

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

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

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

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

Considerando a importância dos serviços prestados pela Companhia no combate à Covid-19, a COPASA MG adotou, em março de 2020, ação emergencial com a criação do Comitê Multidisciplinar para Prevenção à Covid-19, visando preservar a integridade e saúde dos seus colaboradores, que passaram a trabalhar em regime de *home office* e, também, medidas preventivas. Dentre elas, no tocante ao relacionamento com o público, destaca-se o fechamento das agências de atendimento (mantido o atendimento pelos canais remotos - telefone 115, aplicativo Copasa Digital e a Agência Virtual), e flexibilização de práticas comerciais, destacando-se a não realização de corte no fornecimento de água e nem cobrança de juros e multas de clientes da categoria residencial social.

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

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

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

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

Referente à regulação econômico-financeira, a ARSAE-MG aprovou, em junho de 2020, o reajuste tarifário médio de 3,04%, postergando a aplicação em 90 dias, passando de 01 de agosto de 2020 para 01 de novembro de 2020. A Agência iniciou os procedimentos, em maio de 2020, para a 2ª (segunda) Revisão Tarifária da COPASA MG, que terá vigência a partir de 01 de agosto de 2021, quando se iniciará um novo ciclo tarifário de 4 (quatro) anos.

Essa Revisão será realizada em 3 (três) fases, sendo que a 1ª (primeira) fase, já ocorrida, discutiu as diretrizes, abordagem geral, cronograma e pauta, dentre outros pontos - teve o resultado divulgado em julho de 2020. Na 2ª (segunda) fase, em trâmite, a abordagem engloba custos operacionais, custos de capital, base regulatória,

incentivos tarifários, estrutura tarifária, dentre outros pontos. Já para a fase final, a ser concluída em junho de 2021, está programada a aplicação e definição das metodologias. Encontra-se ainda em andamento, a 3ª (terceira) Revisão Tarifária da COPANOR.

O posicionamento estratégico da COPASA MG foi redefinido, ressaltando que todos os empregados tiveram a oportunidade de contribuir com este processo, cujo objetivo foi incorporar na identidade organizacional da Companhia elementos que caracterizem transformação inovadora, foco do cliente e sustentabilidade do negócio, ou seja, uma identidade organizacional alinhada à nova COPASA MG.

O compromisso com as práticas de *compliance* e integridade foi intensificado em 2020. Ao longo do ano, foram realizadas campanhas interna de divulgação dos princípios da integridade com utilização de *banners*, descanso de tela, adesivos, vídeos semanais na Intranet, etc. Adicionalmente, foi realizado o Workshop Integridade 2020 por meio da plataforma EAD – Manancial do Saber, que permitiu cerca de 200 colaboradores em treinamento e capacitou mais de 9.000 empregados online durante o ano.

Como ponto de destaque, a Companhia ratificou o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio da adesão ao Pacto Global da ONU e o engajamento com as suas iniciativas, integrando a Rede Desafio 2030 em parceria com a Rede Brasil do Pacto Global.

Em 2020, a COPASA MG realizou diversas ações sociais e ambientais, destacando-se nesta última o Programa Pró-Mananciais, desenvolvido junto a diversas comunidades em Minas Gerais, com ações de proteção e recuperação de micro bacias hidrográficas e áreas de recarga dos aquíferos. Desde o início do Programa, foram beneficiados 224 municípios e investidos R\$40 milhões, com destaque para mais de 470 mil mudas de árvores plantadas e 1,2 milhão de metros de cercas para proteção de áreas, além de diversas outras ações de gestão, proteção e educação ambiental. Já entre as ações sociais destacam-se as medidas de apoio à população para minimização dos impactos gerados pela pandemia do novo coronavírus.

Considerando a Política de Dividendos, vigente desde 2018, o nível de alavancagem atual da Companhia e após a realização de estudos indicando que eventual pagamento de dividendos extraordinários não colocaria em risco a saúde financeira, o plano de investimentos ou a liquidez corrente, foi aprovado, em 19 de novembro de 2020, a distribuição de R\$820 milhões a título de dividendos extraordinários. Foi aprovado também na mesma data, o desdobramento da totalidade das ações da COPASA MG, na proporção de 1 (uma) ação ordinária para 3 (três) ações da mesma espécie, mantendo o valor do Capital Social, tendo como objetivo aumento da liquidez, expansão e pulverização da base acionária, bem como acesso de diferentes perfis de investidores.

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

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

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

Quanto aos investimentos realizados, o valor total no âmbito da Controladora foi de R\$459 milhões, sendo R\$147 milhões em sistemas de abastecimento de água e R\$213 milhões em sistemas de coleta e tratamento de esgoto, e ainda R\$99 milhões em desenvolvimento empresarial. Os recursos foram obtidos por meio de financiamentos, captação de recursos no mercado de capitais, além dos recursos próprios. Os valores realizados pela COPANOR foram de R\$22 milhões, oriundos de subsídio na tarifa da COPASA MG.

Para assegurar a continuação das melhorias e a universalização dos serviços, o Conselho de Administração aprovou investimentos no montante de R\$6,5 bilhões para os próximos 5 (cinco) anos, sendo R\$1,31 bilhão para 2021, R\$1,37 bilhão para 2022, R\$1,28 bilhão para 2023, R\$1,28 bilhão para 2024 e R\$1,25 bilhão para 2025, aportes esses suportados pela sólida geração de caixa da Companhia e pela captação de recursos no mercado.

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

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

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

1. Programa de Investimentos e Captação de Recursos

1.1. Programa de Investimentos – 2020

Conforme demonstrado no quadro a seguir, em 2020, considerando a COPASA MG e a COPANOR conjuntamente, foram investidos R\$481 milhões. Esse desempenho foi impactado pelas fortes chuvas observadas no estado de Minas Gerais nos 2 (dois) primeiros meses do ano e, posteriormente, pelas restrições impostas pela pandemia da Covid-19. Houve também o impacto de elevado nível de competitividade das licitações, o qual gerou descontos substanciais nas contratações das obras em relação aos valores orçados.

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

Sistemas de Abastecimento de Água

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

Sistemas de Esgotamento Sanitário

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

1.2. Programa de Investimentos – 2021 a 2025

O Conselho de Administração da Companhia aprovou, em reunião realizada em 17 de dezembro de 2020, o Programa Plurianual de Investimentos projetado, referente à Controladora, para o período de 2021 a 2025, conforme detalhado na tabela abaixo:

Ano	COPASA MG (R\$ Milhões)
2021	1.307*
2022	1.365
2023	1.275
2024	1.275
2025	1.250

* Valor alterado na reunião do Conselho de Administração de 28.01.2021, passando de R\$1.250 milhões para R\$1.307 milhões.

O patamar de aportes previstos no Programa de Investimentos visa a ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, extensão de redes, segurança hídrica, combate a perdas, desenvolvimento empresarial, atendimento de metas regulatórias e de eficiência, compromissos de concessão assumidos, reposição de ativos depreciados, bem como consecução do objeto social e missão da Companhia, garantindo a sustentabilidade e perenidade da empresa. Com isso, a Companhia procura atender as demandas dos clientes e dos poderes concedentes, em busca da universalização dos serviços.

Em relação ao plano de investimentos da Copanor, a Direção da subsidiária deliberou, para o ano de 2021, o valor de R\$47,2 milhões.

1.3. Captação de Recursos

A Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em 19 de novembro de 2020, aprovou a contratação de operação de crédito de longo prazo, por meio da 15ª emissão pública de debêntures simples, não conversíveis em ações da espécie quirografária, sob regime de garantia firme, série única, para distribuição pública, no montante de R\$500 milhões. Os recursos dessa operação, cuja liquidação ocorreu em 18 de dezembro de 2020, serão destinados à execução de parte do Programa de Investimentos da Companhia.

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

2. Covid-19

A partir de março de 2020, a Companhia iniciou uma série de ações emergenciais, com base nas recomendações do Ministério da Saúde e Organização Mundial de Saúde, visando a preservar a integridade e saúde dos seus colaboradores. Neste sentido, foi instituído trabalho remoto para os empregados das áreas administrativas, manutenção de equipes em escalas diferenciadas na área operacional e suspensão temporária de leitura de hidrômetros internos para evitar o contato entre a população e o leiturista.

Foram adotadas, também, ações para garantir a prestação de serviços e minimizar os impactos para a população, medidas preventivas no tocante ao relacionamento com o público em geral, incluindo o fechamento das agências de atendimento, bem como ações visando preservar seu fluxo de caixa.

A COPASA MG, em comum entendimento com a Agência Reguladora, suspendeu a realização de cortes e aplicação de multas e juros para os clientes que contam com a Tarifa Social, em caso de atrasos nos pagamentos de faturas. Para os clientes da categoria Comercial, que foram obrigados a suspender suas atividades, houve prorrogação de prazos para pagamento de faturas entre maio e setembro de 2020. Os débitos dos clientes da Tarifa Social puderam ser parcelados em até 36 meses, com entrada de 5% ou o valor de uma fatura média dos últimos 12 meses (o que for menor). Já em relação aos débitos das demais categorias (residencial, comercial, industrial e pública), o valor da entrada passou para 5% do total do débito ou a média dos últimos 12 meses (o que for menor), e o restante parcelado em até 24 meses, com juros de 0,5%.

Adicionalmente, a Companhia aderiu à medida facultada pelo BNDES para a suspensão de pagamentos de dívidas por um período de 180 dias, sendo de 15 de abril de 2020 a 15 de setembro de 2020 para dois contratos de financiamentos e 15 de maio de 2020 a 15 de outubro de 2020 para três emissões de debêntures. As parcelas suspensas, no montante de R\$152,2 milhões (principal mais juros), foram capitalizadas e diluídas no saldo devedor, conforme regra do BNDES, sem alteração no prazo final dos contratos. Em 15 de outubro e 15 de novembro de 2020, respectivamente, houve a retomada dos pagamentos das parcelas regulares dos financiamentos e das debêntures, adicionados de cerca de R\$7,4 milhões referentes aos valores capitalizados ao saldo devedor até dezembro de 2020.

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

3. Nova Estratégia Corporativa

A fim de melhor se posicionar frente ao novo cenário do saneamento no Brasil, a COPASA MG revisitou a sua estratégia corporativa para desenvolver uma Declaração Estratégica adaptada às mudanças, conforme destacada abaixo:

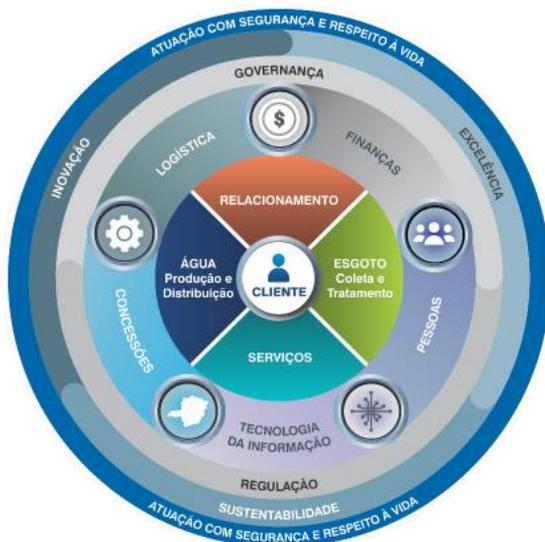
Nosso Propósito: Cuidar da água e gerar valor para as pessoas.

Nosso Compromisso: Atuamos com segurança e respeito à vida. Somos motivados a atender bem o cliente. Buscamos a universalização dos serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável.

Nosso Jeito: Zelamos pelo comportamento seguro individual e coletivo. Valorizamos as pessoas e desenvolvemos seus talentos. Transformamos paixão em serviço de qualidade. Atendemos o cliente com respeito e entusiasmo. Fazemos acontecer com criatividade e inovação. Somos comprometidos com entregas e resultados. Respeitamos e incluímos as diversidades. Estamos em *Compliance*: integridade, responsabilidade, ética e transparência.

Nossa Ambição: Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.

Nossos Processos:



4. Novo Marco do Saneamento

Em 15 de julho de 2020 foi publicada a Lei nº 14.026/2020 que altera o marco do saneamento básico no país (Lei nº 11.445/2007). Essa Lei traz como pontos principais, dentre outros, a atribuição à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA como órgão regulador dos serviços em nível nacional, podendo editar regras gerais para os serviços; a exigência de universalização dos serviços, 99% de cobertura para água e 90% para esgoto, até o ano de 2033; novas condições para a prestação dos serviços; metas para redução de perdas; obrigatoriedade de indenização prévia de investimentos não amortizados na transferência de um prestador dos serviços para outro; obrigação de licitação para todos os novos contratos; e instrumentos facilitadores para a desestatização. O Congresso Nacional ainda poderá deliberar pela derrubada ou manutenção dos vetos presidenciais, sendo que a apreciação da matéria estava prevista para ocorrer no segundo semestre de 2020 e ainda não havia sido apreciada até o final de janeiro de 2021.

A COPASA MG permanece ativa e analisando os aspectos estratégicos, regulatórios, operacionais, financeiros, jurídicos e de engenharia para todo seu portfólio de concessões, tendo, portanto, designado equipe multidisciplinar para as tratativas do assunto. Nesse processo de análise minuciosa da nova legislação e suas imposições, a Companhia busca a formulação e execução de ações de reposicionamento da empresa mediante o novo marco legal, para o aumento da eficiência e da competitividade empresarial, objetivando a universalização da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nas concessões operadas, bem como a outorga de novas concessões.

Destaca-se nesse sentido, o novo patamar de investimentos aprovado para os próximos anos, visando ampliação da cobertura dos serviços, conforme abordado no item 1 - Programa de Investimentos e Captação de Recursos deste Relatório.

5. Ambiente Regulatório

Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Companhia são regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG). Dentre outras atribuições, cabe à Agência a definição das tarifas, que é a forma de remuneração dos serviços prestados pela Companhia.

O cálculo das tarifas toma como base os custos globais incorridos pela Companhia em toda sua área de atuação, em nível considerado eficiente pela Agência Reguladora, devendo assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária e a preservação dos aspectos sociais dos serviços, conforme previsto na Lei Federal nº 11.445/2007.

As tarifas são reajustadas anualmente e revisadas a cada 4 (quatro) anos. Os reajustes tarifários têm foco na compensação dos efeitos da inflação sobre os custos do prestador. A revisão tarifária periódica, por sua vez, é mais abrangente e busca reconstruir a tarifa, de forma que a receita do prestador seja capaz de cobrir os custos eficientes necessários à prestação de um serviço de qualidade ao usuário. Contemplando a reavaliação das condições de mercado e da prestação dos serviços, o processo de revisão tarifária resulta em um novo patamar de tarifas.

O Reajuste Tarifário de 2020, divulgado em 22 de junho de 2020, por meio da Resolução nº 141/2020, autorizou a aplicação de reajuste médio de 3,04% nas tarifas de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da Companhia. A aplicação do reajuste, que deveria ocorrer em 01.08.2020, foi postergada para 01.11.2020, em função dos impactos gerados pela pandemia da Covid-19. O percentual da tarifa de esgoto em relação a de água também foi alterado, a tarifa de Coleta e Tratamento do Esgoto (EDT) passou para 100% da tarifa de água e a tarifa de Coleta (EDC) passou a corresponder a 25% da tarifa de água.

Transcorrido o ciclo tarifário de 4 (quatro) anos após a 1ª revisão, cuja conclusão se deu em 2017, foi iniciada, em maio de 2020, a 2ª Revisão Tarifária Periódica da COPASA MG, que vigorará a partir de agosto de 2021, quando se iniciará o novo ciclo tarifário.

O processo ocorrerá em 3 (três) fases. Na 1ª (primeira) fase, cuja conclusão se deu em julho de 2020, foram discutidas diretrizes, abordagens gerais, cronograma, pauta, dentre outros pontos. A 2ª fase foi iniciada em 26.10.2020 e possui como temas custos operacionais, custos de capital, base regulatória, incentivos tarifários, estrutura tarifária, dentre outros pontos. A divulgação dos resultados desta fase está prevista para março de 2021. A 3ª e última fase da revisão está prevista para ocorrer até 30 de junho de 2021 e abordará a aplicação das metodologias e a definição das metodologias de reajustes anuais.

6. Concessões dos Serviços de Água e Esgoto

Em 2020 foram renovadas as concessões para a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com 04 (quatro) municípios, cuja população urbana conjunta é de aproximadamente 212 mil habitantes, conforme relação a seguir:

- **Santa Luzia e São Gonçalo do Abaeté:** renovação da concessão dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- **Joaquim Felício e Nacip Raydan:** renovação da concessão dos serviços de abastecimento de água.

Em dezembro de 2020, a COPASA MG possuía 640 concessões para prestação de serviços de água e 310 concessões para prestação de serviços de esgotamento sanitário, conforme quadro a seguir:

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

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

2) Houve distrato da concessão com o município de Tocós do Moji, cuja população urbana é de aproximadamente 1 (um) mil habitantes e que não era operada.

As 10 (dez) principais concessões que, em conjunto, representavam cerca de 51,5% da receita líquida de água e esgoto da Companhia, bem como os respectivos vencimentos, encontram-se elencadas a seguir:

Município	Vencimento
Belo Horizonte	2034
Contagem	2073
Betim	2042
Montes Claros	2048
Ribeirão das Neves	2034
Ipatinga	2022
Divinópolis	2041
Pouso Alegre	2046
Santa Luzia	2050
Varginha	2047

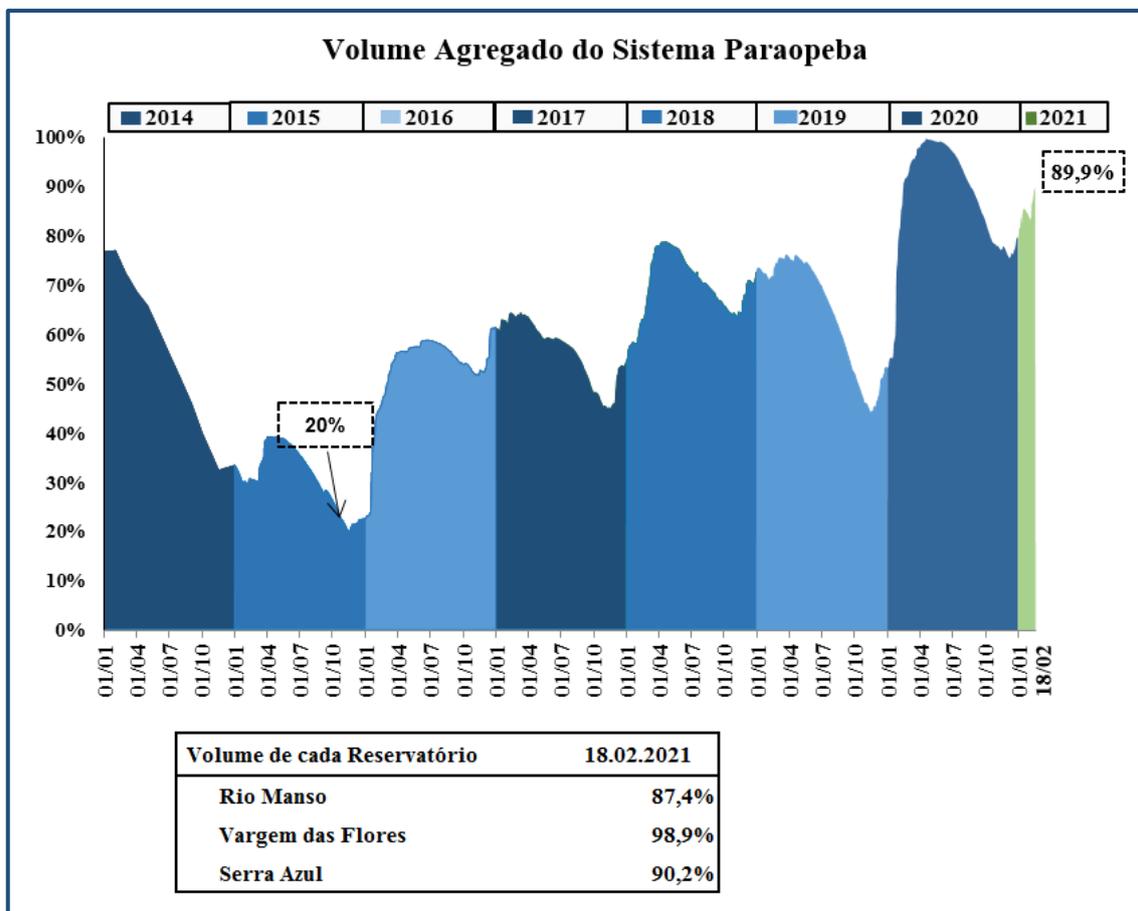
Em dezembro de 2020, 77,5% das receitas de água e esgoto da Companhia eram provenientes de concessões cujos prazos de vencimentos ocorrem após janeiro de 2034. Na mesma data, encontravam-se vencidas concessões referentes a 69 municípios, representando cerca de 3,2% das receitas de água e esgoto. Atendendo ao princípio da continuidade da prestação dos serviços públicos essenciais, os serviços continuam sendo prestados e faturados normalmente pela Companhia.

7. Situação Hídrica

7.1. Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH)

7.1.1. Rio Manso, Vargem das Flores e Serra Azul

A seguir, evolução dos níveis dos reservatórios do Sistema Paraopeba (Rio Manso, Vargem das Flores e Serra Azul), que são responsáveis por 47% do volume distribuído da RMBH. Conforme pode ser visto, o volume agregado desses reservatórios, em 18.02.2021, encontrava-se em aproximadamente 90% do volume total.



Em função do rompimento, em 25.01.2019, da barragem Mina Córrego do Feijão em Brumadinho, operada pela Vale S.A., a Companhia executou ações visando identificar e mitigar os riscos à sua operação. Preventivamente, a empresa fechou as comportas da unidade de captação de água no rio Paraopeba, no mesmo dia do rompimento, visando à preservação das instalações da captação, cujos ativos não sofreram deterioração, portanto, não foram comprometidos.

Em julho de 2019, foi assinado Termo de Compromisso (TC) entre o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e a Vale, tendo como interveniente a COPASA MG, para construção de novo ponto de captação no Rio Paraopeba. Conforme Comunicado ao Mercado divulgado em 30.09.2020, a Vale S.A. solicitou ao Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) a dilação do prazo de entrega das obras de construção do novo ponto de captação no Rio Paraopeba, anteriormente acordado para 30.09.2020.

Um novo cronograma foi proposto pela Vale, em que a fase de comissionamento e testes deveria iniciar-se em dezembro de 2020 com a vazão inicial de 1.000 l/s, sendo aumentada gradualmente ao longo do mês de janeiro de 2021, até atingir a vazão nominal de 5.000 l/s, mesma vazão da captação anteriormente suspensa.

Entretanto, em 30.12.2020, a Vale comunicou ao MPMG terem ocorrido interferências e dificuldades para cumprimento do cronograma outrora apresentado, apontando fatos como restrições pela pandemia, atraso na entrega de materiais pelo aquecimento do mercado da construção civil, problemas fundiários, elevado absenteísmo no período de final do ano e interferência da comunidade no desmonte de rocha, dentre outros. Elencou, ainda, as ações para a recuperação dos atrasos e informou estar trabalhando em um cronograma que abarque o novo cenário que se criou.

A COPASA MG aguarda a definição da nova data para a conclusão das obras e continua cobrando rotineiramente da Vale o cumprimento das obrigações assumidas no Termo de Compromisso, bem como toma as medidas cabíveis para resguardar os interesses da Companhia.

Apesar do atraso na entrega das obras, o abastecimento de água na Região Metropolitana de Belo Horizonte não foi afetado, uma vez que o Sistema Paraopeba, composto pelos reservatórios Rio Manso, Serra Azul e Vargem das Flores, encontrava-se, em 18.02.2021, com cerca de 90% de sua capacidade (gráfico acima).

7.1.2 Rio das Velhas

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

Sistema Rio das Velhas	
Percentual do volume distribuído da RMBH	44%
Outorga de captação	8,7 m ³ /s
Vazão média do Rio das Velhas dos últimos 15 dias anteriores a 18.02.2021	43,8 m ³ /s
Vazão média utilizada nos últimos 12 meses	6,95 m ³ /s

7.2. Interior do Estado de Minas Gerais

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

No encerramento de janeiro de 2021, encontravam-se em situação de racionamento as localidades de Bom Jesus de Cardosos (município de Urucânia) e Vale Verde de Minas (município de Ipaba) que representam, de forma conjunta, cerca de 1,3 mil ligações de água. Quando da divulgação das Demonstrações Financeiras de 2019 eram 18 municípios nesta situação, que representavam aproximadamente e 241 mil ligações de água e 211 mil ligações de esgoto.

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

Especificamente quanto a Montes Claros, município com população estimada de 413,5 mil habitantes e maior concessão da Companhia no interior do Estado e que historicamente enfrenta problemas de estiagem, foram iniciadas obras de implantação do Sistema São Francisco, que possui capacidade de 500 l/s e é constituído de uma captação de água por balsa no Rio São Francisco, cidade de Ibiaí, seguida pelo transporte da água bruta até a Estação de Tratamento de Água – ETA e, posteriormente, conduzida a água tratada através de um sistema de

adução composto por quatro Elevatórias de Água Tratada até o reservatório existente situado na área de ETA Pacuí, que fica cerca de 92 Km do ponto de captação.

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

Os recursos para a implantação do Sistema São Francisco são oriundos da operação de crédito de longo prazo realizada pela COPASA MG junto ao Banco Europeu de Investimentos (BEI), sendo que o valor previsto dos aportes é da ordem de R\$257,3 milhões.

8. Desempenho Operacional

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

A seguir, são apresentados os principais dados operacionais e a evolução nos períodos comparativos:

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

Referentes aos serviços de abastecimento de água, a Companhia conta com 595 fontes outorgadas para captações superficiais e 912 captações subterrâneas, cuja soma das vazões outorgadas totalizam 59,15 m³/s.

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

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

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

O quadro a seguir apresenta indicadores de desempenho comercial e operacional:

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

(1) Número de Empregados / 1.000 Ligações de água e esgoto - dados COPASA + COPANOR.

(2) Diferença entre o volume distribuído e o volume medido, dividida pelo volume distribuído, dos últimos 12 meses - dados COPASA.

(3) Corresponde à relação entre o saldo de contas a receber vencidas entre 90 e 359 dias e o valor total faturado nos últimos 12 meses - dados COPASA.

O indicador empregados/ligações, que mostra a quantidade de empregados próprios para cada mil ligações atendidas, apresentou queda de 3,9% em 2020 comparativamente a 2019. O índice de hidrometração, que mostra o percentual de ligações da Companhia cujo consumo é hidrometrado, ficou em linha nos períodos comparativos. Já o índice de perdas na distribuição mostra a relação entre o volume de água medido e o volume de água distribuído, tendo sido observada uma elevação de 0,4 pontos percentuais em 2020.

O índice de inadimplência, que corresponde à relação entre o saldo de contas a receber vencidas entre 90 e 359 dias e o valor total faturado nos últimos 12 meses, que era de 4,23% em dezembro de 2019, atingiu 4,52% em dezembro de 2020.

Com os esforços empreendidos pela Companhia para a negociação e monitoramento da inadimplência dos clientes do setor público, em especial, o Estado de Minas Gerais, a inadimplência dessa categoria reduziu-se significativamente. Por outro lado, com as restrições decorrentes da pandemia, em que por determinação conjunta com a Agência Reguladora houve interrupção temporária dos cortes e tamponamentos, a inadimplência do setor privado apresentou elevação.

Exceto para a categoria residencial social, a Companhia retomou recentemente as suspensões do fornecimento para os clientes inadimplentes, conforme previsto em sua cadeia de cobrança, e espera contribuir para que o nível de inadimplência apresente redução ao longo do ano de 2021.

9. Desempenho Financeiro

Tendo em vista a imaterialidade da subsidiária COPANOR, as informações financeiras prestadas pela Administração da Companhia neste Relatório, exceto quando indicadas em contrário, referem-se às Demonstrações Financeiras da Controladora (COPASA MG).

9.1. Receitas

A receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos de 2020 totalizou R\$5,0 bilhões, sendo 7,0% superior ao ano anterior, conforme tabela a seguir:

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

A seguir, a Companhia apresenta os comentários sobre os principais fatores que influenciaram a receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos nos períodos comparativos:

- reajuste tarifário médio de 8,38% aplicado em agosto de 2019 e de 3,04% aplicado em novembro de 2020, com impacto médio de 5,6%, comparando-se 2020 com 2019;
- crescimento no número de economias (unidades consumidoras) de água em 2,7% e de esgoto em 2,3%;
- alteração cadastral de clientes da categoria Social, em função de revisão na base do CadÚnico na esfera federal, com migração para a categoria Residencial, resultando no incremento de aproximadamente R\$18,5 milhões na receita de 2020 comparativamente a 2019;
- alteração, nos últimos 12 meses, no patamar tarifário do esgotamento sanitário em 4 (quatro) municípios do Estado, sendo que aproximadamente 7 mil economias migraram de faturamento EDC (Esgotamento Dinâmico com Coleta) para EDT (Esgotamento Dinâmico com Coleta e Tratamento), em função de início de tratamento de esgoto;
- redução de 1% no volume faturado por economia de água e esgoto;
- redução de R\$14,5 milhões na receita indireta de água e esgoto, em função, principalmente, das medidas tomadas para minimizar os impactos à população ocasionados pela pandemia do coronavírus.

9.2. Custos e Despesas

Os custos e despesas, que correspondem ao somatório dos custos dos serviços vendidos, despesas com vendas e administrativas decorrentes da exploração dos serviços de água, esgoto e resíduos sólidos totalizaram R\$3,7 bilhões, contra R\$3,4 bilhões no ano de 2019, incremento de 8,6%. A tabela a seguir mostra os custos e despesas nos períodos comparativos:

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

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

A seguir, a Companhia apresenta os comentários sobre os itens que compõem os custos das vendas e dos serviços prestados, despesas com vendas e administrativas (excluindo-se os custos de construção) que apresentaram variações mais significativas:

9.2.1 Custos Administráveis

Pessoal

Os gastos com pessoal apresentaram elevação de 2,3% em 2020 em relação ao mesmo período de 2019. A seguir, os itens que apresentaram variações mais significativas:

- provisões realizadas para o Acordo Coletivo de Trabalho 2020, cuja data base é maio. Vale mencionar que, em relação ao Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) de 2019 (referência: maio/2019), a proposta do ACT de 2019 com a categoria preponderante encontra-se, em janeiro de 2021, ainda em processo de conciliação no Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais (TRT-MG). A Companhia esclarece, ainda, que foi assinado ACT, em 20.12.2019, com as categorias de administradores e de contabilistas (único documento), abrangendo 133 empregados. O ACT relativo ao período 2020/2021 (referência: maio/2020) ainda não foi celebrado com nenhuma categoria de trabalhadores.
- provisão para a participação dos empregados nos lucros, que em 2020 totalizou R\$52,0 milhões (R\$47,9 milhões em 2019);
- redução de R\$8,3 milhões nos gastos com programa de saúde, em função de menor utilização dos serviços médicos em 2020;
- redução de R\$3,3 milhões nos gastos com Programa Vale Transporte, em função de menor utilização em 2020;
- apropriação de R\$72,6 milhões em 2020 (R\$62,6 milhões em 2019) ao ativo intangível de valores incorridos nos custos, ou seja, capitalização contábil de gastos com pessoal; e

- redução no quadro de pessoal em 132 empregados (-1,1%) nos últimos 12 meses.

Serviços de Terceiros

Essa conta apresentou redução de 6,5%. A seguir, os itens que apresentaram variações mais significativas:

- redução em R\$17,1 milhões nas despesas com locação de frota de veículos, que, em função da adoção do Pronunciamento Técnico CPC 06 (R2), passaram a ser contabilizadas no resultado como depreciação e juros;
- redução de R\$6,9 milhões nos gastos com caminhão-pipa;
- redução de R\$5,5 milhão nos gastos com serviços técnicos profissionais; e
- aumento de R\$6,5 milhões nos gastos com publicidade e propaganda, em função de necessidade de realização de diversas campanhas publicitárias, em especial, aquelas relacionadas às ações desenvolvidas para minimizar os impactos à população devido à pandemia do novo coronavírus, bem como às vítimas atingidas pelas chuvas intensas ocorridas em janeiro e fevereiro de 2020.

Materiais

Os gastos com materiais apresentaram aumento de 3,8%, em função, principalmente, de incremento nos gastos com materiais de conservação e manutenção de bens e sistemas.

Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber

A elevação observada, deveu-se, ao aprimoramento da metodologia de reconhecimento dessa provisão, conforme detalhado nas Informações Trimestrais (ITR) do 2T20, revisadas pelos Auditores Independentes. Adicionalmente, a instabilidade econômica agravada pela Covid-19, resultou no aumento do nível de inadimplência ainda em decorrência da extensão dos prazos de pagamento para contas a receber de parte dos clientes da categoria comercial, bem como da suspensão da realização de cortes para os clientes inadimplentes, dentre outros fatores, refletindo na elevação dos valores para Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber.

A seguir, tabela com a Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber líquida, obtida por meio da diferença entre a perda e a recuperação de contas baixadas (contabilizada em Outras Receitas Operacionais):

Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber Líquida (R\$ mil)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Perda por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber	369.880	189.655	95,0%	252.768	-25,0%
Recuperação de Contas Baixadas	53.010	56.775	-6,6%	145.221	-60,9%
Perdas por Redução ao Valor Recuperável de Contas a Receber Líquida	316.870	132.880	138,5%	107.547	23,6%

Repasse Tarifário a Municípios

O aumento de 26,1% nesse item, comparando-se os valores registrados de 2020 com os valores registrados no exercício de 2019, ocorreu em função, principalmente, de alterações no número de municípios com direito a esses repasses, conforme detalhado a seguir:

- Reajuste tarifário (agosto de 2019): para o referido reajuste foram habilitados 60 municípios que atenderam aos requisitos estabelecidos pela Agência, dos quais apenas o valor referente ao município de Belo Horizonte era reconhecido na tarifa até então vigente, ou seja, os repasses passaram a considerar 59 novos municípios a partir de agosto de 2019. O valor dos repasses no ciclo tarifário anual (agosto de 2019 a julho de 2020) foi de R\$75,1 milhões, sendo R\$49,9 milhões referentes ao município de Belo Horizonte e os R\$25,2 milhões restantes relacionados aos demais 59 municípios.

- Reajuste tarifário (novembro de 2020): para o referido reajuste foram habilitados 134 municípios que atenderam aos requisitos estabelecidos pela ARSAE-MG para habilitação de seus respectivos fundos municipais aos repasses, cujo valor, para os 12 meses, totaliza R\$117,5 milhões.

Custos Operacionais Diversos

Os custos diversos apresentaram redução de 16,8%, em função, principalmente, da queda nas conduções, viagens e estadias, bem como nas despesas legais e judiciais.

9.2.2. Custos Não Administráveis

Energia Elétrica

As despesas com esse insumo apresentaram redução de 5,0% em 2020. A seguir, comentários sobre os principais fatores que influenciaram esse insumo:

- impactos da alteração na forma de contabilização dos créditos referentes a PIS/PASEP e COFINS, que passaram a ser realizados diretamente em cada conta de despesa considerada como insumo no processo produtivo. Essa alteração resultou em redução em R\$46,3 milhões neste item, comparando-se 2020 com 2019; e
- aumento de consumo de 2,7%, devido à maior demanda operacional.

Telecomunicações

A queda deveu-se, principalmente, à contratação, em novembro de 2019, de empresa para a prestação dos serviços de transmissão de dados com preços inferiores aos até então praticados.

Material de Tratamento

A variação nesta conta reflete, principalmente, a elevação dos preços dos principais produtos químicos utilizados no processo de tratamento da água.

Combustíveis e Lubrificantes

A queda observada se deu, principalmente, em função da redução na quantidade consumida devido às restrições de circulação impostas pela pandemia.

Créditos Tributários

A queda de 43,4% foi decorrente da implementação da solução para a contabilização automática dos créditos tributários do PIS/COFINS. Com a mudança, parte da contabilização dos créditos passou a ser realizada diretamente em cada conta de despesa considerada como insumo no processo produtivo (materiais, serviços, energia elétrica, dentre outras). Considerando a metodologia utilizada anteriormente, o valor dos créditos tributários seria de R\$134,9 milhões em 2020, o que representaria elevação de 12,7% em relação a 2019.

Depreciações e Amortizações

A elevação em 6,9% no item Depreciações e Amortizações na comparação entre os exercícios de 2020 e 2019 ocorreu em função do maior volume de incorporação de obras ao longo de 2020.

9.3. Outras Receitas (Despesas) Operacionais

O item outras Receitas (Despesas) Operacionais apresentou resultado líquido negativo de R\$25,9 milhões no ano de 2020, ante os R\$113,2 milhões negativos em 2019, conforme tabela a seguir:

Outras Receitas (Despesas) Operacionais	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Outras Receitas Operacionais	171.341	107.937	58,7%	196.135	-45,0%
Receita de Serviços Técnicos	(63)	130	n.m.	96	35,4%
Reversão de Provisão não Dedutível	103.076	32.659	n.m.	30.984	5,4%
Recuperação de Contas Baixadas	53.010	56.775	-6,6%	145.221	-60,9%
Outras Receitas	15.318	18.373	-16,6%	19.834	-7,4%
Outras Despesas Operacionais	(197.260)	(221.171)	-10,8%	(139.613)	58,4%
Pagamento e Provisão não Dedutível	(92.368)	(128.079)	-27,9%	(68.266)	87,6%
Perdas Eventuais ou Extraordinárias	(14.352)	(12.314)	16,6%	(8.603)	43,1%
Taxa de Fiscalização sobre Serviços	(39.408)	(37.548)	5,0%	(33.214)	13,0%
Outras Despesas	(51.132)	(43.230)	18,3%	(29.530)	46,4%
Total	(25.919)	(113.234)	n.m.	56.522	n.m.

Outras Receitas Operacionais

A elevação de 58,7% ocorreu, principalmente, em função da reversão de provisão não dedutível decorrente da reclassificação de “contingência provável” para “contingência remota”, no valor de R\$36,1 milhões, de processos judiciais referentes à Lei Estadual nº 12.503/97 (Lei Piau), bem como reclassificação e pagamentos de outros processos cíveis e trabalhistas de forma pulverizada.

Outras Despesas Operacionais

Redução de R\$23,9 milhões em 2020, comparativamente a 2019. A seguir, os itens que apresentaram variações mais significativas:

- constituição, em 2019, de provisões extraordinárias e não recorrentes, sendo: (i) R\$21,0 milhões decorrente de ação civil pública para nulidade da cobrança da tarifa de tratamento de esgoto em Pará de Minas, entre setembro de 2012 a abril de 2015; e (ii) R\$16,1 milhões objetivando a finalização de ação civil coletiva ajuizada pelo Ministério Público de Minas Gerais, por devolução simples aos usuários dos valores cobrados no reajuste de março de 2003.
- realização em 2020, de atualização monetária de saldos provisionados, reclassificação de risco e constituição de novas provisões para ações cíveis e trabalhistas de forma pulverizada.

9.4. Equivalência Patrimonial

O resultado de equivalência patrimonial do ano de 2020 é referente à subsidiária integral COPANOR e foi negativo em R\$12,6 milhões (negativo em R\$12,8 milhões em 2019).

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

9.5. Resultado Financeiro

A seguir, tabela com o resultado financeiro:

Receitas (Despesas) Financeiras	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Receitas Financeiras	145.962	115.547	26,3%	116.562	-0,9%
Variações Monetárias (Receitas)	4.298	6.991	-38,5%	6.394	9,3%
Variações Cambiais (Receitas)	26.394	9.271	184,7%	11.931	-22,3%
Juros	43.270	34.329	26,0%	22.549	52,2%
Ganho Real em Aplicações Financeiras	23.212	25.485	-8,9%	29.614	-13,9%
Capitalização de Ativos Financeiros/Outros	48.788	39.471	23,6%	46.074	-14,3%
Despesas Financeiras	(321.935)	(249.442)	29,1%	(308.268)	-19,1%
Variações Monetárias (Despesas)	(57.151)	(48.909)	16,9%	(55.897)	-12,5%
Variações Cambiais (Despesas)	(108.356)	(13.527)	n.m.	(42.799)	-68,4%
Juros sobre Financiamentos	(156.084)	(186.547)	-16,3%	(194.061)	-3,9%
Diversas	(344)	(459)	-25,1%	(15.511)	-97,0%
Resultado Financeiro	(175.973)	(133.895)	31,4%	(191.706)	-30,2%

Receitas Financeiras

A elevação de 26,3% nas receitas financeiras de 2020 em relação a 2019 é reflexo, principalmente, de:

- incremento nas receitas de variações cambiais decorrentes da valorização de 29% no ativo em dólar, cujo valor é de US\$24,1 milhões (equivalente a R\$125,1 milhões no encerramento de 2020) e que quitará a última parcela a vencer da dívida nessa mesma moeda; e
- elevação no item juros em função de maior disponibilidade de caixa da Companhia;
- elevação de R\$4,9 milhões na conta de Dividendos e JCP recebidos, em função do aumento dos proventos auferidos na empresa GS Inima Industrial Jeceaba S.A., cuja participação pela COPASA MG no seu capital social é de 15,5%.

Despesas Financeiras

As despesas financeiras apresentaram elevação de 29,1% comparando-se 2020 com 2019. A seguir, os itens que apresentaram variações mais significativas:

- elevação nas despesas de variações cambiais decorrentes, principalmente, da valorização de 29,0% na moeda dólar e de 41,0% na moeda euro, observadas ao longo de 2020; e
- queda nos juros sobre financiamentos, em decorrência da redução nas taxas de juros incidentes sobre a dívida da Companhia, bem como da suspensão por 180 dias, a contar de 15 de abril de 2020 (financiamentos) e 15 de maio de 2020 (debêntures) de pagamentos dos juros, em função de adesão da Companhia à medida divulgada pelo BNDES.

9.6. Tributos sobre o Lucro

Tributos sobre o Lucro (R\$ mil)	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	288.798	267.930	7,8%	153.172	74,9%

A elevação observada nos tributos sobre os lucros é decorrente, principalmente, do incremento de 8,1% no resultado antes dos tributos sobre o lucro, comparando-se o ano de 2020 com o ano de 2019.

9.7. Lucro (Prejuízo) Líquido

A Companhia registrou lucro líquido de R\$816,5 milhões em 2020, ante R\$754,4 milhões no ano de 2019, conforme observado na tabela a seguir:

Lucro Líquido e Lucro por Ação	2020	2019	2020 X 2019	2018	2019 X 2018
Resultado antes do Resultado Financeiro e dos Tributos	1.281.248	1.156.199	10,8%	923.578	25,2%
Resultado Financeiro Líquido	(175.973)	(133.895)	31,4%	(191.706)	-30,2%
Resultado antes dos Tributos sobre o Lucro	1.105.275	1.022.304	8,1%	731.872	39,7%
Tributos sobre o Lucro	(288.798)	(267.930)	7,8%	(153.172)	74,9%
Lucro Líquido	816.477	754.374	8,2%	578.700	30,4%
Lucro Líquido por Ação (R\$) ¹	2,15	1,99	8,2%	1,53	30,4%

1. Os valores foram ajustados considerando o desdobramento ocorrido em 25.11.2020, na proporção de 1 (uma) para 3 (três) ações. Dessa forma, os valores do lucro líquido por ação, anteriores a data da operação, foram divididos por três.

10. EBITDA Consolidado

O EBITDA Consolidado é uma medição não contábil adotada pela COPASA MG, calculada de acordo com a Instrução CVM 527/2012, consistindo, conforme tabela abaixo, no lucro líquido acrescido dos tributos sobre o lucro, resultado financeiro, depreciações e amortizações.

O EBITDA Consolidado atingiu R\$1,9 bilhão no ano de 2020, 9,6% superior ao registrado em 2019 (R\$1,8 bilhão). A Margem EBITDA, que é calculada por meio da divisão do EBITDA pelo somatório da receita líquida de água e esgoto, outras receitas operacionais da Controladora e COPANOR, conjuntamente, atingiu 36,8% em 2020 (36,4% em 2019).

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

11. Remuneração aos Acionistas

Para o ano de 2020, obedecendo os critérios da Política de Dividendos vigente, o Conselho de Administração da Companhia fixou a distribuição de dividendos regulares no percentual de 25% do Lucro Líquido, ajustado pela diminuição ou acréscimo dos valores especificados nos incisos I, II e III do artigo 202 da Lei Federal nº 6.404/76, sob a forma de Juros sobre o Capital Próprio (JCP).

O quadro abaixo mostra os valores e as respectivas datas de aprovação, crédito e pagamento dos JCP referentes ao exercício de 2020:

Referência	Evento Societário	Data do Direito	Valor Total (R\$/Milhões)	Data do Pagamento
JCP 1T20	RCA 20.03.2020	25.03.2020	45,5	19.05.2020
JCP 2T20	RCA 18.06.2020	23.06.2020	43,9	17.08.2020
JCP 3T20	RCA 17.09.2020	22.09.2020	63,1	16.11.2020
JCP 4T20	RCA 25.02.2021	02.03.2021	75,5	a ser definida na AGO de 2021
Exercício 2020			228,0	

Adicionalmente, conforme previsto na Política de Dividendos aprovada pela AGE em 07.05.2018, considerando a alavancagem atual da Companhia, e após a realização de estudos indicando que eventual pagamento de Dividendos Extraordinários não colocará em risco a saúde financeira, o Plano de Investimentos ou a liquidez corrente da Companhia, o Conselho de Administração em reunião realizada em 29.10.2020 recomendou, e a AGE realizada em 19.11.2020 aprovou a distribuição de dividendos extraordinários no valor de R\$820,0 milhões, utilizando parte do Saldo da Conta de Reservas de Retenção de Lucros existente no balanço do exercício encerrado em 31.12.2019, cujos detalhes estão destacados a seguir:

Referência	Evento Societário	Data do Direito	Valor Total (R\$/Milhões)	Data do Pagamento
Dividendos Extraordinários	AGE 19.11.2020	19.11.2020	820,0	10.12.2020

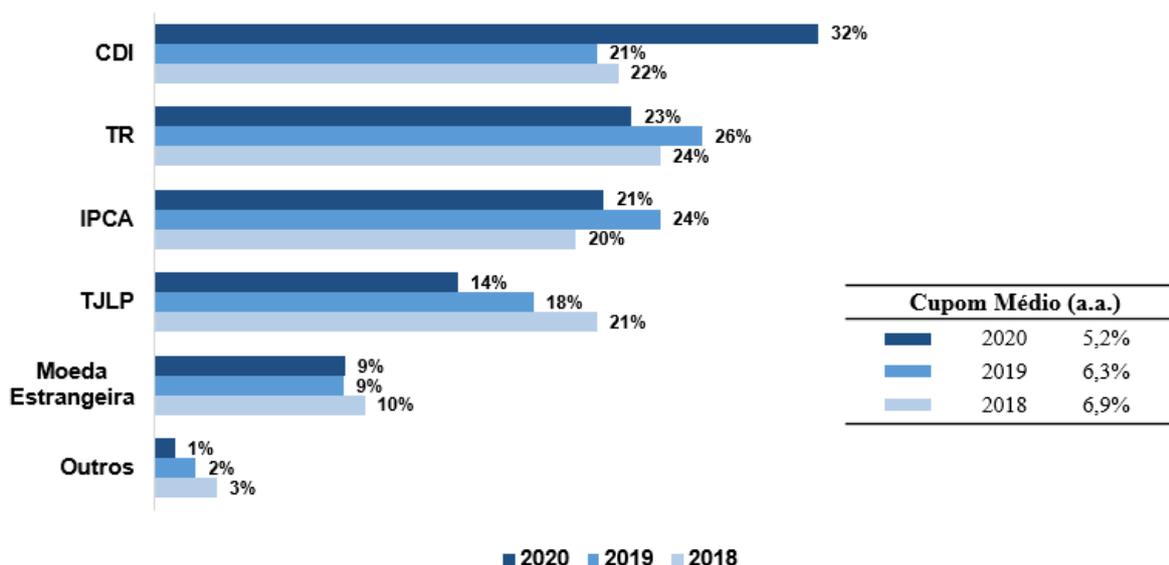
12. Endividamento e Rating

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

A dívida líquida passou de R\$2,8 bilhões em 2019 para R\$3,0 bilhões em 2020. O índice de alavancagem, medido pela relação Dívida Líquida/EBITDA dos últimos 12 meses, manteve-se em 1,6x, conforme tabela a seguir:

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

A composição dos indexadores da dívida ao final dos últimos 3 (três) exercícios é demonstrada no gráfico a seguir:



O endividamento em moeda estrangeira representava 9,1% da dívida bruta em dezembro de 2020, em linha com o percentual registrado em dezembro de 2019 e se referia à dívida junto ao banco alemão KfW e ao Banco do Brasil.

Para a operação com o banco alemão KfW, saldo devedor acrescido dos juros de curto prazo era de €33,4 milhões (equivalente a R\$212,7 milhões em dezembro de 2020), não havia mecanismo de hedge contratado.

A dívida com o Banco do Brasil (dívida originalmente contraída de instituições financeiras externas e inserido em acordo entre o governo brasileiro e a comunidade financeira internacional, para reestruturação da dívida externa do setor público brasileiro com os credores privados internacionais), cujo saldo devedor acrescido dos juros de curto prazo era de US\$25,3 milhões (equivalente a R\$131,6 milhões em dezembro de 2020), está garantida por títulos da dívida externa brasileira no montante de US\$24,1 milhões (equivalente a R\$125,1 milhões em dezembro de 2020), caucionados no Banco do Brasil, corrigidos pela média dos preços dos bônus de Cupom Zero do Tesouro dos Estados Unidos da América.

Em 24.01.2020, a Agência de Rating Moody's publicou relatório elevando os *ratings* corporativo e de dívida sênior sem garantia atribuídos à Companhia de Ba3 para Ba2 na escala global, e de A1.br para Aa3.br na escala nacional brasileira. A perspectiva dos ratings foi alterada para estável, de positiva. Ao mesmo tempo, a Moody's elevou a avaliação de perfil de risco de crédito individual de ba3 para ba2. Essa avaliação foi mantida no relatório publicado em 27.01.2021.

A Fitch Ratings publicou em 06.07.2020, relatório reafirmando o Rating Nacional de Longo Prazo 'AA(bra)' da COPASA MG e das debêntures da 12ª, 13ª e 14ª emissões, com base no baixo risco de negócios do setor de saneamento básico do Brasil. A perspectiva foi revisada para estável.

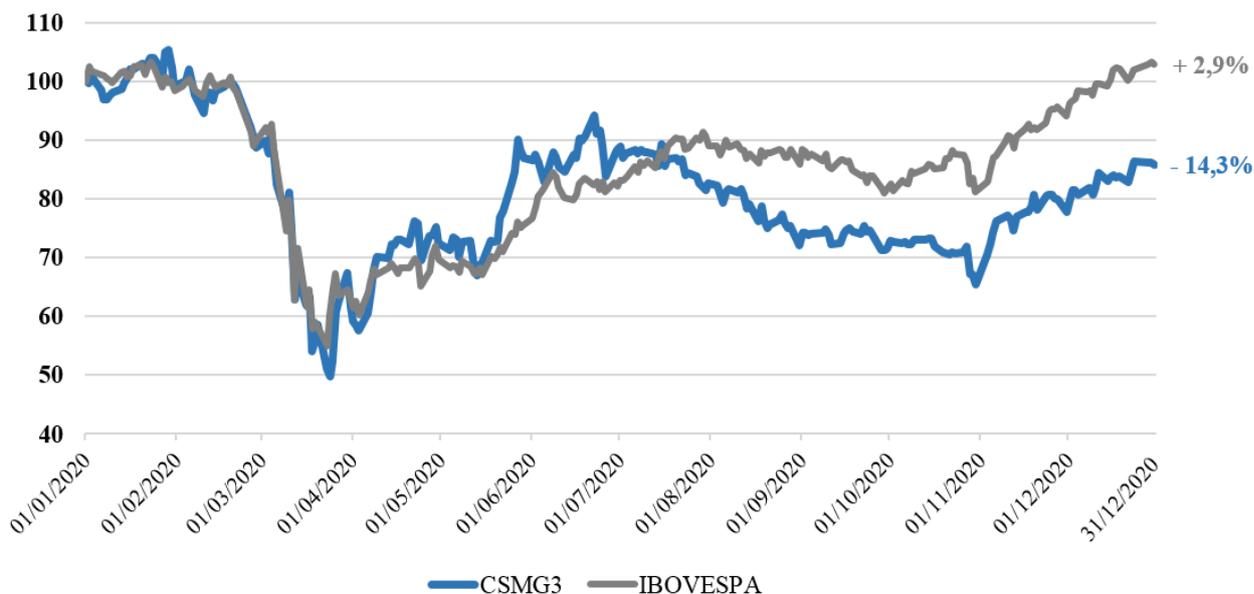
13. Desempenho das Ações

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

A cotação unitária das ações da COPASA MG (B3:CSMG3), ajustada pelos proventos declarados e desdobramento realizado, apresentou desvalorização de 14,3% em 2020, com a cotação atingindo R\$16,40 no fechamento do último pregão do referido exercício.

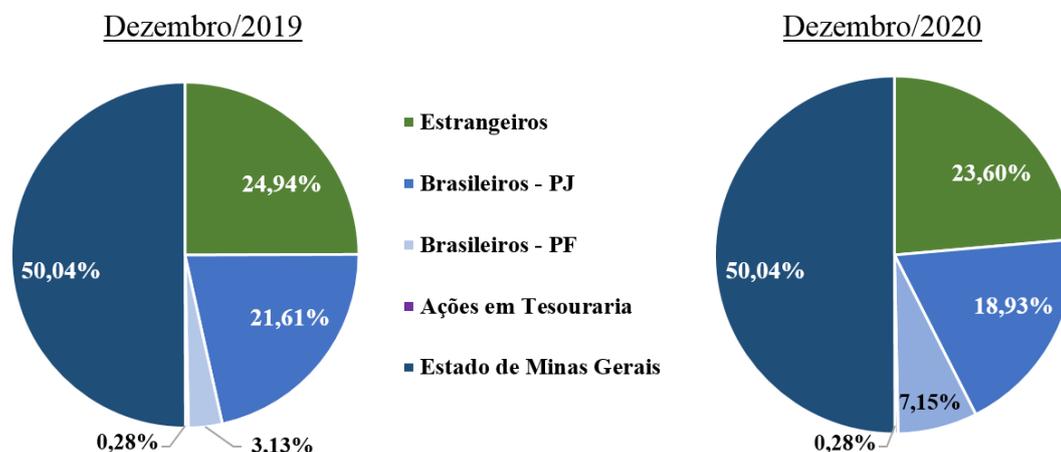
O volume médio diário negociado em 2020 foi de R\$48,3 milhões, representando uma alta de 19,9% em relação ao volume médio diário de R\$40,3 milhões do ano anterior. O número médio diário de negócios também apresentou alta, sendo essa de 62,9%, passando de 3,3 mil em 2019 para 5,4 mil em 2020.

Desempenho das ações da COPASA MG (CSMG3) versus Ibovespa (IBOV) - Base 100: 01.01.2020



A Companhia integrava, no final de 2020, 9 (nove) índices da B3, a saber: Índice Brasil 100 (IBrX-100), Índice Brasil Amplo (IBRA), Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT), Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), Índice de Governança Corporativa – Novo Mercado (IGC-NM), Índice de Ações com *tag along* diferenciado (ITAG), Índice de Dividendos (IDIV), Índice Small Cap (SMLL) e Índice Utilidade Pública (UTIL). A partir de janeiro de 2020, as ações da COPASA foram incluídas na carteira do Índice de Carbono Eficiente (ICO2), que procura medir a relação entre receita e emissão de CO2 das empresas participantes.

O número de acionistas da Companhia apresentou crescimento de 328,9%, passando de 10,1 mil no final de 2019 para 43,3 mil no mesmo período de 2020. Destaque para evolução dos acionistas Pessoas Físicas, que saltaram de 9,2 mil para 42,4 mil em 2020. A seguir, a representatividade dos grupos de acionistas na composição da base acionária da Companhia.



14. Gestão de Pessoas

Em agosto de 2019, o Estatuto Social foi modificado e o número máximo de Diretorias passou de 8 (oito) para 5 (cinco). A partir dessa reestruturação, a COPASA MG passou a ter apenas 1 (uma) Diretoria de Operação, concentrando a gestão dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em toda sua área de atuação. Foi criada a Diretoria de Relacionamento e Mercado, visando dar mais valor e eficiência às ações de relacionamento com clientes, sejam consumidores ou poder concedente, bem como organizar melhor o processo de prospecção e captação de oportunidade de negócios, de forma a adequar-se ao novo cenário do setor de saneamento.

A partir dessa reestruturação, a Diretoria Financeira e de Relações com Investidores incorporou os serviços das áreas de Recursos Humanos, Logística, Compras e Tecnologia da Informação.

Foi realizada, ainda, alteração na regionalização da Empresa, buscando-se eliminar ineficiências operacionais e de logística. Nesse sentido, foram criadas as Unidades de Negócios e as Unidades de Serviços, essas últimas com a atribuição de dar suporte e prover as demandas do negócio, visando melhoria na prestação de serviços e satisfação da população da área de concessão. Essa reestruturação resultou em uma redução de 17% dos cargos de confiança.

O número de empregados da Controladora atingiu 11.393 em dezembro de 2020, representando redução de 1,1% em relação ao observado no encerramento do exercício anterior. Na COPANOR essa redução foi de 0,4%, conforme tabela abaixo:

Número de Empregados	2020	2019	2020	2018	2019
			x		x
			2019		2018
COPASA	11.393	11.525	-1,1%	11.547	-0,2%
COPANOR	466	468	-0,4%	454	3,1%

No contexto de reestruturação realizada e visando racionalizar os processos internos, ocorreu a implantação do Benefício Auxílio Mudança, a revisão das escalas de trabalho do corpo operacional da Companhia e o cumprimento do prescrito na Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, no tocante ao desligamento de empregados que se aposentaram após a data de início da vigência da presente legislação.

A gestão do conhecimento, com o objetivo de capacitar e reter talentos, é fundamental na formação de equipes e lideranças qualificadas para promover o crescimento sustentável da Companhia. Em 2020, foi implantada a Plataforma de Ensino a Distância, denominada Manancial do Saber, com oferta de cursos adquiridos externamente e outros produzidos internamente. Destaque para o *Workshop* Integridade 2020, em EAD, com mais de 9 (nove) mil empregados treinados.

Com o objetivo de promover a atualização e elevar o nível de conhecimento dos engenheiros, de forma a prepará-los para lidar com os constantes desafios enfrentados pela Companhia, o Programa de Aperfeiçoamento de Engenheiros, realizado por meio de videoconferência, contou com 649 oportunidades de treinamento neste ano.

Desenvolver ações para minimizar a perda de capital intelectual é um constante desafio para as grandes organizações. O compartilhamento do conhecimento e a formação de sucessores são importantes estratégias para tal. Nesse contexto, a COPASA MG já desenvolve o Programa de Sucessão para Cargos de Confiança. O Programa de Desenvolvimento de Potenciais Líderes (PDPL), que em 2020 encontra-se na 5ª turma, tem como objetivo identificar e desenvolver empregados, preparando-os para ocupar cargos de liderança na Empresa. Os participantes desse Programa que obtiverem aproveitamento superior a 80% serão incluídos no Banco de Sucessão para Cargos de Confiança e poderão ser convidados a assumir posição de liderança na Empresa.

A Empresa também conta com o Programa de Mentoria para Sucessão de Técnicos Estratégicos, que tem como mentores, empregados de elevado nível de conhecimento, e como mentorados, pessoas com potencial, interesse e disponibilidade para o aprendizado. Para a realização do repasse, foram priorizados processos e atividades críticas identificados pelas superintendências e alinhados aos principais riscos corporativos.

Há de se mencionar ainda que houve expressivo aumento de eventos internos realizados por meio de videoconferência, em decorrência das medidas de prevenção à Covid-19, tais como seminários, reuniões de grupos de trabalho, dentre outras, sem prejuízo da sua qualidade e consequente redução de custos com deslocamento e estadias para Companhia.

No ciclo de avaliações de desempenho de 2020, foram avaliados cerca de 11 mil empregados ocupantes de cargos efetivos e de confiança. O processo de Avaliação de Desempenho utilizado visa avaliar e medir a maturidade e o grau de contribuição de cada empregado para o alcance dos resultados organizacionais. Essa ferramenta subsidia investimentos em capacitação e movimentações funcionais. Em 2020, o processo foi reformulado, tendo como melhoria principal a implementação de Comitês de Calibração, visando tornar as avaliações mais justas e minimizar possíveis vieses por parte dos avaliadores e gestores.

15. Governança Corporativa

A Companhia faz parte, desde fevereiro de 2006, do Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, segmento diferenciado que exige maior transparência e regras mais rígidas de governança corporativa. Assim, a COPASA MG está comprometida com as boas práticas de governança, pautada pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Para a implementação das práticas de Governança Corporativa, a Companhia conta, na sua estrutura organizacional, além do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva, com o Comitê de Auditoria Estatutário, que desempenha funções previstas no Estatuto Social da Companhia e no seu Regimento Interno, e unidades, com destaque para as áreas de Controladoria, Auditoria Interna, Conformidade e Controles Internos e Gestão de Riscos.

A Companhia está em constante aperfeiçoamento dos mecanismos de controle e desenvolve políticas, normas e procedimentos visando assegurar as práticas de governança e de integridade. A seguir, as principais práticas e políticas de governança da Companhia:

- **Política Anticorrupção:** implementada em 2016, consiste em código de conduta e integridade que, aliado aos demais instrumentos de controle interno da Companhia, visa contribuir de forma efetiva para a identificação e mitigação de riscos de atos lesivos praticados contra a Companhia, tais como desvios, fraudes e irregularidades.
- **Política de Brindes e Presentes:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2019, estabelece diretrizes, orienta e auxilia a conduta dos colaboradores da COPASA MG quanto ao recebimento de brindes, presentes, convites, ingressos para entretenimentos, refeições, hospitalidades e cortesias nas suas relações profissionais, visando evitar a concessão de favorecimentos ou privilégios indevidos, bem como a ocorrência de desvios de conduta, conflito de interesses e outros atos irregulares ou ilícitos.
- **Política de Conflito de Interesses:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2019 e revisada em 2020, visa estabelecer princípios e orientar na identificação, declaração e tratamento de situações que possam caracterizar conflitos de interesse reais ou potenciais.
- **Política de Controles Internos:** implementada pelo Conselho de Administração em 2019, estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades visando o fortalecimento e funcionamento do Sistema de Controles Internos da Companhia.

- **Política de Dividendos:** aprovada em Assembleia Geral no ano de 2009 e revisada em 2018, estabelece regras para a distribuição de proventos, em função da alavancagem observada.
- **Política de Divulgação e Negociação:** revisada pelo Conselho de Administração em 2018, tem por objetivo estabelecer diretrizes, procedimentos e responsabilidades a serem observados pela COPASA MG, Pessoas Vinculadas e Pessoas Ligadas no que se refere à identificação, manutenção da confidencialidade e divulgação adequada de informações que possam constituir atos ou fatos relevantes, ao correto contato dos representantes da Companhia com a mídia e a sociedade e à negociação de Valores Mobiliários emitidos pela Companhia ou a eles referenciados.
- **Política de Doações e Patrocínios:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2020, estabelece diretrizes para a realização de doações e patrocínios visando garantir o mais elevado padrão de transparência, integridade e legalidade, prevenindo a ocorrência de atos ilícitos em decorrência da utilização ou repasses inadequados de recursos da Companhia.
- **Política de Due Diligence de Integridade:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2020, tem por objetivo estabelecer princípios e diretrizes para evitar a ocorrência de atos lesivos contra a COPASA MG e, por conseguinte, garantir a execução dos contratos em conformidade com a lei e normativos; reduzir os riscos de integridade inerentes aos contratos; prover maior segurança e transparência na sua consecução; obter melhores desempenhos e garantir a qualidade nas relações contratuais.
- **Política de Gestão de Riscos Corporativos:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2014 e revisada em 2020, estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados nas atividades relacionadas à gestão dos riscos corporativos da Companhia e orientar as ações para a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos.
- **Política de Governança Corporativa:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2019, tem o objetivo de consolidar os princípios, diretrizes e melhores práticas de gestão pelos quais a COPASA MG é dirigida e monitorada.
- **Política de Reuniões:** aprovada pelo Conselho de Administração em 2020, estabelece diretrizes para a realização de reuniões entre os colaboradores da Companhia e outras partes.
- **Política de Transações com Partes Relacionadas da COPASA MG:** implementada pelo Conselho de Administração em 2017 e revisada em 2020, estabelece diretrizes e critérios a serem observados quando da ocorrência de transação envolvendo partes relacionadas, procedimentos para situações que possam envolver conflito de interesses, competências para identificação e divulgação das transações ocorridas e garantir a aderência aos preceitos legais e às melhores práticas de governança corporativa.
- **Plano de Integridade (antigo Programa de Integridade):** revisado pelo Conselho de Administração em 2020, consiste na implementação de políticas, diretrizes e procedimentos no combate à corrupção e na apuração de denúncias e irregularidades, visando implantar mecanismos e procedimentos internos de integridade, em aderência à Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e de boas práticas de governança corporativa.
- **Canal de Linha Ética:** canal de denúncias da Companhia, implementado em 2016, que visa coibir a prática e a ocultação de atos fraudulentos ou ilegais. Esse Canal está disponível no site institucional da Companhia, acessível a qualquer cidadão, sendo que as denúncias podem ser encaminhadas de forma anônima, com garantia de independência nas apurações.
- **Gestão Colegiada:** sistema informatizado de gerenciamento dos gastos e compartilhamento de decisões, em que os dispêndios referentes a custeio e investimentos, em todos os níveis da organização (Gerências,

Superintendências e Diretoria Executiva), são aprovados por Comitês (Comitê de Administração, Comitê Operacional e Comitê Diretivo), compostos por, no mínimo, três integrantes, tendo sido instituído em 2015.

A Companhia, com o apoio da alta administração, tem focado suas ações no desenvolvimento de seu Plano de Integridade. A seguir, as ações mais importantes realizadas ao longo do exercício:

- **Workshop Integridade 2020:** em decorrência da pandemia, o treinamento foi realizado em Ambiente Virtual – EAD, abrangendo aproximadamente 80% dos empregados, incluindo a subsidiária COPANOR, abordando temas relacionados a Ética, Combate à Corrupção, Gestão de Riscos e Políticas de *Compliance*.
- **Treinamento de empresas terceirizadas/parceiros:** realização de treinamentos em Ambiente Virtual – EAD abordando temáticas referentes à Ética e Integridade para 111 colaboradores de 108 empresas terceirizadas.
- **Campanha interna “COPASA EM COMPLIANCE”:** foram distribuídos diversos “lembretes morais” em todas as unidades da Companhia (móviles, prisms, cartazes, folhetos, *wallpapers*, e-mails, vídeos, intranet, dentre outras formas).
- **Campanha “Se Liga na Integridade”:** semanalmente, durante todo o ano de 2020, foram disponibilizados na intranet vídeos de curta duração, abordando temas sobre Combate à Corrupção, *Compliance*, Divulgação da Informação, Governança Corporativa, Licitações, Mercado de Capitais e *Accountability*, dentre outros. Foram contabilizados, ao todo, nessa Campanha, aproximadamente 23 mil acessos.
- **Caravana da Integridade:** evento realizado em todas as regionais da Companhia, por meio de teatro e palestra, reforçando a importância do combate e prevenção a atos de corrupção.
- **Dia Internacional Contra a Corrupção:** evento realizado com apoio do IPRC – Instituto de Pesquisa do Risco Comportamental, e contou com a apresentação da palestra “Empatia e Ética nas Organizações”, com a participação de representantes da Alta Administração, Gestores, Superintendência de *Compliance* e Líderes de Conformidade.

A COPASA MG recebeu 7 (sete) Prêmios “Ética nos Negócios”, promovido pelo Instituto Brasileiro de Ética no Negócios, por iniciativas diversas implementadas no ano de 2020. A premiação tem como objetivo destacar as melhores práticas da atuação responsável empresarial, dar exemplo e motivar demais empresas. Uma das iniciativas premiadas foi o Programa Líderes de Conformidade, vinculado à categoria Ética e *Compliance*.

16. Responsabilidade Social

Em consonância com a sua Política de Responsabilidade Social, a COPASA MG desenvolve iniciativas e programas estruturados que objetivam contribuir para a universalização dos serviços de saneamento, para o desenvolvimento sustentável e para a melhoria da qualidade de vida do corpo funcional e da sociedade.

A Política de Responsabilidade Social é composta por 4 (quatro) pilares - Direitos Humanos, Relacionamento com Comunidades, Investimento Social Privado, Engajamento das Partes Interessadas - e suas diretrizes visam assegurar que a gestão da responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, sendo praticada em suas relações e levando em conta os interesses de seus *stakeholders*.

Ratificando o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, a COPASA MG aderiu ao Pacto Global e em parceria com a Rede Desafio 2030, rede de empresas da qual a Companhia é integrante, que visa ampliar a contribuição dos setores público e privado para o cumprimento da Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU até 2030 e seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Nesse sentido, foi lançado, em conjunto com empresas do ambiente empresarial do Estado de Minas Gerais, o primeiro *hub* ODS do mundo, que busca, por meio de parcerias estaduais, contribuir para acelerar o envolvimento do setor empresarial em todo o país com a agenda global de sustentabilidade. Seguindo a metodologia para integrar os ODS na estratégia

corporativa, foi realizada a priorização dos Objetivos da Companhia, de forma a nortear a gestão das metas institucionais.

Outra iniciativa foi a instituição do Subcomitê de Gestão Estratégica da Sustentabilidade Corporativa, vinculado ao Comitê de Planejamento Estratégico, tendo como atribuições: a) garantir o alinhamento da estratégia corporativa às melhores práticas de mercado relacionadas à gestão da sustentabilidade, b) propor procedimentos de gestão da sustentabilidade corporativa e c) monitorar a performance da sustentabilidade corporativa, promover aperfeiçoamentos e demonstrar a sua contribuição na obtenção de resultados para o negócio.

A Companhia promove o desenvolvimento das comunidades em que atua, buscando amenizar situações de vulnerabilidade social e realiza iniciativas de mobilização social que proporcionam o engajamento da sociedade em programas e projetos que proporcionam o desenvolvimento sustentável por meio do Programa ‘Engajar para Transformar’, instituído em 2020, que estabelece as diretrizes, os procedimentos, as metodologias de atuação, de monitoramento e de avaliação dos impactos do relacionamento com a sociedade, de forma a direcionar e otimizar os esforços institucionais para o engajamento das partes envolvidas, para garantir a adesão e valorização aos serviços prestados, possibilitar uma excelente experiência com o cliente e aprimorar a reputação da Companhia.

Também merece destaque a Tarifa Social, benefício para as famílias de baixa renda, que reduz as tarifas dos serviços de água e esgoto. Para usufruir do benefício, os usuários devem atender aos critérios especificados no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Em 2020, considerando a COPASA MG e a COPANOR conjuntamente, foram beneficiadas 612,4 mil famílias (média/mês) com a tarifa social com abastecimento de água e, dessas residências, 371,2 mil (média/mês) com esgotamento sanitário.

Para apoiar os municípios onde atua, a COPASA MG criou um desconto tarifário para estimular que as Prefeituras se mantenham adimplentes quanto ao pagamento pelos serviços de saneamento. Efetuando o pagamento das suas contas de água e esgoto em dia, não deixando que exista qualquer débito, a Prefeitura obtém um desconto especial de 50% no valor das tarifas de água e esgoto. Os descontos concedidos pela Companhia totalizaram R\$32,2 milhões no exercício de 2020, permitindo a redução dos custos operacionais das prefeituras, bem como ajudando-as a economizar recursos para investir em obras e projetos de interesse social. Em dezembro de 2020, foram beneficiados 411 Municípios.

Também são desenvolvidas ações para efetivar as diretrizes institucionais que combatem a discriminação e fomentam o respeito e a valorização da diversidade.

A Companhia zela para que seu investimento social privado esteja em convergência com as políticas públicas de desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, investe em projetos sociais com foco na cultura, esporte e saúde, por meio de incentivos fiscais e recursos próprios.

Também foi instituído em 2020, o Programa de Voluntariado, que abrange diversas iniciativas institucionais de atuação com solidariedade às populações mais vulneráveis. A Companhia potencializa seus esforços por meio de parcerias junto a instituições que possuem como escopo a atuação social. Outra ação já consolidada é o Programa “Confia em 6%”, por meio do qual a Companhia incentiva os empregados a destinarem parte do seu imposto de renda devido ao Fundo da Infância e da Adolescência (FIA), beneficiando crianças e adolescentes em diversas regiões do Estado de Minas Gerais. Na Campanha de 2020, foram arrecadados cerca de R\$809 mil, contemplando 118 instituições em 48 municípios.

O Relatório de Sustentabilidade, elaborado conforme a metodologia da *Global Reporting Initiative* (GRI), é um instrumento de gestão da performance da sustentabilidade corporativa que contém o relato do desempenho organizacional, das oportunidades e dos desafios econômicos, ambientais e sociais vivenciados. Seu conteúdo abrange mais detalhes sobre as ações socioambientais relatadas acima.

17. Responsabilidade Ambiental

Para garantir a qualidade e a quantidade de água dos mananciais utilizados para abastecimento público, a Companhia promove ações de proteção e recuperação ambiental, em prol da conservação dos recursos naturais das bacias hidrográficas sujeitas à exploração com a finalidade de abastecimento público. Abaixo, estão listados os principais programas e projetos da Companhia:

Programa Pró-Mananciais: iniciado em janeiro de 2017, consiste em ações para proteção e recuperação das microbacias hidrográficas e áreas de recarga dos aquíferos - cujos mananciais são captados pelos sistemas de abastecimento público de água - por meio de ações e do estabelecimento de parcerias que visem à melhoria da qualidade e quantidade das águas, favorecendo a sustentabilidade ambiental, econômica e social desses locais. A cada ano, o Programa tem consolidado suas ações, efetivando as parcerias com instituições diversas, o que resultou em 2020 na aprovação de 224 municípios integrados e 175 Coletivos de Meio Ambiente (COLMEIA).

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

Sistema de Gestão de Informações de Recursos Hídricos e Ambientais (GERHA): ferramenta criada com o objetivo de facilitar a gestão dos processos de regularização ambiental dos empreendimentos da Empresa, monitoramento dos mananciais e demais ações ambientais.

Chuíá Socio-Ambiental: programa de educação ambiental promovido junto à comunidade escolar, composto de atividades de sustentabilidade, alinhadas à conscientização sobre a importância da preservação e recuperação de mananciais para fins de abastecimento. O principal objetivo do programa é disseminar conhecimento e estreitar os laços entre a COPASA MG e a comunidade.

Monitoramento quali-quantitativo de mananciais superficiais e subterrâneos: iniciativa que permite o acompanhamento das vazões e identificação dos mananciais com maior risco de falha, subsidiando o planejamento operacional dos sistemas de abastecimento de água. Atualmente, a rede possui 605 estações pluviométricas e 550 estações fluviométricas.

Além disso, a Companhia é responsável por diversas outras iniciativas de cunho ambiental, tais como a manutenção de quase 25 mil hectares de áreas protegidas que abrigam e favorecem a conservação de vários mananciais utilizados para o abastecimento público de água. Para proteger o patrimônio natural e a biodiversidade dessas áreas, a Companhia promove o monitoramento, a fiscalização e a proteção das áreas dos mananciais superficiais e subterrâneos.

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

18. COPANOR

A subsidiária integral COPANOR foi criada em 2007 para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas Regiões Norte e Nordeste do Estado de Minas Gerais. Em dezembro de 2020, atendia cerca de 220 mil habitantes com abastecimento de água e 102 mil habitantes com esgotamento sanitário.

Em 2015, visando garantir a sustentabilidade da COPANOR e a melhora dos níveis de serviços prestados, foi elaborado o Plano de Recuperação da Subsidiária, e dessa forma contribuir para a elevação da qualidade da prestação de serviços e reverter a sequência de resultados econômico-financeiros negativos apresentados nos anos anteriores.

Em 2016, foi iniciada a Revisão Tarifária da COPANOR, que promoveu, naquele ano, uma readequação da estrutura tarifária, com a substituição do faturamento com consumo mínimo (3 m³ para todas as categorias) pelo faturamento com 2 (dois) componentes: Tarifa Fixa e Tarifa Variável; criação da Tarifa Residencial Social; e adequação na estrutura de custos. Nessa etapa foi aplicado reajuste tarifário médio de 10,49%, a partir de setembro de 2016.

A segunda etapa da revisão tarifária, em 2017, teve foco na definição de política pública para melhorar a capacidade de infraestrutura do prestador. Dessa forma, a ARSAE-MG elaborou um mecanismo tarifário, definido na Revisão Tarifária da COPASA MG (concluída em junho de 2017), que estabelece como fonte de recursos um subsídio oriundo de valor adicional cobrado na tarifa dos clientes da COPASA MG. Esse subsídio prevê aporte anual de R\$40 milhões (valor nominal com base em 2017, a ser atualizado pelo INCC), a serem aplicados em melhorias da capacidade de infraestrutura (investimento e manutenção) das regiões atendidas pela COPANOR. Neste âmbito, a subsidiária vem cumprindo obrigações específicas para utilizar os recursos repassados. O resultado da Revisão Tarifária de 2017 foi um Efeito Tarifário Médio de 10,82% sobre as tarifas, vigente a partir de outubro de 2017.

Em 14 de dezembro de 2018 a ARSAE-MG divulgou a Resolução nº 118/2018 autorizando a aplicação, a partir de janeiro de 2019, de reajuste médio de 16,76%.

Em 2019, a COPANOR reiterou a necessidade de reequilíbrio de suas tarifas através de uma revisão tarifária que deveria contemplar a reposição dos custos operacionais e a inserção dos custos de capital. Após novas tratativas entre a COPANOR e a ARSAE-MG, definiu-se a realização de um reajuste tarifário, conforme destacado abaixo, ocorrido em fevereiro de 2020, e da revisão tarifária em 2021 na mesma data da revisão tarifária da COPASA MG, já de posse das informações sobre a base de ativos para proceder à análise completa dos custos de capital.

Em fevereiro de 2020, as tarifas base vigentes foram reajustadas em 7,13%, com efeito Tarifário Médio de 4,50%, corresponde ao impacto médio a ser sentido pelos usuários devido à variação das tarifas aplicadas. Para que não fosse necessário um outro reajuste entre a data de aplicação deste reajuste e a data da revisão tarifária de 2021, este reajuste tarifário considerou a reposição inflacionária para o período que se estende até julho de 2021. Em maio de 2020, foi iniciado o processo da 3ª Revisão Tarifária Periódica da COPANOR, com vigência a partir de 1º de agosto de 2021.

Em 2020, foram investidos R\$22 milhões na COPANOR, conforme destacado na Seção 1 – Programa de Investimentos e Captação de Recursos. No referido exercício, a Controladora realizou 2 (dois) aportes de R\$21,9 milhões cada, sendo um em março e outro em agosto, visando melhorias na infraestrutura da Subsidiária, conforme definido pela Agência Reguladora.

Para o ano de 2021, estão previstos investimentos de R\$47,2 milhões para a subsidiária, que serão empregados em demandas operacionais para garantir a sustentabilidade do negócio e a prestação adequada dos serviços, com foco em pilares como a redução de intermitências de abastecimento, redução de perdas e melhorias da infraestrutura.

19. Relacionamento com Auditores Independentes

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

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

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

Balço Social Anual / 2020

Empresa: Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG



1 - Base de Cálculo	2020 Valor (mil reais)			2019 Valor (mil reais)		
Receita líquida de água, esgoto e resíduos sólidos (RL) ¹	5.015.077			4.685.283		
Receita líquida total	5.288.943			5.093.362		
Resultado operacional (RO)	1.105.275			1.022.304		
Folha de pagamento bruta (FPB)	1.361.447			1.333.596		
2 - Indicadores Sociais Internos	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	174.726	12,83%	3,48%	173.480	13,01%	3,70%
Encargos sociais compulsórios	292.153	21,46%	5,83%	284.168	21,31%	6,07%
Previdência privada	51.918	3,81%	1,04%	48.221	3,62%	1,03%
Saúde	79.651	5,85%	1,59%	90.791	6,81%	1,94%
Segurança e saúde no trabalho	7.139	0,52%	0,14%	8.076	0,61%	0,17%
Educação	2.936	0,22%	0,06%	3.225	0,24%	0,07%
Cultura	0	0,00%	0,00%	45	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.705	0,13%	0,03%	2.897	0,22%	0,06%
Creches ou auxílio-creche	1.206	0,09%	0,02%	1.368	0,10%	0,03%
Participação nos lucros ou resultados	52.025	3,82%	1,04%	47.899	3,59%	1,02%
Outros	9.121	0,67%	0,18%	12.196	0,91%	0,26%
Total - Indicadores sociais internos	672.580	49,40%	13,41%	672.366	50,42%	14,35%
3 - Indicadores Sociais Externos	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação	1.451	0,13%	0,03%	2.499	0,24%	0,05%
Cultura	5.332	0,48%	0,11%	4.224	0,41%	0,09%
Saúde e saneamento	342.552	30,99%	6,83%	327.741	32,06%	7,00%
Esporte	1.220	0,11%	0,02%	1.009	0,10%	0,02%
Outros	517	0,05%	0,01%	1.023	0,10%	0,02%
Total das contribuições para a sociedade	351.072	31,76%	7,00%	336.496	32,92%	7,18%
Tributos (excluídos encargos sociais)	800.166	72,40%	15,96%	704.724	68,93%	15,04%
Total - Indicadores sociais externos	1.151.238	104,16%	22,96%	1.041.220	101,85%	22,22%
4 - Indicadores Ambientais	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	144.665	13,09%	2,88%	169.116	16,54%	3,61%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	18.784	1,70%	0,37%	17.996	1,76%	0,38%
Total dos investimentos em meio ambiente	163.449	14,79%	3,26%	187.112	18,30%	3,99%
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais:	(X) não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% () cumpre de 76 a 100%					
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2020		2019			
Número de empregados ao final do período	11.393		11.525			
Número de admissões durante o período	14		120			
Número de empregados terceirizados ²	1.148		1.227			
Número de estagiários	38		94			
Número de empregados acima de 45 anos	6.265		6.035			
Número de mulheres que trabalham na empresa	1.062		1.071			
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	31,65%		29,77%			
Número de negros que trabalham na empresa	6.120		6.183			
% de cargos de chefia ocupados por negros	26,62%		28,24%			
Número de pessoas com deficiência ou necessidades especiais	582		580			
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	Metas 2021					
Número total de acidentes de trabalho	159			111 ³		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() direção	(X) direção e gerências	() todos os empregados	() direção	(X) direção e gerências	() todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências	() todos os empregados	() todos + Cipa	(X) direção e gerências	() todos os empregados	() todos + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos trabalhadores, a Empresa:	() não se envolve	(X) segue as normas da OIT	() incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	(X) seguirá as normas da OIT	() incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados	() direção	() direção e gerências	(X) todos os empregados
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	() não são considerados	() são sugeridos	(X) são exigidos	() não serão considerados	() serão sugeridos	(X) serão exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	() não se envolve	(X) apoia	() organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(X) organizará e incentivará

Número total de reclamações e críticas de consumidores:	na empresa: 1.694.249	no Procon: 805	na Justiça: 2.411	na empresa: 1.093.135	no Procon: 500	na Justiça: 2.000
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 100%	na empresa: 100%	no Procon: 100%	na Justiça: 70%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2020: 3.387.047			Em 2019: 3.228.541		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	28,01% governo 6,73% acionistas 17,37% retido	37,09% colaboradores 10,80% terceiros		28,78% governo 6,52% acionistas 16,84% retido	37,78% colaboradores 10,08% terceiros	

7 - Outras Informações

CNPJ 17.281.106/0001-03, setor: saneamento.

Esclarecimentos sobre as informações declaradas: Unidade de Responsabilidade Social, telefone 55 31 3250-2024, e-mail reso@copasa.com.br.

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. Respeitamos e incluímos as diversidades.

1 - Para o cálculo dos indicadores, está sendo considerado o valor da Receita Líquida proveniente dos serviços prestados pela Copasa.

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

3 - Valor máximo admissível. A empresa tem investido no aprimoramento do tema, especialmente, por meio do Programa Acidente Zero, constituído por um conjunto de projetos e ações voltadas para o desenvolvimento de uma cultura de segurança envolvendo comportamento seguro, disciplina e fiscalização e visando a meta de zero acidentes