

BALANÇO SOCIAL 2022

ÁGUAS DE
SÃO FRANCISCO DO SUL





SUMÁRIO

ESTE RELATÓRIO

Quem somos.....	5
Pilares ESG de atuação	11
Compromisso com os ODS	12

MEIO AMBIENTE

Sanear São Chico	14
Energia limpa	15
Perdas de água	16
Gestão ambiental	18

SOCIAL

Comunidade e sociedade	24
Programas e projetos sociais	26
Colaboradores	41

GOVERNANÇA

Governança corporativa	53
Nossos serviços	60
Clientes	64
Comunicação	65

PILAR ECONÔMICO

Investimento em Responsabilidade Socioambiental	70
--	----



MENSAGEM DA

PRESIDÊNCIA

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 nosso propósito transcende o serviço que oferecemos: melhorar a vida das pessoas hoje e garantir um planeta melhor para as futuras gerações.

Tem sido dessa forma e cada vez mais intensamente que nossas ações vêm permeando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Agenda 2030. A Águas de São Francisco do Sul é signatária e integra o Comitê local do Movimento ODS SC.

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.

Promovemos a inclusão sanitária dando acesso ao saneamento a muitas famílias vulneráveis. Além disso oferecemos 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 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. Cuidamos da vida das pessoas e do meio ambiente por futuros mais azuis.

No ano de 2022 ampliamos a união das instituições com e sem fins lucrativos, empresas privadas, juntamente com o poder público no 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. Isso é prosperidade compartilhada. Esse é o nosso legado!

REGINALVA MUREB

Presidente da Águas de São Francisco do Sul

SOBRE ESTE

RELATÓRIO

O Balanço Social de 2022 é o terceiro 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 2022. 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.





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/), pelo prazo de 35 anos, que tem como objetivo a ampliação do abastecimento de água e da captação e tratamento de esgoto do município.

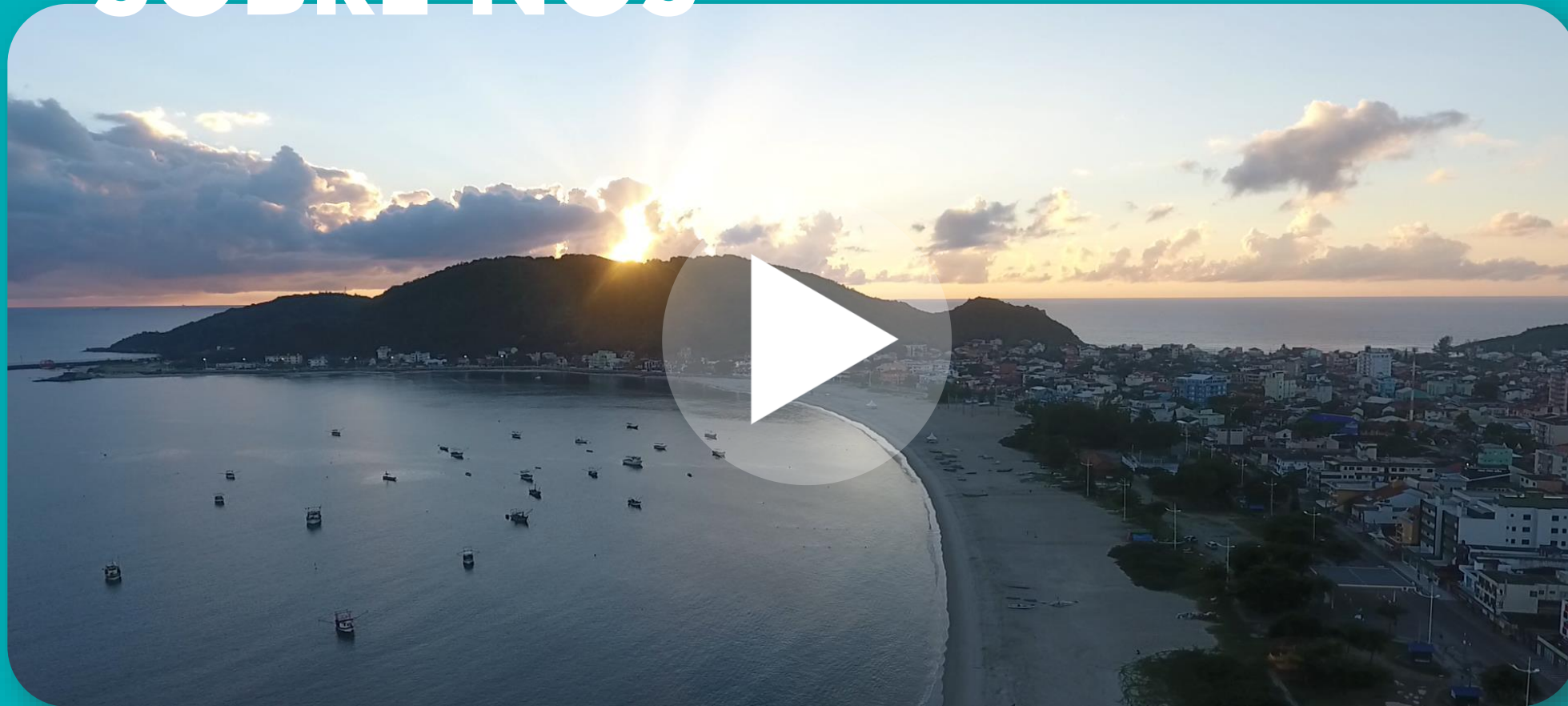
O QUE É UMA

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.

SAIBA MAIS
SOBRE NÓS



 CLIQUE PARA ASSISTIR
NOSSO VÍDEO INSTITUCIONAL

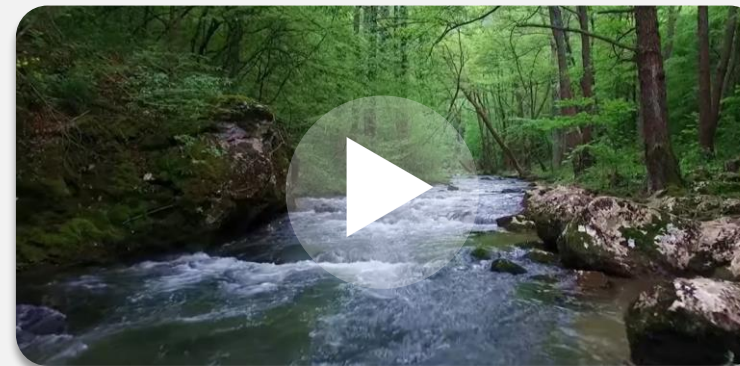
NOSSA HOLDING

CONTROLADORA

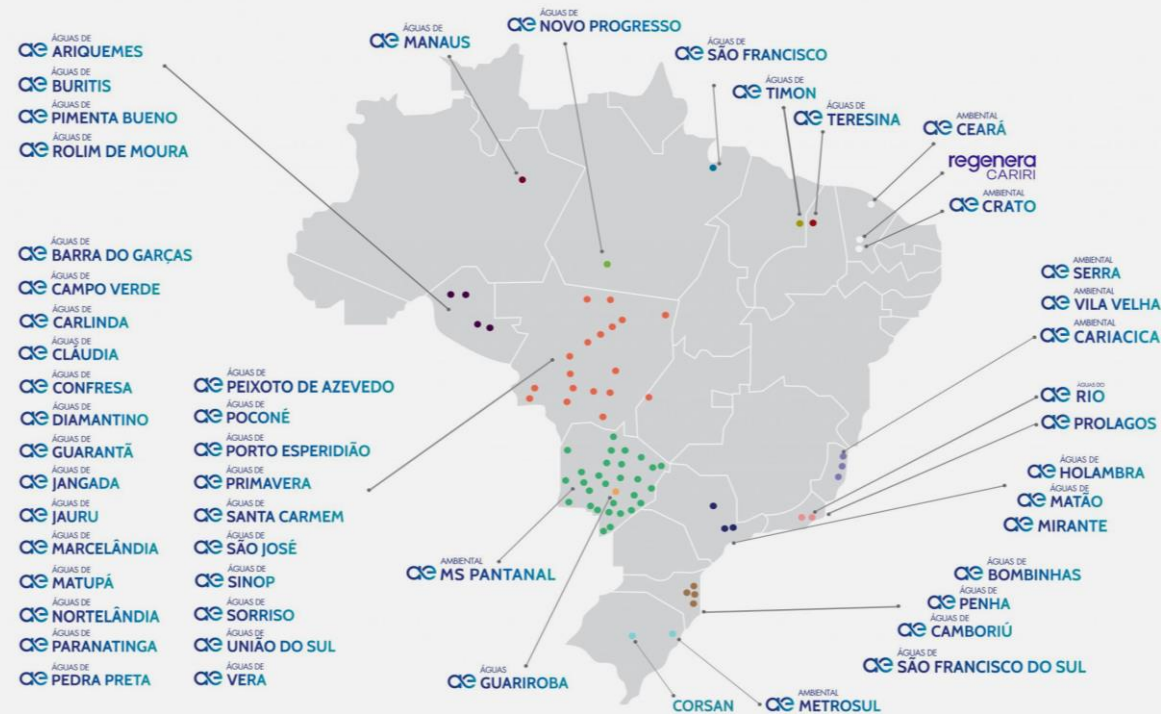
A AEGEA é a controladora da Águas de São Francisco do Sul. Trata-se de uma das maiores empresas de saneamento do segmento privado no país. Criada em 2010, está presente em 489 municípios de 13 estados, com mais de 30 milhões de pessoas atendidas, de norte a sul, e contando com mais de 15 mil colaboradores.

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.



CLIQUE PARA
ASSISTIR
O VÍDEO
INSTITUCIONAL
DA AEGEA



NOSSA MARCA

O AE característico da marca AEGEA forma o símbolo do infinito, que representa o ciclo da água. 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.



MANIFESTO AEGEA

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.

#sãochicoNO
 ae

ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL

ÁGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL

ATUAMOS NA MELHOR

LOCALIZAÇÃO

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 52.674 habitantes (estimativa IBGE/2022). 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.



ESTAMOS
BEM AQUI!



NOSSA SEDE:

R. Barão do Rio Branco,
377 - Sala 22 - Centro
CEP 89240-000



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 como 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 OS 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. A Águas de São Francisco do Sul é signatária e integra o Comitê local do Movimento ODS SC.

Estes são os objetivos capitaneados pela ONU para cumprir a Agenda 2030 no mundo:





MEIO AMBIENTE

E	S	G
Environmental	Social	Governance
●	●	●



SANEAR SÃO CHICO

IMPLANTAÇÃO DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Ubatuba entrou em operação em 2021 e as obras para implantação da rede de esgoto tiveram início no mesmo ano. Em 2022, as obras seguiram à todo vapor com diferentes frentes de trabalho atuando no Ubatuba, na Enseada e na região das praias. Até o fim do ano foram implantados 70 km de rede de esgoto.

A previsão é de um investimento de R\$ 125 milhões para levar mais qualidade de vida ao povo francisquense. De acordo com dados do Trata Brasil, a cada 1 real investido em saneamento básico economiza-se 4 reais em custos de saúde. E não para por aí: o esgotamento sanitário também traz valorização imobiliária para o município.

**R\$ 125
MILHÕES**
SERÃO INVESTIDOS
PARA UNIVERSALIZAR
O ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DE SÃO
FRANCISCO DO SUL



REGINALVA MUREB
Presidente da concessionária

“O esgotamento sanitário promove valorização dos imóveis, além dos benefícios de preservação do meio ambiente e saúde pública.”

ENERGIA RENOVÁVEL

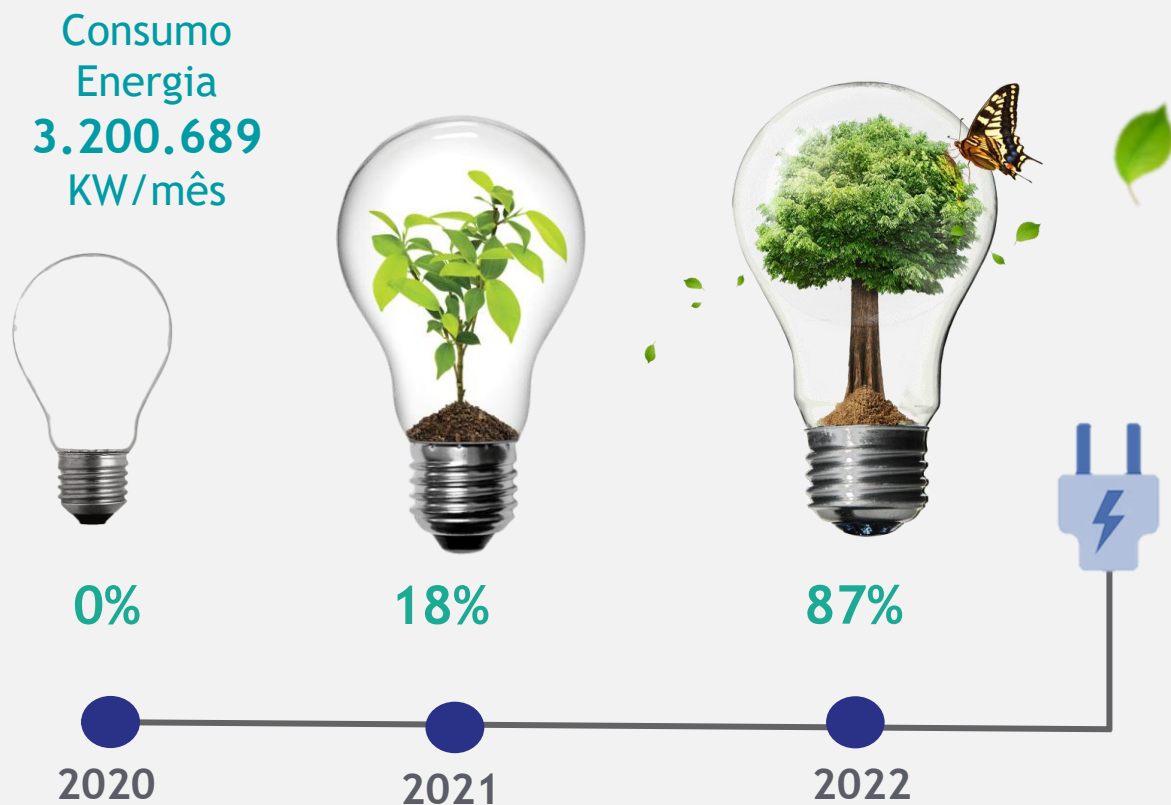
ENERGIA LIMPA

Investindo no desenvolvimento sustentável do município, a Águas de São Francisco do Sul iniciou em 2021 um negócio inédito: a concessionária optou buscar o mercado livre para fazer uso de energia eólica, biomassa, energia solar, pequenas centrais hidrelétricas, entre outros. Na prática, isso significa que a empresa vem apostando no uso de energias renováveis e inovadoras para garantir o abastecimento da população, o que representa uma iniciativa que dialoga com o ODS 7 – Energia Limpa e Acessível e ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis.

Entenda mais sobre o Mercado Livre de Energia

O mercado de energia no Brasil está dividido em ACR (Ambiente de Contratação Regulada), onde estão os consumidores cativos, e ACL (Ambiente de Contratação Livre), formado pelos consumidores livres.

Os consumidores cativos são aqueles que compram energia das tradicionais concessionárias de distribuição. Já os consumidores livres compram energia diretamente dos geradores ou comercializadores, através de contratos bilaterais e condições negociadas, como tipo de energia, preço, prazo e volume.



O consumo de Energia Limpa na Águas de São Francisco do Sul chegou a **87%** em 2022, número maior que a média do país, que é de apenas **23%**.

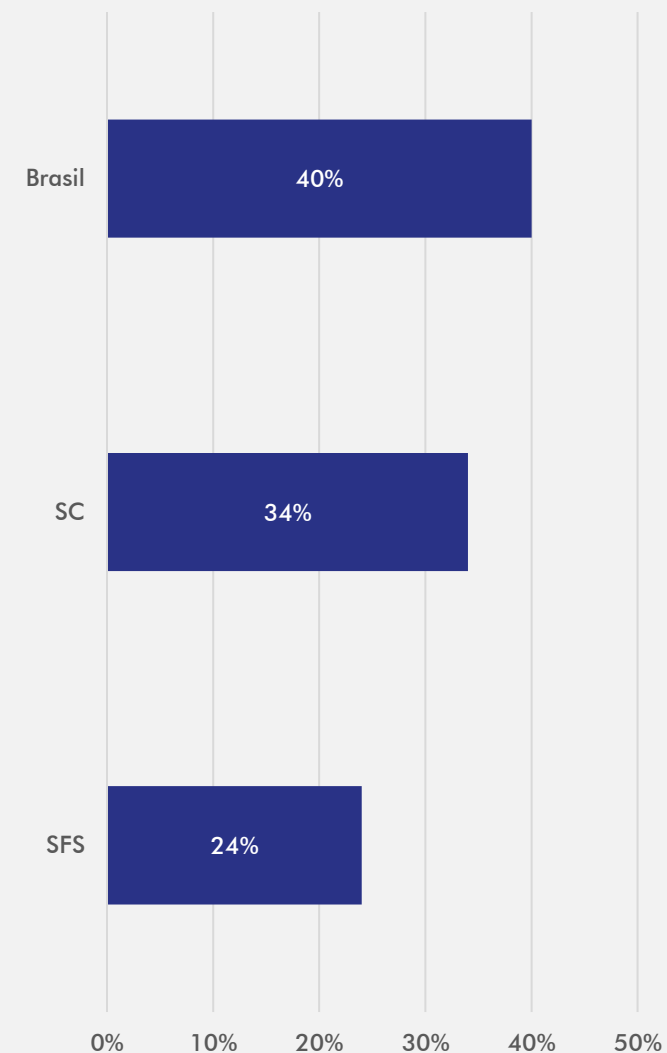
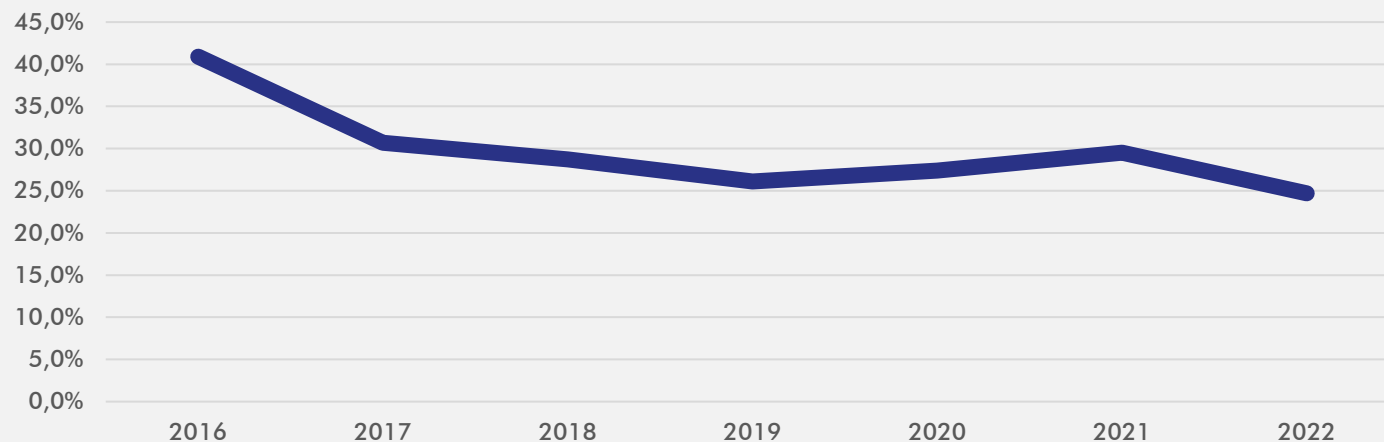
PERDAS DE ÁGUA

MÉDIA MENOR QUE A DO BRASIL E DE SANTA CATARINA

Um Plano de Ação de Combate à Perdas é mantido pela Águas de São Francisco do Sul. Nele são desenvolvidas ações como a 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.

Os constantes esforços da concessionária garantem a diminuição anual da média de perda d'água, que atingiu, em 2022, a marca de 24,7%. O número é menor que a média nacional e estadual. Confira a evolução e comparação nos gráficos.



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:

•**IN001- MAM99:** Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS

•**IN002- MAM99:** Plano de Recuperação de Áreas Degradadas

•**IN003- MAM99:** Elaboração do Inventário de Gases do Efeito Estufa

•**IN004- MAM99:** Comunicação e Investigação de Acidentes Ambientais

•**IN005- MAM99:** Gerenciamento de Aspectos e Impactos Ambientais

•**IN006- MAM99:** Gerenciamento de Licenciamento Ambiental

•**IN007- MAM99:** Diretrizes Ambientais para Captação Tratamento e Distribuição de Água

•**IN008- 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.



ProSiG

PROGRAMA PARA SISTEMAS DE GESTÃO

O ProSiG é um software que funciona como instrumento de otimização do acesso, atualização e avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos. Algumas características são:

- Módulo de Gerenciamento da Conformidade Legal - GCL, onde os requisitos legais e outros requisitos de âmbito Federal, Estadual e Municipal são identificados, acessados, analisados, atualizados e avaliados periodicamente quanto ao atendimento.
- Módulo de Avaliação de Atendimento aos Requisitos - AAR, onde são retidas as informações com os resultados das avaliações de atendimento dos requisitos legais e outros requisitos, mantendo a organização o conhecimento e o entendimento do seu nível de conformidade.
- Módulo Plano de Ação - PA, onde ações, não só referentes aos requisitos legais e outros requisitos, podem ser registradas e acompanhadas.
- Associação dos aspectos/impactos ambientais e perigos/riscos de segurança e saúde ocupacional aos requisitos legais e outros requisitos.
- Módulo de Gerenciamento de Requisitos Internos - GRI, voltado para a gestão de requisitos legais, outros requisitos e documentos de interesse específico da organização), pertinentes ou não ao Sistema de Gestão, por exemplo, Termos de Ajustamento de Conduta, Acordos Coletivos de Trabalho, Licenças, Normas e Contratos de Clientes, etc.
- Módulo de Levantamento e Avaliação de Aspectos/Impactos e Perigos/Riscos - LAAI, que proporciona aos seus usuários de forma simples, objetiva e eficaz, a determinação, identificação e avaliação dos aspectos/impactos e/ou perigos/riscos decorrentes das atividades, produtos e serviços desenvolvidos sob controle da organização.

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

12 pontos de monitoramento

11.352 análises realizadas



Rios

Saí-Mirim

Saí-Mirinzinho A

Saí-Mirinzinho B

Laranjeiras

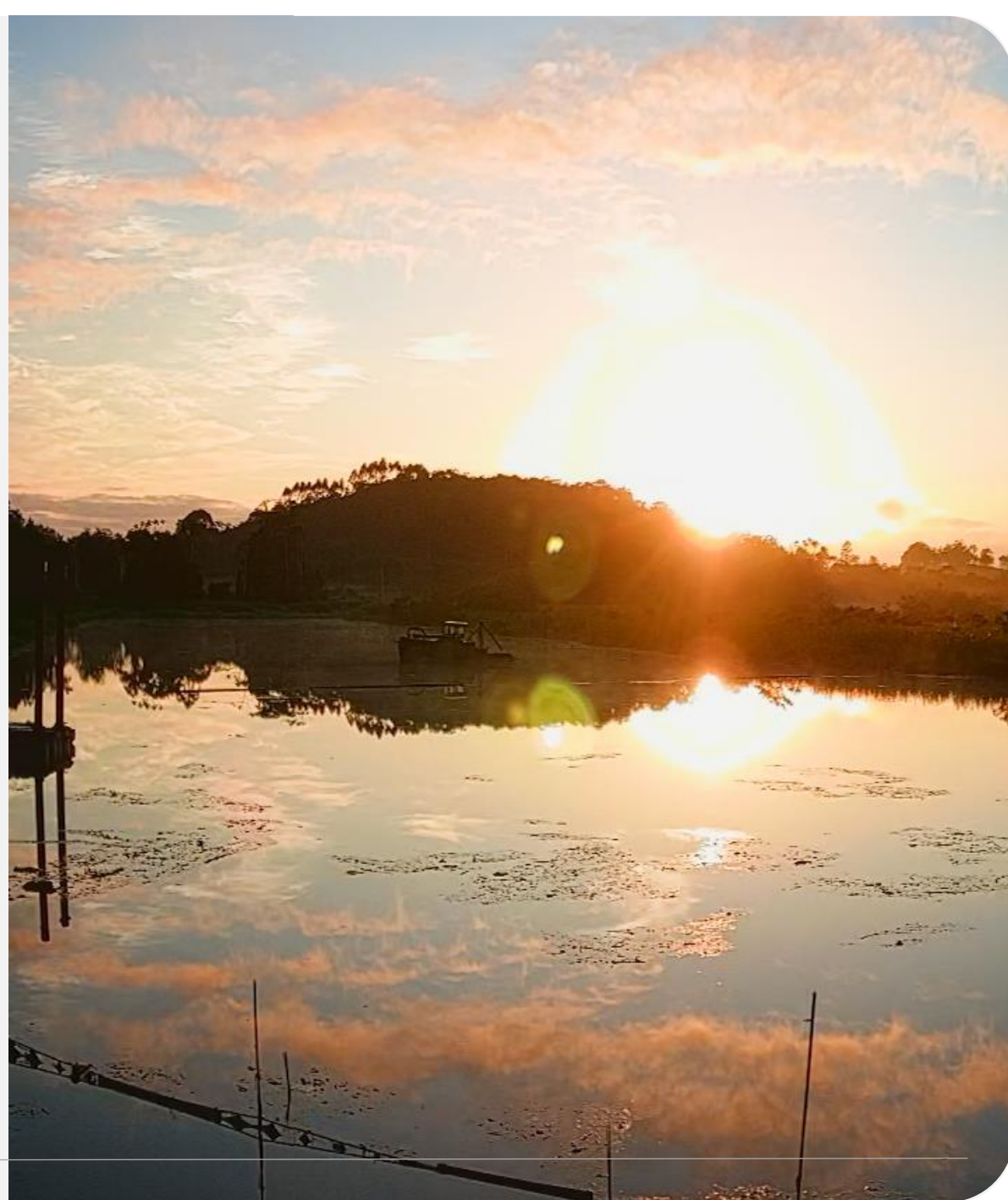
Olaria

Alegre

Rita

Cardoso

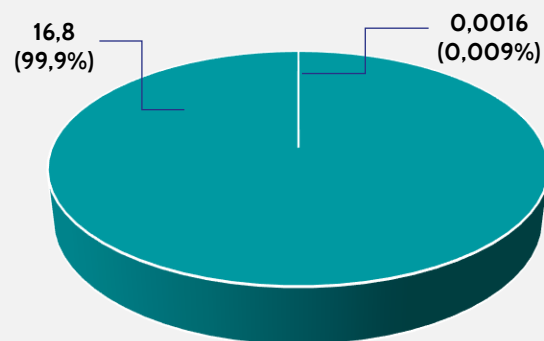
Serrinha



GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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

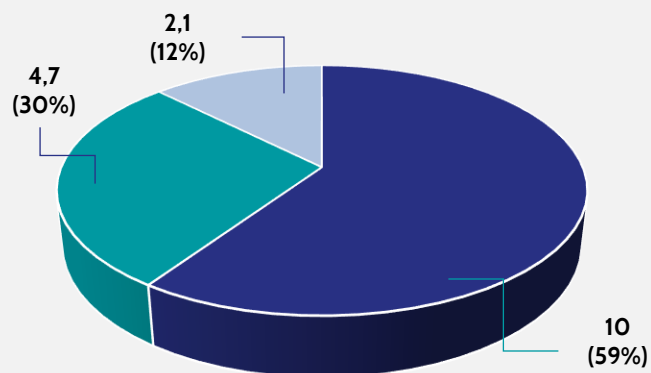
Quantidade total de resíduo destinado (em toneladas): 16,8



DESTINAÇÃO/DISPOSIÇÃO FINAL

- Aterro sanitário
- Permanece na unidade

Classificação de volume gerado



CLASSIFICAÇÃO DE RESÍDUO

- Classe I
- Classe II - A
- Classe II - B

Cod. do Ibama	Tipos de resíduos gerados	Quantidade (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
16 06 04	Pilhas alcalinas	0,0016
15 01 10	(*) Embalagens de qualquer um dos tipos acima descritos contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas	10

Volume de resíduo estimado de acordo com o AN02-IN001-MAM99 - Inventário anual de resíduos do ano de referência: 2022.



QUALIDADE DA **ÁGUA TRATADA**

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.



Análises de água
realizadas em 2022:

185.393



Análises de efluentes
tratados em 2022:

117.604



SOCIAL

E	S	G
Environmental	Social	Governance
•	•	•



COMPROMISSO COM A

COMUNIDADE E SOCIEDADE

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.

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.

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/>.

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos



PROGRAMA

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 autodeclaram pretos e pardos, indígenas. Em 2022, por meio dos Bonds, ampliou também a frente de gênero com foco em mulheres.

A Aegea é a primeira empresa de saneamento a emitir Bond vinculado a metas ESG na América Latina, definindo metas que reforçam sua visão de atuação sustentável, eficiente e com iniciativas que valorizam a diversidade. São três as metas SLB Aegea que devem ser alcançadas até 2030:

- Mulheres na Liderança: Aumento de 32% para 45% de mulheres em posições de liderança..

- Negros na Liderança: de 17% para 27% de negros ocupando posições de liderança.

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 2022 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.

Prêmio Casos de Sucesso & ESG:

“Empresas modernas e olhando para o futuro”, disse o jornalista Carlos Tramontina, ao apresentar as empresas vencedoras do 7º Prêmio Casos de Sucesso & ESG – Instituto Trata Brasil e FGV. Entre elas estava a Aegea, que venceu na categoria Melhores Casos ESG no Pilar Social, por conta do Programa Respeito Dá o Tom.

A premiação reconhece as melhores iniciativas que contribuíram com o avanço em saneamento básico e elegeu empresas que se destacaram por sua atuação nos pilares ESG.



NÚCLEO SOCIAL

RELACIONAMENTO COM INSTITUIÇÕES SOCIAIS

A Águas de São Francisco do Sul possui um estreito relacionamento com as instituições do município. 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, se tornando um espaço para apoio mútuo na divulgação e nas ações de todas as entidades.

Até o fim de 2022, 16 instituições faziam parte da Rede Solidária.



Quantidade de peças
arrecadadas:

+1.200



Campanha do **AGASALHO**

SÃO FRANCISCO DO SUL 2022

Neste inverno, aqueça corações!

Pelo segundo ano consecutivo, o Núcleo Social realizou a Campanha do Agasalho, a grande ação conjunta das entidades sociais. Com a aproximação da época mais fria do ano, em junho de 2022 pontos de coletas foram distribuídos pelo município. Com o lema “Neste inverno, aqueça corações!”, a ação teve o objetivo de somar forças na arrecadação de roupas de inverno e cobertores. O material foi distribuído para pessoas em situação de vulnerabilidade social com o apoio da Assistência Social do município.

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 m², 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**

Famílias das comunidades do Ervino, Maresias, Majorca, Rocio Grande, Morro Grande e Ubatuba, em São Francisco do Sul, sem reservação interna e em condição de vulnerabilidade social foram contempladas com a doação de caixas d'águas de 500 litros feita pela Águas de São Francisco do Sul. Os reservatórios e os kits de instalações foram entregues em parceria com a Secretaria Municipal de Assistência Social.

A concessionária garante o fornecimento de água no município, mas a caixa d'água é um item que dá uma segurança a mais às famílias. Além disso, o reservatório individual assegura que as casas tenham água em casos de situação emergencial que afete o abastecimento público.

A Águas de São Francisco do Sul segue o cadastro único do Governo Federal como critério para definir as famílias que terão direito à doação dos equipamentos. A intenção é levar mais qualidade de vida para as famílias.

DOAÇÃO DE **CESTAS BÁSICAS**

Como integra o Núcleo Social de São Francisco do Sul, a Águas de São Francisco do Sul fez uma pesquisa entre os participantes do grupo para identificar e direcionar apoio às instituições parceiras. A pesquisa apontou que algumas entidades sociais poderiam ser beneficiadas com a doação de cestas básicas, como a APAE e a Associação Rede ao Mar. Cada uma delas recebeu 60 cestas básicas.



REGINALVA MUREB
Presidente da concessionária

“Nosso objetivo é apoiar a população de São Francisco do Sul atendida pelas organizações sociais parceiras, seguindo critérios como a vulnerabilidade social e o risco à saúde”





ALESSANDER SCHWABE
Responsável pelo Afluentes SC

“O Afluentes vem sendo um diferencial em nossos procedimentos. As demandas trazidas pelos líderes comunitários nos dão indicadores que mensalmente são analisados, melhorando sempre nosso atendimento, tanto operacional quanto comercial.”

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 e em 2020 foram adotados encontros online, na plataforma Google Meet. O novo formato se manteve até meados de 2022, quando passou a acontecer de forma híbrida, com encontros presenciais e online, a depender da melhor estratégia para adesão da população.

Os encontros apresentam informações sobre obras, investimentos e melhorias. A equipe da concessionária se coloca à disposição também para responder aos questionamentos e resolver as demandas.

REUNIÕES REALIZADAS:

2020	6
2021	10
2022	15

PARTICIPANTES:

2020	68
2021	89
2022	469

PROGRAMA

SAÚDE NOTA 10

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.



RAQUEL GARCIA HELM
Responsável pelo Saúde Nota 10

“É muito gratificante saber que estamos contribuindo com a formação de futuros cidadãos mais conscientes e sensibilizados com as questões ambientais e a preservação dos recursos hídricos.”

#sãochicoNO 
de
SAÚDE NOTA 10

ESCOLAS PARTICIPANTES:

2020	15
2021	14
2022	15

ALUNOS IMPACTADOS:

2020	538
2021	525
2022	530

PROFESSORES ENVOLVIDOS:

2020	50
2021	50
2022	50



CONCURSO CULTURAL

NOSSA ÁGUA



As escolas participantes do Saúde Nota 10 são anualmente convidadas a participar do Concurso Cultural Nossa Água.

O concurso consiste no envio de vídeos dos alunos com o tema “água”. Cada turma é um grupo e a publicação dos vídeos é feita na rede social da Águas de São Francisco do Sul, onde o mais curtido é o vencedor.

Além de ser um complemento dinâmico dos ensinamentos dados através do Saúde Nota 10 e reforçar o aprendizado, o Concurso Cultural Nossa Água visa envolver os pais,

amigos, familiares e toda a comunidade, ampliando o ensino sobre saneamento básico e sustentabilidade.

A ação também atrai as pessoas para as redes sociais da concessionária, potencializando novos seguidores e, conseqüentemente, conseguindo levar informações para mais moradores.

Ao final do concurso, a escola vencedora ganha prêmios. Em 2022, cada aluno da turma ganhadora recebeu uma mini caixa de som à prova d'água e o professor ganhou um aparelho de assistência virtual.

Visualizações nos vídeos

8.165

Curtidas nos vídeos

1.170

Novos seguidores

223



PROGRAMA

PORTAS ABERTAS

Desenvolvido pela Águas de São Francisco do Sul, o Portas Abertas busca conectar a concessionária com os diferentes públicos da empresa.

O programa leva estudantes, entidades sociais, parceiros e comunidade em geral até as estruturas para entender melhor como funciona um sistema de distribuição do abastecimento e de tratamento de esgoto. Na Estação de Tratamento de Esgoto (ETA), os

grupos conhecem todas as etapas de produção de água, desde o momento que a água bruta chega na ETA até a finalização do processo, com a distribuição na casa dos moradores.

Além da ETA, as portas da ETE, do Centro de Operações Integradas (COI) e demais estruturas da Regional Santa Catarina também estão abertas para receber a população interessada.

Visitas

5

Visitantes

73

PROGRAMA

DE OLHO NO ÓLEO



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 Águas de São

Francisco do Sul mantém o programa De Olho no Óleo, em parceria com a prefeitura de São Francisco do Sul e Núcleo Social

Os ecopontos, como são chamados, foram distribuídos em diversos locais do município para o descarte do óleo usado.

Todo o óleo arrecadado é revertido em doação para uma instituição social do município. Em 2022, a beneficiada foi a Rede Feminina de Combate ao Câncer (RFCC).

Número de ecopontos

10

Quantidade de óleo arrecadada

240 litros

Voluntariado

JUNTOS PARA FAZER O BEM

A Regional Santa Catarina – formada pela Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú, Águas de Penha e Águas de São Francisco do Sul – possui um dedicado grupo de Voluntariado. Os colaboradores se reúnem de forma voluntária em ações, eventos e atividades da concessionária, dos quatro municípios e de instituições sociais parceiras, sempre visando fazer o bem à comunidade.

Uma das mais frequentes participações dos voluntariados é nas limpezas de rios e praias, visto que as concessionárias possuem forte ligação com o meio ambiente e atividades relacionadas ao pilar ESG.



LIMPEZA DE PRAIAS



PEDALADA LIONS CLUB



PEDÁGIO DA REDE FEMININA DE COMABTE AO CÂNCER



PROJETO LUCAS



DOAÇÕES AOS COLABORADORES AFETADOS PELO CICLONE



DIA D CAMPANHA DO AGASALHO



LIMPEZA APÓS ENCHENTES – SÃO JOÃO BASTISTA

PROGRAMA

NEGÓCIO CULTURAL

Em maio, mês em que se comemora o Dia do Trabalho, São Francisco do Sul recebeu o programa Negócio Cultural, um dos maiores programas privados gratuitos de todo o Brasil. Trata-se de uma ação com apoio da Secretaria Especial da Cultura, patrocinada pela Aegea Saneamento por meio do Instituto Aegea, pela Águas de São Francisco do Sul, que integra o Grupo Aegea, e realizada pela Ecotransforma Produções e NTICS Projetos.

Com oficinas gratuitas, o programa capacitou microempreendedores locais e jovens desejando entrar para o mercado de trabalho, sobre os principais aspectos que ajudam no crescimento da empresa e ampliam a geração de renda.

Cerca de 14 mil pessoas foram diretamente impactadas nas 9 cidades em que o programa foi aplicado, sendo: Campo Grande (MS), Barra do Garça (MT), Cabo Frio (RJ), Holambra (SP), Bombinhas (SC), Penha (SC), São Francisco do Sul (SC), Camboriú (SC) e Manaus (AM), todas unidades da Aegea.



SELO ALESC DE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Pelo segundo ano consecutivo, a Águas de São Francisco do Sul recebeu uma das mais importantes certificações do estado: o Troféu de Responsabilidade Social – Destaque SC como empresa de Médio Porte da Assembleia Legislativa de Santa Catarina.

A 12ª edição do Prêmio Responsabilidade Social certificou 61 empresas, entre privadas, públicas e sem fins lucrativos. Além do troféu, a concessionária recebeu o Certificado de Responsabilidade Social 2022, 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). As coirmãs Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú e Águas de Penha também foram certificadas.

Para a concessionária, é o reconhecimento do trabalho desenvolvido e a validação dos serviços, mostrando que sua atuação segue no caminho certo, oferecendo serviços de qualidade à população e ajudando a transformar gerações.



ODS

E 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 ACSSÍVEL	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
Respeito Dá o Tom				X	X			X		X						X	
Grupo de Entidades Sociais	X		X			X				X	X	X		X	X	X	X
Campanha do Agasalho				X							X		X		X		X
Tarifa Social	X		X							X		X					
Doação de caixas d'água	X	X	X			X											X
Portas Abertas				X		X		X	X								X
Concurso Cultural "Nossa Água"				X		X				X							
Voluntariado			X		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
De Olho no Óleo			X	X		X					X			X	X	X	X
Negócio Cultural	X			X				X				X					



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.

Número de Colaboradores (Corpo Funcional):

2019	49
2020	45
2021	66
2022	82

COLABORADORES	NÚMERO	PORCENTAGEM
Acima de 45 anos	15	18%
PNE	0	0%
Pardo/Negro*	25	30%
Jovem Aprendiz	2	2,5%
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.

VACINA

CONTRA A GRIPE

Com a queda das temperaturas, doenças como gripe e resfriados estão mais presentes no dia a dia das pessoas. Pensando na saúde e bem-estar dos colaboradores, a concessionária Águas de São Francisco do Sul realizou uma campanha de vacinação para imunizar seus colaboradores do vírus da gripe.

Colaboradores vacinados 40

Colaboradores não vacinados 29

Colaboradores vacinados (%) 72%

Colaboradores não vacinados (%) 28%



TIAGO SANTOS E SOUZA
Coordenador de EHS

“O cuidado com o nosso trabalho inicia dentro das empresas, com as equipes que atuam nas ruas, no atendimento ao público. Olhar para a saúde dos funcionários é mais uma forma de cuidado com a nossa comunidade.”





SC EM IDEIAS



O 1º Prêmio de Inovação SC em Ideias movimentou funcionários das quatro unidades da Regional Santa Catarina – composta pela Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú, Águas de Penha e Águas de São Francisco do Sul.

A premiação incentivou os colaboradores a colocar suas ideias no papel, trazendo um novo olhar para os processos de trabalho das empresas. Mais de 130 ideias foram inscritas na primeira edição do prêmio, superando as expectativas da organização.

O prêmio foi dividido em duas categorias principais: as “Ideias Novas” e as “Ideias Implementadas”. No primeiro caso são sugestões de trabalho que nunca haviam sido colocadas em prática nas

empresas. Já na segunda categoria, são sugestões inovadoras que já estão em andamento e geraram algum tipo de resultado nas empresas.

As ideias passaram por etapas específicas de seleção, respeitando os critérios do prêmio, como a criação de projetos, votação popular e banca avaliadora, por exemplo. Entre os primeiros colocados, na categoria Ideias Implementadas, ficou o novo sistema de Política de Negociações, apresentado pelos colaboradores Gleiciane Selau e Jonas Lopes. Já na categoria Ideias Novas, o projeto de Desenvolvimento de Baterias Recarregáveis para Logger, dos colaboradores Cleverson Caetano e Josias Limas foi o vencedor.



comitê desaúde

Somos embaixadores da saúde!

Criado em 2022, o Comitê de Saúde é uma iniciativa do setor de EHS (“Environment, Health and Safety”, em português “Meio ambiente, Saúde e Segurança”), que tem o objetivo de promover um impacto positivo na qualidade de vida dos colaboradores.

Em parceria com o SESI, a Concessionária realizou um mapeamento da saúde dos colaboradores através do projeto “Planeja Saúde”, no qual foi possível levantar informações sobre as condições de saúde e os hábitos de vida dos trabalhadores da empresa. A partir desse mapeamento, a concessionária conseguiu identificar os pontos de atenção e atuar de forma inteligente, definindo períodos de ações, estratégias e as peças de comunicação que devem ser utilizadas com cada público, com o objetivo de envolver todos os níveis de colaboradores e setores da empresa, esclarecer e incentivar a ativa participação de todos.

Dessa forma, o Comitê de Saúde é um pilar importante para nos auxiliar na busca por equilíbrio, com ações simples e que despertam a nossa vontade de se cuidar e levar uma vida mais saudável, bem como, que impactam positivamente nos resultados da empresa como um todo.

PRINCIPAIS AÇÕES:



OUTUBRO ROSA



GINÁSTICA LABORAL



COPA DAS ÁGUAS



SETEMBRO AMARELO



NOVEMBRO AZUL

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 e odontológico com cobertura nacional, 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.



Gympass

O Gympass é um benefício dos 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.



Einsten Conecta

Colaboradores e dependentes tem acesso ao Einstein Conecta, serviço de orientação médica online do Hospital Israelita Albert Einstein. A equipe recebe orientações médicas profissionais pelo computador ou celular para diversas situações cotidianas. O atendimento é rápido, contribuindo também para evitar a ida a hospitais ou postos de saúde.



Cartão Bulla

O benefício funciona como um cartão de crédito, podendo ser utilizado para realizar compras e contratar serviços em diversos estabelecimentos. Para a facilidade e praticidade do colaborador, a fatura é descontada direto na folha de pagamento.



Empréstimo

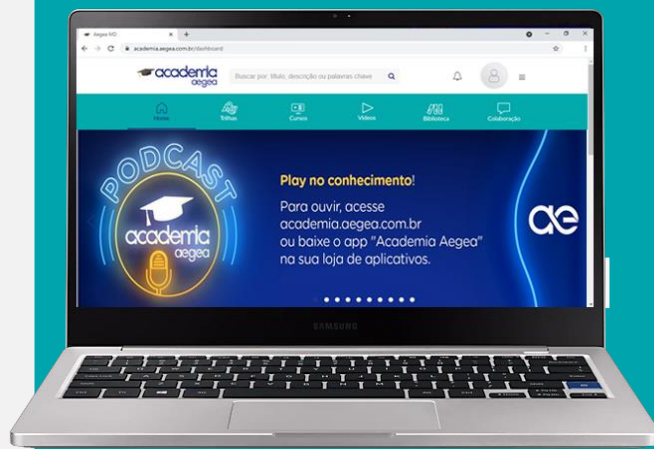
Através de uma parceria com a Cooperativa SICOOB, os colaboradores podem contar com uma alternativa de empréstimo consignado com juros abaixo dos praticados nos bancos.

INVESTIMENTO NA CAPACITAÇÃO DE

COLABORADORES

A Águas de São Francisco do Sul, a partir da identificação das necessidades de treinamento de cada colaborador, oferta 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 2022 foram registradas cerca de 925 horas de treinamentos, o que representou uma média de 11 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.



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.

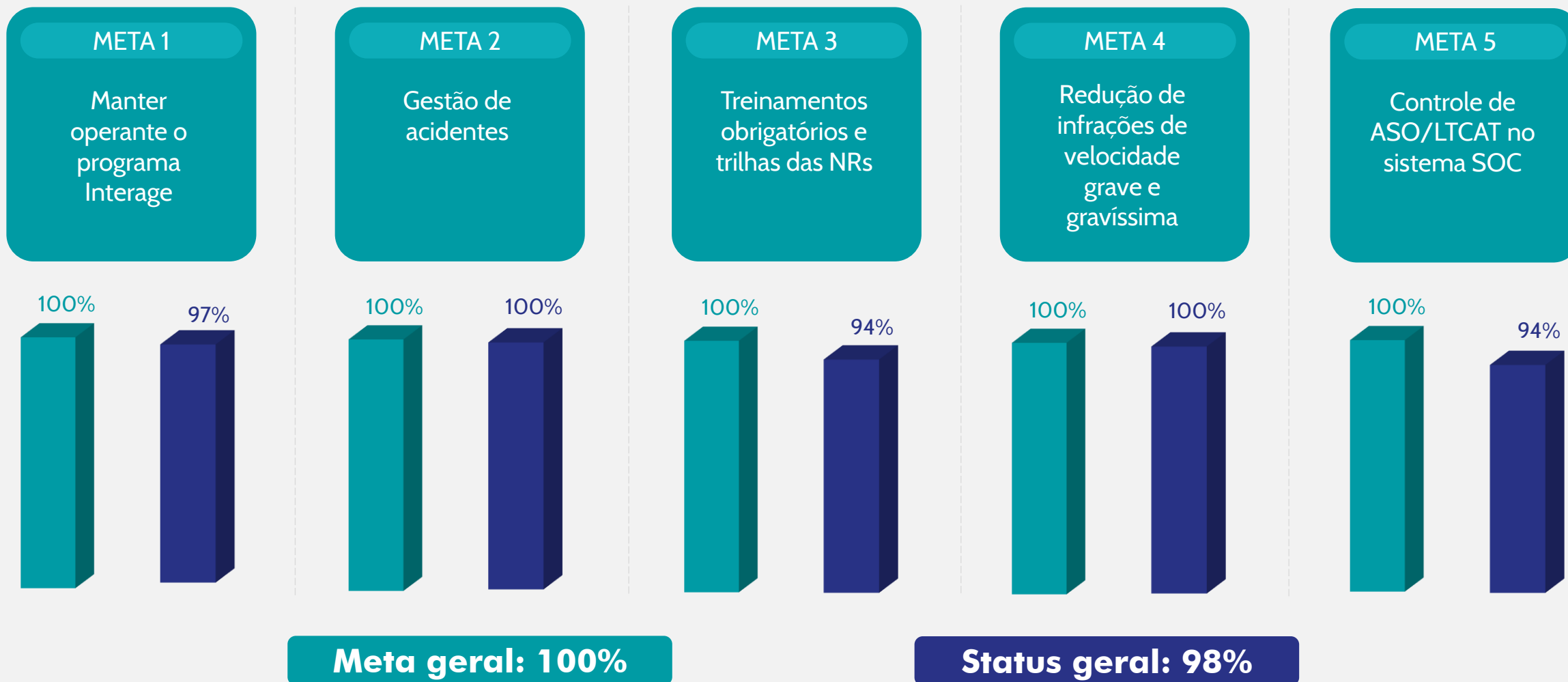


SEGURANÇA

DO TRABALHO

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

Em 2022, a Águas de São Francisco do Sul contou com 1 acidente com afastamento inferior a 15 dias e 1 acidente de primeiros socorros.





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.



CERTIFICADO

FEEEx 2022

A Águas de São Francisco do Sul foi reconhecida pela pesquisa FEEEx – Fia Employee Experience como um dos lugares incríveis para trabalhar em 2022. O reconhecimento é 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 2022 foi concedido pela Fundação Instituto de Administração (FIA) 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 acontece de forma anônima e foi realizada de forma voluntária entre os colaboradores, que concederam avaliações de cada área. 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.

GOVERNANÇAS

E

Environmental



S

Social



G

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 Interage 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.



CERTIFICAÇÃO

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 **FORNECEDORES**

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. Eles passam por rigoroso processo de contratação e se submetem as políticas de Governança e Compliance da concessionária. Dentre as normativas que devem ser aderidas está a declaração de ciência: da Política Interna de Antissuborno e Anticorrupção; Código de

Conduta do Parceiro de Negócios; Lei Foreign Corrupt Practices Act; Lei Nº 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/.

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



0800
648
6301

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

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.

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”.

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

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.

ÁGUA	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estações de Tratamento de Água – ETA	3
Capacidade de Tratamento	315 l/s
Volume Distribuído Água	5.760.988 m ³ /ano
Volume Faturado de Água	5.745.168 m ³ /ano
Estações Elevatórias de Água	17
Extensão de Rede Abastecimento de Água	480,89 km
Quantidade de Ligações Totais de Água	31.930
Quantidade de Ligações Ativas de Água	30.698

ESGOTO	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estação de Tratamento de Esgoto	1
Capacidade de Tratamento	45 l/s (135 l/s)
Volume de Esgoto Tratado em 2022	379.219 m ³
Extensão de Rede de Esgoto	70 km



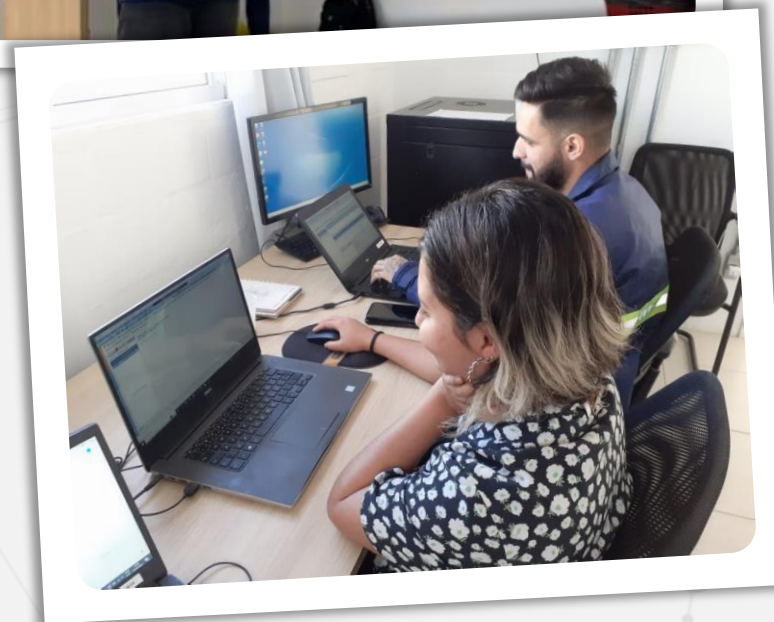
TECNOLOGIA E **INOVAÇÃO**

Inovar é da nossa natureza! A Águas de São Francisco do Sul implementou ao longo do ano diversas novas ferramentas tecnológicas para melhorar o desempenho da empresa e seus serviços.

A metodologia Building Information Modeling (BIM) foi implantada em todo o sistema de abastecimento. Um dos principais objetivos desse método inédito em Santa Catarina é alinhar estratégias entre negócios e operações da empresa. O BIM é um sistema inteligente de gestão de ativos que consegue abranger qualquer tipo de decisão dentro de uma construção, desde as etapas de planejamento de obras, concepção, análise, documentação, fabricação, acompanhamento, operação e manutenção, por exemplo. Ele permite que se crie digitalmente modelos virtuais precisos e completos de uma construção.

Em um complemento a metodologia BIM, foram adquiridos óculos de visão tridimensional. Os equipamentos são utilizados por estudantes, comunidade em geral e profissionais que visitam a unidade, e exibe os mapas e estruturas da concessionária por meio de um passeio 3D - um tour pelas instalações da empresa sem precisar sair do lugar.

Uma outra novidade foi a modernização dos protocolos de qualidade da água, que também foi uma grande inovação da concessionária. Os dados das análises de água passaram a ser inseridos em uma plataforma online, que garante mais confiabilidade. A inserção no sistema ainda permite a gestão dos dados monitorados pelas análises.





COI – CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS

O Centro de Operações Integradas (COI) foi implantado em 2018. Desde então, o abastecimento de água da Águas de São Francisco do Sul é monitorado 24 horas por dia, sete dias por semana em oito grandes telas, computadores, através de dezenas de gráficos e de

centenas de informações.

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. Através dele, é possível acessar, dentre 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.

AGUAS DE
ae SÃO FRANCISCO DO SUL



ATENDIMENTO AO **CLIENTE**

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

WHATSAPP:

2019	18.423
2020	18.425
2021	24.715
2022	16.200

LIGAÇÕES:

2019	28.508
2020	20.255
2021	19.658
2022	22.181

T.M.A.:

2019	00:03:52
2020	00:04:26
2021	00:03:19
2022	00:04:37

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 2022 a comunicação interna contou com ferramentas como reuniões virtuais, DSS, comitês, a Revista AEGEA, grupo de Whatsapp, 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 interação

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.

A preocupação da concessionária com o conteúdo de suas divulgações vem utilizando de uma poderosa ferramenta: a Pesquisa de Satisfação com os Usuários. Através das respostas é possível identificar quais assuntos são pouco conhecidos e de quais informações os clientes necessitam mais.

Visando manter os clientes informados, a concessionária divulgou durante o ano 8 comunicados de intervenção, reparos e manutenções, 75 notícias sobre investimentos e melhorias e 377 sobre esgotamento sanitário.

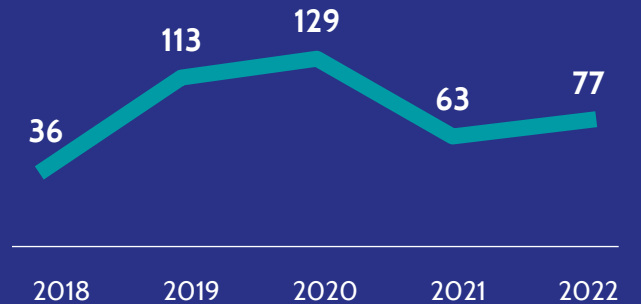
O trabalho da Responsabilidade Social também foi tema frequente, com 53 releases e 26 com enfoque no meio ambiente.

Em 2022 o número de notícias negativas teve um aumento devido a ampliação da quantidade de obras para implantação do sistema de esgotamento sanitário na cidade.

EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS POSITIVAS



EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS NEGATIVAS



Camboriú

Respeito dá o Tom debate racismo entre colaboradores da Aegea SC

Evento foi realizado na manhã entre colaboradores da Águas de Penha, Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú e Águas de São Francisco do Sul

Águas de São Francisco do Sul conquista Troféu de Responsabilidade Social da Alesc pelo segundo ano

06/12/2022

Diversidade

Institucional

Obras da rede de esgoto de São Francisco do Sul estão concentradas em cinco ruas do bairro Enseada

26 DE MAIO DE 2022

Obras da rede de esgoto, na Enseada, em São Francisco do Sul seguem em ritmo intenso

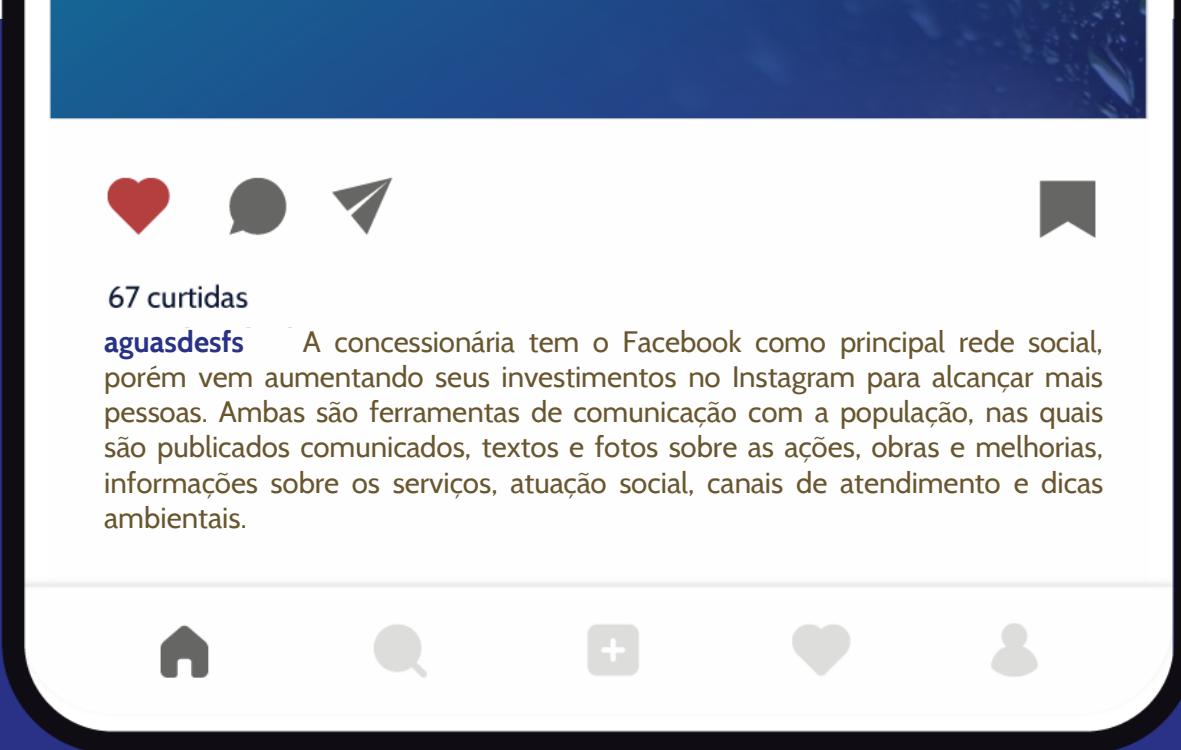
1º PRÊMIO ÁGUAS DE JORNALISMO AMBIENTAL

No mês de novembro, reportagens sobre abastecimento de água tratada, a importância da implantação da rede de esgoto e preservação dos recursos hídricos foram premiadas no 1º Prêmio Águas de Jornalismo Ambiental, desenvolvido pelas concessionárias Águas de Camboriú, Águas de Penha, Águas de Bombinhas e Águas de São Francisco do Sul. A premiação foi entregue aos autores dos melhores trabalhos inscritos em 4 categorias: Texto, Áudio, Vídeo e Fotografia.

No total, foram 30 inscrições de matérias e fotografias publicadas por 22 veículos de comunicação locais, regionais e estaduais, entre o dia 1º de janeiro e 23 de outubro deste ano. Entre os critérios avaliados nas reportagens e fotografias inscritas estão a criatividade, inovação na linguagem, técnica de reportagem, apuração das informações e zelo pela ética jornalística. A comissão julgadora foi formada por Débora Almadah, presidente da Associação Catarinense de Imprensa (ACI); Giovana Pavei, coordenadora do curso de Jornalismo da Univali; e de Fernanda Abdo, responsável pela comunicação da Aegea no Brasil.

Os dois primeiros colocados em cada categoria receberam premiação em dinheiro: R\$ 7 mil para o primeiro colocado e R\$ 3 mil para o segundo, em um total de R\$ 40 mil em dinheiro. A primeira edição buscou reconhecer a importância dos meios de comunicação e incentivar a realização de reportagens sobre a relevância do saneamento básico para a qualidade de vida da população, além de valorizar o papel dos profissionais que fazem cobertura jornalística na região das 4 concessionárias.





REDES SOCIAIS

SEGUIDORES FACEBOOK:

2020	3.309
2021	4.520
2022	7.162

SEGUIDORES INSTAGRAM:

2020	344
2021	849
2022	1.477



/aguasdesfs

CLIQUE PARA ACESSAR



@aguasdesfs

CLIQUE PARA ACESSAR





PILAR ECONÔMICO

INVESTIMENTO EM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2020	2021	2022
R\$ 1.255.051	R\$ 606.903	R\$ 870.021

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	2021	2022
R\$ 18.003.334*	R\$ 28.167.178*	R\$ 13.376.060**

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	2021	2022
R\$ 662.569	R\$ 590.013	R\$ 258.715

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

	2020	2021	2022
Receita Líquida	R\$ 25.685.602	R\$ 38.277.736	R\$ 48.039.422
Folha de pagamento bruta	R\$ 2.368.304	R\$ 3.818.567	R\$ 4.253.627

Recolhimento de Imposto de Renda:

R\$ 5.713.000

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.



CLIQUE AQUI PARA ACESSAR



ÁGUAS DE
AGE SÃO FRANCISCO DO SUL

CNPJ: 21.180.700/0001-85
R. Barão do Rio Branco, 377 - Sala 22
Centro, São Francisco do Sul
CEP 89240-000

0800 595 4444 (ligações e Whatsapp)
www.aguasdesaofranciscodosul.com.br

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
Secretaria de Comunicação de São
Francisco do Sul