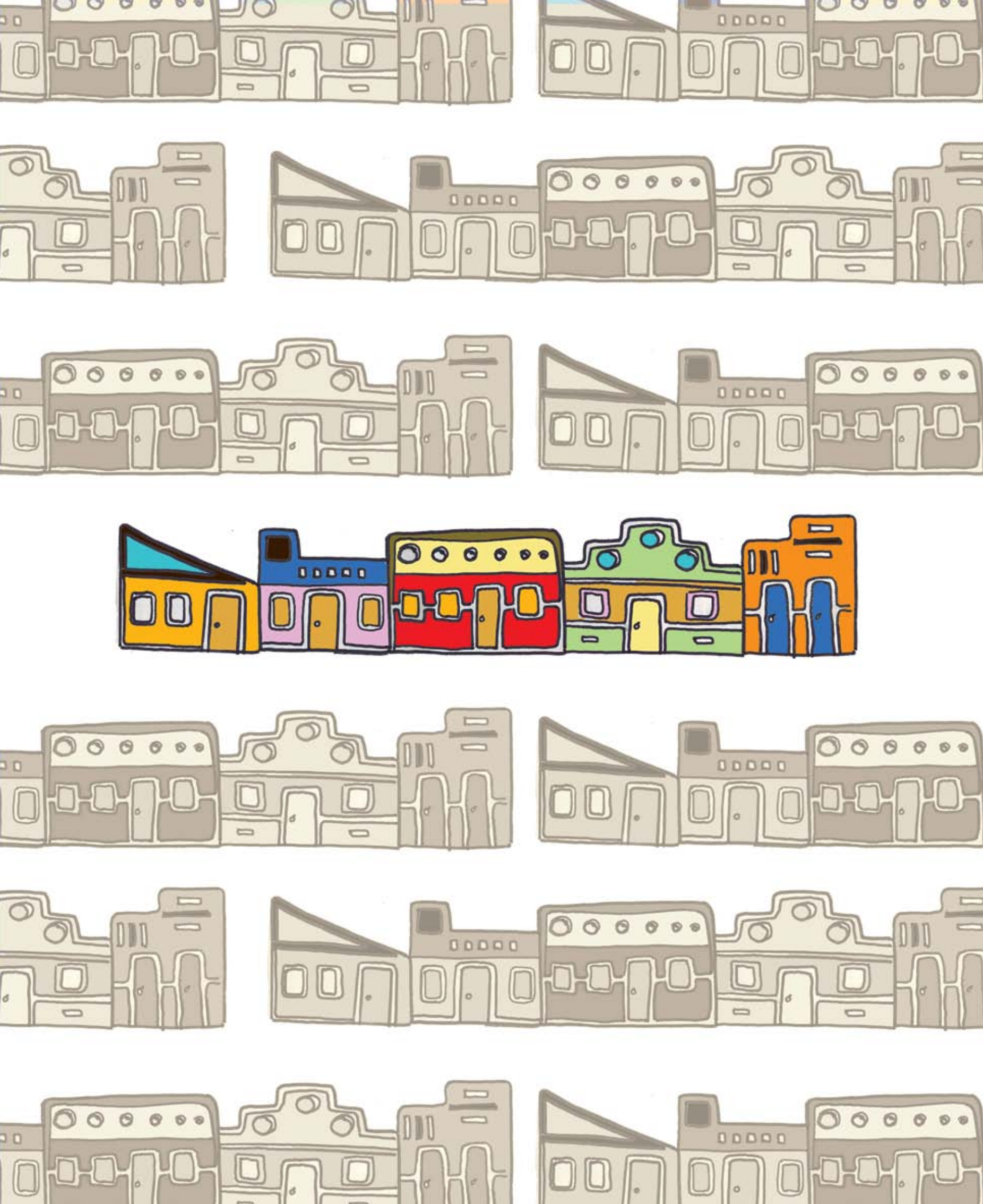






RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE COPASA 2010

Desde a infância, minhas memórias são banhadas pelas águas do São Francisco. Meu pai, que nem “barranqueiro” era, vivia pescando por aquelas “bandas”.

Sua volta era sempre uma festa, quando ele trazia surubins gigantes, lendas e casos do mágico universo ribeirinho. Eram histórias e estórias, cultura, música, gente e bicho em cada conto trazido de lá. Meus sonhos eram povoados por caboclos d’água, uiaras, tutumarambãs, serpentes do rio... Eu já tinha certeza de que o São Francisco é mais que um rio.

Em 2008, satisfazendo um antigo desejo, escolhi o Velho Chico como objeto de pesquisa para a coleção de verão 2009. Seria a desculpa para ir ao encontro de um universo que eu já conhecia das histórias e da literatura.

Pirapora, carrancas, gaiolas a vapor. Bom Jesus da Lapa, Piranhas e Lajedo. Petrolina e Juazeiro... Palavras que no meu imaginário chegavam como um afago, agora se tornaram mundo real.

Por três meses viajei e me embebi das águas e da cultura do rio. A coleção foi colorida com as cores barranqueiras, com os pontos e bordados característicos do universo às margens do rio, com as imagens das texturas das sacas de café e tábuas de madeira de lei que remendam os barcos e a alma ribeirinha...

Lançada a coleção, na sequência, desfilamos no Chile e no México e o universo gráfico da mesma foi exposto no MOT, museu de arte contemporânea de Tóquio. Outras coleções vieram, mas, como dito pelos ribeirinhos, “uma vez que se bebe da água do rio, o rio nunca mais sai da gente”.

Passados dois anos, realizamos agora outro grande projeto: transportar parte da magia do São Francisco para uma exposição itinerante que irá a pelo menos doze cidades do Brasil.

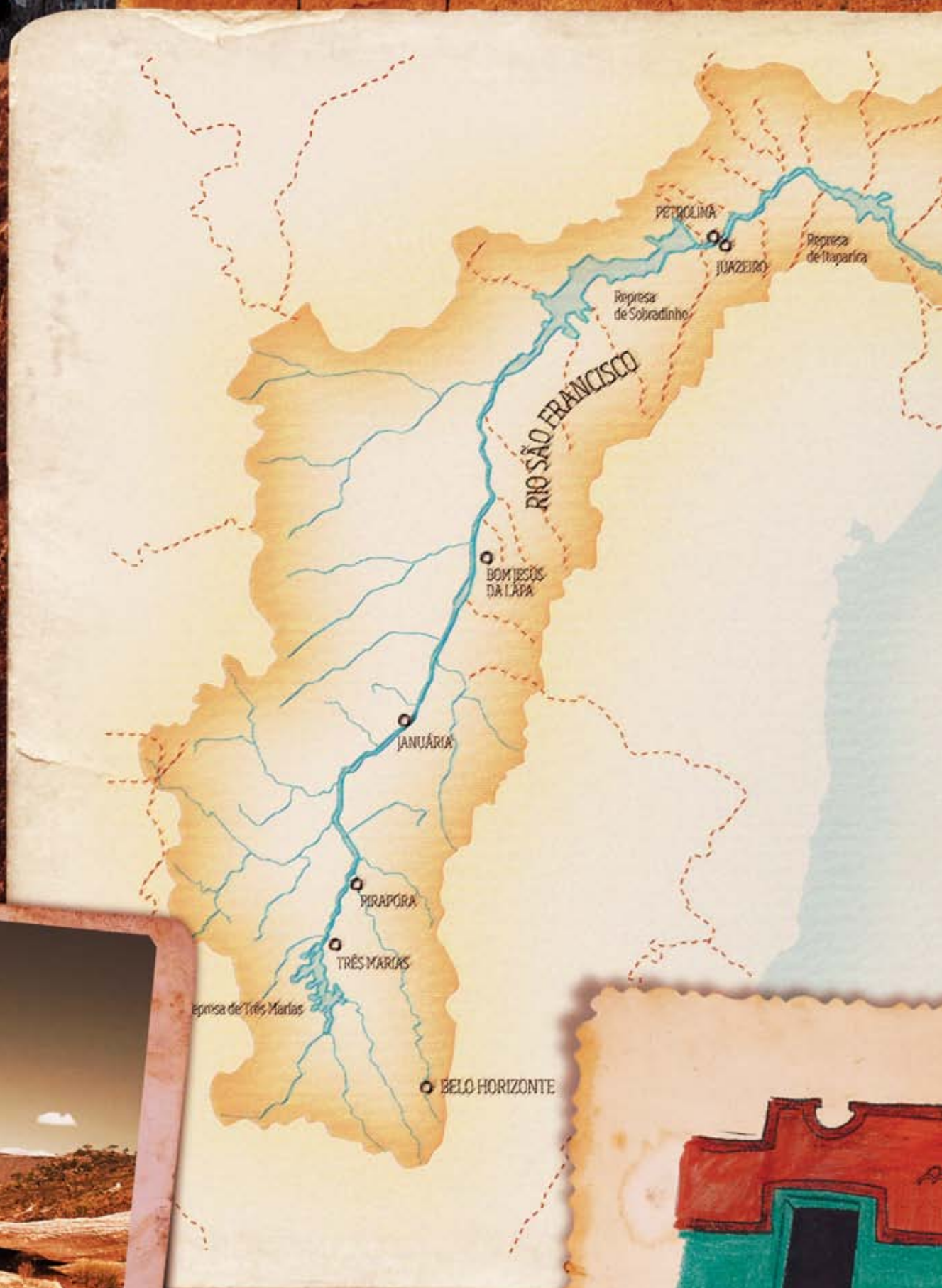
É um diálogo entre a minha narrativa de moda e a rica cultura do rio que mais desperta afeto entre os brasileiros. As “águas” do São Francisco não cabem em uma só coleção de moda, em um só livro e muito menos em uma única exposição, portanto, essa não é uma mostra de acervo. São instalações costuradas entre a moda e a cultura ribeirinha. Caminharemos por um convés imaginário, com o do vapor Benjamim Guimarães, observando o universo gráfico dos mercados populares, das carrancas e da arte popular, as histórias de amor de idas e vindas dos caixeiros viajantes às cidades submersas pelo progresso desenvolvimentista.

Como o Velho Chico, o cuidado da Copasa ultrapassa as questões ligadas à água. Assinando projetos como esse, aposta na transformação do olhar pelo viés da cultura.

Tudo numa vasta ciranda amorosa em torno do Velho Chico.



Outubro de 2010





E COMEÇA
A VIAGEM PELO
**VELHO
CHICO**

ÍNDICE

8 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

- 8 Visão, Missão, Princípios, Crenças e Valores
- 10 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
- 12 Mensagem do Diretor Presidente

14 1. A COPASA

- 16 Principais Indicadores
- 18 Os Principais Acontecimentos de 2010
- 19 A História da Copasa
- 20 A Copasa em 2010
- 22 Concessões
- 23 Parcerias
- 23 Cooperação Técnica e Transferência de Tecnologia
- 24 Subsidiárias
- 26 Engajamento com Associações
- 26 Prêmios Recebidos no Ano de 2010

30 2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

- 32 Estrutura de Governança Corporativa
- 36 Código de Conduta Ética
- 37 Relação com Investidores
- 38 Relação com Partes Interessadas
- 40 Agência Reguladora e Regulação do Mercado

42 3. SISTEMAS DE GESTÃO

- 44 Sistemas de Gestão
- 45 Sistemas de Gestão Certificados
- 46 Gestão de Ativos
- 48 Tecnologia da Informação
- 49 Projetos de Automação
- 50 Pesquisa e Inovação Tecnológica
- 54 Gestão do Conhecimento
- 55 Gestão Comercial

56 4. DIMENSÃO ECONÔMICA

- 60 Conjuntura Econômica
- 60 Desempenho Econômico-Financeiro
- 64 Investimentos
- 65 Mercado de Capitais
- 66 Desempenho Operacional e Comercial
- 70 Principais Estratégias
- 72 Principais Resultados e Metas
- 73 Principais Riscos e Oportunidades

76 5. DIMENSÃO AMBIENTAL

- 78 Responsabilidade Ambiental
- 79 Política Ambiental
- 79 Gestão Ambiental
- 79 Licenciamento Ambiental
- 80 Recursos Hídricos
- 85 Coleta e Tratamento de Esgoto
- 89 Educação Ambiental
- 90 Preservação Ambiental
- 92 Consumo de Energia e Eficiência Energética
- 94 Programas de Incentivo ao Consumo Consciente, Redução dos Desperdícios e Reaproveitamento de Materiais
- 95 Informações Ambientais

96 6. DIMENSÃO SOCIAL INTERNA

- 98 A Copasa e seus Empregados
- 98 Perfil
- 100 Valorização da Diversidade
- 102 Oportunidades para Todos
- 104 Capacitação e Desenvolvimento
- 105 Remuneração por Resultados
- 106 Saúde e Segurança Ocupacional
- 108 Benefícios com Responsabilidade
- 109 Qualidade de Vida
- 110 Exercício da Cidadania
- 111 Relações Sindicais
- 111 Comunicando, Educando e Humanizando com Arte

114 7. DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA

- 116 A Copasa e seus Fornecedores
- 118 A Copasa e seus Clientes
- 120 Saneamento Rural
- 122 A Copasa e a Comunidade
- 124 Apoios e Patrocínios

134 ÍNDICES IBASE E GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

144 GLOSSÁRIO

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

PARA SEGUIRMOS O CURSO DO RIO E CHEGARMOS AONDE QUEREMOS, PRECISAMOS DEFINIR COMO E EM QUE DIREÇÃO NAVEGAR, CRIAR NOSSAS REGRAS, SABER RESPEITAR O QUE PARA NÓS É SAGRADO. ENQUANTO NAVEGAMOS, VAMOS NOS CONHECENDO, NOS TRANSFORMANDO, NOS APROXIMANDO DO QUE REALMENTE SOMOS. E ASSIM CUMPRIMOS CADA ETAPA, COM A CERTEZA DE ESTARMOS SEMPRE SEGUINDO EM FRENTE.

VISÃO, MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES

(GRI 4.8)

VISÃO

SER RECONHECIDA COMO REFERENCIAL DE EXCELÊNCIA EMPRESARIAL.

MISSÃO

PROVER SOLUÇÕES EM ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E RESÍDUOS SÓLIDOS, CONTRIBUINDO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO E AMBIENTAL.

PRINCÍPIOS, CRENÇAS E VALORES

A ATUAÇÃO DA EMPRESA É PAUTADA POR:

- DIALOGO PERMANENTE COM O PODER CONCEDENTE;
- CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL;
- RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL;
- PRESERVAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS;
- ALTO NÍVEL DE GOVERNANÇA CORPORATIVA;
- ATENÇÃO AOS INTERESSES DOS ACIONISTAS;
- VALORIZAÇÃO DOS EMPREGADOS;
- FOCO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE;
- QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS;
- PARCERIA NO RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES.

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(GRI 1.1)

Minas Gerais atravessa um momento único em sua história. Com muito trabalho, a economia mineira cresceu em 2010 mais que a da China, atingindo 10,9% em relação a 2009. Isso foi bem acima da média brasileira e é a maior expansão já registrada em quinze anos de apuração do indicador pela Fundação João Pinheiro. Com isso, Minas faz a sua parte para que possamos construir um Brasil mais rico e também mais justo e mais consciente de suas responsabilidades sociais e ambientais.

A Copasa está preparada para esse novo tempo e vem mostrando resultados que a colocam como referência em seu setor. Prova disso é a conquista de um prêmio inédito entre as companhias de saneamento: o Troféu Ouro – Rumo à Excelência, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), entregue pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), reconhecimento das boas práticas de gestão implementadas na Empresa.

O compromisso da Companhia com as melhores práticas de gestão e governança corporativa também se comprova pela adesão, em fevereiro de 2006, ao nível mais elevado de governança corporativa da BM&F Bovespa, o Novo Mercado. A partir desse período, ocorreu uma importante evolução dos indicadores operacionais da Copasa. A população atendida com abastecimento de água passou de 11,2 milhões, em fevereiro de 2006, para 13 milhões em dezembro de 2010. A população atendida com esgotamento sanitário passou de 5,6 milhões para 7,7 milhões de pessoas. No ano de 2006, o volume de esgoto tratado pela Companhia era de 75,9 milhões m³, aumentando para 157,1 milhões m³ em 2010, o que representa uma evolução no índice de tratamento de esgoto de 32,6%, em 2006, para 55%, em 2010. As ligações de água aumentaram de 2,9 milhões, em fevereiro de 2006, para 3,5 milhões, em 2010. As ligações de esgoto passaram de 1,4 milhão para 1,9 milhão, em dezembro de 2010.

Em 2010, a Copasa investiu um total de R\$ 838,3 milhões em sistemas de abastecimento, sistemas de coleta e tratamento de esgotos e em programas de desenvolvimento operacional e empresarial. Com isso, ampliou 3,1% – ou 401 mil pessoas – a população atendida com seus serviços de abastecimento de água e 3,2% – ou 243 mil pessoas – a população atendida com serviços de esgotamento sanitário. A assinatura e a renovação de contratos apontam para números positivos também em 2011. Um bom sinal para uma empresa que trabalha com o objetivo de universalizar acesso à coleta de esgoto em sua área de atuação, tratando todos os efluentes coletados.



Tudo isso com a preocupação socioambiental que, em 2010, levou à inclusão da Copasa no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros da Bovespa e a transparência que a levou a fazer parte do novo indicador da BM&F Bovespa, o Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT), que analisa o desempenho de papéis emitidos por empresas que voluntariamente adotam padrões diferenciados de governança. É o reconhecimento pelo mercado e pela sociedade da qualidade da gestão e das práticas da Copasa.

Práticas que trouxeram a Minas Gerais representantes do governo indiano, por indicação do Banco Mundial, para conhecer em detalhes o modelo de gestão da empresa e seu know-how na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, principalmente em sistemas simplificados para comunidades de pequeno porte.

Referência mundial, a Copasa trabalha para contribuir com o crescimento do Brasil e de Minas Gerais e, principalmente, para tornar melhor a vida de cada pessoa que é ou será atendida pela empresa em grandes cidades ou vilarejos. E, graças a nossos empregados, clientes, fornecedores, investidores e outros parceiros, estamos cumprindo nosso objetivo.

João Antônio Fleury Teixeira

MENSAGEM DO DIRETOR PRESIDENTE

(GRI 1.1)

Os caminhos da Copasa se cruzam este ano com as viagens de Ronaldo Fraga pelo fascinante mundo da cultura popular do Rio São Francisco, que vem marcando com intensidade a vida do estilista.

Já em 2008, Ronaldo Fraga surpreendeu o mundo da moda ao usar essa cultura como inspiração para sua coleção, que apresentava estampas de peixe e madeiras fazendo alusão aos barcos e aos movimentos próprios de um rio.

Nós que trabalhamos com água percebemos que rios sempre mexem com as pessoas. Talvez eles nos lembrem de que somos todos formados pela mesma água, que sinaliza a presença ou a esperança da vida e de novos caminhos. Assim, no passado, os homens partiam pelos mares em busca de respostas e de novos mundos.

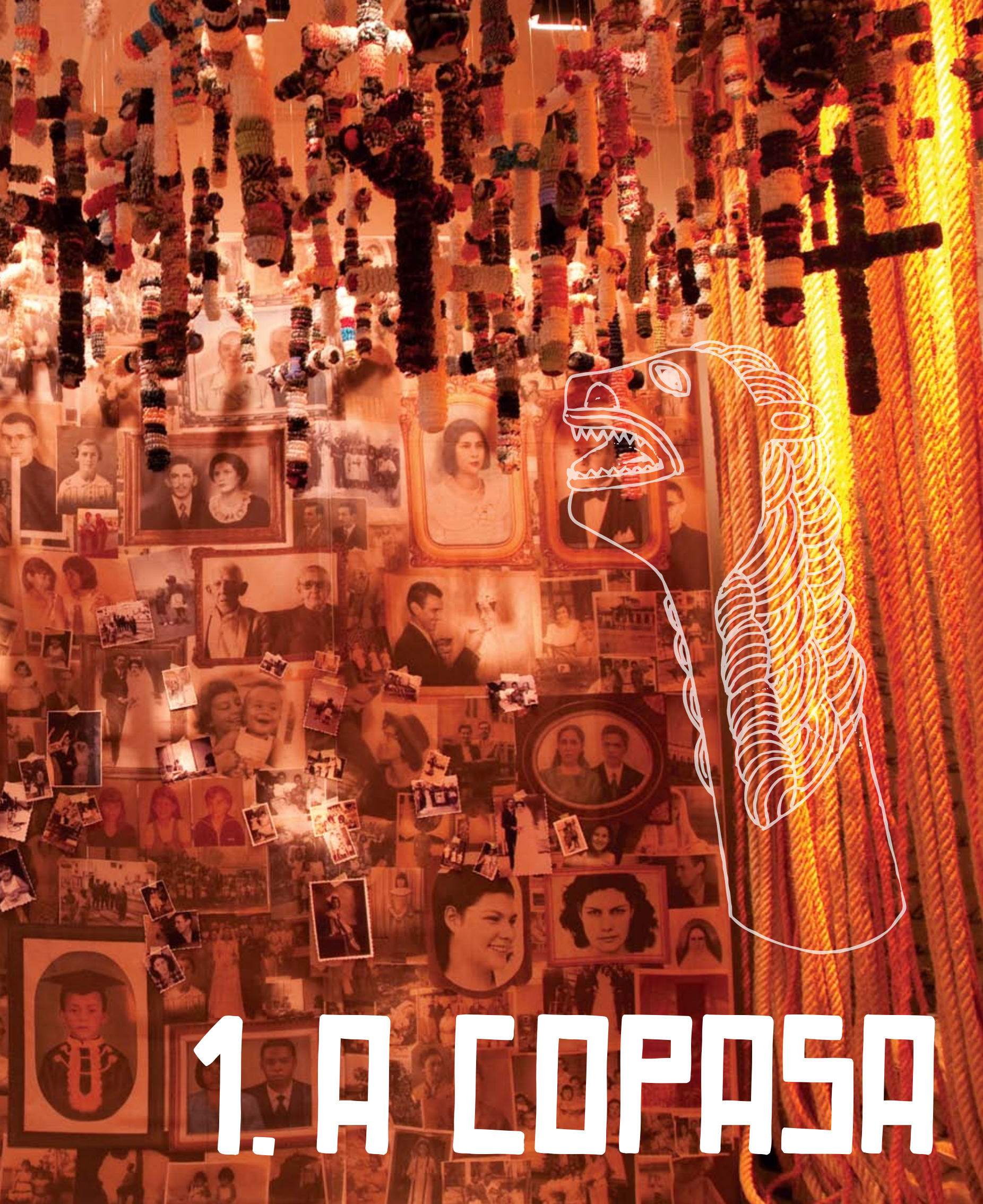
Foi certamente esse movimento de estar sempre em busca de novos caminhos que colocou a Copasa e Ronaldo Fraga em sintonia. Como o Rio São Francisco, que nasce pequeno de se parar com as mãos e consegue unir córregos, riachos e outros rios em seu destino de sair de Minas e ir a outros estados ver o mar, nós também saímos do universo de nossas montanhas.

Nossa jornada começou quando chegamos ao mercado em 2006, abrindo nosso capital e traçando novos caminhos e desafios para a empresa, até então fechada em seu próprio mundo. De lá para cá, a Copasa foi crescendo como um rio e buscando consolidar sua visão de ser reconhecida como referencial de excelência empresarial. Ampliamos os investimentos, aumentamos nossa base de clientes, melhoramos os indicadores e conquistamos prêmios que refletem esse trabalho incansável em busca de um crescimento cada vez mais sustentável.

2010 marcou de forma definitiva nossa história, ao conquistarmos de maneira inédita no Brasil o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento para toda a instituição. Um verdadeiro atestado de que praticamos um modelo de gestão referendado com as melhores práticas internacionais para o setor de serviços.



MINHA...AIS DESDE
RO (SÉCULO) E TEM...
FÉ E AMOR. PROCISSÕES
DIVERTIMENTOS DE RUA
EM PARTE DO PROGRAMA
...MENSES DO RIO SAN
...EM 1951 PELO
...R. DE UMA GRUTA QUE
...LOCAR A CRUZ COM UMA
...E ELE LEVAVA APOS
...AR DE DESCANÇO E
...EM UM DOS GRANDES
...DE FESTAS - 6 DE
...RMEIROS DE TODAS
...RES DO BRASIL. ELES
...UMA ORARÃO FERVOROSA
...TE DA IMAGEM DO
...A PROVA DE SEU



1. A COPASA

A Copasa é uma empresa que, com 47 anos de atuação, navega com segurança em águas calmas ou turbulentas. Sabemos que cada período tem sua beleza e seus perigos e que cada ano que passa é mais um capítulo dessa história. Em 2010, a empresa teve avanços significativos e reconhecimentos importantes, como a entrada na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa e a conquista do Troféu Ouro no Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS 2010).

Acompanhando o cenário de aceleração da economia, a Copasa encerrou o exercício com uma receita operacional líquida de água e esgoto, não se levando em consideração as receitas de construção, por conta da adoção do IFRS – Internacional Financial Reporting Standards – pela Companhia, de R\$ 2,32 bilhões, o que representa um crescimento de 5,5% sobre o resultado alcançado em 2009, e EBITDA ajustado de R\$ 923 milhões (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações), com uma margem de 38,5%.

Em 2010, os investimentos totalizaram R\$ 838,3 milhões, montante aplicado, principalmente, em sistemas de abastecimento de água (R\$ 358,7 milhões) e em sistemas de coleta e tratamento de esgotos (R\$ 457,5 milhões).

PRINCIPAIS INDICADORES (GRI EC1)

1. Dados Econômico-Financeiros (R\$ mil)	2006	2007	2008	2009	2010
1.1 Receita Operacional Bruta (6)	1.865.037	2.076.833	2.296.390	2.465.438	2.604.537
1.2 Receita Operacional Líquida (ROL)	1.681.912	1.863.476	2.060.206	2.202.230	2.322.563
1.3 Custos Operacionais Totais (1) (7)	1.256.520	1.453.358	1.526.079	1.691.530	1.747.125
1.4 EBITDA (2)	656.254	762.970	828.042	934.692	1.236.397
1.5 Lucro Líquido	356.437	329.323	407.781	525.306	677.125
1.6 Ativo Total	4.924.649	5.764.967	6.258.495	6.922.794	7.287.590
1.7 Dívida Bruta	1.213.065	1.634.482	1.813.149	2.061.961	2.247.938
1.8 Dívida Líquida	382.773	644.575	1.022.113	1.646.609	2.170.286
1.9 Patrimônio Líquido	3.257.051	3.511.358	3.803.301	3.731.416	4.184.328

2. Indicadores de Rentabilidade	2006	2007	2008	2009	2010
2.1 Retorno sobre Investimento (LL/AT)	7,2	5,7	6,4	7,6	9,3
2.2 Rentabilidade S/Patrimônio Líquido (LL/PL)	10,9	9,4	10,7	14,1	16,2

3. Indicadores Econômico-Financeiros	2006	2007	2008	2009	2010
3.1 Margem EBITDA (2) %	39,0	40,2	39,4	39,6	45,6
3.2 Margem Líquida % (Lucro Líquido/ROL)	21,2	17,7	19,8	23,9	29,1
3.3 EBITDA sobre Serviços da Dívida	3,3	2,8	3,0	2,5	2,9
3.4 Dívida Líquida / EBITDA	0,6	0,8	1,2	1,8	1,8

4. Ações

	2006	2007	2008	2009	2010
4.1 Valor Patrimonial da Ação (3) (R\$)	28,37	30,59	33,31	32,47	36,41
4.2 Lucro ou Prejuízo por Ação (3) (R\$)	3,10	2,87	2,39	4,57	5,89

5. Mercado

	2006	2007	2008	2009	2010
5.1 N° Ligações de água (un)	3.036.041	3.174.254	3.278.101	3.384.735	3.500.986
5.2 N° Ligações de esgoto (un)	1.392.232	1.519.146	1.667.647	1.857.052	1.955.693
5.3 N° Economias de água (un)	3.721.446	3.877.477	3.997.536	4.119.493	4.253.301
5.4 N° Economias de esgoto (un)	1.890.455	2.033.359	2.199.959	2.419.433	2.531.650
5.5 Volume faturado de água (4) (1.000m³)	575.671	589.718	594.645	604.697	628.902
5.6 Volume faturado de esgoto (4) (1.000m³)	303.869	317.726	326.406	357.063	382.273
5.7 Extensão de rede água (km)	38.359	39.698	40.716	41.618	43.544
5.8 Extensão de rede esgoto (km)	12.563	13.223	14.725	15.327	17.052
5.9 Municípios com concessão água (un)	610	611	611	612	615
5.10 Municípios com concessão esgoto (un)	180	184	192	199	213
5.11 Municípios operados água (un)	584	596	600	603	603
5.12 Municípios operados esgoto (un)	90	108	141	150	161
5.13 População atendida água (mil)	11.508	11.983	12.402	12.756	13.157
5.14 População atendida esgoto (mil)	5.791	6.244	6.791	7.539	7.782

6. Corpo Funcional

	2006	2007	2008	2009	2010
6.1 Empregados (5)	11.067	11.080	11.116	11.442	11.436
6.2 N° Admissões	548	336	401	510	243
6.3 Terceirizados	918	985	757	684	684

7. Indicadores Ambientais (R\$ mil)

	2006	2007	2008	2009	2010
7.1 Investimentos Programas Projetos Externos (8)	4.229	3.475	3.294	3.771	3.495
7.2 Investimentos Produção e Operação	69.914	53.652	157.886	228.333	211.736



8. Indicadores Sociais (R\$ mil)	2006	2007	2008	2009	2010
8.1 Capacitação e Desenvolvimento Empregados	1.202	966	2.403	2.527	1.440
8.2 Participação nos Lucros	23.911	20.821	24.612	34.546	27.132
8.3 Patrocínios Culturais, Artísticos e Esportivos	2.239	4.209	4.397	4.015	3.226
8.4 Fundo da Infância e da Adolescência	547	761	916	967	600
8.5 Total Investimentos Sociais Internos	241.756	259.847	281.555	294.043	366.923
8.6 Total Investimentos Sociais Externos	70.433	124.952	519.722	471.978	536.406

1. Custos operacionais totais representam os custos dos serviços prestados adicionados das despesas comerciais, administrativas e de outras despesas operacionais. **(GRI 3.9)**
2. EBITDA e Margem EBITDA no ano de 2007 foram ajustados desconsiderando-se os ativos extraordinários.
3. Estes valores não são comparáveis devido à mudança da base acionária.
4. Os volumes faturados água e esgoto de anos anteriores não são comparados com os volumes de 2006 e 2007, em decorrência da adequação da política tarifária a partir de março de 2006, que alterou o consumo mínimo faturado de 10m³/mês para 6m³/mês.
5. Dados da Controladora.
6. Excluindo-se as receitas de construção.
7. Excluindo-se os custos de construção.
8. O aumento significativo desse valor em 2010 refere-se aos investimentos nos Programa de Redução de Perdas e Programa de Eficientização Energética, não contemplados nos anos anteriores.

OS PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS DE 2010

(GRI 2.9)

- A Copasa concluiu as obras de cogeração de energia a partir do biogás da Estação de Tratamento de Esgoto do Ribeirão Arrudas, utilizando a tecnologia de microturbinas. A potência dessa central termoeletrica é de 2,4 megawatts. A nova estrutura propicia também o aumento da eficiência do processo de tratamento por meio do aproveitamento térmico do calor dos gases de exaustão das turbinas no aquecimento do lodo dos biodigestores.
- A Copasa foi incluída na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&F Bovespa – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. Esse índice tem como objetivo refletir o retorno de uma carteira composta por ações de companhias que adotam preceitos de sustentabilidade e responsabilidade social em sua gestão.
- A Copasa conquistou um reconhecimento inédito, o de empresa Ouro no Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS 2010), englobando todas as suas unidades. O prêmio é reconhecido pela International Water Association (IWA) como a mais importante ferramenta de gestão dos serviços de saneamento ambiental. Chancelado pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES), é estabelecido segundo os parâmetros do Modelo de Excelência em Gestão (MEG), introduzido no Brasil pela Fundação Nacional da Qualidade.
- Com investimentos de R\$ 30 milhões, o Proágua Nacional permitiu a implantação e melhoria, pela Copasa, de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário na região norte do Estado de Minas Gerais. Estão sendo feitas ampliação e melhoria dos sistemas de abastecimento de água das sedes municipais de Janaúba, Janaúria, Mato Verde e Rio Pardo de Minas, além da implantação de um sistema completo de abastecimento em 63 localidades rurais pertencentes a esses municípios.

Estão sendo construídos 1.635 módulos sanitários (unidades compostas de chuveiro, pia e vaso sanitário) nessas localidades, beneficiando populações com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

- A Copasa participa, de forma minoritária, da Sociedade de Propósito Específico (SPE), constituída pelas empresas Odebrecht Engenharia Ambiental e Foz do Brasil. O empreendimento compreende o projeto, construção, operação e posterior transferência de sistemas de utilities (sistemas de energia elétrica, água, efluentes e resíduos) para a usina siderúrgica de propriedade da Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil Ltda, localizada no município de Jeceaba, em Minas Gerais.
- A conta mensal aos clientes foi reformulada para facilitar a compreensão por parte dos consumidores. Além de ser um direito do consumidor saber exatamente os serviços e seus preços, a Copasa acredita que uma melhor compreensão pode contribuir para um consumo mais consciente.
- As ações da Copasa para proteção de suas bacias a credenciou para o acesso aos recursos do Programa Despoluição de Bacias Hidrográficas (Prodes), da Agência Nacional de Águas (ANA). O Prodes fornece estímulo financeiro às prestadoras de serviço de saneamento que investem na implantação e operação de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE). A Copasa foi premiada pelo trabalho desenvolvido na ETE Onça, cuja segunda etapa foi inaugurada recentemente. O incremento da vazão afluente à ETE Onça, decorrente da implantação das obras do Programa Caça-Esgoto, já possibilitou à Copasa o cumprimento das metas contratuais e o recebimento de R\$ 4 milhões referentes às duas primeiras parcelas de um total de doze.
- Criada em 2009, a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG) consolidou em 2010 sua presença e atuação como reguladora independente dos serviços de saneamento no Estado de Minas Gerais. Ao longo do ano, Copasa e Arsaie consolidaram seu relacionamento e realizaram um trabalho visando garantir a eficiência e eficácia dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos pela Copasa e pela Copanor.

A HISTÓRIA DA COPASA

Até o ano de 1963, Minas Gerais não tinha uma política estadual de saneamento. As condições dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário eram insuficientes para assegurar a qualidade de vida e de saúde da população. Em 5 de julho de 1963, o Governo do Estado criou, por meio da Lei Estadual nº 2.842, a Companhia Mineira de Água e Esgotos (Comag), com a finalidade de definir e executar uma política ampla de saneamento básico para o Estado de Minas Gerais.

Em 1971, o Governo Federal instituiu o Plano Nacional de Saneamento (Planasa), o qual definia as metas a serem alcançadas pelo país na área de saneamento. Nessa época, o Departamento Municipal de Águas e Esgoto (Demaie), responsável pela prestação de serviços de água e esgoto na cidade de Belo Horizonte, incorporou-se à Comag. Essa adesão e as mudanças introduzidas pelo Planasa, entre elas o incremento do suporte técnico-financeiro ao trabalho desenvolvido pelas companhias estaduais de saneamento, levaram a Companhia a experimentar um grande impulso em seu crescimento.

(GRI 2.1) Nos anos subsequentes, a Comag passou por uma série de transformações internas para se ajustar às necessidades da política de saneamento básico do Estado de Minas Gerais. Uma das consequências desse processo foi a alteração de sua denominação para Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa MG). Sua principal atividade é a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, compreendendo desde as atividades de planejamento e elaboração de projetos até sua execução, ampliação, remodelagem e exploração de serviços de saneamento. **(GRI 2.2)**



A Copasa é um dos exemplos do esforço do Governo do Estado de Minas Gerais em melhorar a infraestrutura e as condições de saúde no Estado, assumindo papel decisivo na retomada do desenvolvimento econômico e social. Esse esforço foi viabilizado pela decisão do Governo de promover um choque de gestão, ousar com responsabilidade e buscar oportunidades. A Copasa, integrando-se aos esforços para a reorganização do Estado e a modernização da máquina pública, desenvolveu iniciativas de ordem institucional, administrativa e operacional.

(GRI 4.11) A Empresa incorporou a suas práticas de gestão o planejamento estratégico o combate às perdas de água, a inovação tecnológica e a prioridade à melhoria do relacionamento com seus clientes. Dessa forma, a Copasa se qualifica para aspirar ao título de referencial de excelência empresarial e contribuir para que Minas Gerais seja o estado brasileiro com melhor qualidade de vida.

(GRI 2.5; 2.7) A atuação da Companhia concentra-se em municípios no Estado de Minas Gerais, que é o terceiro estado economicamente mais importante do país. Além disso, a Copasa mantém, ainda, convênios de cooperação técnica com o município de Cuiabá e em Angola, além de diversos municípios do Estado de Minas Gerais, inclusive aqueles onde não possui concessões de água e esgoto.

Empresa de capital aberto, regulamentada pela Lei das Sociedades Anônimas, a sede da Copasa está localizada à Rua Mar de Espanha, 525, no bairro Santo Antônio, na cidade de Belo Horizonte, em Minas Gerais. **(GRI 2.4; 2.6)**

A COPASA EM 2010

O saneamento é um fator fundamental para o desenvolvimento sustentável de toda comunidade, o que faz com que o serviço prestado pela Copasa tenha grande impacto social e econômico. Esses impactos começam com o acesso puro e simples à água tratada no próprio domicílio, que melhora as condições de saúde e a qualidade de vida. Isso permite desde a redução dos gastos públicos com o atendimento à população até a redução de perdas decorrentes de absenteísmo nas escolas e empresas e atinge toda uma gama de benefícios decorrentes de uma saúde melhor.

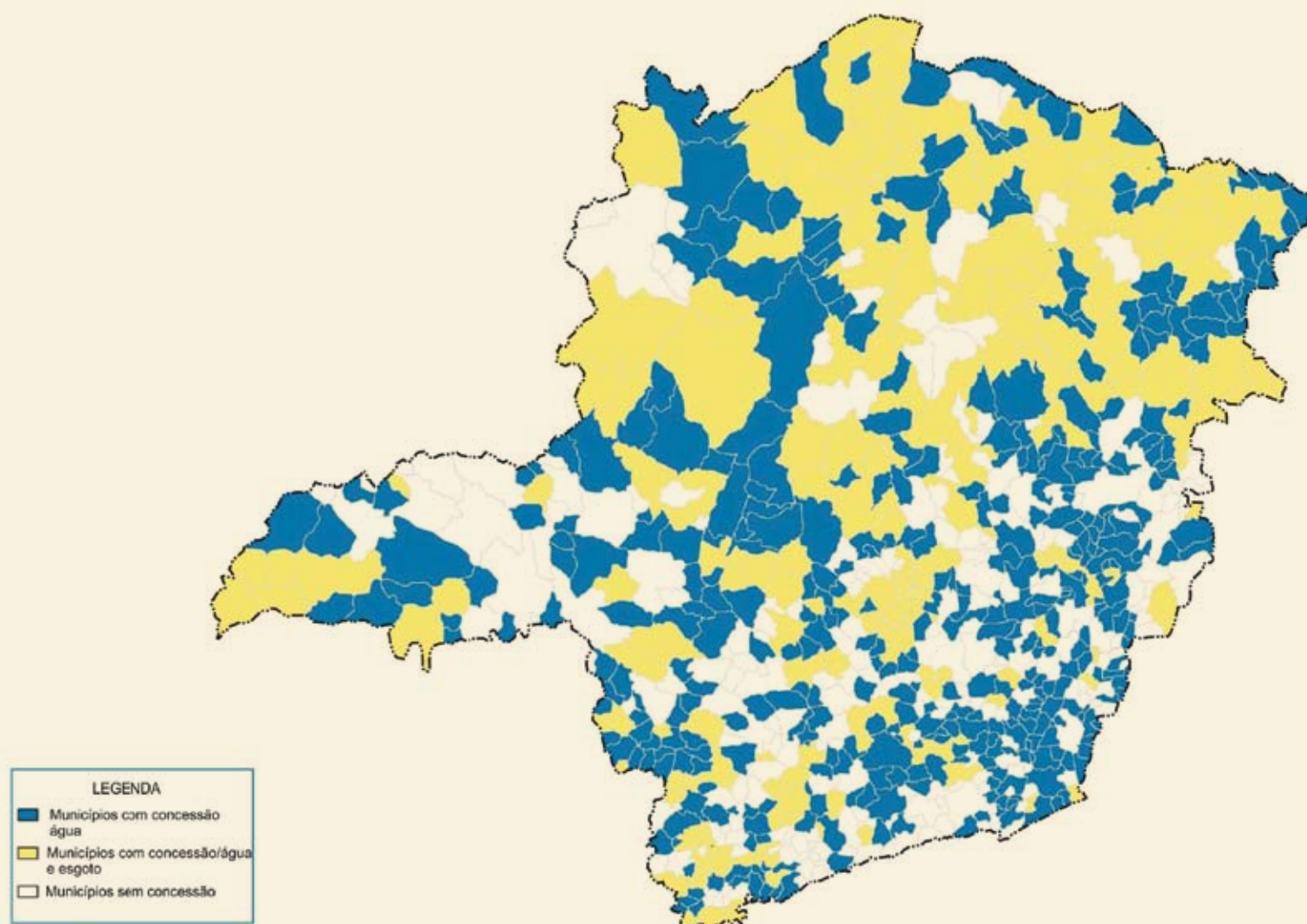
A disponibilidade de água e dos serviços de coleta e tratamento do esgotamento sanitário afetam também os empreendimentos econômicos, viabilizando serviços e iniciativas de produção que geram empregos e renda para toda a sociedade. Assim, é praticamente impossível isolar um escopo no qual seriam quantificados os impactos sociais da Copasa.

Consciente do significado de sua atuação, o esforço da Companhia é o de manter e expandir um serviço de saneamento eficiente, acessível e confiável em todo o Estado de Minas Gerais, mesmo com a grande complexidade dos processos técnicos e os altos investimentos em pesquisa, engenharia e infraestrutura necessários para sua operação. A complexidade é também um desafio comercial para a Copasa, devido à grande diversidade das localidades onde ela atua e dos públicos atendidos. O equilíbrio econômico financeiro tem que ser construído sem gerar ou acirrar desigualdades, de modo que a empresa possa cumprir sua responsabilidade social. Além disso, a Copasa busca responder a esses desafios sem comprometer o equilíbrio ambiental, de modo a assegurar o acesso à água de qualidade para as gerações atuais e futuras. Os eventuais impactos ambientais são sempre minimizados na busca desse objetivo maior.

(GRI 2.7; 2.8; 2.9) A Copasa terminou o ano com o fornecimento de água tratada para 13,2 milhões de pessoas ou 67,3% da população total do Estado de Minas Gerais. Em 2010, 116 mil novas ligações de água foram faturadas e 1.926 km de novas redes de distribuição implantadas, o que significa um aumento de 4,6% em relação a 2009, perfazendo um total de 43.544 km.

A Copasa ampliou o atendimento com serviços de esgotamento sanitário. No total, a Copasa atende 161 municípios mineiros, beneficiando uma população de 7,8 milhões de pessoas. O volume de esgoto tratado é de 157,1 milhões de m³, 23,7% acima do registrado em 2009. Esse incremento se deve ao início de operação de 14 novas Estações de Tratamento de Esgoto – ETEs.

Participação da Copasa no Estado de Minas Gerais*



*Posição em 31 de dezembro de 2010.

A Copasa encerrou 2010 com uma receita operacional líquida de água e esgoto, não se levando em consideração as receitas de construção, por conta da adoção do Internacional Financial Reporting Standards (IFRS) pela Companhia, de R\$ 2,32 bilhões, o que representa um crescimento de 5,5% sobre o resultado alcançado em 2009, e EBITDA de R\$ 1.236,4 milhões com uma margem de 45,6%.

Em 2010, os investimentos totalizaram R\$ 838,3 milhões, montante aplicado, principalmente, em sistemas de abastecimento de água (R\$ 358,7 milhões) e em sistemas de coleta e tratamento de esgotos (R\$ 457,5 milhões).

Em 31 de dezembro de 2010, a Copasa atingiu R\$ 3,30 bilhões de valor de mercado.



CONCESSÕES

A aprovação do marco regulatório, em 5 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, a partir de 2007, as novas concessões da Copasa ou aquelas que são renovadas em municípios/localidades do Estado para os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário têm seu arcabouço legal composto pelo Convênio de Cooperação e Contratos de Programa. O primeiro é celebrado entre o Município, o Estado de Minas Gerais e a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG) e o segundo, entre o Município, o Estado e a Copasa. Esses instrumentos jurídicos conferem maior transparência ao processo e contemplam todos os direitos e obrigações dos partícipes.

A Copasa (controladora) fechou o ano de 2010 tendo assinado contratos de programa com 25 municípios do Estado de Minas Gerais, sendo duas novas concessões de água e esgoto e 12 novas concessões de esgoto com renovação de água, conforme quadro a seguir.

Município	CONTRATOS DE PROGRAMA		População IBGE 2010
	Água	Esgoto	
Bom Jesus da Penha	Renovação	Nova	2.825
Cabo Verde	Renovação	Nova	7.627
Caputira	Renovação	-----	3.782
Carmo da Cachoeira	Renovação	Nova	8.966
Cruzília	Renovação	Nova	13.295
Itamarandiba	Renovação	Nova	21.991
Iturama	Renovação	Renovação	32.593
Mateus Leme	Renovação	Nova	24.676
Montalvânia	Renovação	Nova	10.243
Natércia	Renovação	Nova	2.752
Nova Serrana	Renovação	-----	69.711
Paracatu	Renovação	Renovação	73.770
Pedra Azul	Renovação	Nova	20.997
Porteirinha	Renovação	Renovação	19.349
Presidente Bernardes	Nova	Nova	1.642
Presidente Olegário	Renovação	-----	13.126
Santa Rita do Ibitipoca	Renovação	-----	2.233
Santana da Vargem	Renovação	Renovação	5.280
Santo Antônio do Aventureiro	Nova	Nova	2.376
São Joaquim de Bicas	Renovação	Nova	18.652
São Sebastião do Paraíso	Renovação	Nova	59.994
São Vicente de Minas	Renovação	-----	5.940
Sarzedo	Renovação	Renovação	25.516
Teixeiras	Renovação	-----	7.605
Tiradentes	Renovação	Nova	5.404
TOTAL	25	19	460.345
		44	

Fonte: Sistema de Informações Comerciais Copasa.

Também, em 2010, a subsidiária Copanor assumiu a concessão da sede municipal de Felisburgo junto à Prefeitura Municipal. Assim, a Copasa, de forma consolidada, fechou o ano de 2010 com concessão em 615 municípios mineiros para prestação de serviços de abastecimento de água, sendo responsável também pelos serviços de esgotamento sanitário em 213 deles. Neste universo, a Companhia é responsável pelo atendimento a uma população de mais de 13 milhões de habitantes em todo o Estado.

A expectativa para 2011 é a renovação de todas as concessões vincendas e a ampliação de sua base de clientes em conformidade com as prioridades estabelecidas no planejamento estratégico da Companhia.

PARCERIAS

A Política de Novos Negócios da Copasa está alinhada aos objetivos estratégicos de expandir o mercado de atuação e fortalecer a imagem da Empresa, além de buscar elevar a satisfação dos clientes. Assim, em suas parcerias, a Companhia procura implementar a modelagem mais adequada em cada novo negócio, usando essa flexibilidade para obter resultados positivos. Merecem destaque:

Foz de Jeceaba

Com investimento de R\$ 21,8 milhões, a Copasa tornou-se parceira no Consórcio Foz do Brasil e Odebrecht Engenharia Ambiental, com participação minoritária de 15,5% das ações. O negócio tem por objetivo assumir todo o sistema de tratamento de água e efluentes e de distribuição de energia elétrica, coleta e disposição final de resíduos sólidos da Siderúrgica VSB – Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil, no município de Jeceaba (MG). A modalidade do projeto é a DBOT, ou seja, Projeto, Construção, Operação e Transferência ao final de 17 anos de operação, com investimentos totais de aproximadamente R\$ 600 milhões. Dessas atividades, estão sob a coordenação da Copasa os serviços de abastecimento de água tratada para consumo humano e para processos industriais, os serviços de esgotamento sanitário e o tratamento de efluentes.

Termos de Compromisso Visando Novas Concessões

Foram assinados Termos de Compromisso com diversas empresas privadas visando à prospecção de negócios para atuação conjunta em localidades predefinidas. De acordo com essa modalidade de parceria, trabalha-se em conjunto na busca de uma concessão e o consórcio é formalizado quando se ganha uma concorrência. Tal estratégia se aplica apenas às localidades onde o poder concedente pretende terceirizar esses serviços a partir de processos licitatórios, ou em iniciativas em segmentos industriais, a exemplo do que ocorreu com o empreendimento da Vallourec & Sumitomo Tubos do Brasil.

COOPERAÇÃO TÉCNICA E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

A Copasa tem expandido seus serviços por meio da prestação de cooperação e assistência técnica, firmando contratos ou convênios com diversas organizações e empresas do setor de saneamento, entre os quais merecem destaque:

Agência Alemã de Cooperação Técnica (GTZ) e Berlinwasser International AG (BWI)

A partir da assinatura, em março de 2009, de convênio de cooperação técnica e científica com a Agência Alemã de Cooperação Técnica (GTZ) e a empresa Berlinwasser International AG (BWI), a Copasa vem recebendo assistência no desenvolvimento de estratégias, técnicas e conceitos para a utilização do biogás em suas estações de tratamento de esgoto.



No âmbito desse convênio, foram realizadas visitas de técnicos da Copasa às instalações da BWI, em Berlim, a fim de conhecer sua experiência no aproveitamento energético do biogás. Por outro lado, ocorreram visitas de técnicos da BWI às instalações da Copasa, gerando relatórios de diagnósticos e sugestões de melhorias nas instalações visitadas. Foram realizadas ainda análises de projetos de estações de tratamento de esgoto por parte da BWI, com posterior realização de workshop de discussão de conceitos e técnicas junto aos técnicos e projetistas da Companhia. Desses debates resultaram diversos ajustes na concepção do projeto da Estação de Tratamento de Esgoto de Ibitiré, a primeira a ter seu biogás e lodo totalmente projetados para aproveitamento como insumos energéticos.

Empresa Pública de Águas – EPAL E.P. (Angola)

Desde o primeiro convênio, assinado em dezembro de 2006, a Copasa desenvolveu ações de cooperação na modalidade de consultoria e transferência de tecnologia em abastecimento público de água junto à EPAL E.P., estabelecendo uma relação de confiança com seu corpo técnico. Os resultados podem ser sintetizados no incremento da hidrometração, que fomenta o faturamento da empresa, na padronização de ligações prediais e de unidades operacionais, que podem ser certificadas, e no treinamento de empregados, que passam a trabalhar mais motivados e contribuindo para a melhoria no desempenho da empresa como um todo.

Atualmente em processo de renovação, o convênio prevê para 2011 avanços na capacitação e treinamento dos técnicos da EPAL E.P. nas áreas de engenharia e operação de sistemas de abastecimento de água, bem como a elaboração de projetos de desenvolvimento institucional nas áreas de planejamento, recursos humanos, comercial, financeira, informática, entre outras. As metas do novo plano de trabalho foram estabelecidas em eventos realizados em 2010 com participação de ministros do governo angolano e da Diretoria da EPAL E.P.

SANECAP – Cuiabá (MS)

Dando continuidade ao acordo de cooperação assinado em outubro de 2007 com a Prefeitura Municipal de Cuiabá, a Copasa vem interferindo positivamente no Programa de Reestruturação Empresarial da Companhia de Saneamento da Capital (Sanecap), responsável pelos serviços de água e esgoto de Cuiabá.

Embora seja amplo o campo de ação da Copasa no sentido de aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados pela Sanecap, pode-se dizer que a principal ação durante o ano de 2010 foi a consolidação do trabalho desenvolvido durante os dois anos anteriores envolvendo o setor comercial, com implantação de metodologia de leitura do consumo e cobrança mais eficiente e eficaz, otimizando assim os resultados financeiros da empresa. Outra ação de destaque foi, na área de recursos humanos, a implantação do Plano de Cargos e Salários e o redimensionamento do quadro de pessoal.

Atividades pontuais relativas aos setores financeiro, patrimonial, de planejamento, de tratamento de esgotos, de controle de qualidade, entre outras, têm sido cruciais para mudanças de rumos e melhorias operacionais que impactam positivamente os resultados da empresa. Para 2011, a expectativa é fortalecer a atuação nesses setores, com foco no desenvolvimento operacional.

SUBSIDIÁRIAS

(GRI 2.2) Em 2007, com autorização da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, a Copasa criou três subsidiárias: Copasa Águas Minerais de Minas S.A., Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S.A. (Copanor) e

Copasa Serviços de Irrigação S.A. Desde então, a Companhia tem envidado esforços para o sucesso dessas empresas, reforçando assim sua presença e posição no mercado e fortalecendo sua marca ao relacioná-la a produtos e serviços de qualidade.

Copasa Águas Minerais de Minas S.A.

Durante o ano de 2008, foram iniciadas as atividades da Copasa Águas Minerais de Minas S.A., subsidiária integral, sob a forma de sociedade por ações de capital fechado, com a operação da planta da cidade de Caxambu e comercialização da água mineral que tem o seu nome.

Após a reestruturação da planta de Caxambu em agosto de 2008, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) concedeu a licença para o envase e comercialização do produto, que é apresentado nas versões água mineral gasosa e água mineral natural, ambas em garrafas exclusivas de 330 ml e 510 ml.

Durante o ano de 2009, a planta da fábrica de Caxambu foi totalmente remodelada e recebeu equipamentos mais modernos. Em 2010, o trabalho foi de consolidação da marca e de reforma da planta de Cambuquira, próxima a entrar em operação. Em 2011, além de Cambuquira, espera-se adequar completamente as plantas de Araxá e Lambari à legislação vigente para obtenção de licenciamento junto à ANVISA. Nas quatro cidades produtoras, o parque tecnológico das fábricas está sendo completamente reformulado, ganhando novas instalações e equipamentos.

A Copasa Águas Minerais de Minas S.A. encerrou o exercício de 2010 com 42 empregados concursados, já contratados, que estão sendo capacitados dentro do novo cenário tecnológico e sob uma gestão empreendedora.

Coponor – Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S.A.

A Coponor, subsidiária integral da Copasa, foi criada em junho de 2007 sob a forma de sociedade por ações de capital fechado, com sede na cidade de Teófilo Otoni, para atuar em todas as localidades com população entre 200 e 5000 habitantes nas regiões Norte e Nordeste do Estado. Os serviços prestados são o abastecimento de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários e a construção de módulos sanitários e de serviços domésticos em todas as casas desprovidas dessas instalações.

Entre sedes municipais, distritos e povoados, a Subsidiária atendeu, em 2010, uma população de aproximadamente 156 mil pessoas. Dos 93 municípios que farão parte da Coponor, já foram assinados 71 Contratos de Programa e 87 Leis Autorizativas, documentos municipais que permitem a transferência dos serviços para a Coponor. Em 31 de dezembro de 2010, a Empresa operava 90 sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, entre eles os sistemas de abastecimento de água da sede dos municípios de Santa Maria do Salto, Berilo, Ladainha, Chapada do Norte, Angelândia, Aricanduva, Frei Gaspar, Setubinha, Umburatiba e Santa Cruz de Salinas e os povoados de Berilo/Lelivélia e Umburatiba/São Pedro do Pampã, transferidos da administração da Copasa para a Coponor.

Em 2010, foram investidos R\$ 100,12 milhões para a construção de 85 novos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário (aquisição de materiais e equipamentos, perfuração de poços, etc.). Para 2011, a previsão de investimentos é de R\$ 80 milhões oriundos do Governo do Estado de Minas Gerais, repassados à Coponor por meio de convênio firmado com a Secretaria de Estado de Saúde. Imediatamente após a conclusão das obras, a subsidiária iniciará a operação dos sistemas, aumentando, assim, sua base de clientes. A Coponor encerrou o exercício de 2010 com 143 empregados.



Copasa Serviços de Irrigação S.A.

A Copasa Serviços de Irrigação S.A. (CSI) é uma sociedade anônima, subsidiária integral da Companhia de Saneamento de Minas Gerais, e sua criação foi autorizada pela Lei Estadual nº 16.698/2007, com o objetivo de ser a empresa operadora do sistema de irrigação de uso comum do Projeto Jaíba. A intenção do Governo do Estado de Minas Gerais ao estruturar a Etapa II do referido projeto foi promover o desenvolvimento socioeconômico na região Norte do Estado. A empresa foi concebida para operar o sistema de irrigação em uma área total de 34,8 mil hectares, dos quais 11,3 mil hectares são área de reserva ambiental e 19,3 mil hectares são de área irrigável. A área irrigável é dividida em lotes empresariais cujas culturas predominantes são de cana-de-açúcar, banana e grãos. As principais atividades da CSI são:

- operação do sistema de uso comum;
- manutenção da infraestrutura de canais e estradas de serviços;
- monitoramento da qualidade da água.

Em 2010, foi concluída, em parceria com a Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf), a construção de uma central de operações, totalmente automatizada, que permitirá a operação remota do sistema, conferindo maior segurança e precisão aos processos operacionais.

ENGAJAMENTO COM ASSOCIAÇÕES

(GRI 4.13) Além de participar ativamente em diversos comitês na área ambiental, a Copasa participa ainda das seguintes associações e entidades: Câmara Americana de Comércio (AMCHAM); Associação Comercial de Minas Gerais; Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (ABES); Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (AESBE); Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH); Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC); Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (ABAS) e Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

PRÊMIOS RECEBIDOS NO ANO DE 2010

(GRI 2.10) Moderna e com tecnologia avançada, a Copasa está presente em mais de 600 municípios de Minas Gerais, operando sistemas completos de tratamento, para fornecimento de água de qualidade para mais de 13 milhões de mineiros. A Empresa conta com profissionais especializados, laboratórios sofisticados, pesquisas e centenas de milhões de reais investidos em obras, equipamentos, tecnologias e soluções avançadas.

Tudo isso faz da Copasa a mais premiada empresa de serviços, com altos índices de aprovação dos mineiros. Em 2010, a Companhia continuou sua trajetória como empresa de excelência no cenário nacional, recebendo vários prêmios, entre os quais se destacam:

Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento – PNQS

A Copasa conquistou um prêmio inédito: foi agraciada com o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS 2010) como empresa Ouro, englobando todas as suas unidades.

As três diretorias operacionais da Copasa também conquistaram troféus do PNQS. A Diretoria de Operação Metropolitana, que já havia conquistado o Troféu Prata no último ano, também foi premiada, em 2010, com o Troféu Ouro, Nível II, escala de 500 pontos. As Diretorias de Operação Norte e Sudoeste, que já possuíam o Troféu Ouro, conquistaram o Troféu Platina, no Nível III, escala de 750 pontos, confirmando, mais uma vez, a qualidade dos serviços de saneamento que são prestados aos mineiros.

Reconhecido pela International Water Association (IWA) como a mais importante ferramenta de gestão dos serviços de saneamento ambiental, o PNQS estimula a adoção de modelos gerenciais compatíveis com os melhores exemplos mundiais. O prêmio tem a missão de incentivar a prática desses modelos gerenciais, por meio da promoção e do reconhecimento dos casos de sucesso que auxiliem no aprimoramento do setor de saneamento ambiental e no aumento da qualidade de vida da população.

Premiação Nacional da ANA

As ações para a revitalização da Bacia do Rio das Velhas – Meta 2010, na qual a Copasa exerceu papel fundamental, foram reconhecidas pela Agência Nacional das Águas (ANA) como a melhor ação de gestão de recursos hídricos do país, na categoria Governo, em 2010.

A Meta 2010 recebeu o prêmio ANA 2010, “Água: o desafio do desenvolvimento sustentável”. As ações desenvolvidas pelo Governo do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Copasa, envolveram recursos da ordem de R\$ 1,3 bilhão em 172 obras para a recuperação da qualidade das águas, com a ampliação dos sistemas de esgotamento sanitário.

Prêmio Abrasca de Criação de Valor

Pelo segundo ano consecutivo, a Copasa foi eleita a melhor empresa no segmento em que atua. Por ter gerado 75,68% de valor aos seus acionistas em 2009, a Companhia foi destaque do setor de saneamento e serviços de água e gás no Prêmio Abrasca de Criação de Valor – 2010. O prêmio é concedido pelo Anuário Estatístico das Companhias Abertas, editado pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) em parceria com GRC Visão, e em 2010 analisou 215 empresas.

A Copasa foi apresentada como referência para o setor de saneamento no Brasil e obteve o conceito “excelente” para sua política de dividendos e sua gestão para controle de riscos, na avaliação feita por analistas de mercado. Aos itens transparência, relação com os investidores, governança corporativa e atuação ambiental foi atribuído o conceito “bom”. De acordo com os profissionais consultados pela premiação, a Copasa se destacou também por ter mais de 90% de seu resultado composto por atividades operacionais.

Prêmio Furnas Ouro Azul

O Programa de Proteção de Mananciais garantiu à Copasa premiação no 9º Prêmio Furnas Ouro Azul, na categoria empresa pública. O prêmio é uma iniciativa dos Diários Associados, por meio do jornal Estado de Minas, e valoriza ideias de proteção e uso racional dos recursos hídricos.

Os projetos apresentados deveriam ser propostas inéditas voltadas para a revitalização e conservação dos recursos hídricos e o envolvimento da comunidade com as questões ambientais, por meio de práticas de conscientização e estratégias que permitam o melhor aproveitamento desses recursos.



Em 2010, o Programa de Proteção de Mananciais destacou-se com o “Livro de Pano” como inovação na promoção de ações de integração social, pois sua construção é estruturada na interação entre o meio urbano e o rural e aborda um tema que é uma das matérias-primas da vida: a água.

Troféu Transparência

A Copasa foi uma das empresas contempladas pela 14ª edição do Troféu Transparência. Concedido pela Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (Anefac), em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis Atuariais e Financeiras (Fipecafi) e a Serasa Experian, o prêmio selecionou as 20 companhias que apresentaram melhor transparência em suas demonstrações contábeis, avaliadas entre mais de 700 corporações com faturamento de até R\$ 8 bilhões.

O objetivo do prêmio é reconhecer publicamente as melhores demonstrações contábeis publicadas no Brasil, incentivando a transparência corporativa por meio de informações claras e de qualidade. Para a Copasa, a elaboração dos últimos balanços em conformidade com as normas internacionais do International Financial Reporting Standard (IFRS) foi de extrema relevância no processo de relatório e contribuiu para a premiação da Companhia.

TOP 5 Divulgação Financeira na América Latina

A Copasa foi uma das premiadas na categoria “TOP 5 Divulgação Financeira na América Latina” da edição 2010 do IR Global Rankings. A elaboração do ranking ficou a cargo da MZ Consult, empresa líder na América Latina em consultoria e serviços de relações com investidores, tecnologia aplicada, serviços financeiros, governança corporativa e comunicação integrada. Neste ano, 503 companhias, provenientes de 35 países, se inscreveram para participar da premiação, que tem edições na América Latina, Ásia, América do Norte e Europa.

Em 2010, o IRGR TOP 5 – Divulgação Financeira na América Latina foi composto por: Petrobras, Energisa, Fibria, Pemex e Copasa. Para o prêmio, são analisadas as informações completas e detalhadas da divulgação sobre negócios e resultados da empresa, com conteúdo mais extenso do que aqueles que as companhias de capital aberto costumam revelar ao mercado. A clareza e a transparência usadas na comunicação de seus relatórios anuais e nas apresentações trimestrais de balanços também são fatores considerados na elaboração do ranking.

Prêmio Sesc/Sated

A Copasa recebeu a honraria especial do 15º Prêmio Sesc/Sated por ser a empresa mineira que mais apoiou projetos artísticos em 2009. O prêmio homenageia as melhores produções e os melhores profissionais do cinema e teatro mineiro. Para a Copasa, que já recebeu troféus pelos bons serviços prestados em abastecimento e tratamento de esgoto, ser reconhecida pelo meio artístico reforça sua orientação para a responsabilidade social. Boa parte das produções artísticas mineiras recebe apoio da Copasa, direta ou indiretamente.

Prêmio Aberje

O filme “Os Rios de Minas e os seus Caminhos” e o “Programa Chuá”, da Copasa, foram os vencedores do Prêmio Aberje 2010 – Regional Minas Gerais e Centro-Oeste nas categorias Mídia Audiovisual e Comunicação de Programas voltados à sustentabilidade empresarial, respectivamente. O prêmio destaca as melhores práticas de comunicação organizacional desenvolvidas pelas empresas.

Gol do Saneamento

Os serviços prestados pela Copasa na capital mineira contribuíram para colocar Belo Horizonte como a segunda melhor cidade em saneamento básico, de acordo com a pesquisa intitulada “Gol do saneamento: como atingir a meta da universalização até a Copa 2014”. Realizada pelo Instituto Trata Brasil, a pesquisa analisou as necessidades de investimentos no setor nas 12 cidades que vão sediar jogos da Copa do Mundo de Futebol em 2014. Belo Horizonte é a cidade-sede que precisará de menos investimentos para universalizar o acesso à coleta de esgoto e ao tratamento da totalidade dos efluentes coletados.

Selos de Responsabilidade Social

Em 2010, a Copasa recebeu o Selo de Responsabilidade Empresarial do Centro Mineiro de Alianças Intersetoriais (CeMAIS), oferecido por uma parceria entre CeMAIS e Governo do Estado de Minas Gerais, cujo objetivo é identificar e reconhecer empresas comprometidas com o desenvolvimento das regiões dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri, São Mateus e do Norte de Minas, que atuem de forma articulada às ações do governo. Em reconhecimento aos esforços empresariais que contribuíram para melhorar os indicadores econômicos dessas regiões, a Copasa e a Copanor foram contempladas com o Selo de Responsabilidade Empresarial 2010.

Além disso, foi contemplada com o Selo de Responsabilidade Social da Associação Projeto Providência, instituído para homenagear pessoas jurídicas ou físicas que destinaram recursos financeiros significativos ao Projeto, que atende cerca de três mil crianças, adolescentes e jovens, em Belo Horizonte. A Empresa também foi agraciada pela destinação de recursos financeiros, por meio da Campanha 2010 do Programa de Doações dos Empregados da Copasa ao Fundo da Infância e Adolescência CONFIA EM 6%, com o Selo “Empresa Amiga do Hospital da Baleia”, pela contribuição dos empregados ao hospital; e com o Troféu Gratidão, do Sistema Divina Providência, pelas doações de seus empregados destinadas à entidade Cidade dos Meninos São Vicente de Paulo.





2. GOVERNANÇA CORPORATIVA



A embarcação segue seu curso e pelo caminho encontra muita gente. Viajar é relacionar-se e, para que a viagem seja agradável, é importante que os relacionamentos construídos sejam baseados em ética, transparência e respeito. Reconhecer e equilibrar interesses, buscar o que é bom para todos, ter histórias para contar junto. Esses princípios pautam a atuação da Copasa com todos aqueles com que se relaciona.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

(GRI 4.1) A estrutura de governança corporativa da Copasa passou por uma significativa evolução nos últimos anos, a partir da abertura de capital, em setembro de 2003. Desde então, a Copasa tem buscado o aprimoramento constante de suas práticas de governança corporativa, visando à qualidade da gestão e à 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.

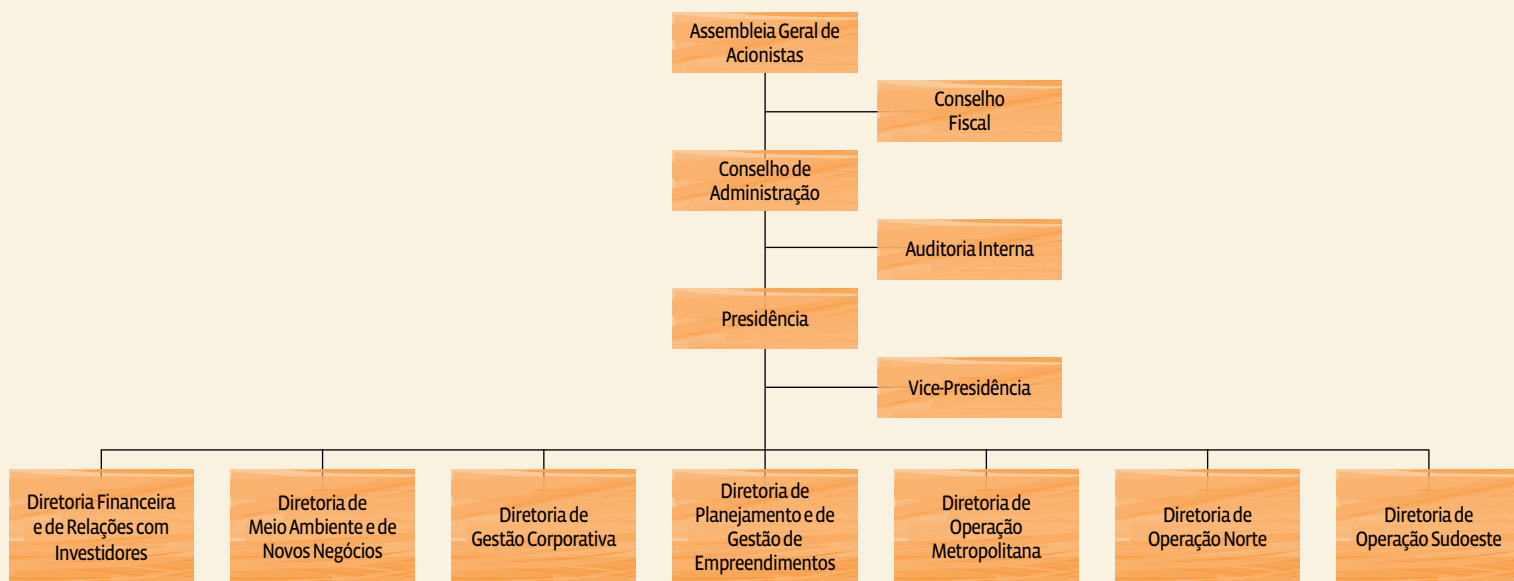
Na Oferta Pública Inicial (IPO) realizada em fevereiro de 2006, a Copasa aderiu ao nível mais elevado de governança corporativa da BM&F Bovespa, o Novo Mercado. Esse pode ser considerado o principal compromisso da Companhia com as melhores práticas de gestão. O Novo Mercado é um segmento de listagem destinado à negociação de ações emitidas por companhias que se comprometam, voluntariamente, com a adoção de práticas de governança corporativa adicionais em relação ao que é exigido por dispositivos legais. Entre essas práticas se inclui o compromisso referente à divulgação de informações além daquelas já impostas pela legislação brasileira.

Pela condição de participante do Novo Mercado, a Companhia se compromete com boas práticas, entre as quais se destacam:

- Emissão exclusivamente de ações ordinárias, tendo todos os acionistas direito a voto;
- Free float (ações em circulação) de no mínimo 25%, sendo que a Companhia possuía, em 31 de dezembro de 2010, 46,6% das ações em circulação;
- Concessão aos acionistas minoritários de tag along de 100% (condições idênticas às oferecidas ao acionista majoritário, no caso de alienação do controle);
- Divulgação de demonstrações financeiras de acordo com padrões internacionais International Financial Reporting Standards (IFRS) ou Generally Accepted Accounting Principles (U.S. GAAP);
- Realização de reuniões públicas com analistas e investidores, anualmente, apresentando sua situação econômico-financeira, projetos e perspectivas;
- Atuação com um Conselho de Administração de, no mínimo, 20% de conselheiros independentes, sendo que a Copasa tem 5 membros independentes num total de 9 membros do Conselho, o que corresponde a 55%;
- 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 Câmara de Arbitragem do Mercado da BM&F Bovespa, 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 Negociação de Valores Mobiliários e têm como objetivo garantir a qualidade e a transparência da informação divulgada ao mercado e proteger os interesses dos acionistas.

Estruturação Organizacional em 31 dezembro de 2010:



(GRI 2.3)

Auditoria

(GRI 3.13) Em atendimento à Instrução CVM nº 381, a auditoria independente que prestou serviços de auditoria das demonstrações financeiras da Copasa, no exercício findo em 31 de dezembro de 2010, foi a Ernst & Young Terco. O contrato com a empresa contempla os serviços de auditoria das demonstrações financeiras desde o exercício de 2008. A Ernst & Young Terco não prestou outros serviços para a Copasa relativos aos referidos exercícios.

A Unidade de Auditoria Interna da Copasa é responsável por avaliar os sistemas de controles internos da empresa e de suas subsidiárias, seguindo normas usuais de auditoria e aplicando metodologias que permitem verificar a integridade, a adequação e a efetividade dos recursos empregados.

Subordinada diretamente ao Conselho de Administração, a Auditoria Interna possui independência e imparcialidade para exercer suas funções, quais sejam: planejamento e execução de trabalhos de auditoria em todos os sistemas de controle; identificação de falhas e/ou irregularidades; proposta de melhorias e recomendação e acompanhamento da implementação de ações. É ainda responsabilidade da Auditoria Interna a geração, como produto das funções citadas acima, de informações úteis e confiáveis para orientar e apoiar decisões da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da Copasa.

Das 144 unidades da Copasa (divisões e distritos), 50 foram submetidas em 2010 a avaliações de riscos contendo aspectos relacionados à corrupção, perfazendo o total de 34,7% da Companhia. **(GRI SO2)**

Além disso, a Unidade de Auditoria Interna apurou 12 denúncias sobre irregularidades, dos quais 7 casos foram procedentes, levando à tomada das medidas cabíveis. **(GRI SO4)**

Por lei, a Copasa é proibida de realizar quaisquer contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas. **(GRI SO6)**

Assamblea Geral

(GRI 4.1) As reuniões da Assembleia Geral da Copasa acontecem ordinariamente uma vez nos quatro meses seguintes ao término de cada exercício social e extraordinariamente sempre que os interesses sociais o exigem, observadas em sua convocação, instalação



e deliberação as prescrições legais pertinentes e o Estatuto Social da Copasa. As reuniões ordinárias têm como objetivo 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 e eleger os administradores e os membros do Conselho Fiscal.

Em 2010, ocorreram uma Assembleia Geral Ordinária e quatro Assembleias Gerais Extraordinárias.

Conselho de Administração

(GRI 4.1; 4.3; 4.6; 4.7) O Conselho de Administração é a instância mais alta da Administração da Copasa e órgão de deliberação colegiada responsável pelo estabelecimento das políticas e diretrizes gerais dos negócios da Companhia, incluindo sua estratégia de longo prazo. É composto por no mínimo cinco e no máximo nove membros, incluindo o presidente e o vice-presidente, todos acionistas, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. A escolha dos conselheiros leva em consideração qualificações, conhecimento em relação ao negócio da Copasa e ausência de conflitos de interesse.

Os conselheiros cumprem mandato unificado de um ano, salvo destituição, considerando-se exercício anual o período compreendido entre cada Assembleia Geral Ordinária, podendo ser reeleitos. As reuniões ocorrem mensalmente, podendo ser convocadas reuniões extraordinárias a qualquer tempo. Entre as atribuições do Conselho, estão: convocar Assembleia Geral; aprovar planos de investimento e orçamentos; eleger os diretores e determinar suas responsabilidades; aprovar novas concessões; aprovar plano de cargos e salários; aprovar investimentos ou despesas não previstas no orçamento anual; escolher e destituir auditores independentes.

(GRI 4.6) Segundo o Regimento Interno do Conselho de Administração, seus membros devem declarar, previamente à deliberação, sempre que a matéria submetida à sua apreciação tiver interesse particular ou conflitante com o da Companhia, abstendo-se de participar da sua discussão e votação.

Em 2010, o Conselho de Administração reuniu-se 13 vezes. A atuação do Conselho é avaliada anualmente e a remuneração dos seus integrantes é composta por uma parte fixa, mensal, e outra variável, anual, vinculada ao alcance de objetivos econômico-financeiros, sociais e ambientais.

(GRI 4.2) Na atual composição, somente o vice-presidente do Conselho faz parte da diretoria da Companhia. Os membros do Conselho de Administração da Copasa eleitos em 2010 e cujo mandato terminará na Assembleia Geral Ordinária de 2011 são os seguintes:

Composição do Conselho de Administração em 31 de dezembro de 2010

Nome	Cargo	Data da Eleição
João Antônio Fleury Teixeira	Presidente	27/04/2010
Ricardo Augusto Simões Campos	Vice-Presidente	27/04/2010
Alberto Duque Portugal	Conselheiro	27/04/2010
Alfredo Vicente Salgado Faria	Conselheiro	27/04/2010
Enio Ratton Lombardi	Conselheiro	27/04/2010
Euclides Garcia de Lima Filho	Conselheiro	27/04/2010
Flávio José Barbosa de Alencastro	Conselheiro	27/04/2010
José Carlos Carvalho	Conselheiro	27/04/2010
Rafael Alves Rodrigues	Conselheiro	19/11/2010

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

Diretoria Executiva

(GRI 4.1) A Diretoria Executiva da Copasa é composta pela Presidência, Vice-Presidência e sete diretorias, sendo três operacionais (Diretorias de Operação Metropolitana, Norte e Sudoeste) e quatro corporativas (Diretoria Financeira e de Relações com Investidores, Diretoria de Gestão Corporativa, Diretoria de Planejamento e Gestão de Empreendimentos e Diretoria de Meio Ambiente e Novos Negócios). As diretorias são responsáveis pela administração dos negócios em geral. Os diretores podem ser acionistas ou não e são eleitos para um mandato de três anos, podendo ser reeleitos.

As atribuições da Diretoria Executiva da Copasa são determinadas pelo Conselho de Administração e pelo disposto no Estatuto Social da Companhia, disponível no site www.copasa.com.br. Em 2010, foram realizadas 53 reuniões da Diretoria Executiva, resultando em 736 Comunicados de Resolução da Diretoria.

Composição da Diretoria Executiva da Companhia em 31 de dezembro de 2010:

Nome	Cargo	Data da Eleição
Ricardo Augusto Simões Campos	Diretor Presidente	30/04/2010
Luiz Otávio Ziza Valadares	Diretor Vice-Presidente	30/04/2010
Carlos Gonçalves de Oliveira Sobrinho	Diretor de Meio Ambiente e Novos Negócios	30/04/2010
Gelton Palmieri Abud	Diretor de Gestão Corporativa	30/04/2010
Juarez Amorim	Diretor de Operação Metropolitana	30/04/2010
Márcio Luiz Murta Kangussu	Diretor de Operação Norte	30/04/2010
Marcos Antônio Teixeira	Diretor de Planejamento e Gestão de Empreendimentos	30/04/2010
Paula Vasques Bittencourt	Diretora Financeira e de Relações com Investidores	30/04/2010
Valério Máximo Gambogi Parreira	Diretor de Operação Sudoeste	30/07/2010

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

Conselho Fiscal

(GRI 4.1) A Copasa possui Conselho Fiscal de funcionamento permanente, com três a cinco membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não, eleitos na Assembleia Geral Ordinária. Seus honorários são fixados pela Assembleia, nos termos da lei, e a duração do mandato é de um ano.

O Conselho Fiscal da Companhia tem as atribuições e os poderes conferidos em lei. O artigo 240 da Lei das Sociedades por Ações permite que os acionistas minoritários elejam um membro efetivo e seu respectivo suplente no Conselho Fiscal. Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 27 de abril de 2010, foi eleito como representante dos minoritários o Sr. Diogo Lisa de Figueiredo. O seu suplente é Sr. Fernando Bevilacqua e Fanchin.



Composição do Conselho Fiscal da Copasa em 31 de dezembro de 2010:

Nome	Cargo	Data da Eleição
Paulo Elisiário Nunes	Presidente	27/04/2010
Diogo Lisa de Figueiredo	Vice-Presidente	27/04/2010
Angelo Leite Pereira	Conselheiro	27/04/2010
Maron Alexandre Mattar	Conselheiro	27/04/2010
Eduardo de Mattos Paixão	Suplente	27/04/2010
Fernando Bevilacqua e Fanchin	Suplente	27/04/2010
Sérgio Pessoa de Paula Castro	Suplente	27/04/2010

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

(GRI 4.5) A Copasa divulga a remuneração dos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva, identificando a remuneração fixa e a variável. A remuneração variável dos empregados abrange metas de desempenho socioambiental: o indicador Água Não Convertida em Receita (ANCR) compõe a cesta dos indicadores da Gratificação por Desempenho Institucional. **(GDI)**

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

(GRI 4.4) A ética é um dos pilares que sustentam a atuação da Copasa e suas relações com o ambiente interno e externo. Buscando sistematizar as diretrizes éticas que norteiam e guiam a atuação cotidiana da Copasa como empresa cidadã, em 2005, o Conselho de Administração aprovou o Código de Conduta Ética da Companhia.

O Código explicita os valores e princípios pelos quais deve ser regida a conduta daqueles ao quais se aplica, que são todos os empregados e estagiários da Empresa, prestadores de serviços e aqueles que exercem mandato, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo.

O documento é público e estabelece também as diretrizes para o relacionamento no âmbito interno, incluindo direitos e deveres dos empregados, e externo, nas relações da Copasa com o meio ambiente, clientes, comunidade, acionistas, imprensa, fornecedores e sindicatos.

Primando pela observância e cumprimento das diretrizes estabelecidas no Código e para garantir o desenvolvimento e a preservação da cultura ética, a Companhia conta com a Comissão de Ética, que é composta por seis membros e atua como um fórum coordenador, com as seguintes atribuições:

- Atuar como órgão consultivo à direção da Empresa;
- Orientar e aconselhar, quando solicitada, os empregados nas questões relativas à interpretação e aplicação do Código de Ética;
- Receber, analisar as denúncias e fatos e deliberar sobre eles;
- Acompanhar a apuração, visando à observância dos princípios e valores éticos da Copasa;
- Analisar o resultado das apurações, propor medidas e procedimentos para deliberação da direção da Companhia;
- Avaliar e deliberar sobre qualquer violação e descumprimento do Código de Ética;
- Instaurar, de ofício, processo sobre fato ou ato que considerar passível de constituir infringência a princípio ou regra ético-profissional;

- Desenvolver ações para divulgação, disseminação e atualização do Código;
- Deliberar a respeito de denúncias anônimas.

Para dar tratamento às denúncias recebidas, foram abertos pela Comissão, em 2010, 24 processos éticos. Como resultado da abertura dos processos éticos, ao final de 2010, cinco processos continuavam em andamento, quatro resultaram em aplicação de censuras éticas e 15 processos resultaram em recomendações formais aos gestores das unidades organizacionais e empregados envolvidos.

Atuando de forma educativa, visando disseminar o conteúdo do Código e orientar os empregados, a Comissão de Ética realizou também diversas palestras, das quais participaram 652 empregados em 2010. **(GRI 503)**

O Código de Conduta Ética pode ser acessado no site www.copasa.com.br/ri, seção Governança Corporativa.

RELAÇÃO COM INVESTIDORES

(GRI 4.16) Com ações negociadas no Novo Mercado, a Copasa adota 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 sua tomada de decisão.

As informações relativas às demonstrações financeiras, operacionais e suas respectivas análises, bem como as informações corporativas e societárias, são disponibilizadas no endereço www.copasa.com.br/ri, nas versões em Português e Inglês.

São também elaborados e colocados à disposição dos investidores, analistas e mercado em geral, relatórios sobre o desempenho da Copasa. Entre os relatórios mais importantes, estão o Release Operacional, que contém informações sobre o desempenho operacional e é divulgado mensalmente, e o Release de Resultados, que apresenta de forma detalhada os resultados trimestrais. Além disso, são realizadas conferências trimestrais para a divulgação dos resultados financeiros.

Principais relatórios e periodicidade

(GRI 4.9)

Formulário de Referência	Anual
Relatório da Administração	Anual
Relatório de Sustentabilidade	Anual
Balanço Social	Anual
ITR – Informações Trimestrais	Trimestral (no último trimestre é realizado apenas o anual)
Release Operacional	Mensal
Release de Resultado	Trimestral

Os investidores, analistas e mercado em geral têm à sua disposição o e-mail ri@copasa.com.br, por meio do qual podem encaminhar sugestões, dúvidas e questionamentos. As sugestões são analisadas e as dúvidas e questionamentos são esclarecidos e respondidos, no menor prazo possível, sendo que os mais frequentes são inseridos no item “Perguntas Mais Frequentes” do site Copasa, na seção em Relações com Investidores.



Com o objetivo de se aproximar ainda mais dos analistas e investidores, durante o exercício de 2010, a Copasa participou de vários eventos nacionais e internacionais. Entre eles, destacam-se as reuniões no âmbito da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (APIMEC), com a apresentação e discussão aberta sobre o desempenho e os resultados da Copasa, que aconteceram em Belo Horizonte, Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo, Porto Alegre, Juiz de Fora e Uberlândia, além de diversos seminários. Outro destaque foi a realização do Copasa Day, no qual analistas de mercado tiveram a oportunidade de conhecer de perto as atividades operacionais da Companhia, visitando unidades de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Ao longo do ano, a Companhia recebeu expressivo número de visitas de investidores e analistas dos mercados de capitais nacional e internacional. Participou ainda de conferências, seminários e reuniões e realizou non deal road shows nos principais centros financeiros do Brasil, da Europa e da América do Norte. A Companhia esteve presente também na Expo Money, realizada em Belo Horizonte, onde recebeu cerca de 2.100 participantes interessados em conhecer melhor a Copasa.

Como resultado dessa forma proativa de comunicação com o mercado, ao final de 2010, 14 instituições elaboraram relatórios com recomendações sobre a Companhia.

Além disso, em 2010 a Companhia foi premiada na “12ª edição do IR Global Rankings 2010” (IRGR), premiação que classifica e identifica as melhores práticas na área de Relações com Investidores. No ranking da América Latina, a Copasa ficou no TOP 5 da categoria “Divulgação Financeira”, que premia as organizações com as melhores práticas de disclosure financeiro e operacional.

RELAÇÃO COM PARTES INTERESSADAS

(GRI 4.14; 4.15) A Copasa considera como seus principais stakeholders os seguintes grupos:

• Clientes

A Copasa relaciona-se com os usuários de seus serviços com base em suas diretrizes de qualidade. Os clientes dispõem de serviços de atendimento para solicitações de serviços, dúvidas e reclamações e da Ouvidoria, para questões que não tenham sido resolvidas nas instâncias ou unidades diretamente responsáveis. Ver página 118.

• Governo

- O Governo do Estado de Minas Gerais, com 53,1% das ações da Copasa em 31 de dezembro de 2010, é o controlador da Companhia, com o qual as operações são realizadas a preços e condições considerados compatíveis com os praticados no mercado.
- No Governo do Estado de Minas Gerais, está definido que a Secretaria de Desenvolvimento Regional e de Política Urbana de Minas Gerais (SEDRU) é o órgão ao qual a Copasa se vincula institucionalmente.
- A Copasa segue as determinações dos órgãos governamentais responsáveis por temas ligados à sua área de atuação, com ênfase na Agência Reguladora de Serviços de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG) e nos órgãos ambientais.

• Prefeituras Municipais

As Prefeituras Municipais do Estado de Minas Gerais são os poderes concedentes, com as quais a Copasa se relaciona com base em contratos de concessão vigentes e contratos de programa, estabelecidos de acordo com a legislação vigente, particularmente a Lei Federal 11.445/07.

• Público Interno

A Copasa mantém relação com seus empregados orientada pelas políticas de recursos humanos, pelo Código de Conduta Ética e pela legislação trabalhista. Sobre os demais aspectos, ver página 98.

• **Sociedade e Comunidades**

O saneamento é um importante fator de desenvolvimento social. A Copasa, além de primar pela excelência na prestação de serviços, 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.

• **Mercado de Capitais e Investidores**

Como empresa de capital aberto, a Copasa segue a legislação relativa a esse mercado, estando listada na categoria Novo Mercado, que inclui aquelas organizações que têm um compromisso voluntário com as melhores práticas de governança corporativa. A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é responsável pela fiscalização da Empresa em todos os assuntos relativos ao mercado de capitais. No que diz respeito a suas relações com investidores, ver página 37.

• **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 e entidades públicas.

Canais de comunicação com os principais stakeholders

(GRI 4.16) A Copasa utiliza canais de comunicação alinhados com sua gestão para que as mensagens transmitidas reflitam a essência da Companhia e mostrem o impacto de suas ações perante os diversos públicos.

• **Colaboradores**

Além das ferramentas habituais de comunicação social, como intranet, TV corporativa, jornais, encontros e várias ações de relações públicas, um canal direto entre os empregados e o presidente por e-mail permite tratar diretamente e com confidencialidade assuntos de interesse dos empregados.

Além disso, ainda em 2010, foi criada a Rede de Comunicação da Copasa, com representantes das diferentes áreas e departamentos, com o objetivo de contribuir para tornar a comunicação da Empresa mais participativa, descentralizada e sintonizada com os objetivos estratégicos da Companhia. Após ser aprovada pela Diretoria da Copasa, a Rede foi apresentada aos empregados da Empresa em nove Fóruns de Comunicação, realizados nas sedes dos departamentos operacionais na RMBH e interior do Estado, durante o mês de setembro de 2010.

A Rede de Comunicação é formada por empregados de diversas unidades da Empresa no Estado, indicados por seus gerentes. O representante na Rede será uma espécie de radar ou termômetro, tanto para captar sinais importantes a serem registrados na comunicação da Empresa bem como para disseminar informações do interesse de todos.

• **Portas Abertas**

Com escritórios funcionando ativamente em todas as localidades onde presta serviço, a Copasa pratica uma política de manter suas portas permanentemente abertas para visitas de toda natureza, buscando tornar-se cada vez mais próxima de seus públicos.

• **Imprensa**

Colocar-se permanentemente à disposição da imprensa e manter um canal de relacionamento proativo e transparente é diretriz da Política de Comunicação Social e estratégia de negócios da Empresa.



• Redes sociais

Atenta às mudanças, a Copasa acompanha permanentemente a evolução de seus públicos e atua rotineiramente nas redes sociais, além de utilizar ferramentas de comunicação adequadas a necessidades específicas de todos os públicos. No site da Empresa, páginas voltadas especialmente para assuntos de interesse específico de clientes, investidores e estudantes comprovam a diversidade e complexidade no atendimento a esta especificidade.

AGÊNCIA REGULADORA E REGULAÇÃO DO MERCADO

Em conformidade com a Lei Federal 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que determina que a regulação de tarifas deve ser exercida por entidade regulatória independente, o Governo do Estado de Minas Gerais, por meio da Lei 18.309/2009 criou a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG), bem como estabeleceu as normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A Agência tem a natureza de autarquia especial vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana (SEDRU) e possui prerrogativas de estabelecer e fiscalizar normas técnicas e econômicas referentes à prestação dos serviços de saneamento no Estado de Minas Gerais, segundo as diretrizes estabelecidas na Lei Federal 11.445/2007, no seu Decreto Regulador 7.217/2010, na Lei Estadual 18.309/2009 e seu Decreto Regulador 45.226/2009, incluindo as negociações relativas à política de reajustes e revisões tarifárias.

A regulação dos serviços públicos tem como finalidade garantir o equilíbrio entre as necessidades dos usuários atendidos com serviços de qualidade e quantidade adequada, dos prestadores de serviços com sustentabilidade econômica e financeira e dos investidores com remuneração adequada dos investimentos. Assim, a criação das agências reguladoras marca um novo momento para o setor de saneamento brasileiro e para a Copasa, que se pauta pelo planejamento criterioso de suas ações e atividades. Sob esse novo cenário, o planejamento estratégico foi revisto, redefinindo os objetivos estratégicos e as novas metas a serem perseguidas nos próximos cinco anos.

Em 2010, a ARSAE-MG publicou a Resolução Normativa 003/2010, referente às Condições Gerais da Prestação e da Utilização dos Serviços de Saneamento, a qual alterou procedimentos e prazos da prestação de serviços pela Copasa. Foi publicada ainda a Nota Técnica 011/2010, com o objetivo de colher contribuições da sociedade, incluindo as concessionárias, a respeito da metodologia para as revisões e os reajustamentos tarifários. Essa consulta pública, somada à resolução que dispõe sobre as Condições Gerais, comporá o arcabouço regulatório que definirá os padrões de qualidade, quantidade e cobertura dos serviços de saneamento prestados pela Copasa.



BENJAMIM GUIMARÃES
PIRAPORA MG

3. SISTEMAS DE GESTÃO



Navegar é bem mais que a aventura de se jogar ao mar. Para chegar mais longe – ou mais perto de onde se queira chegar – é importante estar preparado, conhecer a embarcação e os caminhos a percorrer, saber que tão importante quanto para onde ir é como ir. A Copasa busca a melhoria constante de seus processos e sistemas de gestão, para garantir que estejam sempre certos o caminho e também o caminhar.

SISTEMAS DE GESTÃO

Nos últimos anos, a Copasa tem conquistado importantes resultados no desenvolvimento de seu Sistema de Gestão. Tais resultados estão sendo reconhecidos pela sociedade, e a Companhia já acumula dezenas de premiações estaduais e nacionais pela qualidade de sua gestão. O coroamento de todo esse processo aconteceu em 2010, com a conquista de um prêmio inédito entre as companhias de saneamento do Brasil: o Troféu Ouro - Rumo à Excelência, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS). A Copasa foi laureada por apresentar um modelo de gestão compatível com os melhores exemplos mundiais. Ademais, a Companhia tem firmado vários convênios de cooperação técnica, inclusive com empresas estrangeiras, seguindo o seu propósito de ser reconhecida como referencial de excelência empresarial.

A Copasa utiliza a metodologia do Balanced Scorecard (BSC) como principal ferramenta de monitoramento do seu planejamento estratégico. A metodologia BSC é apoiada por processos de avaliação de desempenho de pessoas – Remuneração Variável – e de melhoria das práticas de gestão – Sistema de Apoio ao Desenvolvimento da Gestão Empresarial (SADGE).

Gestão Estratégica

O BSC é a ferramenta básica de monitoramento utilizada desde 2005 pela Copasa em seu processo de gestão estratégica. Nele são estabelecidos os principais desafios estratégicos da Empresa e definidos os indicadores a serem utilizados para medição de seu desempenho, por meio do Sistema de Medição do Desempenho Institucional (SMDI), aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração. O BSC é a base do mapa estratégico da Empresa, que por sua vez representa graficamente a estratégia que ela está seguindo para tornar realidade sua visão de futuro e cumprir sua missão institucional.

O Sistema de Medição de Desempenho Institucional (SMDI), desenvolvido na Copasa, contempla um conjunto de indicadores que quantifica o desempenho global, segundo perspectivas diferentes e complementares, em que os objetivos estratégicos estabelecidos são traduzidos em indicadores para que seus resultados possam ser efetivamente acompanhados, de forma estruturada, contribuindo para a avaliação da estratégia.

Com o objetivo de identificar e selecionar os indicadores mais adequados à aferição do desempenho institucional, foi realizado minucioso trabalho de identificação dos indicadores mais utilizados no setor de saneamento, bem como daqueles tradicionalmente usados para monitoramento da Companhia. Após esse levantamento e, ainda, após a formulação de novos indicadores, foram realizados seminários com a participação do corpo gerencial da Copasa para validar a proposta da cesta de indicadores para compor o SMDI.

Entre o final de 2009 e o decorrer de 2010, foi realizada uma nova revisão do Planejamento Estratégico. O projeto de revisão foi coordenado pelo Departamento de Planejamento Estratégico da Empresa, com apoio de consultoria externa, e participação do corpo gerencial da Copasa, de consultores internos e de representantes da Diretoria, tendo sido amplamente discutido até a sua aprovação pelo Conselho de Administração. Um dos principais resultados dessa revisão foi a ênfase dada ao crescimento sustentável, para o qual converge toda a estratégia da Companhia. **(GRI 4.8)**

Foram revistos a Visão, a Missão e os Princípios, Crenças e Valores. As políticas empresariais foram ampliadas de 10 para 19 e todas as suas diretrizes foram revisadas e atualizadas. Os objetivos estratégicos foram racionalizados, passando de 19 para 9, e os indicadores foram classificados em indicadores estratégicos (indicadores mais abrangentes) e de processo. Dessa forma, o mapa

estratégico foi totalmente redesenhado com o objetivo de facilitar a compreensão e disseminação da estratégia da Companhia. Em 2010, com o desenvolvimento do módulo específico do BSC, todas as unidades da Copasa passaram a registrar o planejamento de suas ações, utilizando como plataforma o mapa estratégico e o SMDI. Essa ferramenta permite que as lideranças acompanhem a implementação das decisões, comprometendo-se com a eficiência e eficácia das ações previstas. O sistema permitirá, após sua conclusão, a consulta por realização, por responsável, por correlação com indicador, por unidade organizacional e outras, possibilitando a verificação do impacto das ações nos resultados dos indicadores e a definição de eventuais ações de correção para assegurar o alcance dos resultados esperados.

Remuneração Variável

A Copasa utiliza, desde 2003, um modelo de remuneração variável (ou por resultados) que recompensa o esforço coletivo dos empregados, caso sejam atingidas as metas definidas para os indicadores de desempenho. A remuneração variável é composta dos seguintes processos: a Gratificação de Desempenho Institucional (GDI), o Programa de Participação dos Empregados nos Lucros da Empresa (PL) e a Gratificação de Desempenho Gerencial (GDG).

Os mecanismos de remuneração praticados pela Copasa são instrumentos motivadores para obtenção de melhores resultados e estão estruturados para estimular o alcance de metas. Esses procedimentos, aplicados em todas as unidades, estão alinhados à diretriz da Política de Gestão de Pessoas da Copasa de promover a valorização e o aprimoramento das potencialidades dos empregados.

Avaliação de Desempenho

Instituído em 2006, o Sistema de Apoio ao Desenvolvimento da Gestão Empresarial (SADGE) é um mecanismo de avaliação do Sistema de Gestão da Copasa, tendo como base os critérios e requisitos do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS). Em 2010, com a conquista desse prêmio, o Conselho de Administração aprovou o projeto estratégico “Gestão Classe Mundial”, que visa preparar a empresa para atender às exigências do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ) até 2014, conforme sua visão de futuro de “Ser reconhecida como referencial de excelência empresarial.”

Semestralmente, as superintendências e departamentos descrevem as práticas de gestão desenvolvidas para o atendimento dos requisitos aplicáveis, utilizando o software desenvolvido internamente por especialistas da Companhia. As divisões e distritos utilizam o módulo SADGE Unidade para avaliar sua gestão.

A ratificação ou não das informações contidas nos registros do SADGE e SADGE Unidade é feita por meio de auditagens presenciais, conforme calendário estabelecido pela Divisão de Desempenho Empresarial. Os percentuais de atendimento ao modelo de avaliação da gestão compõem os indicadores Índice de Desenvolvimento do Sistema de Gestão (IDSG) e Gestão das Práticas e Resultados dos Processos (GPRP), que impactam a remuneração variável dos gerentes. Esse modelo de avaliação e o sistema de remuneração variável complementam-se e potencializam-se mutuamente, em benefício das pessoas e da sociedade, que se beneficia com a melhoria dos serviços prestados e, consequentemente, com mais qualidade de vida.

SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

A gestão da Copasa e seus principais processos têm padrão de qualidade reconhecido internacionalmente. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Laboratório Central, situado em Belo Horizonte, e o Sistema de Atendimento Integrado (SATI) da Unidade Operacional de Araxá possuem Certificação ISO 9001:2008, ambos auditados pela British Standards Institution (BSI).

O Laboratório Central da Divisão de Pesquisa e Controle de Qualidade de Água e Esgoto, que possuía a certificação BS EM ISO 9001:2000 desde o ano 2000, revalidou-a na versão ISO 9001:2008 em junho de 2009. Além dessa certificação, o Laboratório Central está implementando, simultaneamente, um sistema de gestão eminentemente técnico, que contempla todos os requisitos que

um laboratório de ensaio deve atender para demonstrar que é competente e capaz de produzir resultados tecnicamente válidos, requisitos que são indispensáveis para o reconhecimento legal e mercadológico dos produtos Copasa.

O Laboratório de Hidrometria obteve em fevereiro de 2009 a certificação específica do INMETRO como Posto de Ensaio Autorizado (PEA), sob o número PMG-68, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Portaria INMETRO 066, de 13 de abril de 2000. Essa certificação, publicada por meio da Portaria INMETRO nº 072, de 16 de fevereiro de 2009, comprova e assegura o reconhecimento pelo INMETRO da capacidade e competência do Laboratório de Hidrometria em realizar as atividades metrológicas prescritas para a recuperação, montagem e verificação de hidrômetros.

O Laboratório de Hidrometria é dotado de estrutura moderna, com equipamentos de última geração e processos de controle das atividades e da rastreabilidade dos resultados totalmente informatizados, que asseguram a qualidade e a confiabilidade dos serviços realizados, dentro dos padrões de qualidade exigidos.

Visando consolidar seu reconhecimento como unidade de excelência em sua linha de atuação, o Laboratório de Hidrometria está implementando um sistema de gestão da qualidade, nos moldes estabelecidos pelos mais rigorosos requisitos técnicos e gerenciais, buscando evidenciar sua competência na execução das atividades e na geração de resultados tecnicamente válidos e reconhecidos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). Assim, o Laboratório já iniciou junto ao INMETRO o processo para acreditação pela norma NBR ISO/IEC 17025:2005, buscando com isso a padronização e harmonização dos serviços realizados.

GESTÃO DE ATIVOS

A Copasa busca valorizar e desenvolver seus ativos com a adoção de modelos de gestão que preservem o patrimônio e garantam a continuidade dos negócios da Empresa, por meio de programas de conservação e melhoria operacional e tecnológica das instalações de seus sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e proteção ambiental.

São objetivos das atividades de pesquisa e desenvolvimento da Copasa voltadas para o desenvolvimento tecnológico dos processos de produção e distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos e preservação ambiental: o combate às perdas de água e faturamento; o atendimento integrado aos clientes; a informatização das áreas de manutenção e a automação de unidades operacionais.

Além disso, a Empresa desenvolve, em parceria com fornecedores de equipamentos e materiais ou com instituições de ensino e pesquisa, estudos em diversas áreas do conhecimento científico. A Copasa possui uma enorme rede de dados terrestre que reúne informações de todos os seus pontos remotos de dados em um único ponto na sede regional da empresa, em Belo Horizonte, possibilitando maior integração e agilidade nos processos empresariais.

A Copasa desenvolveu e aplica o faturamento on-line por meio do Sistema de Leitura e Impressão Simultânea da Conta (SILEIM) utilizando a transmissão de dados sem fio, via GRPS. Os sistemas de Finanças, Recursos Humanos, Controladoria e Orçamentos, Empreendimentos, Manutenção e Gestão de Frota, Suprimentos, Licitações e o Portal de Autoatendimento são geridos pelo sistema integrado de gestão empresarial Enterprise Resource Planning (ERP).

A Copasa vem desenvolvendo trabalhos com empresas de diversas especialidades do setor de saneamento para a implantação de novas tecnologias nos segmentos de prospecção, desenvolvimento tecnológico e de geração de energia.

Ativos Intangíveis

São os ativos decorrentes da existência de uma política de comunicação social alinhada estrategicamente aos negócios da Empresa.

A política de comunicação social é um dos destaques no Planejamento Estratégico da Copasa, ao prever a promoção de uma comunicação de forma clara e transparente com todos os públicos, fazendo da marca e reputação da Copasa um diferencial de negócio.

Ao longo de 2010, mais de dois mil empregados participaram de oito fóruns regionais com a presença do presidente e diretores, buscando a construção de um modelo de comunicação descentralizado, com estabelecimento de atribuições e responsabilidades para todas as unidades no fortalecimento da marca e reputação da Empresa.

A existência e as características dessa política de comunicação social com foco estratégico possibilitam a criação de outros ativos intangíveis, conforme apresentado no quadro a seguir.

Ativo
Visão e missão disseminadas e compartilhadas por todos

Componentes	O planejamento estratégico da Empresa constitui evidência inequívoca da busca permanente pela consolidação de seus ativos intangíveis, ao buscar a visão de ser reconhecida como referencial de excelência empresarial.
Evidências	O conhecimento é amplamente difundido entre todos os empregados e foi averiguado em 2010 na disputa e conquista do Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento na categoria ouro para toda a companhia.
Iniciativas	Quadros contendo a visão e demais diretrizes do Planejamento Estratégico da Empresa estão instalados em todas as unidades espalhadas por toda Minas Gerais.

Ativo
Força da marca

Componentes	O slogan “A água de Minas” demonstra a busca permanente do conceito de empresa pública mineira de excelência, patrimônio e orgulho de todos os mineiros. Muitos dos valores da Companhia estão calçados na credibilidade, na transparência e na qualidade dos serviços. Isso agrega valor à marca e ajuda a construir a reputação de empresa de excelência.
Evidências	O slogan assina todas as peças educativas e informativas da empresa e a associação da marca com o slogan e com a marca do Governo de Minas reforça o caráter de empresa pública.
Iniciativas	A empresa busca participar intensamente de todas as iniciativas que são importantes para a perpetuação dos chamados valores de Minas, desde as oficiais, como as comemorações do Dia de Minas e da Inconfidência Mineira, às manifestações culturais populares dos festejos populares e comemorações que fazem de Minas um estado único na federação brasileira.

Ativo

Presença estratégica em Minas Gerais

Componentes	A Copasa está presente em todas as regiões de Minas Gerais, atuando em mais de 600 municípios e administrando instalações de grande visibilidade em todos eles, além de atender mais de 13 milhões de clientes.
Evidências	A Copasa atende mais de 70% dos municípios mineiros e participa intensamente de comitês de bacias, agências regionais de desenvolvimento e, por intermédio de seus empregados, de organizações que se fazem presente em grande parte do nosso Estado.
Iniciativas	A padronização da frota de mais de dois mil veículos, a utilização de uniformes que identificam mais de seis mil empregados operacionais e administrativos que se relacionam diretamente com os clientes e a existência de um manual de identidade visual que prevê a utilização de mecanismos que ampliem a visibilidade desta presença, ampliam a percepção em toda Minas Gerais da força e excelência da Empresa.

Propriedade Intelectual

A Copasa possui sete cartas patentes e 14 processos de patentes depositados no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI). Ver página 50. A Copasa é titular de direitos sobre processos de registro de marca no INPI, incluindo o registro das marcas “Copasa”, “Copasa MG”, “Pipimóvel” e “Copasa - Águas Minerais de Minas”, entre outras, num total de 40 pedidos de registro em andamento. Possui, ainda, registro de desenho industrial do “selo informativo autoadesivo para suspensão temporária de fornecimentos de serviços públicos”, além de oito programas de computador, entre eles o sistema de leitura e faturamento em tempo real com impressão simultânea de fatura.

Marca Copasa

A comunicação da Copasa busca associar sua marca a produtos e serviços de alta qualidade e, em razão do reconhecimento da qualidade de seu trabalho, a Empresa amplia sua exposição no Brasil e no exterior, estabelecendo convênios de cooperação com parceiros nacionais e internacionais. Além disso, reforça sua presença e sua posição de mercado, aproveitando oportunidades de negócios para fortalecer a marca e relacioná-la a serviços e produtos de elevado padrão de qualidade.

Capital Intelectual

A Copasa implementa, anualmente, um Programa de Educação Corporativa que difunde o conhecimento existente na Empresa, com o objetivo de contribuir para seus resultados e atender às suas prioridades e competências essenciais. No exercício de 2010, foram investidos R\$ 1.439.644, correspondendo a 399.558 horas de treinamento. Ver página 104.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Copasa utiliza os mais avançados equipamentos, softwares e as mais modernas tecnologias para garantir ao seu cliente o acesso às suas informações de forma rápida e segura. A Divisão de Segurança e Integridade da Informação objetiva executar as ações relativas às atividades de identificação, controle, segurança e integridade das informações técnicas e estratégicas da Companhia, bem como a gestão do acervo e da memória técnica da Copasa. O resultado desse trabalho pode ser comprovado na melhoria contínua dos processos e no alinhamento das funcionalidades relacionadas ao negócio da Empresa.

Por meio da rede de dados terrestre, as 723 unidades de serviços localizadas em sedes municipais do Estado de Minas Gerais têm acesso às informações da Companhia, possibilitando maior integração e agilidade aos processos de trabalho e facilitando a administração dos dados.

O site da Copasa, www.copasa.com.br, permite aos clientes e ao público em geral o acesso aos diversos serviços prestados pela Companhia, de forma ágil, moderna e segura.

Alinhado com o planejamento estratégico, a Empresa utiliza um sistema de gestão empresarial Enterprise Resource Planning (ERP), resultando em melhoria significativa dos processos e controles internos. Além disso, busca-se, constantemente, implementar novas medidas de controle de custos, com vistas a reduzir as despesas com serviços e materiais.

Um importante sistema desenvolvido pela Copasa é o Faturamento Móvel. Através do Personal Digital Assistants (PDA), via transmissão de dados, são realizadas as funções de leitura, faturamento e emissão da nota fiscal/fatura em tempo real, no imóvel do cliente. Ao ter a possibilidade de acompanhar pessoalmente o cálculo e a emissão de sua fatura, o cliente da Copasa tem mais transparência e agilidade em relação aos serviços prestados, minimizando a incidência de dúvidas e reclamações.

A tecnologia utilizada nesse projeto, pioneira no Brasil, foi totalmente desenvolvida por técnicos da Empresa. Atualmente, o projeto está implantado em todos os distritos da Copasa. Entre os resultados obtidos com a sua implantação, destacam-se: a redução de 55,7% do custo direto de leitura e entrega de faturas (aproximadamente R\$ 22 milhões/ano) e a redução do prazo de leitura do hidrômetro e emissão da nota fiscal/fatura, que antes era de alguns dias e agora é de alguns segundos.

Foi criado, em 2010, o SOS Copasa, um programa para gerenciamento de crises, que permite ações proativas na solução de possíveis ocorrências que possam afetar a imagem da Empresa.

Um dos desafios de sua operacionalização é o alinhamento em tempo real das informações entre a unidade de comunicação institucional e as demais unidades da Copasa. Para dar suporte ao SOS Copasa, uma nova ferramenta foi criada no sistema integrado de gestão empresarial, com uma metodologia de identificação de repercussão de ocorrências relevantes. Isso permitirá a comunicação às instâncias superiores da Empresa, conforme o grau de gravidade de cada ocorrência, possibilitando que seja definida, em tempo hábil, a melhor estratégia para o seu tratamento.

PROJETOS DE AUTOMAÇÃO

Criado pela Copasa, o 3T (sigla para Telemedição, Telecomando e Telesupervisão) verifica o nível dos reservatórios, a qualidade da água e a pressão nas redes por meio de software específico que monitora, em tempo real, 24 horas por dia, o abastecimento de água da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). O sistema permite também o acionamento à distância, como abrir e fechar válvulas e ligar e desligar bombas, agilizando, assim, a operação e a supervisão das principais unidades operacionais.

Implantado em novembro de 2005, o sistema permite o monitoramento de todo o macrossistema distribuidor da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), gerando insumos para tomada de decisões, bem como a contínua projeção das tendências do consumo e identificação imediata de anormalidades no sistema de redes. Dessa forma, o 3T trouxe mais segurança e economia ao controle das redes de distribuição da Companhia, reduzindo os índices de perdas de água, de consumo de energia e de custos de operação e manutenção.



No ano de 2010, foram realizados investimentos no valor de R\$ 1,3 milhão em aquisição e implantação de sistemas de automação em regiões do interior de Minas Gerais.

O quadro abaixo apresenta um resumo dos projetos realizados em 2010, com respectivos valores de investimento:

Localidade	Projeto	Valor (R\$)
Contagem	Automação de elevatórias, reservatórios e boosters	185.000,00
Ribeirão das Neves	Automação de elevatórias, reservatórios e boosters	205.000,00
Ninheira	Automação do sistema de distribuição de água	140.764,79
Montes Claros	Automação de SCP	437.250,31
Paraopeba	Automação de elevatórias, reservatórios, SCP e poços	365.982,09
Total		1.333.997,19

Além disso, em conformidade com os resultados dos inventários levantados sobre as melhores oportunidades de redução de custos de energia elétrica, em 2010, a área responsável pela gestão de energia identificou ganhos nas Unidades Consumidoras da Empresa com o gerenciamento de energia de cada unidade, por meio de um monitoramento em tempo real (web energy).

Assim, a Copasa investiu R\$ 0,6 milhão contratando serviços de monitoramento de energia elétrica em, inicialmente, 50 Unidades Consumidoras de maior custo de energia da Empresa (53,1% da despesa mensal). Essa contratação consiste em prestação de serviço de comunicação, disponibilização de informações, operação e manutenção do sistema de monitoramento, bem como de prestação de consultoria técnica, assessoramento e acompanhamento técnico, durante um período de 24 meses.

Todo esse investimento tem como objetivo obter o menor consumo de energia elétrica com os mais baixos custos, sem prejuízo da excelência na qualidade dos serviços prestados à sociedade, por meio de ações integradas e modernas, com atuação matricial e participativa.

Para o ano de 2011, estão previstos investimentos da ordem de R\$ 10,4 milhões destinados a:

- Automação de outros sistemas de abastecimento de água nas cidades de Caxambu/Baependi, Campanha, Cruzília, Santana da Vargem, Águas de Contendas, Nova Lima (II), Sabará, Ravena e Santa Luzia, entre outras;
- Conclusão da automação dos sistemas de Divinópolis e de diversas Estações de Tratamento de Água (ETAs) de cidades da região Centro-Oeste do Estado de Minas Gerais;
- Elaboração do Plano Diretor de Automação (PDA).

PESQUISA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

A Copasa vê como um de seus grandes desafios o desenvolvimento de tecnologias alternativas para a solução de problemas relativos aos serviços prestados, de abastecimento de água e tratamento de esgoto. Por isso investe em pesquisas que a ajudarão a desempenhar melhor seu papel, aprimorando processos e métodos, e contribuir para a melhoria da qualidade de vida e das condições de saúde da população.

Além disso, a Copasa apoia o patenteamento de ideias inovadoras surgidas em suas unidades. Detém direitos sobre 21 processos de patentes depositados no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), dos quais sete já resultaram na emissão de cartas patentes. Muitas delas são objeto de licenciamento para terceiros, havendo atualmente cinco 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. Em dezembro de 2010, 14 pedidos de patentes patrocinados pela Copasa estavam sendo analisados no INPI.

Inventos que já receberam a Carta Patente

- Disposição construtiva aplicada a tubo com furo vincado para derivação - MU7901013-0;
- Disposições construtivas aplicadas a canaletas vincadas para redes de esgotos e despejos industriais - MU8000076-2;
- Disposições construtivas aplicadas a fundo de caixas de inspeção de poços de visita - PI9603293-6;
- Disposições construtivas aplicadas a selim cerâmico cônico - PI9302133-6;
- Dispositivo de retirada de tampão em poço de visita e caixa de manobra - SACA TAMPÃO - PI9302134-8;
- Meio filtrante constituído de uma mistura de minério oxidado de manganês e rejeito da concentração de minérios para o tratamento de água de abastecimento público industrial - DIÓXIDO DE MANGANÊS - PI9300779-5;
- Processo para execução de junta elástica de topo em redes coletoras de esgotos sanitários, pluviais e de água residuais industriais - JUNTA ELÁSTICA - PI0006683-4.

Inventos em processo de análise no INPI

- Adensador mecânico de disco - MU8503051-1;
- Bolsa recartilhada aplicada a conexões plásticas - PI0300571-2;
- Caixa pré-moldada para hidrômetros de 1,5 m³/h ou 3,0 m³/h no Passeio - Protocolo Provisório 14100003407;
- Derivador de ligações prediais de água - PI0402620-9;
- Disposição introduzida em equipamento para recomposição asfáltica e tapa buracos - MU8902066-9;
- Disposição introduzida em estação móvel para tratamento de esgoto - MU8803202-7;
- Dispositivo portátil para confecção de bolsas em tubos PVC - PI0406115-2;
- Dosador por saturação de multicâmaras - DSM - MU8003208-7;
- Equipamento para tratamento preliminar em elevatórias de esgoto - Protocolo Provisório 14000029696;
- Módulos de decantação laminar de ultra-eficiência - PI0106517-3;
- Processo para execução de ligação predial de água em pavimentos e serra circular cortadora de piso - MICROVALA - PI0504798-6;
- Processo para execução de ligação predial em pavimentos e serra circular cortadora de piso - PI0705660-5;
- Selo informativo autoadesivo para suspensão temporária de fornecimento de serviços públicos - DI5400603-1 (Certificado de Registro - Desenho Industrial);
- Tampão de duplo apoio - PI0200973-0.

Marcas Registradas

A Copasa é titular de vinte registros de marcas no INPI:

- Água Real - classes 32, 35 e 42;
- Araxá - classe 32;
- Cambuquira - classe 32;
- Caxambu - classe 32;



- Caxambu Gourmet - classes 32, 35 e 42;
- Confiágua - Água Confiável - classes 32, 35 e 42;
- COPASA - Águas minerais de Minas - classes 32, 35 e 42;
- COPASA - Borda arredondada azul - classes 32 e 42;
- COPASA - Borda azul - classe 40;
- COPASA - classes 32, 35, 37, 39, 40, 42 e 44;
- Lambari - classe 32;
- LEITURA DE MEDIDORES EM TEMPO REAL;
- Marca i - classes 32, 35 e 42;
- Pipimóvel - classes 07 e 11;
- Projeto Vida no Vale - classe 40;
- PRPA - classe 40;
- SATI COPASA MG - classe 35;
- SICOE - classe 35;
- SIGMA COPASA MG - classe 37;
- SPA - Saúde pela Água - classes 32, 35 e 42.

Softwares

A Companhia também possui oito programas para computadores registrados no INPI:

- Compra eletrônica;
- ANGGELOS - Sistema de envio automático de mensagens eletrônicas;
- SIAGO - Sistema de Informações de Apoio à Gestão Operacional;
- SICOE - Sistema de Informações para o Controle de Energia Elétrica;
- TELECOPASA - Sistema de Controle de Telefonia;
- Sistema de leitura e faturamento em tempo real com impressão simultânea da nota fiscal fatura;
- XGD - Gerenciador de Diretórios UNIX;
- SIACOS - Sistema de Informações, Acompanhamento e Controle Operacional.

Destaques: Inovação e Prospecção

Caixa em polycarbonato para abrigo do padrão de ligação

Concluídos os testes operacionais, realizados em Contagem, Ribeirão das Neves e em seis distritos operacionais de Belo Horizonte, a caixa em polycarbonato demonstrou ser prática, funcional e bastante resistente, o que permitirá a instalação de padrão de ligação em muros ou grades da frente dos imóveis com a devida segurança, além de facilitar o acesso do leiturista ao hidrômetro.

Dataloggers e válvulas de controle de pressão

Convênios de cooperação técnica com a empresa ENOPS Engenharia preveem o teste pela Copasa de Dataloggers para registro contínuo de vazão e pressão (com transmissão de sinal via GPRS) e válvulas de controle de pressão (VRP) inteligentes, que se regulam automaticamente em função da pressão instantânea de um ponto remoto predeterminado.

ETA Compacta Móvel

Os testes de avaliação da performance da ETA Compacta Móvel continuam a ser realizados no âmbito do convênio celebrado com a empresa alemã Gruenbeck, fabricante da ETA, visando conjugar e otimizar os processos de tratamentos mais eficientes para as

águas captadas no Rio das Velhas. Na sequência, a ETA será encaminhada para o Sistema de Vila Pereira (MG) para avaliação de sua performance no tratamento de águas com características diferentes das do Rio das Velhas, ou seja, salobra, com turbidez etc.

Eliminação de odores provenientes do tratamento de efluentes

Foi avaliado o processo Puriflux, que se fundamenta na captura por exaustão das emissões, o mais próximo à interface líquido/ar, e seu encaminhamento para um lavador de gases, denominado “Equipamento de Hidroturbilhamento e Fragmentador de Gases”. Esse sistema demonstrou ser compacto, de fácil manutenção e apresentou significativa redução das emissões dos odores provenientes do processo de tratamento de esgoto, melhorando a qualidade do ar local e, conseqüentemente, o relacionamento e imagem da Copasa com a comunidade.

Contaminação do solo e águas subterrâneas por defensivos agrícolas

Pesquisa desenvolvida em parceria com a EMBRAPA e Departamento de Engenharia Sanitária da UFMG que visa à investigação do comportamento do nitrato e da atrazina no solo e na água subterrânea. Atualmente a pesquisa se encontra na fase de monitoramento das variáveis hidrológicas ambientais, a citar: o nível d’água nos corpos d’água superficiais e subterrâneos, a vazão dos cursos d’água locais e a qualidade das águas.

Bomba anfíbia

Em fase de conclusão dos testes, a bomba de funcionamento anfíbio (que opera tanto submersa quanto fora d’água) tem apresentado uma boa performance na captação do Sistema de Santa Rita do Sapucaí. Esta tecnologia poderá ser aplicada sem a necessidade de balsas submersas ou apoiadas às margens de cursos d’água, sujeitas a enchentes ou inundações.

Pós-tratamento de esgotos por sistemas alagados – Wetlands

Projeto de pesquisa desenvolvido em parceria com a Universidade Federal de Viçosa (UFV), que pretende avaliar a eficiência de um sistema de pós-tratamento de esgotos, tipo “Wetlands”, na ETE do aeroporto de Confins.

Sistema de cloração via briquetes de hipoclorito de cálcio

Avaliação da funcionalidade de um sistema de cloração automatizado usando briquetes de hipoclorito de cálcio, visando dispor de uma nova alternativa de desinfecção técnica e economicamente viável se comparado ao cloro gás, hipoclorito de sódio ou ao hipoclorito de cálcio.

Pastilhas conjugadas de cloro e polifosfatos

Avaliação da performance de pastilhas conjugadas de cloro e polifosfatos que podem simplificar processos de desinfecção, eliminação de incrustações e melhoria da qualidade estética da água que possua teor de ferro e manganês elevados. A presença de ferro e manganês, dependendo das concentrações, pode propiciar uma coloração amarelada e turva à água.

Remoção de saxitoxina

Desenvolvimento, em parceria com a Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), do projeto de pesquisa denominado “Avaliação da eficiência de remoção da saxitoxina em águas para consumo humano utilizando carvão ativado produzido a partir da borracha de pneus”.

Kit imunoenzimático

Avaliar a especificidade de um kit imunoenzimático do tipo ELISA para a determinação quantitativa de microcistina (hepatotoxinas).

Reúso de água

Convênio com a US Trade and Development Agency (USTDA) visando desenvolver estudo de viabilidade técnica e econômica para o reúso da água proveniente da ETE Arrudas, em Belo Horizonte, para fins industriais não potáveis. O objetivo é reduzir a demanda de água bruta proveniente dos mananciais.

Energia de biogás

A Copasa avançou na concepção de aproveitamento energético do biogás e do lodo gerados no processo de tratamento de esgoto. O projeto, desenvolvido para a ETE Ibirité, contempla a utilização do biogás tanto para geração de energia elétrica quanto para secagem térmica do lodo, que após seco é queimado para geração de calor a ser utilizado no próprio secador, assim como o calor dos gases de escape dos motores geradores de energia. Essa concepção de projeto resultará em um processo de tratamento de esgoto com um mínimo de resíduos e um máximo de aproveitamento energético.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

A gestão do conhecimento é tratada de forma sistemática na Copasa. Investimentos significativos são destinados à execução e legitimação de ações para preservar a documentação, a informação, o conhecimento técnico e operacional da Companhia.

Desde 2008, a Unidade de Apoio Logístico executa ações relativas às atividades de identificação, controle e segurança das informações técnicas e estratégicas, bem como gestão do acervo e da memória técnica da Copasa, visando garantir a integridade de tais informações.

Para garantir o desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados e a gestão e o compartilhamento do conhecimento, são implementados sistemas, critérios e programas que permitem captar, registrar, preservar, disseminar e utilizar o conhecimento técnico e operacional como fator de estratégia e crescimento organizacional, valorizando, assim, a experiência e expertise de seu corpo funcional.

A gestão do conhecimento contribui para desenvolver a cultura da excelência na Copasa, tornando possível o surgimento de ambientes de trabalho que favoreçam o autodesenvolvimento, a inovação, o aperfeiçoamento contínuo e a melhoria de seus produtos e serviços.

Biblioteca

A biblioteca da Copasa é especializada em Engenharia Sanitária e Ciências do Ambiente. Seu acervo, atualizado constantemente, possui materiais diversos tanto em assunto, abrangendo áreas meio da empresa, quanto em formato, com itens das mais variadas mídias.

Sua gestão é informatizada, permitindo aos empregados realizar a pesquisa do acervo pela intranet e solicitar o empréstimo do material de seu interesse por e-mail, telefone ou *in loco*. Os pedidos são atendidos diariamente e a média é de 800 empréstimos/mês.

O acervo da biblioteca, composto por aproximadamente 37 mil registros, está disponível também para o público externo e é bastante procurado por acadêmicos e profissionais de instituições afins.

Arquivo Técnico

O acervo do Arquivo Técnico é composto de plantas, projetos, memórias descritivas, normas técnicas e padrões da Copasa, constituindo uma fonte histórica e técnico-operacional da Companhia. O número aproximado desse acervo é de 185 mil pranchas formato A1 e 22 mil volumes no formato A4.

Com a implantação do projeto de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), no ano de 2010, todo o acervo da Empresa foi digitalizado e está sendo disponibilizado em meio digital com rapidez e segurança. Como valores agregados destacam-se:

- Redução do tempo de acesso às informações;
- Possibilidade de trabalhos a distância, pois os documentos podem ser acessados via web a usuários autorizados;
- Possibilidade de elaboração de tarefas em paralelo, pois o mesmo documento pode ser consultado por várias pessoas ao mesmo tempo;
- Redução nos custos de:
 - insumos (papel, tinta, energia, transporte de documentos, etc.);
 - arquivamento e busca de documentos;
 - impressão;
 - otimização do espaço físico;
- Utilização de sistema ecologicamente correto;
- Padronização do arquivamento, em meio digital, dos novos projetos de engenharia que, desde janeiro de 2010, começaram a ser entregues pelas empresas contratadas em meio digital e com assinatura e certificação digital inserida automaticamente no sistema GED.

O conjunto dessas ações contribui para o crescimento profissional dos empregados e o compartilhamento das informações. O resultado das diversas inovações operacionais e da modernização tecnológica do Arquivo Técnico constituem vantagem competitiva e fator relevante para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Copasa.

GESTÃO COMERCIAL

Tarifas

Os serviços de abastecimento de água e de coleta de esgoto são remunerados sob a forma de tarifas.

A política tarifária aplicada pela Copasa é regulamentada pela Agência Reguladora de Serviços de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG).

As tarifas são diferenciadas segundo as categorias – residencial, comercial, industrial ou pública – e as faixas de consumo, sendo que a fixação tarifária 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 Copasa.

As tarifas são progressivas em relação ao volume faturável, ou seja, quem consome mais paga mais por litro do que quem consome menos. Essa política tarifária beneficia a população consciente da necessidade premente de preservação da natureza, refletindo na educação para o consumo de água.

Reajuste Tarifário

Os reajustes tarifários são anuais e previamente aprovados e autorizados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG).



Em 2010, a Copasa aplicou um reajuste tarifário linear de 3,96%, aprovado pela Resolução Normativa nº 001/2010 - ARSAE-MG, de 27 de janeiro de 2010.

Faturamento

A base de clientes da Copasa é bastante diversificada, tanto em relação ao tamanho quanto à natureza dos clientes (órgãos públicos, pessoas físicas e jurídicas), o que ajuda a reduzir a dependência e a exposição a um determinado cliente ou grupo de clientes. Os grandes clientes responderam, em 2010, por 6,6% do faturamento.

A Copasa trabalha com diferentes ciclos de faturamento, dependendo da variação de tempo entre a leitura do hidrômetro e o vencimento da conta, o que impacta na agilidade da arrecadação. Quanto menor o ciclo de faturamento, melhor. Em 2010, a Copasa aplicou dois tipos de ciclos. Em 90% das localidades, foi aplicado o menor ciclo, ou seja, o de 14 dias úteis. O maior ciclo, de 22 dias úteis, foi aplicado nas localidades com infraestrutura deficiente de acesso, representando 10% das localidades.

Cobrança

A Copasa possui uma política de cobrança que lhe permite uma arrecadação mensal equivalente a, aproximadamente, 96% 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 2010, uma média mensal de Avisos de Débito correspondente a, aproximadamente, 20,6% das contas emitidas/mês. A média mensal das suspensões do fornecimento de água executada no período foi de, aproximadamente, 2,8% das contas emitidas/mês.

Inadimplência

A Copasa registra um baixo índice de inadimplência. O ano de 2010 encerrou-se com o índice de 1,32%, um dos menores do país. O índice apresentou redução em relação ao de 2009, que havia sido de 1,54%.

Medição Individualizada

Acatando os anseios dos clientes, especialmente da porção residente em condomínios, a Copasa atende às solicitações de individualização, tanto da medição do consumo quanto da emissão da conta, o que proporciona uma série de benefícios para os clientes e para o meio ambiente, entre eles: possibilidade de uma cobrança mais justa, pois cada um paga o que consome; caráter educativo, pois o cliente começa a acompanhar melhor o seu consumo, e possibilidade de identificar com mais rapidez eventuais vazamentos nas instalações internas dos imóveis.

Em 2010, a Copasa implantou a medição individualizada em 10 condomínios.



A museum exhibit featuring large, dark wooden pillars that frame a view into another room. In the foreground, several large, cylindrical burlap sacks are illuminated from within, casting a warm, yellow glow. The background room has orange walls and displays informational panels. A camera on a tripod is visible in the background room.

4. DIMENSÃO ECONÔMICA

Tradicionalmente se esperam tempos de calma depois da tempestade, mas o que se viu, depois da agitação gerada pela crise financeira mundial de 2009, foi um ano de igual agitação, dessa vez positiva, capitaneada por um crescimento que havia muito não se via no Brasil. Em poucos lugares do mundo foi tão promissor – e talvez por isso mesmo desafiador – navegar em 2010 quanto em águas brasileiras. Os números mostram os resultados alcançados e apontam para desafios e oportunidades aos quais a Copasa está atenta.

CONJUNTURA ECONÔMICA

A economia brasileira apresentou uma forte recuperação no ano de 2010, com crescimento do PIB em 7,5%, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Esse crescimento foi impulsionado principalmente pela forte demanda interna vinculada aos estímulos de governo adotados no enfrentamento da crise global e, ainda, pela recuperação dos preços internacionais das commodities. Assim, em 2010, a economia brasileira conseguiu retornar aos patamares pré-crise.

A economia de Minas Gerais, Estado em que a Copasa concentra sua atuação, também se recuperou significativamente, tendo sido observadas melhorias significativas nos setores industrial, comercial e de serviços.

Devido à forte demanda interna, a inflação voltou a preocupar ao longo de 2010, e o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) fechou o ano em 5,91%, acima da meta estabelecida de 4,5%. O Banco Central elevou a taxa de juros básica de 8,75%, no início de 2010, para 10,75% em julho e manteve-a nesse patamar até o final do ano.

O cenário internacional foi marcado por altos e baixos. A economia dos Estados Unidos da América (EUA) desacelerou a partir do 2º trimestre, ameaçando um retorno à recessão e a crise fiscal na zona do Euro intensificou-se. A partir do terceiro trimestre, as surpresas positivas voltaram a dominar com a retomada da trajetória de crescimento por parte dos EUA e Alemanha.

A liquidez internacional excessiva, motivada por políticas contracíclicas adotadas pelos governos norte-americano e europeus para lidar com a crise, provocou forte fluxo de capitais para os países emergentes, com forte impacto no câmbio e preços das commodities.

O que se observa ao fim de 2010 é que os desbalanços da economia global ainda não se dissiparam, e para 2011 se espera um crescimento moderado nos países desenvolvidos. Para o Brasil, espera-se a continuidade do crescimento econômico e dos investimentos, sobretudo em infraestrutura.

O setor de saneamento continuará demandando maciços investimentos em 2011, e a Copasa planeja a continuidade de sua política de crescimento e melhoria dos serviços prestados à sociedade.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Desempenho Financeiro

A receita operacional líquida de água e esgoto, não considerando as receitas de construção, advindas da convergência para as normas do Internacional Financial Reporting Standards (IFRS) pela Companhia, atingiu R\$ 2.322,6 milhões, um crescimento de 5,5% sobre os R\$ 2.202,2 milhões registrados em 2009. Essa elevação pode ser explicada pelo incremento da prestação de serviços a 401 mil clientes com o abastecimento de água e 243 mil clientes com esgotamento sanitário, resultado do esforço da Companhia em aumentar a cobertura dos serviços no Estado, e pelo reajuste tarifário aplicado a partir do consumo de março de 2010.

Quadro comparativo da receita operacional líquida em 2010 e 2009

RECEITAS CONSOLIDADAS (R\$ MIL)	2010	2009
Receita Líquida – Água	1.724.112	1.645.166
Receita Líquida – Esgoto	597.227	556.751
Receita de Produtos Acabados	1.224	313
Total	2.322.563	2.202.230

Custos Operacionais

Os custos operacionais, que compreendem os custos dos serviços prestados, as despesas administrativas e as despesas comerciais, excluindo-se os custos de construção, advindas da convergência para o IFRS, totalizaram R\$ 1.651,2 milhões no exercício de 2010, contra R\$ 1.549,5 milhões registrados no exercício de 2009. Nesse período, enquanto os custos operacionais apresentaram incremento de 6,6%, a inflação medida pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M) foi de 11,3% e o crescimento do número de ligações de água e esgoto foi de 4,1 %.

A tabela a seguir apresenta os custos da Companhia em 2010 e 2009:

R\$ MIL	2010	2009
Custos e Despesas Operacionais Totais	1.651.156	1.549.542
Pessoal	749.317	670.808
Depreciações e amortizações	269.584	264.738
Energia elétrica	216.478	211.375
Serviços de terceiros	232.411	214.181
Material	93.062	100.844
Custos operacionais diversos	34.358	26.850
Repasse tarifário aos municípios	56.684	55.775
Créditos tributários	(50.837)	(47.097)
Provisão para devedores duvidosos	50.099	52.068

Os itens que mais contribuíram para a elevação dos custos da Copasa no ano de 2010, em comparação com 2009, foram:

- Pessoal: elevação de 11,7%, devido ao Acordo Coletivo da categoria assinado em 1º de maio de 2010, que é a data-base da Companhia; elevação dos gastos com Seguros de Acidentes de Trabalho resultante da alteração da tabela Risco Acidente do Trabalho (RAT) e o Programa de Demissão Voluntária (PDV), que implicou o desligamento de 63 empregados e representou um custo de R\$ 3,6 milhões.
- Serviços de terceiros: elevação de 8,5% devido a novos contratos de prestação de serviços e renovações de contratos cujos insumos tiveram realinhamento de preços superior à inflação medida pelos índices de preços do período.

Por outro lado, foi registrada uma redução no item Material, em função da diminuição nos gastos com materiais de tratamento e com materiais de conservação, manutenção de bens administrativos e de sistemas.



Resultado Operacional da Companhia

Em relação ao resultado operacional, a Copasa apresentou em 2010 receitas totais líquidas (receita operacional líquida + outras receitas operacionais) de R\$ 2.713,9 milhões, enquanto os custos operacionais totais líquidos de depreciações e amortizações foram de R\$ 1.477,5 milhões, não se considerando as receitas e custos de construção. Com isso, o EBITDA em 2010 foi de R\$ 1.236,4 milhões, com margem de 45,6%.

CÁLCULO DO EBITDA (R\$/mil)	2010	2009
(+) Receita Líquida de Água e Esgoto	2.322.563	2.202.230
(+) Outras Receitas Operacionais	391.375	159.254
(=) Receita Líquida de Serviços	2.713.938	2.361.484
(-) Custos Operacionais, Comerciais e Administrativos	(1.651.156)	(1.549.542)
(-) Outras Despesas Operacionais	(95.969)	(141.988)
(=) Custos + Despesas Totais	(1.747.125)	(1.691.530)
(=) Lucro Operacional	966.813	669.954
(+) Depreciações e Amortizações	269.584	264.738
EBITDA	1.236.397	934.692
Margem EBITDA	45,56%	39,58%

No entanto, foi realizada em 2010 uma reversão do passivo atuarial líquido, afetando significativamente o resultado da Companhia no exercício. Isso ocorreu devido à nova estratégia previdencial da Companhia, que compreendeu o fechamento do Plano Previdencial na modalidade de Benefício Definido – BD – e a criação do Plano Copasa Saldado (também BD) e do Novo Plano Copasa na modalidade de Contribuição Definida – CD.

Posteriormente, o Laudo Atuarial e o cálculo dos impactos dessas mudanças demonstraram que havia a necessidade de reversão do passivo atuarial líquido no montante de R\$ 313,1 milhões, o que foi realizado nas demonstrações financeiras de encerramento do exercício de 2010. Essa reversão, embora seja apenas um ajuste contábil (sem efeito caixa), impactou significativamente o lucro do exercício.

Assim, se desconsiderada a reversão extraordinária da provisão do passivo atuarial líquido em 2010 e o lucro na alienação de ativos para a COPANOR, item não recorrente em 2009, o EBITDA ajustado para esses anos seria:

CÁLCULO DO EBITDA AJUSTADO (R\$/mil)	2010	2009
EBITDA	1.236.397	934.692
Margem EBITDA	45,56%	39,58%
(-) Reversão do Passivo Atuarial	(313.073)	
(-) Lucro na Alienação de Bens para a Copanor		(6.080)
EBITDA Ajustado	923.324	928.612
Margem EBITDA	38,46%	39,42%

Lucro Líquido e Rentabilidade

O lucro líquido consolidado apurado em 2010 foi de R\$ 677,1 milhões, o que significou uma rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido de 16,2% e superior ao registrado em 2009 em 28,9%, sendo que isso foi determinado consideravelmente pela reversão da provisão do passivo atuarial líquido, que foi de R\$ 313,1 milhões. Entretanto, se excluía essa reversão e seus reflexos no imposto de renda e na contribuição social, o lucro líquido seria inferior ao registrado no ano anterior. Isso reflete, principalmente, o fato de o aumento tarifário autorizado ter sido menor que a inflação registrada nos dois últimos anos e, portanto, aquém do aumento dos custos.

Número total de ações, com exclusão das ações em tesouraria	114.929.328
Valor patrimonial das ações (R\$/ação)	36,29
Lucro líquido (R\$/ação)	5,89
Dividendos totais distribuídos (R\$ milhões) ⁽¹⁾	224,2
Dividendos distribuídos (R\$/ação)	1,95

(1) Na forma de juros sobre capital próprio

Situação Financeira

A Copasa finalizou o ano de 2010 com uma posição de Caixa, Bancos e Aplicações Financeiras totalizando R\$ 77,6 milhões. A dívida bruta total, em 31 de dezembro de 2010, considerando empréstimos e financiamentos bancários, bem como outras obrigações (Previminas e Cemig), era de R\$ 2,2 bilhões, sendo 98% em reais e 2% em dólar. A dívida de curto prazo é de R\$ 277,9 milhões, valor compatível com a geração de caixa da empresa.

Em 2010, foram negociados os seguintes financiamentos:

• Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)

Contrato de Financiamento

A Copasa celebrou contrato de financiamento, em 22 de abril de 2010, no valor de R\$ 181,1 milhões, cujos recursos serão destinados à ampliação e à otimização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios de Belo Horizonte, Ribeirão das Neves e de Pedro Leopoldo, no Estado de Minas Gerais.

O prazo de amortização da dívida é de 162 meses, dependendo do tipo do empreendimento, sendo o período de carência de 18 meses. O custo financeiro é de 1,55% a.a. acrescido da Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP).

• Debêntures – 4ª Emissão

A Copasa celebrou, em 1º de julho de 2010, Instrumento Particular de Escritura da 4ª Emissão de Debêntures Simples Não Conversíveis em Ações com Garantia Real, em três séries para distribuição privada. Essa emissão é composta por dez mil debêntures simples com valor nominal unitário de R\$ 74,07 mil, totalizando R\$ 740,70 milhões, em três séries, sendo a primeira e a segunda no valor de R\$ 222,21 milhões cada e a terceira no valor de R\$ 296,28 milhões. A emissão ocorreu em 15 de julho de 2010, e o prazo para subscrição é de até 36 meses a partir da data de emissão.

Os recursos decorrentes dessa emissão destinam-se exclusivamente à execução do Plano de Investimento da Copasa, que contempla investimentos em seu desenvolvimento institucional e operacional, bem como na implantação, ampliação e modernização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em áreas de sua concessão no Estado de Minas Gerais.



O custo financeiro das debêntures é de 1,55% a.a. acrescido da Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP) para a primeira e terceira séries e acrescido do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) mais a Taxa Referencial de Juros (TR) para a segunda série. O prazo da liquidação da dívida é de 144 meses para a primeira e terceira séries e de 145 meses para a segunda série; sendo 36 meses de carência para a primeira e terceira séries e 37 meses de carência para a segunda série, contados a partir da data de emissão. O vencimento final dar-se-á em 15 de agosto de 2022.

• Caixa Econômica Federal (CEF)

Contrato de Financiamento

Foi celebrado contrato de financiamento, em 26 de março de 2010, no valor de R\$ 77,7 milhões, cujos recursos serão utilizados em programas de ampliação e modernização dos sistemas de esgotamento sanitário dos municípios mineiros de Caratinga e Pará de Minas.

O prazo de amortização da dívida é de 240 meses, sendo o período de carência de 32 meses. O custo financeiro é de 7,3% a.a. acrescido da Taxa Referencial de Juros (TR).

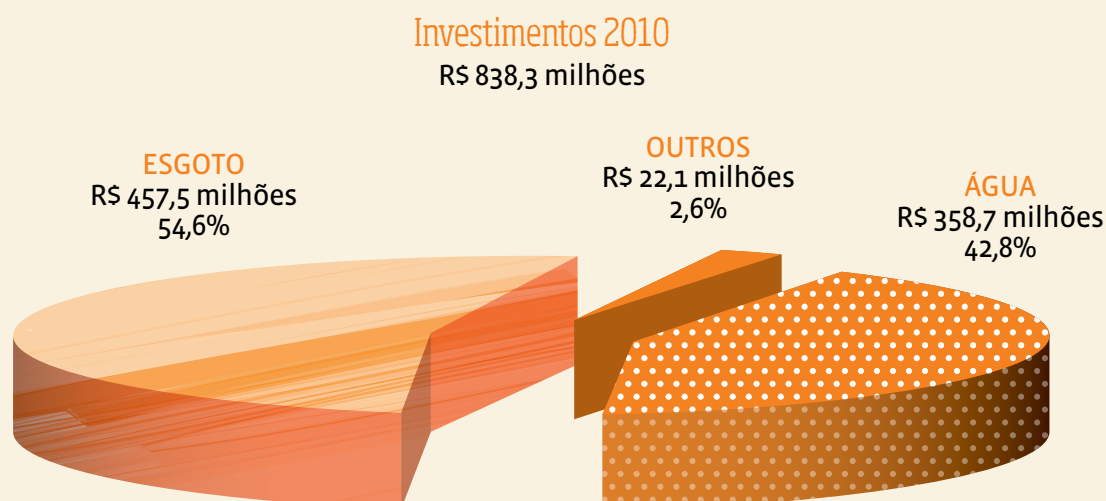
• Operação de crédito contratação externa - KfW

Adicionalmente, encontra-se em fase final de negociação um contrato de financiamento junto ao banco alemão Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW). Os recursos, da ordem de € 100 milhões (equivalentes a R\$ 318 milhões), serão concedidos a título de empréstimo financeiro à Companhia e serão aplicados na execução de obras previstas no Programa “Despoluição da Bacia Hidrográfica do Rio Paraopeba”, somados a outros € 20 milhões que entrarão como contrapartida da Copasa. A previsão é que o contrato seja assinado até junho de 2011.

Em 31 de dezembro de 2010, dos financiamentos contratados nos anos anteriores com o BNDES, CEF e empréstimos socializados com o Bradesco, Itaú e Unibanco, restava ainda R\$ 1,3 bilhão a ser liberado nos próximos exercícios, para ser aplicado no Programa de Investimentos da Companhia.

INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados em 2010 totalizaram R\$ 838,3 milhões. Desse total, R\$ 358,7 milhões foram investidos em sistemas de abastecimento de água, R\$ 457,5 milhões foram destinados aos sistemas de coleta e tratamento de esgotos e os R\$ 22,1 milhões restantes foram investidos em programas de melhoria operacional, desenvolvimento empresarial, bens de uso geral e outros.



Além disso, também se destacam os investimentos destinados à despoluição da Bacia do Rio das Velhas, dentro da Meta 2010, e as obras destinadas à ampliação e melhoria do Sistema Produtor do Rio das Velhas, bem como outros destinados à expansão da capacidade de atendimento dos sistemas de abastecimento de água de diversas cidades do interior, tais como: Cataguases, Mar de Espanha, Patos de Minas e Teófilo Otoni.

A Linha Azul é um dos maiores empreendimentos da Copasa, com recursos da ordem de R\$ 160 milhões. O projeto visa interligar, por meio de uma grande adutora de aço, os sistemas produtores de água do Rio das Velhas (SRV) e o Sistema Produtor do Paraopeba (SPB) – formado pelos sistemas Rio Manso, em Brumadinho, Serra Azul, em Juatuba, e Várzea das Flores em Betim – e está com suas obras praticamente concluídas. A obra envolveu intenso relacionamento com a população, pois a adutora está sendo executada em ruas e avenidas, passando por 16 bairros de Belo Horizonte.

Essas obras visam aumentar a oferta de água para a região norte de Belo Horizonte e permitir que as cidades de Lagoa Santa, Vespasiano, São José da Lapa e a região do Aeroporto Internacional Tancredo Neves possam ser atendidas pelo sistema integrado de abastecimento de água tratada da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), além de trazer mais flexibilidade operacional, garantindo a manutenção do abastecimento em casos emergenciais, sobretudo em áreas delicadas como a região hospitalar de Belo Horizonte.

As obras estão previstas para serem concluídas até junho de 2011. O abastecimento das cidades mencionadas depende ainda, no entanto, da conclusão de dois reservatórios localizados na região do Taquaril e Céu azul, com prazo estimado para o segundo semestre de 2011.

A expansão do Sistema Rio Manso faz parte de um grande projeto em execução na Copasa que visa aumentar a oferta de água tratada para diversos bairros da RMBH. Com investimentos da ordem de R\$ 600 milhões, o projeto prevê o aumento da produção de água tratada neste sistema dos atuais quatro mil litros por segundo para oito mil litros por segundo, em três etapas de obra. A primeira, com data prevista para entrar em operação em dezembro de 2013, a segunda em dezembro de 2015 e a terceira até dezembro de 2017, garantindo atender a demanda de água tratada na RMBH até o ano de 2032. Essa expansão visa atender um crescimento de mais de 150 mil habitantes na população hoje atendida pelo sistema integrado de abastecimento. O projeto encontra-se na fase de execução de projeto executivo, devendo ser licitado no primeiro semestre de 2011.

Os investimentos nos Sistemas de Esgotamento Sanitário se referem, principalmente, à implantação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário de Brumadinho, Curvelo e Santos Dumont, às obras em andamento para construção de Estações de Tratamento em Betim (Central), Pará de Minas e Teófilo Otoni, à ampliação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário de Pedro Leopoldo, Santa Luzia e Três Corações e à implantação do tratamento secundário da Estação de Tratamento de Esgotos do Ribeirão do Onça – ETE Onça (ver página 85).

As principais fontes de recursos utilizadas para realizar os investimentos em 2010 foram recursos próprios e financiamentos obtidos junto à Caixa Econômica Federal e ao BNDES.

MERCADO DE CAPITAIS

Estrutura Societária e Desempenho das Ações

A Copasa é uma empresa de capital aberto, listada no Novo Mercado da BM&F Bovespa sob o ticker CSMG3, sendo suas ações negociadas desde fevereiro de 2006. O acionista controlador é o Governo de Minas Gerais, que possuía, em 31 de dezembro de 2010, 53,1% das ações. Quanto ao restante, 46,6% estão em circulação (free float) e 0,32%, encontra-se em tesouraria.



As ações da Companhia ajustadas pelos juros sobre o capital próprio/dividendos apresentaram recuo de 7,2 % ao longo do exercício. Em 30 de dezembro de 2010, último pregão do ano, a cotação unitária era de R\$ 28,70 (R\$30,92 no fechamento do exercício 2009). A Copasa esteve presente em todos os pregões do ano, com uma média de negociação diária de, aproximadamente, R\$ 6,6 milhões, com uma média de 561 negócios por dia.

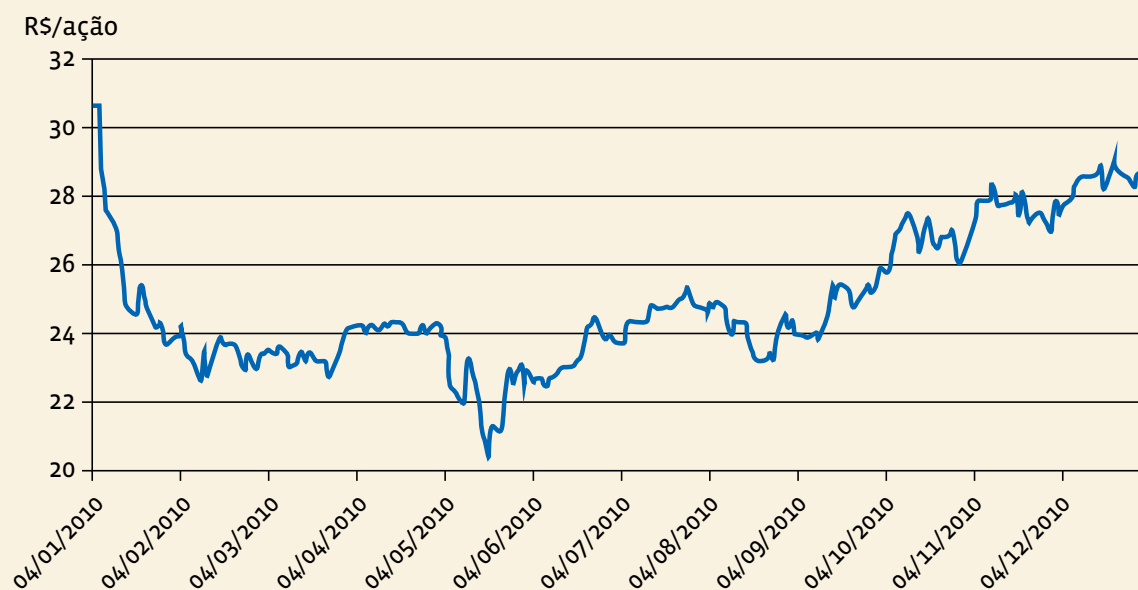
Com o objetivo de fomentar a liquidez das suas ações, a Companhia conta com o BTG Pactual para exercer a função de formador de mercado.

Continuamos a fazer parte de importantes índices do mercado de ações brasileiro – o IBRX-100 (que lista as 100 ações mais líquidas da bolsa), o Índice de Ações com Tag Along diferenciado (ITAG), o Índice de Governança Corporativa Diferenciado (IGC) e o índice de small caps (SMLL).

Além disso, a partir de 2011, a Copasa fará parte do novo índice da BM&F Bovespa, o Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT). O novo índice passará a avaliar diariamente o desempenho das ações emitidas por empresas que voluntariamente adotam padrões de governança corporativa diferenciados, sendo que a diferença em relação ao IGC é que esse indicador, que terá reavaliações trimestrais, considera critérios de liquidez em sua avaliação.

No ano de 2010, em sua primeira participação no processo, a Copasa passou a fazer parte da carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&F Bovespa, que vai vigorar de 3 de janeiro a 29 de dezembro de 2011. Para a Companhia, estar listada no ISE é um reconhecimento pelo desempenho da Copasa em questões relativas à sustentabilidade.

Desempenho das Ações



DESEMPENHO OPERACIONAL E COMERCIAL

(GRI 2.8) A população atendida com abastecimento de água, considerando a Controladora e a Copanor, aumentou 401 mil pessoas, um incremento de 3,1%, que atingiu cerca de 13,2 milhões de habitantes no final de 2010. Esse crescimento decorreu do aumento de cobertura e do crescimento vegetativo nas localidades já operadas.

Esse desempenho resulta do crescimento da Controladora e Copanor no número de ligações, que apresentou acréscimo de 116 mil ligações faturadas de água. A rede de distribuição de água foi ampliada 4,6% (1.926 km), perfazendo um total de 43.544 km.

Copasa – Atendimento com Abastecimento de Água – Consolidado¹

(GRI 2.7)

ITEM	UNIDADES	2010	2009
Municípios com Concessão	Número	615	612
Municípios com Operação	Número	603	603
População Atendida	Mil Habitantes	13.157	12.756
Ligações Faturadas	Mil Unidades	3.501	3.385
Extensão de Rede	km	43.544	41.618
Volume de Água Faturado ⁽²⁾	1.000 m ³ /ano	628.902	604.697

(1) Dados consolidados (inclui as localidades operadas pela subsidiária Copanor). **(GRI 3.9)**

(2) O Volume de Água Faturado em 2009 foi alterado devido a ajustes nos dados da subsidiária Copanor.

Quanto aos sistemas de esgotamento sanitário, a expansão foi maior, resultado do esforço empreendido para aumentar a cobertura. O número de municípios operados passou de 150 municípios, em 2009, para 161, no ano de 2010, beneficiando uma população total de 7,8 milhões de habitantes, com incremento de 243 mil pessoas atendidas.

Esse atendimento é realizado por meio de 1,96 milhão de ligações faturadas de esgoto, representando um aumento de 99 mil ligações (5,3%) em relação ao ano de 2009. Dessas, cerca de 30 mil referem-se ao início de faturamento de novas localidades. A rede coletora expandiu 1.725 km, totalizando mais de 17 mil km.

Atendimento com Esgotamento Sanitário – Consolidado¹

(GRI 2.7)

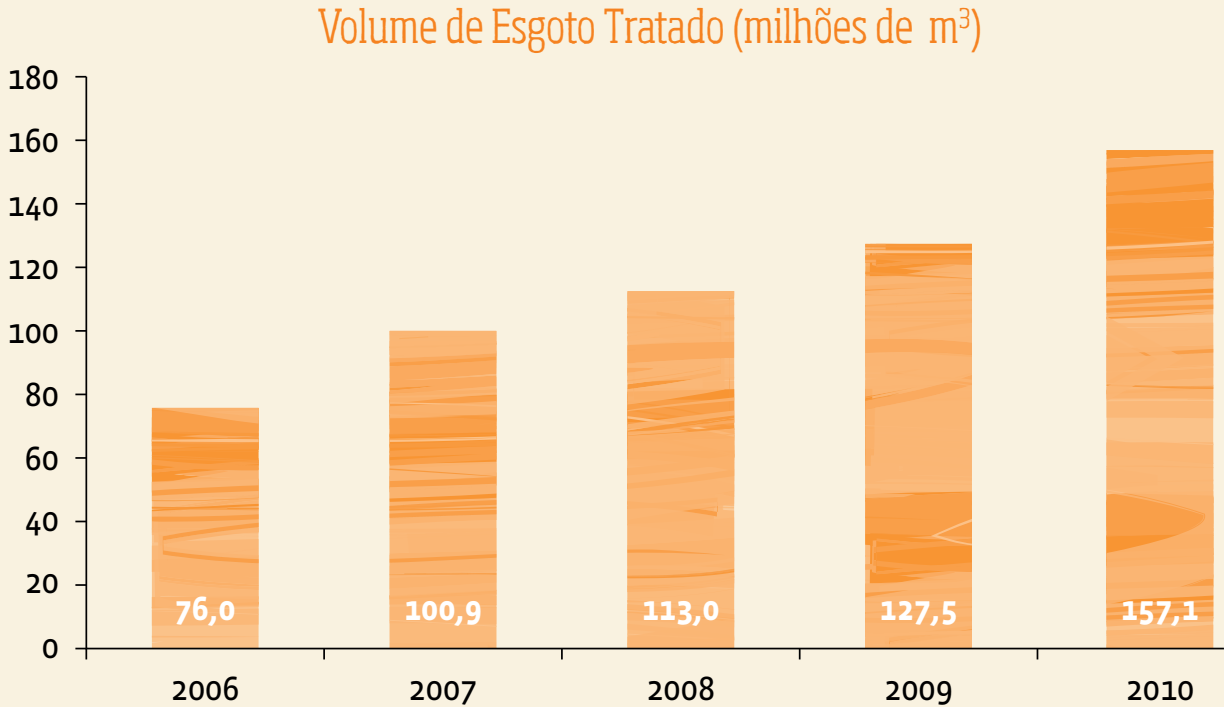
ITEM	UNIDADES	2010	2009
Municípios com Concessão	Número	213	199
Municípios com Operação	Número	161	150
Ligações Faturadas ⁽²⁾	Mil Unidades	1.956	1.857
População Atendida	Mil Habitantes	7.782	7.539
Extensão de Rede	km	17.052	15.327
Volume de Esgoto Faturado	1.000 m ³ /ano	382.273	357.063
Volume de Esgoto Tratado	1.000 m ³ /ano	157.062	127.462

(1) Dados consolidados (inclui as localidades operadas pela subsidiária Copanor).

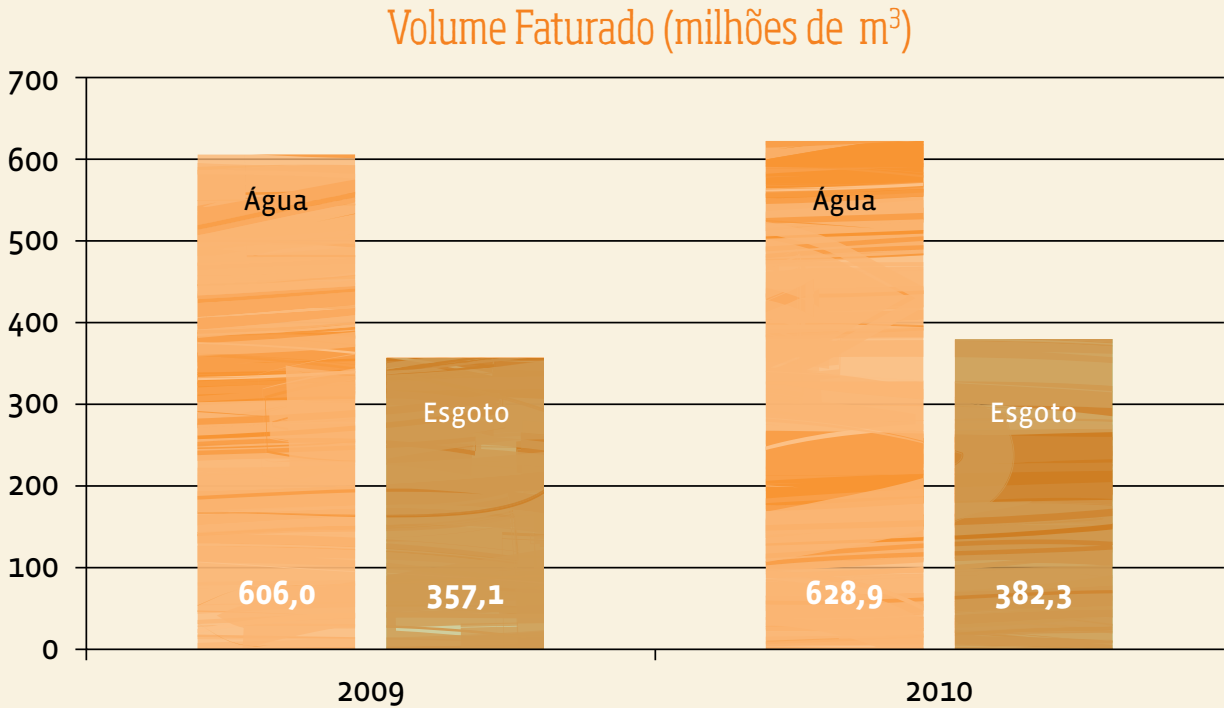
(2) Dados apenas da controladora.



Destaca-se, ainda, o avanço significativo do volume de esgoto tratado da Companhia, que atingiu 157,1 milhões de m³ com elevação de 23,7% em relação a 2009, devido ao início de operação de 14 Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) em diversas cidades do Estado, entre as quais se destacam Montes Claros, Três Marias, Betim (Central), Serro, Alfenas, Taiobeiras, João Pinheiro e Lavras (Água Limpa).



Em 2010, a expansão da Companhia elevou o volume faturado de água 24,2 milhões de m³ (4%) e 25,2 milhões de m³ (7,1%) o volume faturado de esgoto. A ampliação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades em que já eram operadas, e o início de faturamento de sistemas de esgoto em novas localidades, como as sedes municipais de Carmo do Paranaíba, Divino, Estrela do Sul, Buritis, Natércia e Prados, contribuíram para esse crescimento.



Ressalta-se também o resultado bastante positivo da produtividade do quadro de pessoal, medida pela relação empregados/1.000 ligações (água + esgoto), que passou de 2,19 empregados/1.000 ligações, em 2009, para 2,12 em 2010, devido, principalmente, ao crescimento verificado no número de ligações.

O quadro a seguir apresenta, para o período indicado, o desempenho de alguns indicadores operacionais/comerciais:

Copasa – Consolidado
Indicadores de Desempenho Operacional/Comercial
(GRI 2.8)

ITEM	UNIDADES	2010	2009
Empregados ⁽¹⁾	Número	11.579	11.540
Empregados / Ligações (A+E)	Emp./mil ligações	2,12	2,19
Volume Faturado Água	1.000 m³ /ano	628.902	604.697
Esgoto	1.000 m³ /ano	382.273	357.063
TOTAL	1.000 m³ /ano	1.011.175	961.760
Volume de Água Produzido	1.000 m³ /ano	892.997	867.070
Índice de Hidrometração ⁽²⁾	%	99,91	99,89
Índice de Perdas de Faturamento ^{(3) (2)}	%	29,6	30,5
Água Não Convertida em Receita ⁽²⁾	L/Ligação/Dia	236,4	243,4

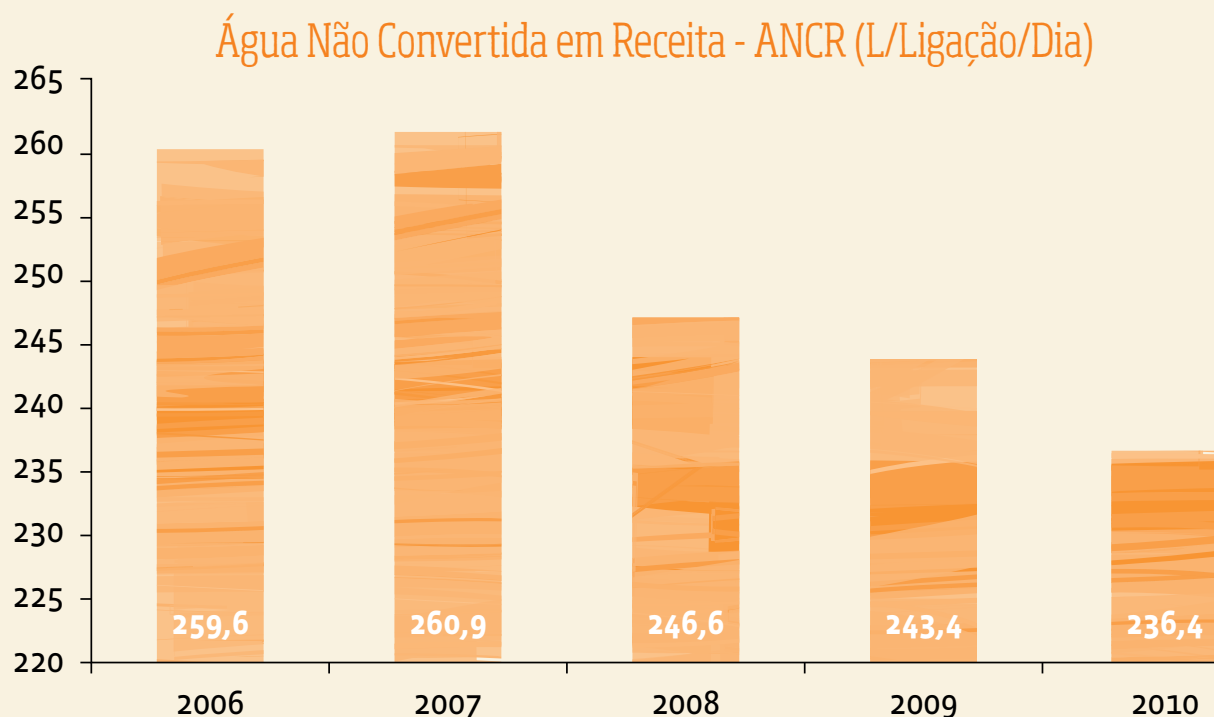
(1) Consolidado (Copasa + Copanor).
(2) Dados da Controladora **(GRI 3.9)**.
(3) Média anual.

O indicador Água Não Convertida em Receita (ANCR) representa a diferença entre o volume distribuído e o volume efetivamente entregue aos consumidores. Essa diferença deve-se basicamente às perdas reais de água decorrentes do rompimento de tubulações, furtos e imprecisões de medição e atingiu o valor de 236,4 l/lig/dia em 2010.

Deve-se ressaltar que, em relação a esse indicador, um dos mais utilizados e mais importantes do setor, os resultados da Companhia vêm sendo referência para as companhias de saneamento e o Programa de Redução de Perdas de Água no sistema de distribuição, desenvolvido na Companhia, está sendo utilizado como modelo de referência para empresas de saneamento do Brasil e do exterior.

Esse desempenho é resultado da integração das ações do uso eficiente da água e da energia elétrica previstas no Programa de Eficiência Energética (PEE) que a Companhia implantou e vem desenvolvendo desde 2009. Esse programa está fundamentado nos conceitos e diretrizes do Programa Nacional de Combate ao Desperdício de Água (PNCDA), da International Water Association (IWA), das Resoluções da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica no Setor de Saneamento (PROCEL SANEAR). Através do PEE, busca-se estabelecer e perenizar as diretrizes e procedimentos que permitam à Copasa atingir e manter níveis elevados de eficiência em seus processos operacionais e administrativos com os menores custos de energia elétrica.





O índice de inadimplência total, que corresponde à divisão do saldo de contas a receber pelo valor total faturado, considerando dados acumulados desde janeiro de 1998, apresentou decréscimo de 0,22 ponto percentual, sendo considerado um dos melhores do país e referência para as demais companhias que atuam no setor.

	2009	2010
Inadimplência Total	1,54 %	1,32 %

Os índices de inadimplência da Copasa vêm diminuindo de maneira constante nos últimos anos, como consequência da eficiência do sistema de cobrança e da política de negociação de débitos com grandes clientes.

PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS

(GRI 4.11) Em 2010, o Planejamento Estratégico da Copasa foi atualizado, tendo sido revistos os valores e princípios organizacionais, os objetivos estratégicos e o mapa estratégico, visando ao fortalecimento da cultura da excelência, à criação de valor e ao desenvolvimento sustentável da Companhia. Durante o processo de estabelecimento de suas principais estratégias, foram ampliadas as políticas e diretrizes que, no seu conjunto, contribuem para mitigação de riscos e o melhor aproveitamento das potencialidades, visando ao cumprimento da missão e ao alcance da visão de futuro da Empresa. Nesse sentido, destacam-se as seguintes políticas de gestão:

- **Praticar modelo de gestão orientado no Planejamento Estratégico, com foco na sustentabilidade do negócio.**

A Copasa estabeleceu o Modelo de Excelência da Gestão (MEG), proposto pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), como o modelo de gestão a ser praticado em toda a Empresa, por expressar conceitos gerenciais reconhecidos internacionalmente e que se traduzem em práticas encontradas em organizações consideradas de “classe mundial”. O Projeto Estratégico PNQS 2010 foi instituído em dezembro de 2009 para acelerar a prática do MEG na Empresa, em perfeito alinhamento com o objetivo estratégico

de fortalecer a cultura da excelência empresarial. Para dar continuidade a esse projeto, foi instituído, com a aprovação do Conselho de Administração, o Projeto Estratégico Gestão Classe Mundial.

- **Identificar e avaliar oportunidades para efetivar novos negócios no Brasil e no exterior.**

Na revisão do Planejamento Estratégico (PE) em 2009/2010, foi criada a Política de Novos Negócios, tendo como diretrizes: incrementar a atuação da Empresa no Brasil e no exterior; participar de eventos nacionais e internacionais que tenham perspectivas de novos negócios; promover a integração das unidades organizacionais envolvidas na viabilização de novos negócios e implementar a modelagem mais adequada para a Empresa em cada novo negócio. A participação da Copasa em novos negócios ou novas parcerias, após ser analisada pelos especialistas desse departamento, em conjunto com analistas na área de finanças, planejamento e comercial, entre outras, é submetida à apreciação da Diretoria Executiva, que a recomenda para aprovação do Conselho de Administração.

- **Estabelecer estratégias para atuação no mercado de resíduos sólidos.**

Quanto ao novo negócio “Tratamento e disposição de resíduos sólidos”, foi definida, no planejamento estratégico de 2009/2010, a Política de Resíduos Sólidos, tendo como diretrizes: conhecer e avaliar o negócio e o mercado de resíduos sólidos; atuar individualmente ou em parceria com órgãos e entidades públicas e privadas e assegurar sustentabilidade econômica e ambiental na prestação de serviços de resíduos sólidos.

- **Estabelecer, promover e consolidar ações de responsabilidade social.**

O Projeto de Revisão do Planejamento Estratégico definiu a política de gestão da responsabilidade social e suas diretrizes, que são: assegurar que todas as ações de responsabilidade social contribuam para o desenvolvimento sustentável; avaliar sistematicamente as ações e práticas de responsabilidade social desenvolvidas na Empresa e atuar em parceria com órgãos e entidades públicas e privadas. Com esse escopo, foi criada a Divisão de Responsabilidade Social, unidade organizacional estrategicamente vinculada ao Gabinete da Presidência, para garantir e aprimorar a aplicação dessas diretrizes.

A Copasa participa de fóruns de discussões (congressos, simpósios, seminários, comitês, Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais, Conselho Estadual de Política Ambiental) para a busca de solução dos grandes temas mundiais e a preservação ou recuperação de ecossistemas, tendo em vista o desenvolvimento de parcerias, a conscientização e o envolvimento das partes interessadas nas diversas ações promovidas. Na Empresa, as necessidades e expectativas da sociedade e das comunidades vizinhas às instalações são identificadas pelas gerências das unidades, que tratam dessa interação. Outras formas de atuação são também utilizadas, tais como pesquisa de necessidades e expectativas dos clientes, visando a uma atuação ética e à geração de produtos e serviços que não causem danos aos usuários. **(GRI 4.12; 4.16)**

- **Promover desenvolvimento, bem-estar, saúde, segurança e valorização dos empregados.**

A organização do trabalho na Copasa está retratada, corporativamente, nos cargos e detalhes no Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS), que define as políticas e procedimentos de administração funcional e salarial que norteiam a administração de recursos humanos da Empresa.

Gerenciado e controlado pela Superintendência de Recursos Humanos e aplicado em toda a Empresa, o PCCS está alinhado ao objetivo estratégico “fortalecer a cultura da excelência empresarial” e às diretrizes “assegurar o provimento, a qualificação e o dimensionamento adequado do quadro de pessoal; assegurar que o PCCS promova a conciliação de expectativas e interesses entre os empregados e a Empresa; promover ações que favoreçam a sucessão de pessoas e promover a valorização e o aprimoramento das potencialidades dos empregados, da Política de Gestão de Pessoas”.



Ao longo dos últimos anos, o PCCS vem recebendo melhorias e refinamentos que visam implementar novos desenhos de carreira, redefinir as suas políticas de crescimento profissional e atender às necessidades e expectativas da força de trabalho no que tange a motivação para o trabalho, saúde e segurança do trabalho, benefícios e comportamento ético.

- **Contribuir para a preservação do meio ambiente**

A Copasa tem como compromisso e princípio fundamental o respeito e a preservação do meio ambiente e dos recursos hídricos, atuando de forma legal, preventiva e educacional, visando à sustentabilidade ambiental, à saúde e à qualidade de vida da população. Os procedimentos da Empresa nesta área baseiam-se nas Deliberações Normativas do Conselho Estadual de Política Ambiental (COPAM), nos Termos de Referência dos órgãos do Sistema de Meio Ambiente do Estado de Minas Gerais (SISEMA) e em legislações e deliberações municipais, quando existentes.

PRINCIPAIS RESULTADOS E METAS

No processo de revisão do Planejamento Estratégico, a Copasa constatou a necessidade de redefinir suas metas para ampliação de seu mercado de atuação face ao novo cenário estabelecido para o ambiente de negócios, devido principalmente aos seguintes fatores:

- ➔ A Copasa, em 1º de março de 2010, obteve uma correção de 3,96% em suas tarifas, índice inferior à inflação acumulada desde 1º de março de 2008. Desde então, a Companhia vem trabalhando para manter o nível dos seus investimentos de forma a não comprometer a sua expansão de mercado. Nesse processo, tem sido muito importante a crescente abertura de diálogo entre o Regulador e a Concessionária.
- ➔ A Lei 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabeleceu diretrizes nacionais para o saneamento básico, alterou os procedimentos para a negociação de concessões, com a imposição de novos passos para o desenvolvimento do processo. Esses procedimentos têm demandado mais tempo do que foi estimado para a conclusão dos processos.
- ➔ As eleições municipais de 2008, realizadas pouco mais de um ano após a promulgação da Lei 11.445, atrasaram o processo de negociação com os municípios que vinha sendo conduzido pela Copasa. Um exemplo do que resulta em atraso é a elaboração de um Plano Municipal de Saneamento, instrumento exigido para validar o Contrato de Programa, cujas discussões têm que ser retomadas com novos atores nas localidades, exigindo mais tempo para as negociações.

Assim sendo, as metas para ampliação das concessões, segmentadas por prioridades e com alcances variáveis, foram repactuadas para o período 2010 a 2013 conforme a seguir:

I – Ampliar as concessões de esgoto onde a Companhia já detém a concessão de água

- ➔ Com população superior a 15 mil habitantes: inicialmente eram 51 municípios, tendo sido assinadas 19 concessões até dezembro de 2010. Restaram 32 concessões a assinar até o ano de 2013, sendo que, desse total, 5 municípios já votaram as Leis Autorizativas da Câmara Municipal e 27 estão em fase de negociação.
- ➔ Com população inferior a 15 mil habitantes: inicialmente eram 108 municípios, tendo sido assinadas 15 concessões até dezembro de 2010. Restaram 93 concessões a assinar até o ano de 2013, sendo que, desse total, 26 municípios já votaram as Leis Autorizativas das Câmaras Municipais e 67 estão em fase de negociação.

II – Ampliar as concessões de água e esgoto

➡ Inicialmente eram 33 municípios, com população superior a 15 mil habitantes, tendo sido assinadas 2 concessões até dezembro de 2010. Restaram 31 concessões a assinar até o ano de 2013, que estão em processo de negociação.

Para cada concessão a ser assumida, é elaborado um estudo de viabilidade econômico-financeira específico, bem como verificado o impacto dessa concessão no retorno global da Companhia, de modo que, em seu conjunto, essas concessões garantam à Copasa um retorno mínimo igual ou superior ao seu custo médio ponderado de capital.

III – Estabelecer a cobrança da tarifa plena referente ao esgotamento sanitário nos municípios onde, por não serem tratados os esgotos, são praticados descontos sobre as respectivas tarifas.

Com relação a esta meta, em 31 de dezembro de 2010, eram faturados os serviços de esgotamento sanitário em 171 localidades, sendo que a tarifa plena de esgotamento sanitário era praticada em 66 delas. Entre as 105 localidades nas quais não há cobrança da tarifa integral, 25 encontram-se com as estações de tratamento em obras, 5 estão em fase de licitação, 12 estão com o projeto pronto e 5 estão com projeto em fase de elaboração, aguardando a realização de licitação para a construção das respectivas estações.

IV – Dar continuidade a diversas obras que fazem parte do plano de crescimento da Companhia.

Para 2011, a Copasa pretende dar continuidade a importantes obras que fazem parte de seu plano de crescimento, destacando-se entre elas:

- ➡ Obras de ampliação da Estação de Tratamento de Esgotos do Córrego do Arrudas, na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). A capacidade da estação está sendo ampliada de 2,25 para 3,37 m³/s.
- ➡ Obras de recuperação da Bacia do Rio das Velhas. Até 2015, serão investidos recursos em obras que irão contribuir para melhorar a qualidade das águas do Rio das Velhas.
- ➡ Obras da Linha Azul, empreendimento que interligará os sistemas produtores do Rio das Velhas e do Paraopeba, com o objetivo de garantir a segurança operacional do sistema integrado metropolitano de abastecimento de água à população da Região Metropolitana de Belo Horizonte. As obras já avançaram mais de 90% do cronograma inicial e sua conclusão está prevista para o final de 2011.
- ➡ Obras de despoluição da Bacia do Rio Paraopeba. Com recursos financiados pelo Banco KfW, no montante de € 120 milhões, serão feitos investimentos em construção de sistemas de esgotamento sanitário, estações de tratamento de esgoto e educação sanitária e ambiental.

PRINCIPAIS RISCOS E OPORTUNIDADES

(GRI 1.2; EC2)

A capacidade de identificar os riscos e capitalizar as oportunidades é essencial para garantir a sustentabilidade de uma empresa. No processo de elaboração e revisão do Planejamento Estratégico, foram identificados e analisados os riscos empresariais que podem vir a afetar o funcionamento adequado da Copasa e seu desenvolvimento sustentável, por meio de uma matriz que cruza as forças e fraquezas com as ameaças e oportunidades.



Nesse processo, são definidas as políticas e diretrizes e estabelecidos os objetivos estratégicos que, no seu conjunto, contribuem para a mitigação dos riscos e o melhor aproveitamento das potencialidades da Empresa, visando tornar realidade sua visão de futuro e possibilitar o cumprimento da sua missão institucional.

Os pontos fortes listados a seguir garantem à Copasa condições de buscar novas oportunidades de atuação no setor, mitigando os riscos:

Situação financeira equilibrada

A geração de caixa consistente e solidez financeira permitem à Copasa acessar fontes de financiamento em condições favoráveis para a implementação da sua estratégia de crescimento. Sua base de clientes é muito diversificada e pulverizada, com destaque para a parcela proveniente do consumo residencial, equivalente a 68% da receita, o que ajuda a reduzir a dependência ou exposição da empresa a um determinado cliente ou grupo de clientes. Os dez maiores clientes respondem por apenas 6% da receita e os 50 maiores por apenas 8%. Destaca-se também que toda a receita de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário está amparada por instrumentos formais de longo prazo, isto é, contratos de concessão e contratos de programa.

Referencial de excelência no setor

Em 30 de dezembro de 2010, a Copasa operava sistemas de abastecimento de água em 615 municípios e de coleta e tratamento do esgotamento sanitário em 213 municípios, pulverizados no território do Estado de Minas Gerais. Os sistemas de abastecimento de água contam com centenas de estações de tratamento de água (ETAs), conectadas a mais de 43 mil km de rede de distribuição, atendendo a aproximadamente 13,2 milhões de clientes. Na mesma data, a Empresa operava mais de 17 mil km de redes coletoras de esgoto sanitário, atendendo a aproximadamente 7,8 milhões de clientes.

Toda essa infraestrutura empresarial está associada a uma complexa estrutura organizacional que possui desempenho técnico operacional de elevado padrão de excelência. Segundo o Serviço Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS 2008), a Copasa está entre as companhias estaduais do setor de saneamento no Brasil com os melhores índices operacionais, podendo ser destacados: Índice de Perdas por Ligação (Indicador 051) de 236,4 litros por ligação/dia de água, em dezembro de 2010; Índice de Macromedicação (Indicador 011) de 94,7% de macromedicação (mensuração do volume de água efetivamente produzido pelas Estações de Tratamento de Água) e Índice de Hidromedicação (Indicador 009) de 99,9% (mensuração do consumo dos clientes). A Empresa possui também um histórico da busca da excelência que teve início com a adoção do Sistema de Gestão pela Qualidade em 1983. O coroamento de todo esse processo veio com o Troféu Ouro - Rumo a Excelência, do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS 2010).

Ganhos de escala e de escopo em função da capilaridade

Estudos indicam que a viabilidade no setor de saneamento decorre principalmente da escala operacional do negócio. A Copasa tem a oportunidade de otimizar seus custos pelos ganhos de escala decorrentes do grande número de concessões de água e, além disso, pelos ganhos de escopo decorrentes do fato de possuir duas concessões (água e esgoto) em um número significativo de municípios. A operação de resíduos sólidos poderá contribuir ainda mais para a ampliação dos ganhos, tanto de escala quanto de escopo.

Qualidade percebida pelos clientes

A Copasa cumpre os regulamentos da Portaria 518 do Ministério da Saúde, que estabelece os mais altos padrões de qualidade para os prestadores de serviços de saneamento. O cumprimento tem assegurado o reconhecimento dos clientes e da imprensa especializada, que pode ser medido por meio das pesquisas de satisfação e pela conquista de diversas premiações de renome nacional.

Baixa inadimplência

A Copasa possui um dos menores índices de inadimplência entre as companhias estaduais de saneamento do Brasil, consequência da eficiência de seu sistema de cobrança. Os índices de inadimplência vêm diminuindo de maneira constante nos últimos anos, tendo atingido 1,32%, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2010, e 1,54% no exercício findo em 31 de dezembro de 2009.

Disponibilidade de recursos hídricos outorgados superior à necessidade atual

A Copasa possui outorga para a utilização da água da maioria dos mananciais 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, a Companhia consegue preservar a qualidade de grande parte de seus mananciais (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, tem permitido à Copasa evitar a implementação de políticas de racionamento ao longo de sua história.

Experiência técnica

O fato de a Copasa atuar há 47 anos em um Estado com características econômicas, sociais, climáticas, culturais e geográficas muito diversas permitiu o desenvolvimento de especialistas de engenharia e de gestão com amplo conhecimento do setor de saneamento. A Empresa possui também capacidade para expandir seus negócios por meio de assessoria técnica em outros estados e no exterior.





5. DIMENSÃO AMBIENTAL



Para quem navega, o rio é estrada e natureza mais que paisagem. Cada mudança muda o caminho, apresenta perigos e oportunidades que não existiam antes. É preciso conhecer e conhecendo não é mais possível esquecer. Por isso, pensar em meio ambiente é o que faz todos os dias quem vive da água, como a Copasa. Ter responsabilidade ambiental, neste caso, é ter responsabilidade sobre o nosso próprio negócio, condição imprescindível para a própria existência da Empresa.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

A humanidade tem condições de promover um desenvolvimento sustentável que satisfaça as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem suas próprias necessidades.

Nosso Futuro Comum
Brundtland Report, 1987, p. 24
Comissão de Meio Ambiente e Desenvolvimento da ONU

Em 1987, foi realizada a reunião da Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento, por iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU). Nessa reunião, teve origem o relatório “Nosso Futuro Comum”, também conhecido como Relatório Brundtland, nome da primeira-ministra norueguesa que coordenou o evento. No documento, as lideranças reunidas pela ONU lançaram as bases para uma nova definição de desenvolvimento, que deixava de ser apenas crescimento econômico, ao mesmo tempo em que conclamavam a humanidade à ação e manifestavam confiança em sua capacidade para enfrentar esse desafio.

A Copasa está comprometida com essa tarefa e contribui com serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário realizados de forma eficaz, atendendo as demandas da população e buscando sempre a conservação, recuperação e uso racional dos recursos naturais. Em 2010, foram investidos cerca de R\$ 170 milhões na implantação de diversas ações e empreendimentos que buscam a sustentabilidade ambiental entre os quais se incluem a elaboração de diagnósticos, estudos e projetos, pesquisa e monitoramento de recursos hídricos, proteção e preservação de mananciais, tratamento de esgoto e outras ações com impacto positivo sobre o meio ambiente.

Além de essencial para o futuro da humanidade e do planeta, o cuidado com os recursos naturais é essencial para a Copasa, já que eles são fundamentais para assegurar a prestação dos serviços sob sua responsabilidade em bases competitivas. A Companhia reavalia, continuamente, os seus processos de trabalho, compatibilizando as atividades empresariais com o cuidado e a preservação do meio ambiente. A promoção de ações, políticas, planos e programas relacionados à gestão ambiental é atribuição da Diretoria de Meio Ambiente e Novos Negócios, que tem como foco o desenvolvimento sustentável, aliando a melhoria da qualidade de vida da sociedade à continuidade da vida no planeta.

Além das ações de preservação dos recursos hídricos, a Companhia 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.

As principais ações da Companhia para proteção do meio ambiente são voltadas para preservação das nascentes, matas ciliares e mananciais. Por meio de ações conjuntas com a Polícia Florestal, Instituto Estadual de Florestas (IEF), Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) e prefeituras locais, a Copasa efetua patrulhamento aquático e terrestre nas áreas de proteção das barragens e lagos, com o objetivo de inibir a caça, a pesca e outras ações degradantes causadas por invasores.

Além disso, as Brigadas de Incêndio da Copasa são especialmente capacitadas para atuar nas áreas de preservação dos seus Sistemas de Produção, na prevenção e no combate a princípios de incêndio, atuando também em áreas circunvizinhas, evitando que o fogo se propague e adentre em suas reservas. A execução e manutenção de aceiros manuais e mecanizados nas áreas dos Sistemas Produtores de Água da Região Metropolitana de Belo Horizonte possibilita o alcance rápido de brigadistas e bombeiros na contenção da propagação de focos de incêndio.

A Copasa reforça seu compromisso de desenvolver ações de responsabilidade social e respeito ao meio ambiente em sua cadeia produtiva, exigindo nos editais de licitação e durante o processo de contratação a declaração, pelos fabricantes de móveis, de que a madeira utilizada está em conformidade com as leis ambientais vigentes. A Copasa também contrata empresas especializadas em coleta, transporte e descontaminação de lâmpadas queimadas, fluorescentes e multivapores, primando pela destinação ecologicamente correta. Além disso, mantém parceria com instituições filantrópicas para coleta de materiais recicláveis, como papel, papelão, revistas, jornais, latas de alumínio, garrafas PET, etc.

POLÍTICA AMBIENTAL

Em junho de 2005, a Copasa implantou a sua Política Ambiental, que é disseminada de diversas formas: está divulgada no site da Copasa e exposta em quadros alusivos à Política dispostos em locais estratégicos na Empresa.

A Política Ambiental da Copasa tem oito princípios que foram reforçados no Planejamento Estratégico da Empresa, revisto em dezembro de 2009 para o período de 2010 a 2014, que estabeleceu em capítulo referente à Política e Diretrizes para a Gestão Ambiental da Copasa.

A Política de Gestão Ambiental da Copasa para contribuir para a preservação do meio ambiente possui as seguintes diretrizes:

- Contribuir para a preservação e recuperação da qualidade dos recursos naturais afetos ao negócio da Empresa;
- Tratar esgotos coletados e resíduos gerados nos sistemas operados;
- Contribuir para a promoção da conscientização ambiental individual e coletiva com ações de educação sanitária e ambiental;
- Avaliar o desempenho ambiental dos sistemas produtivos, buscando o aprimoramento contínuo de processos com vista à prevenção da poluição e da degradação ambiental;
- Atuar proativamente junto aos órgãos colegiados responsáveis pela gestão ambiental e de recursos hídricos;
- Buscar a sustentabilidade socioambiental dos sistemas.

GESTÃO AMBIENTAL

Em 2005, o Conselho de Administração da Companhia aprovou a implantação de um Sistema de Gestão Ambiental com o objetivo de possibilitar o cumprimento da política ambiental e garantir o compromisso com a qualidade do meio ambiente. Desde então, o sistema tem permitido um melhor controle de custos (especialmente desperdícios de matéria-prima, combustível e energia) e a redução de acidentes, além de facilitar o relacionamento da Empresa com os órgãos ambientais e instituições financeiras. O Procedimento Gerencial Padrão para a gestão dos aspectos ambientais dos empreendimentos da Copasa permite também identificar oportunidades de melhorias, superando as exigências legais e focando as ações em planos que contribuam para prevenir ocorrências de impactos e/ou reclamações. Desde 2009, o sistema vem sendo utilizado em todas as unidades da Empresa.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Dependem de prévio licenciamento ambiental a construção, instalação, ampliação e funcionamento de obras de saneamento que utilizam recursos ambientais e que são consideradas efetiva ou potencialmente poluidoras ou passíveis de causar degradação ambiental. A base legal estadual para o licenciamento ambiental é a Lei 7.772, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 39.424, de 5 de fevereiro de 1998. 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 no seu anexo único – listagem E-03 –, conforme quadro a seguir:

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

Fonte: www.siam.mg.gov.br

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 2010, 33 empreendimentos da Copasa funcionavam com Autorização Ambiental de Funcionamento (AAF) e 31 com Licença de Operação (LO) ou Autorização Provisória de Operação (APO), o que assegura que atendem às exigências ambientais e se encontram de acordo com a legislação vigente.

Em 2010, foi realizada a regularização ambiental de 230 novos empreendimentos, sendo 5 Licenças Prévias (LP), 16 Licenças de Instalação (LI), 14 Licenças Prévias concomitantes com a Licença de Instalação, 3 Licenças de Instalação e Operação e 192 Certidões de Dispensa de Licenciamento.

Para os empreendimentos realizados nos municípios de Belo Horizonte, Contagem e Betim, foram obtidas licenças ambientais municipais, procedimento autorizado pelo COPAM. Também estão autorizados pelo COPAM licenciamentos municipais em Ipatinga e Juiz de Fora, procedimentos ainda não realizados pela Copasa. No município de Mata Verde, no norte de Minas Gerais, o licenciamento do sistema foi obtido junto ao IBAMA, pois um dos bairros a serem atendidos pertence ao Estado da Bahia.

RECURSOS HÍDRICOS

A água é um recurso natural essencial, seja como componente bioquímico de seres vivos, como meio de vida de várias espécies vegetais e animais, como elemento representativo de valores sociais e culturais e até como fator de produção de vários bens de consumo final.

Política Nacional de Recursos Hídricos

A Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997, estabeleceu os fundamentos, objetivos, diretrizes de ação e instrumentos da Política Nacional de Recursos Hídricos e criou o Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos. Essa lei também estabelece que o regime de outorga de direitos de uso de recursos hídricos tem por objetivo assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso à água, cabendo à Agência Nacional de Águas (ANA) regular a sua efetivação. A ANA poderá delegar aos estados competência para conceder outorga de direito de uso de recurso hídrico de domínio da União.

A Lei 9.433 reconhece, também, a água como bem econômico e visa criar condições de equilíbrio entre a oferta e a demanda e define a cobrança pelo uso das águas. Para que se possa cobrar pelo uso das águas é necessário que seja instalada e esteja em funcionamento, em cada bacia hidrográfica, um Comitê de Bacia, seja criada e instalada uma Agência de Bacia, haja um estudo

de viabilidade econômico-financeira e seja desenvolvido pelo Comitê um Plano de Bacia, visando fundamentar e orientar a implementação de programas e projetos (fonte: www.ana.gov.br).

Política Estadual de Recursos Hídricos

A Lei Estadual nº 13.199, de 29 de janeiro de 1999, dispõe sobre a Política Estadual de Recursos Hídricos para Minas Gerais e estabelece o direito de acesso de todos aos recursos hídricos, com prioridade para o abastecimento público e 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 tem por objetivo assegurar os controles quantitativos dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso à água. A outorga de uso de recursos hídricos 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, ou seja, antes de ser instituída qualquer cobrança, é necessário que seja instalada e esteja em funcionamento, em cada bacia hidrográfica, um Comitê de Bacia, seja criada e instalada uma Agência de Bacia; haja um estudo de viabilidade econômico-financeira e seja desenvolvido pelo Comitê um Plano de Bacia, visando fundamentar e orientar a implementação de programa e projetos (fonte: www.igam.mg.gov.br).

Captação de Água (GRI EN8)

A Copasa tem como base de atuação o Estado de Minas Gerais, que possui recursos hídricos de qualidade e em abundância. Essa disponibilidade de recursos hídricos, combinada com a política de preservação ambiental e o incentivo ao consumo consciente amparado na sua política tarifária, permite à Companhia evitar a implementação de políticas de racionamento. Em suas principais atividades de captação de água, a Companhia possui outorga para utilizar mananciais superficiais (rios, lagos ou represas) ou subterrâneos (lençóis subterrâneos), concedidas pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM), com relação aos mananciais de domínio estadual, e pela ANA, com relação aos mananciais de domínio federal.

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 2010, possuía 649 captações superficiais cujas outorgas permitiam utilizar até 47,94 m³ de água por segundo. Possuía ainda outorgas em 1.239 captações subterrâneas, que permitiam utilizar até 11,15 m³ de água por segundo. Essas 1.888 outorgas compreendem outorgas federais e estaduais.

Em 31 de dezembro de 2010, existiam 156 pontos de captação cujas outorgas já haviam sido solicitadas ou estavam em fase de estudos preliminares.

O maior grupo de sistemas de tratamento de água está localizado na Região Metropolitana de Belo Horizonte. É composto por vários grandes sistemas produtores de água potável, sendo as sete maiores: Rio das Velhas, Rio Manso, Serra Azul, Vargem das Flores, Morro Redondo, Ibirité e Catarina. O primeiro é o maior sistema de produção de água individual da Copasa, com capacidade de produzir, isoladamente, cerca de 6.000l/s, e atende a aproximadamente 40% 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, rio de domínio da União. Os valores pagos são: R\$0,01/m³ captado, R\$ 0,02/m³ consumido e R\$ 0,07/kg de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) 5,20.



Na tabela abaixo, os valores mensais pagos a cada um dos seis sistemas em 2010:

Sistema	Valor Mensal (R\$)
Cataguases	5.863,06
Dona Euzébia	120,66
Leopoldina	4.726,08
Rio Pomba	1.435,64
Pirapetinga	639,04
Divino	1.441,70

Desde fevereiro de 2006, a Companhia paga mensalmente pelo uso dos recursos hídricos da bacia dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ), rios de domínio da União. Os valores pagos são: R\$0,01/m³ captado, R\$0,02/m³ consumido e R\$0,10/kg de DBO 5,20.

Na tabela abaixo, os valores mensais pagos em 2010:

Sistema	Valor Mensal (R\$)
Extrema	4.751,97
Camanducaia	6.915,54
Toledo	359,05

Desde janeiro de 2010, a Companhia paga trimestralmente pelo uso dos recursos hídricos das bacias estaduais dos rios Araguari, das Velhas, do Piracicaba e Jundiá (PJ), rios de domínio do Estado de Minas Gerais.

O valor cobrado pelo uso na Bacia do Araguari e do Piracicaba e Jundiá (PJ) é de:

Captação de água bruta superficial	R\$ 0,01/m ³
Captação de água bruta subterrânea	R\$ 0,0115/m ³
Consumo de água bruta	R\$ 0,02/m ³
Lançamento de DBO	R\$ 0,1/kg de DBO 5,20

O valor cobrado na bacia do Rio das Velhas é de:

Captação de água bruta superficial	R\$ 0,01/m ³
Captação de água bruta subterrânea	R\$ 0,01/m ³
Consumo de água bruta	R\$ 0,02/m ³
Lançamento de DBO	R\$ 0,07/kg de DBO 5,20

A tabela abaixo apresenta os valores trimestrais pagos em 2010, em R\$:

Sistema		Valor Trimestral (R\$)
IGAM	Araçaí	850,23
IGAM	Araxá	63.570,07
IGAM	Augusto de Lima	2.202,27
IGAM	Balhim	2.118,16
IGAM	Buenópolis	2.744,69
IGAM	Camanducaia	3.322,17
IGAM	Campos Altos	2.206,92
IGAM	Capim Branco	2.875,37
IGAM	Confins	30.779,95
IGAM	Cordisburgo	11.232,15
IGAM	Corinto	22.597,95
IGAM	Curvelo	60.564,53
IGAM	Extrema	4.012,02
IGAM	Gouveia	4.511,40
IGAM	Indianópolis	41,70
IGAM	Inimutaba	1.972,84
IGAM	Jaboticatubas	2.614,99
IGAM	Jequitibá	909,29
IGAM	Monjolos	963,87
IGAM	Morro da Garça	534,80
IGAM	Nova União	989,88
IGAM	Pedrinópolis	796,41
IGAM	Perdizes	1.702,67
IGAM	Presidente Juscelino	1.301,96
IGAM	RMBH	1.600.459,48
IGAM	Santa Juliana	2.255,75
IGAM	Santana do Riacho	3.219,30
IGAM	Santo Hipólito	2.339,45
IGAM	Serra do Salitre	930,60
IGAM	Taquaraçu de Minas	1.147,60
IGAM	Toledo	357,14
IGAM	Várzea da Palma	20.216,75



Desde julho de 2010, a Copasa paga mensalmente pelo uso dos recursos hídricos da Bacia do Rio São Francisco, de domínio da União. O valor cobrado pela ANA é de:

Captação de água bruta superficial	R\$ 0,01/m³
Captação de água bruta subterrânea	R\$ 0,01/m³
Consumo de água bruta	R\$ 0,02/m³
Lançamento de DBO	R\$ 0,07/kg de DBO 5,20

Na tabela abaixo, os valores mensais pagos em 2010, em R\$:

Sistema	Valor Mensal (R\$)
Arinos	834,83
Buritis	3.890,48
Ibiaí	1.051,20
Itacarambi	6.535,77
Januária	14.465,67
Juvenília	963,60
Manga	6.554,51
Matias Cardoso	826,33
São Romão	1.050,59
São Francisco	11.542,20
Três Marias	6.482,40

O valor pago em cada sistema é rateado entre os consumidores de água e clientes do sistema de esgotamento, se o sistema de esgoto é operado pela Copasa. Em 2010, a Companhia pagou o valor de R\$ 6.383.334,27 pela cobrança de recursos hídricos das esferas federais e estaduais, representando um incremento significativo em relação ao valor pago em 2009, que foi de R\$ 246.433,18. No mínimo 92,5% desse valor deverão ser aplicados nas bacias de arrecadação, em projetos definidos pelo Comitê de Bacia para sua recuperação e preservação.

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 ao 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. Deve 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).

Atualmente, em Minas Gerais, todos os 36 Comitês de Bacias Hidrográficas previstos no Estado estão em funcionamento. Já foram instaladas duas Agências de Bacias: a Agência Peixe Vivo e a Associação Multissetorial de Usuários de Recursos Hídricos da Bacia Hidrográfica do Rio Araguari (ABHA). Essas agências são unidades executivas descentralizadas de apoio aos seus Comitês de Bacia Hidrográfica, destinadas a prestar-lhes suporte administrativo, técnico e econômico. A ABHA é responsável pelo apoio ao Comitê do Araguari (UPGRH PN2) e a Agência Peixe Vivo, pelo apoio das Bacias Hidrográficas do Rio das Velhas (UPGRH SF5), do Entorno da Represa de Três Marias (UPGRH SF4), do Rio Pará (UPGRH SF2), dos Afluentes do Alto São Francisco (UPGRH SF1) e dos Rios Jequitai e Pacuí (UPGRH SF6).

A Copasa possui representantes em 34 dos 36 Comitês de Bacias Hidrográficas (CBHs) atuantes em Minas Gerais e tem como meta manter representação em todos eles. Sua atuação é pautada pelo objetivo de garantir a implementação de ações que promovam a recuperação e a preservação dos recursos hídricos do Estado, assegurando à Companhia as condições necessárias para garantir à população de suas áreas de concessão o acesso à água de boa qualidade a preços acessíveis. **(GRI 4.13)**

Despoluição do Rio das Velhas – Meta 2010 e Meta 2014

Um dos projetos estruturadores do Governo de Minas Gerais que vem sendo empreendido pela Copasa é a Meta 2010, instituída em 22 de março de 2004, que prevê a revitalização do Rio das Velhas por meio de ações de esgotamentos sanitários e industriais, recuperação da mata ciliar e tratamento dos resíduos sólidos urbanos. A implantação de sistemas de esgotos pela Copasa visa impedir que os esgotos sanitários e industriais sejam lançados, sem tratamento adequado, no Rio das Velhas, que está inserido em uma das principais bacias hidrográficas de Minas Gerais. **(GRI 505)**

A Meta 2010 – navegar, pescar e nadar no Rio das Velhas em 2010 – previa a devolução da vida ao rio. A volta dos peixes é o maior indicador de que a qualidade das águas já melhorou substancialmente. A Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) constatou que, em 2000, os peixes subiam o rio somente 250 km e que, em 2007, foram identificados ao longo de 470 km. Levantamento realizado em 2010 detectou peixes próximo à Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Em agosto de 2010, em Santo Hipólito, foi lançada pelo Governo de Minas Gerais a Meta 2014, que prevê “consolidar a volta dos peixes e nadar no Rio das Velhas na RMBH em 2014.” As principais ações são a coleta, interceptação e tratamento dos esgotos sanitários e industriais em todos os municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), a revitalização da Lagoa da Pampulha e a coleta seletiva e tratamento dos resíduos sólidos em todos os municípios da RMBH.

A Copasa, no período de 2004 a 2010, contratou mais de 170 obras no valor aproximado de R\$ 1,3 bilhão, com destaque para a implantação de Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs). Entre as principais obras realizadas, destacam-se a modernização da ETE Arrudas, em Belo Horizonte, e a implantação do tratamento secundário na ETE Onça, também em Belo Horizonte. Foram concluídas as implantações das ETEs Sede, em São José da Lapa, e Jardim Canadá, em Nova Lima. Estão em implantação a ETE da Bacia 5P, em Belo Horizonte, as ETEs de Pedro Leopoldo e Raposos, Veneza e Justinópolis, em Ribeirão das Neves, a ETE Central, em Santa Luzia, a ETE de Jaboticatubas, a ETE Inácia de Carvalho, em São José da Lapa, além de melhorias da ETE Sede, em Lagoa Santa. Estão com projeto de engenharia concluído as ETEs Pinhões e Casa Branca, em Santa Luzia, ETE Tenente, em Santa Luzia, e ETE Sede em Ribeirão das Neves. Após a viabilização dos recursos financeiros, as obras serão licitadas.

COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO

Uma parcela dos esgotos coletados nos centros urbanos ainda é lançada indevidamente em cursos d’água. A Copasa vem investindo maciçamente em infraestrutura sanitária ao longo dos anos, sendo que, recentemente, o enfoque maior é voltado para a ampliação dos sistemas de esgotamento sanitário, através da concessão de novas ligações, ampliação da cobertura com coleta e interceptação dos esgotos gerados e implantação de novas estações de tratamento de esgoto.



ETE Onça

Com o início da operação da segunda etapa da Estação de Tratamento de Esgoto do Onça, Belo Horizonte se tornou a primeira capital do país com capacidade para tratar todo seu esgoto de forma secundária. Esse empreendimento tem contribuído sobremaneira para o esforço do Governo do Estado em sua meta dupla de ampliar o saneamento em Minas Gerais e despoluir o Rio das Velhas. Agora, o esgoto que chega à estação deságua no Ribeirão do Onça em condições de permitir a vida dos peixes que existiam em suas águas, deixando para trás aproximadamente 40 toneladas de material poluente por dia. Somente nessa segunda etapa, foram investidos R\$ 70 milhões.

ETE Montes Claros

Inaugurada em fevereiro de 2010, a ETE Montes Claros é considerada uma das maiores obras da história do município, ocupando uma área de aproximadamente 260 mil m². Nesse empreendimento, a Copasa investiu R\$ 150 milhões. O início de operação da ETE representa um grande ganho ambiental para a região, uma vez que está contribuindo para a despoluição do Rio Vieiras e, em consequência, do Rio Verde Grande, um dos principais afluentes do Rio São Francisco. A estrutura do empreendimento envolveu a implantação de 26 quilômetros de redes de interceptores e de 50 quilômetros de redes coletoras ao longo dos rios e córregos que atravessam a cidade, impedindo a poluição ambiental.

ETE Bananeiras

A ETE Bananeiras, em Conselheiro Lafaiete, foi inaugurada em fevereiro de 2010 e ocupa uma área de aproximadamente 47 hectares. Reivindicada há décadas pela população, a estação de tratamento representa um grande ganho ambiental para a região, contribuindo também para a melhoria da saúde e da vida da população. Com a sua entrada em funcionamento, será garantida a despoluição do Ribeirão Bananeiras, que forma o Rio Maranhão, um dos principais afluentes do Rio Paraopeba. A Estação de Tratamento de Esgoto de Conselheiro Lafaiete tem capacidade para tratar 13 milhões de litros por dia. Os investimentos aplicados pela Copasa foram de R\$ 9,6 milhões.

ETE Ribeirão Vermelho e ETE Água Limpa

A cidade de Lavras, que já contava com uma estação de tratamento de esgoto em operação (ETE Vista Alegre), recebeu mais duas ETEs em 2010: ETE Água Limpa e ETE Ribeirão Vermelho. Juntas, as três têm capacidade para tratar 100% do esgoto coletado na cidade. Ao todo, no sistema de esgotamento sanitário de Lavras, a Copasa investiu mais de R\$ 54 milhões na construção das três ETEs, de cinco estações elevatórias de esgoto e na implantação de 50 mil metros de redes coletoras e interceptoras que irão deixar a cidade com uma completa infraestrutura de saneamento básico.

ETE Sapucaí

Os investimentos em Itajubá foram da ordem de R\$ 64 milhões nas obras para implantação do sistema de esgotamento sanitário no município, com a construção da ETE Sapucaí e a implantação de 80 mil metros de redes coletoras e interceptoras. A cidade conta agora com uma completa infraestrutura de saneamento básico. Somente na construção da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), a Copasa investiu R\$ 17 milhões. O sistema de esgotamento sanitário de Itajubá representa um grande ganho ambiental para o município, contribuindo para a revitalização das águas do Rio Sapucaí, além de melhorar as condições da saúde e da vida da população.

ETE do Serro

O Sistema de Esgotamento Sanitário do Serro é composto por uma Estação de Tratamento de Esgoto, 44 quilômetros de redes coletoras e interceptoras e três estações elevatórias. A ETE Serro trabalha com uma vazão média de 30 litros por segundo. Com esse sistema, todo o esgoto coletado é tratado antes de ser devolvido aos rios e córregos da região, proporcionando um grande ganho ambiental e beneficiando tanto a população da cidade – em torno de 21 mil habitantes – como toda a região.

ETE de Alfenas

A ETE de Alfenas, com capacidade para tratar mais de 34 milhões de litros de esgoto por dia, é responsável pelo tratamento de 100% do esgoto coletado na cidade. A estação é composta por reatores anaeróbios, filtros biológicos, decantadores, leito de secagem e sistema de biogás. Desde que assumiu o sistema de esgotamento sanitário de Alfenas, em 2003, a Copasa vem realizando grandes investimentos na cidade. Foram mais de R\$ 50 milhões em recursos aplicados, estando a cidade com uma completa infraestrutura de saneamento básico. A entrada da ETE em operação, em junho de 2010, tem contribuído muito para os trabalhos de revitalização do Lago de Furnas, um dos principais pontos turísticos de Minas Gerais.

ETE Almenara

Em 2010, a Copasa autorizou o início das obras de construção da Estação de Tratamento de Esgoto de Almenara. Com capacidade para tratar oito milhões de litros de esgoto por dia, a estação será composta de tratamento preliminar, tratamento secundário por meio de reator anaeróbio e lagoa de estabilização, leito de secagem de lodo e aterro sanitário. Após a sua conclusão, todo o esgoto coletado em Almenara será tratado, um grande passo para a revitalização e preservação da Bacia do Rio Jequitinhonha. A construção da ETE Almenara está inserida em um amplo programa de investimentos que a Copasa está realizando em toda a Bacia do Rio Jequitinhonha com o objetivo de revitalizá-la e preservá-la.

ETE Januária

Outra obra iniciada em 2010 foi a construção da Estação de Tratamento de Esgoto de Januária, na região Norte de Minas. Essas obras fazem parte do processo de ampliação do sistema de esgotamento sanitário de Januária. A ETE será responsável pelo tratamento de todo o esgoto coletado na cidade. Isso, além de proporcionar uma significativa melhoria na qualidade de vida da população, trará grande ganho ambiental para a região, uma vez que contribuirá enormemente no processo de despoluição do Rio São Francisco.

ETE Central de Betim

A ETE Central, em Betim, é a terceira maior Estação de Tratamento de Esgoto da Copasa, depois das ETEs Arrudas e Onça. Em operação desde julho de 2010, a estação é composta pelo tratamento preliminar, primário e secundário, o que permite maior eficiência no tratamento do esgoto e recuperação significativa da qualidade das águas da Bacia do Paraopeba, com o tratamento da maior carga poluidora de esgotos domésticos lançados na bacia.

ETE Dores do Indaiá

A cidade de Dores do Indaiá também passou a contar com o tratamento de esgoto a partir de 2010. A Copasa iniciou a operação da ETE da cidade em janeiro de 2010 e, desde então, 100% do esgoto coletado na cidade já é tratado, contribuindo para a revitalização do Córrego Condutas, afluente do Ribeirão dos Patos e do Rio São Francisco.

Ações Implementadas pela Copasa na Região Metropolitana de Belo Horizonte

1. Programa de Monitoramento de Corpos Receptores: tem como objetivo aferir a eficiência das ações ambientais realizadas pela Copasa. Permite 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 eficiência operacional das ETEs e o incremento de qualidade das águas dos corpos receptores.

2. Programa Caça-Esgoto: tem como objetivos identificar e corrigir os lançamentos indevidos de esgoto, interligando-os ao sistema de esgotamento sanitário existente.

O Programa Caça-Esgoto já implantou 364 empreendimentos, corrigindo 1.498 lançamentos indevidos de esgoto nas bacias dos Ribeirões Arruda e Onça e Região Metropolitana de Belo Horizonte.



Em 2010, o Programa Caça-Esgoto concluiu as seguintes obras na RMBH:

Bacia do Ribeirão Arrudas:

- Travessias no Bairro das Indústrias – Anel Rodoviário (quatro lançamentos corrigidos);
- Estação Elevatória de Esgotos no Bairro Olhos d'Água;
- Interligação de rede coletora da Rua José de Alencar (um lançamento corrigido);
- Tratamento de fundo de vale e implantação de redes coletoras da Vila Barraginha (seis lançamentos corrigidos);
- Interligação de rede coletora da Rua Rio Hudson (um lançamento corrigido).

Bacia do Ribeirão do Onça:

- Interligação do Emissário do CEASA (três lançamentos corrigidos);
- Interceptor do Cinco (um lançamento corrigido);
- Interceptor e interligações de redes coletoras na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) – Córrego Engenho Nogueira (24 lançamentos corrigidos);
- Interligação de rede coletora da Rua Alentejo (dois lançamentos corrigidos);
- Interceptor do Córrego Gorduras – Beira Linha (oito lançamentos corrigidos);
- Interceptor das Ruas Camões, Dante e Visc. de Taunay (12 lançamentos corrigidos).

Bacia do Imbiruçu:

- Interceptor do Córrego Riacho das Pedras – Reversão Vargem das Flores (13 lançamentos corrigidos);
- Interceptor do Córrego Beija-Flor – Imbiruçu (um lançamento corrigido).

Além das obras concluídas em 2010, outras obras foram iniciadas nesse ano na RMBH e estão em andamento:

- Interceptor do Córrego Cercadinho II (32 lançamentos que serão corrigidos);
- Interceptores afluentes do Córrego Floresta – Rua 10 e Bairro Jaqueline (nove lançamentos que serão corrigidos).

Outros empreendimentos foram iniciados em 2010 com o objetivo de melhorar e ampliar o sistema de esgotamento sanitário, para otimização do sistema:

- Expansão do Sistema de Esgoto Sanitário (SES) de Reversão Vargem das Flores;
- Melhoria no macrossistema de interceptação do Onça;
- Adequação da caixa de transição do Onça;
- Adequação das caixas de descarga dos interceptores Cachoeirinha, margem direita e margem esquerda, Engenho Nogueira e Locguel.

3. Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não Domésticos (PRECEND): foi 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 não domésticos, gerados nos processos produtivos e/ou nas prestações de serviços, e encaminhá-los às estações de tratamento, com segurança, garantindo a eficiência do tratamento de efluentes e, assim, promovendo a despoluição dos rios. Seus principais resultados são:

- minimização das manutenções nas redes coletoras, interceptores e Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs);
- redução em interferências nos processos operacionais das ETEs;
- redução do risco de recebimento de cargas de choque nas ETEs que interferem na qualidade do efluente tratado;
- 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.

EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Motivar e ensinar as pessoas a cuidar, preservar, respeitar e proteger o meio ambiente sempre esteve entre as estratégias empresariais mais importantes da Copasa.

Por essa razão, a Companhia mantém em funcionamento Centros de Educação Ambiental (CEAM), Programas de Educação Ambiental, Programas de Preservação Ambiental, Programas de Incentivo ao Consumo Consciente, Redução dos Desperdícios e Reaproveitamento de Materiais, além de várias reservas ambientais no Estado de Minas Gerais.

Centros de Educação Ambiental (CEAM)

CEAM Barreiro

Os Centros de Educação Ambiental mantidos pela Copasa se propõem a ser centros de referência em educação ambiental e de ações de preservação que possam influenciar toda a comunidade interna e externa.

Um desses centros se localiza dentro de uma área preservada pela Companhia, na região do bairro Barreiro, em Belo Horizonte. O manancial do Barreiro possui uma área de 880 hectares e foi transformado em Área de Proteção Especial para fins de preservação em 1982. Localiza-se na região sudoeste de Belo Horizonte e faz divisa, ao sul, com a Serra do Cachimbo e, a oeste, com o aglomerado urbano do Barreiro.

A meta principal do CEAM Barreiro é transformar a comunidade numa aliada na preservação da área. Dessa forma, as ações socioambientais propostas buscam a aproximação das pessoas por meio da participação em atividades de defesa dos recursos naturais.

No CEAM Barreiro, foi instalado o Projeto Sala Verde, desenvolvido pelo Ministério do Meio Ambiente, com o objetivo de democratizar o acesso às informações sobre o tema, por meio de espaços adaptados a esse fim.

No ano de 2010, o local foi novamente ampliado e remodelado, tendo recebido 2.009 visitantes, devido ao fechamento da visitação no período de julho a novembro em cumprimento à legislação eleitoral. Em 2011, o CEAM Barreiro está programado para receber mais de 5.000 visitantes.

CEAM ETE Arrudas

A Copasa mantém o Centro de Educação Ambiental (CEAM ETE Arrudas) que tem como destaque o sistema de biomonitoramento de peixes, composto por um aquário de, aproximadamente, 10 mil litros, alimentado exclusivamente pelo esgoto tratado na ETE Arrudas. Esse centro é mais uma das ações que integram a filosofia da Copasa de incluir a população nas atividades de educação ambiental para criar laços de respeito, conhecimento e preservação do meio ambiente, especialmente a comunidade do entorno da ETE, de acordo com o que determinam a Missão e a Política Ambiental da Copasa.

Entre as ações do programa, está a disponibilização de um número telefônico para que a comunidade do entorno da ETE Arrudas informe a percepção de odor aos operadores da Estação. São realizadas reuniões com a comunidade, para esclarecimentos quanto às ações operacionais para minimizar/eliminar maus odores da ETE. Também são realizadas palestras sobre meio ambiente, visando à conscientização ambiental.

É desenvolvido, também na ETE Arrudas, o Programa de Manejo de Animais, que tem como objetivo principal promover o manejo de animais peçonhentos e outros animais que entram na Estação e podem ocasionar riscos de acidentes quando ficam muito próximos aos equipamentos. A prioridade é conscientizar os empregados sobre a importância de se preservar a vida.



São realizadas visitas monitoradas à ETE Arrudas, nas quais os visitantes recebem explicações técnicas sobre o funcionamento da estação e sobre o CEAM, além de informações sobre as atividades socioambientais realizadas na ETE. Em 2010, 727 pessoas visitaram a ETE Arrudas.

Programas de Educação Ambiental

Programa Chuá

Pela própria natureza da sua atividade – o saneamento –, a Copasa sempre manteve um forte vínculo com as instituições de ensino e o público escolar. Atender solicitações de visitas às instalações da Copasa e de palestras sempre foram rotina na Empresa, que desenvolveu um programa especialmente para prover essa aproximação, o Programa Chuá.

Realizado há 19 anos, esse programa de educação sanitária e ambiental foi desenvolvido com o apoio das Superintendências Regionais de Ensino para atender estudantes e comunidade de uma maneira geral. Oferece material didático para professores, alunos e representantes de outros segmentos das comunidades, visitas monitoradas às reservas ambientais da Copasa, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto e centros de educação ambiental. Além das visitas, são proferidas palestras, e os técnicos da Empresa ensinam noções sobre o tratamento da água e do esgoto, consumo consciente, cuidados com o meio ambiente, processos de monitoramento da água tratada pela empresa em seus laboratórios, cuidados com as áreas de preservação, entre outros. Em 2010, 153 mil pessoas participaram do programa.

PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

(GRI EN13)

A água é a principal matéria-prima da Copasa e por isso a Companhia mantém programas visando preservar a qualidade e a quantidade desse bem. Além dos programas de educação ambiental, são realizados programas específicos de preservação ambiental que contribuem para a preservação da disponibilidade e da qualidade da água.

Mecanismo de Desenvolvimento Limpo na ETE Arrudas

A Copasa avançou em 2010 com o projeto de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) relativo à redução de emissões de gases de efeito estufa resultante da implantação da termoeletrica a biogás na ETE Arrudas. Foram realizadas as etapas de consulta pública e validação do projeto, no qual está previsto a redução de 25.000 t.eq. de CO₂ para o período de duração da certificação.

Parque Estadual do Rola-Moça

O Parque Estadual do Rola-Moça é formado por 3.941,09 hectares de áreas preservadas e se constitui em uma das principais áreas verdes da Região Metropolitana, abrangendo os municípios de Belo Horizonte, Nova Lima, Ibirité e Brumadinho.

Formado por uma cobertura vegetal diversificada, que inclui vegetação de transição da Mata Atlântica e do Cerrado, além de campos ferruginosos únicos no mundo, o Rola-Moça é administrado pelo Instituto Estadual de Florestas (IEF) e Copasa.

A Companhia desenvolve um Programa de Educação Ambiental no parque. Professores e alunos da 4ª série do ensino fundamental de escolas municipais das cidades que possuem áreas abrangidas pelo parque visitam a unidade e recebem conhecimentos sobre preservação ambiental.

Programa de Proteção de Mananciais

Para cuidar dos mananciais, a Copasa criou, em 1989, o Programa de Proteção de Mananciais, cujo principal objetivo é a melhoria da gestão ambiental nas microbacias dos ribeirões, de forma a garantir o abastecimento público de água.

Sua ação é articulada e integrada com as comunidades de cada bacia hidrográfica. A Copasa participa com a organização das ações e estimula a população e as comunidades de referência a serem atores no processo de proteção, recuperação e melhoria dos mananciais e do meio ambiente e a participarem ativamente na manutenção e continuidade do programa. Dessa forma, o programa propicia o resgate dos valores naturais e históricos da região, da comunidade e do próprio manancial e fortalece o compromisso de corresponsabilidade pelas ações de proteção e conservação de cada manancial.

Em 2010, o programa foi desenvolvido em 108 sub-bacias hidrográficas de Minas Gerais, que abastecem 98 sistemas. Entre as atividades realizadas, destacam-se a construção de 696 fossas, o cercamento de 273 nascentes, o plantio de 58.400 mudas em Áreas de Preservação Permanente (APP), a implantação e manutenção de 19 bolsões (bacias de contenção de águas de chuva) e a realização de 75 oficinas de educação ambiental, totalizando um investimento de R\$ 1.471.969, além da mobilização de uma equipe de 15 técnicos da Copasa com dedicação integral ao programa.

Em 2010, o Programa de Proteção de Mananciais garantiu à Copasa a conquista do quarto lugar no 9º Prêmio Furnas Ouro Azul, na categoria empresa pública. O prêmio é uma iniciativa dos Diários Associados, por meio do jornal Estado de Minas, e valoriza ideias de proteção e uso racional dos recursos hídricos.

O Programa de Proteção de Mananciais destacou-se com o “Livro de Pano” como inovação na promoção de ações de integração social, pois sua construção é estruturada na interação entre o meio urbano e o rural e aborda um tema que é uma das matérias-primas da vida: a água. Para isso, a Copasa investiu R\$ 264 mil em oficinas e palestras, em que participaram 220 professores e 5.280 alunos de diversas regiões do Estado, resultando na edição de 88 livros.

Reservas Ambientais

De forma a promover a preservação do meio ambiente e dos mananciais utilizados, a Copasa mantém atualmente 14 reservas ambientais, em diversas regiões do Estado, com um total de 23.297 hectares de áreas preservadas. Essas áreas se localizam 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. Uma vez aprovada a desapropriação, é emitida a escritura do imóvel ou terreno. Isso permite que seja restringida, e até mesmo proibida, a construção de áreas residenciais em torno de cursos d’água usados para barragens de acumulação, evitando assim que se inicie ou expanda a contaminação dos sistemas.

Em 2011, serão acrescidos aproximadamente mil hectares de área preservada com a finalização da implantação do reservatório Todos os Santos, em Teófilo Otoni.

A Copasa também é parceira do Instituto Estadual de Florestas (IEF) na gestão da Estação Ecológica do Cercadinho, em Belo Horizonte, e participa dos Conselhos Consultivos do Parque Estadual da Serra do Rola-Moça, Parque Estadual Serra Verde, Parque Estadual Lapa Grande, Área de Preservação Ambiental Sul e Área de Preservação Ambiental Carste Lagoa Santa.



A tabela abaixo apresenta as reservas ambientais e suas respectivas áreas:

(GRI EN11)

DENOMINAÇÃO	MUNICÍPIO	ÁREA (HA)
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	112

CONSUMO DE ENERGIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O consumo de energia elétrica na Copasa, no ano de 2010, foi de 775.850.851 kWh.

No segmento água, sua evolução indexada com a evolução do volume de água produzido e da quantidade de ligações de água está demonstrada no quadro abaixo. O indicador Energia Não Convertida em Resultado (ENCR) expressa a quantidade de energia agregada ao volume de água não convertido em receita, conforme preconizado no Programa de Eficiência Energética (PEE), e retrata o resultado das ações de eficiência energética em redução de perdas de água.

Evolução do Uso da Energia Elétrica no Sistema de Abastecimento de Água

Ano	KWh/m³ Produzido	R\$/m³ Produzido	Custo Energia R\$/MWh	ENCR kWh/Ligação/dia
2006	0,8288	0,2209	266,57	0,2160
2007	0,8309	0,2418	291,05	0,2175
2008	0,8373	0,2342	279,67	0,2083
2009	0,8259	0,2319	280,77	0,2015
2010	0,8330	0,2271	274,78	0,1964

A evolução do consumo de energia elétrica nos sistemas de esgotamento sanitário, onde as oportunidades de ganho de eficiência são menores devido à natureza da operação desses sistemas, está demonstrada no primeiro quadro da página seguinte. No segundo quadro, está um resumo geral dessa evolução, incluindo as unidades administrativas.

Evolução do Uso da Energia Elétrica no Sistema de Coleta e Tratamento de Esgoto

Ano	KWh/m³ Tratado	R\$/m³ Tratado	Custo Energia R\$/MWh	kWh/Ligação/dia
2008	0,2027	0,0715	352,55	0,0394
2009	0,2031	0,0687	338,18	0,0383
2010	0,1802	0,0634	352,10	0,0407

Evolução do Uso da Energia Elétrica na Copasa (dados de faturamento)

(GRI EN3)

Ano	KWh	R\$	Custo Energia R\$/MWh
2006	715.256.346	193.332.351	270,30
2007	747.413.718	220.410.556	294,90
2008	753.304.563	213.397.954	283,28
2009	751.280.337	213.423.138	284,08
2010	775.850.851	215.793.134	278,14

A Superintendência de Gestão de Energia ocupa-se do suprimento de energia (mercado cativo, mercado livre e autoprodução) e trata das ações de eficiência energética, incluindo o controle e combate às perdas físicas de água, principal oportunidade de reduzir o consumo específico de energia elétrica. A inserção dessa Superintendência no organograma da Companhia trouxe ganhos na uniformização das ações para a redução do consumo de energia elétrica e redução das perdas e no aproveitamento das oportunidades de autoprodução a partir da energia disponível nos processos de tratamento de esgotos e em barragens de acumulação de água.

Os projetos de eficiência energética visam obter o menor consumo de energia elétrica com os mais baixos custos, sem prejuízo da excelência na qualidade dos serviços prestados à sociedade, por meio de ações integradas e modernas, com atuação matricial e participativa. E estão em perfeita sintonia com as diretrizes do setor e com as políticas internacionais na busca pela preservação dos recursos naturais, na melhoria da qualidade de vida e das condições ambientais.

Energia sustentável

A Copasa trilha o caminho da energia sustentável investindo em uma usina termoelétrica capaz de transformar em energia o gás metano (altamente poluente) eliminado no tratamento de esgoto. Em 2010, a Companhia concluiu as obras de cogeração de energia a partir do biogás da Estação de Tratamento de Esgotos do Ribeirão Arrudas, utilizando a tecnologia de microturbinas. A potência dessa central termoelétrica é de 2,4 megawatts. O calor gerado na central termoelétrica, além de fazer girar as turbinas, aquece o lodo utilizado na reação anaeróbica e aumenta a eficiência dos biodigestores, o que acelera o trabalho e aumenta a capacidade atual do tratamento na ETE.



PROGRAMAS DE INCENTIVO AO CONSUMO CONSCIENTE, REDUÇÃO DOS DESPERDÍCIOS E REAPROVEITAMENTO DE MATERIAIS

(GRI EN2)

Atenta ao destino dos resíduos gerados em suas dependências, implantaram-se na Copasa, ao longo dos anos, o conceito e a cultura da coleta seletiva entre os seus empregados. Esse processo começou com a coleta de papel por meio da instalação de coletores individualizados em cada sala das unidades organizacionais da sede da Companhia. Em seguida, esse procedimento se ampliou para outras unidades descentralizadas da sede.

Sedimentado o conceito de reciclagem, a Copasa passou a trabalhar, também, com o conceito de reutilização e disponibilizou, nas unidades de trabalho, recipientes individualizados para a coleta do papel destinado à reciclagem e à reutilização.

Com isso, os empregados foram sendo despertados para a importância de diminuir o consumo de papéis e, dessa forma, 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 – para que os empregados passassem a realizar a coleta seletiva também em suas residências e depositar o material recolhido nesses containers.

Há também 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 (ASMARE), sendo o volume aproximado mensal de 5 toneladas, das unidades localizadas na Sede e na Unidade do Cercadinho.

Em 2009, a Copasa assinou convênio com o Programa AmbientAção, do Governo do Estado de Minas Gerais, coordenado pela Fundação de Meio Ambiente (FEAM), da Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável. O AmbientAção se trata de um programa de comunicação e educação socioambiental e tem como intuito promover a sensibilização para a mudança de comportamento, a internalização de atitudes ambientalmente corretas no cotidiano dos funcionários públicos e a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho. As ações do programa buscam despertar em todos os empregados a responsabilidade quanto ao uso correto dos bens e serviços da Empresa e dos recursos naturais, de forma a reduzir os desperdícios e aumentar o reaproveitamento de materiais. Espera-se ainda que os empregados deem preferência, no momento das compras, a produtos com diferenciais ecológicos, seja nele próprio (reciclável), ou em seu processo produtivo (menor consumo de energia e matéria-prima).

Inicialmente, o programa está sendo implantado nas unidades de produção de água do Rio das Velhas e será gradativamente ampliado para toda a Empresa durante os anos de 2011 e 2012.

Além disso, uma solução tecnológica que permitirá a racionalização e a modernização da gestão de documentos foi desenvolvida em 2010. Trata-se do sistema Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED). O sistema, além de possibilitar a transformação dos arquivos físicos em arquivos digitais, propicia rápido acesso, muita segurança e redução dos custos com insumos como papel, tinta, malote, frota, entre outros. Com um sistema de busca, o usuário credenciado poderá acessar e consultar documentos sem a necessidade de imprimi-los.

Inventário de Gases do Efeito Estufa – GEE

A Copasa realizou o seu primeiro inventário anual de emissões de gases do efeito estufa (GEE) em 2010, levantando as emissões de 2009. Assim, a Companhia pôde identificar sua maior fonte de emissão: o lançamento de esgotos brutos no meio ambiente. Segundo esse levantamento preliminar, o transporte de produtos, bens, materiais e trabalhadores foi responsável por menos de 3% das emissões. **(GRI EN29)**

A gestão dessas emissões tem sido priorizada no plano de trabalho da Empresa por meio da meta de ampliação do índice de tratamento de esgotos coletados nos sistemas operados pela Copasa. O controle das perdas de água nos sistemas e sua eficiência energética também estão no foco de atuação, com consequente redução das emissões de GEE.

Além disso, a implantação da primeira unidade de geração de energia elétrica com biogás na Estação de Tratamento de Esgotos do Arrudas, em 2010, contribuiu tanto para a redução do consumo de energia como para o aproveitamento mais eficiente dos gases gerados no tratamento de esgoto. Assim, a Copasa se alinha ao esforço global pelo combate às emissões de GEE e às mudanças climáticas.

INFORMAÇÕES AMBIENTAIS

Na década de 70, a Copasa realizou os primeiros estudos hidrológicos e hidrogeológicos dos mananciais utilizados para abastecimento e vem, continuamente, atualizando esses estudos e incorporando novos mananciais aos seus sistemas de captação. A Companhia detém um acervo de informações que permite outorgar e utilizar os mananciais superficiais e subterrâneos de forma sustentável, planejada para preservar os recursos hídricos.

Desde a década de 90, a Copasa vem implantando, gradativamente, uma rede setorial de estações de monitoramento dos recursos hídricos, com a finalidade de acompanhar e controlar os mananciais superficiais e subterrâneos, quanto aos aspectos quantitativos e qualitativos.

O programa de monitoramento contempla:

Estação Fluviométrica	Medição de vazão de mananciais superficiais
Estação Pluviométrica	Medição do regime de chuvas
Estação Linigráfica	Medição de vazão de mananciais superficiais automatizada
Estação de Controle de Poços Profundos	Medição das variações sazonais do aquífero
Estação de Qualidade de Água Bruta	Medição da qualidade da água captada

Os dados coletados são armazenados em bancos de dados específicos, disponibilizados para consulta e utilizados para a determinação das características geohidrológicas e hidroclimáticas das diversas regiões do Estado.

Em 2010, foi realizado o monitoramento de qualidade de água bruta em mananciais superficiais e subterrâneos em um total de 3.473 pontos, o monitoramento quantitativo de poços em 401 poços dos 887 poços operados e o monitoramento quantitativo dos mananciais superficiais em 367 medições de vazão em estações fluviométricas.

Foram também realizadas medições diárias de pluviometria na rede de 533 estações atualmente implantadas e operadas pela Copasa.





6. DIMENSÃO SOCIAL INTERNA



Para que uma embarcação funcione e navegue tranquilamente, é preciso uma boa tripulação, com pessoas diferentes seguindo objetivos comuns. Assim acontece também nas empresas. Por acreditar nisso, a Copasa procura oferecer a seus colaboradores as melhores condições de navegação, para que eles possam chegar cada um aonde deseja e, no caminho, levar a Companhia aos seus objetivos.

PRINCIPAIS INDICADORES

Corpo funcional	2007	2008	2009	2010
Empregados	11.080	11.116	11.442	11.436
Nº admissões	336	401	510	243

Capacitação e Desenvolvimento dos Empregados	2007	2008	2009	2010
(R\$ MIL)	966	2.198	2.456	1.440

A COPASA E SEUS EMPREGADOS

O mundo corporativo já reconhece que o talento humano é o maior diferencial das organizações de sucesso. Tecnologia e informação podem ser facilmente compradas. Entretanto, elas só geram o resultado esperado se os trabalhadores, além do domínio do conhecimento necessário, demonstrarem atitude para agir e inovar usando o que aprenderam e foram treinados.

Cabe à unidade de Recursos Humanos, em parceria com os gestores das diversas unidades organizacionais, promover o tratamento justo, ético, isonômico e democrático aos empregados, buscando compatibilizar as expectativas e interesses entre eles e a Companhia. Esse desafio, refletido nas diretrizes da política de gestão de pessoas da Copasa, pode ser traduzido no conceito de sustentabilidade interna, só alcançada quando se obtêm a motivação e o clima organizacional favoráveis à produção de bons resultados empresariais.

Para fazer o monitoramento do clima organizacional, a Copasa realiza, a cada dois anos, a Pesquisa de Clima Organizacional (PCO), com o objetivo de conhecer as expectativas e necessidades dos empregados e fornecer subsídios para a elaboração de planos de ação. Em 2010, a pesquisa foi realizada abrangendo toda a força de trabalho, e a satisfação dos empregados com a Empresa ficou comprovada pelo resultado de 76% de favorabilidade, índice superior à média de mercado – 69,7% – apurada em pesquisa realizada com 20 empresas mineiras de médio e grande porte. Os resultados foram divulgados a todos os empregados e foram usados para a elaboração de planos de ação setoriais com base nas oportunidades de melhoria identificadas. Os planos de ação estão registrados em ferramenta informatizada e acessível a todos, e sua aplicação é acompanhada pela unidade de Recursos Humanos.

PERFIL

(GRI LA1) A Copasa encerrou o ano de 2010 com 11.436 empregados. Do total, 84%, ou 9.630 empregados, estão lotados nas diretorias operacionais. No exercício, 243 foram admitidos e 260 se desligaram por motivos diversos, entre eles: Programa de Desligamento Voluntário (PDV), aposentadoria por invalidez, falecimento e término de contrato de trabalho.

Por categoria de especialidade, 9% estão na categoria superior, sendo 205 gerentes; 19% em cargos de nível técnico operacional ou administrativo; 64% ligados diretamente às atividades operacionais e 8% em atividades de apoio administrativo.

Com relação à distribuição espacial, 42% do total, ou seja, 4.854 empregados, trabalham na Região Metropolitana de Belo Horizonte, dos quais 33% na administração central e 67% na operação dos sistemas atendidos nessa região.

EMPREGADOS POR TIPO DE UNIDADE

Unidades	2010		2009		2008		2007	
	número	%	número	%	número	%	número	%
Diretorias Operacionais	9.630	84,2	9.629	84,1	9.335	84,0	9.386	84,7
Unidades de Gestão e Administração	1.806	15,8	1.813	15,9	1.781	16,0	1.694	15,3
Total	11.436	100	11.442	100	11.116	100	11.080	100

EMPREGADOS POR CATEGORIA

Categorias	2010		2009		2008		2007	
	número	%	número	%	número	%	número	%
Superior	995	8,7	1.002	8,8	1.011	9,1	969	8,8
Técnico (Operacional ou Administrativo)	2.166	18,9	2.135	18,7	2.546	22,9	2.531	22,8
Operacional	7.314	64,0	7.351	64,2	5.593	50,3	5.617	50,7
Apoio Administrativo	961	8,4	954	8,3	1.966	17,7	1.963	17,7
Total	11.436	100	11.442	100	11.116	100	11.080	100,0

EMPREGADOS POR ESCOLARIDADE E GÊNERO

Escolaridade (dezembro/2010)	Feminino	Masculino	Total
4ª série incompleta	1	400	401
4ª série completa	6	694	700
5ª a 8ª série incompleta	6	342	348
5ª a 8ª série completa	10	1.153	1.163
Ensino médio incompleto	10	244	254
Ensino médio completo	504	5.840	6.344
Ensino superior incompleto	36	199	235
Ensino superior completo/Pós-graduação	608	1.383	1.991
Total	1.181	10.255	11.436



EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	2010	2009	2008	2007
De 18 a 35 anos	2.772	2.948	3.000	3.225
De 36 a 45 anos	3.598	3.857	3.761	3.720
De 46 a 60 anos	4.598	4.364	4.135	3.938
Acima de 60 anos	468	273	220	197
Total	11.436	11.442	11.116	11.080

VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

Amplamente integrada às comunidades em que atua, inclusive em virtude da natureza de sua atividade, a Copasa se esforça em atender às expectativas da sociedade, por meio da promoção da igualdade de oportunidades, da ação afirmativa e da discriminação positiva, tanto nas suas relações internas como externas.

Para garantir igualdade de oportunidades, imparcialidade e justiça, na Copasa as pessoas são recrutadas, selecionadas e contratadas de acordo com os critérios estabelecidos em editais e comunicados internos, amplamente divulgados.

Além disso, a Companhia estimula as práticas inclusivas, como pode ser observado em seu Processo Seletivo Interno para Cargos de Confiança que prevê, em caso de empate na pontuação final, preferência para as candidatas do sexo feminino e para as(os) candidatas(os) negras(os), nesta ordem.

Outro exemplo são os editais de concurso público que preveem 10% dos postos de trabalho vagos de cada cargo para admissão de pessoas portadoras de necessidades especiais. Para possibilitar a adaptação e a integração desses empregados, a Copasa tem adequado seus prédios com elevadores especiais, rampas de acesso e banheiros próprios para cadeirantes.

A Companhia também respeita a diversidade religiosa, permitindo, inclusive, a realização de missas, cultos e outros eventos em seus espaços internos para atender aos anseios dos empregados.

O Dia Internacional da Mulher também é um evento de significância no calendário da Copasa. Promovido anualmente com a presença da Diretoria Executiva, oferece uma diversificada programação cultural e artística às empregadas.

Os empregados homossexuais têm, desde 2003, a possibilidade de colocar suas companheiras ou seus companheiros de mesmo sexo como dependentes na Associação de Assistência à Saúde dos Empregados da Copasa (Copass Saúde). Com essa atitude, a Companhia antecipou-se em sete anos à implantação da Súmula Normativa nº 12, de 4 de maio de 2010, assinada pela Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Assim, como reflexo da ênfase dada à diversidade na formação de seu quadro funcional, a Companhia contava, em dezembro de 2010, com 1.181 mulheres e 4.569 pardos e negros, sendo que do total dos cargos de gerência eles ocupavam 20,5% e 13%, respectivamente. A classificação dos empregados por raça é realizada por autodeclaração.

REMUNERAÇÃO POR GÊNERO

Faixa Salarial	Feminino		Masculino	
	Número	%	Número	%
De 03 a 04 SM*	412	34,9	7.759	75,6
De 05 a 09 SM*	440	37,2	1.552	15,1
De 10 a 14 SM*	201	17,0	480	4,7
De 15 a 19 SM*	54	4,6	119	1,2
De 20 a 24 SM*	29	2,5	110	1,1
25 SM* ou mais	45	3,8	235	2,3
Total	1.181	100	10.255	100

* Salário Mínimo vigente em dezembro de 2010 (GRI LA14)

CARGOS GERENCIAIS POR GÊNERO

Cargos	Feminino	Masculino	Total
Assessores	2	13	15
Auditor Geral	-	1	1
Chefe de Gabinete	-	1	1
Chefe da Secretaria Geral	1	-	1
Chefes de Departamento	-	11	11
Coordenadores	1	7	8
Gerentes de Divisões	29	77	106
Gerentes de Distritos	3	38	41
Procurador Jurídico	-	1	1
Superintendentes	6	14	20
Subtotal	42	163	205
Diretores	1	8	9
Total geral	43	171	214

(GRI LA13)

ADMISSÕES POR GÊNERO

Gênero	2008		2009		2010	
	Número	%	Número	%	Número	%
Feminino	44	11	12	2,4	20	8,2
Masculino	357	89	498	97,6	223	91,8
Total	401	100	510	100	243	100



NÚMERO DE EMPREGADOS POR RAÇA

Raça	2008			2009			2010(*)		
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total
Branca	880	5.851	6.731	870	6.002	6.872	857	5.978	6.835
Amarela	4	31	35	4	31	35	3	29	32
Parda(**)	272	3.205	3.477	275	3.352	3.627	280	3.370	3.650
Negra	39	834	873	41	867	908	41	878	919
Total	1.195	9.921	11.116	1.190	10.252	11.442	1181	10255	11.436

(GRI LA13)

(*) Posição em 31 de dezembro de 2010.

(**) Embora “Parda” não seja classificada como raça, utilizou-se este termo para ampliar o entendimento sobre a composição do quadro funcional da Copasa.

REMUNERAÇÃO POR RAÇA

Faixa Salarial	Negros		Pardos		Demais Raças		TOTAL DE EMPREGADOS
	Número	%	Número	%	Número	%	
01 a 04 SM*	750	9,1	2.777	34	4.644	56,9	8.171
05 a 09 SM*	128	6,4	657	33	1.207	60,6	1.992
10 a 14 SM*	26	3,8	142	20,9	513	75,3	681
15 a 19 SM*	4	2,3	22	12,7	147	85	173
20 a 24 SM*	8	5,7	24	17,3	107	77	139
25 SM* ou mais	3	1,1	28	10	249	88,9	280
Todas	919	8,1	3.650	31,9	6.867	60	11.436

* Salário Mínimo vigente em dezembro de 2010.

Em 2010, o salário mais baixo da Copasa atingiu, a partir da data-base da categoria (maio), um valor 14,32% maior que o salário mínimo nacional. Apenas 0,86% dos empregados da Copasa recebem o menor salário. (GRI EC5)

OPORTUNIDADES PARA TODOS

A Copasa investe permanentemente na melhoria da gestão de seus recursos humanos. As inovações mais significativas podem ser observadas nos processos de seleção, movimentação e crescimento profissional. As seguintes iniciativas merecem destaque:

- **Concurso Público** - Implantado em 1991, é o processo seletivo público realizado em conformidade com a Constituição Federal, por meio do qual a Empresa recruta, seleciona e contrata pessoas tendo como objetivo principal atender necessidades de mão de obra e gerar cadastro reserva para preenchimento de vagas. Em 1995, foi incluída no regulamento do Concurso a cota para deficientes físicos.

• **Processo Seletivo Interno para Cargos de Confiança** – Desde sua implantação, em 2003, vem oferecendo oportunidades de acesso à carreira gerencial aos empregados com potencial de liderança. Os novos gestores da Companhia, em todos os níveis hierárquicos – exceto presidente, diretores e alguns outros cargos estratégicos – são selecionados por meio de avaliações técnicas e comportamentais, de acordo com regras estabelecidas em regulamento específico, disponível aos empregados. Visando renovar o seu quadro gerencial e manter a competitividade interna, os gerentes que completam seis anos na função também participam do processo seletivo, caso tenham interesse em permanecer no cargo. Em 2010, 111 empregados inscreveram-se nesse Processo Seletivo. Como resultado, 19 novos gerentes foram selecionados e 16 reconduzidos aos seus cargos.

• **Programa Trainee** – Criado em 2007, seleciona, anualmente, segundo regras estabelecidas em regulamento específico, os profissionais com maior potencial para aproveitamento e aprendizado. Em 2010, 14 empregados aprovados em processo seletivo tiveram a oportunidade de ampliar a visão sistêmica dos processos organizacionais da Copasa e de seu modelo de gestão, além de desenvolver as competências de orientação ao negócio e a ampliação do foco corporativo, sendo preparados para atuar como lideranças e futuros gestores. Desde a sua criação, 56 empregados participaram do Programa Trainee, sendo que 13 deles ocupam, atualmente, cargos gerenciais.

• **Seleção Interna para Cargos Efetivos** – Implantada em 1991, recruta e seleciona, entre os empregados da Empresa que atendam aos critérios estabelecidos, aquele que reúne as melhores condições para provimento de um determinado posto de trabalho vago.

• **Progressão Funcional** – Elevação funcional do empregado a uma atividade de maior valoração para provimento de posto de trabalho vago, desde que atenda aos requisitos exigidos e aos critérios estabelecidos no Regulamento do Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS).

• **Crescimento por Aprendizagem** – Processo de avaliação individual de desempenho ao qual o empregado é submetido quando ingressa em uma determinada atividade que requeira um período de aprendizagem para alcance da maturidade, experiência e competências individuais e funcionais necessárias. Conforme o resultado obtido, o empregado tem seu crescimento para um nível imediatamente superior, podendo alcançar a plenitude de sua faixa salarial. Em 2010, foram realizadas 4.232 avaliações, o que equivale a 37% do total de empregados da Companhia. Desse total, 3.829 empregados obtiveram resultado favorável das suas gerências e foram beneficiados pelo Crescimento por Aprendizagem. **(GRI LA12)**

• **Absorção de Pessoal** – A Copasa, por meio do Contrato de Programa assinado com as prefeituras quando da assunção de sistemas, possui a prática consolidada de absorver pessoal dessas instituições, desde que os empregados estejam trabalhando na atividade de saneamento básico, sejam concursados e atendam aos requisitos exigidos pela Companhia. No ano de 2010, foram absorvidos 26 empregados das Prefeituras, nos termos da legislação vigente. **(GRI EC7)**

• **Programa de Estágio** – Buscando exercer a responsabilidade socioeducativa, a Companhia mantém seu Programa de Estágio, possibilitando a inclusão de jovens no mercado de trabalho. Em 2010, foram ofertadas 135 vagas para universitários e técnicos de nível médio. Eles tiveram acesso ao meio empresarial em praticamente todas as áreas de atuação da Copasa e, sob a supervisão de profissionais capacitados, puderam elevar o nível de sua formação profissional. A Companhia também oferece oportunidade de estágio aos seus empregados estudantes. Em 2010, 129 empregados estagiaram na própria Empresa.



• **Contratação de Aprendizizes** – Atendendo demanda do Ministério do Trabalho e Emprego, em cumprimento ao artigo 429 da Consolidação das Leis do Trabalho, a Copasa admite aprendizes, concedendo-lhes um aporte financeiro de meio salário mínimo, além dos respectivos encargos (FGTS e INSS) e vale-transporte, para que possam frequentar curso profissionalizante. Em 2010, foram beneficiados 61 aprendizes, com investimento total de R\$ 155.754.

Além das iniciativas citadas, em 2010, visando ao aprimoramento de seu Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS), a Copasa promoveu uma ampla pesquisa de opinião envolvendo seus empregados e os sindicatos representantes da categoria. Dos 11.446 empregados, 8.462, ou 74% do total, enviaram sugestões, assim como o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgotos do Estado de Minas Gerais (SINDÁGUA) e o Sindicato de Engenheiros no Estado de Minas Gerais (SENGE).

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

O talento intelectual de uma organização é o seu maior diferencial competitivo. Orientada por essa premissa, a Copasa investe na qualificação de seu corpo funcional por meio das atividades de capacitação e desenvolvimento.

As necessidades de capacitação e desenvolvimento dos empregados são identificadas por meio do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), tendo como foco a cultura da excelência traduzida na melhoria dos indicadores de desempenho e no alcance da visão de futuro da Companhia. Esse instrumento é o insumo básico para a elaboração do Programa de Educação Corporativa, cujo objetivo é assegurar a continuidade do processo de geração, retenção e multiplicação do conhecimento, além de incentivar o crescimento profissional e a ampliação das competências dos empregados, elevando o nível de competitividade da Companhia no mercado.

As atividades do PEC são permanentemente avaliadas, garantindo sua eficácia e possibilitando a mensuração da aprendizagem e do desenvolvimento do empregado, em busca dos melhores resultados. Entre os principais programas implementados, estão a Formação e Desenvolvimento de Equipes, Programa de Integração de Novos Colaboradores, Capacitação de Leituristas, Segurança do Trabalho, Atendimento ao Cliente e Formação e Desenvolvimento de Agentes de Educação Corporativa, além dos eventos preparatórios para a candidatura da Copasa ao Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS), grande destaque de 2010, tendo oferecido 7.018 oportunidades de treinamento a empregados e gerentes.

Outros dois temas de importância significativa geraram 5.379 oportunidades de treinamento: Ética e Direitos Humanos. Eles estiveram presentes em cursos de “Atendimento ao Cliente”, “Treinamento de Integração”, “Código de Ética”, “Direção Defensiva”, “Prevenção contra AIDS”, “Negociação”, “Desenvolvimento e Valorização de Equipes”, “Prevenção contra a Dengue”, entre outros.

Em 2010, foram investidos R\$ 1.439.644 em ações de capacitação e desenvolvimento dos empregados, com a oferta de 41.507 oportunidades de treinamento em 434.281 horas de atividades realizadas. A atuação da Copasa no Desenvolvimento Profissional e Educação Corporativa busca fomentar novas maneiras de pensar e de trabalhar, apoiando e estimulando as competências individuais necessárias à sustentação da vantagem competitiva da Companhia.

Ano	Investimento em desenvolvimento profissional (R\$ mil)	Número de participantes (unidade)	Número de horas de desenvolvimento profissional (h)	Média de horas por empregado (h)
2008	2.198.807,48	24.433	334.035	30
2009	2.456.989,45	20.750	293.910	25,7
2010	1.439.644,00	41.507	434.281	34,9

(GRI LA10)

As atividades para preparação e fortalecimento de novas lideranças são agora realizadas também por meio do Programa de Acompanhamento e Desenvolvimento de Novos Gerentes. Esse programa inovador tem como objetivo acompanhar a adaptação dos empregados selecionados para ocupar cargos gerenciais e promover o seu desenvolvimento. Em 2010, foi realizada uma turma piloto contemplando 12 empregados. A Diretoria Executiva acompanhou o andamento da turma piloto e aprovou a continuidade do Programa para 2011.

Outro tema importante trabalhado em programas de desenvolvimento foi a corrupção. Em 2010, diversos empregados receberam treinamento em procedimentos de auditoria englobando questões relacionadas à corrupção, conforme tabela abaixo. **(GRI SO3)**

Treinamentos em 2010	Nº de empregados treinados	Proporção de empregados da auditoria interna
Auditoria de Sistemas de Informação	1	5,6 %
Auditoria de Projetos	1	5,6 %
MBA em Controladoria e Auditoria	2	11,1 %
V Encontro de Auditoria das Empresas de Saneamento	2	11,1 %
Auditoria Interna (dez/2009)	18	100 %

REMUNERAÇÃO POR RESULTADOS

Desde 2003, a Copasa utiliza modelos de remuneração por resultados que premiam o esforço coletivo dos empregados, como forma de propiciar que sejam atingidas as metas definidas para os indicadores de desempenho relacionados ao Planejamento Estratégico da Companhia. Esse modelo de remuneração está atrelado ao objetivo estratégico “Fortalecer a cultura de excelência empresarial” e é composto dos seguintes processos: a Gratificação de Desempenho Institucional (GDI), o Programa de Participação dos Empregados nos Lucros da Empresa (PL) e a Gratificação de Desempenho Gerencial (GDG).

Gratificação de Desempenho Institucional (GDI) é o sistema de avaliação trimestral que estimula a melhoria do desempenho institucional e tem relação direta com os objetivos estratégicos da Empresa. Aplicada a todas as unidades da Copasa, leva em conta o espírito de equipe, superando critérios de avaliação individual e eliminando vícios de subjetividade. Premia mensalmente todos os empregados de acordo com o resultado obtido por sua unidade de trabalho, segundo um Índice de Alcance de Metas.

Participação nos Lucros (PL), instituída em 2005, consiste na distribuição de parte do lucro líquido anual da Empresa aos empregados, em conformidade com a legislação trabalhista. O montante a ser distribuído é anualmente aprovado pelo Conselho de Administração e todos os empregados que efetivamente trabalharam no período de apuração são contemplados nos meses de abril e outubro, segundo um percentual de alcance de metas para uma cesta predefinida de indicadores.



Gratificação de Desempenho Gerencial (GDG) é o sistema de avaliação que premia mensalmente os empregados ocupantes de cargo de confiança em função da apuração do desempenho de sua unidade em relação ao alcance das metas estabelecidas, segundo uma auditoria de práticas lançadas no Sistema de Apoio e Desenvolvimento do Sistema de Gestão (SADGE) e SADGE Unidade.

Esse modelo de remuneração por resultados alcançados tem possibilitado ganhos reais, acima da inflação, para todos os empregados da Copasa, conforme quadro a seguir:

Ano	Remuneração variável sobre a folha de pagamentos (%)	IPCA anual - IBGE (%)
2006	12,97%	3,14%
2007	15,16%	4,46%
2008	14,28%	5,90%
2009	13,37%	4,31%
2010	13,50%	5,91%

Os mecanismos de remuneração praticados pela Copasa são instrumentos motivadores para obtenção de melhores resultados e estão estruturados para estimular o alcance de metas. Esses procedimentos, aplicados em todas as unidades da Empresa, estão alinhados à Política de Gestão de Pessoas e sua diretriz de promover a valorização e o aprimoramento das potencialidades dos empregados.

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

(GRI LA6, LA9) As ações relativas à saúde e segurança ocupacional na Copasa são reguladas pela legislação em vigor e por uma cláusula específica de saúde, segurança e medicina do trabalho presente no acordo coletivo de trabalho firmado entre a Companhia e o Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgotos do Estado de Minas Gerais (SINDÁGUA), o Sindicato dos Administradores no Estado de Minas Gerais (SAEMG) e o Sindicato de Engenheiros no Estado de Minas Gerais (SENGE-MG). Nessa cláusula, estão cobertos assuntos relativos à segurança do trabalho, saúde ocupacional, assistência social e saúde preventiva da mulher e do homem.

Além disso, dois programas institucionais e abrangentes estão na base do trabalho voltado para a saúde e segurança ocupacional dos empregados da Copasa. O primeiro é o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que identifica e propõe soluções para situações do trabalho que podem resultar em prejuízo para a saúde do empregado. O segundo é o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que acompanha a saúde dos empregados, por meio de exames admissionais, periódicos, demissionais e outros.

(GRI LA8) Outros programas e ações mais específicas completam a estratégia de manutenção da saúde e segurança ocupacional na Copasa:

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) – Desde 1979, os profissionais da medicina e da segurança no trabalho, com o apoio das 66 CIPAs, identificam os perigos e tratam os riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia, em atendimento à NR 9, da Portaria 3.214/78, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Mensalmente, conforme calendário, os integrantes da CIPA se reúnem para avaliar o cumprimento das ações estabelecidas no plano de trabalho e discutir novas situações identificadas. As decisões são registradas em atas, possibilitando o controle da execução das ações previstas.

Grupo de Trabalho em Ergonomia (GTE) – Criado em 1995, para atender a NR 17, da Portaria 3214/78, do MTE, o GTE presta serviços de consultoria técnica às unidades organizacionais na prevenção de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, de modo a proporcionar o máximo de saúde, conforto, segurança e desempenho eficiente, além de desenvolver projetos de ergonomia. Os empregados contam, inclusive, com um Guia de Conforto e Saúde disponibilizado pelo GTE na intranet.

Programa de Reabilitação Profissional – Possibilita a movimentação funcional do empregado que apresenta incapacidade para exercício de sua função original devido a algum problema de saúde. A Copasa, além de promover as reabilitações abertas pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), ultrapassa as exigências legais, trabalhando preventivamente por meio das reabilitações internas (abertas pelo serviço médico da Empresa) no sentido de evitar o agravamento da incapacidade e o consequente afastamento do empregado. Em 31 de dezembro de 2010, havia 121 processos de reabilitação em andamento, sendo que desse total 111 são reabilitações internas. Os empregados em processo de reabilitação são acompanhados também pelo Serviço Social da Companhia e realocados em novas funções nas quais seja possível o aproveitamento e valorização do seu potencial laborativo.

Programa de Assistência Especial – Destinado a empregados e dependentes portadores de necessidades especiais, oferece reembolso de despesas com tratamento de saúde e atendimento escolar diferenciado. Em 2010, foram atendidos 288 beneficiários, sendo 69 empregados e 217 dependentes, assegurando níveis adequados de saúde e bem-estar a essas pessoas.

Programa de Atenção a Saúde e Prevenção de AIDS (APA) – Implantado em 1994 e realizado em parceria com 108 multiplicadores das diversas unidades, o programa tem caráter preventivo, educativo e de assistência ao portador do vírus HIV e ao doente de AIDS. Atua em duas vertentes: prevenção e apoio. Os trabalhos de prevenção envolvem palestras, distribuição de material educativo e de preservativos nas campanhas anuais, entre outras atividades. Os trabalhos de apoio objetivam proporcionar tratamento para o portador do HIV, que inclui a realização de exames laboratoriais, atendimento psicossocial, médico e odontológico e fornecimento de medicamentos específicos, além de orientação e assistência aos familiares.

Programa de Prevenção e Atendimento ao Sujeito em Relação ao Alcool e às Drogas (PASA) – Instituído em 1989 com o objetivo de reduzir, entre os empregados da Copasa, o absenteísmo, os acidentes de trabalho, erros no desempenho de tarefas e, principalmente, a incidência das doenças relacionadas com as dependências químicas, o programa conta com o apoio de 69 multiplicadores nas diversas unidades. Além da realização de palestras sobre prevenção ao alcoolismo, tabagismo e à dependência química, apresenta as seguintes atividades: Entrevista de Triagem, Projeto Individual Terapêutico, Grupo de Acolhimento, Grupo de Manutenção da Abstinência, Grupo de Fortalecimento, Atendimentos de Urgência e Título de Conselheiro do PASA. Em 2008, foi criado o Programa Antitabagismo, aplicado nas unidades organizacionais com apoio de empregados treinados como Agentes Multiplicadores de Informações do PASA. Em Itajubá, no Distrito do Alto Mantiqueira, o programa teve a adesão de 19 empregados em 2010, com 9 abstinentes ao final.

Esses dois últimos programas têm sido destacados no meio empresarial pelos modelos de atuação adotados e pelos resultados apresentados. Alguns números pontuam esses resultados:

- Recuperação em torno de 50% dos empregados acompanhados pelo PASA;
- 1.400 empregados treinados em informações sobre prevenção das DST/AIDS, em 2010;
- 2.176 oportunidades de treinamento para os empregados, com foco na prevenção de acidentes, contemplando cursos sobre NR 10, NR 33, CIPA, Combate a Incêndio, Condução de Veículo com Carga Perigosa, Segurança do Trabalho, entre outros;
- Redução do número de acidentes de trabalho, de 405, em 2009, para 334, em 2010;
- Redução do percentual de acidentes do trabalho com afastamento no ano de 2010 em relação a 2009;
- Melhora significativa da taxa de gravidade dos acidentes nos últimos anos.



INDICADOR	2010	2009	2008	2007
Percentual de acidentes com afastamento temporário	2,92	3,54	1,59	1,56
Percentual de acidentes com afastamento permanente	0,29	0,42	5,00	4,53
Percentual de acidentes que resultaram em morte	-	0,01	0,01	-
Taxa de frequência de acidentes de trabalho	18,88	20,42	18,46	23,22
Taxa de gravidade dos acidentes de trabalho	64,79	372,75	103,70	62,54

(GRI LA7)

Tendo como referencial de comparação do setor de saneamento a média da taxa de gravidade dos acidentes de trabalho das empresas premiadas no ciclo 2009 do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS), a média foi de 273,29.

Em 2010, a Copasa criou a Campanha Permanente de Enfrentamento à Dengue, que está sendo desenvolvida em todas as cidades operadas pela Empresa. Entre as diversas ações implementadas, destacam-se: a capacitação de 63 empregados como multiplicadores de informações no âmbito da Empresa, a confecção de material informativo próprio para distribuição interna, a disponibilização de cartilhas on-line, participações em eventos com a comunidade, apresentações de atores fantasiados de mosquitos com distribuição de panfletos em diversos eventos, além do estabelecimento de rotinas periódicas de inspeção dos locais de trabalho para identificação de focos do mosquito transmissor.

Com essas ações, a Empresa espera sensibilizar os empregados para levarem a campanha aos seus familiares e redes de relacionamento, contribuindo com os órgãos públicos de saúde no enfrentamento da dengue. A Gerência do Serviço de Controle de Zoonoses da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Belo Horizonte, responsável pelas vistorias de Tratamentos Focais de Controle da Dengue, parabenizou a Copasa pela campanha desenvolvida por seus empregados. Durante as últimas vistorias realizadas na sede da Companhia, não foi constatado nenhum foco contendo larva do mosquito *Aedes aegypti*.

BENEFÍCIOS COM RESPONSABILIDADE

O Programa de Benefícios da Copasa, garantido em Acordo Coletivo de Trabalho, tem sido considerado um dos melhores entre as empresas similares do mercado, do ponto de vista dos benefícios concedidos. A Pesquisa de Clima Organizacional, aplicada em 2010, referendou a satisfação dos empregados com os programas de saúde e benefícios, apresentando um índice de 85% de favorabilidade em questão específica sobre o assunto.

Em 2010, a Companhia investiu R\$ 130.673.184,41 nos programas de alimentação, saúde, benefícios assistenciais e de transporte, oferecidos a todos os empregados, independente do regime de contratação – prazo determinado ou indeterminado – ou carga horária. O programa de benefícios inclui a assistência médica e odontológica, seguro de vida, auxílio-educação, auxílio-educação especial, auxílio-funeral, vale-transporte, tíquete refeição, tíquete alimentação, cesta básica e lanche padrão, auxílio-creche e auxílio-moradia. **(GRI LA3)**

O acesso a linhas de crédito financeiro é facilitado aos empregados da Copasa, com juros menores que os praticados no mercado, em função de convênios firmados com instituições financeiras. Em paralelo, a Copasa se preocupa em informar e alertar os empregados sobre a necessidade de planejar, poupar e administrar bem suas despesas e sua remuneração. Para isso, o Programa de Planejamento Financeiro Familiar, implantado em 2007, oferece palestras sobre o assunto e orientações individuais.

Além disso, o Grupo de Teatro Copasa apresenta uma peça que dá destaque às situações cotidianas que envolvem a questão do orçamento familiar sensibilizando os empregados, de forma lúdica, para a importância do planejamento financeiro na sua qualidade de vida. Em 2010, 368 pessoas, entre empregados e dependentes, participaram do Programa de Planejamento Financeiro Familiar.

A Associação dos Empregados da Copasa, de suas Subsidiárias e Patrocinadas (AECO) também oferece benefícios aos associados por meio da rede de estabelecimentos credenciados para venda de produtos de farmácia, ótica, material esportivo e de livraria, com pagamento por meio de desconto em folha. Em 2010, foi implantado o cartão magnético AECO, que permite ao associado realizar as compras sem a necessidade de guias em papel. A associação também realizou uma promoção inédita, distribuindo gratuitamente kits escolares para cerca de quatro mil estudantes, filhos de empregados.

QUALIDADE DE VIDA

(GRI EC3)

A Copasa sabe o quanto é importante para o indivíduo a qualidade de vida e o bem-estar social. Por isso, vem mantendo, ao longo dos anos, programas e ações que têm por objetivo propiciar condições, presentes e futuras, para que seus empregados mantenham uma vida saudável, tanto física como emocional.

Uma iniciativa da Companhia que merece destaque é o Programa de Apoio à Família e ao Adolescente (PAFA), desenvolvido desde 1997 para os filhos dos empregados. O programa está voltado para o atendimento à saúde dos adolescentes, dentro do contexto da família, agregando a perspectiva da discussão de temas próprios da adolescência. O trabalho é realizado por meio do atendimento médico e da promoção de atividades educativas, como oficinas, palestras e reuniões entre pais e filhos.

Em 13 anos, o programa beneficiou 1.560 adolescentes. Em 2010, foram avaliados 145 adolescentes, sendo que 75 foram encaminhados para os grupos de adolescentes e outros 104 para atendimentos clínicos. Além disso, o Programa realizou 61 palestras e coordenou, quinzenalmente, um grupo de pais. Esse trabalho conta com a parceira do Serviço de Saúde do Adolescente, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e do Programa Saúde na Escola, da Escola de Saúde de Minas Gerais.

Ciente de que a qualidade do ambiente de trabalho contribui para o bem-estar dos empregados, a Copasa vem reformando suas instalações em Belo Horizonte, introduzindo mobiliário mais moderno, funcional e ergonômico para os empregados, além de implantar espaços gourmet para lanches e refeições. Os espaços gourmet oferecem mais conforto e possibilitam convivência agradável entre os empregados, contribuindo para a melhoria do ambiente empresarial.

A Copasa concede aos empregados a possibilidade de extensão de algumas faltas legais, como casamento e luto de parentes diretos, além de conceder abono a faltas que excedem à previsão legal, como aniversário e assistência a parente enfermo, entre outras. A Companhia aderiu ao Programa Empresa Cidadã, nos termos da Lei 11.770/2008, concedendo o acréscimo de 60 dias na licença-maternidade (120 dias), totalizando 180 dias, o que possibilita mais tempo de dedicação integral das mães aos seus filhos recém-nascidos.

A Associação dos Empregados da Copasa, de suas Subsidiárias e Patrocinadas (AECO) colabora de maneira direta com a promoção do bem-estar do empregado e de sua família. Além das promoções e eventos, a associação mantém quatro clubes sociais, dotados de toda a infraestrutura para lazer e esporte da família dos empregados. É nesse ambiente que se comemoram, tradicionalmente, o Dia dos Trabalhadores, a Festa das Crianças e o Natal, reunindo as pessoas em clima de confraternização. Além disso, a associação promove campeonatos de futebol de campo, patrocina equipe de ciclismo e atletas de kung fu, judô, taekwon-do, jiu jitsu e dama e apoia o Coral Copasa e a equipe de atletismo da Companhia.



Outro fator que garante tranquilidade para o empregado é a Fundação de Seguridade do Estado de Minas Gerais (PREVIMINAS), entidade fechada de previdência complementar que assegura suplementação de aposentadorias. Atenta à necessidade de garantir a sustentabilidade do Plano de Previdência Complementar, a Copasa, em parceria com a PREVIMINAS, realizou diversos estudos que indicaram a necessidade de mudanças, tendo como resultado o desenvolvimento de duas novas alternativas para a versão original do Plano.

Por esse motivo, em 2010, foi iniciado um processo de sensibilização de todos os empregados e assistidos. Por meio de palestras e de uma central de atendimento criada especialmente para esse fim, todos receberam os esclarecimentos necessários para uma opção consciente e segura. Esse processo apresentou resultados significativos: 95% dos empregados e assistidos aderiram às novas opções oferecidas.

Para os empregados que se encontram aposentados ou em condições de se aposentar e espontaneamente manifestam sua intenção em desligar-se da Empresa, a Copasa oferece o Programa de Desligamento Voluntário de Empregados Aposentados e/ou em Condições de se Aposentar (PDV). Implementado em abril de 2010, esse programa garante a rescisão do contrato de trabalho por dispensa sem justa causa, com todos os direitos previstos nesta modalidade, além de permitir, ao empregado que assim o desejar, a utilização vitalícia do plano de saúde e seguro de vida em grupo, sem ônus para a Empresa.

EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Ações de responsabilidade social que têm como fundamento a solidariedade e o interesse de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa, solidária e inclusiva são características de empresas cidadãs. Sintonizada com esses preceitos, anualmente a Copasa mobiliza seus empregados, promovendo campanhas de doações.

Em 2010, na sede da Companhia, foi feita a campanha “Natal dos Idosos”, na qual foram arrecadadas mais de 11 mil fraldas descartáveis e mais de mil outros produtos de higiene pessoal. Os produtos foram doados para diversas instituições idôneas, indicadas pelas próprias unidades da Empresa. Além dessa campanha, várias outras são promovidas pelas unidades descentralizadas da Copasa, estimulando seus empregados a fazerem doações para comunidades carentes e outras atividades de promoção da cidadania.

Doações

Desde 2004, empregados e prestadores de serviço do Distrito do Médio Paraopeba da Copasa realizam uma campanha do agasalho em parceria com a Associação de Proteção à Maternidade, Infância e Velhice (APROMIV). Creches e asilos de Betim recebem as doações. A ação, que é divulgada pela intranet da Empresa, arrecadou mais de 8 mil peças em 2010. Já os empregados do Distrito do Vale do Piranga realizaram entre janeiro e abril de 2010 a ação “Alimento e Dignidade”, que recolheu doações de cestas básicas para entidades beneficentes. O Distrito do Médio Rio Grande, em Alfenas, reuniu contribuições dos próprios empregados e fez a doação de 410 kg de papéis e do lanche de encerramento de ano para a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), que atende 500 crianças. O Distrito também se organizou para doar um caminhão cheio de lenha ao Projeto Missionário ALIMENTARES Terequita, cujo lema é “Adolescentes Trabalhando Aqui - Vida Sim - Drogas Não”.

Em Varginha, no Distrito do Rio Verde, foram feitas duas campanhas de doação por iniciativa dos empregados: uma de materiais de limpeza para a Associação Protetora dos Animais, que cuida de 460 cães e uma doação de 23 pacotes de fraldas geriátricas para a Paróquia de Nossa Senhora do Rosário.

Em Bom Despacho, o Distrito do Alto São Francisco promoveu a doação de cestas básicas e roupas para comunidades carentes da cidade. Em Conselheiro Lafaiete, o Distrito do Alto Paraopeba organizou a campanha “Inverno solidário”, que distribuiu roupas e cobertores para a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) e Sociedade Família de Nazaré, e a Fundação Olhos d’Alma recebeu verba recolhida dos empregados da Copasa no Distrito. O Hospital São Camilo também foi contemplado com a doação de

48 litros leite e 53 kg de alimentos não perecíveis. Outra iniciativa desse Distrito foram ações solidárias voltadas para os próprios empregados, com repasse de verba, doação de fraldas descartáveis e visitas para entrega de presentes de casamento e nascimentos.

Além disso, na época do Natal, distritos como o do Baixo Rio das Velhas e o do Alto Paraopeba apadrinham cartas endereçadas ao Papai Noel entregues aos Correios e entregam presentes e mensagens às crianças.

Reciclagem e materiais

Por iniciativa do Distrito do Vale do Piranga, a Usina de Triagem em Urucânia foi beneficiada pelo “Projeto Reciclar”, no qual 680 kg de materiais recicláveis foram recolhidos na sede do Distrito, em Rio Casca e Urucânia, e entregues na usina. Já o Distrito do Alto Mantiqueira, em Itajubá, doou material reciclável (1.500 kg de papelão, 2 mil kg de papel branco, 300 kg de plástico e mil kg de papel misto) para a Associação de Catadores Itajubenses de Material Reciclável. Em Conselheiro Lafaiete, o Distrito do Alto Paraopeba também promoveu o repasse de materiais recicláveis a 19 membros da Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Conselheiro Lafaiete.

Mobilização

Os empregados da Copasa em Varginha, no Distrito do Rio Verde, organizaram na cidade de Três Corações ações para conscientização sobre sustentabilidade, em parceria com a programação da Prefeitura para a Semana da Água. Uma das atividades foi a barqueata no Rio Verde. O Distrito do Alto São Francisco participou em 2010 de 37 eventos educativos, culturais, religiosos, de saúde, saneamento e meio ambiente, em diversas cidades do Distrito.

Em Conselheiro Lafaiete, o Distrito do Alto Paraopeba promoveu a revitalização dos córregos de Águas Claras e Água Limpa, da Bacia do Rio Manso, em Crucilândia. Foram feitas doação de mil mudas para a Prefeitura em apoio ao Projeto Cidade Verde, na área urbana e, na área rural, o diagnóstico da bacia, planejamento e execução das ações e a doação de 18 mil mudas, adubos e formicidas aos 140 usuários, assim como monitoramento das ações.

RELAÇÕES SINDICAIS

A Copasa reconhece a representatividade dos sindicatos e zela pelo cumprimento dos acordos coletivos de trabalho. Por ocasião da data-base da Companhia, a cada ano 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.

O Acordo Coletivo de Trabalho em vigor abrange 100% dos empregados, garantindo-lhes todos os benefícios oferecidos pela Companhia. **(GRI LA4)**

Além disso, para tratar dos assuntos rotineiros apresentados pelos sindicatos ao longo do ano, a Copasa mantém um diálogo constante com os representantes sindicais, assegurando comunicação efetiva com as entidades sindicais representativas dos empregados.

COMUNICANDO, EDUCANDO E HUMANIZANDO COM ARTE

A arte é um poderoso meio de comunicação social, de educação e de humanização. A Copasa, no exercício de sua responsabilidade social, tem mostrado pioneirismo ao promover e incentivar a expressão artística de seus empregados no espaço empresarial. O valor total investido em iniciativas institucionais, em 2010, foi de R\$ 993.337,85 (incluindo as Galerias de Arte, os Corais, Contadores de Histórias, Cantata de Natal, Orquestra Jovem e Concerto Pé das Mangueiras, mas também os programas Chuá e os de Educação Ambiental em Obras de Esgoto).



Galeria de Arte Copasa

Espaço destinado a divulgar os novos talentos das artes plásticas e visuais e também para reverenciar os grandes mestres em Minas, com uma programação regular de exposições montada através de Edital de Concorrência Pública. A Galeria está instalada no saguão de entrada do edifício sede da Copasa, em Belo Horizonte. A duração média das exposições é de 60 dias, e o principal público é composto por visitantes e funcionários das diversas unidades e fornecedores que visitam a Empresa. Em 2010, foram realizadas cinco exposições, com uma média de público beneficiado de 3 mil pessoas.

Galeria de Arte dos Empregados da Copasa

Desde novembro de 2000, a Copasa mantém um espaço destinado à expressão artística de seus empregados. Instalada no edifício sede da Companhia, a Galeria de Arte dos Empregados da Copasa promove exposições ao longo de todo o ano. Além de estimular a expressão artística dos empregados efetivos e aposentados, contribui para a valorização dos artistas expositores, a melhoria da qualidade das relações interpessoais e a humanização do espaço empresarial. Em 2010, foram realizadas duas exposições, tendo a Empresa dispendido o valor de R\$ 39.142,80, atendendo a um público de, aproximadamente, 2 mil pessoas.

Grupo de Teatro Copasa

Criado em 1993 com o objetivo de valorizar os talentos internos e utilizar a linguagem lúdica do teatro para disseminar temas estratégicos para a Empresa e suas partes interessadas, o Grupo de Teatro Copasa, composto por oito empregados, é referendado pela comunidade interna e externa. Ao longo desse tempo, fez centenas de apresentações para o público interno e externo, em várias cidades mineiras e em outros estados. Entre os temas abordados ludicamente pelo grupo estão contemplados a segurança do trabalho; a promoção da saúde; a prevenção de doenças como DST/AIDS, cólera e tétano; o alcoolismo, o tabagismo e outras drogas; a prevenção de acidentes; a ergonomia; o atendimento ao público; a qualidade; o planejamento financeiro e a excelência da gestão.

Em 2010, o Grupo de Teatro Copasa teve atuação fundamental na disseminação de conceitos sobre excelência da gestão empresarial, apresentando cinco esquetes para centenas de empregados, durante o processo de candidatura da Companhia ao Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS).

Coral Copasa

Criado em 1981, inicialmente composto somente por empregados da Companhia, hoje conta também com a participação de familiares e da comunidade vizinha à Empresa. Formado por 35 pessoas, o grupo é regido pela maestrina Eliane Fajoli e participa de eventos sociais, culturais e políticos, valorizando a arte do canto coral em Minas. Em seus 29 anos de atuação, o Coral Copasa se consolidou como legítimo embaixador da Empresa e da tradição do canto coral mineiro. Em 2010, o Coral Copasa participou de 16 eventos, com uma média de público total de 4.920 pessoas.

Coral Infantil Gotas da Canção

O Coral Infantil Gotas da Canção é uma ação de cidadania coordenada pelo Distrito Norte de Belo Horizonte, direcionada a crianças residentes nos aglomerados Pedreira Prado Lopes e Vila Senhor dos Passos e de áreas carentes dos bairros Lagoinha, Santo André, São Cristóvão e Concórdia, cujas famílias vivem em situação de risco social.

Criado em setembro de 2005, o coral faz parte do Programa de Integração e Contribuição Social “Além dos Muros”, que atua juntamente com outras instituições na região norte de Belo Horizonte para a melhoria da qualidade de vida das comunidades. Criado em meados de 2004, o Programa “Além dos Muros” tem como objetivo ampliar e fortalecer o diálogo com as comunidades de seu entorno, 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 talento humano.

Assim, o objetivo do coral é contribuir para a formação da cidadania das crianças da região, utilizando a música como um meio de integrar os componentes provenientes das vilas e de outras comunidades. A iniciativa da Copasa conta com o apoio de escolas municipais, representantes da Igreja São Cristóvão, Núcleo de Apoio à Família, Hospital Odilon Behrens, Faculdade Brasileira de Ciências Exatas, Humanas e Sociais (FABRAI) e o Centro Universitário de Belo Horizonte (UNI BH), entre outros.

Atualmente, o coral é formado por 54 crianças de 6 a 11 anos e conta com o apoio voluntário de empregados da Copasa, entre eles Alex Lima Braz, do Setor de Atendimento Comunitário (SAC), do Distrito Norte de Belo Horizonte, que atua como regente. Em 2010, foram três apresentações na cidade de Belo Horizonte, para um público estimado de 5 mil pessoas:

- Apresentações natalinas no Minas Shopping;
- Solenidade de inauguração das obras do PAC na comunidade Pedreira Prado Lopes;
- 1ª Cantata de Natal da Copasa.

Contadores de Histórias

O Grupo de Contadores de Histórias foi formado a partir da contrapartida de uma parceria cultural da Copasa com o Instituto Aletria, na qual empregados da Empresa participaram do curso “A arte de contar histórias”. Desde o final de 2008, foi formado um grupo de voluntários que faz apresentações internas e externas, sempre focadas no respeito ao meio ambiente e na qualidade de vida. Em 2010, o grupo fez dez apresentações, presenteando um público de, aproximadamente 7 mil pessoas, com belas histórias.

Cantata de Natal

Realizada pela primeira vez em Belo Horizonte, o evento reuniu milhares de pessoas na Praça da Liberdade, no dia 21 de dezembro de 2010. A 1ª Cantata de Natal da Copasa foi fruto de um patrocínio da Empresa, com recursos da Lei Federal de Incentivo à Cultura, para a Orquestra Jovem de Contagem. Composta por mais de 100 componentes, sob a regência de Renato e Rosiane Almeida, a Cantata envolveu a participação de vozes do Coral Infantil Gotas da Canção e do Coral Copasa.

Orquestra Jovem de Contagem

É um projeto voltado para a promoção do desenvolvimento humano por meio do acesso a arte, cultura e educação, com vistas a possibilitar o resgate da cidadania e a inclusão social de crianças, adolescentes e jovens de baixa renda de Contagem. O projeto proporciona identificar o potencial do educando para a formação musical e dá também aos jovens participantes possibilidade de intercâmbios culturais nacionais e internacionais.

2º Concerto ao Pé das Mangueiras

Mais uma iniciativa da Copasa que busca humanizar seu espaço empresarial. Para tanto, por ocasião do Natal, a Companhia abriu as portas ao talento de seus empregados, familiares e amigos, que prepararam um poético espetáculo de canto coral e de contação de histórias. Além do público interno, estiveram na Copasa para assisti-lo convidados da comunidade do entorno da sede da Empresa, incluindo duas instituições de idosos.

Encontro Marcado

Com o objetivo de melhorar ainda mais o clima organizacional e promover a motivação dos empregados, a Copasa promove o Encontro Marcado, que permite o convívio social entre os colegas no ambiente da Empresa. A iniciativa estimula o desenvolvimento das habilidades artísticas do seu público interno, promovendo apresentações dos empregados e familiares que cantam ou tocam instrumentos musicais. Iniciado em 2010, foram realizados eventos nos meses de setembro, outubro e novembro.







7. DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA

Se nenhum tripulante está sozinho, também nenhuma embarcação navega inteiramente só. A Copasa considera parceiros todos aqueles que fazem parte de seu negócio, especialmente fornecedores, clientes e a comunidade. Com eles procura caminhar lado a lado, sabendo que a melhoria de condições de navegação para um é também a melhoria para o outro.

Além disso, por ser o saneamento básico uma condição de desenvolvimento social, a atuação da Copasa contribui significativamente para o crescimento econômico e o desenvolvimento institucional dos entes com os quais se relaciona.

Assim, com uma filosofia de parceria e cooperação, a Companhia mantém uma série de programas sociais e realiza importantes investimentos voltados para o desenvolvimento das comunidades sob influência de suas atividades e com as quais interage permanentemente.

A COPASA E SEUS FORNECEDORES

A Copasa seleciona e qualifica seus fornecedores no estrito cumprimento da legislação vigente, buscando contribuir para o desenvolvimento da cadeia de suprimentos e garantir a qualidade dos serviços e materiais, além de observar práticas de responsabilidade socioeconômica e ambiental.

Aquisição de Materiais e Logística

Os materiais de custeio e manutenção, destinados à operacionalização da Companhia, são supridos pela Unidade de Apoio Logístico de forma automática para todas as unidades da Copasa. No sistema utilizado pela Companhia, foram selecionados cerca de 1.800 itens de maior relevância e consumo para os quais são efetuados o planejamento e a gestão de compras e de estoques, com base em parâmetros de consumo atualizados trimestralmente, em que são definidos e informados pontos de reposição, consumos médios mensais, materiais em estoque, prazos de entregas e saldos contratuais. Para os demais materiais de custeio, de consumo esporádico, o planejamento da compra é feito pela própria unidade usuária.

Os materiais destinados ao crescimento vegetativo são adquiridos de forma centralizada, pela Unidade de Apoio Logístico, em função do planejamento e demandas apresentadas pelos distritos operacionais, que definem as quantidades que deverão ser compradas para o período de um ano.

Com relação aos materiais e equipamentos destinados às obras, o planejamento é feito pelas unidades gerenciadoras dos empreendimentos, cabendo à Unidade de Apoio Logístico efetuar a licitação, o recebimento junto ao fornecedor, o controle de qualidade, o armazenamento e a distribuição para a empresa responsável pela execução da obra.

Para garantir a melhor qualidade dos materiais a serem adquiridos, a Empresa se utiliza de um programa no qual são verificados o processo produtivo, a capacidade técnica instalada, os sistemas de qualidade e de proteção ambiental dos fornecedores, com o objetivo de homologar seus materiais, e apenas aqueles que possuam a certificação possam participar dos processos licitatórios da Empresa.

Além da aquisição de materiais, a Unidade de Apoio Logístico também recebe no almoxarifado bens inservíveis, materiais, produtos e equipamentos obsoletos, disponibilizados pelas demais unidades da Empresa, que são selecionados para reaproveitamento ou disponibilizados para alienação.

A partir de 2010, vem sendo incluída nos editais de licitação e contratos da Companhia a exigência de que o fornecedor retire, nos mesmos quantitativos a serem fornecidos, materiais usados e obsoletos do almoxarifado de bens inservíveis (por exemplo, pneus), para que lhes seja dada destinação adequada, buscando evitar a poluição ambiental.

A Empresa também promove o controle e a fiscalização do uso de reagentes e produtos químicos utilizados em seus diversos laboratórios, emitindo relatórios mensais para acompanhamento e controle pela Polícia Federal.

A unidade de Gestão de Energia da Copasa, estruturada em 2008, implantou em 2010 uma rotina de avaliação periódica com comparação entre os preços praticados no Mercado Livre e dos custos incorridos em suas compras no Mercado Cativo, o chamado preço de equilíbrio de energia. Em 2010, essa análise demonstrou atratividade pela manutenção das compras de energia através do Mercado Cativo de energia elétrica, ou seja, diretamente com as distribuidoras locais.

Qualificação e Seleção de Fornecedores

Desde 1993, a seleção dos fornecedores para inclusão no cadastro de fornecedores da Copasa é realizada a partir da análise e aprovação da documentação exigida pelos editais públicos de licitação, conforme preceitua a legislação vigente.

A Copasa disponibiliza em seu site, desde 2004, as informações necessárias para que os fornecedores possam se cadastrar, acompanhar sua situação cadastral e participar das licitações.

A qualificação dos fornecedores é realizada pelas Comissões de Licitação, durante os processos licitatórios, mediante análise e verificação do atendimento das condições e critérios previstos nos editais e na legislação aplicável.

A modalidade de licitação mais utilizada para a contratação de materiais e serviços comuns é o pregão eletrônico, que agrega maior transparência, melhores condições de negociação com fornecedores, menor custo e maior agilidade na condução dos procedimentos. A Copasa possibilita o acompanhamento do pregão em tempo real, via internet, disponibilizando acesso a todas as informações e fases do processo, prática que confere transparência e confiabilidade ao certame.

Desde 2002, são enviados relatórios mensais ao Tribunal de Contas do Estado (TCE), informando as contratações efetivadas pela Companhia no período, especificando valores, fornecedores e materiais ou serviços contratados. A partir de 2010, essas informações passaram a ser enviadas ao TCE eletronicamente. As licitações e contratações são controladas pela Procuradoria Jurídica da Copasa e pelas Auditorias Interna e Externa.

A Copasa não adota política ou prática de preferência a fornecedores locais, dado que não pode estabelecer preferências, uma vez que suas contratações seguem os preceitos estabelecidos na Lei 8.666/93. No entanto, a Companhia observa em seus processos licitatórios o cumprimento da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que estabelece direito de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte.

Compromissos dos Fornecedores

A Copasa exige dos fornecedores a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e a apresentação de declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de que não emprega menor de 16 anos, salvo sob a condição de aprendiz e, neste caso, que seja a partir de 14 anos. Exige ainda a comprovação de não contratação de mão de obra escrava e da não discriminação de qualquer natureza. Esses e outros documentos são verificados durante o processo licitatório e na fase de habilitação pelas Comissões de Licitações e Pregoeiros. **(GRI HR2)**

Nos editais e contratos, estão previstas cláusulas específicas relativas ao meio ambiente e à responsabilidade social.

Comunicação com os Fornecedores

A Copasa comunica-se com seus fornecedores por meio dos diversos canais de relacionamento, tais como: internet, e-mail, correspondências, comunicados, publicações, convocações, reuniões, contatos telefônicos, etc.



Avaliação dos Fornecedores

A avaliação dos fornecedores é feita pela verificação do atendimento às especificações técnicas contidas nos editais e contratos e também por meio dos ensaios de controle de qualidade dos materiais.

Para os fornecedores que apresentam desempenho adequado no cumprimento do contrato, a Copasa emite Atestado de Capacidade Técnica, que possibilita sua participação em outros processos licitatórios.

A COPASA E SEUS CLIENTES

A base do relacionamento da Copasa com seus clientes é a garantia de um serviço de qualidade aliada à disponibilidade permanente e à comunicação de mão dupla, em que a empresa utiliza as reclamações e sugestões para o aprimoramento e o desenvolvimento de produtos e serviços.

Ouvidoria

Atuando como mais um canal de comunicação da empresa com a sociedade, a Ouvidoria da Copasa, implantada em 2007, recebe aquelas reclamações que já foram solicitadas por meio dos canais convencionais de atendimento (Fale Conosco, Agência Virtual, Telefone 115 e Pontos de Atendimento) e não foram atendidas ou solucionadas satisfatoriamente. A Ouvidoria recebe também denúncias referentes a assuntos contábeis e de auditoria.

A Ouvidoria pode ser acionada por meio da internet, que é o canal de acesso utilizado por 93% dos demandantes, carta ou fax e interage com as demais unidades organizacionais, buscando soluções rápidas e efetivas para o demandante. Desde a sua implantação, foram registradas 5.143 solicitações e todas respondidas no prazo máximo de 15 dias corridos.

Em 2010, foram recebidas e analisadas na Ouvidoria 2.090 solicitações. As respostas das solicitações são disponibilizadas na internet e são acessadas pelo demandante por meio de uma senha, garantindo agilidade e sigilo da informação.

A Ouvidoria disponibiliza na intranet, mensalmente, para conhecimento e análise das unidades envolvidas, um relatório de acompanhamento das solicitações recebidas, contendo dados estatísticos e considerações, baseadas nas reclamações recorrentes dos clientes, possibilitando que as oportunidades de melhorias sejam identificadas e a qualidade dos serviços e atendimento prestados aprimorados.

Agências de Atendimento

A Copasa possui pelo menos uma agência de atendimento ao público em cada localidade operada, sendo ao todo 775 agências no Estado de Minas Gerais. Em 2010, a Empresa completou o número de 18 agências de atendimento servidas pelo Sistema de Gerenciamento das Agências de Atendimento (SIGA), que garante maior controle das atividades de atendimento ao cliente. Além de monitorar a qualidade do serviço, o sistema gera um banco de dados que possibilita identificar desvios e promover ações gerenciais adequadas.

Exemplos de dados obtidos pelo sistema:

- 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.

Funcionalidades disponíveis:

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

Internet

Outro meio de comunicação da Copasa com seus clientes é o website da Empresa: www.copasa.com.br, com informações atualizadas, além de serviços de natureza comercial e operacional. O site traz também o Chat Online e o Fale Conosco, para envio de solicitações por e-mail.

Na Agência Virtual, um dos canais do site da Empresa, o cliente pode fazer consultas e obter 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 e alteração de vencimento de conta.

Além disso, a Copasa utiliza as redes sociais na internet (Twitter e blog) para disponibilizar informações sobre intermitências no abastecimento, obras e manutenções nas redes.

Central de Relacionamento com o Cliente

Acessível no telefone 115, a Central de Relacionamento com o Cliente é um instrumento importante na relação cliente/Empresa e está disponível para Belo Horizonte, Contagem, Betim, Ribeirão das Neves e parte de outras cidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte, além de Caratinga, Coronel Fabriciano, Timóteo, Conselheiro Lafaiete, Ipatinga e Santana do Paraíso, no interior do Estado.

O objetivo da central é prestar informações aos clientes, bem como acolher e encaminhar suas demandas de serviços para os setores operacional e comercial da Companhia. Tais serviços incluem manutenção em redes de água e esgoto, verificação de intermitência de abastecimento, solicitação de religação e de novas ligações de água e esgoto, verificação de débito e análise de consumo e solicitação de segunda via de conta. Nas demais localidades abastecidas pela Companhia no Estado, o atendimento dos clientes dá-se por meio dos telefones dos respectivos escritórios locais da Copasa.

Cartilha do Cliente

A Cartilha do Cliente possui informações de interesse dos clientes da Copasa, tais 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, teste de vazamento, entre outros.

Encontros com os Clientes

A Copasa oferece a palestra “Educação para o consumo” para indústrias, escolas, hospitais, condomínios, órgãos públicos e empresas em geral, gratuitamente. O evento aborda assuntos ligados à atuação geral da Companhia em relação aos sistemas de abastecimento de água,



de coleta e tratamento de esgoto e à educação ambiental. São passadas informações que visam conscientizar o público da necessidade da preservação ambiental, do combate ao desperdício de água, bem como dicas de detecção de vazamento e de limpeza de caixa d'água.

Em 2010, foram realizadas 103 palestras atendendo a um público de 6.776 pessoas.

Responsabilidade sobre o produto

(GRI PR1; PR3) Com 47 anos de experiência, a Copasa utiliza tecnologia de ponta para levar água tratada, saudável, pura e adequada ao consumo para a população.

A água da Copasa tem qualidade reconhecida em todo o país e supera os parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, resultado de um rigoroso processo de tratamento monitorado por mais de 1 milhão de análises realizadas mensalmente nos 29 laboratórios da empresa distribuídos pelo Estado de Minas Gerais.

Parte dos resultados dessas análises pode ser comprovada pelos clientes, já que as contas de água trazem informações, explicações e valores de referência sobre cloro, cor, flúor, coliformes, turbidez, pH e *Escherichia coli*, orientando-os sobre a qualidade da água que estão recebendo e consumindo.

A essa qualidade soma-se a atuação direta da água da Copasa na prevenção da cárie dentária, com a adição do flúor no processo de tratamento em todos os sistemas de abastecimento da Empresa, sempre atendendo aos padrões exigidos pela legislação brasileira.

Uma nova maneira de informar o consumo

A partir de 2010, a Copasa passou a entregar uma nova conta de água e esgoto, com mais informações aos clientes. O objetivo com as mudanças é mostrar com mais transparência os serviços prestados pela Copasa.

A principal inovação é o uso da unidade litros como medidora de consumo de água, permitindo que o cliente compreenda e identifique mais rápido a quantidade que consumiu. O cálculo tarifário possibilita a identificação de sua faixa de consumo e o respectivo valor tarifário.

A conta mostra ainda a média diária de consumo e o valor que o cliente pagou por dia pelos serviços de água e esgoto, além de trazer dicas de hábitos de higiene e uso adequado da água. A divulgação de fotos de pessoas desaparecidas ganhou mais espaço, com quatro fotos, trocadas periodicamente.

SANEAMENTO RURAL

A Copasa é responsável pelas ações do Governo do Estado de Minas Gerais no atendimento às pequenas localidades carentes de infraestrutura sanitária, por meio de diversos programas sociais em comunidades rurais, sedes municipais, projetos de assentamentos agrícolas do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA-MG) e escolas estaduais, através da captação de recursos externos e internos, efetivada por convênios e/ou contratos.

Esses programas visam à melhoria da qualidade de vida e da saúde das populações de todo o Estado de Minas Gerais por meio da implantação de Sistemas de Abastecimento de Água, de Esgotamento Sanitário e Tratamento de Resíduos Sólidos.

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.

Entre os vários programas, destacam-se:

Programa Saneamento Básico: mais saúde para todos

Trata-se de um projeto estruturador do Governo do Estado de Minas Gerais que objetiva a implantação de Sistemas de Abastecimento de Água, de Esgotamento Sanitário, de Tratamento de Resíduos Sólidos – Aterros Sanitários e Usinas de Reciclagem e Compostagem – e de Módulos Sanitários Domiciliares em comunidades rurais, sedes municipais e assentamentos agrícolas, a maior parte dessas localidades situadas no Norte de Minas e no Vale do Jequitinhonha. **(GRI S05)**

Em 2010, a Copasa, em parceria com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento de Política Urbana (SEDRU), deu continuidade às ações definidas no convênio celebrado em 2004 e 2007, com recursos financeiros do Governo do Estado no valor de R\$ 27,9 milhões.

As ações mais significativas foram:

Ação	Resultado 2010
Implantação de Sistemas Simplificados de Abastecimento de Água	21 localidades atendidas
Implantação e/ou melhorias de Sistemas de Esgotamento Sanitário	4 concluídos
Implantação de Estações de Tratamento de Esgoto	7 concluídas

Programa Água nas Escolas

O objetivo do Programa Água nas Escolas é a implantação, ampliação e melhoria de Sistemas de Abastecimento de Água em 414 escolas estaduais, além da análise e acompanhamento da qualidade de água fornecida por Sistemas de Abastecimento de Água públicos em 3.555 escolas estaduais. O programa tem ênfase nos trabalhos de educação sanitária, conforme convênio Companhia de Saneamento de Minas Gerais/Secretaria de Estado da Educação/Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Política Urbana (COPASA/SEE/SEDRU), celebrado em 2009, com recursos do Governo do Estado no valor de R\$ 16,9 milhões.

As ações mais significativas realizadas em 2010 foram:

AÇÃO	DESCRIÇÃO	RESULTADO 2010
Implantação de Sistemas Simplificados de Abastecimento de Água	• Ações preliminares • Elaboração de projetos e ordens de serviços para início de obras	- 118 poços locados - 66 poços perfurados - 162 obras em andamento
Coleta e análise de água		240 coletas
Ação Social	Reuniões nas Superintendências Regionais de Ensino - divulgação do programa e disponibilização do material educativo informativo	46 reuniões
Confecção de cartazes, folders e CDs alusivos ao programa		- 12.000 cartazes - 2.500.000 folders - 5.000 CDs



Programa PróÁgua Nacional

O programa visa garantir a melhoria e a implantação da oferta de água de boa qualidade para o Norte de Minas Gerais, com promoção do uso racional desse recurso, de tal modo que sua escassez relativa não continue a constituir impedimento ao desenvolvimento sustentável da região.

Em Minas Gerais, o PróÁgua Nacional é coordenado pelo Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM), com apoio técnico da Copasa e investimento de R\$ 29,4 milhões.

As ações implementadas em 2010 foram:

AÇÃO	DESCRIÇÃO
Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgoto Sanitário	Implantação e/ou ampliação de Sistemas de Abastecimento de Água e Módulos Sanitários com fossas absorventes
	Januária: sede e 16 localidades
	Janaúba : sede e 15 localidades
	Mato Verde: sede e 11 localidades
	Rio Pardo de Minas: sede e 20 localidades

A COPASA E A COMUNIDADE

Saneamento, Desenvolvimento e Justiça Social

(GRI EC8) Direcionar programas e ações para garantir água e serviços de esgotamento sanitário aos segmentos mais carentes da população de Minas Gerais representa para a Copasa investir na melhoria da qualidade de vida e inclusão social. Por essa razão, 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, exclusiva 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. Nessa categoria, a Copasa beneficia cerca de 1,9 milhão de pessoas em todo o Estado.

Em 2010, 325.559 residências foram beneficiadas pela Tarifa Social com abastecimento de água e 202.706 com esgotamento sanitário. Em comparação com 2009, verificou-se um acréscimo de 4.730 residências beneficiadas. O valor total do desconto concedido em 2010 foi de R\$ 58.098.334,94.

Subvenção a Entidades Filantrópicas

A Copasa, consciente da importância do investimento em projetos sociais, já tem história na construção da transformação social. Desde 1979, a Companhia é parceira das entidades filantrópicas mineiras através do programa de concessão de subvenção, ao qual destina 0,6% de seu faturamento mensal.

Em 2009, o programa de subvenção foi adaptado para se adequar à ação “Conta com a Gente”, implantada em conjunto com o Governo do Estado de Minas Gerais, por meio da Secretaria de Estado de Assistência Social (SEDESE) e Serviço Voluntário de Assistência Social (SERVAS). A partir daí, a Copasa passou a manter três tipos de benefícios às entidades filantrópicas: subvenção e apadrinhamento, vinculados à ação “Conta com a Gente”, e o programa Solidariedágua.

Em dezembro de 2010, 856 entidades filantrópicas foram beneficiadas com descontos nas tarifas de água e esgoto até o limite da demanda contratada. O valor total de desconto concedido no período foi de R\$ 6.482.271,94.

Para as entidades cadastradas na ação “Conta com a Gente”, a subvenção representa desconto de 25% nas tarifas. Para os hospitais filantrópicos vinculados ao programa “Solidariedágua”, o desconto é de 50%.

Apadrinhamento

A Copasa oferece gratuitamente às entidades filantrópicas devidamente cadastradas na ação “Conta com a Gente” o serviço de arrecadação mensal de contribuições de pessoas físicas e jurídicas através das contas de água/esgoto. Os valores arrecadados destinam-se ao pagamento dos serviços prestados às entidades pela Copasa. O excedente arrecadado, se houver, é creditado em favor das mesmas em suas contas correntes bancárias.

Até o final de 2010, o programa já contabilizava o cadastro de 341 entidades das seguintes categorias: Creches, Abrigos, Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI), Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Casas Lares, Casas de Passagem, Albergues e Centros de Recuperação para Dependentes Químicos.

Programa Solidariedágua

O Programa Solidariedágua, criado em 2008, também objetiva arrecadar contribuições voluntárias de clientes da Copasa diretamente nas contas de água/esgoto. Os valores recebidos destinam-se exclusivamente ao pagamento dos serviços prestados pela Copasa às entidades.

Em dezembro de 2010, 25 entidades foram beneficiadas com este programa.

Consumo Máximo Faturado

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

No ano de 2010, por meio dessa política, foram concedidos descontos da ordem de R\$ 49.357.640 aos clientes da Companhia.

Programa Vale Água

Em 2006, a Copasa implantou o Programa Vale Água, que incentiva os moradores das áreas de complexidade social da capital a trocarem latas de alumínio e garrafas pet por desconto na conta de água.

A troca do material reciclável ocorre no Posto Avançado de Atendimento da Copasa, no próprio aglomerado, por meio de um procedimento simples, rápido e sem burocracia: o cliente dirige-se à agência, pesa o material e recebe seu comprovante. O desconto é efetivado na próxima conta. Qualquer morador pode participar do programa, independentemente do tipo de imóvel (residencial ou comercial, igrejas, associações etc.).

Com o Vale Água, a Copasa busca: beneficiar seus clientes de baixa renda ao promover uma redução do valor da conta de água, assegurando o acesso aos serviços básicos de saneamento a uma população cada vez maior; criar uma nova consciência ambiental de reciclagem; diminuir o volume de lixo lançado nos cursos d'água e no meio ambiente e, conseqüentemente, reduzir as enchentes e a incidência de doenças de veiculação hídrica.

O programa está presente em seis aglomerados de Belo Horizonte. Em 2010, recebeu 2.818,62 kg de latas de alumínio e 26.850,58 kg de garrafas pet.



Programa de Descontos Progressivos

A Copasa mantém o Programa de Descontos Progressivos para o poder concedente. As prefeituras que pagam suas contas até a data de vencimento recebem descontos que variam de 10% a 50% no valor de suas tarifas.

O percentual de desconto concedido varia em função da quantidade de meses em que o pagamento é realizado dentro do período de vencimento da conta. Com até 6 meses de pagamento em dia, o desconto é de 10%. De 7 a 12 meses, o desconto é de 20%. De 13 a 18 meses, 30%. De 19 a 24 meses, 40%, e acima de 25 meses, 50%.

Em dezembro de 2010, 378 prefeituras foram beneficiadas, ou seja, 65,6% do total de prefeituras concedentes. A maior parte delas, 228, receberam descontos de 50% no valor das tarifas.

O total de descontos concedidos em 2010 atingiu a quantia de R\$ 16.154.421,18.

APOIOS E PATROCÍNIOS

A disposição para atuar em ações e atividades que contribuam com a sociedade e que reafirmem de maneira positiva seu compromisso com os mineiros é uma marca da Copasa. Por isso, a Companhia está presente nos principais eventos realizados em Minas Gerais com patrocínios, apoios e ações institucionais, além da distribuição de copinhos de água para participantes e o público em geral. Com esse propósito, apesar da interrupção da participação nesses eventos, de junho a dezembro, por determinação da lei eleitoral, em 2010 a Copasa despendeu o montante de R\$ 1.273.598,83.

Apoios e Patrocínios em Eventos Culturais

Exposição do Artesão

A Copasa vem apoiando há cinco anos a Exposição do Artesão, em comemoração ao Dia do Artesão, 19 de março. O convênio firmado entre a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico – por meio da Superintendência de Artesanato – a Copasa e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE-MG) permitiu a institucionalização do evento e contribuiu para o resgate das tradições históricas de Minas Gerais, evidenciando a cultura e o artesanato. A valorização dos artistas que têm no artesanato o seu sustento contribui na geração de renda e ajuda a construir uma sociedade mais justa e sustentável.

Concertos no Parque

Parceria existente há seis anos entre a Copasa e a Fundação Clóvis Salgado - Palácio das Artes, já consolidado como uma tradição cultural de Belo Horizonte. São realizadas apresentações da Orquestra Sinfônica de Minas Gerais em concertos públicos no Parque Municipal Renné Gianetti. Cada concerto envolve a presença de um público superior a 4 mil pessoas, de diversas faixas etárias, oriundos de toda Minas Gerais, frequentadores da Feira de Arte e Artesanato da Av. Afonso Pena e do Parque Municipal.

A participação da Copasa se dá no fornecimento e distribuição de copos de água, instalação do carro pipinha, distribuição de viseiras e leques, além de chamadas (spots) durante o intervalo das apresentações, com mensagens voltadas para a preservação do meio ambiente.

Cooperativismo e Arte nos Parques

Promovido pelo Sistema do Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (OCEMG/SESCOOP-MG), este projeto busca integrar e valorizar a filosofia cooperativista por meio da cultura e lazer, com apresentações artísticas em parques.

O público estimado é de 2 mil pessoas por evento, nos quais a Copasa hidrata e protege os visitantes do calor e sol, distribuindo viseiras, leques e água tratada em copinhos.

Além dos programas descritos acima, a Copasa prestou apoio a diversos eventos e projetos culturais ligados à dança, música, teatro, circo, artesanato, manifestações folclóricas, totalizando um investimento de R\$ 138.535,40 em apoios e R\$ 2,4 milhões em projetos na área cultural através da Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet).

Projetos aprovados por meio da Lei Federal de Incentivo a Cultura (Lei Rouanet) em 2010

PROJETO	PRONAC	PROPONENTE	ARTIGO
Feira Mineira de Artesanato em São João del Rei e Tiradentes	08 8862	João Felipe Braga de Carvalho	26
Livro: “História, Arte e Sonho na Formação de Minas”	09 3910	Associação Pró-Cultura do Palácio das Artes	18
Campanha de Popularização do Teatro e da Dança	07 10746	SINPARC	18
Prêmio Estado de Minas de Artes Cênicas Cena Minas Edição 2011	09 8572	Instituto Cultural Sérgio Magnani	18
Palácio das Artes 2008 – Programação Artes Visuais	07 12027	Instituto Cultural Sérgio Magnani	18
12º Festival de Curtas de Belo Horizonte	09 8749	Instituto Cultural Sérgio Magnani	18
Temporada de Óperas	09 8527	Instituto Cultural Sérgio Magnani	18
Palácio das Artes 2008 – Extensão	07 12033	Instituto Cultural Sérgio Magnani	18
Palácio das Artes 2008 – Prog. Erudita e Instrumental	07 12032	Instituto Cultural Sérgio Magnani	18
Memória Gráfica – Espaço Público, Escrita Urbana e Gravura	08 3468	Maria Dulce/Denise Guimarães	18
Orquestra Filarmônica de Minas Gerais	08 8629	Instituto Cultural Orquestra Sinfônica	18
Total dos recursos liberados via Lei Rouanet		R\$2.400.000,00	

Entre os projetos culturais aprovados pela Copasa com incentivos fiscais, destacam-se:

Cena Minas

O Prêmio Estado de Minas de Artes Cênicas (Cena Minas) é um projeto do Governo do Estado de Minas Gerais, desenvolvido pela Secretaria de Estado de Cultura, com patrocínio da Copasa, por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura, em parceria com o Instituto Cultural Sérgio Magnani. O projeto foi desenvolvido com o objetivo de incentivar e fortalecer as produções cênicas em



Minas Gerais nas áreas de teatro, dança e circo, garantindo a manutenção de espaços, fomentando a formação de público e gerando melhores condições de trabalho. O Cena Minas abre para a população mineira novas oportunidades de crescimento cultural e acesso à informação e intensifica a política da Copasa de promover a arte, a cultura e a cidadania.

Por ser realizado via edital, tem-se maior transparência na escolha, credibilidade e confiabilidade nos projetos selecionados. Em suas três últimas edições, o prêmio contemplou 105 projetos em todo o Estado. A premiação para os projetos selecionados é de R\$ 1,11 milhão, sendo dividida em três categorias: Manutenção de espaços de grupos de teatro e dança – voltado para o desenvolvimento artístico de grupos, estímulo à pesquisa no âmbito das artes cênicas e criação de polos de atividades artísticas e culturais no Estado; Formação de público – com vistas à realização de apresentações de dança e teatro para alunos e professores da rede pública estadual de ensino, para que se crie o hábito de frequentar espetáculos, fortalecendo o elo entre cultura e educação, e equipamentos e materiais para circos – voltado para a manutenção de equipamentos, lonas, figurinos e outros.

História, Arte e Sonho na Formação de Minas

O livro do jornalista Mauro Guimarães Werkema, patrocinado pela Copasa com incentivos fiscais da Lei Rouanet, é fruto de pesquisa do autor, que faz uma intersecção entre a cultura e o turismo em Minas Gerais, retratando a contribuição cultural representada pelas cidades de Ouro Preto e Mariana para o desenvolvimento econômico do Estado. A publicação aborda questões referentes à preservação e interpretação da riqueza cultural, humanística e artística dessas cidades, fazendo um paradoxo entre preservação e modernização, passado e futuro, riqueza e carência.

Orquestra Filarmônica de Minas Gerais

Patrocinada pela Copasa em 2010, com recursos oriundos da Lei Rouanet, vem desenvolvendo um trabalho incessante em busca de excelência artística, levando a música clássica a todos os mineiros, em diversas regiões de Minas Gerais.

Em 2010, foram agendadas cerca de 60 apresentações, em nove estados brasileiros, em mais de 25 cidades, com público aproximado de 80 mil espectadores.

Apoios e Patrocínios em Eventos e Campanhas Educativas

Foram diversos eventos socioeducacionais e campanhas educativas, como feiras do livro, fóruns, seminários, jornadas, conferências e blitz de caráter socioeducativo.

5ª Expo Money Belo Horizonte

Belo Horizonte é parte do Circuito Brasileiro de Educação Financeira e Investimentos, entre outras capitais do Brasil. A Expo Money tem o objetivo de levar a educação financeira para o maior número de brasileiros, através do planejamento financeiro pessoal e familiar, num ambiente propício de negócios e de relacionamento, aproximando o investidor individual com o trade. Em outubro de 2010, a Copasa participou com um estande mostrando seus resultados econômico-financeiros para o público investidor.

Apoios e Patrocínios em Eventos Sociais

Comemoração do Dia Internacional do Trabalhador

A comemoração envolve um público de mais de 200 mil pessoas de várias partes de Belo Horizonte e da Região Metropolitana, que compareceu à Via 240, no bairro Aarão Reis, zona norte da capital mineira, no dia 1º de maio de 2010. Além de ser uma das patrocinadoras do evento, a Empresa distribuiu, ao público presente, 52 mil copos de água por meio de dois pipinhas e 23 mil copinhos de água envasada. Essa iniciativa é realizada em parceria com a Associação dos Empregados da Copasa, de suas Subsidiárias e Patrocinadas (AECO).

Apoio às vítimas de enchentes e terremoto

Para apoiar as vítimas de tragédias, a Copasa enviou, em 2010, 120 mil copos de água envasada para a Coordenadoria Estadual da Defesa Civil (CEDEC-MG). A água foi distribuída para as populações atingidas pelas chuvas no início do ano na cidade de Ubá e para as vítimas do terremoto do Haiti.

Em 2010, a Copasa esteve presente em diversos eventos de apoio social, com destaque para eventos ligados à inclusão social, ações de cidadania e Ação Global, redução de violência, eventos ligados à qualidade de vida e saúde, ao estímulo ao voluntariado e ao planejamento das cidades para a melhoria da qualidade de vida.

Eventos Ambientais

Aquário da Bacia do São Francisco

Seguindo seu fascínio pela vida de rio, a Copasa contribuiu na composição da fauna do Aquário da Bacia do São Francisco, inaugurado em março de 2010 no Zoológico de Belo Horizonte pela Fundação Zoo-Botânica. A participação da Companhia se deu pela doação de peixes do Sistema de Biomonitoramento da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Arrudas. O aquário conta com aproximadamente 1,2 mil peixes da Bacia do São Francisco. O objetivo é descrever a imensidão dos 2,8 mil km do rio em 22 tanques, que somam 3 mil m². Neles, estão expostos exemplares de Dourado, Mantrinxã, Pacu-Caranha, Surubim, Tucunaré e outras 35 espécies presentes na fauna do rio, que nasce na Serra da Canastra e deságua no litoral nordestino.

Dia Mundial do Meio Ambiente e Dia da água

Em 2010, mantendo sua política de incentivo à preservação do meio ambiente e dos recursos hídricos, a Copasa programou e apoiou muitas atividades, concentrando suas ações nos dias comemorativos à água (22 de março) e ao meio ambiente (5 de junho). Nessas ocasiões, a Companhia prepara extenso material para utilização em eventos diversos em toda Minas Gerais, como debates, palestras, feiras, exposições, blitz educativas, shows, concertos, movimentos cidadãos, caminhadas ecológicas, abraços solidários e mutirões, sempre distribuindo água para a população.

Biodiversidade

A Copasa realizou, na Semana do Dia Mundial do Meio Ambiente, entre os dias 5 e 11 de junho de 2010, diversas palestras, gincanas e exposições abordando o tema da biodiversidade, alinhada à proposta da ONU que definiu 2010 como o Ano Internacional da Biodiversidade.

Anteriormente, no Dia Internacional da Mulher, a Galeria de Arte dos Empregados da Copasa abriu as portas para a exposição “O Olhar Feminino sobre a Biodiversidade”, da psicóloga Andrea Moreira, lotada na Divisão de Recursos Humanos, flagrando a beleza exuberante de rios, cascatas, animais, plantas e horizontes espetaculares.

Participação em ações das cidades mineiras

As ações da Copasa na semana do meio ambiente também aconteceram nas escolas de Caeté. Cerca de 5 mil alunos da rede estadual e municipal de ensino participaram de uma série de atividades com foco na preservação da natureza. Em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, a Companhia promoveu o Show Chuá, uma gincana ecológica entre os alunos, que também puderam acessar o site da Empresa e se divertir com os novos jogos sobre o meio ambiente. Os professores participaram da oficina Puf Pet, que ensinou a transformar copinhos e garrafas pet em puf, utilizando-se, também, banner, pilhas e retalhos.

Em Contagem, no SESC Laces, a Prefeitura promoveu a V Mostra Ambiental, com o tema “Lixo – Desafios, Reflexões e Possibilidades” para 4 mil alunos das escolas municipais. A Copasa apoiou o evento e levou como atrações os jogos do Show Chuá e a apresentação do Grupo de Contadores de Histórias da Companhia.



Ação ambiental

Por iniciativa dos empregados da Divisão de Produção Serra Azul e Vargem das Flores, juntamente com a comunidade da região, em 2010 foi promovida a limpeza e retirada do lixo da orla do lago da represa Vargem das Flores. A Copasa participou ativamente, apoiando a equipe com camisas, bandeiras, lanches e até um barco para a realização da coleta. Localizado em Betim e Contagem, o Sistema Vargem das Flores compõe o Sistema Integrado da Bacia do Rio Paraopeba, responsável pelo abastecimento de 50% da população da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Programa Recicle seu Óleo

Promovido em parceria entre a Copasa e o Shopping Vale do Aço, em Ipatinga, desde 2009, o programa constitui-se na disponibilização de postos de coleta para que os clientes do Shopping possam levar óleo de cozinha usado, que é encaminhado para reciclagem. Além de preservar o meio ambiente, o Programa Recicle seu Óleo abre espaço também para a solidariedade. O óleo recolhido é trocado por produtos de limpeza, que são doados à Instituição Casa da Esperança. Esse projeto tem o objetivo de abrigar e assistir pessoas com sequelas de paralisia cerebral que não têm acesso a um tratamento digno.

Projetos e Apoios Esportivos

Buscando consolidar sua posição de empresa que tem suas ações voltadas aos anseios da comunidade e valoriza o esporte, a Copasa apoia eventos esportivos, incentivando a prática de atividades físicas. A Empresa esteve presente em todas as grandes competições realizadas no Estado de Minas Gerais, contribuindo com a liberação de recursos pela Lei de Incentivo ao Esporte, com patrocínios institucionais e doações de copinhos de água e instalação de túneis refrescadores para os atletas e público presente. Essa política, além de ser um poderoso canal de divulgação e comunicação institucional, aproxima o cliente da instituição e cria um elo de simpatia, de entrosamento entre a Empresa e a comunidade.

Patrocínios concedidos com recursos oriundos da Lei Federal de Incentivo ao Esporte em 2010:

Projeto/ Entidade	Proponente
Formação de Atletas	Minas Tênis Clube
Iniciação Esportiva – ITAESP	Instituto de Talentos Esportivos
Valor total dos patrocínios	R\$ 520.000,00

O projeto Iniciação Esportiva ITAESP é voltado para a formação de equipes de base de natação de alto rendimento, na faixa etária entre 8 e 11 anos, nas categorias mirim 1, mirim 2, petiz 1 e 2, segundo normas da Confederação Brasileira de Desportos Aquáticos (CBDA). O objetivo é a formação de 80 atletas, sendo 40 meninas e 40 meninos que farão parte de equipes de competições de natação, dentro do calendário oficial da CBDA.

Patrocinado pela Copasa pela terceira vez, o Projeto Formação de Atletas, do Minas Tênis Clube, tem como objetivo a promoção de jovens talentos esportivos, fornecendo toda a infraestrutura necessária para o seu desenvolvimento esportivo e humano, tal como escola, moradia, alimentação, plano de saúde, dependências adequadas para treinamento, material e técnicos especializados, preparação física e a participação nos principais campeonatos locais, nacionais e internacionais.

O projeto tem como público-alvo cerca de mil atletas, crianças, jovens e adultos – na faixa etária de 6 a 35 anos – associados do Clube e integrantes da comunidade esportiva estadual e nacional, com habilidades técnicas apropriadas ao desenvolvimento

das modalidades esportivas de basquetebol e futsal masculino, ginástica artística, ginástica de trampolim, judô, tênis, natação e voleibol masculino e feminino.

3ª Meia Maratona da Linha Verde

Marcando novamente sua presença nos principais eventos esportivos do Estado de Minas Gerais, em 2010, a Copasa foi uma das apoiadoras da 3ª Meia Maratona da Linha Verde, que reuniu as principais estrelas do atletismo brasileiro e colocou a capital mineira no calendário esportivo internacional. Foram 21 km de prova e 5 km de corrida da Família. A Copasa foi a responsável pela hidratação dos 6.450 competidores e da população presente ao evento, por meio do fornecimento de 15 mil copos de água e instalação de túneis refrescadores ao longo do percurso da prova.

Corrida Caminhada pela Sustentabilidade (Fundação Torino)

Realizada em maio de 2010, a corrida contou com mais de 3 mil pessoas que largaram da Praça Íris Valadares, no Belvedere. A Fundação Torino elegeu a sustentabilidade como tema para essa 4ª edição da corrida. Pelo caminho de 10 km da corrida ou pelos 4 km da caminhada, a Copasa esteve presente com a distribuição de copinhos de água.

5ª Corrida Rústica João César de Oliveira

Em sua 3ª edição, a corrida de 10 km na cidade de Contagem teve largada em frente à Caixa Econômica Federal, no Eldorado. O objetivo principal desse evento esportivo é fomentar o esporte como política pública, incentivando os moradores da cidade, portadores de deficiência ou não, a participarem de atividades esportivas. Foram distribuídos 17.500 copinhos de água da Copasa durante o evento.

Saúde e Saneamento

Campanha Interna de Enfrentamento à Dengue

Para sensibilizar os empregados sobre a importância do combate à dengue, a Copasa promoveu por meio de sua unidade de Saúde a “Campanha de Enfrentamento à Dengue”. A Campanha teve início em abril, na sede da Empresa em Belo Horizonte, e se estendeu para as 611 cidades operadas pela Companhia em 2010.

Doações

Doações da Copasa para o Fundo da Infância e da Adolescência (FIA) 2010

Projeto/entidade beneficiada

Associação Projeto Providência	Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – CEDCA
Projeto Vita Vida – Servas	Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – CEDCA
Projeto Orquestra Jovem de Contagem	Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – CEDCA
Casa de Apoio a Crianças e Adolescentes com Câncer – Aura	Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente – CEDCA
Valor das doações com incentivo	R\$600.000,00



Recursos liberados pela Empresa através das Leis de Incentivo à Cultura, ao Esporte e pelo Fundo da Infância e Adolescência (FIA):

ANO	Lei Rouanet	Lei de Incentivo ao Esporte	Doações para o FIA	Total R\$
2007	R\$2.309.000,00	R\$731.336,44	R\$600.000,00	R\$3.640.336,44
2008	R\$2.699.999,50	R\$600.000,00	R\$675.000,00	R\$3.974.999,50
2009	R\$3.000.000,00	R\$750.000,00	R\$600.000,00	R\$4.350.000,00
2010	R\$2.400.000,00	R\$520.000,00	R\$600.000,00	R\$3.520.000,00

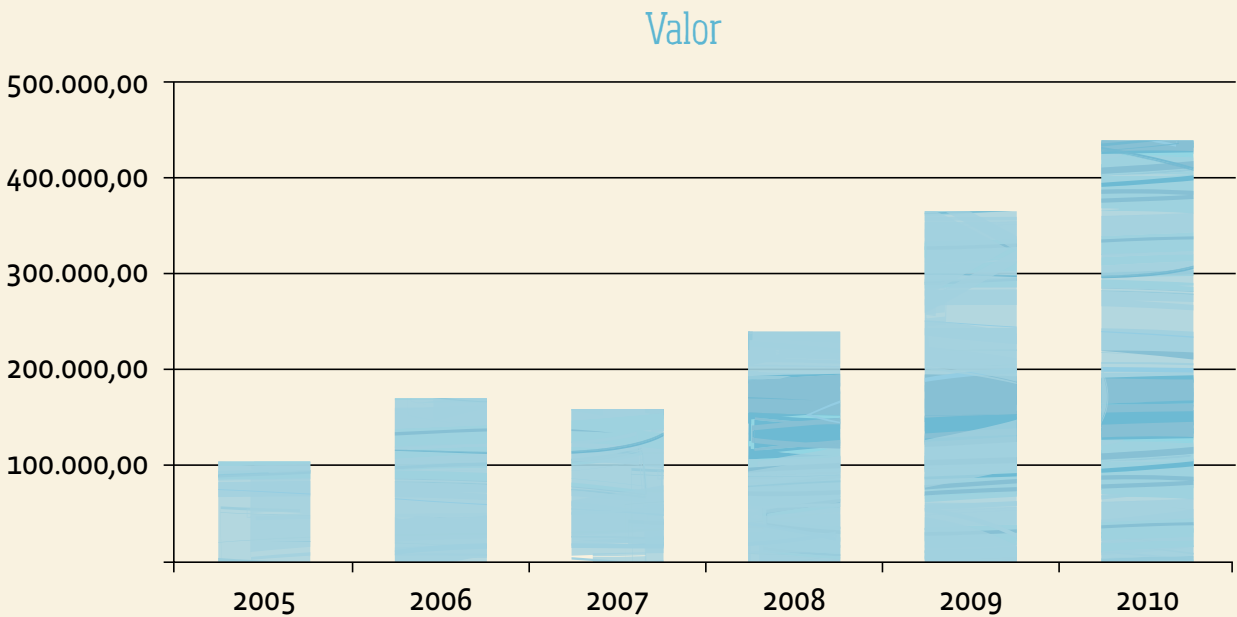
Programa CONFIA EM 6%

Desde 2005, a Copasa mantém o Programa de Doações dos Empregados da Copasa para o Fundo da Infância e da Adolescência – CONFIA EM 6%, que proporciona aos empregados da Empresa a oportunidade de destinar parte do imposto de renda devido a entidades filantrópicas de assistência a crianças e adolescentes carentes.

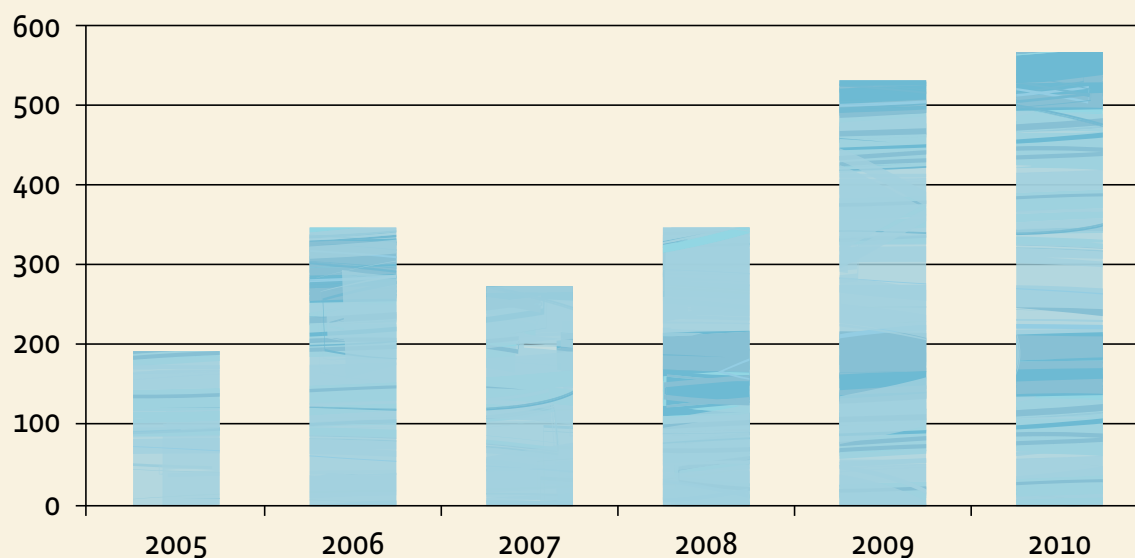
Em 2010, foram implementadas diversas ações de melhorias do processo. O mais significativo foi a informatização dos procedimentos de execução e controle do programa, desde a fase de planejamento e estruturação até a de prestação de contas pelas entidades beneficiadas com doações. As melhorias introduzidas atribuíram ao processo um grau ainda maior de confiabilidade, agilidade e segurança dos controles, além de conferir maior transparência para os participantes, entre outros fatores.

Na campanha de 2010, desenvolvida no período de 27/10 a 16/12, as doações totalizaram R\$ 440.338 com a participação de 564 empregados. A arrecadação apresentou um aumento de 20% em relação ao ano de 2009 e o número de doadores cresceu 6,8%. Os recursos arrecadados nessa campanha vão beneficiar crianças e adolescentes de 35 cidades mineiras.

Desenvolvimento do Programa CONFIA EM 6%



Número de Doadores



Reintegração de Albergados

A dificuldade de reintegração de condenados é um dos graves problemas enfrentados pela sociedade brasileira. Sensível a essa questão, a Copasa busca promover a reinclusão desses cidadãos por meio da contratação dos mesmos em suas unidades operacionais. Assim, dois Distritos da Companhia, o do Alto do Jequitinhonha e do Baixo Rio das Velhas, adotam desde 1997 a prática de contratação de albergados com o objetivo de contribuir para a reabilitação e inclusão social. Foram beneficiados 14 apenados em 2010. A Copasa mantém também uma parceria com a Penitenciária José Maria Alkimin (PJMA), na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), para absorver mão de obra de detentos da instituição.

Essa prática é desenvolvida em parceria com o Poder Judiciário. A remuneração consiste em um salário mínimo e o registro da frequência é feito por folha de ponto. Os albergados são acompanhados pelos Encarregados dos Sistemas e observam o horário de trabalho local. Recebem equipamentos de segurança e após treinamento, sob orientação de empregado da Copasa, desenvolvem as atividades, tais como: pinturas, capinas, cargas e descargas, limpeza de depósitos e pátios de almoxarifados, serviços de jardinagem, operacionais e outros.

A iniciativa resulta em melhor qualidade de vida aos albergados, além de recontrações, absorções por outras instituições, e de criar oportunidade de continuidade de seus estudos. Entre os albergados beneficiados nesse programa, alguns estão cursando Direito, um deles foi absorvido por uma empreiteira e outro trabalha atualmente como pedreiro.

Confiágua

Implantado pela Copasa, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), Serviço Social da Indústria (SESI) e Instituto Estrada Real, esse programa criado pelo Governo do Estado de Minas Gerais tem como objetivo promover o turismo e contribuir para a geração de novos empregos na região Estrada Real. Cabe à Copasa realizar análises semestrais nos estabelecimentos turísticos (hotéis, pousadas, restaurantes, etc.) da região que participam do programa. Caso essas análises comprovem a qualidade da água, o estabelecimento recebe o certificado e o selo do Confiágua. O programa prevê, ainda, a



realização de cursos para formação de agentes Confiágua, com o objetivo de desenvolver habilidades empreendedoras e qualificar profissionais para limpeza e manutenção das instalações hidráulicas, dando, inclusive, subsídios para a redução do consumo de água nos empreendimentos turísticos.

Polos de Cidadania

O programa Polos de Cidadania é um programa com sede na Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais que visa aliar atividades de ensino, pesquisa e extensão com o objetivo de promover a inclusão e a emancipação de grupos sociais com histórico de exclusão e trajetória de risco. Desde 2003, foram realizados 10 mil atendimentos, aproximadamente.

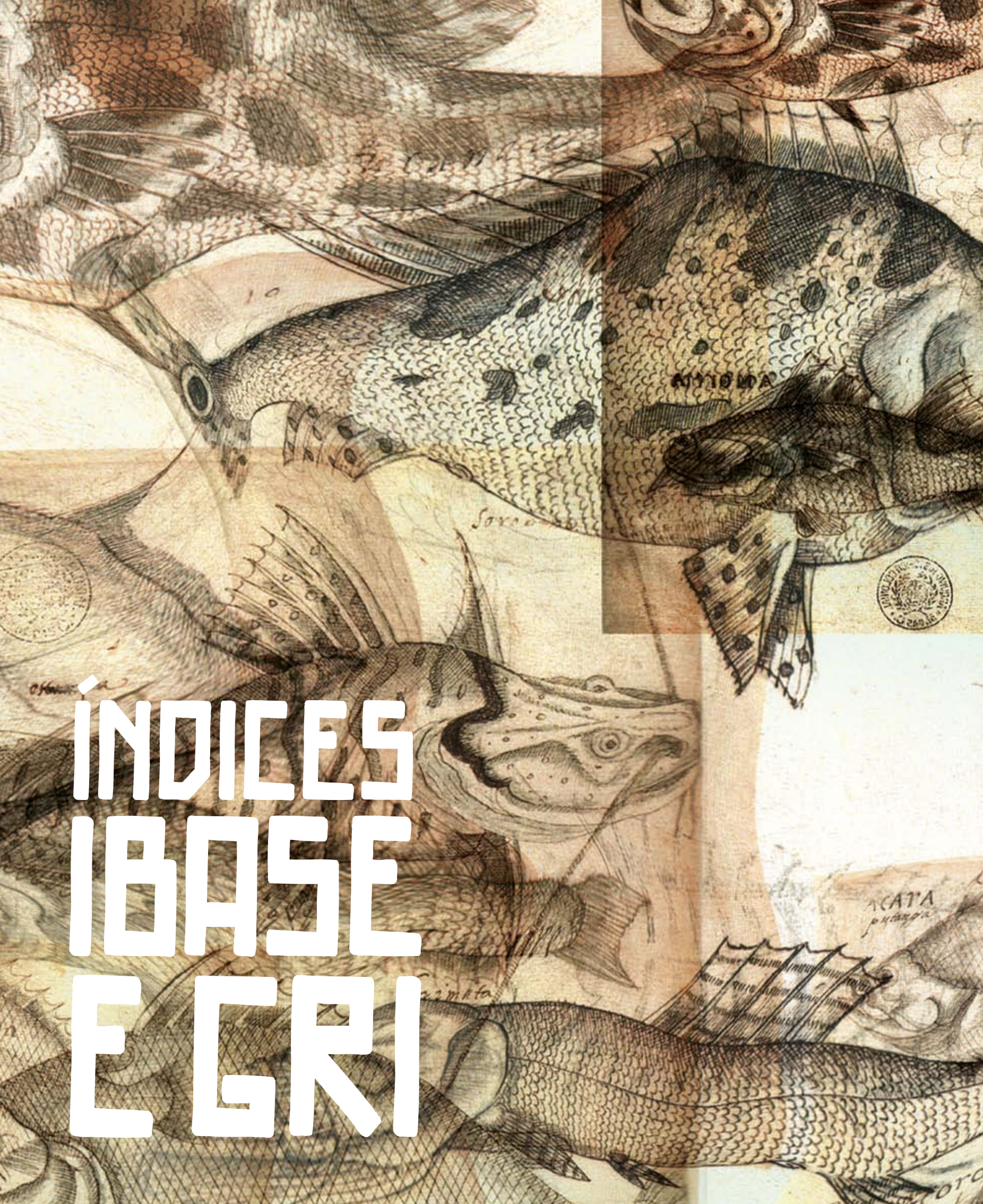
A Copasa apoia o programa Polos de Cidadania contribuindo financeiramente para a manutenção do funcionamento do Núcleo de Mediação e Cidadania no Aglomerado da Serra, em Belo Horizonte. Em 2010, o custo anual desse convênio para a Companhia foi de R\$ 262.393,56.

Programa Fica Vivo

O Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo!, criado em 2003 pelo Governo do Estado de Minas Gerais, objetiva intervir na realidade social antes que o crime aconteça, diminuindo os índices de homicídios e melhorando a qualidade de vida da população. O programa faz acompanhamento especializado e oferece diversas oficinas culturais, esportivas, profissionalizantes e de lazer para jovens de 12 a 24 anos em situação de risco social e residentes em áreas que concentram indicadores elevados de homicídio. O Fica Vivo! conseguiu reduzir até 50% os índices de homicídios nas regiões atendidas, a partir de ações que combinam repressão qualificada e inclusão social.

A Copasa é parceira dessa iniciativa, por meio de convênio firmado com a Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS-MG), contratando, semestralmente, 20 aprendizes indicados pela Secretaria e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI-MG).





ÍNDICES IBASE E GRI



offin

Surimata

Aiyoma

Surimata

mero

Aiyoma

Surimata

Surimata



9

RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE 2010

(GRI 3.3)

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

A partir de 2006, o Balanço Social Ibase e o Relatório Social e Ambiental foram incorporados ao Relatório Anual da Administração. A integração entre os resultados econômicos, sociais e ambientais em um único documento possibilita atender às demandas por informação, dos mais diversos públicos, e posiciona a Companhia entre as empresas que estão protagonizando as melhores práticas de relatos anuais.

No relatório do exercício 2007, a Copasa adotou pela primeira vez as diretrizes do Global Reporting Initiative – GRI G3 – Nível “C”, permitindo a comparabilidade com outras empresas. Foram publicados relatórios para os exercícios 2008 e 2009, mas os mesmos não seguiram nenhum modelo específico. Assim, após um intervalo de dois anos, neste exercício de 2010, o relatório volta a seguir a metodologia GRI, desta vez no “Nível B”. **(GRI 3.1; 3.2; 3.11)**

Dessa forma, foram observados os seguintes princípios: **(GRI 3.5)**

- **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.
- **Inclusão das partes interessadas:** foram identificadas como 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. **(GRI 4.15)**
- **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. **(GRI 3.6)**

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 ao seu grau de relevância para a localidade ou para o público envolvido. **(GRI 3.7; 3.8)**

Balanço Social Anual / 2010

Empresa:

1 - Base de Cálculo	2010 Valor (Mil reais)			2009 Valor (Mil reais)		
Receita Líquida (RL)	3.226.745			3.262.919		
Resultado operacional (RO)	948.845			707.563		
Folha de pagamento bruta (FPB)	741.848			663.139		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	%sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	%sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	83.605	11,27%	2,59%	76.244	11,50%	2,34%
Encargos sociais compulsórios ¹	168.207	22,67%	5,21%	142.969	21,56%	4,38%
Previdência privada	34.183	4,61%	1,06%	30.275	4,57%	0,93%
Saúde	37.167	5,01%	1,15%	33.783	5,09%	1,04%
Segurança e saúde no trabalho	3.798	0,51%	0,12%	2.655	0,40%	0,08%
Educação	2.164	0,29%	0,07%	2.031	0,31%	0,06%
Cultura	380	0,05%	0,01%	45	0,01%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.440	0,19%	0,04%	2.527	0,38%	0,08%
Creches ou auxílio-creche	687	0,09%	0,02%	668	0,10%	0,02%
Participação nos lucros ou resultados	27.132	3,66%	0,84%	34.546	5,21%	1,06%
Outros ²	8.160	1,10%	0,25%	9.582	1,44%	0,29%
Total - Indicadores sociais internos	366.923	49,46%	11,37%	294.043	44,34%	9,01%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	869	0,09%	0,03%	1.853	0,26%	0,06%
Cultura	2.753	0,29%	0,09%	3.585	0,51%	0,11%
Saúde e saneamento	88.219	9,30%	2,73%	126.448	17,87%	3,88%
Esporte	592	0,06%	0,02%	430	0,06%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	21	0,00%	0,00%	122	0,02%	0,00%
Outros ³	1.160	0,12%	0,04%	4.461	0,63%	0,14%
Total das contribuições para a sociedade	93.614	9,87%	2,90%	136.899	19,35%	4,20%
Tributos (excluídos encargos sociais) ⁴	442.792	46,67%	13,72%	335.079	47,36%	10,27%
Total - Indicadores sociais externos	536.406	56,53%	16,62%	471.978	66,70%	14,46%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	211.736	18,03%	5,30%	228.333	32,27%	7,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	3.495	0,37%	0,11%	3.771	0,53%	0,12%
Total dos investimentos em meio ambiente	215.231	22,68%	6,67%	232.104	32,80%	7,11%
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	2010			2009		
Nº de empregados(as) ao final do período	11.436			11.442		
Nº de admissões durante o período	250			523		
Nº de estagiários(as)	113			121		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	684			684		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	4.889			4.629		
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.181			1.190		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	20,48%			20,25%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	4.569			4.535		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	12,87%			12,24%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	403			402		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2010			Metas 2011		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	32,69			32,69		
Número total de acidentes de trabalho	336			326		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(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)	(X) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção e gerências	() direção	(X) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() não se envolve	(X) apoia	() organiza e incentiva	() não se envolverá	(X) apoiará	() organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 801.363	no Procon 524	na Justiça 2.922	na empresa 777.705	no Procon 152	na Justiça 2.922
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	no Procon 97,52%	na Justiça 46,71%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 60%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$) ⁵ :	Em 2010: 2.039.262			Em 2009: 1.702.323		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA) ⁶ :	28,13% governo 31,29% colaboradores(as) 10,99% acionistas 7,38% terceiros 22,21% retido			26,21% governo 34,47% colaboradores(as) 10,12% acionistas 8,47% terceiros 20,73% retido		

7 - Outras Informações

CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento.

Esclarecimentos sobre as informações declaradas: Luciana Barbosa Silveira - (31) 3250-1560 – dvrs@copasa.com.br

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

Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

1 – A variação do valor refere-se à inclusão dos seguintes encargos: Riscos Ambientais do Trabalho (RAT) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

2 – O valor refere-se a benefícios para os empregados (seguros, vale-transporte, auxílio-funeral) e Confraternização do Dia Internacional do Trabalhador.

3 – Programa Polos de Cidadania e apoio a eventos relacionados à melhoria da qualidade de vida da comunidade.

4 – A alteração do valor referente a 2009 deve-se à exclusão dos encargos: Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), Riscos Ambientais do Trabalho (RAT) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

5 – A alteração do valor referente a 2009 deve-se às adequações às novas normas da legislação específica.

6 – A alteração dos percentuais referentes a 2009 deve-se às adequações às novas normas da legislação específica.

EMPRESA: COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA MG

ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

(GRI 3.12)

	INDICADOR	PÁGINA
Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	10 12
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	73
Perfil Organizacional		
2.1	Nome da organização	19
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	19; 24
2.3	Estrutura operacional	33
2.4	Localização da sede da organização	20
2.5	Número de países em que a organização opera	20
2.6	Tipo e natureza jurídica	20
2.7	Mercados atendidos	20; 67
2.8	Porte da organização	20; 21; 66; 69
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	18; 20
2.10	Prêmios recebidos no período	26
Parâmetros para o relatório		
Perfil do relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório* *O relatório se refere ao ano de 2010.	136

3.2	Data do relatório anterior* *Em 2010, foi publicado um relatório de sustentabilidade.	136
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	136
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	155
Escopo e limite do relatório		
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	136
3.6	Limite do relatório	136
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou limite do relatório	136
3.8	Base para elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações	136
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	67; 69
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	NA
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	136
Sumário de Conteúdo da GRI		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	139
Verificação		
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	33
GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO		
Governança		
4.1	Estrutura de governança da organização	32; 33; 34; 35
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto grau de governança seja, também, um diretor executivo	34
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	34
4.4	Mecanismo para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	36
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental)	36
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	34
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais	34
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	8; 9; 44
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	37
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	Não disponível

Compromissos com iniciativas externas		
4.11	Informar sobre como a empresa considera a abordagem de precaução em sua gestão	20; 70
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	71
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa em que a organização possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada	26; 85
Engajamento dos stakeholders		
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	38
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	38; 136
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders	37; 39; 71
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratá-los	Não disponível

Indicadores de desempenho

PÁGINA

DESEMPENHO ECONÔMICO		
Forma de Gestão		
Desempenho econômico		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	16
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	73
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	109
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo* *A Copasa não recebe ajuda financeira direta do governo.	
Presença no mercado		
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	102
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	103
Impactos econômicos indiretos		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i>	122
DESEMPENHO AMBIENTAL		
Forma de Gestão		72; 79
Materiais		
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	94

Energia		
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	93
Água		
EN8	Total de retirada de água por fonte	81
Biodiversidade		
EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas	92
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	90
Transporte		
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores	95

DESEMPENHO SOCIAL		
-> Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
Forma de Gestão		38; 39; 98
Emprego		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	98
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações* *Os benefícios são oferecidos a 100% dos empregados que cumprem jornada diária de trabalho.	108
Relações entre os trabalhadores e a governança		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	111
Saúde e segurança do trabalho		
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional	106
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região	108
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	106
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	106
Treinamento e educação		
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	105
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	103
Diversidade e igualdade de oportunidades		
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	101; 102

LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional	101
-> Direitos humanos		
Forma de Gestão		98
Práticas de investimentos e processos de compra		
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	117
Não discriminação		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas* *Não foram registrados casos de discriminação na Copasa em 2010.	*
Direitos indígenas		
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas* *Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas pela Copasa em 2010.	*
-> Sociedade		
Forma de Gestão		71
Corrupção		
SO2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção	33
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização	37; 105
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	33
Políticas públicas		
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies	85; 121
SO6	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país	33
Concorrência desleal		
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados* *Não houve nenhuma ação judicial contra a Copasa em 2010 por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.	*
-> Responsabilidade pelo produto		
Forma de Gestão		120
Saúde e segurança do cliente		
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando à melhoria e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos	120
Rotulagem de produtos e serviços		
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	120



10

Sorva

Offenja

Uzama

Atylopa

Acata
pharpa



OTO



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 em rios, riachos, lagos, lagoas, açudes ou aquíferos, ou seja, antes de sofrer qualquer processo de tratamento.

ÁGUAS DE DOMÍNIO ESTADUAL

São de domínio do Estado para as águas superficiais quando nascem e deságuam dentro do mesmo Estado (no mar ou como afluente de rio federal) e para todas as águas subterrâneas.

ÁGUAS DE DOMÍNIO FEDERAL

São águas de domínio da União para os rios (portanto, águas superficiais) quando atravessam mais de um Estado e/ou são fronteiras com outros Estados ou países, ou águas acumuladas em açudes decorrentes de obras da União.

ÁGUAS SUBTERRÂNEAS

É a água que infiltra no solo e penetra, por gravidade, em camadas profundas do subsolo atingindo o nível da zona de saturação, constituindo-se em um reservatório de águas subterrâneas (aquíferos), susceptíveis de extração e utilização. A zona saturada pode ser considerada como sendo um único reservatório ou um sistema de reservatórios naturais cuja capacidade e volume total dos poros ou interstícios estão repletos de água.

ÁGUA NÃO CONVERTIDA EM RECEITA (ANCR)

Diferença entre o volume distribuído e o volume efetivamente consumido dividida pela quantidade média de ligações no período.

ANA

Agência Nacional de Águas, autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério do Meio Ambiente (MMA), criada através da Lei Federal nº 9.984, de 17 de julho de 2000, e responsável pela implementação da Política Nacional de Recursos Hídricos e pela coordenação do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos.

ARSAE-MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais, criada em 3 de agosto de 2009, através da Lei 18.309 e que estabelece as normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em Minas Gerais.

BACIA HIDROGRÁFICA

É uma área definida topograficamente (divisor com outra bacia hidrográfica), onde toda a chuva que cai no seu interior é drenada por um curso d'água (rio principal) ou um sistema conectado de cursos d'água (afluentes ao rio principal). Toda a vazão efluente é descarregada através de uma simples saída (“boca” do rio) no ponto mais baixo da área.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA

Conjunto de estruturas e dispositivos construídos ou montados junto a um manancial, para suprir um serviço de abastecimento público de água destinada ao consumo humano.

COBRANÇA PELO USO DOS RECURSOS HÍDRICOS

É um dos instrumentos de gestão de recursos hídricos, essencial para criar as condições de equilíbrio entre as forças da oferta (disponibilidade de água) e da demanda, promovendo, em consequência, a harmonia entre os usuários competidores, ao mesmo tempo em que também promove a redistribuição dos custos sociais, a melhoria da qualidade dos efluentes lançados, além de ensejar a formação de fundos financeiros para as obras, programas e intervenções do setor.

CODEMIG

Companhia de Desenvolvimento Econômico do Estado de Minas Gerais.

COMITÊ DE BACIA HIDROGRÁFICA

É um órgão colegiado com atribuições normativas, consultivas e deliberativas e o foro principal para o conhecimento, o debate de problemas, o planejamento e a tomada de decisão sobre os usos múltiplos dos recursos hídricos no âmbito da bacia hidrográfica de sua jurisdição.

CONCESSÃO

Autorização para prestar serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CONTRATO DE CONCESSÃO

Contratos firmados com Municípios para a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CONTRATO DE PROGRAMA

Instrumento pelo qual devem ser constituídas e reguladas as obrigações que um ente da Federação, inclusive sua administração indireta, tenha para com outro ente da Federação, ou para com consórcio público, no âmbito da prestação de serviços públicos por meio de cooperação federativa.

COPAM

Conselho Estadual de Política Ambiental. Órgão máximo no Estado de Minas Gerais responsável pela gestão e gerenciamento ambiental. Com suas câmaras especializadas (câmara de atividades minerárias, industriais, agrossilvipastoris etc.), exerce papel normativo, autorizativo e deliberativo em âmbito estadual.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS TOTAIS

Custos dos Serviços Prestados + Despesas Administrativas + Despesas Comerciais + Outras Despesas Operacionais.

DIREITO DE USO DE RECURSOS HÍDRICOS

Direito que a lei assegura aos titulares de outorga de serem satisfeitos o aproveitamento da água conforme seu destino.

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

Representa a receita líquida de vendas e/ou serviços, deduzidos os custos dos serviços prestados, as despesas com vendas, despesas administrativas, e outras despesas operacionais, desconsiderando-se despesas não recorrentes, somado a reversão de depreciações e amortizações. A Margem EBITDA é calculada sobre a Receita Líquida de Serviços.

ECONOMIA OU UNIDADE USUÁRIA

Imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente ou conjunto de imóveis perfeitamente identificável ou em situação passível de comprovação ou áreas de uso comum de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário, que, de forma isolada ou agrupada, utiliza os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário através de ligações únicas.

ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Conjunto de obras e instalações destinadas à coleta, transporte, afastamento, tratamento e disposição final das águas residuárias da comunidade, de uma forma adequada do ponto de vista sanitário.

ESGOTO TRATADO

Esgoto que passou por um tratamento para a remoção de substâncias poluidoras e organismos insalubres.

ESGOTOS DOMÉSTICOS

São os esgotos formados pela utilização da água para fins domésticos, como lavagem de roupa, banhos etc.

ESGOTOS INDUSTRIAIS

São os esgotos formados pela utilização da água em processos industriais.

ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA (ETA)

Representa o conjunto de instalações e equipamentos destinados a realizar o tratamento da água bruta.

ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO (ETE)

Representa o conjunto de instalações e equipamentos destinados a realizar o tratamento de esgotos.

FREE FLOAT

Ações de uma empresa que estão disponíveis para negociação livre em mercado de capitais. São todas as ações da companhia que não estão comprometidas em nenhum dos seguintes casos: ações de titularidade do acionista controlador, de seu cônjuge, companheiro e dependentes incluídos na declaração anual de imposto de renda; ações em tesouraria; ações de titularidade de controladas e coligadas da companhia, e de outras sociedades que com qualquer dessas integre um mesmo grupo de fato ou de direito; ações de titularidade de controladas e coligadas do acionista controlador, assim como de outras sociedades que com qualquer dessas integre um mesmo grupo de fato ou de direito; ações preferenciais de classe especial que tenham a finalidade de garantir direitos políticos diferenciados, sejam intransferíveis e de propriedade exclusiva.

HIDROMETRAÇÃO

Utilização de equipamento para a medição do volume de água consumido por uma ligação predial.

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.

IBGE

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

IEF

Instituto Estadual de Florestas.

IGAM

Instituto Mineiro de Gestão das Águas

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 residente nas localidades operadas.

ÍNDICE DE PERDA DE FATURAMENTO

Volume produzido menos o volume faturado, dividido pelo volume produzido, multiplicado por 100.

INTERCEPTOR

É a canalização a que são ligados transversalmente vários coletores com a finalidade de captar a descarga de tempo seco, com ou sem determinada quantidade de água pluvial proveniente do sistema combinado ou unitário de esgotos.

Initial Public Offering - Oferta Pública Inicial (IPO)

Primeiro lançamento de ações ao público realizado por uma empresa.

LEI DO SANEAMENTO

Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Lei que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico.

LICENÇA DE INSTALAÇÃO (LI)

Autoriza a instalação do empreendimento ou atividade de acordo com as especificações constantes dos planos, programas e projetos aprovados, incluindo as medidas de controle ambiental e demais condicionantes. Concedida pelo COPAM e com validade de até seis meses.

LICENÇA DE OPERAÇÃO (LO)

Autoriza a operação da atividade ou empreendimento, após fiscalização prévia obrigatória para verificação do efetivo cumprimento do que consta das licenças anteriores, tal como as medidas de controle ambiental e as condicionantes porventura determinadas para a operação. É concedida com prazos de validade de quatro ou de seis anos, estando, portanto, sujeita à revalidação periódica. A LO é passível de cancelamento, desde que configurada a situação prevista na norma legal. É concedido pelo COPAM.

LICENÇA PRÉVIA (LP)

Concedida na fase preliminar de planejamento do empreendimento ou atividade, sendo aprovada mediante fiscalização prévia obrigatória ao local, a localização e a concepção do empreendimento, bem como atestando a viabilidade ambiental e estabelecendo os requisitos básicos e condicionantes a serem atendidas nas próximas fases de sua implementação. Concedida pelo COPAM e com validade de até quatro anos.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL

É o procedimento administrativo por meio do qual o poder público autoriza a instalação, ampliação, modificação e operação de atividades ou empreendimentos utilizadores de recursos ambientais considerados efetiva ou potencialmente poluidores.

LIGAÇÃO

Ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa.

LODO

Parte sólida resultante do processo de tratamento de esgotos.

LUCRO BRUTO

Diferença entre a Receita Líquida e o Custo dos Serviços Prestados.

MARGEM EBITDA

Representa o quociente entre o EBITDA da empresa e sua receita líquida de serviços (receita operacional líquida + outras receitas operacionais).

MARGEM LÍQUIDA

Indicador usado na análise financeira de empresas, que expressa a relação entre o lucro líquido da empresa e a sua Receita Operacional Líquida. A margem líquida determina a porcentagem de cada R\$ 1 de venda que restou após a dedução de todas as despesas, inclusive o imposto de renda, e é calculada como sendo o quociente entre o lucro líquido e a Receita Operacional Líquida da empresa.

MATA CILIAR

É a vegetação que margeia os cursos d'água, ou que contorna os lagos, nascentes e açudes, situando-se em solos úmidos ou até mesmo encharcados e sujeitos às inundações periódicas. São consideradas áreas de preservação permanente, permitindo a conservação da flora e fauna típicas e atuam na regularização dos fluxos de água e de sedimentos, na manutenção da qualidade da água e, através do sistema radicular e da copa do conjunto das plantas, constituem a proteção mais eficiente dos solos que revestem.

NOVO MERCADO

Segmento especial de listagem da BM&F Bovespa.

OUTORGA

É um dos instrumentos de gestão de recursos hídricos, em que o usuário recebe uma autorização para fazer uso da água, através da utilização de uma determinada vazão, de uma fonte hídrica, específica em um local definido, para um determinado uso, durante um determinado período de tempo e que pode lhe assegurar um direito, o direito de uso da água.

OUTORGA PRÉVIA

Modalidade de outorga de natureza facultativa que tem como finalidade informar sobre a disponibilidade hídrica para a implantação de qualquer tipo de empreendimento, em especial projetos de longo período de implantação, sendo obrigatória quando se tratar da construção de barragens/reservatórios. A outorga prévia não confere a seu titular o direito de uso dos recursos hídricos.

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

Fundação de Seguridade do Estado de Minas Gerais, entidade que administra o plano de aposentadoria complementar dos empregados da Copasa.

PROGRAMA CAÇA-ESGOTO

Programa desenvolvido na Região Metropolitana de Belo Horizonte e tem como objetivo identificar e corrigir os lançamentos indevidos de esgoto, interligando-os ao sistema de esgotamento sanitário existente.

PROGRAMA DE REDUÇÃO DE PERDAS

Programa implementado pela Copasa em 2006 com o objetivo de controlar as perdas. Entre as principais ações em curso do Programa de Redução de Perdas podem ser citadas: adequação de redes, análise estratificada de consumo, automação, cadastro comercial, cadastro de redes, comunicação, controle de pressão na rede, controle de vazamento não visível e fugas, adequação das equipes operacionais, gerenciamento da infraestrutura, intermitência de abastecimento, micromedição, pitometria, instalação, manutenção e revitalização dos macromedidores, manutenção do parque de micromedidores, medição e quantificação de volumes, pesquisa de fugas comerciais, pesquisa de vazamentos, rapidez e qualidade de reparos, serviços administrativos, serviços no ramal predial, substituição de hidrômetros e vazamentos em reservatórios.

RECEITA LÍQUIDA DE SERVIÇOS

Representa a receita operacional líquida adicionada das outras receitas operacionais.

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

Montante que a empresa efetivamente recebe pelas vendas de seus produtos, ou seja, a receita bruta diminuída dos impostos incidentes sobre a venda (IPI, ISS, PIS, COFINS, entre outros) e dos descontos e abatimentos concedidos.

REDE DE DISTRIBUIÇÃO

A rede de distribuição consiste na última etapa de um sistema de abastecimento de água, constituindo-se de um conjunto de condutos assentados nas vias públicas ou nos passeios, aos quais se conectam os ramais domiciliares. Dessa forma, a função da rede de distribuição é conduzir as águas tratadas aos pontos de consumo, mantendo suas características de acordo com o padrão de potabilidade.

RESERVATÓRIO

Lugar onde a água é acumulada para servir às múltiplas necessidades humanas, em geral formadas pela construção de barragens nos rios ou pela diversão da água para depressões no terreno ou construído como parte de sistemas de abastecimento de água, antes ou depois de estações de tratamento (FEEMA, 1990).

RESÍDUOS SÓLIDOS

São materiais heterogêneos, resultante das atividades humanas, denominados lixos, sendo orgânicos, principalmente os restos vegetais e animais, e inorgânicos como os vidros, papéis, plásticos, polímeros, metais etc., os quais podem ser parcialmente reutilizados, reaproveitados ou remanufaturados, gerando, entre outros aspectos, proteção à saúde pública e economia de recursos naturais. Os resíduos sólidos na sua quase totalidade são transportados para os lixões ou aterros e constituem sério problema estético, econômico e, principalmente, sanitário, sempre havendo perigo de poluição dos recursos hídricos subterrâneos e superficiais.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento; esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações (ISO 26000).

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.

SEDRO

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana do Estado de Minas Gerais. Tem como principal objetivo reduzir as desigualdades em regiões e municípios, mediante a execução de políticas e programas públicos de integração territorial e desenvolvimento regional e urbano. Secretaria de governo a que a Copasa está vinculada.

SISTEMA DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA

É o conjunto de obras, instalações e serviços, destinados a produzir e distribuir água potável a uma comunidade, em quantidade e qualidade compatíveis com as necessidades da população, para fins de consumo doméstico, serviços públicos, consumo industrial e outros usos. Destina-se a melhorar as condições de saúde pública, tanto do ponto de vista físico, pela eliminação das doenças de veiculação hídrica, como pela social, pela melhoria das condições de comodidade na obtenção e uso da água.

SISTEMA DE ESGOTAMENTO ESTÁTICO

Sistema de tratamento de esgoto sanitário, individualizado, construído de forma a assegurar a adequada disposição final dos dejetos e que requeira limpezas regulares do lodo para não deteriorar a qualidade do efluente.

SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES SOBRE SANEAMENTO (SNIS)

Sistema que reúne informações e indicadores sobre a prestação dos serviços de água e esgotos provenientes de uma amostra de prestadores que operam no Brasil.

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 a 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

TRATAMENTO DO ESGOTO SANITÁRIO

Combinação de processos físicos, químicos e biológicos com o objetivo de reduzir a carga orgânica existente no esgoto sanitário antes de seu lançamento em corpos d'água, como: filtro biológico; lodo ativado; reator anaeróbio; valo de oxidação; lagoa anaeróbia; lagoa aeróbia; lagoa aerada; lagoa facultativa; lagoa mista; lagoa de maturação e fossa séptica de sistema condominial (Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, 2000).

TRATAMENTO PRIMÁRIO

São os processos unitários empregados para remover uma alta percentagem de sólidos em suspensão e sólidos flutuantes, mas pequena ou nenhuma percentagem de substâncias coloidais ou dissolvidas. Inclui recalque, gradeamento e decantação primária.

TRATAMENTO SECUNDÁRIO

São os processos unitários destinados a remover ou reduzir as substâncias coloidais ou dissolvidas, obtendo como consequência a estabilização das matérias orgânicas pela oxidação biológica. É projetado, principalmente, para reduzir os sólidos em suspensão e a DBO.

TRATAMENTO TERCIÁRIO

Operações unitárias que se desenvolvem após o tratamento secundário, visando ao aprimoramento da qualidade do efluente, por exemplo, a desinfecção, a remoção de fosfatos e outras substâncias.

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 (m^3/s) ou em metros cúbicos por hora (m^3/h).

VOLUME OUTORGADO

Volume indisponível para novas outorgas em função de outorgas já efetuadas no próprio corpo hídrico, ou em outros localizados à montante, devendo ser sempre igual ou inferior ao volume outorgável.

VOLUME OUTORGÁVEL

Máximo volume que pode ser outorgado em um corpo hídrico e cujo montante é composto pela soma do volume já outorgado com o volume ainda disponível para outorga.

AGRADECIMENTOS

Foram muitos. Na verdade, todos os colaboradores contribuíram com este relatório. Como em um rio que chega enorme ao mar, os resultados da Copasa começam muitas vezes pequenos como um riacho, mas se somam em outros córregos e viram rios de verdade. Da mesma forma, na hora de relatar esses caminhos de água do nosso trabalhar, são tantos os que nos ajudaram. Assim, nosso agradecer é coletivo, reverenciando o apoio, compreensão, carinho e atenção que todos tiveram em seu colaborar que permitiu este relato coletivo de mais um ano de trabalho.

FICHA TÉCNICA

Auditores independentes

Ernst & Young Terco

Relações com investidores

Paula Vasques Bittencourt

Diretora Financeira e de Relações com Investidores

Telefone: +55 (31) 3250-2015

Fax: +55 (31) 3250-1409

E-mail: ri@copasa.com.br

Endereço da Companhia

Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa MG

Rua Mar de Espanha, 525

Belo Horizonte - MG

30330-900

Telefone: +55 (31) 3250-2015

Fax: +55 (31) 3250-1409

Esclarecimentos relativos ao relatório ou seu conteúdo

Companhia de Saneamento de Minas Gerais – Copasa MG
Divisão de Responsabilidade Social

Luciana Barbosa Silveira

Telefone: +55 (31) 3250-1560

Fax: +55 (31) 3250-1664

E-mail: dvrs@copasa.com.br

GRI 3.4

Coordenação geral

Copasa – Gabinete e Assessoria Especial da Presidência

Tema

Exposição Rio São Francisco navegado por Ronaldo Fraga

Ilustrações

Ronaldo Fraga

Design, diagramação e produção

Consórcio Populus/MPM

Consultoria técnica

Now Consultoria e Projetos Ltda.

Aviso legal

Este documento pode conter considerações futuras referentes às perspectivas do negócio da Copasa. Estas são apenas projeções e, como tal, baseiam-se exclusivamente nas expectativas da administração da Copasa em relação ao futuro do negócio. Estas estimativas estão sujeitas a riscos, incertezas e suposições, que incluem, entre outras: condições gerais econômicas, políticas, financeiras e comerciais nos mercados onde a Copasa atua. Possíveis investidores são aqui alertados de que nenhuma destas previsões é garantida de futuro desempenho, pois envolvem riscos e incertezas.