



# BALANÇO SOCIAL 2021

ÁGUAS DE  
**ae** SÃO FRANCISCO DO SUL



# SU- MÁ- RIO

## ESTE RELATÓRIO

Quem somos .....	5
Pilares ESG de atuação .....	10
Compromisso com os ODS .....	11

## MEIO AMBIENTE

Esgotamento sanitário .....	13
Combate às perdas de água .....	14
Gestão ambiental .....	15

## SOCIAL

Comunidade e sociedade .....	21
Programas e projetos sociais .....	24
Colaboradores .....	40
Treinamento EHS .....	46

## GOVERNANÇA

Governança corporativa .....	52
Nossos serviços .....	60
Clientes .....	64
Comunicação .....	65

## PILAR ECONÔMICO

Investimento em Responsabilidade Socioambiental .....	69
--	----



## MENSAGEM DA *Presidência*

Com a chegada da vacina para combate ao Coronavírus outras perspectivas se abriram, fortalecendo ainda mais a realização do nosso trabalho.

Nosso negócio é prestar serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em conformidade com os requisitos legais e as melhores práticas de mercado, com eficiência econômica, respeito ao meio ambiente e às pessoas. Mas sempre fomos além, porque sempre estivemos comprometidos com a melhoria contínua da qualidade de vida das pessoas dos locais onde atuamos.

Tem sido dessa forma e cada vez mais intensamente que nossas ações vêm permeando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Agenda 2030.

Cuidamos de nossos colaboradores e trabalhamos com meta zero de acidente de trabalho; investimos na produção responsável, combatendo fortemente as perdas de água; buscamos a utilização de energia limpa nos processos de entrega de nossos serviços e a inovação da tecnologia BIM, ampliando os nossos horizontes da boa gestão.

Não por outro motivo, trabalhamos na proteção

da população mais vulnerável oferecendo a tarifa social e caixas d'água, como forma de garantir o seu abastecimento.

Nos envolvemos na despoluição dos corpos hídricos, seja com seu monitoramento ou na limpeza do entorno dos leitos e praias, da mesma forma que nos envolvemos em grandes Campanhas do Agasalho ou promovemos Corrida de Rua de cunho beneficente. Nossos colaboradores voluntários estão sempre à postos.

Buscamos com os nossos programas e ações agregar as cidades o entendimento de que é possível, com sensibilidade, alcançarmos o desenvolvimento sustentável.

E no ano de 2021 provocamos a união de várias instituições com e sem fins lucrativos, empresas privadas, juntamente com o poder público para criação do grupo Núcleo Social, com o objetivo de apoios mútuos no dia a dia e para campanhas mais robustas e estruturadas, que façam diferença na vida das pessoas das cidades onde atuamos. Nosso foco continua sendo cada vez mais a qualidade de vida das pessoas!

**REGINALVA MUREB**  
*Presidente da Águas de São Francisco do Sul*

## SOBRE ESTE

# Relatório

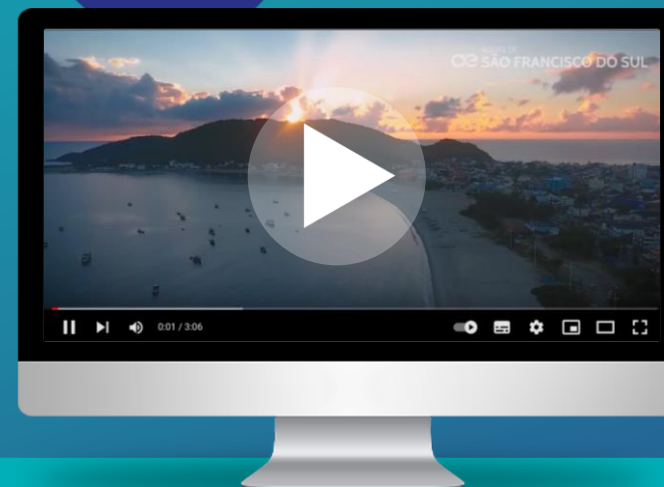
O Balanço Social de 2021 é o segundo a ser elaborado pela Águas de São Francisco do Sul. Ele apresenta o desempenho da empresa durante o período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021. Sua elaboração é resultado do processo evolutivo na prestação de contas, da busca constante pela excelência em gestão e fruto de um esforço coletivo que permitiu estruturar o processo de levantamento dos dados. Nosso objetivo em divulgar este relatório é, além de conferir mais transparência aos resultados, facilitar relatórios futuros, analisando nosso desempenho em relação a outras organizações do setor saneamento.

As informações reportadas neste relatório referem-se à integralidade das atividades da Águas de São Francisco do Sul. Por questões de ecoeficiência e otimização orçamentária, este relatório será disponibilizado em versão apenas digital em formato “pdf”. No entanto, trechos parciais poderão ser impressos de forma a priorizar a divulgar as informações consideradas mais relevantes às partes interessadas externas.





CLIQUE PARA ASSISTIR  
NOSSO VÍDEO INSTITUCIONAL



## QUEM SOMOS

Águas de São Francisco do Sul SPE SA é uma sociedade de propósito específico (SPE), constituída em 2015, para execução do Contrato de Concessão estabelecido pelo Edital de Concorrência Pública nº 056/2014 ([www.aguasdesaofranciscodosul.com.br/documentos/](http://www.aguasdesaofranciscodosul.com.br/documentos/)), pelo prazo de 35 anos, que tem como objetivo a ampliação do abastecimento de água e da captação e tratamento de esgoto do município.

## O QUE É UMA CONCESSÃO?

A Lei 8.987/1995 define : "considera-se concessão de serviços públicos a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade concorrência, a pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado".

O setor privado passa a investir para atendimento das metas estabelecidas no Edital e Contrato. A remuneração se dá por meio de tarifas cobradas diretamente dos usuários, conforme os termos pré-definidos no Edital de Licitação.

## A CONTROLADORA DA ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL

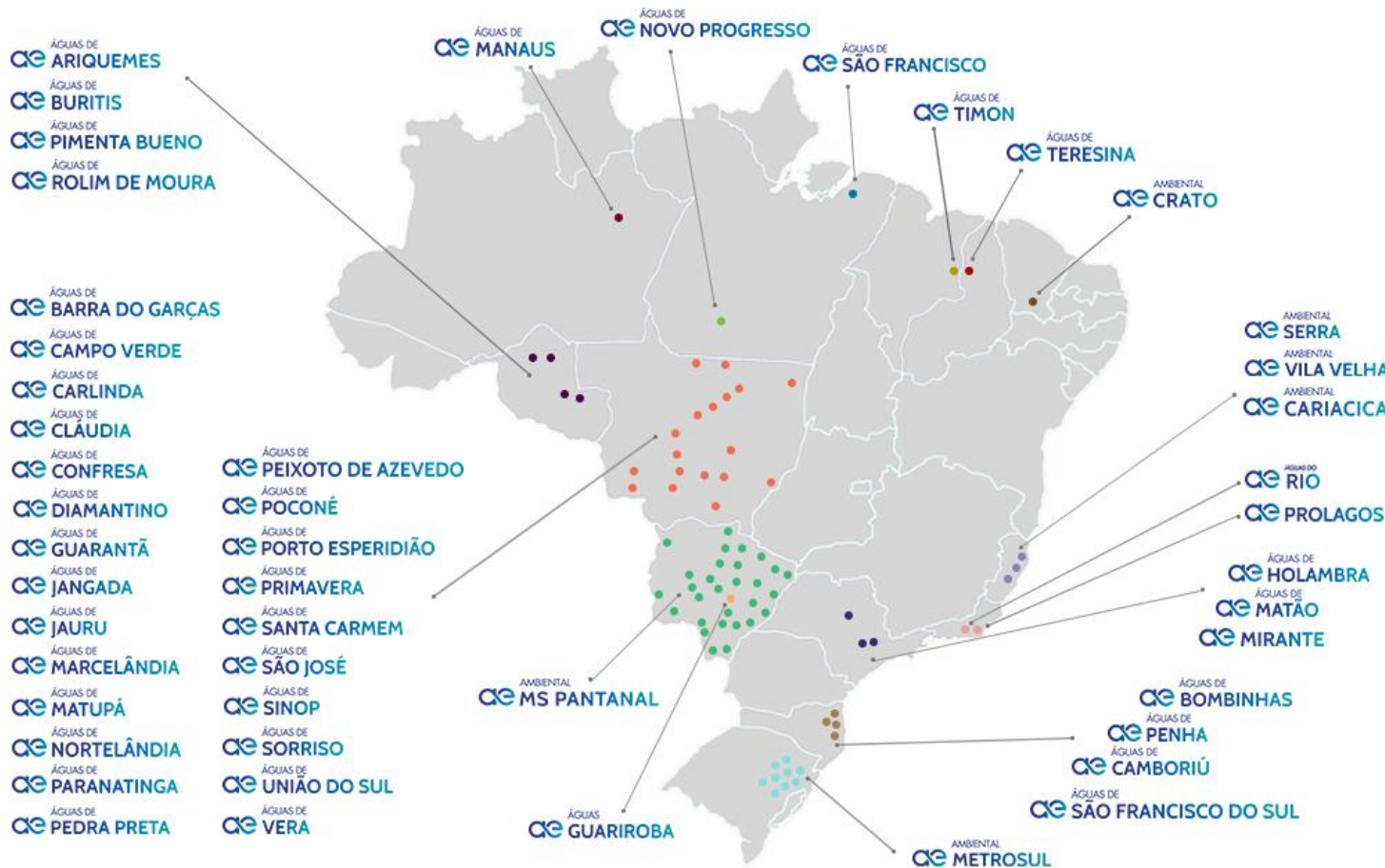
A AEGEA é a controladora da Águas de São Francisco do Sul. Trata-se de uma das maiores empresas de saneamento do segmento privado no país. Está presente em 154 cidades em 12 estados brasileiros. Criada em 2010, atende 21 milhões de pessoas no país.

## ACIONISTAS E REGIONAL 2

A base acionária da AEGEA inclui investidores de primeira linha: Equipav, GIC e ITAÚSA.

Em 2018, devido ao seu crescimento, a AEGEA se dividiu em três grandes blocos para melhorar o seu sistema de gestão. Com isso foram criadas 3 regionais para operar. Em 2021, ao vencer a licitação de dois blocos de atendimento em saneamento no Rio de Janeiro, a AEGEA passou do atendimento de 11 milhões de pessoas para 21 milhões de pessoas. As unidades de Santa Catarina ficam localizadas na Regional 2 que contém ainda as unidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo e Rio Grande do Sul.

A Regional 2, realiza todo acompanhamento e verificação sobre a criação de valores em serviços prestados; atingimento das metas globais por meio da redução de custos e melhoria contínua da qualidade nos processos e serviços; busca nos colaboradores por soluções inovadoras; valorização das práticas leais de operação e acompanhamento da promoção do desenvolvimento humano das comunidades afetadas por suas atividades.



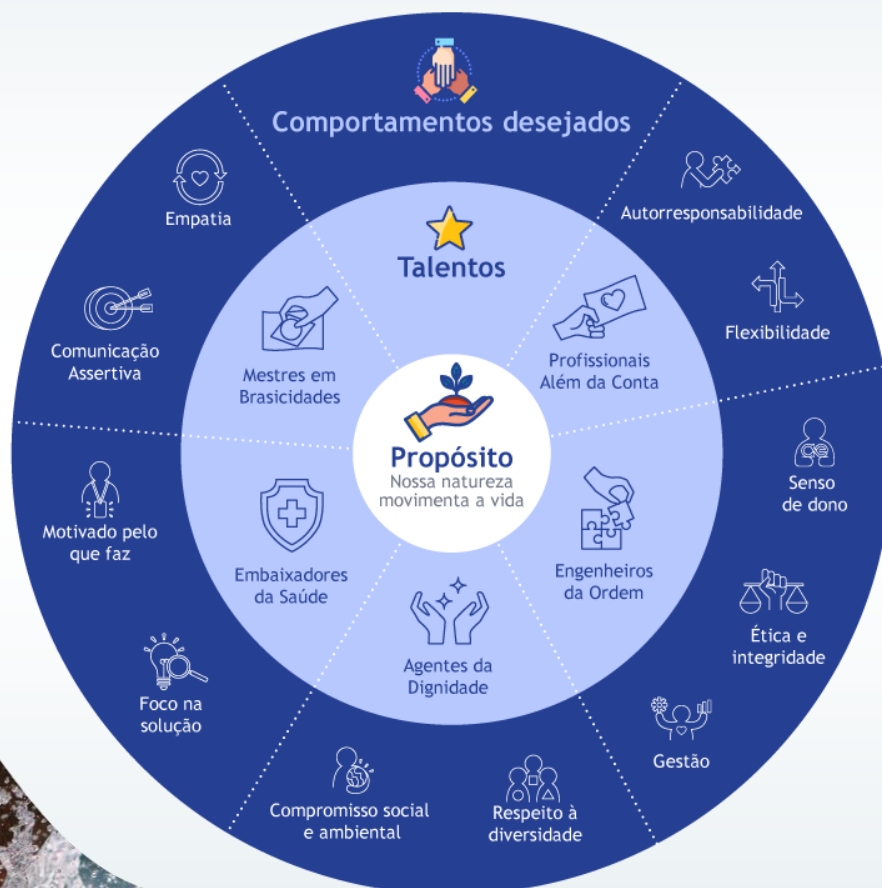
# NOSSA Marca

A AEGEA possui um Manual de Identidade Visual, no qual a Águas de São Francisco do Sul se baseia para a criação e execução de todos os serviços. O manual instrui quanto ao propósito, ao manifesto e as regras de uso da identidade visual em peças gráficas, online, papelaria, uniformes, frota, sinalização, dentre outras situações.

#sãochico   
ae

ÁGUAS DE  
SÃO FRANCISCO DO SUL

ÁGUAS DE  
SÃO FRANCISCO DO SUL



## Manifesto

Somos apaixonados pela água.

Afinal, dela viemos.

Ela que traz o bem-estar, alimenta cidades, reservas ambientais e vidas melhores. Através da água, lutamos por vidas mais saudáveis e mais felizes.

Essa é a nossa real natureza.

Respeitamos a ordem do meio ambiente e os direitos das pessoas, por histórias mais dignas, por cidades mais sustentáveis, por futuros mais azuis.

Porque sabemos o valor da água limpa, da água tratada, da água que refresca, da água que oxigena comunidades e nos engrandece.

Atentos às diferenças, nos moldamos aos muitos Brasis. Compreendemos a beleza de cada fonte, de cada cidade, de cada canto do nosso país.

Por isso, vamos além do que se espera.

Buscamos trazer qualidade de vida para famílias, restabelecendo a aliança pura do homem com o meio que o cerca e reconstituindo a vida como ela deve ser. A vida da água e das pessoas. Porque a nossa natureza é saber que trabalhamos, de sol a sol, para vidas mais plenas de cidadania.

## LOCALIZAÇÃO ONDE ATUAMOS

São Francisco do Sul é a cidade mais antiga de Santa Catarina e a terceira mais antiga do Brasil. Localizada na região que compreende o Complexo Hídrico da Baía da Babitonga, a cidade possui uma porção continental e outra insular e possui 53.746 habitantes (estimativa IBGE/2020). Daí a preocupação com água disponível e tratamento de esgoto adequado na região.

Atualmente a concessionária atende a todos os bairros do município com abastecimento de água. A Águas de São Francisco do Sul detém como principal meta contratual a universalização do sistema dos usuários dos serviços de fornecimento de água tratada cadastrados com serviços de coleta, tratamento e disposição final do esgotamento sanitário.





# NOSSO DNA



## PROPÓSITO

Temos um jeito único de atuar, um modo que nos diferencia de todas as outras empresas. Temos um papel fundamental em fornecer elementos vitais para a qualidade de vida de milhões de pessoas. Nossa atuação é pautada pelo respeito a sociedade, ao meio ambiente e aos princípios éticos. Nossa natureza movimenta a vida.



## MISSÃO

Prestar serviços de saneamento básico com qualidade, eficiência econômica e respeito ao meio ambiente, contribuindo para a saúde da população e para o desenvolvimento sustentável.



## VISÃO

Ser referência em saneamento básico, reconhecida pela excelência na gestão do negócio.



## VALORES

Acessibilidade;  
Austeridade;  
Colaboração;  
Evolução contínua;  
Responsabilidade Social e Transparência

# PILARES ESG DE ATUAÇÃO

Nosso negócio é prestar serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em conformidade com requisitos legais e as melhores práticas de mercado, norteadas pelos pilares ESG (“Environmental, Social and Governance” ou “Ambiental, Social e Governança”), contribuindo assim para qualidade de vida e saúde da população onde atuamos.

Com eficiência econômica e respeito aos pilares, a empresa se compromete com o desenvolvimento sustentável em sua forma ampla e busca diretrizes estratégicas para seu negócio.

Environmental

Social

Governance

## AMBIENTAL

- Prevenção da poluição e ações de proteção ao meio ambiente;
- Gestão dos aspectos e impactos associados às suas atividades;
- Busca contínua pela eficiência energética;
- Utilização sustentável dos recursos naturais, em especial da água;
- Minimização de perdas ao longo dos seus processos, redução de geração de resíduos e reuso da água;

## SOCIAL

- Prevenção de lesões e doenças dos seus colaboradores, por meio da gestão de perigos e análise de riscos;
- Melhoria contínua do desempenho da Saúde e Segurança;
- Comportamento legal, ético e transparente junto às partes interessadas;
- Desenvolvimento humano das comunidades onde atuamos;

## GOVERNANÇA

- Criação de valor para todos os elos de sua cadeia;
- Melhoria contínua e sustentável dos seus processos;
- Busca constante por soluções inovadoras;
- Transparência e responsabilidade na divulgação de informações.

# Compromisso com São Chico

## NA REALIZAÇÃO DOS ODS

### O que são ODS?

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos capitaneados pela ONU para cumprir a Agenda 2030 no mundo:





# MEIO AMBIENTE

└ ESG - Environmental

## ESGOTAMENTO SANITÁRIO MAIS SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA PARA SÃO CHICO

Em julho de 2021 deu-se início à operação da Estação de Tratamento de Esgoto da região das praias (ETE Ubatuba). O momento foi marcado por uma solenidade de “start up”, onde o prefeito de São Francisco do Sul, Godofredo Gomes Moreira Filho e a presidente da concessionária, Reginalva Mureb, acionaram o sistema de forma simbólica. Autorizada a operar pelo Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA), a ETE é parte fundamental da implantação do sistema de tratamento de esgoto e representa mais saúde, qualidade de vida e desenvolvimento econômico para a população de São Francisco do Sul.

Até o fim de 2021 foram implementados 30 km de rede, sendo que o município avança para a universalização do atendimento do esgotamento sanitário.



**RODRIGO LACERDA**  
DIRETOR EXECUTIVO

*“Investir em infraestrutura é investir em qualidade de vida para o povo francisquense, agregando mais valor ao turismo da cidade. É satisfatória acompanhar as obras avançando e poder colocar em prática projetos sustentáveis, inovadores e essenciais à cidade. O esgotamento sanitário é mais que uma obra de melhoria, é um avanço necessário para a população.”*





## COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

Um Plano de Ação de Combate à Perdas foi elaborado pela Águas de São Francisco do Sul.

Foram implementadas ações tais como: instalação de macromedidores, substituição de hidrômetros, intensificação de treinamento da equipe, substituição de ramais domiciliares de água, incremento de plano de manutenção preventiva no sistema, manutenção nas válvulas e registros de descarga do sistema, revisão dos procedimentos operacionais, geofonamento e simulação hidráulica do sistema.

Além disso, o acompanhamento 24 horas através do Centro de Operações Integradas (COI) proporciona o monitoramento e operação em tempo real dos pontos de pressão em locais estratégicos ao longo de toda a rede.

Em 2021 a concessionária teve 29,7% de perdas de água contra 39% de perdas médias nos sistemas brasileiros.

## GEOFONAMENTO

O serviço de geofonamento auxilia na identificação de vazamentos não visíveis, ou seja, que não afloram no solo. O objetivo da concessionária é identificar ruídos através de um sensor que fica apoiado no chão e, com o amplificador em mãos, transforma-se em intensidade. Se houver vazamento, quanto maior a intensidade do ruído, mais próximo ele pode estar.

O trabalho é realizado sempre de madrugada, momento em que o equipamento amplifica ruídos no subsolo.

O equipamento contribui também na eficácia do reparo, pois a intervenção na pavimentação ocorre o mais próximo possível do vazamento, diminuindo transtornos à população.

## GESTÃO AMBIENTAL

A concessionária Águas de São Francisco do Sul atua em conformidade com as legislações ambientais e adota rígidos padrões de qualidade a fim de mitigar os impactos diretos e indiretos de sua operação. O principal cuidado é ampliar a infraestrutura de saneamento sem prejudicar a biodiversidade e provocar mudanças negativas nos processos ecológicos das regiões.

São 8 procedimentos documentados, por meio de Instruções Normativas, que contemplam as diretrizes organizacionais e procedimentos operacionais, resultando nos indicadores monitorados listados abaixo:

**INO01- MAM99:** Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS

**INO02- MAM99:** Plano de Recuperação de Áreas Degradadas

**INO03- MAM99:** Elaboração do Inventário de Gases do Efeito Estufa

**INO04- MAM99:** Comunicação e Investigação de Acidentes Ambientais

**INO05- MAM99:** Gerenciamento de Aspectos e Impactos Ambientais

**INO06- MAM99:** Gerenciamento de Licenciamento Ambiental

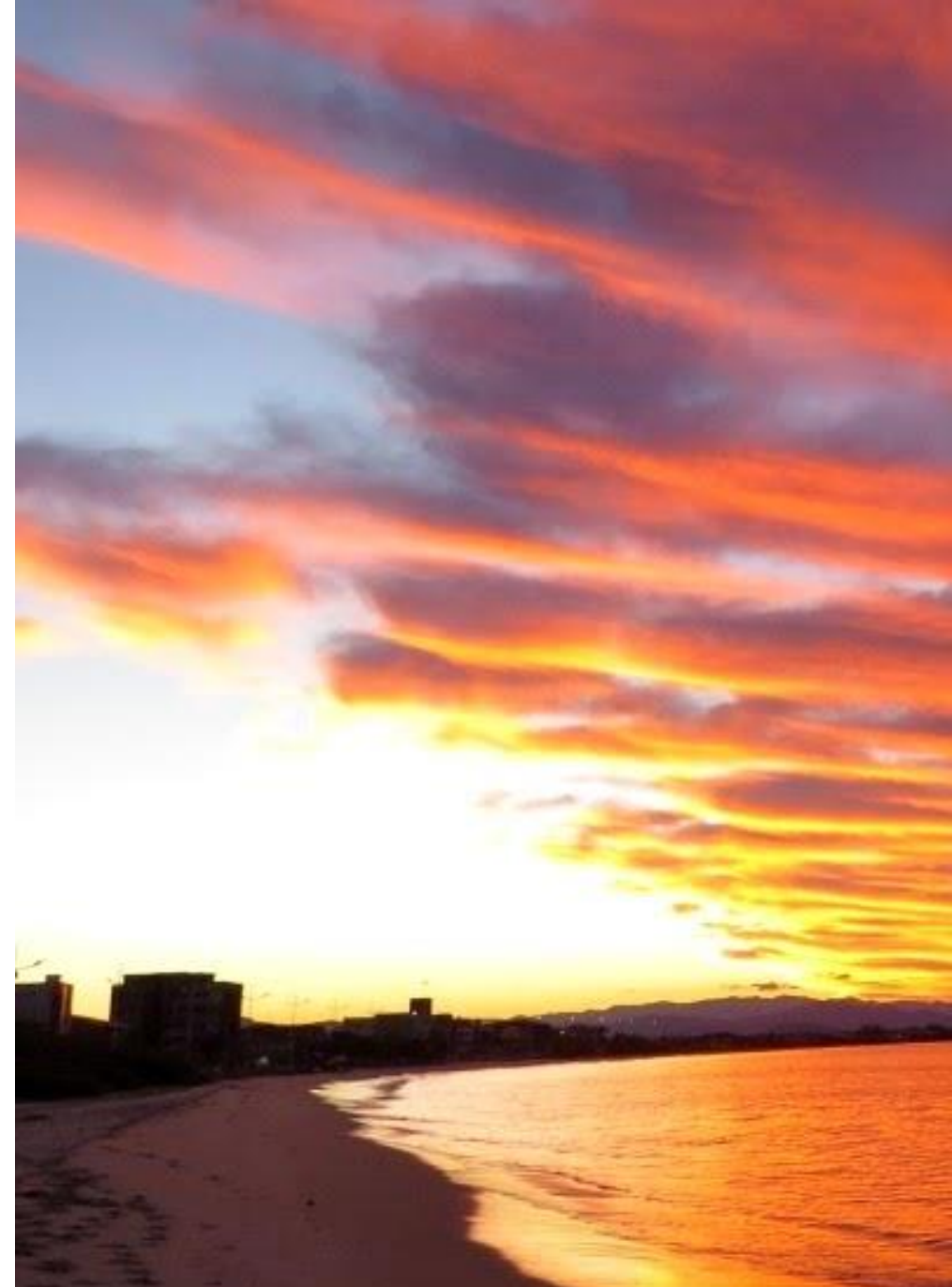
**INO07- MAM99:** Diretrizes Ambientais para Captação Tratamento e Distribuição de Água

**INO08- MAM99:** Diretrizes Ambientais para o Gerenciamento de Efluentes

A concessionária participa de ações ligadas à área de Preservação Ambiental e faz parte de grupos, programas que buscam garantir a gestão participativa, integrada e descentralizada da água.

A empresa desenvolve o Programa Saúde Nota 10 que trabalha nas escolas municipais com ações de educação ambiental, visando a preservação do meio ambiente.

Realiza estudos ambientais nas áreas de influência com a finalidade de fundamentar os processos de licenciamento ambiental e outorgas, bem como promove ações condicionadas à operação das atividades, tais como monitoramento da qualidade dos corpos d'água, monitoramento de ruído, levantamento de ictiofauna, entre outros.





## MÓDULO GAIA

O módulo GAIA é uma ferramenta que possibilita gerenciar, monitorar e controlar os ASPECTOS e IMPACTOS AMBIENTAIS significativos por área, processos e atividades da empresa.

Por meio do GAIA é possível:

- Criar ações individuais para as áreas identificando responsáveis e notificação com intuito de implementar controles operacionais ou melhorá-los;
- Gerar filtros dos aspectos significativos que possuam ou não controles operacionais;
- Identificar os requisitos legais para os aspectos ambientais.

## RECIRCULAÇÃO

A recirculação consiste no reaproveitamento da água destinada a limpeza dos decantadores, filtros e desidratação do lodo das três Estações de Tratamento de Água de São Francisco do Sul.

É considerada uma ação importante para a otimização dos recursos hídricos, uma vez que este processo representa uma economia no volume mensal de aproximadamente 16.848.000 litros de água captada.

*“A concessionária é comprometida com o desenvolvimento sustentável e busca continuamente a prevenção da poluição, a gestão dos aspectos e impactos ambientais, eficiência energética, melhoria do desempenho ambiental, dentre outros fatores ambientais considerados pela empresa como pilares para sua atuação.”*



**TIAGO SANTOS E SOUZA**  
RESPONSÁVEL PELO SETOR DE EHS  
(Environment, Health and Safety)





## MONITORAMENTO AMBIENTAL

O monitoramento ambiental consiste na avaliação periódica e sistemática de parâmetros ambientais. A concessionária monitora parâmetros importantes. Em relação ao monitoramento de corpos d'água em São Francisco do Sul, a concessionária realizou:



## Água Bruta

5.366 análises realizadas

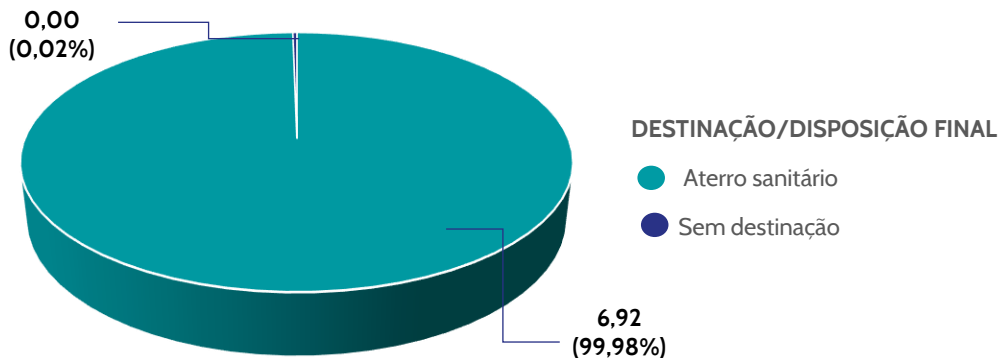
### Rios

- Saí-Mirim
- Saí-Mirinzinho A
- Saí-Mirinzinho B
- Laranjeiras
- Olaria
- Alegre
- Rita
- Cardoso
- Serrinha

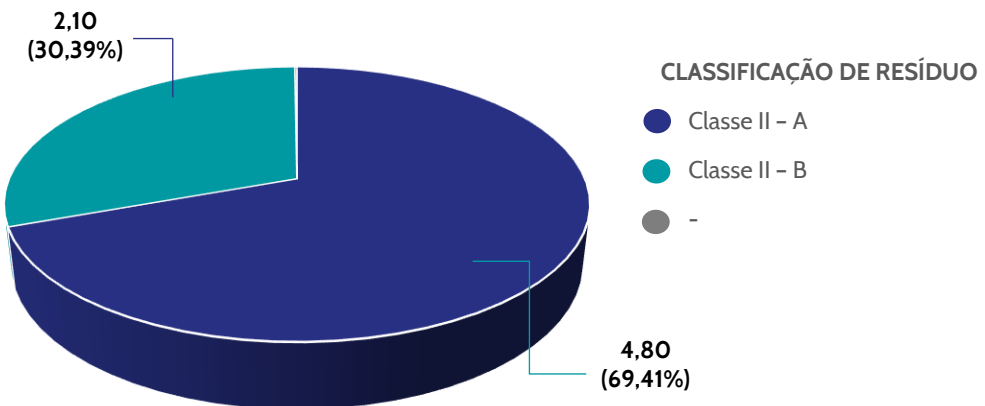
# GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

O gerenciamento integrado e adequado de resíduos sólidos possibilita a proteção da saúde pública e da qualidade ambiental.

Quantidade total de resíduo destinado (em toneladas): 6,91

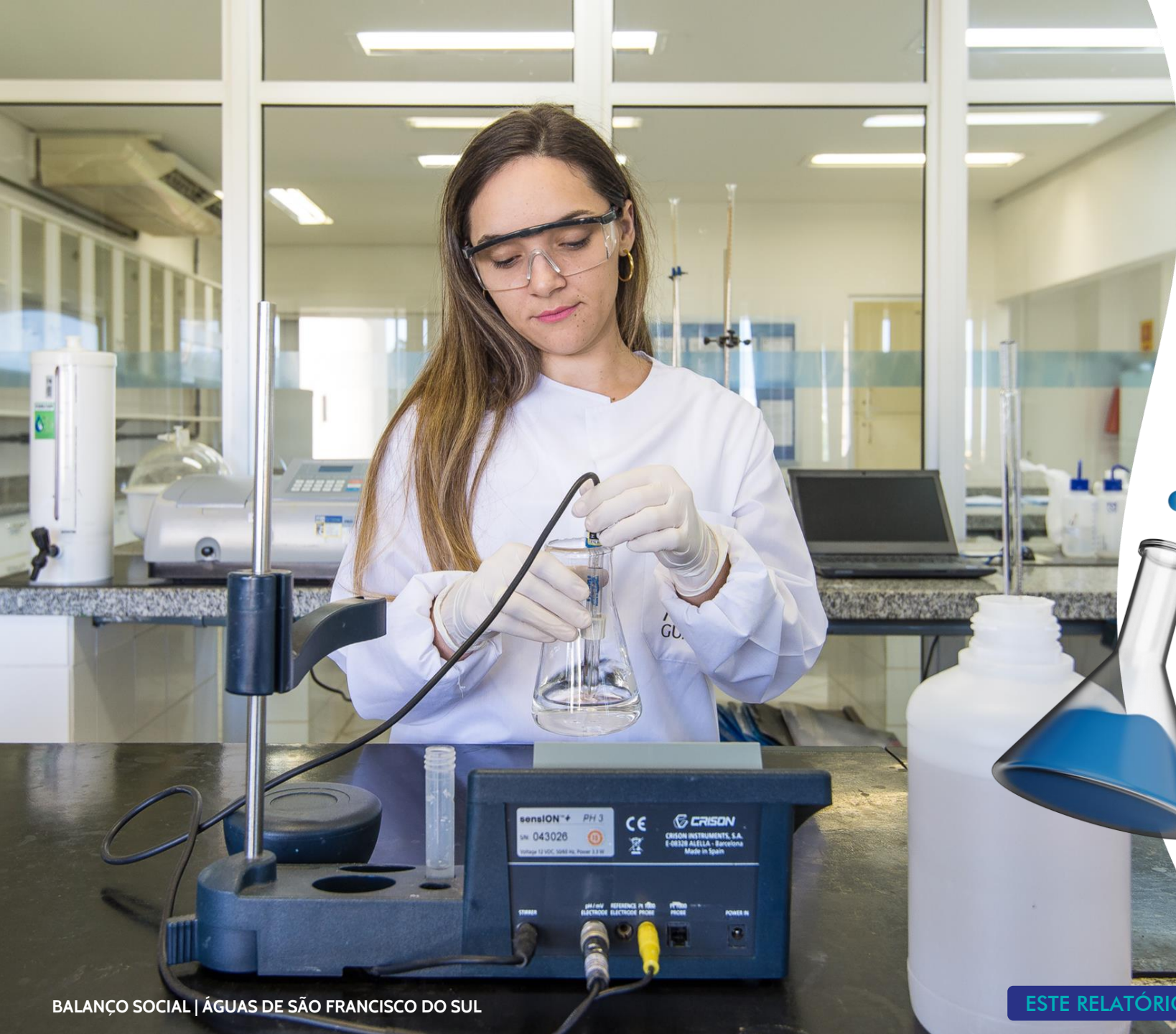


Classificação de volume gerado



Código do IBAMA	Descrição do Resíduo	Quantidade em tonelada
15 01 01	Embalagens de papel e cartão	3,2
15 01 02	Embalagens de plástico	2,1
15 01 06	Misturas de embalagens	1,5
19 02 05	Lodos de tratamento físico-químico contendo substâncias perigosas	0,00764
20 03 04	Lodos de fossas sépticas	0,096
17 09 04	Mistura de resíduos de construção e demolição não abrangidos	0,00479
16 06 04	Pilhas alcalinas	0,0016

Volume de resíduo estimado de acordo com o AN02-IN001-MAM99 - Inventário anual de resíduos do ano de referência: 2021.



## QUALIDADE DA ÁGUA

A Águas de São Francisco do Sul conta com um laboratório de análises próprio e laboratório contratado credenciado pelo INMETRO e reconhecido pelo Instituto de Meio Ambiente (IMA), de modo a garantir a qualidade da água distribuída e esgoto tratado.

A concessionária conta com 35 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ) no Programa de Controle de Qualidade de Água.



Em 2021 foram realizadas em média **118.235** análises de água e **428\*** análises em efluentes tratados.

\* O início da operação se deu em julho de 2021.

# SOCIAL

└ ESG – Social



## COMPROMISSO COM A COMUNIDADE E SOCIEDADE

Uma resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas, adotada em dezembro de 2017, reconheceu o saneamento básico como um direito humano separado do direito à água potável. A decisão pretende chamar a atenção para a situação das mais de 2,5 bilhões de pessoas que vivem sem acesso a banheiros e sistemas de esgoto adequados no mundo todo.

É importante ressaltar que a ausência de estruturas sanitárias adequadas tem um ‘efeito dominó’, prejudicando a busca e o desfrute de outros direitos humanos, como o direito à saúde, à vida e à educação.

A falta de saneamento, especialmente nos eixos água e esgoto, favorece a transmissão de doenças de veiculação hídrica e também de doenças infecciosas, como cólera, hepatite e febre tifoide.

Os negócios da Águas de São Francisco do Sul têm impacto direto e indireto sobre um diversificado e grande número de pessoas. Na gestão desses relacionamentos, a empresa mantém uma série de canais de comunicação e adota várias ações para alinhar esses contatos visando alcançar um diálogo construtivo. O referencial que baseia este entendimento é o da norma reconhecida mundialmente AA 1000. Neste sentido, assim como para o referencial, a empresa também entende que o engajamento das partes interessadas é um

processo contínuo e sistemático de se buscar o ponto de vista dos stakeholders.

Assim como a norma internacional de Responsabilidade Social ISO 26000:2010, a Águas de São Francisco do Sul entende que a característica essencial da responsabilidade social é a disposição da organização de incorporar considerações socioambientais em seus processos decisórios, bem como a prestação de contas pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.

Isso implica um comportamento transparente e ético que contribua para o desenvolvimento sustentável, estando em conformidade com as leis aplicáveis, integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

### AA 1000

Lançada em 1999 pelo ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability), hoje AccountAbility, a AA1000 surgiu como resposta à crescente geração de relatórios de sustentabilidade e à necessidade de mecanismos que assegurassem sua confiabilidade. Ferramenta de gestão de stakeholders.




## Rede Brasil do Pacto Global AÇÃO RELACIONADA AO ODS 6

A AEGEA, desde 2016, é signatária da Rede Brasil do Pacto Global da ONU, onde coordena a Plataforma Brasil de Ação Pela Água. A sua controlada, Águas de São Francisco do Sul, está representada neste contexto, vinculada ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento.



## 1MiO – AÇÃO RELACIONADA AO ODS 8

A Águas de São Francisco do Sul, na condição de controlada da AEGEA, aderiu à iniciativa Um Milhão de Oportunidades – 1MiO – do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Trata-se da maior articulação pela juventude do Brasil, reunindo Nações Unidas, empresas, sociedade civil e governos para gerar um milhão de oportunidades de formação e acesso ao mundo do trabalho para adolescentes e jovens de 14 a 24 anos, em situação de vulnerabilidade, nos próximos dois anos. Acesse o site do projeto em <https://1mio.com.br/>.



Apresentação do Respeito Dá o Tom para a comunidade e vereadores na Câmara de Vereadores de São Francisco do Sul, realizada por Keilla Martins, coordenadora do programa da AEGEA.

## respeito dá o tom

A Águas de São Francisco do Sul implantou em 2018 o programa criado pela sua controladora AEGEA, de nome “Respeito Dá o Tom”: Programa de Igualdade Racial.

Seu objetivo é promover a equidade nas oportunidades de acesso à empresa e de crescimento profissional dos colaboradores que se autodeclararam pretos e pardos. Da mesma forma, pretende-se também garantir que o ambiente de trabalho, as atividades cotidianas e os projetos da

empresa estejam livres de racismo, preconceitos, discriminações, atitudes que comprometem a postura de respeito, tolerância e cordialidade que desejamos.

Em 2021, as ações seguiram divididas em 4 etapas: a) Recrutamento e Integração, conscientização na integração e contratação de pessoas negras; b) Ações Internas, que se deram através de diálogos e reuniões sobre temas raciais; c) Ações Externas, através de parcerias com pesquisadores e profissionais que desenvolvem o tema racial e divulgação do tema na mídia; e d) Ações de Gestão, com a utilização de ferramentas de gestão interna do comitê criado na unidade para manutenção do programa.

*“Pelo programa Respeito Dá o Tom pretendemos que nossos ambientes de trabalho, as atividades cotidianas e todos os demais projetos da empresa estejam livres de racismo, preconceitos, discriminações, atitudes que comprometem a postura de respeito, tolerância e cordialidade que desejamos. É gratificante ver e sentir quantas vidas foram transformadas a partir do programa. Ao longo desses anos tive a alegria de receber e escutar lindos depoimentos de colaboradores que mergulharam num grande processo de autoconhecimento, autoaceitação e reconciliação com a sua história, sua origem. O programa Respeito Dá o Tom movimenta a vida!”*



**KEILLA MARTINS**  
COORDENADORA DO PROGRAMA



## RELACIONAMENTO COM INSTITUIÇÕES GRUPO NÚCLEO SOCIAL

A Águas de São Francisco do Sul possui um estreito relacionamento com as instituições do município. Em 2021, a concessionária apoiou a criação do grupo Núcleo Social, que reúne instituições sociais e empresas do município, visando a atuação conjunta em atividades, campanhas, projetos e eventos em prol da sociedade.

A rede conta com reuniões mensais e um grupo de Whatsapp para trocas diárias. A rede se tornou um espaço para apoio mútuo na divulgação e nas ações de todas as entidades.

Até o fim de 2021, 16 instituições faziam parte da Rede Solidária.





## TARIFA SOCIAL

Tarifa Social é um programa que traz descontos na tarifa de água e esgoto para famílias em situação de vulnerabilidade. A concessionária aplica a Tarifa Social com base em critérios estabelecidos no seu contrato de concessão com o município sempre buscando a inclusão de famílias com vulnerabilidade econômica. No ano de 2021 um plano de ação foi criado para ampliar os cadastros destas famílias.

### SAIBA MAIS SOBRE O PROGRAMA

#### O que é Tarifa Social?

É um benefício que institui o desconto de até 40% na taxa de água e esgoto, para quem possui renda familiar de até um salário mínimo, possui residência que não excede 60 m<sup>2</sup>, está inscrito no CAD ÚNICO da Prefeitura Municipal do município, reside em edificação unifamiliar e com ligação de água devidamente regularizado, reside em São Francisco do Sul pelo prazo de no mínimo a um ano e não possui débitos pendentes com o serviço de água e esgoto.

#### Como fazer a inscrição?

O usuário deve enviar RG e CPF pelo Whatsapp 0800 595 4444 ou pelo e-mail faleconosco@aguasdesaofranciscodosul.com.br. .  
A concessionária analisará o enquadramento. Em caso de dúvidas, o contato pode ser feito por Whatsapp ou ligações via 0800 595 4444.

## DOAÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA

A Águas de São Francisco do Sul, em parceria com a prefeitura de São Francisco do Sul, na foto representada pelo secretário de Assistência Social, Sandro Maier Cardoso, fez a doação de 12 caixas d'água durante o ano para famílias em situação de vulnerabilidade social que estavam sem reservação interna. Conforme recomendação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), cada imóvel deve ter reservação compatível para atender os moradores durante, pelo menos, 24 horas.

Cada uma das famílias recebeu também um kit para a instalação dos reservatórios.

A concessionária segue o cadastro único do Governo Federal (CAD Único) como critério para definir as famílias com direito aos equipamentos.



## PROGRAMA AFLUENTES

O Programa Afluentes tem por objetivo promover um canal aberto de comunicação entre a comunidade e a empresa. Por meio do relacionamento com as lideranças comunitárias, presidentes de associações de moradores e formadores de opiniões, se aproxima, conhece suas necessidades e ouve sugestões e opiniões sobre os serviços prestados. Para manter e ampliar a escuta e o diálogo enfrentando tempos de Covid 19,

a Águas de São Francisco do Sul mudou o formato do programa. Em 2019, os encontros aconteceram presencialmente e em 2020 foram adotados encontros online, na plataforma Google Meet. O novo formato se manteve em 2021, conectados e informados sobre os serviços, ocorrências, expansão e atuação. Também alimentou indicadores que mensalmente são analisados contribuindo para melhorar os nossos serviços.



LIDERANÇAS  
COMUNITÁRIAS  
REUNIDAS  
EM UM  
AFLUENTES  
VIRTUAL

#sãochicoNO   
de  
AFLUENTES

10

reuniões  
realizadas

89

participantes

Canal aberto de  
comunicação entre a  
comunidade e a empresa

Relacionamento com as  
lideranças comunitárias

Oportunidade de  
esclarecer dúvidas, ouvir e  
oferecer respostas

“O programa Afluentes Virtual é a maneira que a Águas de São Francisco do Sul encontrou para conectar todos os setores da empresa aos Stakeholders do município. O relacionamento proporcionado pelo Afluentes Virtual é fundamental para consolidação da licença social. Conectar os líderes comunitários numa plataforma totalmente online todos os meses, se constituindo num grande fórum democrático para debater todos os serviços prestados.”



ALESSANDER SCHWABE  
RESPONSÁVEL PELO AFLUENTES SC

## SAÚDE NOTA 10 VIRTUAL

Baseado nos pilares de meio ambiente, saúde e educação ambiental, o Saúde Nota 10 é realizado desde 2018. O programa contribui levando informação e consciência para crianças e jovens da rede pública de ensino em São Francisco do Sul. Realizado ao longo do ano letivo em uma parceria entre a concessionária e a Secretaria Municipal de Educação, o projeto é desenvolvido em diferentes escolas do município.

O objetivo das aulas é complementar, de forma lúdica e prática, os conteúdos de cunho ambiental estudados dentro das disciplinas.

No ano de 2020 todas as atividades presenciais foram substituídas por digitais, dando continuidade ao projeto mesmo em tempos de Covid-19. Em 2021, com a volta das aulas presenciais, o programa retornou às salas de aula.

14

escolas com  
convênio

525

alunos  
impactados

50

professores  
envolvidos

#sãochicoNO

ce

SAÚDE NOTA 10

QUE TAL  
APRENDER SOBRE  
MEIO AMBIENTE,  
SAÚDE E  
EDUCAÇÃO  
AMBIENTAL?



*“Através do Saúde Nota 10 conscientizamos alunos e professores sobre a responsabilidade de cada um na preservação de nossos recursos sustentáveis. A iniciativa também contribui para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, o ODS 6 Água e Saneamento (Assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos) e com o ODS 15 (Vida Terrestre).”*



**LUIZ MARZOLLO**

RESPONSÁVEL PELO SAÚDE NOTA 10



O óleo descartado irregularmente é tão prejudicial à natureza que apenas um litro pode contaminar 25 mil litros de água. Quando jogado no ralo da pia, entope as tubulações do esgoto, aumentando em até 25% os extravasamentos e custos de manutenção da rede. Além disso, quando chega aos cursos d'água prejudica a oxigenação, matando plantas e peixes, poluição do solo, prejuízo as plantas e contaminação do lençol freático.

Pensando nisso, a concessionária lançou em novembro o Programa de Olho no Óleo. A iniciativa, desenvolvida em parceria com a prefeitura de São Francisco do Sul e Núcleo Social, corresponde a uma das ações da concessionária que busca proporcionar um amplo diálogo sobre o conceito de educação ambiental,

cultura, sustentabilidade e saneamento no município.

O programa pretende reduzir o impacto do óleo de cozinha usado descartado indevidamente a céu aberto e nas redes de esgoto sanitário. Para dar o destino correto ao óleo usado, a concessionária colocou galões para a coleta do material em diferentes regiões da cidade.

As doações do óleo de fritura usado para o programa também rendem um ato de solidariedade. Isso porque o valor da venda desse óleo é destinado a contribuir com o trabalho da Rede Feminina de Combate ao Câncer.



## PROJETO PIONEIROS

A 1ª Edição do Projeto Pioneiros em Santa Catarina, desenvolvido pela área de Responsabilidade Social da concessionária, teve início em agosto de 2021 e seguiu até dezembro. O projeto tem a proposta de apresentar as diferentes áreas da concessionária, bem como os serviços ligados ao saneamento básico e seus benefícios, incentivando o pensamento crítico e reflexivo, a criatividade e também a inovação estudantil. Oito jovens estudantes do município participaram.

O Pioneiros é estruturado em várias etapas como workshops, atividades e mentoria. A

partir das instruções fornecidas pela empresa, os estudantes tiveram que elaborar um projeto que solucionasse um problema ou que contribuísse para a melhoria dos sistemas de saneamento no seu bairro.

Alexia Hester Silvero Machado Duarte foi a grande vencedora com seu trabalho, “Água se reaproveita”, com foco no reaproveitamento da água do tratamento da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE). A proposta do trabalho é promover o uso sustentável dos recursos hídricos e seu reaproveitamento.

**ALEXIA  
DUARTE**  
VENCEDORA DO  
PROJETO PIONEIROS





## ARTE NOS MUROS CONSUMO CONSCIENTE

Os muros das Escolas Básica Municipal Ida Beatriz Brunato de Camargo e Waldemar Camargo, em São Francisco do Sul, ganharam um colorido diferente. Com parte do projeto “Arte nos Muros – Consumo Consciente”, o grafiteiro Deagostine Murilo Pereira, o Seth Dazrua, pintou os muros das duas escolas inspirado nos desenhos dos estudantes Yasmim Eduarda Soares Pinheiro e Bruno Henrique Florêncio Santana. A arte dos estudantes foi escolhida dentre as 31 ilustrações recebidas.

Desenvolvido através da Lei de Incentivo à Cultura do Governo Federal, o projeto corresponde a uma das ações da Águas de São Francisco do Sul, que busca proporcionar

um amplo diálogo sobre o conceito do consumo consciente, promovendo, educação, cultura, sustentabilidade e saneamento no município. A iniciativa conta com a parceira da Secretaria Municipal de Educação, realização da Flamingo Comunicação e produção da Horizonte e da Lei Federal de Incentivo à Cultura. Estiveram envolvidos 9 professores de 4 escolas.

A grafiteagem fechou o ciclo de aprendizado do projeto que contou com oficinas e workshops para os professores aplicarem os novos conhecimentos em sala de aula. A partir de então, os alunos foram desafiados a criar ilustrações temáticas.





# 1ª CORRIDA SOLIDÁRIA DAS ÁGUAS



## ESPORTE E SOLIDARIEDADE: CORRIDA SOLIDÁRIA DAS ÁGUAS

Esporte de grande ascensão em número de participantes, a corrida de rua voltou à ativa em São Francisco do Sul depois de um longo período sem eventos oficiais devido à Covid 19. A 1ª Corrida Solidária das Águas reuniu dezenas de corredores de todos os níveis, procedentes de diversas regiões do estado. Foi uma manhã de uma grande festa, que marcou a retomada das atividades esportivas abertas no município, tendo como cenário a orla da praia da Enseada. A prova foi uma realização do Núcleo Social de São Francisco do Sul.

Com um percurso de 7 quilômetros, a prova contou com 123 participantes. O grande vencedor da prova foi o corredor Lucas Simões de Oliveira, natural de Catanduvas (SC), com o tempo de 23 minutos e 39 segundos. O segundo colocado foi o vereador de São Francisco do Sul Edilson Cardoso, o Cafu, com o tempo de 26 minutos e 11 segundos. Em terceiro lugar chegou Joel Rodrigues com o tempo de 26 minutos e 12 segundos.

A Corrida foi uma importante iniciativa para incentivo da prática do esporte e também pelo vínculo a uma ação social: a doação de cestas básicas. Cada inscrição foi revertida em uma cesta básica para ser doada a famílias em situação vulnerabilidade social do município.



CLIQUE AQUI  
PARA ACESSAR  
O VÍDEO DA  
CORRIDA

## DOAÇÃO DE CESTAS BÁSICAS

Como resultado da 1ª Corrida Solidária das Águas, a equipe de responsabilidade social entregou **uma tonelada** de alimentos não perecíveis a Secretaria de Assistência Social de São Francisco do Sul.

Os alimentos arrecadados ajudaram a complementar o trabalho desenvolvido pela secretaria. O município tem famílias que sobrevivem com uma renda mensal de R\$ 70, e a ação desenvolvida pela concessionária foi muito importante para amenizar os impactos desta situação de vulnerabilidade social em cada uma das famílias atendidas.

*“Só temos a agradecer a Águas de São Francisco do Sul por todo apoio que tem nos prestado e pela importância do trabalho que a concessionária tem feito com a população de baixa renda. Nós, da Assistência Social, acompanhamos todo esse trabalho e envolvimento que traz benefício a quem mais precisa.”*



**SANDRO MAIER CARDOSO**  
SECRETÁRIO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL



## OUTROS PROGRAMAS E PROJETOS



### PORTAS ABERTAS

O programa Portas Abertas promove visitas às instalações da concessionária, como Estações de Tratamento de Água, Estações de Tratamento de Esgoto e Centros de Operação, de forma qualificada e inovadora. O objetivo é estreitar os laços com a comunidade, esclarecer dúvidas e trocar conhecimento com os moradores, profissionais e estudantes. **Em 2021 o programa recebeu 39 visitantes.**



### CAMINHO DAS ÁGUAS

O projeto inédito envolveu tecnologia, meio ambiente e educação. A oficina virtual Caminhos das Águas reuniu 8 profissionais da educação de São Francisco do Sul, de todas as áreas, para ensinar de forma totalmente gratuita uma nova técnica de produção de vídeos: o stop-motion.

O objetivo do curso foi de oferecer uma oportunidade para que os professores aprendessem uma nova técnica e, de forma lúdica, possam ensinar os estudantes sobre o caminho das águas.



### CONCURSO CULTURAL NOSSA ÁGUA

O projeto envolveu 200 alunos de 8 escolas participantes do programa Saúde Nota 10 para trazer dinamismo aos aprendizados em sala de aula. As turmas foram convidadas a gravar um vídeo com o tema água. Os vídeos foram postados nas redes sociais da concessionária e os dois mais curtidos garantiram prêmio super especiais para suas escolas. A ação totalizou mais de 9 mil pessoas alcançadas pela publicação dos vídeos e mais de mil curtidas para votação.

## BOLSAS DE ESTUDO DIGITAL INNOVATION ONE

Através da AEGEA Saneamento, a Águas de São Francisco do Sul se uniu à Digital Innovation One (DIO), em uma ação do bem, para oferecer bolsas de estudos integrais na área de tecnologia. A proposta da iniciativa foi gerar oportunidade de estudo na área de tecnologia, democratizando o ensino gratuito de qualidade, para potencializar a formação de talentos e gerar oportunidades no mercado.

Nenhum pré-requisito foi necessário para as bolsas e qualquer pessoa interessada em tecnologia pôde se inscrever, independente de experiência ou conhecimento prévio na área. A parceria permitiu que os inscritos tivessem acesso a diversos cursos, bootcamps, desafios de código, projetos práticos e mentorias com especialistas do mercado.

Com acesso ilimitado, os inscritos puderam realizar todos os 18 bootcamps de formação intensiva, que contaram com mais de 1.563 horas de formação. A cada programa de formação concluído pelo aluno na DIO, um certificado foi gerado e seu perfil esteve disponível na plataforma de contratação dos parceiros da startup.

### Sobre a Digital Innovation One

A startup é um ecossistema educacional completo e gratuito na internet para aprendizagem contínua em desenvolvimento de software, contando com mais de 500.000 desenvolvedores em formação nas principais linguagens de programação, conectando-os com grandes oportunidades no mercado de trabalho e potencializando o desenvolvimento socioeconômico regional. Todos os meses, centenas de talentos são entrevistados e contratados na plataforma DIO por grandes empresas como Avanade, everis, GFT, Inter, Localiza, Banco Carrefour, Impulso, entre outras.



## ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL

Garanta sua bolsa integral em cursos de  
tecnologia por meio da parceria  
Grupo Aegea + DIO!



## ODS + RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Responsabilidade Social tem papel fundamental na busca de alinhamento aos ODS. Todos os programas e projetos da concessionária são baseados em importantes pilares dos objetivos. Confira!

Programas/ Projetos	1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA	2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL	3 SAÚDE E BEM-ESTAR	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA	14 VIDA NA ÁGUA	15 VIDA TERRESTRE	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Saúde Nota 10				X		X				X				X	X		X
Afluentes						X										X	X
De Olho no Óleo			X			X				X	X	X		X	X	X	X
Respeito Dá o Tom				X	X			X		X						X	
Grupo de Entidades Sociais	X		X			X				X	X	X		X	X	X	X
Tarifa Social	X		X							X		X					
Portas Abertas				X		X		X	X	X							X
Concurso Cultural "Nossa Água"				X		X				X							
Campanha do Agasalho			X								X		X		X		X
Caminho das Águas			X			X								X	X		X
Voluntariado			X		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
Doação de caixa d'água	X	X	X			X											X
Doação de cestas básicas	X	X	X														X
Pioneiros	X			X	X	X		X	X	X							
Corrida Solidária			X		X	X											
Arte nos Muros				X		X				X							



## SELO ALESC DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Águas de São Francisco do Sul, concessionária responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de São Francisco do Sul, conquistou o Troféu Responsabilidade Social – Destaque SC como empresa de Médio Porte, da Assembleia Legislativa de Santa Catarina. A empresa também recebeu o Certificado de Responsabilidade Social 2021, certificação entregue anualmente a empresas e organizações catarinenses que se destacam

pelo seu balanço social e a transparência em suas ações, entre outros critérios ligados ao bem-estar da sociedade, à preservação ambiental e aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS/ONU).

No balanço social, a concessionária listou uma série de ações e medidas realizadas ao longo de 2020 para contribuir com a sociedade local durante o período de pandemia.



*“É o reconhecimento do trabalho desenvolvido em 2020 pela concessionária nas áreas social e ambiental. É a validação de nossos serviços, mostrando que estamos no*

*caminho certo, cumprindo com nossa missão, que é oferecer serviços de qualidade à população e ajudar a transformar gerações para a construção de um mundo melhor, onde todos tenham acesso ao saneamento básico com sustentabilidade ambiental”*

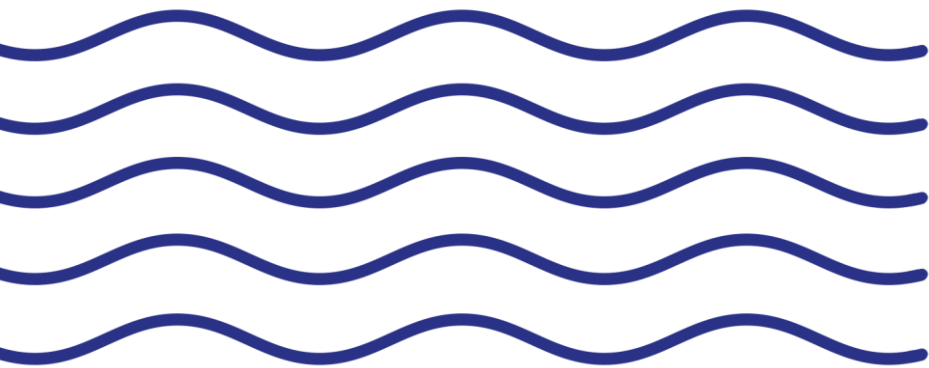
**REGINALVA MUREB**

PRESIDENTE DA CONCESSIONÁRIA

## Conheça nossa equipe de **SUSTENTABILIDADE**

O setor atua em diferentes frentes: estrutura e acompanha os Projetos Socioambientais e implementa o Programa Interage Social, que padroniza os procedimentos, segundo critérios internacionais de gestão.

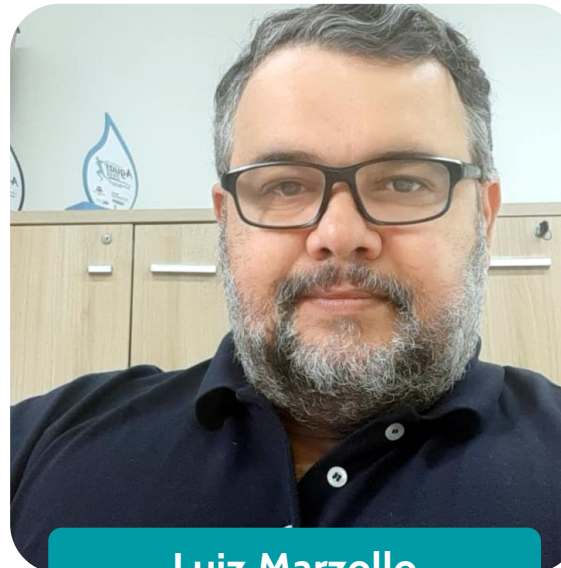
Realizam também o atendimento às demandas espontâneas da sociedade, quando os usuários requerem visitas técnicas avulsas nos bairros e reuniões comunitárias.



**Marco Campesatto**



**Alessander Schwabe**



**Luiz Marzollo**



**Raquel Garcia Helm**

## COLABORADORES

### COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

A geração de empregos, assim como salários e outras remunerações pagas pelo trabalho realizado, estão entre as contribuições econômicas e sociais mais importantes de uma empresa. O trabalho significativo e produtivo é um elemento essencial no desenvolvimento humano; os padrões de vida melhoram por meio de um emprego pleno e seguro.

No caso da Águas de São Francisco do Sul, os profissionais qualificados e especializados nas diversas atividades que compõem os processos da empresa são parte importante de nosso contínuo sucesso e nos ajudam a manter nosso grau de integridade frente a todas as partes interessadas com as quais nos relacionamos.

Esse compromisso faz com que os diversos setores recepcionem os novos funcionários com palestras que incluem, além das informações trabalhistas, orientações quanto a segurança do trabalho, gestão ambiental, responsabilidade social e Compliance.

Com o início da Covid-19 em 2020, o Brasil contou com altos índices de desemprego. Através de investimentos e planejamento, a Águas de São Francisco do Sul aumentou seu número de colaboradores em 47% no ano de 2021.



COLABORADORES	NÚMERO	PORCENTAGEM
Acima de 45 anos	12	18%
PNE	0	0%
Pardo/Negro	20	30%
Jovem Aprendiz	1	1,5%
Estagiário	0	0%
Trainee	0	0%

O número de colaboradores negros/pardos é definido através da Ficha Admissional dos colaboradores, que solicita a autodeclaração.



## EQUIDADE

Apesar de um mercado de trabalho majoritariamente masculino para esse ramo de negócio, a empresa tem avançado na diversidade de seu quadro de pessoal com a ampliação do número de mulheres. A concessionária conta com cargos executivos e de gestão sob a responsabilidade feminina.

### GÊNERO

### PORCENTAGEM

Mulheres

22%

Homens

78%

## TOLERÂNCIA ZERO PARA DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO

A Águas de São Francisco do Sul tem tolerância zero para discriminação e assédio no local de trabalho. Os colaboradores são treinados pelo Compliance e incentivados a denunciarem qualquer indicação de que esteja ocorrendo uma conduta dessa natureza. O compromisso da empresa é que esta conduta será investigada e não será tolerada. Além disso é garantida a proteção do anonimato a qualquer pessoa que,

de boa fé, tenha feito denúncia de discriminação, assédio, qualquer reclamação de qualquer natureza, ou que tenha cooperado com a investigação de uma denúncia.

Os casos de discriminação e as medidas tomadas são entendidos como dados confidenciais e são tratados diretamente pelo Compliance





## COVID-19

### A CHEGADA DA VACINA

O comitê do Covid-19, constituído em 2020 para prevenção dos colaboradores, se manteve atuante em 2021. Durante o ano foram realizadas reuniões com os 66 colaboradores para instruções em relação a prevenção ao Covid-19, distribuídos equipamentos de segurança, tais como máscara e álcool em gel, realizados diálogos com orientações sobre distanciamento social e testes rápidos foram aplicados para identificação da contaminação por Coronavírus. Com o início da vacinação contra o Covid-19, a concessionária incentivou os colaboradores a buscarem as unidades de saúde dos municípios e manteve um monitoramento de quais já estavam vacinados.

Além disso, entendendo que com a queda das temperaturas, doenças como gripe e resfriados estão mais presentes no dia a dia das pessoas, a Águas de São Francisco do Sul realizou uma campanha de vacinação para imunizar seus colaboradores para o vírus H3N2.

Testes de Covid-19 realizados	15
Colaboradores positivados	5
Colaboradores vacinados contra a Covid-19 (dose 1 e 2)	65%
Colaboradores não imunizados contra a Covid-19	35%
Colaboradores vacinados contra H3N2	74%



## EINSTEIN CONECTA UM CLIQUE PARA A SAÚDE

A empresa contratou para todos os seus colaboradores e dependentes o Einstein Conecta, serviço de orientação médica online do Hospital Israelita Albert Einstein.

Com isso, a equipe passou a receber orientações médicas profissionais pelo computador ou celular para diversas situações cotidianas, e atendimento rápido contribuindo, também, para evitar a ida a hospitais ou postos de saúde.

O Einstein Conecta foi mais um suporte oferecido aos colaboradores para que, todos juntos, pudessem passar por essa fase de grandes transformações e cuidados, de maneira mais segura e prática.

## SAFE GUARD

Focada na proteção de moradores e colaboradores, mesmo enquanto a sociedade ia retomando as atividades e se adaptando às novas rotinas modificadas pela pandemia, a Águas de São Francisco do Sul continuou cumprindo os protocolos de saúde. Em 2021, a empresa foi certificada pelo segundo ano consecutivo ao Safeguard – um importante documento que comprova todos os cuidados da unidade em combate ao Coronavírus. A certificação atesta que a empresa cumpre todos os protocolos de proteção e enfrentamento à doença.

Com a certificação de padrão internacional, a Águas de São Francisco do Sul assegura aos bombinenses, aos veranistas e a equipe de colaboradores que adota dentro das instalações da concessionária todas as medidas indicadas pelos órgãos de referência para se evitar o contágio do Coronavírus



## BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

A Águas de São Francisco do Sul oferece uma série de benefícios visando assegurar a prática do bem-estar dos seus colaboradores. Além dos benefícios que são estipulados pela legislação brasileira, como férias, décimo terceiro e vale transporte, a empresa oferece plano de saúde, disponível para empregados e dependentes, vale alimentação ou refeição, cesta básica, seguro de

vida e Conecta Einstein.

A concessionária mantém diálogo permanente com as entidades sindicais, sendo 100% dos empregados cobertos por acordo coletivo de trabalho firmado com Sindicato dos Trabalhadores.

Outros benefícios:



### Gympass

O Gympass é um benefício oferecido aos colaboradores da Águas de São Francisco do Sul, que oferece descontos em academias. É a única plataforma de bem-estar corporativo que oferece acesso a mais de 50 mil academias e estúdios, mais de 700 atividades e os melhores aplicativos de bem-estar.

### AE Orienta

A iniciativa da AEGEA é um programa de saúde e bem estar, que oferta gratuitamente aos colaboradores o acesso a profissionais das áreas psicológicas, jurídicas, sociais e financeiras. Através de uma central telefônica de aconselhamento que funciona 24 horas por dia, o funcionária pode solicitar orientação e encaminhamento com total confidencialidade.



## AEORIENTA

Suporte especializado para **você e sua família**



O Programa **Saúde e Bem-Estar** traz mais um benefício aos colaboradores da Aegea:

*Saúde e Bem-Estar*  
aegea

#### Você já conhece AE Orienta?

O Programa de Assistência ao Empregado oferece a você e aos seus dependentes atendimento gratuito para ajudar a solucionar questões psicológicas, jurídicas, sociais e financeiras.

#### Como o programa pode te ajudar?

A equipe AE Orienta te oferece apoio para lidar com preocupações familiares, conflitos dentro e fora do trabalho, medos ou ansiedade, dependência química, dificuldade financeira, situações de perda ou luto, cuidado com idosos e dificuldades legais (exceto assuntos trabalhistas).

#### Contato fácil!

A central telefônica de aconselhamento funciona 24 horas por dia, para orientação e encaminhamento com total confidencialidade. **Você pode ligar de qualquer lugar do Brasil, de aparelho telefônico fixo, público ou celular.**

**Ligue 0800-282-6666**





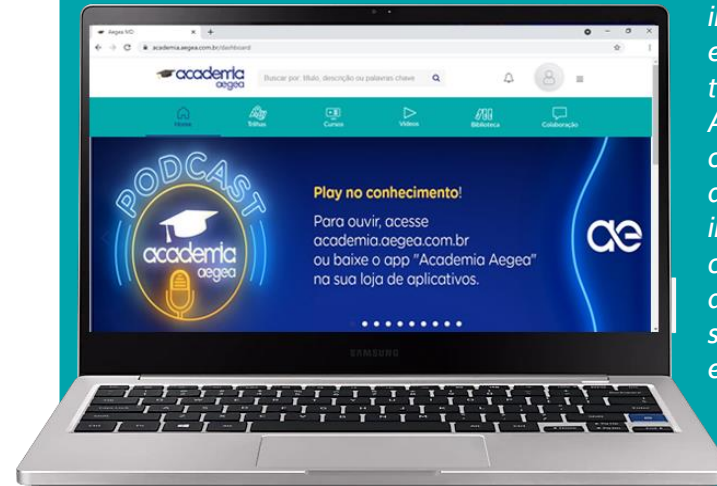
## INVESTIMENTO NA CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

A Águas de São Francisco do Sul, a partir identificação das necessidades de treinamento de cada colaborador, ofertou diversas oportunidades de capacitação, em temas como saúde, segurança, meio ambiente e responsabilidade social, dentre outros. A Academia conta com mais de 100 cursos online.

Em 2021 foram registradas 770 horas de treinamentos, o que representou uma média de 11,6 horas por colaborador.



A **ACADEMIA AEGEA** foi criada como uma plataforma de educação corporativa voltada ao negócio e às pessoas. Através de um portal interativo pensado para entregar melhores soluções tecnológicas e educacionais, a Academia conta com diversos cursos e atividades de aprendizagem formais e informais. Os conteúdos como cursos online, infográficos, artigos e jogos educacionais são potencializados por experiências de aprendizagem coletiva como fóruns.



## TREINAMENTO EHS

(Meio Ambiente, Saúde e Segurança)

- Direção Defensiva
- NR 33 – Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados
- NR 35 – Trabalho em Altura
- NR 9 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
- NR 1 – Disposições Gerais
- NR 10 – Segurança de Instalações Elétricas e Trabalho em Eletricidade
- NR 17 – Ergonomia
- NR 23 – Proteção Contra Incêndio
- NR 5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- NR 6 – Equipamentos de Proteção Individual (EPI)
- NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
- NR 8 – Edificações
- NR 9 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
- Palestra Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)
- Prevenção ao Ataque Canino
- Programa Interage
- Treinamento da Instrução Normativa IN006-EHS99

# 268

CURSOS  
CONCLUÍDOS

Meta: 90%

Status: 96%



## PARADA DE SEGURANÇA

A Águas de Penha realizou durante o ano três edições do evento Parada de Segurança, que tem o intuito de discutir temas relacionados à Segurança do Trabalho, saúde e prevenção. Participam do encontro todos os colaboradores em um encontro conduzido pelo diretor executivo, Rodrigo Lacerda.





## PROGRAMA INTERAGE EHS

O Programa Interage estabelece a padronização dos procedimentos em todas as operações da companhia, voltados para defender as políticas ambientais e criar locais de trabalho sempre saudáveis e seguros.

A área responsável por esse processo é a de **EHS** (Environment, Health and Safety, em português Meio Ambiente, Saúde e Segurança).

São 59 procedimentos documentados, entre Instruções Normativas, Diretrizes Organizacionais e Procedimentos Operacionais, que englobam atividades de meio ambiente, medicina/saúde,

gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e social. Além de aprimorar o desempenho em cada uma das áreas envolvidas, o Interage garante as melhores práticas para o cumprimento da legislação de EHS.

Este padrão respeita práticas já existentes na unidade e sugere novos processos que possam trazer ainda mais resultados.

Por meio dessa iniciativa, tem-se como objetivo instituir um sistema de gestão ambiental de saúde e segurança sólido e garantir, assim, um maior gerenciamento de risco e aderência aos padrões de avaliação de desempenho.

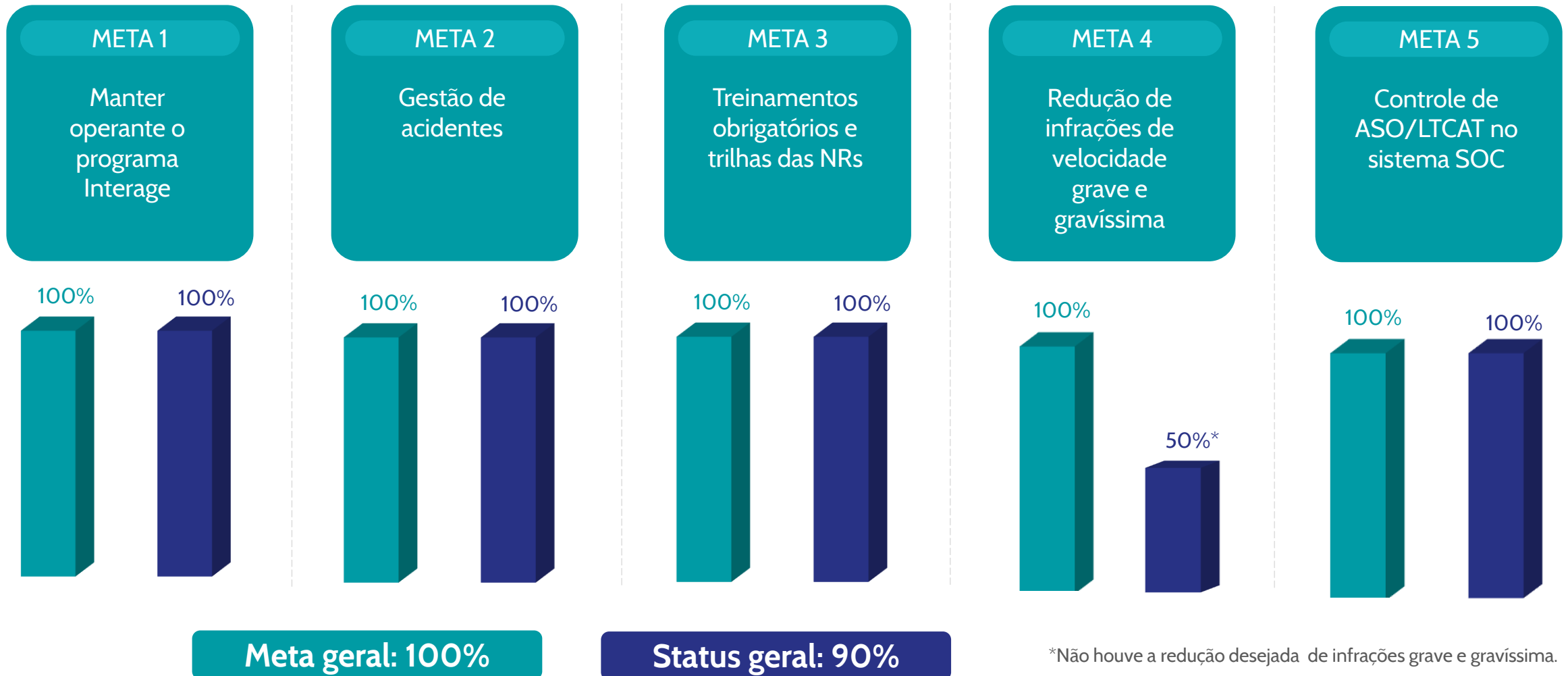
Programa  
**interage**  
GESTÃO EHS

*O Programa Interage é um sistema de gestão contínua de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho que visa o gerenciamento dos riscos e aderência aos padrões de avaliação de desempenho, melhorando assim os cuidados com os colaboradores.*

## SEGURANÇA DO TRABALHO

No início de cada ano são estabelecidas metas visando assegurar o atingimento dos objetivos pré-estabelecidos de proteção aos colaboradores.

Em 2021, a Águas de São Francisco do Sul não contou com nenhum acidente.







## SAÚDE E SEGURANÇA

Em nossa Política de Gestão Integrada reconhecemos e estamos comprometidos com os diversos princípios de saúde e segurança.

- Contar com a participação ativa da liderança da empresa no gerenciamento da saúde e segurança.
- Reconhecer que cada colaborador tem o direito e a responsabilidade de contribuir com a gestão da segurança do trabalho.
- Focar na eliminação e o controle dos perigos e riscos altos para nossos colaboradores, contratados, visitantes e população potencialmente afetados por nossas operações.
- Implementar de forma eficaz o programa Interage EHS.

## TREINAMENTO DE SEGURANÇA

Treinamento e atualização dos colaboradores envolvidos em atividades com riscos específicos, nos cursos de capacitação de NRs - Normas Regulamentadoras.

Além de fornecer orientações sobre os procedimentos obrigatórios relacionados à segurança e medicina do trabalho, as NRs contribuem para reduzir acidentes de trabalho, protegendo o meio ambiente, as pessoas e as instituições.

## 500 DIAS SEM ACIDENTES DE TRABALHO

Em junho, a Águas de São Francisco do Sul completou 500 dias sem acidente de trabalho com afastamento, um marco que reflete o conjunto de ações e os investimentos realizados desde o início da operação na cidade. O resultado é fruto de um trabalho em equipe focado em práticas diárias de segurança e, principalmente, no entendimento por parte de todos os colaboradores de que o comportamento seguro é primordial em todos os momentos, independente da atividade que se executa.



## CERTIFICADO FEEEx 2021

A Águas de São Francisco do Sul conquistou o “Certificado de Clima Organizacional”, emitido após uma pesquisa interna promovida pela Fundação Instituto de Administração (FIA) com os colaboradores. O reconhecimento foi resultado de uma série de ações desenvolvidas no ambiente de trabalho, como investimento em carreiras, cuidados com a segurança e saúde dos funcionários.

O Certificado Feex 2021 foi concedido após uma análise promovida por especialistas da área de gestão e administração, que avaliam o trabalho das empresas com base em algumas categorias como: reconhecimento

profissional, gestão, liderança, benefícios e segurança no trabalho.

A pesquisa aconteceu de forma anônima e foi realizada de forma voluntária entre os colaboradores, que concederam avaliações conforme cada área da concessionária. O objetivo foi entender as necessidades e desejos dos funcionários, proporcionando um espaço de fala para que a empresa pudesse desenvolver ações de melhorias, gerando bem estar, satisfação e evolução contínua.

A certificação foi recebida como o reconhecimento de todo o esforço de dirigentes, RH, líderes e demais profissionais em construir um ambiente de trabalho agradável, que favoreça a formação de equipes mais unidas e uma atmosfera de trabalho cada vez mais harmoniosa.

# GOVERNANÇ

└ ESG – Governance



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Aprimoramos ano a ano as nossas práticas de Governança Corporativa, seguindo critérios, regulamentos e conceitos de excelência do mercado global.

100% do nosso Conselho de Administração é independente.

As boas práticas de Governança Corporativa, por meio de procedimentos transparentes e adequados para o melhor gerenciamento dos negócios, têm como finalidade adicionar valor à empresa, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para sua perenidade.

## ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO

O modelo de avaliação do contrato dispõe o cumprimento de metas e indicadores de desempenho, sendo que estes são apurados anualmente. Em reuniões mensais de acompanhamento, a Presidência e a Diretoria Executiva avaliam os resultados obtidos e, em caso de desvios, comunicam aos envolvidos para a elaboração de planos de ação para o seu atendimento. Esta metodologia garante que a estratégia da empresa esteja sempre alinhada com as partes interessadas e que sua missão e visão se tornem realidade. Reuniões de alinhamento são realizadas semanalmente com o time de gestão.



## RISCOS E OPORTUNIDADES

A Águas de São Francisco do Sul estabeleceu que a análise de riscos e oportunidades são abordadas em níveis distintos de atuação, compreendendo os seguintes níveis:

- **Estratégico (organizacional):** as questões são identificadas e avaliadas, com a definição de objetivos e ações específicas.
- **Tático (gerencial):** as questões são identificadas quanto à capacidade dos processos em entregar suas saídas pertinentes a outros processos internos ou ao cliente ou usuário final dos serviços prestados. A gestão do risco e oportunidade é realizada por meio do macro fluxo de processos.
- **Operacionais:** os riscos operacionais, ou seja, dos resultados qualitativos de cada atividade a ser realizada, são identificados diretamente nos Manuais, Procedimentos e Instruções de trabalho, associados às questões de Meio Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.
- **Aspectos ambientais:** os riscos ambientais são gerenciados continuamente por meio do levantamento de aspectos e impactos ambientais e é realizado de acordo com a instrução de trabalho que orienta o levantamento e avaliação de aspectos/impactos e perigos/riscos, para todas as atividades, produtos e serviços do escopo da empresa.
- **Perigos e riscos de SST:** os riscos de segurança e saúde no trabalho são gerenciados continuamente por meio do levantamento de perigos e avaliação de riscos, realizados de acordo com a instrução de trabalho que orienta o levantamento e avaliação de aspectos/impactos e perigos/riscos, para todas as atividades rotineiras e não-rotineiras, dos colaboradores e de pessoas que acessem os locais de trabalho incluindo terceirizados e visitantes.
- **Requisitos legais e outros:** os riscos relacionados ao atendimento de legislações e outros requisitos aceitos pela empresa são gerenciados continuamente por práticas e sistemas definidos na instrução de trabalho que orienta o gerenciamento da conformidade legal e incluem a identificação, acesso, análise e definição das ações

necessárias para atendimento aos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis empresa é realizada.

**Riscos sociais:** o levantamento destes riscos está definido em procedimento específico estabelecido pelo Programa Intérage Social, controlado por meio de lançamentos no sistema SeSuite.

As avaliações de riscos, em qualquer nível acima citado e de acordo com seus resultados, geram ações específicas para seu atendimento. Isto inclui a elaboração de novos objetivos estratégicos ou de gestão, projetos, revisões de processos e metodologias e a elaboração de planos de ação específicos.

Tais ações sempre serão planejadas e implementadas na Águas de São Francisco do Sul e consideram a capacidade da empresa para utilizar seus recursos financeiros, tecnológicos e operacionais para a gerar os resultados pretendidos quanto ao negócio e atendimento de partes interessadas.

As informações a seguir estarão divididas de acordo com os 3 pilares da sustentabilidade, que interagem entre si de forma harmoniosa.

**Social:** O pilar social trata do capital humano que está, direta ou indiretamente, relacionado às atividades desenvolvidas pela Águas de São Francisco do Sul. Isso inclui, além dos colaboradores, público-alvo, seus fornecedores, a comunidade a seu entorno e a sociedade em geral.

**Ambiental:** O desenvolvimento sustentável ambientalmente correto se refere a todas as condutas que possuam, direta ou indiretamente, algum impacto no meio ambiente, seja a curto, médio ou longo prazos

**Governança:** O pilar constitui em criação de valor para todos os elos de sua cadeia, melhoria contínua e sustentável dos seus processos, busca constante por soluções inovadoras e transparência e responsabilidade na divulgação de informações.



## Sistema de Gestão Antissuborno



### ISO 37001

Quando se trata de serviços públicos prestados por empresas privadas, a qualidade da gestão, a transparência financeira e as políticas de Compliance, fazem a diferença. A AEGEA deu passo importante sobre o tema em dezembro de 2018, quando se tornou a primeira empresa de saneamento a receber a certificação NBR ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno.

A ISO 37001 utiliza como base aspectos abordados na legislação de combate à corrupção do mundo inteiro. As empresas certificadas mantem um sistema de gestão comprovadamente capaz de enfrentar os riscos relacionados às práticas de suborno, com padrão reconhecido internacionalmente.

A Diretoria de Integridade, responsável por implementar as medidas que alcançaram a certificação, utiliza como ferramenta palestras, treinamentos presenciais e online, implantação de políticas, além de metas arrojadas para mensurar os avanços.

A concessionária Águas de São Francisco do Sul se submete a todos os requisitos, exigências e praticas da política da certificação, na condição de empresa controlada pela AEGEA.



## RELACIONAMENTO COM FORNECEDOR

A Águas de São Francisco do Sul possui contratação de fornecedores para execução de obras e atendimento as necessidades da companhia na prestação dos serviços.

Os fornecedores passam por rigoroso processo de contratação, e se submetem as políticas de Governança e Compliance de Águas de São Francisco do Sul. Dentre outras normativas que deverão ser aderidas devem declarar ciência: da Política Interna de Antissuborno e Anticorrupção; Código de Conduta do Parceiro de Negócios; Lei Foreign Corrupt Practices Act; Lei N° 12.846/2013 (Anticorrupção) e Lei n. 12.683/2012 (Lei de Lavagem de Dinheiro).

O próprio instrumento de contratação, após constatado que o fornecedor atende todas as normativas, diretrizes e condições técnicas para execução do serviço, deverá conter cláusulas e, também, aderência dos fornecedores à todas essas legislações e políticas internas.

## ANTICORRUPÇÃO

Os contratos firmados com fornecedores possuem cláusula específica referente à Legislação Anticorrupção Lei n. ° 12.846/2013, FCPA ou quaisquer outras regras e normas vigentes aplicáveis sobre o objeto do Contrato, inclusive o Código de Conduta do Parceiro de Negócio, a DO002-GIT99 - Política Antissuborno e Anticorrupção, DO005-GIT99 - Política de Extorsão e Proibição de Pagamento de Facilitação, DO011-GIT99 - Política de Brindes e Hospitalidades, DO016-GIT99 - Política Canal de Ética e DO018-GIT99 Política de Consequências e Medidas Disciplinares, disponíveis no site [www.aegea.com.br/compliance/](http://www.aegea.com.br/compliance/).

## PODER CONCEDENTE

Em janeiro de 2014 foi dado início ao contrato de concessão, sob a fiscalização do Poder Concedente e da Agência Reguladora ARIS.

É mantido com o Poder Concedente um diálogo franco e transparente por meio de reuniões onde são compartilhadas ações, preocupações e encaminhamentos, bem como são respondidas as fiscalizações do município.

A Águas de São Francisco do Sul entende que este é um relacionamento que deve primar pela parceria, em benefício da população e visando a universalização dos serviços contratados.

## AGÊNCIA REGULADORA

A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS) é pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, rege-se pelas normas da Constituição da República Federativa do Brasil, da Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005 e demais normas pertinentes e o Protocolo de Intenções.

A missão da ARIS é regular e fiscalizar os serviços de saneamento básico dos municípios de Santa Catarina. Todos os relatórios e as decisões da ARIS são tornados públicos, atendendo aos princípios da transparência, disponíveis no site da ARIS e no Diário Oficial dos Municípios - DOM.

## ÓRGÃOS AMBIENTAIS

A Secretaria de Meio Ambiente de São Francisco do Sul foi criada por meio da Lei nº 292/2004. A Secretaria tem como objetivo buscar a melhor qualidade de vida e desenvolvimento sustentável para São Francisco do Sul por meio da proteção, controle e recuperação do patrimônio ambiental do município. Entre suas atribuições, está realizar o licenciamento ambiental de atividades potencialmente poluidoras no âmbito municipal.

O Instituto do Meio Ambiente é o órgão ambiental da esfera estadual do Governo de Santa Catarina e tem como missão maior garantir a preservação dos recursos naturais do estado por meio da gestão de Unidades de Conservação, da Fiscalização, do Licenciamento Ambiental, do Programa de Prevenção e Atendimento a Acidentes com Cargas Perigosas, do Geoprocessamento, de Estudos e Pesquisas Ambientais e da pesquisa da Balneabilidade.



## PROGRAMA DE COMPLIANCE

Os princípios de transparência e ampla divulgação de informações são observados pela AEGEA em suas práticas de governança corporativa.

A Águas de São Francisco do Sul, como sua controlada, incorpora esses princípios e o sistema de Compliance. O programa promove uma cultura de integridade com base nos seus valores e no seu código de conduta para garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades, fortalecendo a cultura, alavancando os negócios e protegendo a reputação da empresa. A empresa busca garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades.

A empresa trabalha o Compliance baseado em três pilares que norteiam o sistema e promovem atitudes éticas e íntegras em nossa rotina. São eles: Prevenção, Detecção e Correção.



- **Prevenção:** é o pilar mais importante. Além de verificar os riscos iminentes ao negócio, está atrelado ao estabelecimento de políticas e procedimentos que contam com o apoio de comunicações e treinamentos constantes para colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios.
- **Detecção:** as suspeitas relatadas são apuradas com a finalidade de esclarecer os fatos e promover a verdade. O processo é conduzido com completa confidencialidade e respeito aos envolvidos.
- **Correção:** é a consequência do segundo pilar – Detecção. As falhas identificadas ou as possíveis atitudes inadequadas devem ser corrigidas imediatamente e, quando cabível, uma medida disciplinar será aplicada.

## LIDERANÇA E ORGANIZAÇÃO

O Programa de Compliance é conduzido pela Gerência de Integridade da controladora de Águas de São Francisco do Sul, a AEGEA, e conta com o apoio de um Grupo de Gestão de Ética. Com a responsabilidade de avaliar e acompanhar as

eventuais investigações, este grupo assume a tarefa de garantir a idoneidade de todo o processo realizado pelo Grupo Apurador.

Por meio de uma atuação pautada pela imparcialidade, o Grupo de Gestão de Ética também tem como objetivo assegurar o sigilo absoluto antes, durante e depois da conclusão das investigações, não permitindo que o denunciante sofra qualquer tipo de retaliação.

## CÓDIGO DE CONDUTA E POLÍTICAS

Para assegurar a conformidade e integridade corporativas em todos os seus negócios, a Águas de São Francisco do Sul atende a políticas que sustentam os padrões de comportamento esperados. Todas as políticas e procedimentos exigem que os colaboradores, fornecedores e parceiros, atuem de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis ao negócio e às diretrizes internas da companhia.

Com relação as políticas, normas e procedimentos, além dos 2 códigos de conduta – um para os colaboradores e outro



específico para os parceiros de negócio, suportam o sistema 18 Políticas que perpassam de questões como suborno e corrupção, a outras que versam sobre doações, contribuições, patrocínio, brindes e hospitalidade.

## CANAL DE ÉTICA



A Águas de São Francisco do Sul conta com um Canal de Ética, destinado aos colaboradores, fornecedores, usuários, autoridades e demais públicos com quem o grupo se relaciona.

Dedicado a apurar fatos relacionados a eventuais irregularidades ou comportamentos inadequados na condução dos negócios ou das atividades sociais, em nível empresarial ou profissional, o Canal é a forma mais eficiente de identificação dos desvios em relação ao Código de Conduta e às leis.

Para utilizar o Canal de Ética, é só ligar para o telefone 0800 648 6301 para ser atendido por um profissional da empresa Contato Seguro, especializada em registrar denúncias. O atendimento é realizado 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. A ligação é gratuita e não é necessário se identificar. Se preferir, o acesso pode ser realizado através do site <https://www.contatoseguro.com.br/>, na opção “Faça aqui sua denúncia”.

## SIGILO DE INFORMAÇÃO

A Águas de São Francisco do Sul busca garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades, e o seu compromisso também se estende ao tratamento dos dados pessoais.

Isso engloba os clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, candidato a uma de nossas vagas de emprego, administrador ou colaborador.

Os dados pessoais são tratados em conformidade com as atuais legislações aplicáveis de privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e o Marco Civil da Internet. A AEGEA considera os controles recomendados pela Norma ISO 27701-Sistema de Gestão da Privacidade da Informação.

## PROIBIÇÃO DE MÃO DE OBRA ESCRAVA

A concessionária possui uma rígida política quanto a proibição de mão de obra escrava para si e para aqueles com quem contrata. Todos os contratos celebrados com os fornecedores possuem cláusulas específicas as quais proíbem qualquer forma de trabalho degradante, seja infantil, forçado, escravo ou análogo, bem como a prostituição infantil.



## LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR

Em São Francisco do Sul orientamos nosso trabalho a partir da construção da licença social para operar, o que significa estabelecer uma relação de confiança e pertencimento com a população atendida, que valida a nossa atuação no território ao longo de todo o tempo do contrato. A relação de confiança junto à sociedade se estabelece a partir da construção de um legado de desenvolvimento sustentável para o território e sua gente, que se dá pela ampliação do acesso ao serviço de saneamento básico aliada a iniciativas de impacto social da companhia para além do seu negócio como parte ativa da comunidade de cada município.

Orientamos nossas decisões estratégicas a partir do olhar atento para as necessidades das pessoas do município, especialmente a população mais vulnerável, promovendo dignidade e reforçando o compromisso com a melhoria da qualidade de vida. Para tanto, além de prezar pela excelência dos níveis de serviço prestado, temos a preocupação de manter um relacionamento próximo e transparente com nossos stakeholders, como a comunidade de São Francisco do Sul, o que permite entender as reais necessidades da população e buscar soluções e oportunidades para contribuir com o desenvolvimento local, não só por meio de nossas próprias operações, mas também por meio de ações sociais. Com esse foco, somos apoiados por uma Política de Sustentabilidade que define diretrizes nos pilares econômico, ambiental e social, e orienta estratégias e processos operacionais no âmbito de nosso Sistema de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social.

## Nossos Serviços

Através dos nossos serviços levamos mais que saneamento, levamos qualidade de vida a população. O objetivo social da concessionária é a execução dos serviços de concessão para construção e operação dos Sistema de Tratamento de Água e Esgoto, implantação e operação do sistema de coleta de Esgotamento Sanitário e ampliação do Sistema de distribuição de água potável do município de São Francisco do Sul, por um período de 35 (trinta e cinco) anos.

Para que essa engrenagem funcione perfeitamente contamos com equipes todos os dias, atuando em campo na manutenção, na expansão dos serviços, nas estações de tratamento de água e esgoto ou mesmo no atendimento, recebendo as solicitações dos clientes.

Acompanhe nossos serviços com maior detalhamento nas páginas seguintes.

## ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

### ÁGUA

INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estações de Tratamento de Água - ETA	3
Capacidade de Tratamento	315 l/s
Volume Distribuído Água	5.908.305 m <sup>3</sup> /ano
Volume Faturado de Água	5.556.665 m <sup>3</sup> /ano
Estações Elevatórias de Água	17
Extensão de Rede Abastecimento de Água	475,68 km
Quantidade de Ligações Totais de Água	32.227
Quantidade de Ligações Ativas de Água	29.326

### ESGOTO

INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estação de Tratamento de Esgoto	1
Capacidade de Tratamento	45 l/s
Volume de Esgoto Tratado em 2021	59.554 m <sup>3</sup>
Extensão de Rede de Esgoto	30 km

A Águas de São Francisco do Sul possui infraestrutura, equipe técnica e experiência que garantem uma entrega de qualidade na implantação e manutenção de sistemas, agregando valor ao meio ambiente, aos colaboradores, a sociedade e aos acionistas.

*“A sustentabilidade faz parte do dia a dia da concessionária por meio de ações de combate e controle de perdas, reaproveitamento e de redução de resíduos, bem como o expansão de sistemas, como o avanço no esgotamento sanitário e a universalização do sistema de abastecimento de água. Tudo isso em prol de um ambiente mais saudável e mais adequado para a população bombinense.”*

**RODRIGO LACERDA**  
DIRETOR EXECUTIVO



## CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS (COI)

Oito grandes telas, computadores, dezenas de gráficos, centenas de informações. Este é o ambiente do Centro de Operações Integradas (COI) da Águas de São Francisco do Sul, que funciona 24 horas, sete dias por semana.

Com equipamentos de alta tecnologia, o COI consegue controlar toda a produção distribuição de água no

município, assim como a coleta e tratamento de esgoto. O COI possibilita o acesso, entre outros dados, a informações precisas das variações de pressão e vazão, o que confere mais segurança operacional ao abastecimento e permite identificar, de forma remota, qualquer alteração no sistema, tornando o trabalho no campo mais rápido e eficiente.

## INOVAÇÃO

# ETE UBATUBA COMO DESTAQUE NO ANUÁRIO BIM DE INFRAESTRUTURA DE SANTA CATARINA

### INOVAÇÃO E COLABORAÇÃO

As tecnologias BIM empregadas no modelo digital da ETE Ubatuba foram muito importantes para o desenvolvimento da obra, principalmente em sua fase de conclusão e no início da operação, quando a utilização do modelo virtual proporcionou um ambiente colaborativo e seguro para todos os stakeholders. A utilização de drones, captura e processamento de dados, a tecnologia de realidade virtual e a própria criação de um Gêmeo Digital foram inovações importantes, que contribuirão para o pleno funcionamento e gestão operacional da ETE em São Francisco do Sul.



Vista geral da Estação de Tratamento de Esgoto Ubatuba - Modelagem 3D



Obra

ANUÁRIO BIM INFRAESTRUTURA - SC | ANO 2021

A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de São Francisco do Sul foi um dos destaques do 1º Anuário BIM Infraestrutura SC 2021, lançado pelo Crea-SC em parceria com a Conexão BIM.

O BIM (Building Information Modeling) é uma forma de projetar e construir com mais eficiência que impacta o planejamento da obra, a gestão dos custos e as escolhas de soluções técnicas. Trazer qualidade de vida à população foi o propósito do projeto realizado pela Águas de São Francisco do Sul na ETE Ubatuba. Premiada mundialmente, o projeto proporcionou um ambiente colaborativo seguro para todos os stakeholders e teve como principal inovação a criação de um Gêmeo Digital, que possibilitará a eficiência na operação e na manutenção da estação.

O modelo digital da ETE Ubatuba foi premiado no Year in Infrastructure 2020, premiação concedida anualmente pela Bentley Systems que presta homenagem às companhias que foram inovadoras e tiveram sucesso na combinação de tecnologias e softwares, avançando em seus projetos e nas operações de infraestrutura no mundo.

A ETE Ubatuba é a primeira estação totalmente digital do país. Através da digitalização dos equipamentos é possível entender a instalação mesmo à distância e acompanhar todas as etapas do tratamento

O Anuário traz cases de sucesso, apresenta as novas tendências, os melhores cursos e as grandes oportunidades disponíveis no mercado.





## CLIENTES

A satisfação dos clientes é uma das maiores preocupações da concessionária, medida através das pesquisas de satisfação realizadas após o encerramento de um atendimento via ligação ou Whatsapp, e também através de protocolos de reclamações e elogios registrados pelos clientes.

O atendimento também possui o acompanhamento de produtividade. Através desses dados é possível identificar as demandas de atendimento por canal e o TMA (Tempo médio de atendimento).

Em 2021 o atendimento foi unificado em um só número para ligações e Whatsapp, sendo o 0800 595 4444.



**GUILHERME PASSOS**  
COORDENADOR COMERCIAL

*“Medimos a satisfação do cliente para medir a nossa atuação enquanto concessionária. Nós estamos aqui para servir a população, esse é o nosso foco.”*

## WHATSAPP

Atendimentos em 2019	18.423
Atendimentos em 2020	18.425
Atendimentos em 2021	24.715

## LIGAÇÕES

Atendimentos em 2019	28.508
Atendimentos em 2020	20.255
Atendimentos em 2021	19.658

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

T.M.A. em 2019	00:03:52
T.M.A. em 2020	00:04:26
T.M.A. em 2021	00:03:19



## COMUNICAÇÃO

### ELO DE UNIÃO ENTRE CONCESSIONÁRIA E PARTES INTERESSADAS

Uma empresa que trabalha no lar de toda a população precisa ter como pilar de relacionamento e transparência a adoção de uma comunicação eficaz.

O engajamento das partes interessadas pode ocorrer das mais variadas formas, por meio de diversos canais de comunicação, pelos quais a concessionária recebe constantemente críticas e sugestões.

É a partir destas informações que a empresa identifica as principais preocupações ou temas relacionados a cada parte interessada.

Entre os diversos canais de comunicação à disposição dos públicos estratégicos tem-se campanhas publicitárias, matérias jornalísticas, entrevistas na imprensa, reuniões comunitárias, relatórios financeiros, atendimento presencial aos clientes, dentre outros.

Independente da forma de comunicação escolhida, uma característica fundamental do processo é a interatividade. Para se ter engajamento, é preciso dar oportunidade para que as opiniões das partes interessadas sejam ouvidas – a comunicação precisa ser dialógica.

## COMUNICAÇÃO INTERNA

Tão importante quanto a comunicação externa, se comunicar de forma interna é essencial. No ano de 2021 a comunicação interna contou com ferramentas como reuniões virtuais, lives internas, DSS, comitês, a Revista AEGEA, dentre outros.

Uma ferramenta fundamental para esse processo é o Conectae, que funciona como uma rede social, disponibilizada para os colaboradores da Águas de São Francisco do Sul. A concessionária e seus colaboradores promovem publicações semanais e interagem na rede sobre os acontecimentos, serviços e realizações.

Além disso, um grupo de Whatsapp interno foi criado para unir todos os colaboradores da concessionária em um ambiente mais descontraído e com maior interação. Nele são publicados comunicados e avisos, os aniversariantes do dia, notícias das principais ações da empresa, além de campanhas e ações de endomarketing.



## ASSESSORIA DE IMPRENSA

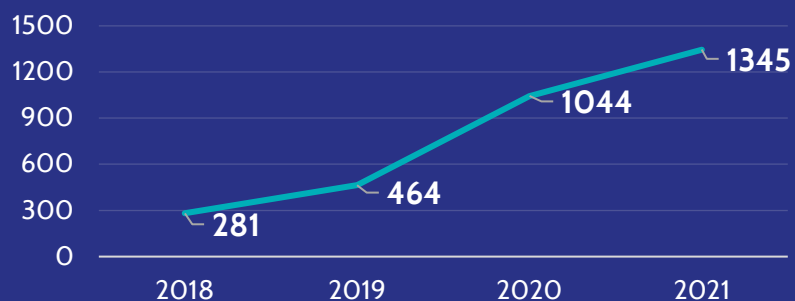
A Águas de São Francisco do Sul possui uma equipe de jornalistas especializada em Assessoria de Imprensa, responsável por divulgar os serviços da concessionária para a comunidade. O trabalho inclui a aproximação com os veículos de comunicação da região, visando o bom relacionamento. Os esforços se provam eficazes através

dos indicadores, que mostram uma evolução anual no número de notícias positivas e uma diminuição nas notícias negativas.

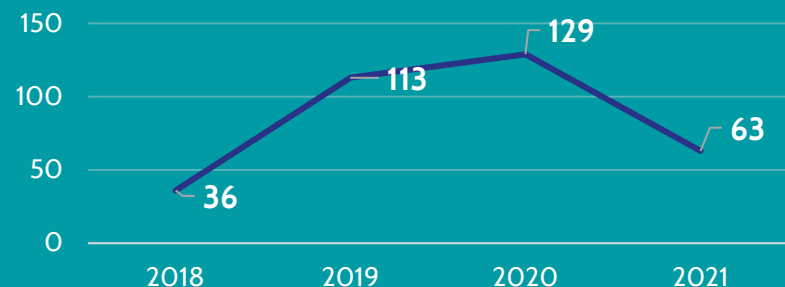
Muito além dos números, a preocupação da concessionária com o conteúdo de suas divulgações ganhou uma poderosa ferramenta, a Pesquisa de Satisfação com os Usuários. Através das respostas foi possível identificar quais assuntos eram pouco conhecidos e de quais informações os clientes necessitavam com maior urgência.

Visando manter os clientes informados, a concessionária divulgou durante o ano 36 comunicados de intervenção, reparos e manutenções, além de 213 notícias sobre o esgoto. Com a pandemia sendo ainda um assunto de destaque, foram veiculados 12 releases e informativos com diversas informações sobre a doença e suas formas de prevenção. Mas o principal foco da Águas de São Francisco do Sul foi a divulgação do trabalho de Responsabilidade Social, em acordo com as ODS. O assunto totalizou 270 notícias divulgadas. O tema meio ambiente contou com 17 divulgadas.

### EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS POSITIVAS



### EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS NEGATIVAS



2020 PARA 2021:

**29% MAIS NOTÍCIAS POSITIVAS**

#### Corrida solidária em São Francisco do Sul vai beneficiar pessoas carentes

inscrições para a 1ª Corrida Solidária da Águas seguem até o dia 21 de novembro e podem ser feitas pela internet

#### Meio ambiente: sistema de esgoto traz benefícios para a pesca artesanal

16 de setembro de 2021

Compartilhar Tweetar Compartilhar Compartilhar Messenger



2020 PARA 2021:

**51% MENOS NOTÍCIAS NEGATIVAS**

#### Água tratada ajuda na prevenção e combate ao Coronavírus

20 de junho de 2021

Compartilhar Tweetar Compartilhar Compartilhar Messenger



#### Desenhos de estudantes serão grafitados em muros de duas escolas de São Francisco do Sul

A Arte do grafite vai alcançar os muros das escolas de São Francisco do Sul. Os organizadores do projeto "Arte nos Muros - Consumo Consciente da Água", divulgaram o resultado do concurso de desenhos que irão ilustrar o muro de duas escolas municipais. O desenho da aluna Yasmim Eduarda Soares Pinheiro, da Escola Básica Ida Beatriz Brunato de Camargo venceu pelo voto da comissão julgadora. O desenho de Bruno Henrique Florêncio Santana, da Escola Básica



## REDES SOCIAIS

10:30 AM

A concessionária tem o Facebook como principal rede social, porém vem aumentando seus investimentos no Instagram para alcançar mais pessoas. Ambas são ferramentas de comunicação com a população, nas quais são publicados comunicados, textos e fotos sobre as ações, obras e melhorias, informações sobre os serviços, atuação social, canais de atendimento e dicas ambientais.

Até o fim de 2021, a página da Águas de São Francisco do Sul no Facebook acumulou 4.520 seguidores. Um aumento de 36% em relação ao ano anterior. Durante o ano foi mantida uma média mensal de 24 postagens, com alcance médio de 44.056 pessoas por mês.

Além dessa função, o Facebook também é um importante canal de atendimento. Através dos comentários e mensagens *inbox*, os clientes demonstram suas dúvidas e apresentam questionamentos, sendo atendidos prontamente. Durante o ano, foram feitos 138 atendimentos *inbox*, incluindo respostas de comentários.

A conta de Instagram foi criada em maio de 2020 e até dezembro de 2021 acumulou 849 seguidores, com uma média de 16 postagens por mês.



3 compartilhamentos

Curtir

Compartilhar



/aguasdesfs  
4.520 seguidores



@aguasdesfs  
849 seguidores



CLIQUE PARA ACESSAR  
NOSSO FACEBOOK



CLIQUE PARA ACESSAR  
NOSSO INSTAGRAM

# PILAR ECONÔMICO



# INVESTIMENTO EM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2020	2021
R\$ 1.255.051	R\$ 606.903

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	2021
R\$ 18.003.334*	R\$ 28.167.178*

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	2021
R\$ 662.569	R\$ 590.013

\*Os investimentos mencionados consideram inclusive obras públicas, que refletem em saúde e saneamento.

	2020	2021
Receita Líquida	R\$ 25.685.602	R\$ 38.277.736
Folha de pagamento bruta	R\$ 2.368.304	R\$ 3.818.567

Recolhimento de Imposto de Renda:  
**R\$ 3.294.000**

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.



CLIQUE AQUI PARA ACESSAR

**ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL**

CNPJ: 21.180.700/0001-85

R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala nº22  
Centro, São Francisco do Sul - SC

CEP 89240-000

0800 595 4444 (ligações e Whatsapp)

[www.aguasdesaofranciscodosul.com.br](http://www.aguasdesaofranciscodosul.com.br)

**CRÉDITOS:**

**Reginalva Santana Mureb**

Presidente da Águas de São Francisco do Sul

**Marco Antônio Campesatto dos Santos**

Coordenador de Comunicação

**Natália S. C. da Silva**

Diagramação

**Fotos**

Águas de São Francisco do Sul

Divulgação Prefeitura de São Francisco do Sul

Bryan Kormann