

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015



## SUMÁRIO

A COPASA	3
Mensagem da Administração	4
Perfil organizacional	6
Governança corporativa	9
DIMENSÃO ECONÔMICA	12
Desempenho econômico-financeiro da Controladora	13
Impactos econômicos	14
DIMENSÃO AMBIENTAL	19
Gestão ambiental	20
Eficiência energética	23
Mudanças climáticas	25
DIMENSÃO SOCIAL	27
A COPASA e seus empregados	28
A COPASA e seus clientes	35
A COPASA e seus fornecedores	36
A COPASA e a comunidade	38
SOBRE O RELATÓRIO	42
Parâmetros de elaboração do relatório	43
Índice de conteúdo da GRI	44
Ficha técnica	54



# A COPASA

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO (G4-1)

O ano de 2015 foi de muitos desafios para a COPASA. O desempenho da Companhia, observado em anos anteriores, de deterioração contínua de suas margens, em função do crescimento dos custos em patamares superiores ao crescimento das receitas, foi agravado pela escassez hídrica. Essa situação exigiu a tomada de uma série de medidas estruturais visando à melhoria da eficiência operacional e a busca do equilíbrio econômico-financeiro da Companhia. Logo em janeiro, foi divulgada a situação dos reservatórios que abastecem a Região Metropolitana de Belo Horizonte, e iniciada uma campanha pela redução espontânea do consumo de água, tendo em vista os níveis baixos desses reservatórios, decorrentes de reduzidos índices pluviométricos registrados na Região Sudeste do país em anos anteriores associados com a manutenção do consumo histórico de água pela população nos anos anteriores (2013, 2014).

Foram implementadas, também, ações visando otimizar a eficiência operacional e segurança hídrica, com destaque para a redução do tempo de correção dos vazamentos, a divulgação diária do nível dos reservatórios e a construção de um novo sistema de captação de água, com capacidade para 5 m<sup>3</sup>/s, no Rio Paraopeba para tratamento na Estação do Rio Manso. Esse empreendimento, que entrou em operação em dezembro de 2015, garantirá a oferta de água para a Região Metropolitana de Belo Horizonte nos anos subsequentes. O novo sistema foi desenvolvido com recursos aportados pelo Governo do Estado de Minas Gerais, por meio de Adiantamento para Futuro Aumento de Capital (AFAC), no montante de R\$128,4 milhões.

Os custos de pessoal, que historicamente representam cerca de 45% dos custos totais, merecem um destaque especial. No primeiro semestre, por meio de dois programas de desligamento voluntário, ocorreu o afastamento de 490 colaboradores. Em novembro de 2015, foi implementado o Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDVI) que contou com a adesão de 821 colaboradores. Desse total alguns foram desligados ainda em 2015 e o restante programado para 2016. Esses programas resultaram em despesas totais de R\$211,5 milhões, dos quais R\$172,9 milhões a título de indenização e incentivos, e permitirão uma economia anual na folha de pagamento da ordem de R\$201 milhões. Outro ponto que merece destaque é a reestruturação organizacional, implementada nesse mesmo mês, que reduziu o número de Diretorias de onze para oito, bem como a aglutinação de superintendências e gerências, com redução de 56 cargos comissionados, de um total de 201.

Outra medida implementada pela Companhia para a melhoria do seu resultado foi o distrato junto à Companhia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais (Codemig), do arrendamento de direitos minerários, equipamentos, instalações de envasamento das águas minerais Araxá, Cambuquira, Caxambu e Lambari, operadas pela subsidiária COPASA Águas Minerais de Minas (AGMM). A partir de junho de 2015, a referida subsidiária foi contratada pela Codemig para operação, manutenção e vendas das águas minerais pelo prazo mínimo de 12 meses. Essa medida levou a subsidiária a apresentar, em 2015, lucro de R\$4,2 milhões. Em fevereiro de 2016, a AGMM entrou em processo de liquidação.

A Companhia tem ainda envidado esforços na renovação de suas concessões. No ano de 2015, o balanço é de nove concessões renovadas, e nove em estágio final de renovação, faltando apenas a etapa da formalização do contrato, o que deve ocorrer em breve. Foi criada também a subsidiária Saneamento Participações (Sanpart), que permitirá atuar em negócios por meio de sociedades que tenham objetivos sociais relacionados ao saneamento básico.

Finalmente, ressaltamos o compromisso da Companhia em conduzir seu negócio com comportamento ético e transparente nas relações com seus diversos públicos e incorporar considerações socioambientais em seus processos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável em sua área de atuação. Nesse sentido, destaca-se a aprovação, em 2015, da Política de Responsabilidade Social,

formalmente aprovada pelo Conselho de Administração, composta por quatro pilares básicos: Direitos humanos, Relacionamento com comunidades, Investimento social privado, e Engajamento das partes interessadas; visando assegurar que a gestão da responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, sendo praticada em suas relações e levando em conta os interesses das partes interessadas.

Também foi aprovada em dezembro/2015 a instituição do Setor de Apoio Socioambiental (SAS), posteriormente renomeado para Setor de Atuação Socioambiental em cada Distrito das três Diretorias Operacionais. Entre várias outras atribuições o SAS será responsável pela condução de Programas e Projetos relacionados com Mobilização, Educação Ambiental, apoio à capacitação de empregados e ações solidárias dos/as trabalhadores/as da Companhia e comunidade, atuação em campanhas de saúde pública (Dengue, AIDS, etc.), proposição de ações locais para redução da emissão de gases do efeito estufa, em sintonia com o Comitê de Mudanças Climáticas da COPASA, participação em eventos de abrangência local como feiras, atividades da comunidade escolar e outras, levando a mensagem de responsabilidade socioambiental da Empresa e incentivando o conhecimento, a informação e o diálogo. A implementação das ações atribuídas ao SAS foram iniciadas pela Diretoria de Operação Metropolitana.

O ano de 2016 será novamente um ano de desafios, levando-se em consideração o cenário hídrico, ainda em recuperação. Mas a Administração e toda a equipe da COPASA estão trabalhando e dando continuidade aos programas desenvolvidos em 2015, visando resultados ainda melhores em 2016, para que a Companhia volte a gerar resultados operacionais e econômico-financeiros consistentes, gerando valor para os acionistas e aprimorando os serviços oferecidos aos clientes.

A Administração

## A COPASA

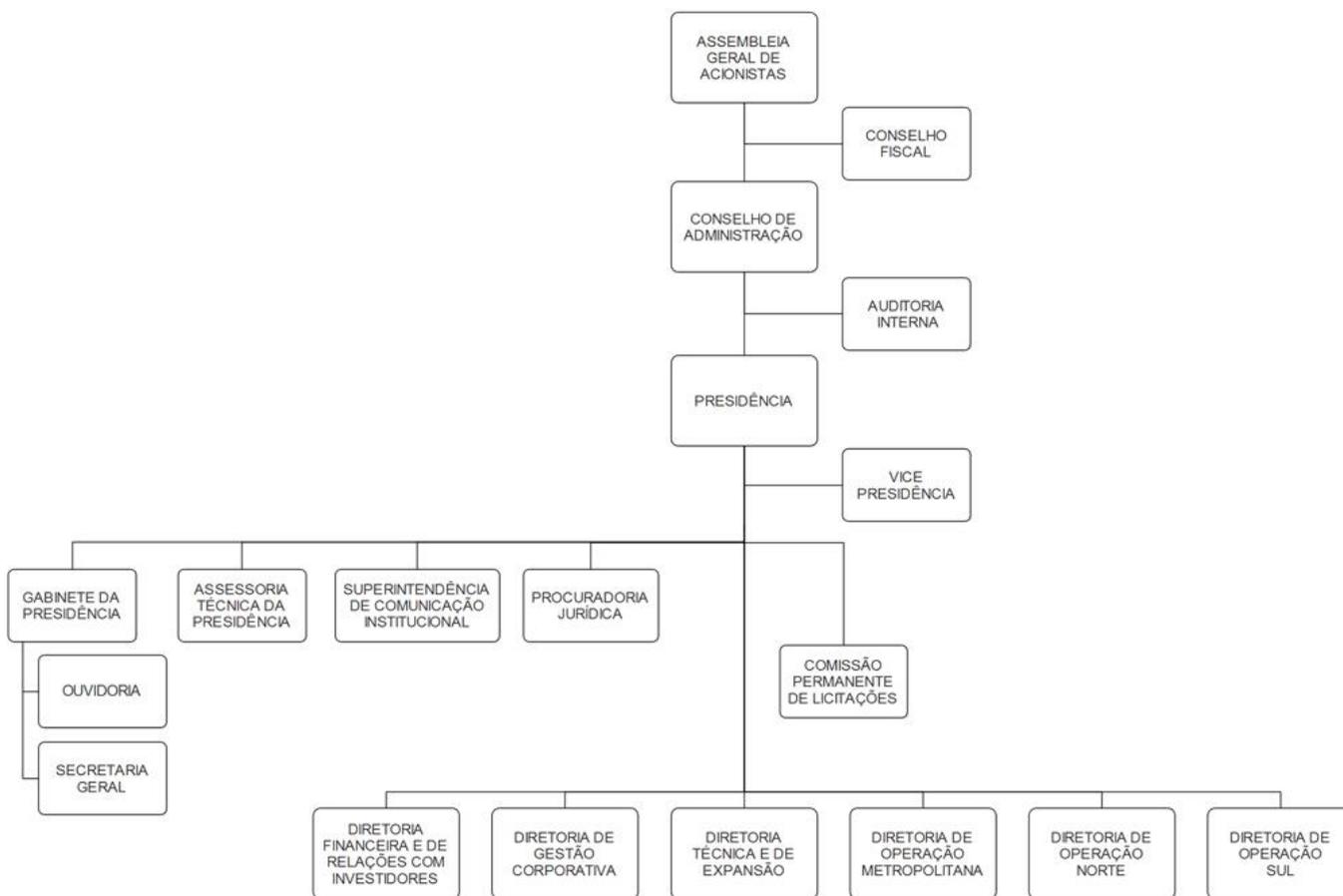
### PERFIL ORGANIZACIONAL

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

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

Como concessionária do setor de saneamento, a COPASA tem como atividade fim o desenvolvimento das ações relacionadas aos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, que englobam as atividades de planejamento e elaboração de projetos; execução, ampliação, remodelagem e exploração dos serviços no Estado de Minas Gerais.

### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



### Relacionamento com partes interessadas

(G4-24)

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

colaboradores, fiscalizadores, fornecedores, Governo do Estado de Minas Gerais, investidores, órgãos reguladores, prefeituras municipais e sociedade.

Para proporcionar o relacionamento adequado com a sociedade, a Companhia utiliza diferentes canais de comunicação e conduz o diálogo, especialmente por meio de mídias impressas e digitais, de acordo com a realidade de cada parte interessada, tais como: correspondências, cartazes, fôlderes, malas diretas, intranet, entrevistas e *site* (Fale Conosco), Facebook, Twitter e Central de Relacionamento com Cliente (115).

### Regulação do setor

As atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios atendidos pela COPASA e pela COPANOR são exercidas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), instituída pela Lei Estadual nº 18.309/2009, que estabeleceu as normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Em 2015, a Arsae-MG realizou fiscalizações econômicas, técnicas e comerciais para verificação e avaliação da qualidade dos serviços prestados pela COPASA e COPANOR, sendo que não houve multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

#### (G4-PR9)

Em outubro de 2015, o pedido de revisão tarifária para a COPASA e COPANOR foi protocolado junto à Arsae-MG.

A primeira etapa da revisão da COPASA finalizou em abril de 2016, com a publicação pela Agência da Resolução nº 82/2016, que abrangeu um realinhamento das tarifas com base nos custos, decorrente da variação da inflação e apuração da eficiência, e ajuste relativo às alterações de mercado (crise hídrica, novos padrões de consumo). Foi promovida ainda alteração da estrutura tarifária com a substituição do faturamento pelo consumo mínimo pelo faturamento com dois componentes fixos: Taxa Fixa e Taxa Variável. O impacto tarifário médio a ser percebido pelos usuários é de 13,9%, aplicado em consumos registrados a partir de 13 de maio de 2016.

A segunda etapa, que está prevista para 2017, além do que já foi considerado na 1ª etapa, abrangerá o realinhamento das tarifas considerando a remuneração e amortização e recomposição dos investimentos de acordo com a definição da base de ativos regulatórios.

A revisão tarifária da COPANOR está prevista para julho de 2016.

### Subsidiárias

A COPASA controlava, em 31 dezembro de 2015, integralmente as subsidiárias COPASA Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S.A (COPANOR), COPASA Águas Minerais de Minas S.A. (AGMM) e COPASA Serviços de Irrigação S.A.

A COPASA Serviços de Irrigação S.A teve a deliberação de liquidação e extinção aprovada por meio de Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em 15 de dezembro de 2015.

A COPANOR foi criada em 2007 para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas Regiões Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais, sendo que, em dezembro de 2015, atendia cerca de 224 mil habitantes com abastecimento de água e 98 mil habitantes com esgotamento sanitário.

O Contrato de Arrendamento de Direitos Minerários, Equipamentos, Instalações de Envasamento das Águas Minerais de Araxá, Cambuquira, Caxambu e Lambari firmado entre a AGMM e a Companhia de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais (Codemig), foi distratado, por mútuo acordo, em 01 de junho de 2015. A

partir dessa data, a AGMM foi contratada pela Codemig, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, para operação, manutenção e venda das águas minerais.

### **Novos modelos de negócios**

A COPASA vem desenvolvendo prospecção e modelagem de novas oportunidades de negócios buscando a expansão do mercado de atuação e o fortalecimento da Companhia, por meio de parcerias e alianças estratégicas.

A COPASA e a Odebrecht Ambiental - Manso S.A., Sociedade de Propósito Específico (SPE), formalizaram Parceria Público-Privada, na modalidade de Concessão Administrativa visando a ampliação da capacidade de produção, de 4,2 m<sup>3</sup>/s para 5,8 m<sup>3</sup>/s, do Sistema Produtor de Água Rio Manso, na Região Metropolitana de Belo Horizonte. O contrato prevê ainda a prestação de serviços nesse sistema.

O total investido até o final do exercício foi de R\$643,8 milhões, considerando os R\$363,9 milhões aportados no ano. Foi celebrado em 2015, um aditivo relativo a essa obra visando à captação de água bruta no Rio Paraopeba, cujos investimentos totalizaram R\$115,1 milhões até o final do exercício. A operação foi iniciada em dezembro de 2015.

Em setembro de 2015, o Conselho de Administração, com base na Lei Estadual 21.728/2015, aprovou a constituição da Saneamento Participações (SANPART), cujo objeto será participar, majoritariamente ou minoritariamente, de sociedades que tenham objetivos sociais relacionados com a prestação de serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

A COPASA e o Município de Varginha assinaram, em dezembro de 2014, Contrato de Programa em que os serviços de disposição final de resíduos sólidos urbanos desse Município foram concedidos para a COPASA. Esse é o primeiro aterro a ser administrado pela Companhia, que será responsável pelos serviços por um período de 26 anos, contados a partir do início de operação.

### **Cooperação técnica (G4-6)**

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

Convidada pela The Netherlands Business Support Office Brazil, a COPASA participou de um programa de estudos voltados para a área de saneamento – Dutch Visitors Programme, em Amsterdã, na Holanda.

Sob a chancela da Embaixada da Inglaterra, a COPASA recebeu equipes técnicas da WRC Company – Water Research Centre Environmental Technology, interessadas nas atividades referentes à qualidade da água e no controle e redução de perdas de água em sistemas de abastecimento. Foi firmado um Convênio Técnico e Financeiro entre as empresas, com o objetivo específico no programa de redução de perdas de água nos sistemas de abastecimento do município de Belo Horizonte.

Em evento que reuniu as Water Operators Partnership (WOP) de todos os continentes, na cidade de Barcelona; a COPASA, no âmbito da WOP/LAC, braço da WOP para a América Latina e o Caribe, apresentou, em conjunto com o Peru, trabalho contemplando a transferência de tecnologia em Planos de Segurança da Água.

Intermediado pelo Ministério das Cidades, integrante do Projeto de Cooperação Técnica Trilateral envolvendo Bolívia, Brasil e Espanha, a COPASA recebeu um grupo de bolivianos interessado nos temas redução de perdas nos sistemas de abastecimento de água, eficiência energética, estruturação tarifária e saneamento rural.

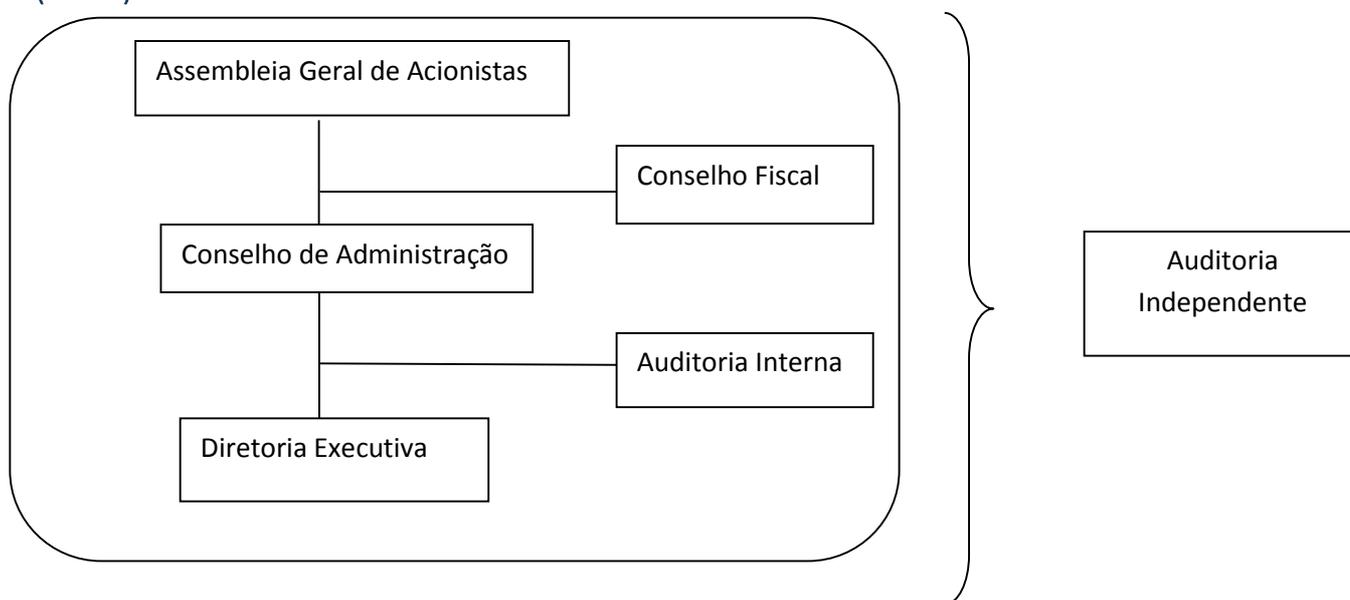
A COPASA participa das seguintes associações e entidades, além dos comitês na área ambiental: Associação Brasileira de Águas Subterrâneas (Abas), Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes),

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD), Associação Comercial de Minas Gerais (ACM), Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesbe), Associação Interamericana de Engenharia Sanitária e Ambiental (Aidis), Câmara Americana de Comércio (Amcham), Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), Instituto Brasileiro do Concreto (Ibracon), Instituto Qualidade Minas (IQM).

(G4-16)

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Representação da estrutura de governança  
(G4-34)



Entre as boas práticas de governança com as quais a Empresa está comprometida, se destacam: atuação com um Conselho de Administração de, no mínimo, 20% de conselheiros independentes; concessão de *tag along* de 100% a acionistas minoritários (condições idênticas às oferecidas ao acionista majoritário, no caso de alienação do controle); elaboração e divulgação do Código de Conduta Ética e da política de negociação de valores mobiliários; emissão exclusivamente de ações ordinárias, tendo todos os acionistas direito a voto; *free float* (ações em circulação) de no mínimo 25%; resolução de toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre a Companhia, seus acionistas, administradores e componentes do Conselho Fiscal, por meio da Câmara de Arbitragem do Mercado da BM&FBOVESPA, conforme cláusula compromissória do Estatuto Social; vedação à acumulação de cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor presidente ou principal executivo da Companhia desde 2007.

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

O Conselho de Administração, órgão de deliberação colegiada, é a instância mais alta da Administração da COPASA, sendo formado por no mínimo cinco e no máximo nove conselheiros, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas. Seus integrantes cumprem mandato unificado de um ano, salvo destituição, considerando exercício anual o período compreendido entre cada Assembleia Geral Ordinária, podendo ser

reeleitos. Na atual composição, somente a Vice-Presidente do Conselho faz parte da Diretoria Executiva.

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

#### **(G4-39 / G4-51)**

O Conselho de Administração realiza uma reunião mensal, sendo que as extraordinárias poderão ser realizadas sempre que necessário. Segundo o Regimento Interno do Conselho de Administração, seus integrantes devem declarar, previamente à deliberação, sempre que a matéria submetida à sua apreciação tiver interesse particular ou conflitante com o da Companhia, abstendo-se de participar da discussão e votação.

#### **(G4-41)**

### **Diretoria Executiva**

A Diretoria Executiva é responsável pela administração dos negócios em geral. Reúne-se ordinariamente uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que assim exigirem os negócios sociais. Após reestruturação organizacional da Companhia, aprovada pelo Conselho de Administração em novembro de 2015, foi reduzido o número de diretorias de onze para oito, sendo: Presidência, Vice-Presidência e seis Diretorias, três operacionais (Operação Metropolitana, Norte e Sul,) e três corporativas (Financeira e de Relações com Investidores, Gestão Corporativa e Técnica e de Expansão). Outras informações sobre a Diretoria Executiva podem ser acessadas no site [www.copasa.com.br/ri](http://www.copasa.com.br/ri).

### **Auditoria**

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

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

Em 2015, foram realizados 35 trabalhos de auditoria, que envolveram 32 unidades organizacionais, representando cerca de 17% das unidades da Companhia. Nesses trabalhos, foram avaliados os riscos de processo, inclusive a identificação de eventuais casos de corrupção. Os principais controles da Companhia estão contemplados no sistema *Enterprise Resource Planning*, sendo as operações integradas, permitindo às unidades responsáveis o monitoramento dos processos e a identificação de eventuais irregularidades.

As medidas tomadas nos casos de corrupção estão estabelecidas nas Normas de Procedimentos do Sistema Disciplinar e de Rescisão do Contrato de Trabalho, no Código de Conduta Ética e na legislação vigente. Em 2015, em razão dos trabalhos de auditoria, foi detectado e confirmado um caso de corrupção relativo a desvio de recursos financeiros, resultando na demissão - por justa causa - da pessoa envolvida.

A empresa contratada pela COPASA para a prestação dos serviços de auditoria das Demonstrações Financeiras para o exercício de 2015 foi a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes. O contrato, que teve início em março de 2013, não contempla a realização de outros serviços não relacionados à auditoria das Demonstrações Financeiras.

## Conduta Ética e Integridade (G4-56 / G4-57 / G4-SO4)

O Código de Conduta Ética, aprovado pelo Conselho de Administração, está disponível no site institucional [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br). O conhecimento do Código é dado aos públicos com os quais a Empresa se relaciona. No caso dos empregados, estagiários e aprendizes, é entregue um exemplar mediante assinatura de *Termo de Compromisso Solene*. Quanto aos fornecedores e prestadores de serviço, essa condição é explicitada nos editais de licitação e nos contratos. Esse Código aborda aspectos relacionados ao combate à corrupção. São realizadas, periodicamente, palestras relativas à conduta ética. Em 2015, houve a participação de um empregado da Auditoria Interna em curso sobre Lei Anticorrupção e Compliance.

Dada a necessidade de criação de um fórum responsável pela aplicação e divulgação do Código, a COPASA mantém uma Comissão de Ética que foi reformulada em 2015. Esta Comissão é composta por seis integrantes, que também registra e controla as denúncias e constatações de irregularidades, procede à apuração dos casos, analisa e delibera sobre as denúncias recebidas, instaura processos éticos e/ou faz recomendações aos envolvidos, atua como órgão consultivo e, de forma educativa, orienta sobre comportamentos éticos e possíveis implicações pela não observância das regras que devem prevalecer nas inter-relações pessoais. As solicitações de orientação são dirigidas à Comissão por e-mail (endereço: [comissao.etica@copasa.com.br](mailto:comissao.etica@copasa.com.br)), telefone, por escrito ou pessoalmente. O autor do pedido pode fazê-lo de forma identificada ou anônima.

Visando implantar mecanismos e procedimentos internos de integridade, previstos na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conhecida como Lei Anticorrupção, que foi regulamentada pelo Decreto Estadual de Minas Gerais nº 46.782, de 23 de junho de 2015, e em aderência às boas práticas de Governança Corporativa, a COPASA elaborou o documento intitulado “Programa de Integridade”, aprovado pelo Conselho de Administração, que consiste inicialmente na implementação de política, diretrizes e procedimentos no combate à corrupção e na apuração de denúncias e irregularidades.



# **DIMENSÃO ECONÔMICA**

## DIMENSÃO ECONÔMICA

 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DA CONTROLADORA  
(G4-EC1)

Especificação (R\$ mil)	2015	2014	2015 X 2014	2013	2014 X 2013
Receita Líquida de Água e Esgoto	3.144.181	3.132.156	0,4%	3.007.736	4,1%
Custos dos serviços vendidos + despesas com vendas e administrativas	2.848.581	2.450.655	16,2%	2.286.481	7,2%
Custos dos serviços vendidos + despesas com vendas e administrativas (sem depreciações/amortizações)	2.299.988	1.965.048	17,0%	1.858.447	5,7%
Outras Receitas (Despesas) Operacionais	14.699	(49.402)	-	27.011	-
Resultado Financeiro Líquido	(343.070)	(186.810)	83,6%	(158.769)	17,7%
Lucro (Prejuízo) Líquido	(11.592)	318.141	-	419.795	-24,2%
<b>EBITDA</b>	<b>864.652</b>	<b>1.107.927</b>	<b>-22,0%</b>	<b>1.156.899</b>	<b>-4,2%</b>
<b>EBITDA Ajustado</b>	<b>1.032.785</b>	<b>1.091.331</b>	<b>-5,4%</b>	<b>1.140.390</b>	<b>-4,3%</b>
Margem EBITDA	21,2%	26,1%	-	30,0%	-
Margem EBITDA Ajustada	30,3%	33,4%	-	36,3%	-

A receita líquida de água e esgoto atingiu R\$3,14 bilhões em 2015, em linha com as expectativas, decorrente da queda do volume faturado por economia, impactado pela mudança de hábito da população e pela campanha referente à redução do consumo de água em função da escassez hídrica. Os custos dos serviços vendidos, das despesas com vendas e administrativas aumentaram 16,2%, impactados, principalmente, pelo crescimento inercial dos custos de pessoal e pelos programas de desligamento voluntário de empregados.

O resultado alcançado pelo item Outras Receitas (Despesas) Operacionais se deu em decorrência, principalmente, da reclassificação de processos judiciais, após reavaliação de riscos envolvidos em tais processos. Essa mudança ocorreu em função da instituição, em agosto de 2015, de fórum específico para revisão e validação dos níveis de riscos e valores indicados pela área jurídica nos processos contra a Companhia, sendo que os valores reclassificados são submetidos à aprovação da Diretoria Executiva mensalmente, estabelecendo-se assim, políticas mais criteriosas para a constituição das provisões judiciais.

O resultado financeiro líquido apresentou uma elevação de 83,6% no exercício de 2015 comparativamente com 2014, em função do aumento de juros e dos efeitos da valorização cambial, sem impacto no caixa. Com isso, o resultado do exercício foi um prejuízo de R\$11,6 milhões. A geração de caixa operacional, medida pelo EBITDA ajustado, foi de R\$1,03 bilhão em 2015. O seu cálculo foi obtido pela adição ao EBITDA das despesas extraordinárias não recorrentes alusivas aos programas de desligamento voluntário de empregados, a título de indenizações e incentivos, que totalizaram R\$172,9 milhões. Além disso, foi subtraído o resultado da construção.

## IMPACTOS ECONÔMICOS

### Investimentos em infraestrutura (G4- EC7)

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

Investimentos (R\$ milhões)					
	2015	2014	2015 X 2014	2013	2014 X 2013
Água	201,1	279,8	-28,1%	321,5	-13,0%
Esgoto	229,2	555,9	-58,8%	566,4	-1,9%
Captação Paraopeba – PPP do Rio Manso	115,1				
Outros <sup>1</sup>	4,8	29,4	-83,7%	21,3	38,0%
<b>Total</b>	<b>550,2</b>	<b>865,1</b>	<b>-36,4%</b>	<b>909,2</b>	<b>-4,9%</b>
PPP Manso	363,9	279,9	30,0%		

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

Em relação aos investimentos realizados em 2015, destacam-se as seguintes obras:

Sistemas de Abastecimento de Água: ampliação do Sistema Produtor do Rio Manso e de implantação do sistema de captação de água no Rio Paraopeba para tratamento na Estação de Tratamento de Água (ETA) Rio Manso. Esse empreendimento garantirá a oferta de água para a Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) nos próximos anos; complementação da interligação da Adutora Noroeste e a ampliação da capacidade de produção do Sistema Rio das Velhas, localizados na RMBH; expansão da capacidade de atendimento de sistemas de abastecimento de água em diversas cidades, destacando-se: Belo Horizonte, Sabará/Roça Grande, São Gotardo, Teófilo Otoni, Ubá e Vespasiano.

Sistemas de Esgotamento Sanitário: ampliação dos sistemas de Belo Horizonte/Contagem, Coronel Fabriciano, Jaboticatubas, Nanuque, Pedro Leopoldo, Ribeirão das Neves e da Estação de Tratamento de Esgoto do Ribeirão Arrudas (ETE Arrudas); construção das estações de tratamento em Camanducaia, Caratinga, Cataguases, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Diamantina, Ibirité, Mateus Leme, Perdões e Prados; implantação dos sistemas de esgotamento sanitário de Juvenília, Manga, Morada Nova de Minas, Patos de Minas, Pedras de Maria da Cruz, São Gonçalo e Várzea da Palma.

No âmbito da COPANOR, foram implantados sistemas nos municípios de Ataléia, Couto Magalhães de Minas, Itapé, Novo Cruzeiro (especificamente na localidade de Lambari), São João do Manteninha e Serro.

### Mercado de capitais e remuneração a acionistas

O capital social da Companhia é de R\$2,77 bilhões, representado por 119.684.430 ações ordinárias. Desse total, 51,1% pertencem ao Governo do Estado de Minas Gerais, 48,6% encontram-se em livre circulação (free float) e o restante, 0,3%, encontra-se em tesouraria. As ações da COPASA, cujo código de negociação (ticker) é CSMG3, são listadas no Novo Mercado da BM&FBOVESPA e em 2015 estiveram presentes em 100% dos pregões, com volume médio diário de negociação de R\$3,6 milhões e uma média de 1.191 negócios por dia. A cotação das ações em 2015, ajustada pelos Juros sobre o Capital Próprio (JCP), apresentou uma redução de 38,1%, enquanto, no mesmo período, o índice Ibovespa apresentou decréscimo de 13,3%. Em 31 de dezembro, a cotação unitária das ações da Companhia na BM&FBOVESPA era de R\$15,50.

Em relação à remuneração a acionistas, o Conselho de Administração deliberou, observando a Política de Dividendos da Companhia, pela

distribuição de dividendos sob a forma de JCP no patamar de 25% do lucro líquido do exercício, percentual mínimo obrigatório por lei, com declarações trimestrais.

Assim, em conformidade com essa Política e considerando o resultado obtido pela Companhia até setembro de 2015 foram realizadas três declarações, totalizando R\$8,16 milhões (R\$0,0683 por ação). O pagamento será realizado em 31 de maio de 2016. Com relação ao 4º trimestre de 2015, em função de despesas decorrentes do Programa de Desligamento Voluntário Incentivado (PDVI), foi registrado prejuízo no período, não havendo, por consequência, declaração de JCP.

## Desempenho operacional e comercial (G4-8 / G4-9)

Em 2015 foram renovadas as concessões de água de nove sedes municipais: Carvalhópolis, Estrela D'alva, Guarará, Ibiraci, Jordânia, Machacalis, Rubim, São Francisco de Sales e Volta Grande, sendo que em Ibiraci a renovação da concessão incluiu a assunção do sistema de esgotamento sanitário.

Desta forma, a COPASA chegou ao final de 2015 como concessionária para prestação de serviços de água em 634 municípios e de esgotamento sanitário em 294 municípios, conforme quadro a seguir:

Concessões e operações	2015			2014		
	Total	Controladora	COPANOR <sup>3</sup>	Total	Controladora	COPANOR <sup>3</sup>
<b>Água</b>						
Concessões <sup>1</sup>	634	585	49	635	586	49
Operações <sup>2</sup>	623	576	47	618	573	45
<b>Esgoto</b>						
Concessões <sup>1</sup>	294	239	55	288	239	49
Operações <sup>2</sup>	240	204	36	233	204	29

1 - Total de municípios onde a empresa detém concessão: sedes, vilas, povoados ou outros.

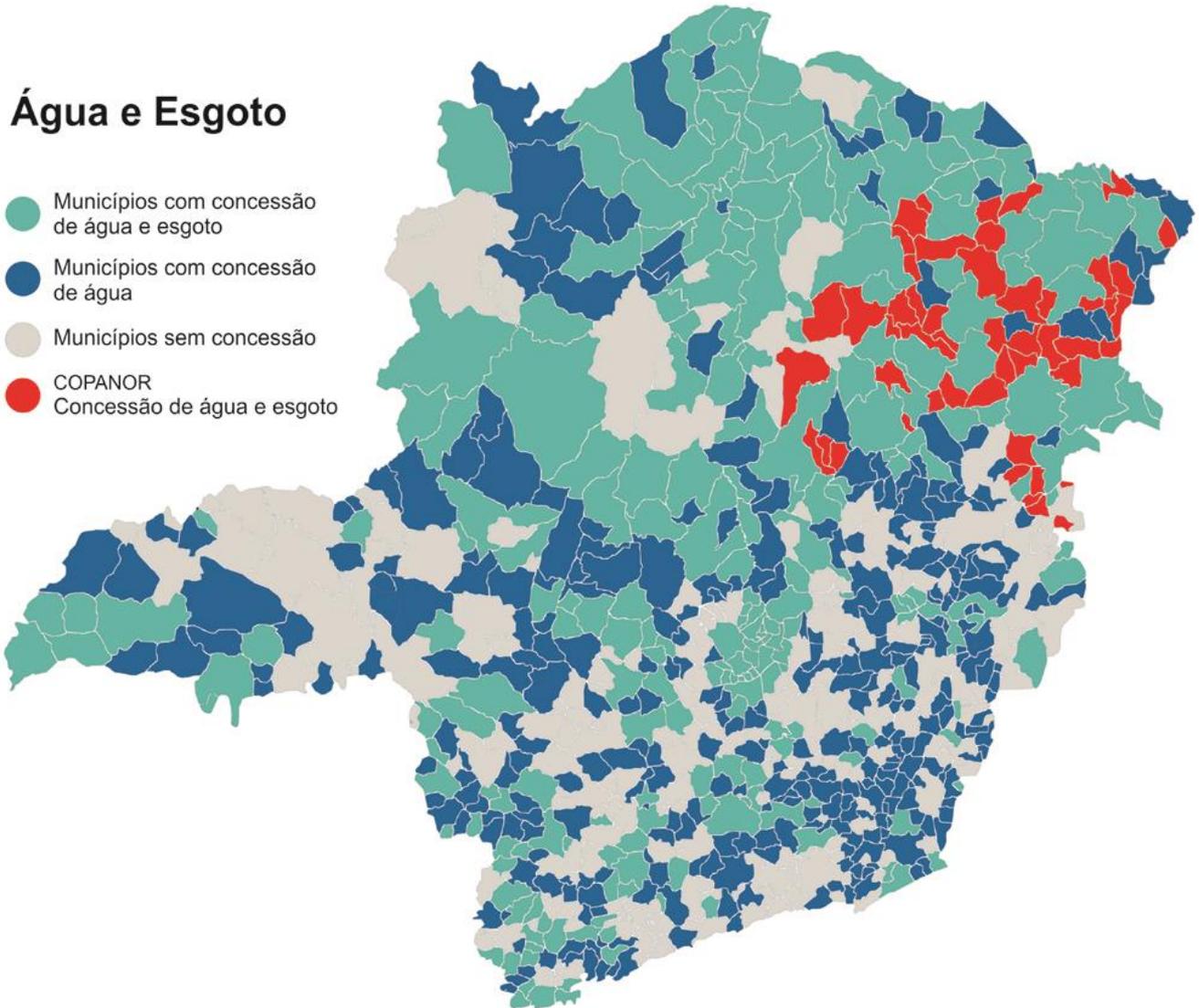
2 - Total de municípios onde a empresa opera concessão: sedes, vilas, povoados ou outros.

3- Considera as sedes de municípios somente quando a concessão é da COPANOR.

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

## Água e Esgoto

-  Municípios com concessão de água e esgoto
-  Municípios com concessão de água
-  Municípios sem concessão
-  COPANOR  
Concessão de água e esgoto



A Companhia encerrou o exercício de 2015 tendo acrescido 92 mil ligações de água e implantado 1.355 km de novas redes de distribuição, perfazendo um total de 11,3 milhões de habitantes atendidos com abastecimento de água no Estado de Minas Gerais, por meio de 5,0 milhões de economias e 50 mil km de rede de distribuição. O atendimento com serviços de esgotamento sanitário foi ampliado em 64 mil ligações e 750 km de rede coletora, passando a beneficiar 7,6 milhões de habitantes por meio de 3,3 milhões de economias e 24 mil km de rede coletora.

Em relação ao número de habitantes atendidos com a prestação de serviços, os dados das projeções demográficas das localidades, utilizados pela Companhia para avaliar a cobertura dos serviços prestados, foram revisados em 2015, com base nos dados do Censo de 2010, divulgado pelo IBGE. Foi identificado que a variável habitante por domicílio, que vinha sendo utilizada para estimativa de população atendida pelos serviços de saneamento, estava superdimensionada. Com isso, as previsões populacionais das localidades do Estado de Minas Gerais foram recalculadas com o novo parâmetro, levando a uma redução no cálculo da população atendida. Os dados revisados têm apenas dimensão estatística e não interferem na quantidade de economias atendidas nem no faturamento da Companhia.

### (G4-22)

O volume de esgoto tratado foi de 245,4 milhões de metros cúbicos, o que representa 78% do volume total de esgoto coletado. Em 2015, 12 novas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) iniciaram a operação, destacando-se as localizadas nos municípios de Ibitiré, Pedro Leopoldo, Ribeirão das Neves e Três Corações.

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

ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	2015	2015 x 2014	2014	2013	2014 x 2013
		Ligações	mil unidades	4.134	2,28%	4.042
População atendida <sup>1</sup>	mil habitantes	11.270	0,44%	11.221	11.125	0,86%
Extensão de rede	Km	49.886	2,79%	48.531	46.620	4,10%
Volume de água produzido	1.000 m <sup>3</sup> /ano	910.484	-6,50%	973.764	973.885	-0,01%
Volume de água faturado	1.000 m <sup>3</sup> /ano	644.251	-6,56%	689.736	684.359	0,79%

1 – Os dados referem-se à Copasa.

A redução de 6,5% no volume de água produzido e 6,6% no volume de água faturado, apesar do crescimento do número de ligações, aconteceu em função da escassez hídrica que atingiu a Região Sudeste do país, com impactos no faturamento da Companhia.

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

ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	2015	2015 X 2014	2014	2013	2014 x 2013
		Ligações	mil unidades	2.593	2,51%	2.529
População atendida <sup>1</sup>	mil habitantes	7.593	0,73%	7.538	7.328	2,87%
Extensão de rede	km	24.125	3,21%	23.375	22.138	5,59%
Volume de esgoto faturado	1.000 m <sup>3</sup> /ano	423.606	-6,58%	453.448	446.754	1,50%
Volume de esgoto tratado	1.000 m <sup>3</sup> /ano	245.423	-2,61%	252.009	237.291	6,20%

1 – Os dados referem-se à COPASA.

Atendendo à estratégia de diminuição de custos, foram instituídos programas de desligamento voluntário de empregados/as que resultaram no desligamento de 1.289 empregados/as até 31 de março de 2016, influenciando no índice de empregados por mil ligações de água e esgoto. As despesas relacionadas a esses programas foram integralmente provisionadas em 2015.

O indicador de perdas de faturamento, que representa a relação entre o volume de água faturado e o volume de água distribuído, manteve-se abaixo de 30%. Quando medida em litros por ligação ao dia, a relação entre o volume de água consumido e o distribuído, atingiu 216,60 l/ligação/dia em 2015 ante os 230,84 l/ligação/dia em 2014, uma redução de 6%, decorrente de ações como a redução no tempo de retirada de vazamentos, frente à escassez hídrica vivenciada. A tabela a seguir apresenta o desempenho de alguns indicadores operacionais e comerciais:

ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	2015	2015 x 2014	2014	2013	2014 X 2013
Empregados/ligações (A+E) <sup>1</sup>	emp./mil ligações	1,83	-6,63%	1,96	1,93	1,55%
Índice de perdas de faturamento <sup>2</sup>	%	29,31	0,07%	29,29	29,7	-1,38%

1- Dados COPASA + COPANOR.

2 - Média anual.

As informações dos itens econômico-financeiros estão detalhadas nos relatórios “Release de Resultado 4T15” e “Demonstrações Financeiras Padronizadas – DFP 2015 (Relatório da Administração 2015)”, disponíveis no site institucional Relações com Investidores [www.copasa.com.br/ri/](http://www.copasa.com.br/ri/).



# **DIMENSÃO AMBIENTAL**

## GESTÃO AMBIENTAL

### Princípio da Precaução (G4-14)

A COPASA, usuária de outorgas, tem o compromisso de promover a melhoria da qualidade de vida das comunidades por meio da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme preconizado em sua Política Ambiental publicada em [www.copasa.com.br/meioambiente](http://www.copasa.com.br/meioambiente).

A Empresa obedece à legislação vigente, buscando a regularização ambiental de seus empreendimentos e a redução gradativa dos impactos ambientais de suas operações, por meio do cumprimento das medidas mitigadoras determinadas pelos órgãos ambientais responsáveis, quando da emissão de condicionantes para empreendimentos da Companhia. Em 2015 foram obtidas 48 outorgas de captação de água, 168 licenças ambientais para obras de água e esgoto, foram outorgadas vazões captáveis da ordem de 59,67 m<sup>3</sup>/s. O quadro seguinte mostra as bacias hidrográficas utilizadas pela COPASA, abrangendo as respectivas sub-bacias e microbacias:

20

Bacia Hidrográficas utilizadas pela Copasa	Volume outorgado (m <sup>3</sup> /ano)	Volume captado (m <sup>3</sup> /ano) 2015
Rio Buranhém	632.750	333.587
Rio Doce	151.071.847	88.422.193
Rio Grande	230.061.533	134.234.183
Rio Itabapoana	1.815.048	1.231.479
Rio Itanhém	1.261.894	311.888
Rio Jequitinhonha	43.639.554	24.395.901
Rio Jucuruçu	512.957	245.027
Rio Mucuri	28.014.297	14.157.046
Rio Paraíba do Sul	69.745.824	42.330.490
Rio Paranaíba	53.680.677	34.378.794
Rio Pardo	9.303.588	3.258.480
Rios Piracicaba/Jaguari	6.587.309	4.870.121
Rio São Francisco	1.210.066.157	605.449.619
Rio São Mateus	4.733.027	1.097.067

Como previsto no Plano de Contingências, a Empresa mantém equipes de profissionais treinadas para atuar em situações de risco como contaminações de mananciais e água tratada, incêndios em reservas florestais e manutenções operacionais.

O monitoramento fluviométrico e pluviométrico (quantitativo e qualitativo da água bruta) dos mananciais utilizados pela Empresa para abastecimento público é constante. O monitoramento qualitativo permite identificar se o manancial está sofrendo algum tipo de interferência que altera a qualidade da água bruta, para que sejam tomadas as medidas necessárias. Este monitoramento também permite adequações na ETA para realização do tratamento conforme os padrões estabelecidos pela legislação. Na Região Metropolitana de Belo Horizonte é possível operar remotamente a abertura e fechamento de válvulas, ligar e desligar bombas, por meio do Centro de Operações de Sistema.

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

Programa Ambientação: desenvolvido pelo Governo do Estado Minas Gerais, objetiva promover a mudança de comportamento, com a consequente melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho por meio da implantação da coleta seletiva do lixo, redução do uso de energia

elétrica, redução do consumo e uso racional da água e diminuição da geração de resíduos. A Feira do Desapego, ação promovida pela Programa, estimula que os empregados e prestadores de serviços internos doem antecipadamente bens em bom estado de uso e sem utilidade em suas casas e, posteriormente, troquem ou adquiram outros objetos.

Programa Caça-Esgoto: objetiva a identificação e eliminação dos lançamentos clandestinos de esgoto nas redes fluviais e córregos, direcionando-os para as ETEs, resultando na melhoria da qualidade dos recursos hídricos.

Programa Chuá: promove visitas de alunos do ensino fundamental de escolas públicas e privadas às unidades da COPASA em todo o Estado, promovendo o conhecimento dos processos de tratamento da água, desde a captação até a distribuição, como também o tratamento dos esgotos. Nesta visita, os beneficiados recebem noções de higiene, consumo racional e preservação. Em atividade há mais de 20 anos, o Programa Chuá contemplou mais de 2 milhões de pessoas, entre alunos e profissionais de ensino.

Programa Copasa na Bacia do Rio Paraopeba: desenvolvido em parceria com o governo alemão, por intermédio do Banco de Desenvolvimento Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), que apoia iniciativas para proteção do clima e do meio ambiente. Em 2015, foram contemplados 30 municípios, em 27 municípios, com a execução de: 90,4 mil metros de cerca em diversas nascentes; recuperação de três voçorocas; construção de 1.192 bolsões (bacias de contenção); e fornecimento de 109 bebedouros para gado. Também foram realizadas palestras relacionadas à educação ambiental em escolas, comunidades e prefeituras municipais.

Programa Cultivando Água Boa (CAB): adotado pelo Governo do Estado de Minas Gerais, no qual a COPASA é integrante do grupo de trabalho, que também prevê a participação de instituições como: Companhia Energética de Minas Gerais, Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Minas Gerais, Fundação Estadual de Meio Ambiente, Instituto Estadual de Floresta, Instituto Mineiro de Agropecuária, Instituto Mineiro de Gestão das Águas e diversas Secretarias de Estado. O CAB é uma iniciativa desenvolvida pela empresa Itaipu Binacional e foi reconhecido pela Organização das Nações Unidas, em 2015, como a melhor política de gestão de recursos hídricos do mundo. Na sua essência, o CAB permite que órgãos de diferentes níveis de governo trabalhem de maneira integrada e articulada, buscando recuperar a quantidade e qualidade das águas, considerando-se seus diversos usos.

Programa de Proteção de Mananciais: tem como principais objetivos a recuperação das áreas degradadas e a proteção das nascentes e matas ciliares dos mananciais. Presente em 264 municípios, com bons resultados alcançados para a continuidade do abastecimento de água da população.

Programa de Recebimento e Controle de Efluentes não Domésticos: os efluentes industriais constituem uma ameaça ao meio ambiente e aos processos de tratamento de esgotos tradicionais. Dessa forma, a Copasa atua junto às empresas para adequação de seus efluentes antes de lançá-los na rede, possibilitando, assim, o tratamento junto com os esgotos domésticos. Aproximadamente 40% das empresas cadastradas nesse programa apresentam, contratualmente, os resultados do automonitoramento de seus efluentes, que são classificados de acordo com o potencial poluidor e o risco aos processos convencionais de tratamento de efluentes domésticos.

### **Comitês de Bacias Hidrográficas (G4-16)**

A COPASA tem representantes em todos os 36 comitês estaduais de bacias hidrográficas existentes no Estado de Minas Gerais e em seis comitês federais. Os comitês são órgãos de governança do sistema de recursos hídricos, com funções deliberativas e normativas em suas regiões de atuação. Eles têm por finalidade, com relação à gestão hídrica, promover a viabilidade técnica e econômico-financeira dos programas de investimentos e a consolidação das políticas de estruturação urbana e regional, visando ao desenvolvimento sustentável das respectivas bacias.

## Total de Retirada de Água por Fonte (G4-EN8)

Em 2015, do volume total de água aduzido nos sistemas da COPASA, 85,9% foram captados em fontes superficiais, 10,9% fontes subterrâneas e 3,2% de fontes mistas.

## Fontes Hídricas Afetadas (G4-EN9)

O planejamento da Empresa para o uso de fontes de água, por meio de outorgas, tem caráter de longo prazo e leva em consideração as projeções de crescimento populacional das localidades onde é responsável pelo serviço de abastecimento de água. A estiagem prolongada que atingiu, especialmente, a Região Sudeste do Brasil, provocou uma redução no volume de muitos mananciais utilizados pela Companhia. Em algumas regiões, a redução do volume de chuvas chegou próximo de 60%.

Devido à necessidade de se manter volumes mínimos para a captação de água para abastecimento público, a Companhia optou, em alguns casos, por novas fontes de abastecimento, principalmente poços profundos. Foram realizadas ainda manobras operacionais, alternando o fornecimento de água para áreas de abastecimento como forma de minimizar o desconforto da população.

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

## (G4-EN10)

### Biodiversidade

A COPASA mantém, aproximadamente, 25 mil hectares de áreas preservadas e sob vigilância regular. A maior parte dessas áreas está na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Essas reservas, com características da Mata Atlântica e Cerrado, apresentam uma diversidade de espécies da fauna e flora, abrigando espécies ameaçadas de extinção, relatadas no Livro Vermelho das Espécies Ameaçadas de Extinção da Fauna do Estado de Minas Gerais e na Lista das Espécies Ameaçadas de Extinção da Flora do Estado de Minas Gerais.

Para manter a qualidade da biodiversidade e proteger o patrimônio natural encontrado nessas reservas, a Copasa desenvolve atividades como: coibição da pesca e da caça ilegal; execução e manutenção de aceiros que cortam as reservas; monitoramento dos mananciais superficiais e subterrâneos; campanhas de educação ambiental sobre desmatamentos, queimadas e outros temas para as populações no entorno dessas áreas.

A COPASA também possui responsabilidades específicas na gestão de Parques Estaduais e Estações Ecológicas. Mais informações estão disponíveis em [www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) link Meio Ambiente.

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

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

As ETEs Arrudas e Onça, localizadas na RMBH, possibilitaram o tratamento de 99% do esgoto da capital mineira. O efluente devolvido ao corpo receptor melhorou a qualidade da água do Rio das Velhas e, conseqüentemente, também a do Rio São Francisco, do qual é afluente. Peixes, como mandis, pias, matrinxãs, traíras, dourados e outros, voltaram a ser identificados na RMBH, comprovando que essas espécies, até então vistas ao longo do Rio São Francisco, encontraram novamente condições de sobrevivência a mais de 500 quilômetros de onde não se viam mais.

Para minimizar o impacto ambiental, a Empresa também mantém-se atenta à eficiência das ETEs, destacando dois pontos: a carga orgânica Demanda Bioquímica de Oxigênio no tratamento do esgoto, que em 2015 apresentou uma redução média deste parâmetro no tratamento da ordem de 85%; e o monitoramento dos seus efluentes, realizando, para tanto, análises diárias, comprovando a qualidade adequada para descarte nos corpos receptores.

**(G4-EN12/G4-EN27)**

### **Efluentes e Resíduos**

A Empresa tem dois tipos de descarte de água. O primeiro tipo é o efluente de sistemas de esgotamento sanitário, quando estes possuem ETEs, a água residual excedente do tratamento volta ao corpo receptor, de acordo com o estabelecido na legislação vigente. O segundo tipo diz respeito à água residual das ETAs, proveniente da lavagem dos decantadores e filtros. Atendendo à legislação vigente, a Companhia vem implantando Unidades de Tratamento de Resíduos (UTRs), nas quais este efluente é reutilizado ou devolvido ao corpo receptor.

**(G4- EN22)**

Não foi registrado vazamento significativo de combustíveis, produtos químicos e demais produtos perigosos transportados e utilizados pela COPASA. A Companhia registrou em 2015 cerca de 130 mil ocorrências de vazamentos e refluxos de esgoto, que necessitaram do deslocamento de equipes de manutenção para sanar o problema.

O número de vazamentos de água chegou a 430 mil em 2015. Com o objetivo de reduzir o tempo de ação para interrupção dos vazamentos nas redes de abastecimento de água foi instituído o Programa Caça-Gotas, tendo como foco ações para estancar e corrigir as ocorrências no menor tempo possível. Em seis meses, o tempo para correção de vazamentos no município de Belo Horizonte diminuiu em 52%, passando de aproximadamente 9 horas para 4 horas e 18 minutos.

**(G4-EN24)**

### **EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

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

#### **Consumo de energia dentro da organização (kWh)**

**(G4-EN3)**

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

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

Especificação	2015	2014	2013
Adquirido (mil)	817.676	878.939	864.756
Autoprodução (mil)	6.040	7.135	8.587

### Intensidade energética (G4-EN5)

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

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

Ano	SAA		SES		ADM	COPASA
	ANCR	ENCR	IESAA	IESSES	IEADM	IECOPASA
	L/ligação/dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia	kWh/lig./dia
2015	216,60	0,1793	0,5211	0,03065	0,0057	0,5575
2014	230,85	0,1983	0,5777	0,05043	0,0083	0,6187
2013	236,48	0,2012	0,5909	0,04042	0,0095	0,6242

### Redução do consumo de energia (G4-EN6)

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

Ano	IECOPASA kWh/lig/dia
2015	0,05661
2014	0,01320
2013	-0,00560
<b>Redução</b>	<b>0,0650</b>

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A COPASA elabora o Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE), no qual adota-se a metodologia do Greenhouse Gás Protocol (GHG) e utiliza-se parâmetros e índices definidos pelo IPCC, US EPA, MCTI/Brasil e DEFRA. Os gases inventariados são CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O. Os fatores de emissão de energia elétrica são considerados aqueles definidos pelo Ministério de Ciência, Tecnologia e Informação que variam de acordo com o uso das diversas fontes de produção de energia utilizadas durante o ano. A Empresa não produz, importa ou exporta substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO), assim como não apresenta emissões significativas de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, POP, COV, HAP e MP. Não houve redução de emissões desde o ano de 2009.

### (G4-EN19 / G4-EN20 / G4-EN21)

A Companhia mantém o Comitê Gestor de política de prevenção aos efeitos causados pelas mudanças e variabilidades climáticas (Comitê Clima) e possui uma Política Relativa aos Efeitos Advindos pelas Mudanças e Variabilidades Climáticas e um Programa de Prevenção aos Efeitos Causados pelas Mudanças e Variabilidades Climáticas. Desse modo, vem implementando e participando de iniciativas relacionadas ao tema, com o objetivo de mitigar a geração desses gases e/ou tratar os impactos das mudanças climáticas, tais como: Comitê Municipal sobre Mudanças Climáticas e Ecoeficiência da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte; Fórum Clima do Instituto Ethos; Fórum Mineiro de Produção e Consumo Sustentável; Programa Carona Solidária; Programa Frota Azul e projetos de eficiência energética.

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

### (G4-22)

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

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

Escopo 2 – Emissões Indiretas: consumo de energia elétrica.

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

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

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

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

Fonte: GHG ProtocolBrazil

A tabela a seguir apresenta a evolução das emissões diretas de GEE, das emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia e de outras emissões indiretas de GEE, no período de 2013 a 2015:

	2013	2014	2015
Escopo1 tCO2 eq (mil)	523,88	571,16	621,07
Emissões biogênicas tCO2 eq (mil)	1,57	1,72	2,25
Escopo 2 tCO2eq	82,98	119,83	102,23
Escopo 3 tCO2eq (mil)	0,31167	0,13002	0,05159

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

O indicador de intensidade usado para comparativo anual das emissões foi *kgCO2/economia* por ser mais abrangente em relação a todos os gases gerados pela Empresa. A métrica utilizada é de natureza física que compreende o número total de unidades de micromedição da Companhia. O índice inclui a emissão anual total da empresa incluindo os três escopos.

A tabela a seguir apresenta a evolução da intensidade de emissões de GEE no período de 2013 a 2015:

Ano Índice	kgCO2eq / nº economia
2013	79,10
2014	81,89
2015	88,86

#### (G4- EN18)

A compilação dos dados das emissões em toneladas de CO<sub>2</sub>eq no ano de 2015 demonstra que 83,7% das emissões são provenientes da coleta de esgotos, o consumo de energia elétrica foi responsável por 14,1%, o consumo de combustíveis fósseis foi responsável por 2,2% e o transporte aéreo de empregados a serviço por 0,01% das emissões. A taxa da intensidade de emissões de GEE definida como Índice de Referência junto à Fundação Estadual de Meio Ambiente de Minas Gerais é o quociente do total de emissões em tCO<sub>2</sub>eq pelo volume total de esgoto coletado, em m<sup>3</sup>.



# DIMENSÃO SOCIAL

## A COPASA E SEUS EMPREGADOS

A Empresa busca conhecer as expectativas e necessidades dos empregados, sobretudo, por meio da realização da pesquisa de clima organizacional. A última pesquisa realizada demonstrou um índice de favorabilidade de 75,3% e evidenciou o sentimento de importância e o orgulho de trabalhar na Companhia. O resultado apurado foi superior à média de mercado de 65,2%, apurada em pesquisa realizada no mesmo período com empresas mineiras de médio e grande porte.

### Corpo funcional (G4-9 / G4-10 / G4-LA1)

Especificação	2015	2014	2013
Empregados	11.986	12.540	11.864
Admissões	168	1.048	767
Empregados reintegrados	3	5	1
Demissões <sup>1</sup>	708	348	490
Aposentados por invalidez	16	29	23

<sup>1</sup> Este número inclui os empregados desligados por meio de programas de desligamentos voluntários.

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

Categoria	2015		2014		2013	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Superior	962	8,03	1.019	8,13	1.034	8,9
Técnico (operacional ou administrativo)	2.332	19,46	2.492	19,87	2.334	20,1
Operacional	7.834	65,36	8.137	64,89	7.282	62,7
Apoio administrativo	858	7,16	892	7,11	961	8,3
<b>Total</b>	<b>11.986</b>	<b>100,00</b>	<b>12.540</b>	<b>100,00</b>	<b>11.611</b>	<b>100,0</b>

O quadro abaixo mostra a distribuição dos empregados por região do Estado de Minas Gerais e por gênero, ao final do exercício encerrado em 2015:

Área/Gênero	Homens	Mulheres	Total	%
Região Metropolitana de Belo Horizonte	4.118	710	4.828	40,28
Interior do Estado de Minas Gerais	6.732	426	7.158	59,72
<b>Total</b>	<b>10.850</b>	<b>1.136</b>	<b>11.986</b>	<b>100,00</b>

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

Faixa etária	2015	
	Homens	Mulheres
De 18 a 35 anos	2.850	239
De 36 a 45 anos	3.324	287
De 46 a 60 anos	4.282	577
Acima de 60 anos	394	33
<b>Total</b>	<b>10.850</b>	<b>1.136</b>

A tabela a seguir mostra a rotatividade de empregados por gênero, faixa etária e região do Estado de Minas Gerais em 2015:

Especificação	Homens (%)	Mulheres (%)	Total (%)
	3,48	5,01	8,49
<b>Faixa etária (anos)</b>			
Menos de 30	0,47	0,42	0,89
30 a 50	0,68	0,76	1,43
Acima de 50	2,33	3,83	6,17
<b>Região</b>			
Região Metropolitana de Belo Horizonte	1,40	3,62	5,02
Interior do Estado de Minas Gerais	2,09	1,39	3,48

### Valorização da diversidade

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

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

A tabela abaixo mostra a remuneração por gênero em 2015. Na COPASA, qualquer profissional que assumira determinado cargo receberá o mesmo salário, pois o que determina a valoração da atividade é o cargo/especialidade e não o gênero ou a raça do seu ocupante:

Faixa salarial - SM <sup>1</sup>	Homens		Mulheres	
	Quantidade	%	Quantidade	%
De 1 a 4	8.048	74,18	313	27,55
De 5 a 9	1.998	18,41	511	44,98
De 10 a 14	400	3,69	177	15,58
De 15 a 19	118	1,09	68	5,99
De 20 a 24	117	1,08	45	3,96
25 ou mais	169	1,56	22	1,94
<b>Total</b>	<b>10.850</b>	<b>100,00</b>	<b>1.136</b>	<b>100,00</b>

<sup>1</sup> SM - salário-mínimo vigente em dezembro de 2015 (R\$788,00).

#### (G4-LA13)

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

Especificação (anos)	Mulheres	Homens	Total
Diretoria Executiva	Menos de 30	0	0
	30 a 50	1	3
	Acima de 50	0	4
Conselho de Administração	Menos de 30	0	0
	30 a 50	1	2
	Acima de 50	0	6
Conselho Fiscal	Menos de 30	0	0
	30 a 50	3	0
	Acima de 50	0	2

#### (G4-LA12)

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

Especificação	2015			2014			2013		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Branca	774	5.846	6.620	829	6.138	6.967	820	5.959	6.779
Amarela	6	55	61	6	56	62	5	44	49
Parda <sup>2</sup>	305	3.899	4.204	327	4.035	4.362	305	3.698	4.003
Negra	51	1.042	1.093	51	1.090	1.141	47	981	1.028
Indígena	0	8	8	0	8	8	0	5	5
<b>Total</b>	<b>1.136</b>	<b>10.850</b>	<b>11.986</b>	<b>1.213</b>	<b>11.327</b>	<b>12.540</b>	<b>1.177</b>	<b>10.687</b>	<b>11.864</b>

A tabela a seguir mostra o total e as taxas de admissões de empregados por faixa etária, gênero e região do Estado de Minas Gerais no ano de 2015:

Faixa etária	Homens	Mulheres	Total
Menos de 30 anos	68	9	77
30 a 50 anos	67	6	73
Acima de 50	12	6	18
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>21</b>	<b>168</b>
<b>Região</b>			
Região Metropolitana de Belo Horizonte	41	15	56
Interior do Estado de Minas Gerais	106	6	112
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>21</b>	<b>168</b>

#### (G4-LA1)

Abaixo segue a remuneração de empregados discriminada por raça:

Especificação – SM <sup>1</sup>	Negros		Pardos		Branços		Demais raças		Total de empregados
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	
1 a 4	896	82,0	3.188	75,8	4.219	63,7	58	84,1	8.361
5 a 9	157	14,4	801	19,1	1.541	23,3	10	14,5	2.509
10 a 14	27	2,5	150	3,6	399	6,0	1	1,4	577
15 a 19	3	0,3	20	0,5	163	2,5	0	0,0	186
20 a 24	8	0,7	23	0,5	131	2,0	0	0,0	162
25 ou mais	2	0,2	22	0,5	167	2,5	0	0,0	191
<b>Todas</b>	<b>1.093</b>	<b>100</b>	<b>4.204</b>	<b>100</b>	<b>6.620</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>100</b>	<b>11.986</b>

<sup>1</sup> SM - Salário-mínimo vigente em dezembro de 2015 (R\$788,00).

Em 2015, o salário mais baixo pago pela COPASA atingiu, a partir de maio de 2015 (data-base da categoria), um valor 37,4% maior que o salário-mínimo nacional (R\$788,00). Apenas 6,9% dos empregados da Companhia estão enquadrados nesse grupo.

#### (G4-EC5)

##### Oportunidades para todos e todas

A seleção e a contratação de empregados para provimento de vagas dos cargos efetivos são realizadas, obrigatoriamente, por meio de concursos públicos, cujos editais são amplamente divulgados na imprensa e na internet. Excepcionalmente, a Empresa pode absorver pessoal de sistemas operacionais assumidos. O desempenho da força de trabalho é continuamente avaliado, individualmente e em equipe, atendendo à Política de Gestão de Pessoas, que também possibilita o crescimento e a progressão profissional.

O total e o percentual de empregados que receberam análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira por gênero e categoria funcional estão destacados no quadro seguinte. Em 2015, por motivo de alterações na estrutura organizacional, as avaliações de desempenho foram realizadas apenas no primeiro semestre.

Especificação	2015		2014		2013	
	Número	%	Número	%	Número	%
Mulheres	56	0,94%	151	1,2	147	1,24
Homens	392	6,59%	739	5,89	736	6,2
Mulheres	20	0,34%	47	0,37	47	0,4
Homens	50	0,84%	176	1,4	177	1,49
Mulheres	90	1,51%	129	1,03	89	0,75
Homens	3.440	57,87%	8.008	63,86	7.433	62,65
Mulheres	182	3,06%	273	2,18	262	2,21
Homens	367	6,17%	525	4,19	531	4,47
Mulheres	317	5,33%	613	4,89	632	5,33
Homens	1.030	17,33%	1.879	14,98	1.810	15,26
<b>Total</b>	-		11.418	100	11.864	100

**(G4-LA11)**

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

Especificação	2015	2014	2013
Investimento em desenvolvimento profissional (R\$)	560.175,67	1.623.344,58	1.912.468,39
Número de participantes (unidade)	21.222	35.826	40.071
Número de horas de desenvolvimento profissional(h)	255.853,57	401.273	433.864
Média de horas por empregado (h)	21,34	33,43	37,4

Adicionalmente, a empresa concede estágios e realiza a contratação de aprendizes. A tabela a seguir mostra o total de oportunidades e de carga horária de treinamento, assim como a média da carga horária de treinamento, no ano de 2015, discriminados por categoria funcional e gênero:

Especificação	Empregados			Oportunidades de Treinamento			Carga Horária de Treinamento			Média da Carga Horária		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Geral
Operacional	132	7.702	7.834	291	10.097	10.388	7.327	159.333	166.659	55,5	20,7	21,3
Superior Apoio Técnico e Operacional	104	312	416	529	1.052	1.581	4.790	9.315	14.104	46,1	29,9	33,9
Técnico Operacional	62	806	868	192	1.784	1.976	1.630	19.731	21.360	26,3	24,5	24,6
Administrativo	135	723	858	216	1.176	1.392	1.512	15.619	17.131	11,2	21,6	20
Superior Administrativo	161	221	382	743	847	1.590	5.177	4.860	10.037	32,2	22	26,3
Técnico Administrativo	500	964	1.464	1.245	2.107	3.352	7.197	14.585	21.782	14,4	15,1	14,9
Gerente	42	122	164	251	692	943	1.258	3.522	4.779	30	28,9	29,1
<b>Total</b>	<b>1.136</b>	<b>10.850</b>	<b>11.986</b>	<b>3.467</b>	<b>17.755</b>	<b>21.222</b>	<b>28.890</b>	<b>226.964</b>	<b>255.854</b>	<b>25,4</b>	<b>20,9</b>	<b>21,4</b>

**(G4-LA9)**

A COPASA inclui em suas políticas e procedimentos ações alinhadas ao estabelecido na Declaração Universal de Direitos Humanos, especialmente na capacitação e desenvolvimento, como o direito à educação, segurança, igualdade, isonomia, liberdade, entre outros. Os direitos e deveres dos empregados, o significado do trabalho e o Código de Conduta Ética são abordados no âmbito do Programa de Integração de Novos Empregados e continuamente em outras oportunidades. Em 2015, foram oferecidas 10.037 oportunidades de treinamento relacionadas a esses temas, perfazendo uma carga horária total de aproximadamente 73 mil horas.

**(G4-HR2)**

## Remuneração por resultados

Na COPASA a remuneração é definida baseando-se no resultado de estudos de viabilidade econômico-financeira e pesquisa de mercado, adotando a política de remuneração variável, que está vinculada ao alcance de metas de indicadores estratégicos que influenciam nos resultados da Companhia. O Acordo Coletivo de Trabalho 2015/2017 prevê as seguintes gratificações:

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

(G4-52)

## Saúde e segurança ocupacional

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

Todos os empregados são representados em comitês, comissões ou grupos formais de segurança e saúde, como comitês de combate à dengue, zika e chikungunya, comissões internas de prevenção de acidentes e mediadores da saúde.

(G4-LA5 / G4-LA8)

As 76 Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) prestam apoio aos profissionais da medicina e da segurança no trabalho no que se refere à identificação e ao tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia. Em 2015, foram oferecidos 6.015 oportunidades de treinamento com foco em programas de saúde e segurança no trabalho, totalizando aproximadamente 48 mil horas, correspondente a 28,34% do total de oportunidades de capacitação realizadas no ano.

A COPASA contrata empresas terceirizadas para prestação de serviços de administração de portaria e de proteção de bens patrimoniais e ambientais para trabalhar no período diurno e noturno, nas funções de vigia/motociclista e vigia/porteiro. Em 2015, foram 341 empregados prestando tais serviços. Esses empregados, quando admitidos, recebem treinamento em suas empresas, abordando temas relativos a direitos trabalhistas, benefícios, saúde e segurança do trabalho e normas internas de procedimentos. (G4-HR7)

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

Indicador	2015		2014		2013	
	RMBH	Interior	RMBH	Interior	RMBH	Interior
Acidentes com afastamento temporário (%)	1,03	1,26	1,07	1,23	0,89	1,32
Acidentes com afastamento permanente (%)	0,00	0,00	0,42	0,19	0,34	0,52
Acidentes que resultaram em morte (%)	0,00	0,00	0,00	0,07	0,00	0,00

#### (G4-LA6)

#### Benefícios com responsabilidade e qualidade de vida

O Programa de Benefícios da COPASA obteve um índice de 84% de favorabilidade na última pesquisa de clima organizacional. A Companhia promove a melhoria da qualidade de vida de seus empregados, buscando atender aos fatores relativos à saúde, lazer e assistência, por meio da concessão dos seguintes benefícios: assistência especial, auxílio-creche, auxílio-educação especial, auxílio-educação, auxílio-funeral, cesta básica, cesta de Natal, complemento de auxílio doença, lanche padrão, plano de saúde (cobertura médica e odontológica), previdência complementar, seguro de vida em grupo, tíquete-refeição/alimentação e vale-transporte. No ano de 2009, a COPASA aderiu ao Programa Empresa Cidadã, nos termos do disposto na Lei nº 11.770/2008, concedendo 180 dias como licença maternidade, ou seja, além dos 120 dias previstos na CLT, a Companhia oferece 60 dias adicionais, o que possibilita mais tempo de dedicação integral das mães aos seus filhos recém-nascidos.

#### (G4-LA2)

Por meio do Programa de Planejamento Financeiro Familiar, a Empresa informa e alerta os empregados sobre a necessidade de planejar, poupar e administrar adequadamente suas despesas e sua remuneração. Já o Programa de Preparação para a Aposentadoria objetiva preparar o empregado para a aposentadoria, ajudando-o a estabelecer um projeto de vida produtiva fora do ambiente da Empresa. Em 2015, foram realizadas palestras informativas sobre desligamento, com participação de 453 empregados em fase de preparação para aposentadoria.

#### (G4-LA10)

Outro fator que garante tranquilidade para o empregado é a Fundação de Seguridade do Estado de Minas Gerais (Fundação Libertas), entidade fechada de previdência complementar, sem fins lucrativos, patrocinada por empresas que operam em diversos setores. Dos 11.986 empregados da COPASA, 10.550 são participantes.

#### (G4-EC3)

#### Relações sindicais

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

#### (G4-11)

Por ocasião da data-base da COPASA (mês de maio), é constituída uma comissão para conduzir, com os sindicatos, o processo de discussão e negociação da pauta de reivindicações apresentada. O Acordo Coletivo de Trabalho vigente foi firmado para dois anos - período de maio de 2015 a abril de 2017. Nos acordos coletivos, não é estipulado prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais. A

Companhia atende aos prazos mínimos estabelecidos na legislação vigente e aos prazos acordados com as entidades sindicais, quando necessário. Eventuais mudanças operacionais são comunicadas com antecedência, sendo que o prazo varia conforme a situação.

**(G4-LA4)**

A negociação coletiva é uma prática consolidada na COPASA, havendo permanente diálogo com as entidades sindicais. É garantida a todos os empregados a liberdade de associação. Durante o ano de 2015, não foram verificadas situações nas quais o direito de liberdade de associação e negociação tenha sofrido risco.

**(G4-HR4)****A COPASA E SEUS CLIENTES**

Os serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto são remunerados sob a forma de tarifas, sendo a política tarifária aplicada pela COPASA regulamentada pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG). As tarifas são diferenciadas segundo as categorias - social, residencial, comercial, industrial e pública - e faixas de consumo. A sua determinação leva em conta o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária e a preservação dos aspectos sociais dos serviços públicos de saneamento básico. Além disso, as tarifas são progressivas em relação ao volume faturado, ou seja, quem consome mais paga mais por litro do que quem consome menos. A tarifa de esgoto para as localidades com coleta e tratamento equivale a 90% da tarifa de água. A tarifa de esgoto das localidades onde o esgoto é coletado, mas ainda não passa por tratamento, corresponde a 50% da tarifa de água. Os reajustes tarifários são anuais e previamente aprovados e autorizados pela Arsae-MG.

A base de clientes da COPASA é diversificada e pulverizada, com destaque para a parcela proveniente do consumo residencial, equivalente a 71,1% do faturamento, o que reduz a dependência ou exposição da Empresa a um determinado cliente ou grupo de clientes. Os dez maiores clientes respondem por apenas 5,55% do faturamento e os 50 maiores, por apenas 7,24%.

**(G4-8)**

Há 726 locais físicos de atendimento ao público (agência de atendimento, escritório local e unidade operacional) disponibilizados no Estado de Minas Gerais. O atendimento também é prestado por meio telefônico e virtual, prestando informações e encaminhando suas demandas de serviços para os setores operacional e comercial da Companhia. Para tanto, são disponibilizados alguns canais de relacionamento: telefone 115, Agência Virtual, chat, Fale Conosco, blog, SMS, e-mail marketing, além das redes sociais. Os mesmos também são utilizados para fornecer informações sobre intermitências no abastecimento, obras e manutenções.

**Responsabilidade pelos produtos e serviços**

A concepção dos produtos e serviços da COPASA visam ao uso pretendido e adequações para que não apresentem perigos para a saúde e segurança da sociedade. Em 2015, em todas as localidades onde há ETAs e ETEs foram realizadas milhões de análises cujos resultados atenderam aos parâmetros exigidos pela legislação em vigor. A Companhia não comercializa produtos proibidos no Brasil.

A água tratada distribuída pela COPASA atende aos parâmetros de qualidade e potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde. Para tanto, as ETAs da Empresa estão equipadas para realizar análises físico-químicas e bacteriológicas para confirmar e manter o padrão de qualidade da água a ser distribuída à população.

Em uma ETA do tipo completa, a água bruta passa pelas etapas de floculação, decantação, filtração, cloração, fluoretação e correção de pH. Em cada uma dessas etapas, são feitas análises nos laboratórios existentes nas unidades de tratamento de

água para avaliar a eficiência do processo, atendendo aos requisitos do controle interno de qualidade e a Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914/2011.

**(G4-PR1 / G4-PR6)**

O percentual de conformidade da COPASA é de 96,5% medido pelo indicador corporativo *Atendimento aos Padrões de Potabilidade da Água*. Por mês, a COPASA realiza cerca de 1,5 milhão de análises. E para garantir e confirmar que a água distribuída à população está chegando aos imóveis com a qualidade desejada, a COPASA também realiza análises em pontas de rede, conferindo os parâmetros exigidos pela legislação.

**(G4-PR2)**

Todos os clientes da COPASA recebem informações sobre a qualidade da água que estão consumindo, conforme estabelece a Portaria nº 2.914/2011. Nas contas de água são informados os principais parâmetros: cloro, cor, flúor, coliformes totais, turbidez e *Escherichia coli*, e no site da Companhia são divulgadas informações sobre parâmetros básicos de controle de qualidade da água de cada uma das localidades onde a Empresa atua, conforme decreto Federal 5.440/05. A essa qualidade soma-se a atuação direta da água da COPASA na prevenção da cárie dentária, com a adição do flúor no processo de tratamento nos sistemas de abastecimento da Empresa. O detalhamento da conta é disponibilizado também para os clientes portadores de deficiência visual, desde que seja de seu interesse.

**(G4-PR3)****Satisfação dos clientes****(G4-PR5)**

Os serviços prestados pela COPASA e o seu atendimento ao cliente têm a sua qualidade medida por meio de pesquisas de satisfação, sendo tratadas as insatisfações e reclamações identificadas. A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direta da sociedade com a Empresa, para tratamento de informações com o objetivo de contribuir para o aprimoramento do atendimento e dos serviços prestados. Nesse sentido, é aplicada periodicamente uma pesquisa de satisfação em relação a esse canal de atendimento. Em 2015, esta pesquisa foi aplicada em 23% dos demandantes que acionaram a Ouvidoria e o índice de respondentes foi de 19% dos pesquisados.

Quando solicitados a avaliar o prazo para solução da demanda após acionar a Ouvidoria e a qualidade da resposta enviada, em média, 59% dos pesquisados consideraram excelentes/bons e 82% declararam que acionariam novamente a Ouvidoria para solução da sua demanda. Em 2015, 59% das manifestações registradas foram respondidas em até cinco dias pela Ouvidoria.

A Ouvidoria da Empresa tem o controle de reclamações especificando o tipo de assunto. É importante ressaltar que a Ouvidoria é a segunda instância de contato do cliente com a Empresa e é utilizada quando sua demanda não foi encaminhada satisfatoriamente nos demais canais existentes, seja no call center - 115, nas agências de atendimento ou pela internet. Em todos os canais de contato com a Companhia existem pessoas capacitadas, que analisam cada demanda e repassam para as respectivas unidades darem andamento. Em 2015, das reclamações registradas na Ouvidoria, somente 0,9% foram relacionadas a algum tipo de impacto ambiental.

**(G4-EN34)****A COPASA E SEUS FORNECEDORES**

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

Esses documentos são verificados na fase de habilitação do processo licitatório pelas Comissões de Licitações e Pregoeiros. Em 2015, foram registrados 5.535 contratos nas modalidades de pregão, inexigibilidade e registro de preços, para atendimento às demandas de custeio, investimento e crescimento vegetativo.

**(G4-HR1 / G4-HR5)**

A COPASA promove, por meio do Laboratório Operacional, a capacitação e reciclagem de equipes terceirizadas, com os cursos de “Inicialização às atividades operacionais para os recém-contratados” e de “capacitação e reciclagem de montagem de padrão de ligação de água”.

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

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

Em 2015, a COPASA computou em seu cadastro de fornecedores ativos 52.035 registros, sendo 6.555 no cadastro oficial e 45.480 para pequenas compras. Os principais produtos e serviços que compõem a cadeia imediata de suprimentos são: tubos e conexões; produtos químicos; hidrômetros; energia elétrica e/ou serviços de engenharia.

**(G4-12)**

A COPASA, em 2015, adquiriu aproximadamente R\$51 milhões em materiais e produtos usados nos processos de tratamento de água e de esgotamento sanitário. A tabela abaixo identifica os principais insumos utilizados nos processos operacionais da Companhia (materiais não renováveis):

Especificação	Quantidade	Unidade
Ácido fluossilícico	2.873.525	Litro
Cal hidratada	3.216	Tonelada
Cloreto férrico	6.908.000	Litro
Sulfato de alumínio líquido	14.707.987	Litro
Cloro líquido a granel	1.585	Tonelada
Cal virgem big bag	1.685	Tonelada
Sulfato ferroso clorado	5.202.400	Litros
Carvão ativado umectado	25	Tonelada
Hipoclorito de cálcio	727	Tonelada
Cal hidratada a granel	5.402	Tonelada
Cloro líquido	8.283	Cilindros (50 kg)
Sulfato de alumínio sólido	1.323	Tonelada

**(G4-EN1)**

## A COPASA E A COMUNIDADE

### Universalização do acesso ao saneamento básico

Apadrinhamento: as entidades filantrópicas cadastradas na ação *Conta com a gente* podem se beneficiar com o serviço de arrecadação mensal de contribuições de pessoas físicas e jurídicas por meio das contas de água/esgoto da COPASA. Em dezembro de 2015, o programa continha 420 instituições cadastradas.

Programa Água Doce: convênio celebrado entre a União, representada pelo Ministério do Meio Ambiente, por intermédio de sua Secretaria de Recursos Hídricos e Ambiente Urbano, e o Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana (Sedru), tendo como intervenientes, o Instituto Mineiro de Gestão das Águas (IGAM) e a COPASA. Tem como objeto recuperar, implantar e gerenciar sistemas de dessalinização no semiárido do Estado de Minas Gerais. As ações compreendem atividades voltadas para gestão, obras, dessalinização e atividades socioambientais. Em 2015, a COPASA realizou atividades relativas ao acesso de abastecimento de água potável em 105 comunidades rurais, sendo 49 comunidades no âmbito do Programa Água Doce.

Programa Água Para Todos: convênio celebrado entre a União, por intermédio do Ministério da Integração Nacional e a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Integração do Norte e Nordeste de Minas Gerais, com interveniência do Estado de Minas Gerais, representado pela Secretaria de Estado de Governo de Minas Gerais e COPASA, como interveniente executor. A área de abrangência do programa é constituída pelos 85 municípios e aproximadamente 500 localidades que compõem o semiárido mineiro. Em 2015, 56 comunidades rurais foram contempladas com abastecimento de água potável, dentre elas 10 comunidades indígenas ou quilombolas. Toda intervenção em comunidades indígenas ou quilombolas é articulada com o poder concedente local e demais entidades envolvidas para que não haja violação dos direitos desses povos. Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais, em 2015, em decorrência das ações da COPASA nestas comunidades.

### **(G4-HR8)**

Programa Nacional de Desenvolvimento dos Recursos Hídricos (Proágua): é uma parceria entre a COPASA, o Ministério de Integração Nacional e o IGAM. Tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população direcionando ações para ampliar a oferta de água de boa qualidade, construindo sistemas de abastecimento de água e módulos sanitários em Janaúba, Januária, Mato Verde e Rio Pardo de Minas, situadas no Norte do Estado de Minas Gerais.

Programa Solidariedágua: arrecada contribuições voluntárias de clientes da COPASA, diretamente nas faturas de água/esgoto, para quitação de débitos vencidos de entidades hospitalares sem fins lucrativos, beneficentes, devidamente cadastradas no Programa.

Subvenção a entidades filantrópicas: a COPASA pode destinar até 0,6% de seu faturamento mensal ao programa de concessão de subvenção, que foi adequado à ação *Conta com a Gente*. Em 2015, 588 entidades filantrópicas foram beneficiadas com descontos nas tarifas de água e esgoto até o limite da demanda contratada. Para as entidades cadastradas na ação *Conta com a Gente*, a subvenção representa desconto de 25% nas tarifas. Para os hospitais filantrópicos vinculados ao Programa Solidariedágua, o desconto é de 50%.

Tarifa social: o cliente deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com renda *per capita* mensal menor ou igual a meio salário-mínimo nacional. Em 2015, 735 mil residências (média/mês) foram beneficiadas pela tarifa social com abastecimento de água e 384 mil residências (média/mês), com esgotamento sanitário.

## Educação e conscientização

Ação integrada ambiental: por meio de ações lúdicas, palestra, oficinas, caminhadas, a Companhia promove encontros que visam a engajar os participantes em temas ambientais.

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

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

## Promovendo cidadania

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

Programa CONFIA EM 6%: possibilita e incentiva que os empregados destinem parte do seu imposto de renda devido ao Fundo da Infância e da Adolescência (FIA). Na campanha de 2015, 757 empregados aderiram ao programa, totalizando aproximadamente R\$580.000, beneficiando diversos municípios.

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

Programa Fica Vivo!: a COPASA é parceira dessa iniciativa, por meio de convênio firmado com a Secretaria de Estado de Defesa Social e com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), tendo contratado, em 2015, 40 jovens como aprendizes, que foram indicados pelo Senai.

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

Contadores de Histórias: constituído por empregados que se especializaram na arte de “contar histórias”. Em 2015, foram feitas quinze apresentações, destacando-se a participação no 29º Fantástico Mundo da Criança, na Virada Cultural BH 2015, no 1º Salão do Livro do Colégio Sagrado Coração de Jesus, apresentações em comemoração ao Dia Mundial da Água, em Belo Horizonte e Barbacena-MG, e em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, na Câmara Municipal de Santos Dumont-MG, beneficiando um público aproximado de seis mil pessoas.

Os Sustentáveis: grupo formado por 10 empregados participa de eventos sociais e culturais, promovendo campanhas sobre temas estratégicos, como o uso consciente da água, de forma diferenciada - com humor e música. O roteiro, figurino, maquiagem e as paródias musicais que permeiam os espetáculos são criações dos próprios integrantes.

Coral COPASA: composto por 41 integrantes, entre empregados, familiares de empregados e pessoas da comunidade. Constituído há 34 anos, em 2015 foram realizadas apresentações que beneficiaram um público aproximado de 10 mil pessoas.

Encontro Mercado: proporciona aos empregados - musicistas e cantores - a oportunidade de mostrar aos colegas seus talentos.

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

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

## Balanço social anual (G4-EC1 / G4-EN31)



Balanço Social Anual / 2015

Empresa: Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG

1 - Base de Cálculo	2015 Valor (mil reais)			2014 Valor (mil reais)		
Receita líquida de água e esgoto (RL) <sup>1</sup>	3.144.181			3.132.154		
Receita líquida total <sup>2</sup>	3.810.713			4.110.455		
Resultado operacional (RO)	28.944			432.640		
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.338.355			1.085.758		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	150.315	11,23%	4,78%	134.548	12,39%	4,30%
Encargos sociais compulsórios	318.083	23,77%	10,12%	239.846	22,09%	7,66%
Previdência privada	37.775	2,82%	1,20%	38.008	3,50%	1,21%
Saúde	41.857	3,13%	1,33%	50.342	4,64%	1,61%
Segurança e saúde no trabalho	2.510	0,19%	0,08%	7.813	0,72%	0,25%
Educação	2.992	0,22%	0,10%	3.125	0,29%	0,10%
Cultura	393	0,03%	0,01%	223	0,02%	0,01%
Capacitação e desenvolvimento profissional	652	0,05%	0,02%	1.623	0,15%	0,05%
Creches ou auxílio-creche	961	0,07%	0,03%	850	0,08%	0,03%
Participação nos lucros ou resultados	0	0,00%	0,00%	19.868	1,83%	0,63%
Outros	12.348	0,92%	0,39%	12.414	1,14%	0,40%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>567.886</b>	<b>42,43%</b>	<b>18,06%</b>	<b>508.660</b>	<b>46,85%</b>	<b>16,24%</b>
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	924	3,19%	0,03%	1.754	0,41%	0,06%
Cultura	298	1,03%	0,01%	3.759	0,87%	0,12%
Saúde e saneamento	338.467	1169,39%	10,76%	358.849	82,94%	11,46%
Esporte	54	0,19%	0,00%	841	0,19%	0,03%
Outros	845	2,92%	0,03%	440	0,10%	0,01%
Total das contribuições para a sociedade	340.588	1176,71%	10,83%	365.643	84,51%	11,67%
Tributos (excluídos encargos sociais)	220.930	763,30%	7,03%	366.529	84,72%	11,70%
<b>Total - Indicadores sociais externos</b>	<b>561.518</b>	<b>1940,02%</b>	<b>17,86%</b>	<b>732.172</b>	<b>169,23%</b>	<b>23,38%</b>
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	90.746	313,52%	2,89%	423.444	97,87%	13,52%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	23.391	80,81%	0,74%	13.267	3,07%	0,42%
<b>Total dos investimentos em meio ambiente</b>	<b>114.137</b>	<b>394,34%</b>	<b>3,63%</b>	<b>436.711</b>	<b>100,94%</b>	<b>13,94%</b>
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais:	(X) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 0 a 50% ( ) cumpre de 76 a 100%					
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2015		2014			
Número de empregados ao final do período	11.986		12.540			
Número de admissões durante o período	168		1.048			
Número de empregados terceirizados <sup>3</sup>	1.183		1.150			
Número de estagiários	35		228			
Número de empregados acima de 45 anos	5.286		5.469			
Número de mulheres que trabalham na empresa	1.136		1.213			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	23,49%		20,70%			
Número de negros que trabalham na empresa	5.297		5.503			
% de cargos de chefia ocupados por negros	17,07%		15,42%			

Número de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	539			547		
<b>6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial</b>	<b>2015</b>			<b>Metas 2016</b>		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	22,79			ND		
Número total de acidentes de trabalho	275			275		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input checked="" type="checkbox"/> todos + Cipa	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input checked="" type="checkbox"/> todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a Empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input checked="" type="checkbox"/> seguirá as normas da OIT	<input type="checkbox"/> incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção e gerências	<input checked="" type="checkbox"/> todos os empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	<input type="checkbox"/> não são considerados	<input type="checkbox"/> são sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	<input type="checkbox"/> não serão considerados	<input type="checkbox"/> serão sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> serão exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	<input type="checkbox"/> não se envolve	<input checked="" type="checkbox"/> apoia	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> não se envolverá	<input checked="" type="checkbox"/> apoiará	<input type="checkbox"/> organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na empresa: 1.023.810	no Procon: 93	na Justiça: 1.771	na empresa: 1.001.710	no Procon: 84	na Justiça: 1.736
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 87,64%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 90,00%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	<b>Em 2015: 2.019.327</b>			<b>Em 2014: 2.058.949</b>		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	20,78% governo 56,45% colaboradores 0,40% acionistas 23,35% terceiros -0,98% retido			27,00% governo 44,79% colaboradores 4,93% acionistas 13,03% terceiros 10,25% retido		

## 7 - Outras Informações

CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento.

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

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

Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

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

2 - Receita líquida de água e esgoto + receita de construção.

3 - O número de empregados(as) terceirizados(as) é estimado considerando a mão de obra alocada nos contratos de serviço, pois a Copasa não contrata terceiros diretamente.



# **SOBRE O RELATÓRIO**

### PARÂMETROS DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

A COPASA publica anualmente, desde 2005, os seus resultados econômicos, sociais e ambientais integrados em um único documento. Esse relatório se refere ao exercício de 2015, em cuja elaboração foram adotadas, pelo sexto ano consecutivo, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), tendo a Companhia alcançado o nível essencial de aplicação das Diretrizes G4. As demonstrações financeiras foram auditadas pela empresa Pricewaterhouse Coopers Auditores Independentes.

**(G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-32)**

As demonstrações financeiras da Controladora e consolidadas do exercício de 2015 foram preparadas e apresentadas conforme as práticas contábeis adotadas no Brasil, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPCs) e conforme as normas internacionais de relatório financeiro International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB). Essas demonstrações incluem as operações da Companhia e das três subsidiárias: COPASA Águas Minerais de Minas S.A.; COPASA Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A - COPANOR; COPASA Serviços de Irrigação S.A.

**(G4-17)**

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

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

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

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

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

Os resultados da análise mostram as seguintes questões materiais: **(G4-19)**

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

## ÍNDICE DE CONTEÚDO DA GRI

Indicador		Observação	Página
<b>Estratégia e análise</b>			
G4-1	Apresente uma declaração do decisor mais graduado da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.		04
<b>Perfil Organizacional</b>			
G4-3	Relate o nome da organização.		06
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.		06
G4-5	Relate a localização da sede da organização.		06
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais a suas principais operações estão localizadas ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.		06, 08
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.		06
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua.		15, 35
G4-9	Relate o porte da organização.		15, 28
G4-10	a. Relate o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero; b. Relate o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero; c. Relate a força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero; d. Relate a força de trabalho total por região e gênero; e. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas; f. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).		28
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.		34
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.		37

G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Não ocorreu em 2015.	
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>			
G4-14	Relate se (e como) a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.		20
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	A COPASA não é signatária de nenhum compromisso dessa natureza.	
G4-16	Liste a participação em associações (ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: tem assento no Conselho de Governança; participa de projetos ou comissões; contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada; considera estratégica a sua participação.		09, 21
<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>			
G4-17	a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização; b. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.		43
G4-18	a. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos; b. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.		43
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.		43
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.		16, 25
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto.		43
<b>Engajamento de stakeholders</b>			
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.		06, 43
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.		43

G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.		43
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.		43
<b>Perfil do Relatório</b>			
G4-28	Período coberto pelo relatório (ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.		43
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).		43
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).		43
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.		54
<b>Sumário de Conteúdo GRI</b>			
G4-32	a. Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização; b. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida; c. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes.		43
<b>Verificação</b>			
G4-33	a. Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa; b. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relate o escopo e a base de qualquer verificação externa realizada; c. Relate a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa; d. Relate se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização.	O Relatório não foi submetido à verificação externa.	
<b>GOVERNANÇA</b>			
<b>Estrutura de governança e sua composição</b>			

G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.		9
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).		10
G4-41	Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders, incluindo ao menos: participação cruzada em outros órgãos de administração (participação em outros conselhos, acumulação de cargos de diretoria e conselhos etc.); participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders; existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas; divulgação de informações sobre partes relacionadas.		10
<b>Remuneração e incentivos</b>			
G4-51	a. Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: salário fixo e remuneração variável: remuneração baseada no desempenho, remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações), bônus e ações exercíveis ou diferidas; bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento; pagamentos de rescisão; clawbacks; benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados; b. Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança e executivos seniores.		10
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.		33

G4-54	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica	
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	Não se aplica	
<b>Ética e integridade</b>			
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.		11
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: Ouvidoria).		11
<b>ECONÔMICA</b>			
<b>Desempenho econômico</b>			
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.		13, 40
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.		34
<b>Presença no mercado</b>			
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.		31
<b>Impactos econômicos indiretos</b>			
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.		14
<b>AMBIENTAL10</b>			
<b>Materiais</b>			
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.		37
<b>Energia</b>			
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.		23
G4-EN5	Intensidade energética.		24

G4-EN6	Redução do consumo de energia.		24
<b>Água</b>			
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.		22
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		22
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.		22
<b>Biodiversidade</b>			
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		22
G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		23
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.		22
G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção.		22
<b>Emissões</b>			
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).		26
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).		26
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).		26
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE).		26
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).		25
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).		25
G4-EN21	Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas.		25
<b>Efluentes e resíduos</b>			
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.		23
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos.		23

Produtos e Serviços			
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.		23
Transportes			
Geral			
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.		40
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.		36
SOCIAL			
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Emprego			
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.		28, 31
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.		34
Relações trabalhistas			
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	Nos acordos coletivos, não é estipulado prazo mínimo para notificação de mudanças operacionais. Eventuais mudanças são comunicadas com antecedência, sendo que o prazo varia conforme a situação.	35
Saúde e segurança no trabalho			
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.		33
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero.		34

G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.		33
<b>Treinamento e educação</b>			
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.		32
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.		34
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.		32
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>			
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.		30
<b>Igualdade de remuneração entre mulheres e homens</b>			
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes		30
<b>DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>Investimentos</b>			
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.		37
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.		32
<b>Não discriminação</b>			
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Não foram registrados casos de discriminação na COPASA em 2015.	
<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>			

G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Nenhuma operação foi identificada como tendo risco significativo ao direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva.	35
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.		37
<b>Práticas de segurança</b>			
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.		33
<b>Direitos dos povos indígenas e tradicionais</b>			
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	Não foram registrados casos de violação de direitos de povos indígenas pela COPASA em 2015.	38
<b>SOCIEDADE</b>			
<b>Combate à corrupção</b>			
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.		10
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.		11
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.		10
<b>Políticas públicas</b>			
G4-SO6	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário.	A COPASA é proibida de realizar quaisquer contribuições financeiras e em espécie para políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas.	
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
<b>Saúde e segurança do cliente</b>			
G4-PR1	Percentual de categoria de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.		36
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos		36

	impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.		
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>			
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.		36
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.		36
<b>Comunicações de marketing</b>			
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.		36
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Não ocorreram, em 2015, casos de não conformidade referentes a códigos e legislações relacionados a marketing, publicidade, promoção e patrocínio.	
<b>Conformidade</b>			
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		7

**FICHA TÉCNICA****Audidores independentes - Demonstrações Financeiras**

PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes

**Relações com investidores**

Diretoria Financeira e de Relações com Investidores

Telefone: +55 31 3250-2015

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

**Esclarecimentos referentes ao relatório****(G4-31)**

Divisão de Mobilização e Responsabilidade Social

Telefone: +55 31 3250-1719

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

**Editoração e diagramação**

Divisão de Imprensa

Telefone: +55 31 3250-1935

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

**Coordenação geral**

Superintendência de Comunicação Institucional

**Aviso legal**

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



**COPASA**