RMBH e em 220 cidades do interior. Nesses eventos, os estudantes conheceram todas as fases do tratamento da água e receberam informações sobre preservação ambiental, destinação final adequada do lixo e higiene pessoal.

Paralelamente às visitas, ocorreu o “Concurso de Cartilhas sobre a Água”, estimulando os alunos a consolidar e sistematizar seus conhecimentos de forma criativa. Ainda buscando aprimorar a qualidade do apoio à educação, a Copasa lançou, em dezembro de 2008, o novo Programa Chuá de Educação Sanitária e Ambiental, com modernização do material didático e expansão do número de cidades beneficiadas.

- Galeria de Arte dos Empregados da Copasa

Desde novembro de 2000, a Copasa mantém um espaço destinado à expressão artística de seus empregados efetivos e aposentados. Instalada no edifício sede da Companhia, a Galeria de Arte dos Empregados promove exposições ao longo de todo o ano, estimula a expressão artística e contribui para a valorização dos artistas expositores, da melhoria da qualidade das relações interpessoais e da humanização do espaço empresarial.

Com investimento de R\$ 27.780,88 em 2008, a Galeria de Arte dos Empregados da Copasa abrigou cinco exposições, com duração média de 45 dias cada.

- Coral da Copasa

Composto por empregados efetivos da Companhia, além de aposentados, familiares e pessoas da comunidade, o Coral, fundado há 27 anos, desenvolveu técnica apurada e personalidade interpretativa, enfrentando, com sucesso, os desafios de se apresentar nos eventos internos da Companhia, nas principais casas de espetáculos do estado e em festivais nacionais e internacionais. Atualmente, seus 40 integrantes são regidos pela maestrina Eliane Fajoli.

- Grupo de Contadores de Histórias

Uma parceria entre o Instituto Aletria e a Copasa, patrocinadora oficial do Instituto no Projeto Feira de Histórias, possibilitou a criação do Grupo de Contadores de Histórias em 2008. Após diversas apresentações em eventos institucionais da Companhia, o Grupo, que conta com 20 empregados da Copasa em seu curso de Contadores de Histórias, foi convidado para compor a apresentação especial de Natal no Programa Brasil das Gerais, na Rede Minas.

- Exposição do artesanato: o vidro do Brasil

Há quatro anos, a Copasa promove – por ocasião do Dia do Artesão, em 19 de março – a Exposição do Artesão, evento que conta com a parceria da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, da Superintendência de Artesanato da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e do Sebrae. A cada ano, o evento explora um tipo de material e contribui para resgatar as tradições históricas de Minas Gerais. Evidenciando a cultura e o artesanato, é possível criar outras formas de gerar renda e desenvolvimento, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

- Encontro Internacional de Corais (FIC)

Com o tema o “Cinquentenário da Bossa Nova”, o Festival reuniu, de 15 a 24 de agosto de 2008, cerca de 100 corais, nacionais e estrangeiros em apresentações nas cidades de Belo Horizonte, Contagem, Itabira, Ouro Preto, Mariana e Sete Lagoas. Os espetáculos foram realizados em 26 espaços públicos, como restaurante popular, praças, parques, igrejas, mercados centrais, teatros com acesso gratuito para toda a população. Nas apresentações do Mercado Central e Restaurante Popular de Belo Horizonte, a Companhia distribuiu água para o público. Em outros locais, inclusive interior, foram entregues copos de água para os concertistas e o público presente. **(FOTO)**



- Concertos no Parque

Apresentações da Orquestra Sinfônica de Minas Gerais em Concertos Públicos no Parque Municipal Renné Gianetti, em Belo Horizonte, realizadas no primeiro domingo do mês, no período de março a outubro. A Copasa é responsável pelo fornecimento e distribuição de água para todo o público presente nesta parceria de quatro anos com a Fundação Clóvis Salgado/Palácio das Artes. **(FOTO)**



Apoios Culturais

A Copasa investiu R\$ 2,7 milhões em projetos culturais aprovados pela Lei Federal de Incentivo à Cultura – Lei Rouanet, através de seu Programa Copasa Cultural/2008, que conta com a parceria da Secretaria de Estado de Cultura.

- Cena Minas – Prêmio de Artes Cênicas de Minas Gerais

Lançado em 2007 com objetivo de incentivar e fortalecer as produções cênicas no estado, o projeto busca fomentar a formação de público, gerando melhores condições de trabalho e abrindo novas oportunidades de crescimento cultural e acesso à informação para a população mineira. Por ser realizado via edital, o Cena Minas possibilita mais transparência na escolha, credibilidade e confiabilidade nos projetos selecionados. Na edição de 2008, foram 38 vencedores, sendo 15 projetos do interior e 23 da capital. **(FOTO)**



- Museu Clube da Esquina
Patrocinado desde 2004 pela Copasa, “O Clube da Esquina” é um movimento musical que colocou a música de Minas no cenário nacional e internacional de Belo Horizonte. O museu conta com um acervo cultural sobre os 30 anos do movimento musical e dos ambientes culturais que o geraram em todas as capitais brasileiras. Uma parte desse material já se encontra disponível no portal www.museuclubedaesquina.org.br.
- Tributo a Godofredo Guedes
Turnê instrumental do músico mineiro Gabriel Guedes, acompanhado de um quarteto de cordas, realizada nas cidades de Riacho de Santana e Montes Claros em homenagem ao seu avô, o compositor Godofredo Guedes. Os shows aconteceram em praças públicas, com acesso livre a toda população.
- Palácio das Artes–Circulação Corpos Artísticos e Pequenos Grupos
Trata-se da circulação dos Corpos Artísticos e dos Pequenos Grupos de Câmara, Teatro e Dança da Fundação Clóvis Salgado – Palácio das Artes, com apresentações em 150 cidades do estado. Os shows foram realizados em praças públicas, igrejas ou teatros, com acesso livre a toda a população.
- Balaio Mineiro – Memória de uma Família Brasileira
Projeto de edição de um livro sobre a história da família mineira Figueiredo Souza (dos irmãos Betinho, Henfil, Chico Mário, Zilah), narrada por uma das irmãs, Wanda Figueiredo Souza. O livro conta a história de personalidades que marcaram a trajetória política e social do país. O Estado de Minas Gerais e seus valores tradicionais são explorados em um capítulo, com depoimentos de personalidades mineiras, como o do ex-presidente Itamar Franco, Padre Lage Pessoa, Roberto Drumond, Betinho, Fernando Brant, o cartunista Jaguar e o ministro Patrus Ananias.
- Temporada de Óperas do Palácio das Artes
Apresentação de seis récitas da Ópera Aída, de Giuseppe Verdi, no Grande Teatro do Palácio das Artes, com distribuição de copos de água durante os intervalos para todo o público.

Projetos culturais com incentivos fiscais apoiados em 2008

PROJETO	PRONAC	PROPONENTE
Tributo a Godofredo Guedes	07 4540	Gabriel Freitas Guedes
Manutenção da Programação Infantil Rede Minas/Dango Balango	07 10436	Assoc. de Desenv. da Radiodifusão de MG ADTV
Prêmio Artes Cênicas de Minas Gerais	07 5455	Inst. Cultural Sérgio Magnani
Projeto Museu Clube da Esquina - fase 03	07 1117	Assoc. dos Amigos do Museu Clube da Esquina
Projeto Um Dia de Banda	06 3683	Marco Antônio Ribeiro Alves
Projeto Temporada de Óperas 2007 –Ópera Aida	07 0981	Instituto Cultural Sérgio Magnani
Expedição da Bacia do Mucuri	07 741	Alice Lorentz de Faria Godinho
21º Inverno Cultural da UFSJ	07 10170	Fund. de Apoio à Univ. Federal de S. João Del Rei
Proj. Circulação Corpos Artísticos e Pequenos Grupos	07 12034	Instituto Cultural Sérgio Magnani
4ª Feira Mineira de Artesanato em SJDR	06 3653	João Felipe Braga de Carvalho
Balaio Mineiro - Memória de uma Família Brasileira	05 5731	Wanda Figueiredo Souza
Turnê de lançamento CD Armazém	05 9944	Roberto Lúcio Rocha Brant Filho

Apoios esportivos

A Copasa participa ativamente dos eventos esportivos de categoria nacional e internacional realizados em Minas Gerais. A ideia é associar sua imagem aos benefícios saudáveis proporcionados pelo esporte e mostrar que sua água é a melhor para a hidratação dos atletas e do público presente.

Em 2008, a empresa investiu aproximadamente R\$ 1,3 milhão na concessão de patrocínios financeiros e apoio institucional (fornecimento de copos de água) em diversas modalidades esportivas, como na Copa do Mundo Fina/Arena de Natação, um dos eventos mais importantes da natação mundial, realizado pela quarta vez consecutiva em Belo Horizonte; no 17º BH Open\International CUPTênis **(FOTO)**, no 20º Campeonato Aberto de Tênis de Mesa e na Copa do Mundo de Judô (evento aprovado pela Lei Federal de Incentivo ao Esporte).

Outras modalidades esportivas bastante incentivadas pela Copasa foram as corridas de rua e maratonas. Na 1ª Meia Maratona da Linha Verde, foram reunidas as principais estrelas do atletismo brasileiro em torno de 21 km de prova e contou com a participação de aproximadamente 3 mil atletas, e a Corrida da Família com percurso de 5 km, da qual participaram cerca de mil pessoas. A empresa se responsabilizou pela hidratação dos atletas e da população presente ao evento **(FOTO)**. Os copos de água envasados pela empresa foram distribuídos nas Corridas Duque de Caxias, da Infantaria, na Meia Maratona de Betim e na corrida de Aniversário de Belo Horizonte.






Ilustração extraída de cerâmica típica do Vale do Jequitinhonha, em Minas Gerais.

*As águas da nascente são berçário
pedindo proteção e harmonia
de coração em paz, de sítios e fazendas
tirando leite, fazendo queijo, tocando a lida,
quentando fogo, vivendo a vida.*

Olavo Romano

8. BALANÇO SOCIAL ANUAL 2008 - IBASE

8. BALANÇO SOCIAL ANUAL 2008 – IBASE

No ano de 2005, a Copasa elaborou e publicou, pela primeira vez, o seu Balanço Social relativo ao exercício de 2004, utilizando o modelo sugerido pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – Ibase.

Em 2006, O Balanço Social Ibase e o Relatório Social Ambiental foram incorporados ao Relatório Anual da Administração, numa experiência ainda inédita na Copasa, que foi a de apresentar, aos seus *stakeholders*, as realizações sociais e ambientais da empresa.

Desde então, a Companhia tem buscado evoluir na construção de seus relatórios como forma de se aproximar e manter um diálogo transparente e ético com as partes interessadas.

Para elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade de 2008, foram observados os seguintes princípios:

- **Materialidade:** foi feita a avaliação interna no que tange às informações que poderão interferir nas decisões dos públicos de interesse e, também, aquelas que poderão apresentar impactos significativos nas dimensões econômica, ambiental e social.
- **Partes interessadas:** foram identificadas com principais partes interessadas da Copasa o Governo do Estado de Minas Gerais, as prefeituras municipais, o mercado de capitais e investidores, os empregados, os clientes, os fornecedores e prestadores de serviços, as comunidades e a sociedade em geral.
- **Abrangência:** foram analisados e relatados os temas, informações e indicadores considerados de importância para a avaliação das estratégias e do desempenho da Copasa, como empresa unitária, nas dimensões econômica, ambiental e social.

O Relatório Anual e de Sustentabilidade da Copasa foi elaborado considerando informações e dados da Companhia obtidos em todas as suas unidades no Estado de Minas Gerais, compilados e formatados por uma equipe de profissionais, na sede da Companhia. Em alguns momentos, encontram-se detalhados exemplos e situações específicas de unidades distintas, dado o seu grau de relevância para a localidade ou para o público envolvido.

1 - Base de Cálculo	2008 Valor (Mil reais)			2007 Valor (Mil reais)		
Receita Líquida (RL)	2.060.206			1.863.476		
Resultado operacional (RO)	502.500			412.953		
Folha de pagamento bruta (FPB)	617.681			564.523		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	69.360	11,23%	3,37%	62.462	11,06%	3,35%
Encargos sociais compulsórios	127.464	20,64%	6,19%	120.240	21,30%	6,45%
Previdência privada	23.751	3,85%	1,15%	17.163	3,04%	0,92%
Saúde	19.677	3,19%	0,96%	23.739	4,21%	1,27%
Segurança e saúde no trabalho	3.470	0,56%	0,17%	2.871	0,51%	0,15%
Educação	1.332	0,22%	0,06%	1.836	0,33%	0,10%
Cultura	30	0,00%	0,00%	71	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.403	0,39%	0,12%	966	0,17%	0,05%
Creches ou auxílio-creche	653	0,11%	0,03%	658	0,12%	0,04%
Participação nos lucros ou resultados	24.612	3,98%	1,19%	20.821	3,69%	1,12%
Outros	8.803	1,43%	0,43%	9.021	1,60%	0,48%
Total - Indicadores sociais internos	281.555	45,58%	13,67%	259.847	46,03%	13,94%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.363	0,27%	0,07%	1.508	0,37%	0,08%
Cultura	3.094	0,62%	0,15%	2.538	0,61%	0,14%
Saúde e saneamento	125.786	25,03%	6,11%	118.004	28,58%	6,33%
Esporte	1.303	0,26%	0,06%	1.671	0,40%	0,09%
Combate à fome e segurança alimentar	160	0,03%	0,01%	2	0,00%	0,00%
Outros	1.755	0,30%	0,07%	1.229	0,30%	0,07%
Total das contribuições para a sociedade	133.461	26,51%	6,47%	124.952	30,26%	6,71%
Tributos (excluídos encargos sociais)	361.758	71,99%	17,56%	342.654	82,98%	18,39%
Total - Indicadores sociais externos	495.219	98,51%	24,03%	467.606	113,23%	25,09%

4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	157.886	31,42%	7,66%	53.652	12,99%	2,88%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	3.294	0,66%	0,16%	4.115	1,00%	0,22%
Total dos investimentos em meio ambiente	161.181	32,08%	7,82%	57.767	13,99%	3,10%
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, a empresa:	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% (X) cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%		() não possui metas () cumpre de 51 a 75% (X) cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%			
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2008			2007		
Nº de empregados(as) ao final do período	11.116			11.080		
Nº de admissões durante o período	405			336		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	757			985		
Nº de estagiários(as)	101			120 (1)		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	4.336			4.121 (1)		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.195			1.183		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	19,36%			15,25% (1)		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	4.350			4.255		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	13,80%			13,00%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	383			327		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2008			Metas 2009		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	36,66			36,66		
Número total de acidentes de trabalho	386			348		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa

Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), 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(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos(as) empregados(as)
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(as) 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(as):	na empresa 776.519	no Procon 375	na Justiça 2.087	na empresa 760.590	no Procon 287	na Justiça 2.087
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100,0%	no Procon 100,0%	na Justiça 60,0%	na empresa 100,0%	no Procon 100,0%	na Justiça 60,0%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2008: 2.366.295			Em 2007: 2.054.146 (1)		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	19,5% Governo acionistas 41,3%	22,0% colaboradores(as) terceiros 12,3%	4,9% retido	19,5% Governo acionistas 41,5%	23,0% colaboradores(as) terceiros 12,2%	3,9% retido (1)
7 - Outras Informações						
CNPJ 17.281.106/0001-03 Setor Econômico: Saneamento UF: Minas Gerais. Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Eduardo Otávio Moraes Raso, (31) 3250-1214. Esta empresa não utiliza mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, 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.						
(1) Alteração nos dados informados no Balanço Social Anual/2007.						



9. GLOSSÁRIO

9. GLOSSÁRIO

Adutora	São os condutos destinados a ligar as fontes de abastecimento de água bruta às estações de tratamento de água, situadas além das imediações dessas fontes, ou os condutos ligando estações de tratamento, situadas nas proximidades dessas fontes, a reservatórios distantes que alimentam as redes de distribuição.
Água Bruta	Água na forma natural como está disponibilizada no manancial (antes de sofrer qualquer processo de tratamento).
ANA	Agência Nacional de Águas.
Bovespa	Bolsa de Valores de São Paulo S.A.
Captação de Água	Mesmo que derivação de água. É toda retirada, recolhimento ou aproveitamento de água, para qualquer fim, proveniente de qualquer corpo hídrico.
Codemig	Companhia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais.
Cofins	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social.
Companhia ou Copasa	Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa MG.
Concessões	Autorização para prestar serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.
Contratos de Concessão	Contratos firmados com Municípios para a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.
Convênio de Cooperação com o Município de Belo Horizonte	Convênio de Cooperação celebrado com o Município de Belo Horizonte, a Sudecap e o Estado de Minas Gerais, em 13 de novembro de 2002, e aditado em 30 de abril de 2004, para a gestão compartilhada e prestação integrada de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Belo Horizonte.
Copam	Conselho de Política Ambiental – é o órgão responsável pela formulação e execução da política ambiental em Minas Gerais.
CVM	Comissão de Valores Mobiliários.
Desenvolvimento Sustentável	“Desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem as suas próprias necessidades” (1), preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (Relatório Brundtland, 1987).
Diversidade	Pressupõe a criação de oportunidades iguais e respeito à dignidade de todas as pessoas, independentemente de suas diferenças, possibilitando o pleno desenvolvimento de seu potencial e habilidades.

Ebitda	Receita Líquida de vendas e/ou serviços, deduzidos os custos dos serviços prestados, as despesas com vendas, despesas gerais e administrativas, e outras despesas operacionais, somado a reversão de depreciações e amortizações. O Ebitda não deve ser considerado como uma alternativa ao lucro (prejuízo) líquido, como um indicador de desempenho operacional da Companhia, ou como uma alternativa de fluxo de caixa ou um indicador de liquidez. O Ebitda não é uma medida reconhecida pelas Práticas Contábeis Adotadas no Brasil, podendo ser definido e calculado de maneiras diferentes por diferentes empresas. A Margem Ebitda é calculada sobre a Receita Líquida de Serviços.
Economia	Imóvel de uma única ocupação, ou subdivisão de imóvel com ocupação independente das demais, perfeitamente identificável ou comprovável, em função da finalidade de sua ocupação legal, dotado de instalação privativa ou comum para o uso dos serviços de abastecimento de água ou de coleta de esgoto.
ETA	Estação de Tratamento de Água.
ETE	Estação de Tratamento de Esgotos.
Hidrômetro	É o aparelho destinado a medir e indicar o volume de água que o atravessa, ou seja, o consumo de água popularmente conhecido como contador de água em ligações domiciliares ou prediais.
Hidrometração	Utilização de equipamento para a medição do volume de água consumido por uma ligação predial.
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
IEF	Instituto Estadual de Florestas.
Igam	Instituto Mineiro de Gestão das Águas.
IGP-M	Índice Geral de Preços do Mercado, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas.
Impacto Ambiental	É qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas, que direta ou indiretamente, afetam: a saúde, a segurança e o bem-estar da população; as atividades sociais e econômicas; a biota; as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente; e a qualidade dos recursos ambientais.
Índice de Atendimento	População atendida em relação à população urbana das localidades operadas.
Índice de Perda de Faturamento	Volume produzido menos o volume faturado, dividido pelo volume produzido, multiplicado por 100.
IPCA	Índice de Preços ao Consumidor – Amplo, divulgado pelo IBGE.
Novo Mercado	Segmento especial de listagem da Bovespa.
Outorga	Ato governamental que autoriza ou concede determinado volume a ser derivado ou usado de manancial superficial ou subterrâneo para uma ou diversas finalidades.
Pasep	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.
PIB	Produto Interno Bruto.

Preservação	É tornar intocáveis os recursos naturais e o meio ambiente, preservando-os para o deleite das futuras gerações. Não se deve confundir com “proteção” e “conservação” que permitem o uso e aproveitamento racional.
Previminas	Entidade que administra o plano de aposentadoria complementar dos empregados da Copasa.
Regulamento do Novo Mercado	Regulamento de Listagem do Novo Mercado, editado pela Bovespa.
Responsabilidade Social Empresarial	“É a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona, e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável” (Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social).
Saneamento Básico	Predominantemente, é o uso dos recursos hídricos para o atendimento das primeiras necessidades de higiene e saúde pública para núcleos populacionais, incluindo usos em empreendimentos comerciais, industriais e de prestação de serviços. É parte do saneamento ligado ao planejamento, projeto, construção, operação e manutenção de sistemas de captação, tratamento, adução e distribuição de água, bem como a coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos.
Sedru	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana do Estado de Minas Gerais, nos termos da Lei Delegada nº 119, de 25 de janeiro de 2.007.
Sustentabilidade	É a maneira como as empresas decidem fazer negócios, levando em consideração as pessoas, o lucro e o planeta. Gerir uma empresa de forma sustentável assegura o sucesso empresarial no longo prazo, cria um ambiente interno saudável e produtivo, aproxima e desenvolve a comunidade do entorno, contribui para uma sociedade melhor, estreita relações com clientes, fornecedores e acionistas, preserva os recursos naturais e garante o respeito ao meio ambiente.
Vazão	É o volume de água que passa por uma determinada seção de um conduto, por uma unidade de tempo. Usualmente é dado em litros por segundo (l/s), em metros cúbicos por segundo (m³/s) ou em metros cúbicos por hora (m³/h).



10. CRÉDITOS

10. CRÉDITOS

A Copasa agradece aos empregados das Unidades listadas a seguir, que contribuíram com as informações para compor o Relatório Anual e de Sustentabilidade Copasa 2008:

Apoio Logístico

Apoio Técnico

Assessoria Técnica da Presidência

Auditoria Interna

Comunicação

Comercial

Contabilidade, Custos e Patrimônio

Gabinete da Presidência

Gestão de Energia

Jurídico

Licitação e Estudos de Custos

Meio Ambiente e Recursos Hídricos

Operacionais de Belo Horizonte, Metropolitana e Interior do Estado

Planejamento Estratégico e Desempenho Operacional

Planejamento e Gestão de Empreendimentos

Produção e Tratamento de Água

Recursos Humanos

Relações com Investidores

Serviço de Apoio Eletromecânico e Automação

Serviços e Tratamento de Efluentes

Telecomunicações e Tecnologia da Informação