



# *Balanço Social 2024*

ÁGUAS DE  
**CE CAMBORIÚ**

# Sumário

## *Este Relatório*

- 6** Quem somos
- 15** Pilares ESG de atuação
- 16** Compromisso com os ODS

## *Meio Ambiente*

- 19** Sanear Camboriú
- 20** Energia limpa
- 21** Perdas d'água
- 22** Gestão Ambiental

## *Social*

- 28** Apoio ao RS
- 29** Programas e projetos
- 43** ODS
- 46** Colaboradores

## *Governança*

- 56** Governança corporativa
- 64** Nossos serviços
- 68** Atendimento
- 69** Comunicação

## *Pilar Econômico*

- 74** Investimento em Responsabilidade Social



**Reginalva  
Mureb**

Presidente da Águas  
de Camboriú

## Mensagem da *Presidência*

Santa Catarina é um estado com atributos únicos: paisagens exuberantes, alto IDH, economia diversificada e forte vocação turística. Mas esse cenário de oportunidades contrasta com uma realidade silenciosa: o desafio do saneamento básico. Apenas 34% da população catarinense tem acesso à coleta de esgoto, um dado que escancara a urgência de acelerar investimentos e transformar essa infraestrutura “invisível” em motor do desenvolvimento sustentável.

É exatamente com esse compromisso que a Aegea chegou ao estado. Hoje, operamos nos municípios de São Francisco do Sul, Bombinhas, Penha, Camboriú e Palhoça com projetos que vão além da engenharia: levam dignidade, saúde, valorização ambiental e melhoria da qualidade de vida para milhares de pessoas. Trata-se de pensar o saneamento como vetor de transformação. Em regiões litorâneas, onde a balneabilidade das praias influencia toda a dinâmica econômica e social, o avanço do esgotamento sanitário se torna também um fator decisivo de proteção ao meio ambiente e de promoção da saúde pública, além de bandeira forte para a reputação das cidades.

Cada projeto desenvolvido por nossas concessionárias é pensado para a realidade urbana, ambiental e econômica de cada território. Atuamos em parceria com o poder público, respeitando as vocações de cada município e ouvindo as comunidades locais. Entendemos que cidades potentes não nascem prontas: elas se constroem com planejamento, eficiência e compromisso com as pessoas.

Em Camboriú, por exemplo, a evolução do saneamento reforça o elo entre preservação e turismo. A cidade vem recebendo investimentos robustos em infraestrutura e inovação para garantir balneabilidade, competitividade e segurança hídrica para o presente e o futuro.

Por isso, nossas obras são sementes: plantadas com o propósito de florescer saúde, turismo, competitividade e preservação ambiental nas cidades catarinenses. Esse é o caminho para proteger a vida, nosso mais valioso patrimônio. Investir em universalização do saneamento pode até não aparecer no cartão-postal, mas é a maior oportunidade que hoje temos nas mãos de crescer com responsabilidade ambiental e qualidade urbana.

# Manifesto *Aegea*



CLIQUE  
PARA  
ASSISTIR

*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.*

Sobre este

# Relatório

O Balanço Social de 2024 já é o quinto a ser elaborado pela Águas de Camboriú. Ele apresenta o desempenho da empresa durante o período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024. 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 Camboriú. 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 divulgação das informações consideradas mais relevantes às partes interessadas externas.



# Quem somos?

## Somos uma empresa Aegea!

Reconhecimento do mercado por know-how em saneamento, foco em performance e práticas ESG



UMA DAS  
150 EMPRESAS  
MAIS INOVADORAS

### Valor Inovação Brasil

Listada entre as  
150 empresas mais  
inovadoras do país

PwC e Jornal Valor  
Econômico



### Anuário Época 360° 2024

Pelo 4º ano  
consecutivo, 1º lugar  
na categoria 'Água e  
Saneamento'

NEGÓCIOS 360°  
Editora Globo



### VALOR 1000

1º lugar na  
categoria 'Água,  
Saneamento e  
Serviços  
Ambientais'

Jornal Valor  
Econômico



### Melhores e Maiores

1º lugar na  
categoria  
'Saneamento e  
Meio Ambiente'

EXAME



### Melhores do ESG Exame 2024

Top 3 no setor

EXAME



### GRI Infra Awards 2024

1º lugar na categoria  
'Conexão' com o case  
Vem Com a Gente – Foco  
na atuação do Programa  
no Rio de Janeiro

GRI Club



2024

### As Melhores da Dinheiro

1º lugar na categoria  
'Serviços  
Públicos/Saneamento'

Revista IstoÉ DINHEIRO



# A Águas de Camboriú atua no *Ciclo Integral da Água*

## Abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto



Universalizar o acesso a água e esgoto



Gerar **inclusão e prosperidade** compartilhada



Atuar com **responsabilidade ambiental** para manutenção do ciclo natural do nosso negócio e do planeta



### Diferenciais Agea:

Governança Corporativa

Disciplina Financeira

Compromissos ESG

Eficiência Operacional

Escalabilidade

# Em 2010, *nasce a* **aegea**

**Somos uma gestora de ativos de saneamento,** que atua no tratamento e abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, na gestão de resíduos sólidos urbanos e em projetos de água de reúso para a indústria



**Forma de Atuação**

## Composição acionária

**aegea**

**Equipav**

**53%**

**GIC**

**34%**

**ITAÚSA**

**13%**

**Gerenciamento de ativos de saneamento**

**Portfólio diversificado:** concessões, PPPs, aquisições e operações industriais

**Contratos de longo prazo:** média 30 anos

Atuação de acordo com **perfil e necessidade de cada região**

# A Aegea

A Aegea é a controladora da Águas de Camboriú. Criada em 2010, a empresa é hoje uma das maiores empresas de saneamento do segmento privado no país.

A base acionária da Aegea inclui investidores de primeira linha: Equipav, GIC e ITAÚSA. Em Santa Catarina a holding atua nos municípios de Bombinhas, Camboriú, Palhoça, Penha e São Francisco do Sul.

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.

**+34 milhões**

pessoas atendidas

**15 766**

estados municípios



CLIQUE AQUI PARA ASSISTIR  
O VÍDEO INSTITUCIONAL DA AEGEA





Águas de  
Camboriú:  
Nossa natureza  
*movimenta a vida!*

## Concessão | Entenda o que é

Águas de Camboriú Saneamento SPE  
(Sociedade de Propósito Específico) SA  
(Sociedade Anônima)

Objetivo: universalização do  
abastecimento de água e da  
coleta e tratamento de esgotos  
do município

Constituída em 2011, para execução do  
Contrato de Concessão nº 06/2016-  
FMSB, com prazo de 35 anos

Edital Nº 01/2016-FMSB

**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.

## Ampliação da Aegea em *Santa Catarina*

A Aegea Saneamento conquistou a concessão de mais uma unidade em Santa Catarina, ampliando sua atuação no estado: o município de Palhoça. A concessão prevê a gestão plena dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A nova unidade atuará na universalização do saneamento alinhada às metas do marco regulatório do setor. Estão previstas

melhorias significativas na cobertura dos serviços, com ampliação do atendimento de água de 93% para 100% e do esgoto de 10% para 90% nos primeiros 10 anos de contrato.

A chegada a Palhoça reforça o compromisso da Aegea com o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida da população catarinense.

**30** anos de concessão  
**220 mil** moradores beneficiados  
**1,5 bilhão** de reais de investimento

# A gente faz, *a vida acontece*

## Nossa Marca

O AE característico da marca Aegea forma o símbolo do infinito, que representa o ciclo da água. Em 2023 a Aegea iniciou a aplicação de um novo Guia de Marca, no qual a Águas de Camboriú se baseia para a criação e execução de todos os serviços. O manual traz novos conceitos, cores, tipografias, ícones e texturas.

A inspiração veio da natureza única encontrada nas diversas regiões do Brasil. Desenhos foram inspirados em lençóis, rios, oceanos e lagos. São formas proprietárias, inspiradoras e cheias de movimentos que conectam a marca com seus consumidores. Além de trazer beleza para peças, transmite o propósito da marca.



# A calma de *Camboriú*

**Estado:**  
Santa Catarina

**Área:** 210,568 Km<sup>2</sup>

**Habitantes:**  
103.074 (IBGE)



**Cultura açoriana**

**Belezas naturais**

**Povo hospitaleiro**

A Águas de Camboriú persegue a manutenção da universalização do sistema de abastecimento de água tratada e também a expansão para universalização dos sistemas de coleta e tratamento dos esgotos.



ESTAMOS  
BEM AQUI!

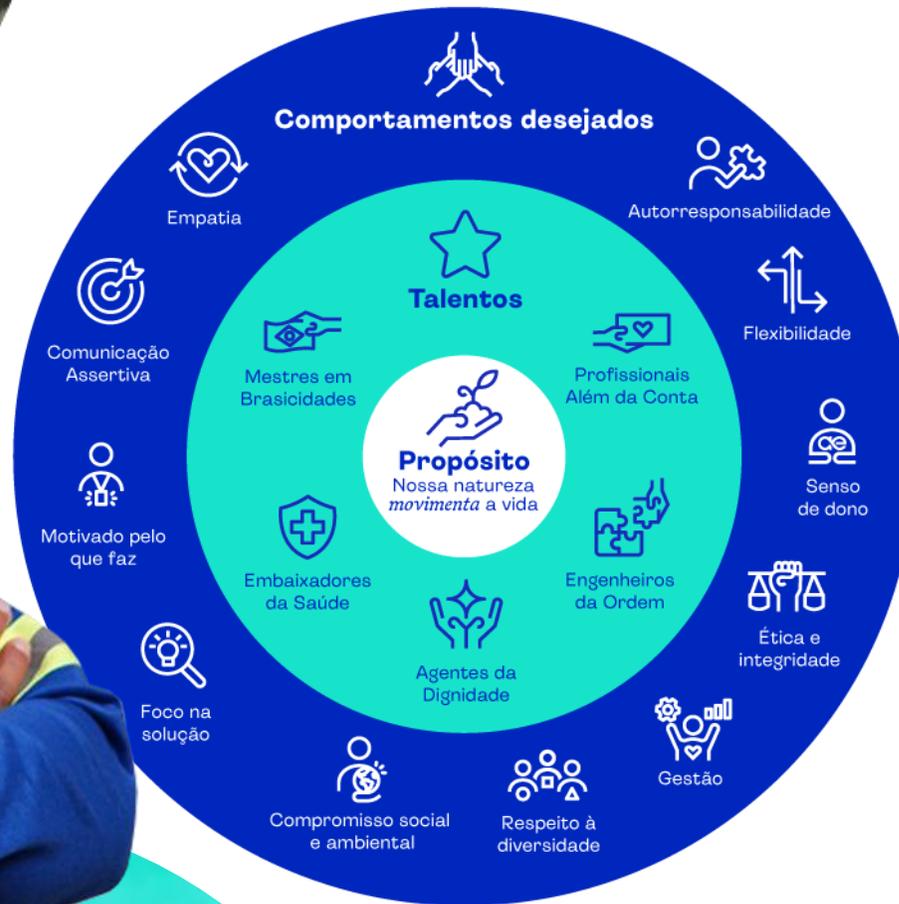


**NOSSA SEDE:**  
R. Manoel Anastácio  
Pereira, 80 – Centro  
CEP 88340-000





# Nosso **DNA**



## *Missão*

Empresariar soluções de saneamento com excelência e segurança empresarial, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos públicos atendidos.



## *Visão*

Ser reconhecida como a melhor companhia na viabilização e gestão de negócios de saneamento no Brasil e referência mundial.



## *Valores*

Acessibilidade, Austeridade, Colaboração, Evolução Contínua, Responsabilidade Social, Transparência.



# *Pilares ESG*

de atuação

## *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 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. São 17 objetivos ambiciosos e interconectados que abordam os principais desafios de desenvolvimento enfrentados por pessoas no Brasil e no mundo.

A Águas de Camboriú é signatária e integra o Comitê local do Movimento ODS SC.

Confira ao lado os objetivos capitaneados pela ONU para cumprir a Agenda 2030 no mundo.

**A responsabilidade  
socioambiental  
é da nossa natureza!**



## 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



## *Pacto Global da ONU - Rede Brasil*

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 Camboriú, está representada neste contexto, vinculada ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento.

## *1 MiO*

Ação relacionada ao ODS 8

A Águas de Camboriú, 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/>.

ESG

# *Meio Ambiente*





# Sanear Camboriú

## Projeto de comunicação e acompanhamento para a implantação do sistema de esgotamento sanitário

Em março de 2024, a Águas de Camboriú e o município firmaram o compromisso de universalizar o esgotamento de Camboriú em uma cerimônia que oficializou a assinatura do termo de ajuste do contrato.

O novo sistema de esgotamento de Camboriú contará com o investimento de R\$300 milhões no município, incluindo a construção de uma Estação de Tratamento de Esgotos (ETE) de 210l/s atuando por meio do Sistema Terciário de Lodo Granulado Aeróbio. Serão aproximadamente 500 quilômetros de tubulações instaladas nos bairros de Camboriú, coletando os efluentes

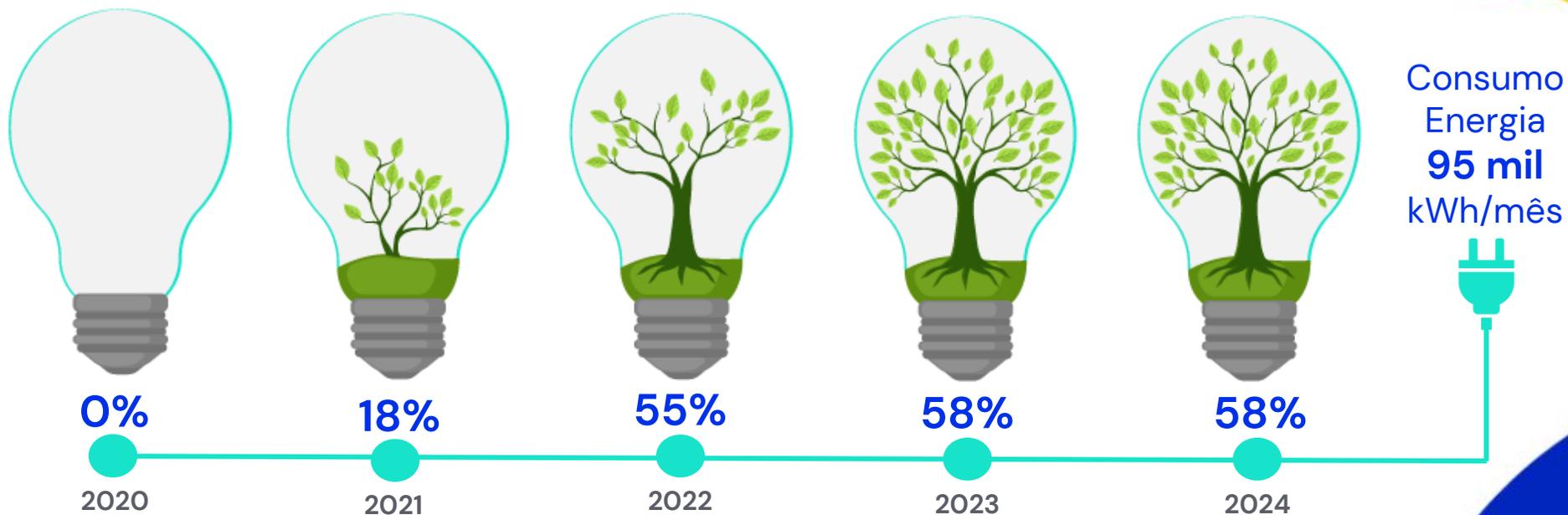
de residências, comércios e edifícios.

O projeto contará, também, com 31 elevatórias de esgoto, estruturas posicionadas geograficamente em pontos estratégicos no município que bombeiam os efluentes para a ETE.

Este é um passo fundamental para a recuperação do Rio Camboriú, contribuindo para a melhoria da qualidade da água e, consequentemente, da balneabilidade das praias de Balneário Camboriú. A iniciativa reforça o cuidado com o meio ambiente e a saúde da população.

**R\$300  
milhões**

serão investidos para  
universalizar o  
esgotamento sanitário  
em Camboriú



Entenda mais sobre o Mercado Livre de Energia

## Energia renovável *Energia limpa*

Dando ênfase à estratégia de priorizar a eficiência do uso dos recursos naturais e ao compromisso com os pilares ESG no centro de suas decisões, a Águas de Camboriú deu um passo inovador em 2021 ao ingressar no mercado livre de energia. Desde então, a concessionária passou a utilizar fontes renováveis como energia eólica, solar, biomassa e pequenas centrais hidrelétricas para abastecer suas operações.

A concessionária busca aprimorar a sua eficiência energética em todo o processo, reduzindo custos

operacionais e preservando o meio ambiente. Essa iniciativa não apenas reforça o compromisso com a sustentabilidade, como também contribui diretamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o ODS 7 – Energia Limpa e Acessível, e o ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis.

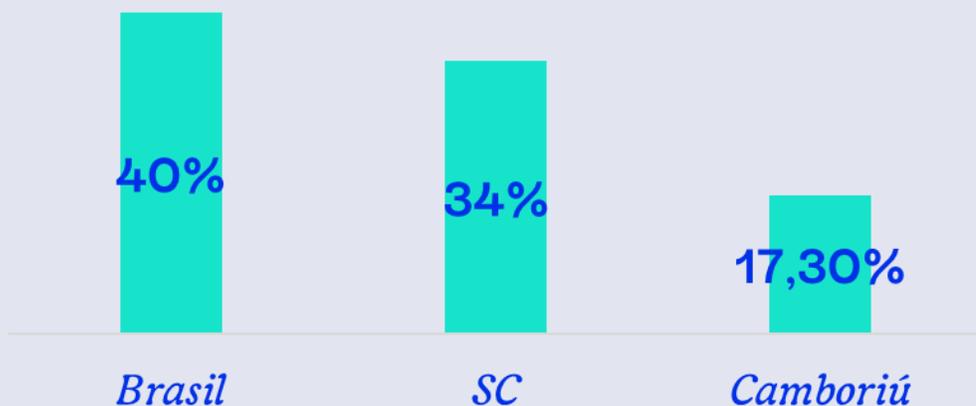
Ao investir em soluções energéticas mais limpas e eficientes, a empresa fortalece seu papel como agente de transformação no município.

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.

# Perdas de água

Média menor que a do Brasil e SC



## Evolução das perdas em Camboriú



Um Plano de Ação de Combate à Perdas é mantido pela Águas de Camboriú em um esforço constante para garantir uma média baixa de perda d'água. Confira ao lado.

Ainda que em 2024 o número tenha sofrido um pequeno aumento em relação a 2023, principalmente por conta de alguns vazamentos de grande porte, a média da concessionária é muito menor do que as médias do país e do estado. Confira abaixo o comparativo e a evolução anual.

O plano contempla ações como:

Simulação hidráulica  
*no sistema*

Incremento de Plano de  
*Manutenção Preventiva*  
no sistema

Substituição de  
*hidrômetros*

Revisão dos procedimentos  
*operacionais*

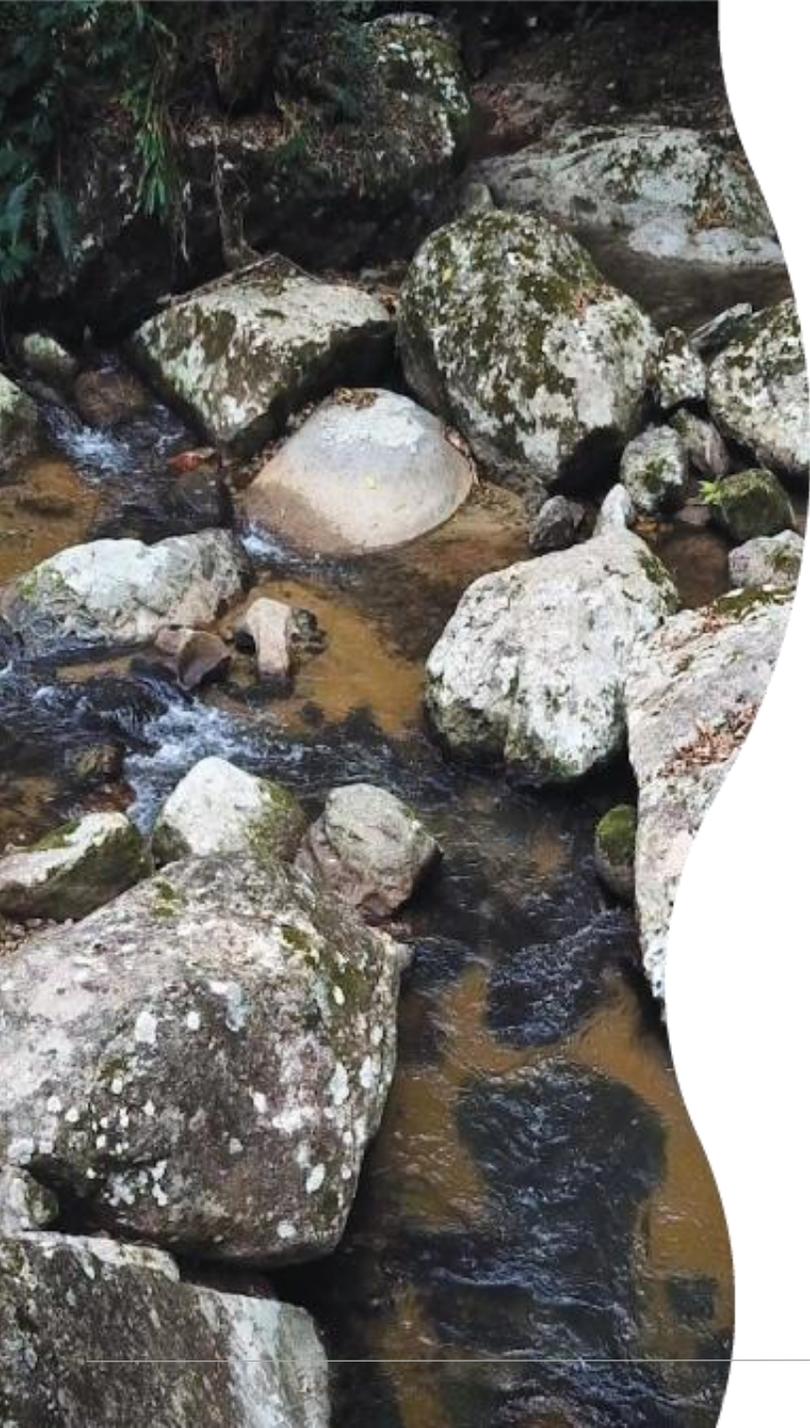
Intensificação do  
*treinamento da equipe*

Uso do  
*Geofonamento*

Substituição de ramais  
*domiciliares de água*

*Acompanhamento 24 horas*  
através do Centro de Operações  
Integradas (COI) para monitoramento  
e operação em tempo real dos pontos  
de pressão em locais estratégicos ao  
longo de toda a rede

Instalação de  
*macromedidores*



## Gestão *ambiental*

A Águas de Camboriú 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 10 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

**IN009- MAM99:** Biodiversidade e Mapeamento de Áreas Sensíveis

**IN010- MAM99:** Programa Ambiente-se

A concessionária participa de ações voltadas à preservação ambiental e integra grupos e programas que promovem a gestão participativa e descentralizada da água, como o Comitê do Rio Camboriú. Esses comitês reúnem representantes do poder público, usuários de recursos hídricos, sociedade civil e instituições acadêmicas para definir políticas locais de uso e proteção da água, acompanhar a execução dos Planos de Recursos Hídricos, mediar conflitos entre usuários e promover a educação ambiental.

A empresa também desenvolve o Programa Saúde Nota 10, com ações de educação ambiental nas escolas municipais, realiza estudos nas áreas de influência para embasar processos de licenciamento e outorga, e executa atividades como monitoramento da qualidade da água, ruídos e levantamento de ictiofauna.

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.*



# ProSIG

## Programa para sistemas de gestão

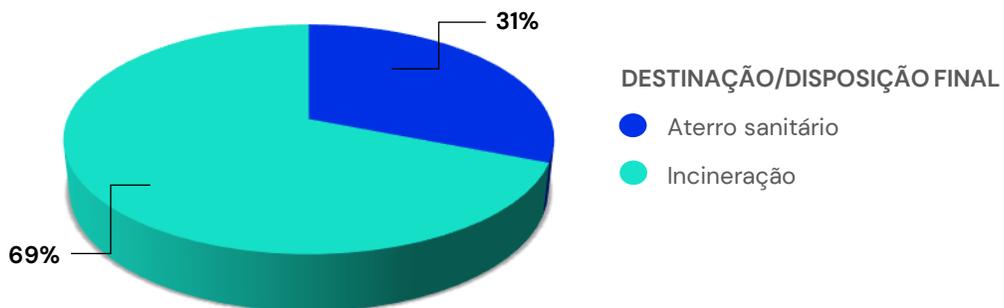
O ProSiG é um software que funciona como instrumento de otimização do acesso, atualização e avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos. Algumas características são:

- 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.

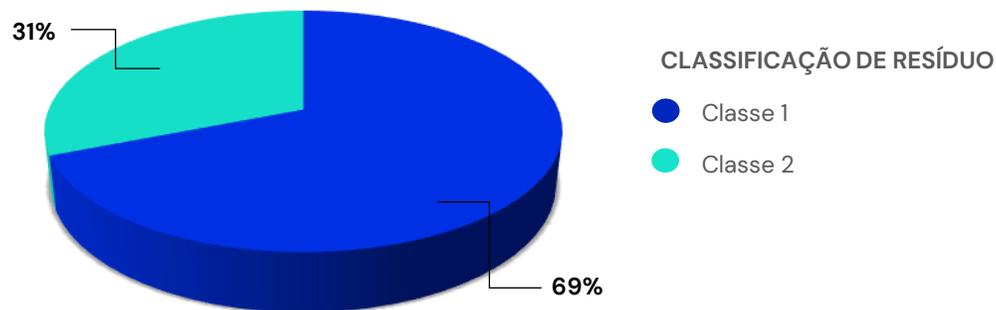
# Gerenciamento de *resíduos*

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): 262,30



Classificação de volume gerado



Cod. do Ibama	Tipos de resíduos gerados	Quantidade (Tonelada)
15 01 01	Embalagens de papel e cartão	0,07
15 01 06	Misturas de embalagens	0,07
20 01 39	Plásticos	0,04
19 12 01	Papel e cartão	0,07
16 05 06	(*) Produtos químicos de laboratório contendo ou compostos por substâncias perigosas, incluindo misturas de produtos químicos de laboratório –	0,59

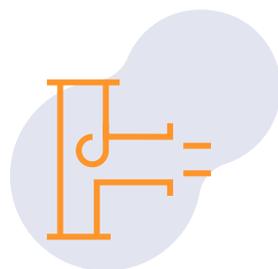
Volume de resíduo estimado de acordo com o ANO2-IN001-MAM99 – Inventário Anual de Resíduos 2024.

## Garantia de qualidade da *água tratada*

A Águas de Camboriú conta com um laboratório de análises próprio, localizado na sede da Regional Santa Catarina, em Camboriú. Além disso, conta com um 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.

Camboriú possui 16 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ) que integram o Programa de Controle de Qualidade de Água.

Um Relatório de Qualidade de Água é disponibilizado anualmente no site da concessionária, disponibilizando todos os dados para a comunidade. [Confira o de 2024 clicando aqui!](#)



**Análises de  
água realizadas  
em 2024:  
5.392**



ESG

# Social





# Apoio ao

Rio Grande do Sul

Entre o final de abril e o início de maio de 2024, o Rio Grande do Sul foi duramente atingido por enchentes históricas, causadas por um volume de chuvas extremamente acima do normal. Rios transbordaram, cidades foram alagadas e milhares de pessoas precisaram deixar suas casas. O impacto foi devastador, marcando profundamente a população e exigindo uma ampla mobilização para enfrentar as consequências e iniciar a reconstrução.

A Águas de Camboriú se uniu às campanhas de arrecadação de donativos, promovidas em conjunto com o Núcleo Solidário de Camboriú. A iniciativa buscou suprir a falta de itens de higiene e limpeza entre as famílias atingidas, além de roupas, contribuindo para a saúde e o bem-estar da população em meio à tragédia.

A mobilização contou com o apoio de moradores, empresas locais e instituições sociais, evidenciando a força da solidariedade e o espírito de união em momentos de crise.



# A atuação social também é da nossa natureza

Nas próximas páginas conheça nossos programas e projetos sociais

Programa  
*Respeito Dá o Tom*

Grupo de entidades sociais  
*Núcleo Solidário*

Ação conjunta  
*Campanha do Agasalho*

Programa  
*Voluntariado*

Ação Social  
*Prospera*

Programa  
*Tarifa Social*

Programa  
*Afluentes*

Programa  
*Saúde Nota 10*

Concurso Cultural  
*Água de Nosso Rio*

Programa  
*Portas Abertas*

Programa  
*De Olho no Óleo*

Ações de  
*Combate à dengue*

Signatários do Comitê  
*Movimento ODS SC*



**Luana  
Leandro  
Monteiro**  
Coordenadora  
do programa  
em SC



## Programa *Respeito Dá o Tom*

A Águas de Camboriú implantou em 2018 o programa criado pela sua controladora Aegea, chamado “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, 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.
- 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 2024 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.

Uma das ações internas e de integração foi a realização de um diagnóstico sobre a diversidade na gestão da equipe, que destacou os benefícios de se contar com um time diverso. Na ocasião da apresentação dos resultados, uma dinâmica intitulada “Jogo dos Privilégios” foi conduzida, com o objetivo de demonstrar, na prática, que nem todas as pessoas partem do mesmo ponto de partida em suas trajetórias pessoais e profissionais.





# Campanha do AGASALHO

CAMBORIÚ 2024

Em seu quinto ano consecutivo, o Núcleo Solidário realizou a Campanha do Agasalho, ação conjunta das instituições sociais de Camboriú. Com a aproximação da época mais fria do ano, em junho de 2024 pontos de coletas foram distribuídos pelo município. A iniciativa 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.

Anualmente a campanha também conta com um evento de arrecadação

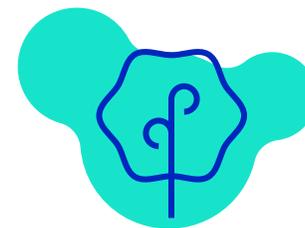
chamada de Dia D da Campanha do Agasalho, que neste ano foi realizado em três datas diferentes. A primeira ação, como nos anos anteriores, aconteceu no Ginásio de Esportes Irineu Bornhausen e ofertou diversas atividades para a população que estava presente para doar, como apresentações artísticas, oficinas, pintura do rosto, brincadeira, dentre outros.

A segunda ação foi realizada pela Univolei Camboriú, parceira do Núcleo, junto a um Campeonato de Voleibol Feminino. Já a terceira parte aconteceu no bairro Monte Alegre.



**+12 mil**  
peças arrecadadas





# Voluntariados

Unidos para fazer o bem

A Regional Santa Catarina 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.



**Doação de sangue**  
Agea SC



**Acolhe Camboriú**  
Águas de Camboriú



**Apoio a Semana Cívica**  
Secretaria de Educação

## Ação Social

# Prospera

Com diversos serviços em benefício da população, a Águas de Camboriú, por meio do Instituto Aegea, braço de iniciativas socioambientais da companhia, promoveu o Prospera – Um Movimento pelo Cuidado com a Vida. O evento nacional aconteceu simultaneamente em 15 cidades nas quais a Aegea atua. Em Camboriú teve a parceria da Prefeitura de Camboriú e do Núcleo Solidário.

A iniciativa pioneira no setor uniu Voluntariado e Responsabilidade Social para beneficiar o município com serviços gratuitos de cidadania, inclusão social, saúde, educação e lazer para a comunidade local.

Com foco no bem-estar e saúde da população, o evento ofereceu exames gratuitos, corte de cabelo, massagem, recebimento de currículo para a Águas de Camboriú, dentre diversos outros atrativos. Além disso, contou com recreação para as crianças, apresentações artísticas, distribuição de pipoca e algodão doce e a presença do mascote da concessionária.

A equipe de Voluntariado da AEGEA Regional Santa Catarina esteve amplamente envolvida na ação, visando melhorar a qualidade de vida e gerar impacto duradouro na vida das pessoas.



# 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.

## *O que é Tarifa Social?*

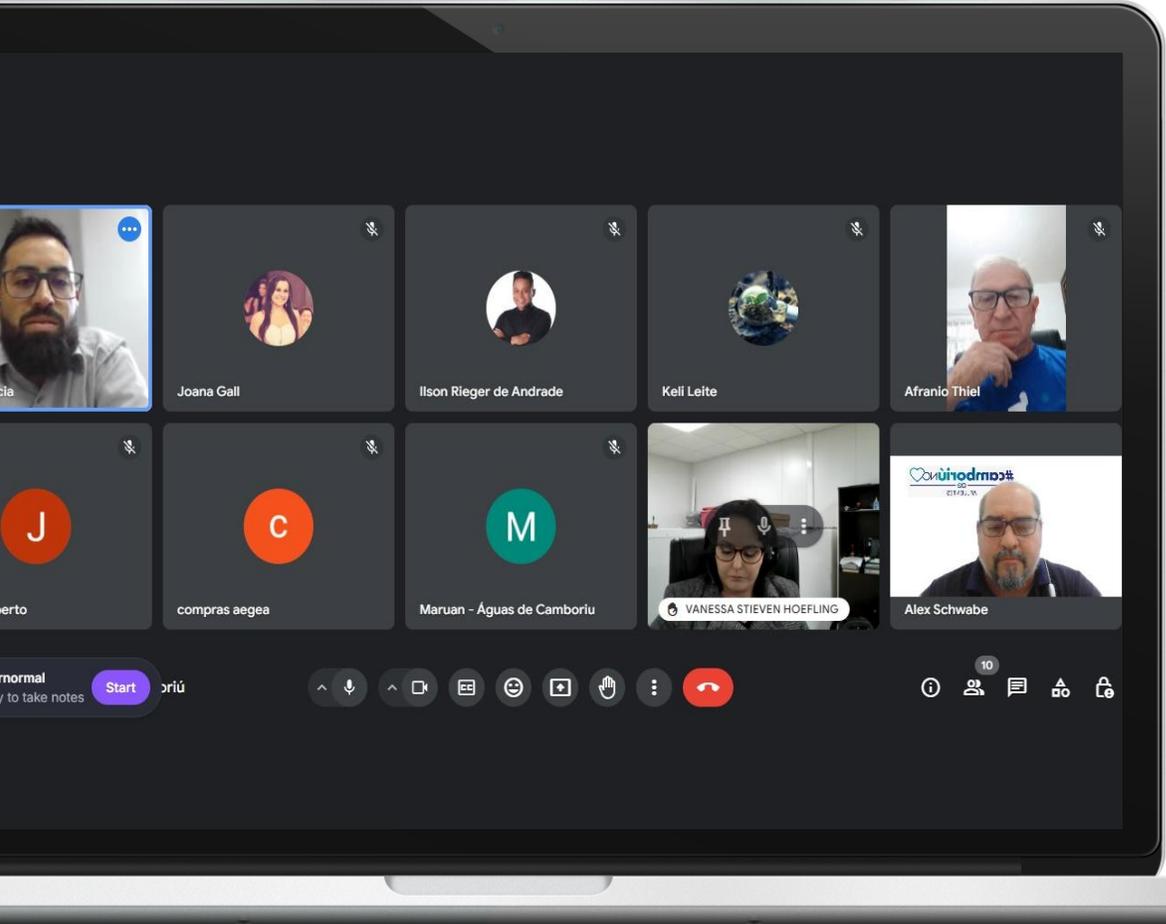
É um benefício que institui o desconto de até 80% na taxa de água e esgoto, para quem possui uma casa menor de 70 m<sup>2</sup>, não possui automóvel e tem uma renda familiar de até um salário mínimo.

## *Como fazer a inscrição?*

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

## Saiba mais sobre o 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.

Em 2020 a Águas de Camboriú mudou o formato do programa para manter e ampliar o diálogo enfrentando tempos de Covid-19, adotando 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.

Ano	Reuniões realizadas	Participantes
2020	5	39
2021	10	96
2022	8	74
2023	5	67
2024	6	49



# 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 Camboriú. 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.

Ano	Escolas participantes	Alunos impactados	Professores envolvidos
2020	12	1.135	28
2021	12	1.316	28
2022	13	1.320	28
2023	13	1.320	28
2024	26	2.020	158

# ÁGUA DE NOSSO RIO

## CONCURSO CULTURAL

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

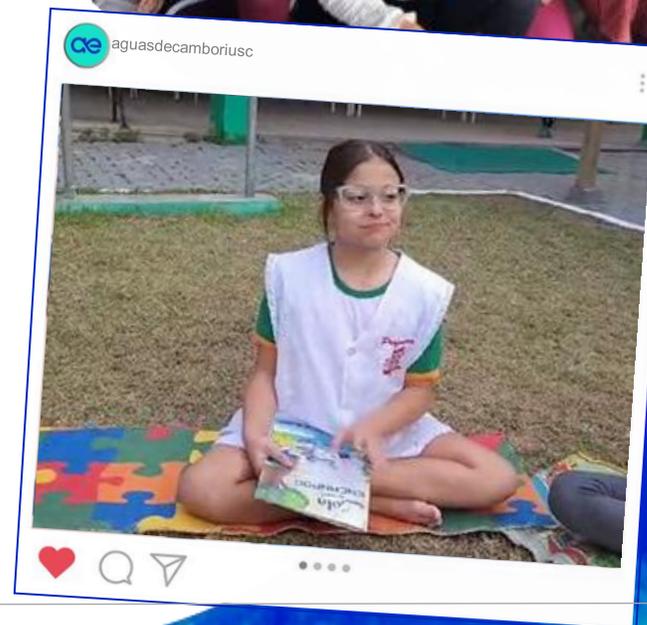
O concurso consiste no envio de vídeos dos alunos com o tema que dá nome ao projeto. Cada turma é um grupo e a publicação dos vídeos é feita na rede social da Águas de Camboriú. Em 2023 a escolha do vídeo vencedor passou a acontecer através da avaliação de um comitê formada por colaboradores da Águas de Camboriú e Secretaria de Educação, com base em critérios como criatividade, produção do vídeo e aderência ao tema.

Além de ser um complemento dinâmico dos ensinamentos

dados através do Saúde Nota 10 e reforçar o aprendizado, o concurso 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 2024, a vitória foi do C.E.M. Abelardo Torquato Rosa. Cada estudante ganhou uma mini caixa de som e a professora responsável recebeu um aparelho de assistência virtual.



- Educação *ambiental*
- Atividade *dinâmica*
- Engajamento *comunitário*
- Envolvimento *familiar*

# PORTAS ABERTAS

Desenvolvido pela Águas de Camboriú, o Portas Abertas busca conectar a concessionária com os diferentes públicos da empresa.

O programa leva estudantes, entidades sociais, parceiros e comunidade em geral em visitas guiadas às instalações da empresa, tanto no prédio de Camboriú quanto nas Estações de Tratamento de Água (ETA) de outras unidades.

Na sede da empresa, os grupos

conhecem todo o espaço de trabalho e visitam o Laboratório de Análise de Água e o Centro de Operações Integradas (COI), onde todo o sistema de abastecimento de água é monitorado 24 horas.

O programa é uma oportunidade de aprender sobre saneamento básico e a importância da água tratada. As visitas também contribuem para promover a conscientização ambiental e para incentivar o uso racional dos recursos naturais.

Ano	Visitas	Visitantes
2021	1	67
2022	13	210
2023	19	298
2024	13	304



# DE OLHO NO ÓLEO

Em 2022 a Águas de Camboriú implementou o De Olho no Óleo, programa pioneiro que só foi viabilizado graças a uma parceria entre concessionária, a Fundação Municipal do Meio Ambiente (Fucam) e a Secretaria de Saneamento Básico (SESB), além do Núcleo Solidário.

O descarte incorreto do óleo é um problema que atinge fortemente o meio ambiente, já que uma gota de óleo contamina cerca de 50 litros de água. Pensando nisso, a concessionária desenvolveu o programa, que consiste em distribuir pontos de coleta pelo município.

Os ecopontos, como são chamados, foram

distribuídos por diferentes locais da cidade, como: APAE, FUCAM, Instituto Federal Catarinense, Águas de Camboriú, diversas Unidades Básicas de Saúde, dentre outros.

Em 2024, 548 litros de óleo foram arrecadados, garantindo que mais de 13 milhões de litros de água não sejam poluídos, uma vez que cada 1 litro de óleo pode poluir 25 mil litros de água.

Todo o óleo arrecadado é revertido em doação para uma instituição social do município. Em 2024, a beneficiada foi a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE).

Ano	Ecopontos	Óleo arrecadado
2022	5	507 L
2023	5	451 L
2024	10	548 L





## Combate à *Dengue*

Em parceria com a prefeitura, a Águas de Camboriú realizou uma importante ação de conscientização voltada à prevenção da dengue. Panfletos informativos foram distribuídos pelos leituristas da concessionária, que têm acesso a todas as residências do município, ampliando o alcance da mensagem. Além disso, os materiais também foram disponibilizados em unidades de saúde, garantindo que mais moradores tivessem acesso às informações.

A iniciativa teve como foco orientar a população sobre os riscos da proliferação do mosquito *Aedes aegypti* e as medidas necessárias para evitá-la. Os panfletos destacavam formas simples e eficazes de prevenção, como eliminar água parada em

recipientes, calhas, vasos de plantas e outros possíveis criadouros. A campanha reforçou que o combate ao mosquito depende do esforço conjunto entre poder público e comunidade, e que pequenas atitudes no dia a dia fazem grande diferença na proteção da saúde coletiva.

Essa ação refletiu o compromisso da Águas de Camboriú com a saúde e o bem-estar da população. Ao participar ativamente de campanhas preventivas e colaborar com iniciativas públicas, a concessionária demonstra que seu trabalho vai além do fornecimento de água e saneamento, contribuindo também para a promoção de uma cidade mais segura, consciente e saudável para todos.

Somos signatários do  
Comitê Movimento

**ODS SC**

## Missão

Mobilizar pessoas e organizações de Santa Catarina para a realização de práticas alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



O Movimento Nacional ODS Santa Catarina é constituído por voluntários, de carácter suprapartidário, plural e ecumênico, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade catarinense. Ele visa cumprir com os compromissos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, aprovada pelos países membros da ONU durante sua 70ª Assembleia Geral realizada em setembro de 2015, em Nova York.

O comitê busca pela construção de uma sociedade melhor, socialmente inclusiva, ambientalmente sustentável e economicamente equilibrada.

A Águas de Camboriú, bem como as demais unidades da Aegea Regional Santa Catarina, é signatária do movimento desde 2021, atuando através das reuniões, ações conjuntas e projetos que visam o atendimento das metas dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



MOVIMENTO  
NACIONAL  
**ODS**  
SANTA CATARINA  
OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL



SELO SIGNATÁRIO 2024

Atestamos, para os devidos fins, que

**Águas de Camboriú**

Cumpriu com os 06 (seis) compromissos de adesão com o Movimento Nacional ODS Santa Catarina no ano de 2023.

Florianópolis, 18 de março de 2024.

  
Gilson S. Zimmermann  
Coordenador Geral

  
Camile R. Bruns  
Coordenadora Mobilização

Este Selo não certifica e nem chancela as ações do signatário em relação aos ODS.

# 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 ERADICAÇÃO 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	18 IGUALDADE ÉTNICO-RACIAL
Respeito Dá o Tom				X	X			X		X						X		X
Grupo de Entidades Sociais	X		X			X				X	X	X		X	X	X	X	
Campanha do Agasalho																		
Prospera			X			X				X						X	X	
Voluntariado			X		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tarifa Social	X		X							X		X						
Afluentes						X										X	X	
Saúde Nota 10				X		X				X				X	X			X
Concurso Cultural Água de Nosso Rio				X		X				X								
Portas Abertas				X		X		X	X									X
De Olho no Óleo		X	X			X					X			X	X	X	X	X
Campanha de Combate à Dengue			X															X



# *Somos 3x premiados pela ALESC*

em Responsabilidade Social

Por três anos seguidos a Águas de Camboriú recebeu uma das mais importantes certificações do estado: o Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina.

Nos anos de 2021, 2022 e 2023, o Prêmio de Responsabilidade Social certificou a concessionária e suas coirmãs Águas de Camboriú, Águas de Penha e Águas de São Francisco do Sul – essa última ainda recebeu o troféu de destaque.

A certificação é 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).

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.



# Somos 6x certificados pelo Selo Social

Pelo sexto ano consecutivo a Águas de Camboriú recebeu um importante reconhecimento relacionado aos projetos sociais que desenvolve no município: o Selo Social.

A concessionária foi certificada com seis diferentes projetos: a Campanha do Agasalho 2023 (a qual participou em conjunto com o Núcleo Solidário), o Saúde Nota 10, Afluentes, Portas Abertas, e o Bosque das Memórias – Árvores da Saudade e Instituições Unidas para Revitalizar (os dois últimos promovidos em parcerias entre empresas e instituições).

## O QUE É O SELO SOCIAL?

É uma estratégia para estimular o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU), através do reconhecimento e valorização de empresas, organizações públicas e privadas e pessoas físicas que realizam investimentos sociais internos e externos em prol da sociedade. Para isso, baseia-se na avaliação dos investimentos promovidos pelas empresas de acordo com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).



**Raquel Helm**  
Responsabilidade  
Social

*“É uma alegria imensa fazer parte deste time, que abraça as ideias e coloca em prática. Tanto os projetos internos da Águas de Camboriú quanto às ações realizadas em parceria, tenho certeza que contribuiram e contribuem com o desenvolvimento de nossa região. Ficamos muito felizes e lisonjeados pelo reconhecimento.”*

Andressa  
Toschi Lindol  
Recursos Humanos



# Profissionais

além da conta

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 Camboriú, 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.

Nº de Colaboradores:

2019	55
2020	63
2021	80
2022	102
2023	101
2024	103

COLABORADORES	NÚMERO	%
Acima de 45 anos	16	15,5%
PNE	0	0%
Pardo/Negro*	43	41,7%
Jovem Aprendiz	4	3,8%
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.

Além de contar com cargos executivos e de gestão sob a responsabilidade feminina, a partir de 2023 a Águas de Camboriú se tornou a primeira unidade da Aegea do Brasil a contar com uma diretoria 100% feminina, formada pela Presidente Reginalva Mureb e pela Diretora Executiva Marafsa Mendonça, que também ocupam o cargo nas unidades de Bombinhas, Penha e São Francisco do Sul.

# Tolerância Zero

para discriminação e assédio

A Águas de Camboriú 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.

58,75%

Homens

41,75%

Mulheres





Maruan  
Karim  
cco

# Vacina

## contra a gripe

Com a queda das temperaturas, doenças como gripe e resfriados estão mais presentes no dia a dia das pessoas. Diante desse cenário e com o objetivo de promover a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida de seus colaboradores, a concessionária Águas de Camboriú realizou uma importante ação preventiva: uma campanha de vacinação não obrigatória contra o vírus da gripe.

A iniciativa reforça o compromisso da empresa com a saúde de sua equipe e reflete o cuidado com a coletividade, uma vez que a vacinação é uma das medidas mais eficazes para evitar surtos e reduzir a circulação do vírus na comunidade.

46

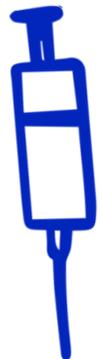
Colaboradores  
vacinados

47%

52

Colaboradores  
não vacinados

53%





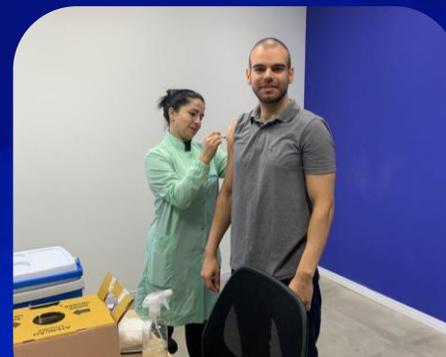
## Somos *Embaixadores da Saúde*

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*



VACINAÇÃO



DOAÇÃO DE SANGUE



GINÁSTICA LABORAL



FRUTAS NAS UNIDADES

# Benefícios

aos colaboradores

A Águas de Camboriú oferece uma série de benefícios visando assegurar a prática do bem-estar dos seus colaboradores, além dos que são estipulados pela legislação brasileira, como férias, décimo terceiro e vale transporte. O conjunto de benefícios visa criar condições de melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e, conseqüentemente, facilitar sua integração e permanência na empresa.

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

### Gympass

Benefício que oferece descontos em mais de 50 mil academias e estúdios, mais de 700 atividades e os melhores aplicativos de bem-estar.

## ORIENTA

### AE Orienta

Programa de saúde e bem estar que oferta gratuitamente o acesso a profissionais das áreas psicológicas, jurídicas, sociais e financeiras.



### Zenklub

Plataforma de terapia, que oferece 4 sessões de 50 minutos por mês. Também possibilita realizar consultas com nutricionista.



### Cartão Alelo

Vale alimentação/refeição para uso em diversos estabelecimentos, como restaurantes, lanchonetes e supermercados.

## SICOOB

### Empréstimo

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

## itaú

### Empréstimo

Através de uma parceria com o Banco Itaú, os colaboradores contam com uma alternativa de empréstimo consignado com juros abaixo dos praticados nos demais bancos.



### Seguro Unimed

Seguro de vida disponível para colaboradores e dependentes em duas opções de plano: básico e prático, ambos com valores acessíveis.

## bradesco dental

### Plano Odontológico

Benefício com quatro opções de planos, que incluem serviços desde o rol ANS ampliado até próteses completas e ortodontia.

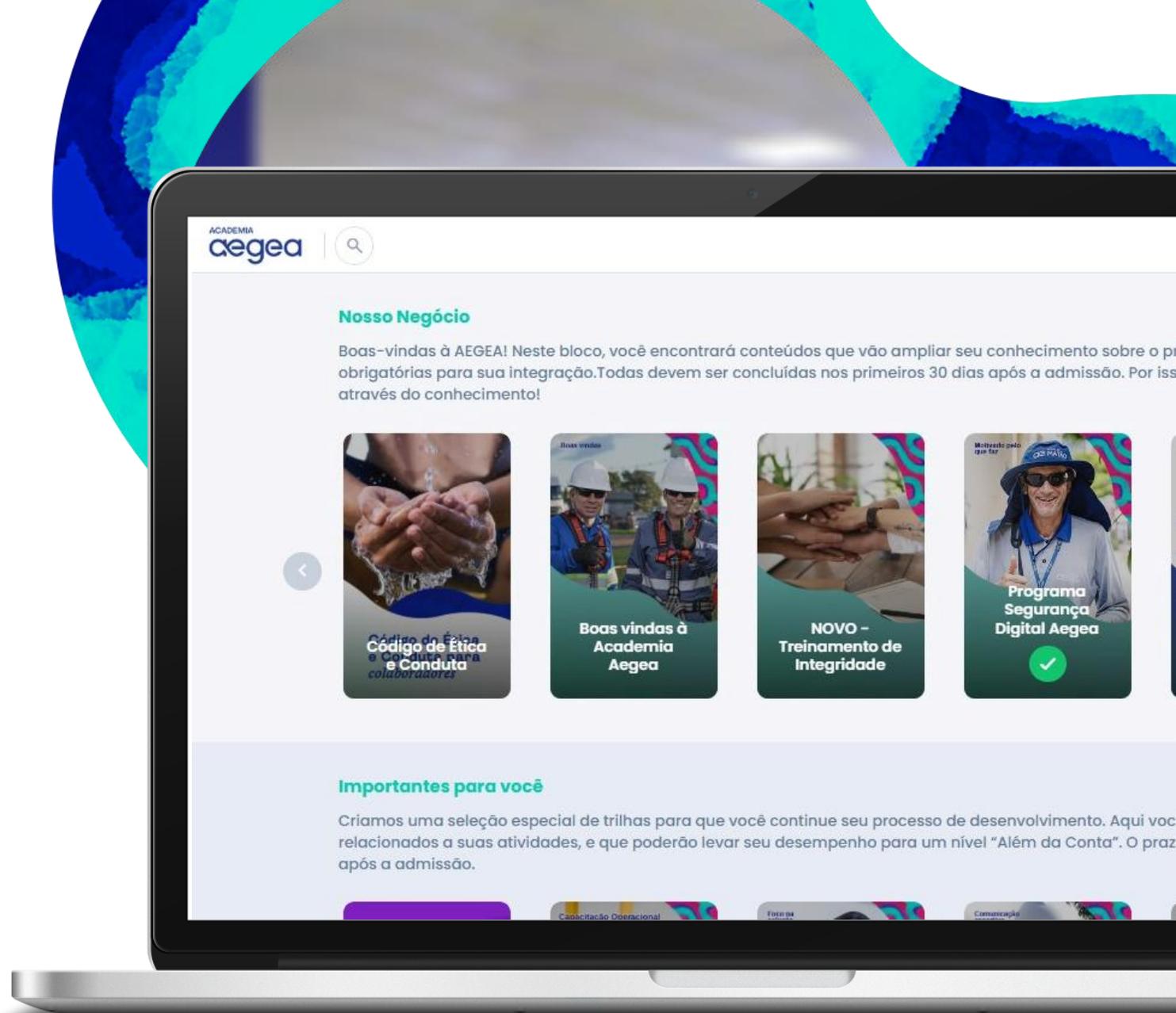
## Investimento na *capacitação*

A Águas de Camboriú, 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 2023 foram registradas cerca de 1.718 horas de treinamentos realizadas pelos colaboradores da concessionária.

### ACADEMIA **aegea**

Criada em 2014 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.

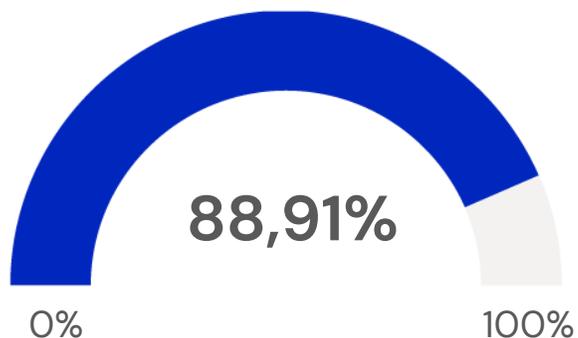


# Segurança

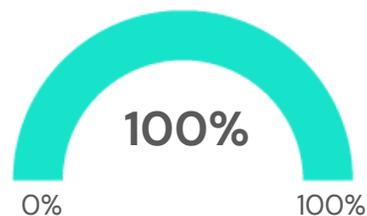
do trabalho

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

## Metas (Geral)



### 1 • Gestão de Saúde e Segurança



### 2 • Cultura de Segurança para Liderança



### 3 • Direção Segura



### 4 • Controle de contratados





## Prevenção a acidentes *de trânsito*

A Águas de Camboriú tem forte atuação interna na prevenção de acidentes de trânsito, visando garantir a segurança dos colaboradores e de terceiros.

O setor de Frotas, responsável pelos veículos utilizados pela concessionária, realiza checklists mensais para garantir que eles estejam em perfeito estado de funcionamento. Além disso, as manutenções preventivas são realizadas dentro dos prazos devidos.

Todos os veículos da Regional Santa Catarina possuem rastreadores, que possibilitam o controle de velocidade por via através de um sistema de Business Intelligence (BI). O sistema permite verificar se os colaboradores estão trafegando na velocidade permitida em cada via, o que gera indicadores individuais.

### ÍNDICE GRAVE

Meta abaixo de

**33,08**

**5,81**

Realizado

### ÍNDICE GRAVÍSSIMO

Meta abaixo de

**5,83**

**0,90**

Realizado

## 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.



ESG

# Governança



## 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 Camboriú 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 Interação 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 Camboriú 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 Camboriú. 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 Camboriú se submete a todos os requisitos, exigências e práticas da política da certificação, na condição de empresa controlada pela Aegea.

## Implantação do Sistema de *Gestão Integrada*

Em 2023, a Águas de Camboriú iniciou a implementação do Sistema de Gestão Integrado (SGI), que abrange as normas ISO 9001, 14001 e 45001. Essa iniciativa representa um importante avanço em nosso compromisso com a qualidade, a sustentabilidade e a segurança no ambiente de trabalho.

Como resultado desse esforço conjunto, no final de 2024, a concessionária conquistou as certificações ISO 9001, 14001 e 45001, reafirmando a excelência da gestão integrada e o comprometimento com práticas sustentáveis.

Reforçamos, assim, nosso compromisso em proporcionar um atendimento de excelência a clientes e stakeholders, focado na melhoria contínua e no rigoroso cumprimento de todos os requisitos normativos e regulatórios aplicáveis.

### *ISO 9001*

Reconhecida mundialmente, certifica nosso compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

### *ISO 14001*

Destaca nossa responsabilidade ambiental, assegurando que nossas operações minimizem impactos ao meio ambiente e adotem práticas sustentáveis.

### *ISO 45001*

Evidencia nossa dedicação à saúde e segurança ocupacional, promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os colaboradores.



## Relacionamento com *fornecedores*

A Águas de Camboriú 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.º 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 dezembro de 2015 foi dado início ao contrato de concessão, sob a fiscalização do Poder Concedente e da Agência Reguladora ARESC.

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 Camboriú 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 de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina (ARESC) é uma autarquia especial instituída pela Lei nº 16.673, de 11 de agosto de 2015, como Agência de Estado para fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos concedidos, bem como editar normas técnicas, econômicas e sociais para a sua regulação, quando o serviço for prestado. A natureza de autarquia especial conferida à ARESC, é caracterizada pela autonomia administrativa, financeira, técnica, patrimonial e de estabilidade dos mandatos de seus dirigentes.

A missão da ARESC é assegurar a adequada prestação dos serviços de saneamento básico, energia elétrica, gás canalizado e recursos minerais no estado de Santa Catarina, contribuindo para o desenvolvimento sustentável dos setores e garantindo o equilíbrio nas relações entre usuários, prestadores de serviços e Poder Público.

### ÓRGÃOS AMBIENTAIS

A Fundação do Meio Ambiente de Camboriú (FUCAM) tem como principal objetivo assessorar a Administração Pública Municipal em todos os aspectos relativos à implementação da Política Municipal do Meio Ambiente.

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 Camboriú, 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 Camboriú, 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 Camboriú 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 Camboriú 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 Camboriú 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.



An aerial photograph showing a large, circular, white water storage tank situated in a lush, green forest. The tank has blue pipes and a staircase leading up to it. The surrounding area is densely wooded with tall trees, and the sky is clear and blue. The image is partially framed by a white curved shape on the right side.

# Licença Social

## para operar

Em Camboriú 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 Camboriú, 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 da concessionária é a execução dos serviços de concessão para construção e operação do Sistema de Tratamento de Água e do Sistema de Esgotamento Sanitário do município de Camboriú, 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, no atendimento e recebendo as solicitações dos clientes.

Acompanhe nossos serviços com maior detalhamento nas páginas seguintes.



## Abastecimento *de água*

A Águas de Camboriú 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 Elevatórias de Água	30
Extensão de Rede Abastecimento de Água	315 km
Volume Distribuído Água	10.804.328,2 m <sup>3</sup>
Quantidade de Ligações Totais de Água	28.745
Quantidade de Ligações Ativas de Água	23.968
Volume Faturado de Água	7.135.958 m <sup>3</sup>



# Inovar

## é da nossa natureza

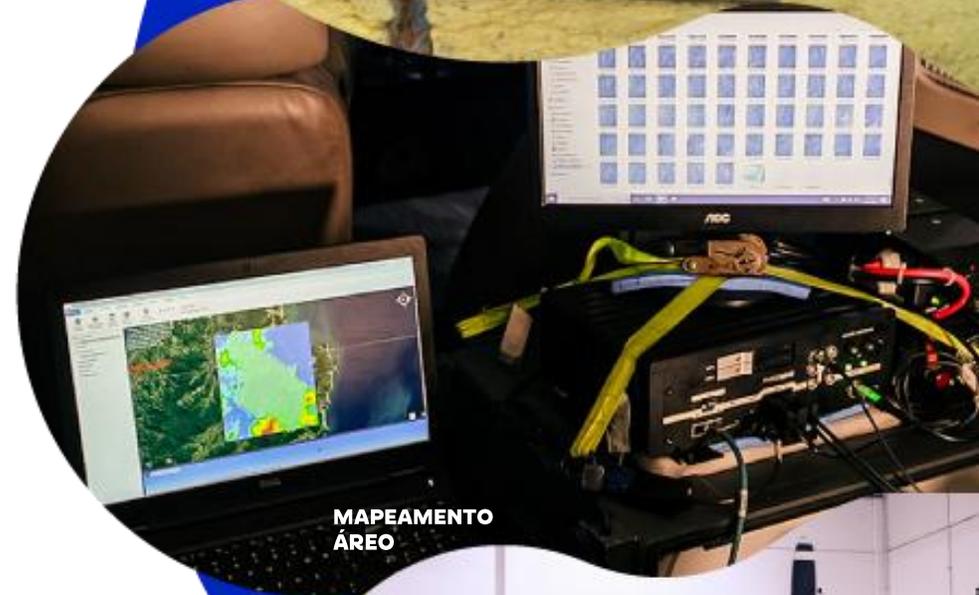
A Águas de Camboriú conta com diversos artifícios tecnológicos e/ou inovadores para a execução de suas atividades no município.

- **Metodologia Building Information Modeling (BIM):** Funciona em todo o sistema de abastecimento e esgotamento sanitário, alinhando estratégias entre negócios e operações da empresa. O BIM é um sistema inteligente de gestão de ativos que permite a criação digital de modelos virtuais precisos e completos de uma construção.
- **Óculos de visão tridimensional:** Em um complemento a metodologia, os óculos são utilizados por estudantes, comunidade em geral e profissionais que visitam a unidade, exibindo os mapas e estruturas da concessionária por meio de um passeio 3D – um tour pelas instalações da empresa sem precisar sair do lugar.
- **Modernização dos protocolos:** Os dados das análises de água são inseridos em uma plataforma online, que garante mais confiabilidade. A inserção no sistema ainda permite a gestão dos dados monitorados pelas análises.

- **Aplicativo interno:** Visando a melhoria dos processos internos da concessionária, a ferramenta chamada de 5M foi desenvolvida por colaboradores da empresa e é acessada por auditores e supervisores, que registram e identificam situações que não estão em conformidade.
- **Calça antimordidas:** A iniciativa inédita tem o objetivo de tornar a atividade dos leituristas mais segura, minimizando os impactos contra ataques de cães
- **Drone para vistoria de obras:** Com a utilização do equipamento é possível ter uma visão ampla e aérea das obras, auxiliando as vistorias.
- **Datalogger:** O aparelho é acoplado ao hidrômetro e mede a pressão constantemente, enviando as informações diretamente para o Centro de Operações Integradas (COI). O objetivo é melhorar ainda mais o serviço de distribuição de água na cidade.

Em 2024 a Águas de Camboriú ainda realizou uma iniciativa inédita e inovadora: através da tecnologia e da inteligência artificial, construiu um mapeamento aéreo, por meio de um escaneamento a laser, atualizando a topografia da cidade para utilizar nos projetos de esgotamento sanitário e abastecimento.

DATALOGGER



MAPEAMENTO  
ÁREO





# COI

Centro de  
Operações  
Integradas

O Centro de Operações Integradas (COI) foi implantado em 2018. Desde então, o abastecimento de água da Águas de Camboriú 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.

Monitoramento  
*24h em tempo real*

Referência em  
*tecnologia e inovação*

## 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).

Ano	Whatsapp	Ligações	T.M.A.
2019	20.002	30.952	00:03:52
2020	15.067	12.884	00:04:29
2021	19.518	13.922	00:03:19
2022	13.078	15.643	00:04:29
2023	8.794	13.461	05:39:10
2024	11.932	16.072	00:04:42



A Águas de Camboriú possui o serviço de atendimento em Libras 24 horas para os clientes alfabetizados na Língua Brasileira de Sinais. O usuário tem acesso ao serviço pelo site da concessionária, onde é direcionado a uma chamada de vídeo com um profissional capacitado. O cliente também pode optar pela comunicação escrita via chat.

A iniciativa promove maior acessibilidade, tendo como referência a Estratégia ASG – Ambiental, Social e Governança da organização.

# 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. A comunicação interna conta com ferramentas como reuniões virtuais, DDS, comitês, a Revista Aegea, dentre outros.

Uma ferramenta fundamental para esse processo é o grupo de Whatsapp interno, que foi criado para unir todos os colaboradores da concessionária em um único ambiente. 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*

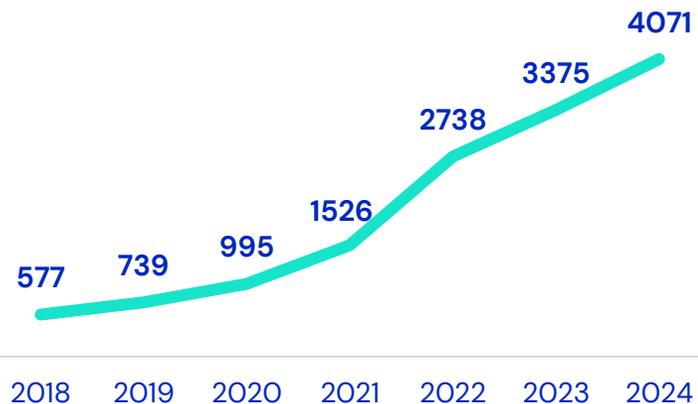
A Águas de Camboriú possui uma equipe de jornalistas especializada em Assessoria de Imprensa, responsável por divulgar os serviços da concessionária para a comunidade. O trabalho inclui a aproximação com os veículos de comunicação da região, visando o bom relacionamento. Os esforços se provam eficazes 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 a população informada, a concessionária divulgou durante o ano 67 comunicados de intervenção, reparos e/ou manutenções; 507 notícias sobre o esgoto; e 216 sobre investimentos em melhorias.

O trabalho da Responsabilidade Social também foi tema frequente, com 728 releases sobre a atuação do setor.

### EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS POSITIVAS



Centenas de pessoas aproveitam serviços gratuitos em Camboriú durante a primeira edição do Próspera - um movimento pelo cuidado com a vida

**Prefeitura de Camboriú autoriza implementação do esgotamento sanitário na cidade**

28/02/2024 - BIANCA ÁVILA

### EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS NEGATIVAS



**Águas de Camboriú investe em tecnologia no sistema de qualidade da água**

Águas de Camboriú recebe certificação do Selo Social em seis diferentes projetos

07/02/2024 Dicas

## 3º Prêmio Águas de *Jornalismo Ambiental*

A terceira edição do Prêmio Águas de Jornalismo Ambiental, promovida pelas concessionárias Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú, Águas de Penha e Águas de São Francisco do Sul, empresas da AEGEA SC, celebrou a excelência jornalística em um tema fundamental para a saúde pública e o meio ambiente.

A iniciativa, que já se consolida como um dos principais eventos de jornalismo de Santa Catarina, recebeu inscrições de diversas regiões do Estado nas categorias Texto, Vídeo, Áudio e Mídias Sociais.

A análise dos conteúdos foi realizada por uma comissão julgadora composta por profissionais da área, que avaliaram os trabalhos. No total, foram distribuídos R\$ 54 mil em prêmios em dinheiro, além de troféus e certificados.



**Reginalva Mureb**

Presidente da concessionária

*“Estamos gratos e muito felizes com a adesão dos profissionais da imprensa ao prêmio. Nossa expectativa é que a cada edição, ele tenha um impacto ainda maior na sociedade, inspirando novos jornalistas a abordarem este tema tão relevante”*



## Redes *sociais*

A concessionária está presente no Facebook e no Instagram, onde vem aumentando seus investimentos para alcançar mais pessoas. As redes sociais 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.

### SEGUIDORES FACEBOOK:

2020	3.862
2021	5.321
2022	7.670
2023	11.101
2024	14.409

### SEGUIDORES INSTAGRAM:

2020	425
2021	560
2022	2.203
2023	3.480
2024	5.598



/aguasdecamboriusc

CLIQUE PARA ACESSAR



@aguasdecamboriusc

CLIQUE PARA ACESSAR



# *Pilar Econômico*



# Investimento em *responsabilidade social*

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.

 CLIQUE AQUI PARA ACESSAR

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2020	R\$ 1.866.086
2021	R\$ 1.361.300
2022	R\$ 1.470.251
2023	R\$ 1.625.313
2024	R\$ 1.689.631

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	R\$ 533.924*
2021	R\$ 4.217.664*
2022	R\$ 476.866*
2023	R\$ 1.014.561 *
2024	R\$ 1.215.553*

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	R\$ 318.019
2021	R\$ 197.236
2022	R\$ 34.468
2023	R\$ 83.202
2024	R\$ 1.123.332

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

Ano	2020	2021	2022	2023	2024
Receita Líquida	R\$ 21.257.509	R\$ 26.618.317	R\$ 34.475.566	R\$ 35.165.812	R\$ 42.593.351
Folha de pagamento bruta	R\$ 2.506.639	R\$ 5.359.393	R\$ 5.291.097	R\$ 9.019.038	R\$ 9.089.688

Recolhimento de Imposto de Renda:

**R\$ 503.000,00**



ÁGUAS DE  
**AE CAMBORIÚ**

CNPJ: 23.397.533/0001-54  
R. Manoel Anastácio Pereira, 80 – Centro  
CEP 88340-000

0800 595 4444 (ligações e Whatsapp)  
[www.aguasdecamboriu.com.br](http://www.aguasdecamboriu.com.br)

**Reginalva Santana Mureb**  
Presidente da Águas de Camboriú

**Marco Antônio Campesatto dos Santos**  
Coordenador de Comunicação

**Natália de Souza C. da Silva**  
Diagramação

**Fotos**  
Águas de Camboriú  
Prefeitura Municipal de Camboriú