

Balanço Social 2024

ÁGUAS DE
AÉ PENHA



Sumário

Este Relatório

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

Meio Ambiente

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

Social

- 29** Apoio ao RS
- 30** Programas e projetos
- 44** ODS
- 46** Colaboradores

Governança

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

Pilar Econômico

- 77** Investimento em Responsabilidade Social



**Reginalva
Mureb**

Presidente da Águas
de Penha

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 Penha, 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 Penha. 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 Penha. 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



As Melhores da Dinheiro

1º lugar na categoria
'Serviços
Públicos/Saneamento'

Revista IstoÉ DINHEIRO



A Águas de Penha 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 Aegea:

Governança
Corporativa

Disciplina Financeira

Compromissos ESG

Eficiência Operacional

Escalabilidade



Em 2010, *nasce a* **ægea**

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 **ægea**

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 Penha. 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



Concessão | Entenda o que é

Águas de Penha 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 2015, para execução do
Contrato de Concessão nº 194/2015 –
PMP, com prazo de 35 anos

Edital Nº 01/2014-PMP

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.



Águas de
Penha:

*Nossa natureza
movimenta a vida!*

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 Penha 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.



O encanto de *Penha*

Estado:
Santa Catarina

Área: 57,7 Km²

Habitantes:
33.663 (IBGE)

A Águas de Penha 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.

Atualmente atende a todos os bairros do município com abastecimento de água.



Penha conta com 3 praias certificadas pelo selo **Bandeira Azul**, concedido a praias que atendem a critérios de meio ambiente, segurança, infraestrutura e educação ambiental. A certificação valoriza o local, atrai turismo sustentável e reforça o compromisso com a preservação.

Praia Grande

Praia da Saudade

Praia da Vovó



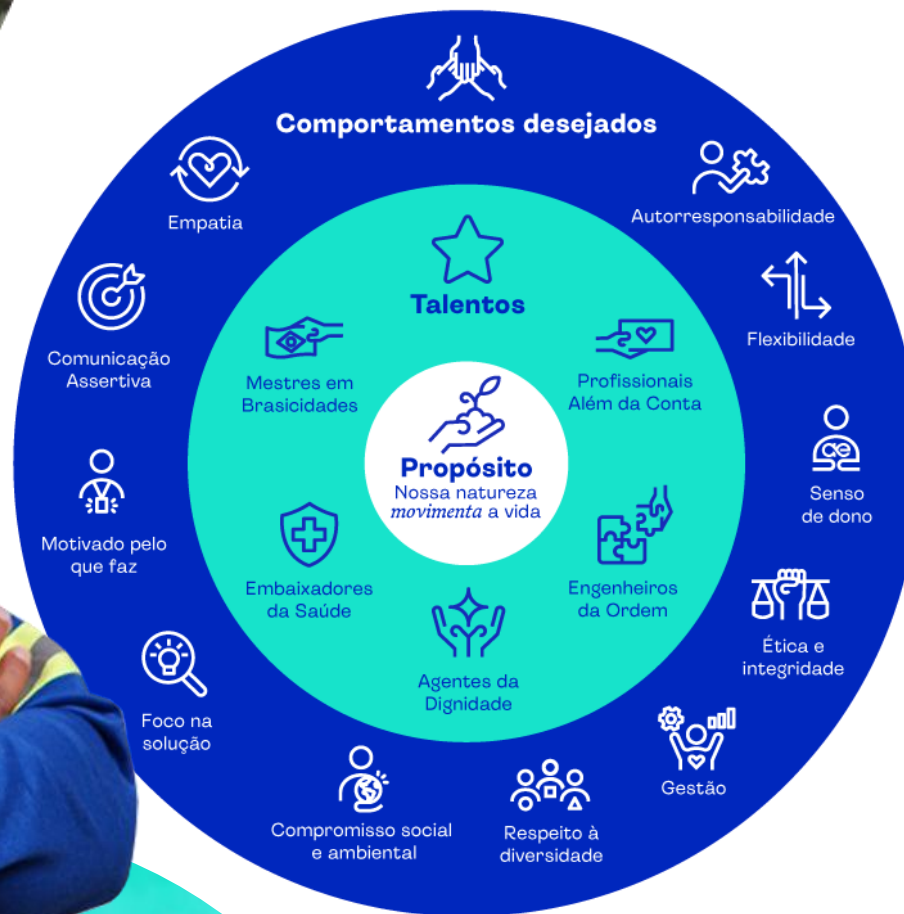
NOSSA SEDE:

Av. Eugênio Krause, 152
Centro, Penha/SC
CEP 88385-000





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

1 MiO

Ação relacionada ao ODS 8

A Águas de Penha, 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 Penha

Projeto de comunicação e acompanhamento para o período de implantação do sistema de esgotamento sanitário

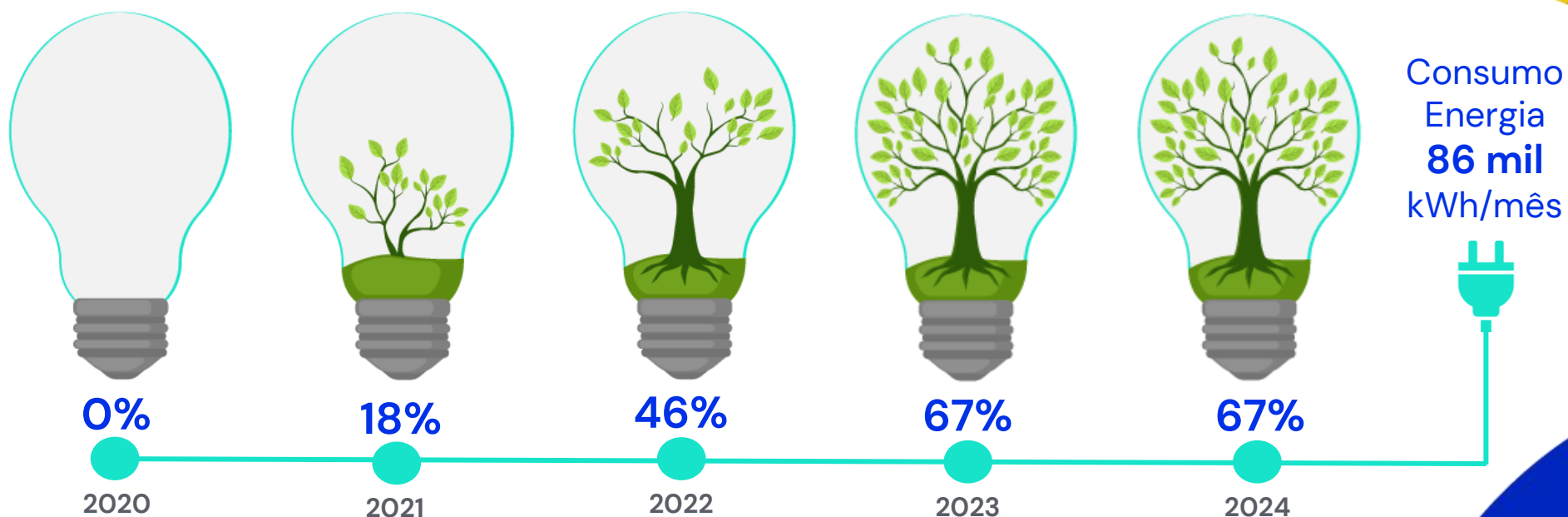
O sistema de esgoto é uma grande conquista para Penha. O investimento irá melhorar a balneabilidade das praias e, consequentemente, aquecer a atividade turística e impactar na valorização imobiliária em índices superiores a 14%. Tende a contribuir ainda para a recuperação dos corpos hídricos e na melhoria na saúde e na qualidade de vida da população.

A primeira etapa das obras de implantação da rede de esgoto atende aos bairros Gravatá e São Miguel, com a implantação de 22,2 quilômetros de rede de coletora de esgoto; 1.444 metros de linhas de recalque; sete estações elevatórias e interligar 1.829 domicílios ao

sistema.

Em junho de 2024 foi inaugurada a primeira Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) do município, conquista que beneficia diretamente a qualidade de vida da população e impulsiona o crescimento socioeconômico da cidade. Equipada com tecnologia de última geração, a ETE Gravatá garante alta eficiência na remoção de matéria orgânica, fósforo e nitrogênio. Isso significa que o esgoto tratado poderá ser devolvido aos rios e ao mar de forma segura, sem comprometer a qualidade da água e preservando o meio ambiente.





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 Penha 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.

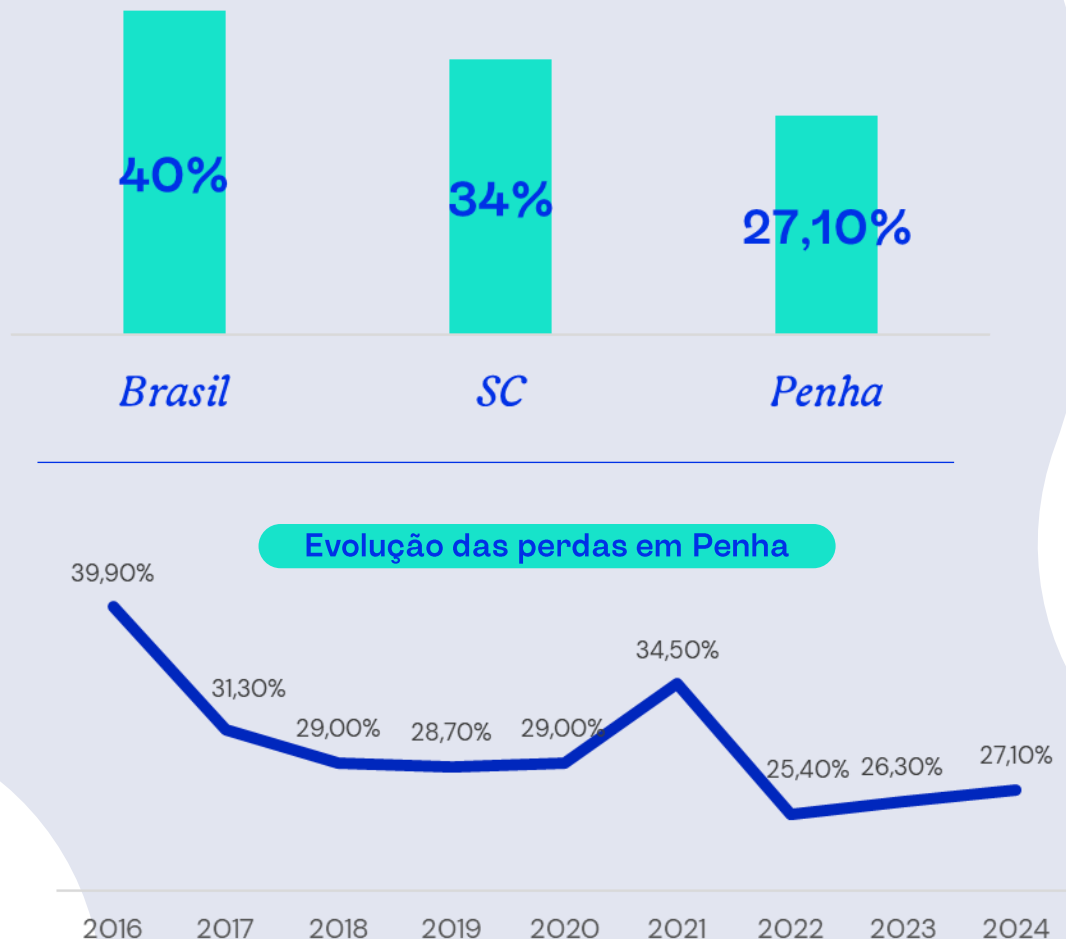
Entenda mais sobre o **Mercado Livre de Energia**

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.

Perdas de água

Média menor que a do Brasil e SC



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

Ainda que em 2023 e 2024 o número tenha sofrido um pequeno aumento em relação a 2022, principalmente por conta de alguns vazamentos em pontos ocultos de difíceis resoluções, 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

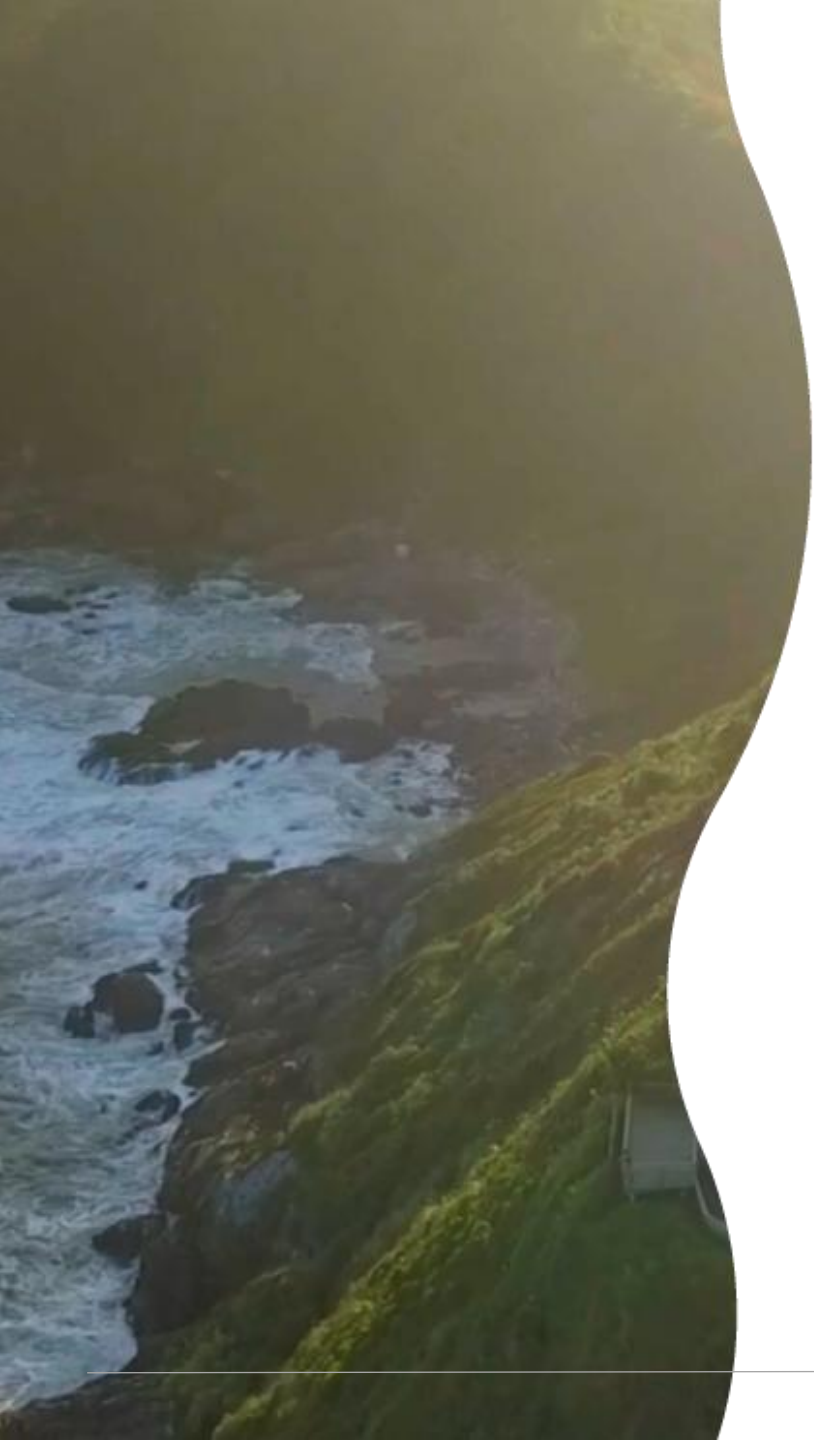
Intensificação do
treinamento da equipe

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 Penha 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 da Bacia Hidrográfica do Rio Itajaí. 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.

Monitoramento *ambiental*

O monitoramento ambiental consiste na avaliação periódica e sistemática de diversos aspectos relacionados ao meio ambiente, com o objetivo de identificar possíveis impactos e assegurar a conformidade com a legislação vigente. A concessionária realiza o acompanhamento de parâmetros importantes, contribuindo para a preservação ambiental e a sustentabilidade de suas operações.

Em relação ao monitoramento de corpos d'água em Penha, a concessionária realizou:



Água Bruta

13.999

análises
realizadas

14

pontos de
monitoramento

Análises
realizadas em:

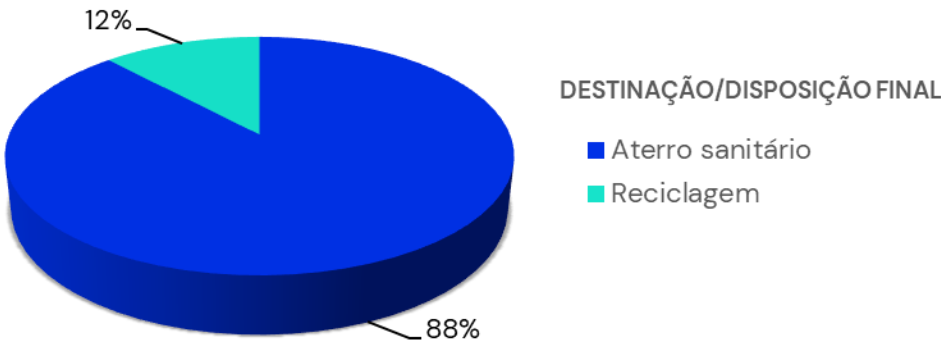
Poços
Lagoas de captação



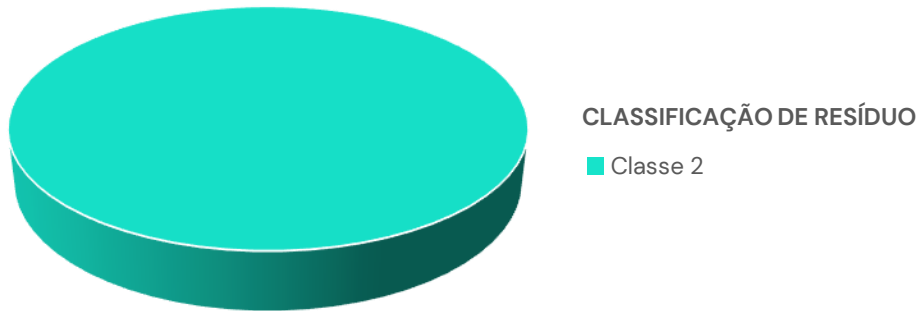
Gerenciamento de *resíduos*

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	0,01
15 01 06	Misturas de embalagens	0,02
20 01 39	Plásticos	0,02
19 12 01	Papel e cartão	0,02
16 10 01	Resíduos líquidos aquosos contendo substâncias perigosas	6,26
20 03 99	Resíduos urbanos e equiparados não anteriormente especificados	2,00
20 03 06	Resíduos de limpeza de esgotos, bueiros e bocas-de-lobo	0,98
20 03 04	Lodos de fossas sépticas	5,00
19 09 99	Outros resíduos não anteriormente especificados	21,00

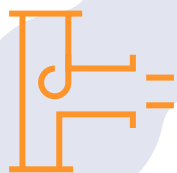
Volume de resíduo estimado de acordo com o ANO2-INO01-MAM99 – Inventário Anual de Resíduos 2024.

Garantia de qualidade da *água e efluentes*

A Águas de Penha conta com um laboratório de análises próprio. 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.

Penha possui 29 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:
32.303



ESG

Social





Apoio ao Rio Grande do Sul

EMPRÉSTIMO DE ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA COMPACTA

Em resposta à catástrofe climática que afetou o Sul do país, a Águas de Penha juntamente com a Prefeitura, emprestou uma Estação de Tratamento de Água modular ao Rio Grande do Sul. A estação foi direcionada à região metropolitana de Porto Alegre, onde as inundações comprometeram o abastecimento de água. O equipamento reforçou a estrutura de tratamento nas cidades, garantindo o fornecimento de água potável para cerca de 350 mil pessoas.

A operação reforçou o compromisso da concessionária e administração municipal com a responsabilidade social e a solidariedade entre comunidades.

ARRECADAÇÃO DE DONATIVOS

A Águas de Penha também se uniu às campanhas de arrecadação de donativos, promovidas em conjunto com a Rede Sustentável de Penha. A iniciativa buscou suprir a falta de itens de higiene e limpeza entre as famílias atingidas, contribuindo para a saúde e o bem-estar da população do Rio Grande do Sul 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
Rede Sustentável

Ação conjunta
Campanha do Agasalho

Programa
Voluntariado

Programa
Tarifa Social

Programa
Afluentes

Programa
Saúde Nota 10

Concurso Cultural
Água de Nossas Praias

Programa
Portas Abertas

Programa
De Olho no Óleo

Apoio na conquista da
Bandeira Azul

Ações de
Combate à dengue

Signatários do Comitê
Movimento ODS SC



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

Programa *Respeito Dá o Tom*

A Águas de Penha 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 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.
- 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 em suas trajetórias pessoais e profissionais.



Rede Sustentável

Relacionamento com instituições sociais

A Águas de Penha possui um estreito relacionamento com as instituições do município. A concessionária apoiou a criação do grupo Rede Solidária, que reúne instituições sociais e empresas do município, visando a atuação conjunta em atividades, campanhas, projetos e eventos em prol da sociedade. A concessionária conta com o Voluntariado para apoiar e participar das ações.

A rede realizou 7 reuniões ao longo do ano e conta com 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 2024, 18 instituições faziam parte da Rede Sustentável.





Em seu quarto ano consecutivo, a Rede Sustentável realizou a Campanha do Agasalho, ação conjunta das entidades sociais. Com a aproximação da época mais fria do ano, em junho pontos de coletas foram distribuídos pelo município. 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.



+18 mil
peças
arrecadadas





Doação de sangue – Aegea SC



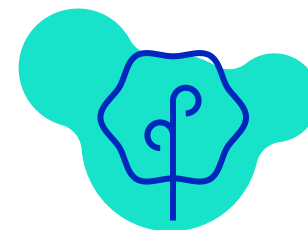
Limpeza da Praia Grande – Corpo de Bombeiro e Coza Mashquirida



Dia das Crianças – APAE



Chegada do Papai Noel – Corpo de Bombeiros e Rede Sustentável



Voluntariado

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 cinco municípios e de instituições sociais parceiras, sempre visando fazer o bem à comunidade.

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

E
muito
mais

Limpeza da Praia
do Quilombo –
AMAQ

Dia do Bem
SESC

Ação Praia Acessível
Corpo de Bombeiros

Limpeza da lagoa do
Quinicaludo – Associação
Praia Alegre

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 82% na taxa de água e esgoto, para quem está em dia com o pagamento da tarifa mensal, tem um consumo médio nos últimos 12 meses de até 10m³ e está cadastrado em algum programa social do município. O desconto se dará até o consumo de 10m³; aquilo que exceder será cobrado no valor normal da tarifa.

Como fazer a inscrição?

O usuário deve enviar RG e CPF pelo Whatsapp 0800 595 4444 ou pelo e-mail faleconosco@aguasdepenha.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





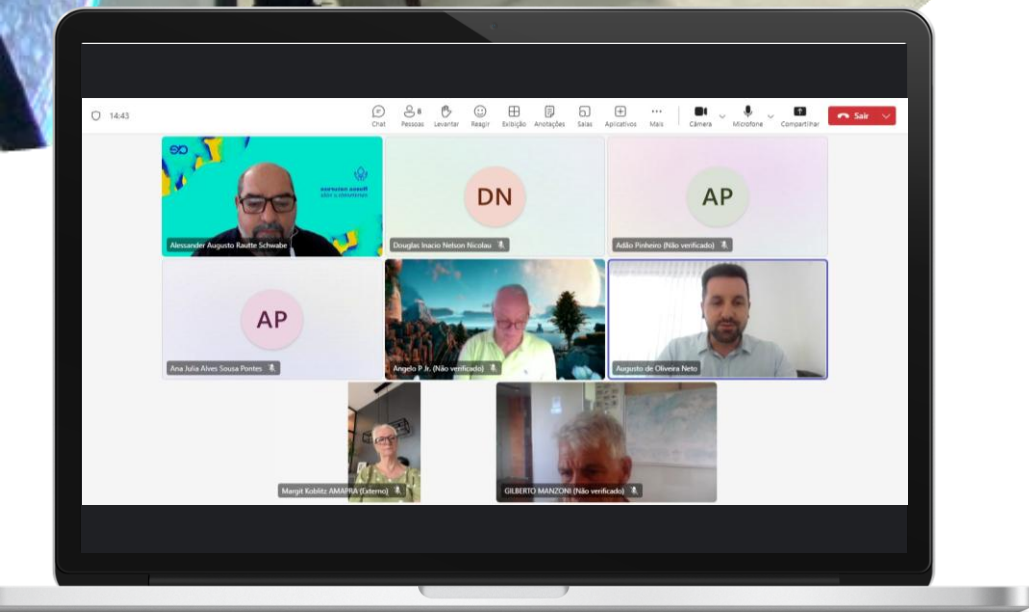
AFLUENTES

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 Penha 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	6	51
2021	10	108
2022	9	124
2023	7	138
2024	14	151



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 Penha. 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	399	27
2021	12	399	28
2022	12	399	27
2023	12	399	28
2024	25	802	56

ÁGUA DE NOSSAS PRAIAS

CONCURSO CULTURAL

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

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 Penha. Em 2023 a escolha do vídeo vencedor passou a acontecer através da avaliação de um comitê formada por colaboradores da Águas de Penha 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, consequentemente, conseguindo levar informações para mais moradores.

Ao final do concurso, a escola vencedora ganha prêmios. Em 2024, a vitória foi do G.E.M. Antônio José Tiago. 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 Penha, 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. Na Estação de Tratamento de Água

(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 Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) e o Centro de Operações Integradas (COI) também estão abertas para receber a população interessada.

Ano	Visitas	Visitantes
2022	3	85
2023	6	120
2024	11	239



DE OLHO NO ÓLEO

Em 2022 a Águas de Penha implementou o De Olho no Óleo, programa pioneiro só foi viabilizado graças a uma parceria entre concessionária e Prefeitura Municipal, além da Rede Sustentável.

O descarte incorreto do óleo é um problema que atinge fortemente o meio ambiente. 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 Águas de Penha, APAE, dentre outros.

Em 2024, 695 litros de óleo foram arrecadados, garantindo que mais de 17 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 dos Pais e Amigos dos Autistas (AMA).

Ano	Ecopontos	Óleo arrecadado
2022	2	40 L
2023	4	143 L
2024	12	695 L



Apoio na conquista da *Bandeira Azul*

A conquista da Bandeira Azul pela Praia da Saudade, Praia Grande e Bacia da Vovó é um marco importante para Penha e resultado de um trabalho contínuo que envolve diversas frentes: poder público, comunidade e iniciativa privada.

Entre os parceiros que contribuem ativamente para essa conquista está a Águas de Penha, que apoia o município com iniciativas ligadas ao saneamento básico, educação ambiental e ações sustentáveis. A concessionária integra o comitê gestor do programa Bandeira Azul em Penha, demonstrando seu compromisso com o desenvolvimento sustentável do município.

Além de garantir avanços em infraestrutura, qualidade da água e a expansão da rede de coleta e tratamento de esgoto, a Águas de Penha desenvolve projetos

socioambientais que ajudam a atender aos critérios da certificação internacional. Iniciativas como o Saúde Nota 10, voltado à educação ambiental nas escolas, o Portas Abertas, que aproxima a comunidade da operação da concessionária, e o De Olho no Óleo, que promove o descarte correto de resíduos, são exemplos do trabalho realizado em parceria com a população.

A concessionária ainda desenvolveu uma cartilha chamada "Praias Limpas – Como podemos ajudar?" em parceria com a Prefeitura, com instruções

Com esse engajamento, a empresa fortalece o posicionamento de Penha como referência em turismo sustentável e qualidade ambiental, contribuindo para que a cidade continue a brilhar como vitrine para o Brasil e o mundo.





Combate à *Dengue*

Em parceria com a prefeitura, a Águas de Penha 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.

A Águas de Penha também esteve envolvida no Dia D de Combate contra a Dengue, proposto pela Vigilância Sanitária, que realizou vistorias nos imóveis do município para procurar possíveis criadouros do mosquito.

Essas ações refletiram o compromisso da Águas de Penha 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 Penha, 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.



SELO SIGNATÁRIO 2024

Atestamos, para os devidos fins, que

Águas de Penha

Cumriu 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 ERRADICAÇÃO DA POBREZA	2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL	3 SAÚDE E BEM-ESTAR	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA	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																		
Voluntariado			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 Nossas Praias				X		X				X								
Portas Abertas				X		X			X	X								X
De Olho no Óleo			X	X		X					X			X	X	X	X	
Apoio na conquista da Bandeira Azul			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 Penha 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 Bombinhas, Águas de Camboriú 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.

José Raimundo
Operador de ETE



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 Penha, 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	39
2020	39
2021	28
2022	30
2023	39
2024	43

COLABORADORES	NÚMERO	%
Acima de 45 anos	9	20,93
PNE	0	0
Pardo/Negro*	17	39,53
Jovem Aprendiz	1	2,33
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 Penha 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 Maraísa Mendonça, que também ocupam o cargo nas unidades de Bombinhas, Camboriú e São Francisco do Sul.

Tolerância Zero

para discriminação e assédio

A Águas de Penha 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.

83,72%

Homens

16,28%

Mulheres





André Aurino
da Silva
Operação

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 Penha 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.

10

Colaboradores
vacinados

31%

22

Colaboradores
não vacinados

69%





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



OFERECIMENTO DE FRUTAS

Benefícios

aos colaboradores

A Águas de Penha 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, consequentemente, 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.

AE 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.



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.



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.



Plano Odontológico

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

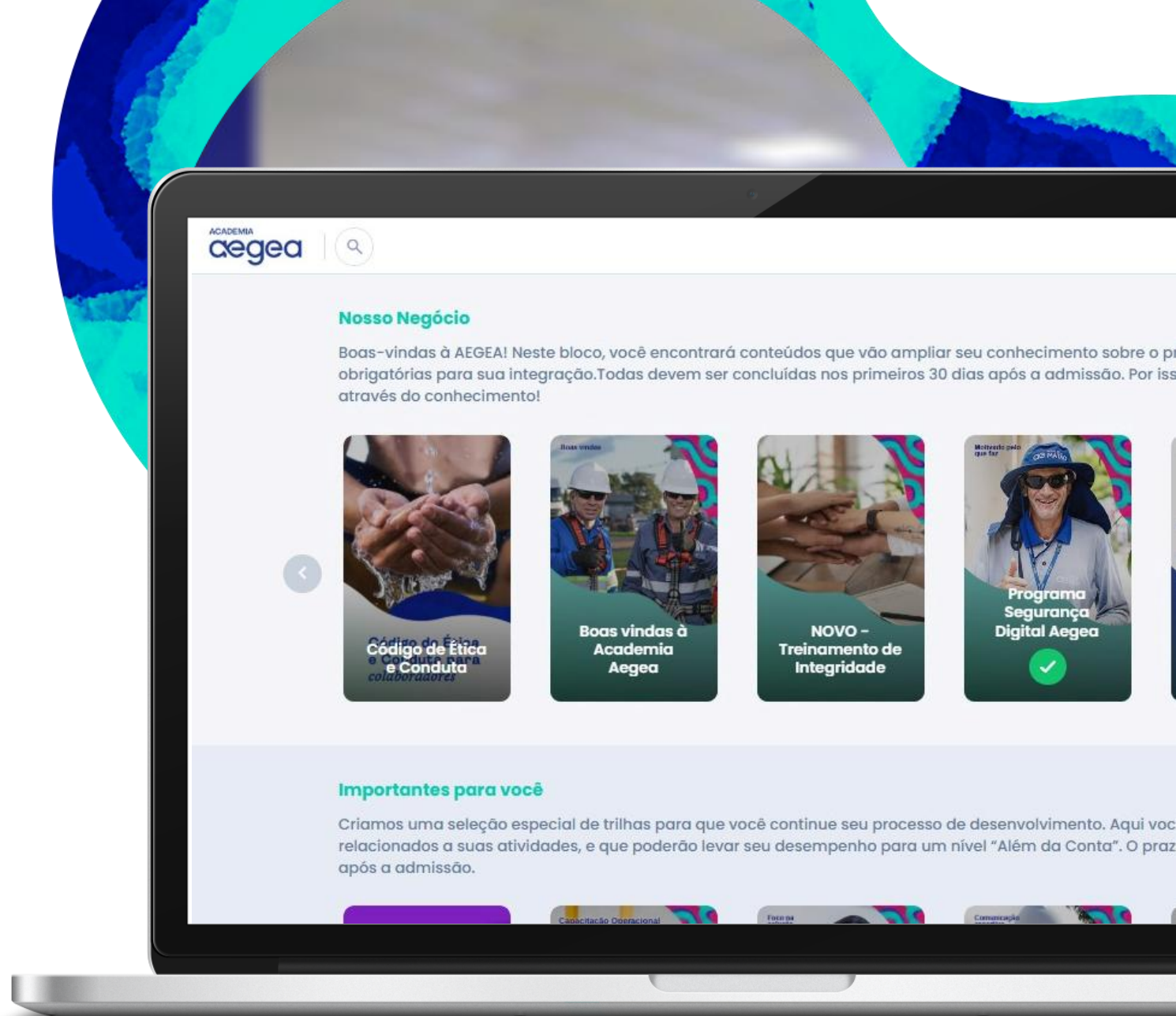
Investimento na *capacitação*

A Águas de Penha, 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 2024 foram registradas cerca de 333 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.

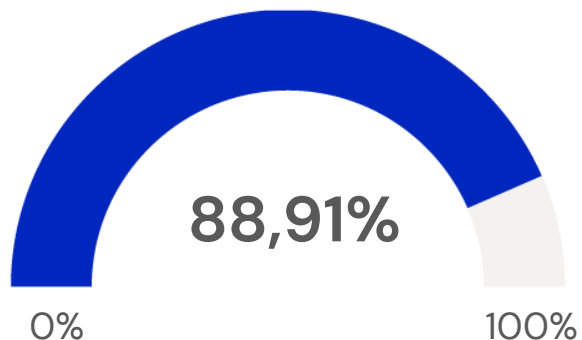


Segurança

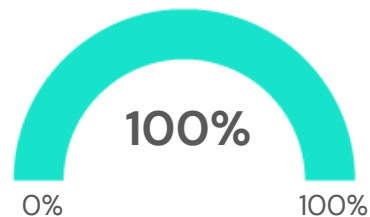
do trabalho

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

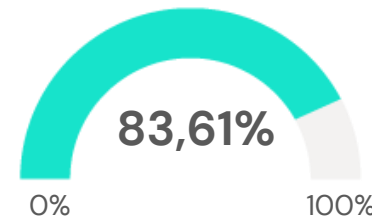
Metas (Geral)



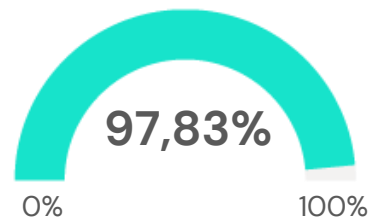
1 • Gestão de Saúde e Segurança



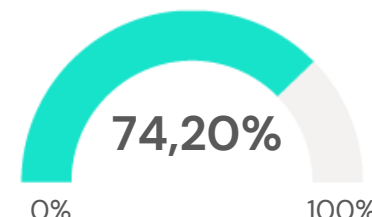
2 • Cultura de Segurança para Liderança



3 • Direção Segura



4 • Controle de contratados





Prevenção a acidentes *de trânsito*

A Águas de Penha 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 Penha 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 Penha 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 Penha. 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 mantêm 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 Penha 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 Penha 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 Penha 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.aegee.com.br/compliance/.

PODER CONCEDENTE

Em novembro de 2015 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 Penha 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

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 Penha, 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 Penha, 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 Penha 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 Penha 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 Penha busca garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades, e o seu compromisso também se estende ao tratamento dos dados pessoais. Isso engloba os clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, candidato a uma de nossas vagas de emprego, administrador ou colaborador.

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

Proibição de *mão de obra escrava*

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





Licença Social

para operar

Em Penha 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 Penha, 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 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 Penha, 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, na Estações de Tratamento de Água (ETA), na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) 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 Penha 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	1
Capacidade de Tratamento	87 l/s
Estações Elevatórias de Água	17
Extensão da Rede de Água	165,89 km
Captação Água Subterrânea (poços)	12
Capacidade dos Poços (m³/h)	82,8
Volume de Água Importado	2.174.472 m³
Volume de Água Distribuído	3.604.714 m³
Volume de Água Faturado	3.285.870 m³
Ligações Totais de Água	19.900
Economias de Água	19.760

ESGOTO	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estação de Tratamento de Esgoto - ETE	3
Capacidade de Tratamento	14 l/s
Estações Elevatórias de Esgoto	7
Extensão de Rede Coletora de Esgoto	23 km
Volume de Esgoto Tratado	39,50 m³
Ligações Totais de Esgoto	1.062
Economias de Esgoto	1.086

Poços

artesianos

O sistema de abastecimento de Penha conta com 12 poços tubulares de grande profundidade do município (artesianos), localizados em pontos estratégicos do sistema.

Os poços são automatizados para maior controle operacional e segurança hídrica. Com a automação foi possível melhorar a distribuição de água nos bairros, principalmente durante a temporada de verão, quando aumenta o consumo. A equipe da concessionária tem informações em tempo real da vazão, pressão de saída e tempo de operação dos poços no Centro de Operações Integradas (COI). Além disso é possível atuar de forma preventiva, caso seja identificado algum tipo de alteração no funcionamento.



Inovar

é da nossa natureza

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

- **Metodologia Building Information Modeling (BIM):** Utilizada em todo o sistema de abastecimento e esgotamento sanitário, alinha estratégias entre negócios e operações. 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:** Complementam o uso do BIM e são utilizados por estudantes, visitantes e profissionais para realizar um tour virtual 3D pelas instalações da empresa.
- **Modernização dos protocolos:** Os dados das análises de água são inseridos em uma plataforma online, que garante mais confiabilidade e permite a gestão facilitada.
- **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:** Iniciativa inédita para aumentar a segurança dos leituristas, reduzindo riscos de 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.
- **Sistema IRIS®:** Desenvolvida pela WATERLOG®, a tecnologia se baseia no conceito de Cidades Inteligentes e coleta dados em tempo real sobre o consumo de água de cada imóvel. Através desses dados é possível identificar com precisão a ocorrência de vazamentos, tanto na rede externa quanto dentro das residências.
- **Câmeras inteligentes:** Em parceria com a Prefeitura foram instaladas nos principais acessos da cidade para monitorar a variação populacional ao longo do ano.

SISTEMA IRIS®



CÂMERAS
INTELIGENTES





COI

Centro de
Operações
Integradas

O Centro de Operações Integradas (COI) foi implantado em 2018. Desde então, o abastecimento de água da Águas de Penha 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	8.948	13.847	00:03:52
2020	11.547	11.674	00:04:1
2021	8.926	7.315	00:03:19
2022	7.212	10.055	00:04:17
2023	6.049	9.687	00:05:30
2024	8.329	11.727	00:04:43



A Águas de Penha 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*

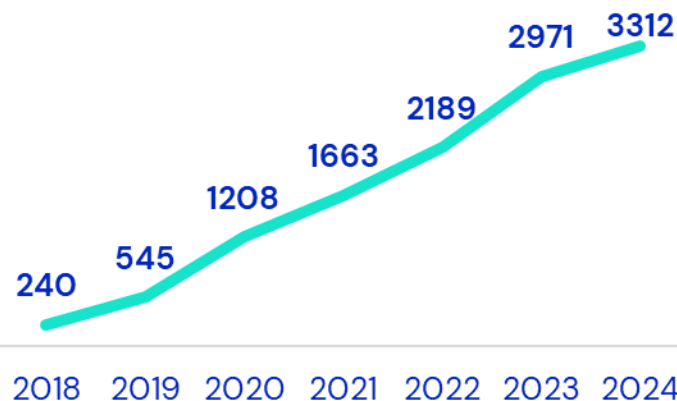
A Águas de Penha possui uma equipe de jornalistas especializada em Assessoria de Imprensa, responsável por divulgar os serviços da concessionária para a comunidade. O trabalho inclui a aproximação com os veículos de comunicação da região, visando o bom relacionamento. Os esforços se provam eficazes através 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 30 comunicados de intervenção, reparos e/ou manutenções; 302 notícias sobre o esgoto; e 257 sobre investimentos em melhorias.

O trabalho da Responsabilidade Social também foi tema frequente, com 539 releases sobre a atuação do setor.

Evolução de NOTÍCIAS POSITIVAS



Evolução de NOTÍCIAS NEGATIVAS



CONQUISTA

Penha inaugura primeira Estação de Tratamento de Esgoto

Responsabilidade Social: um compromisso da Águas de Penha

🕒 31 de outubro de 2024

Utilidade Pública

Águas de Penha apresentou cronograma detalhado das obras de sistema de esgoto em 2024

🕒 20 de fevereiro de 2024

Águas de Penha distribuiu 259,89 milhões de litros de água durante pico do verão

Plano de Comunicação

da implantação do sistema de esgotamento sanitário

A Águas de Penha aplica um detalhado Plano de Comunicação nas regiões que estão recebendo obras de esgoto. Cada imóvel nas ruas em que a rede está sendo implantada recebe a visita de colaboradores da concessionária. Os profissionais entregam panfletos, tiram dúvidas e cadastram os moradores em um grupo de mensagens para envio de informações. Neste grupo, a equipe ainda fica à disposição para resolver demandas e/ou responder a mais questionamentos.

Essa ação é fundamental para tornar todo o processo de implantação do sistema de esgotamento sanitário o mais transparente e descomplicado possível. O período de obras pode causar transtornos aos moradores e a concessionária visa mitigar as dificuldades, mantendo um diálogo próximo e constante.



Treinamentos

e capacitações

Ao longo de 2024, a Águas de Penha promoveu duas importantes ações de capacitação voltadas à implantação do sistema de esgotamento sanitário no município. Com foco na valorização das pessoas que fazem parte desse processo, tanto os profissionais que executam as obras quanto os moradores impactados, as iniciativas buscaram qualificar a mão de obra local e fortalecer o diálogo com a comunidade, pilares essenciais para o sucesso do saneamento básico em Penha.

Em parceria com o SENAI, encanadores locais participaram de um curso sobre instalação de redes de esgoto, com foco na segurança, qualidade do serviço e cumprimento das normas técnicas. A formação garante mão de obra qualificada para realizar as ligações domiciliares com eficiência e responsabilidade.

Além disso, colaboradores das empresas envolvidas nas obras nos bairros Gravatá e São Miguel participaram de um encontro sobre relacionamento com a comunidade. A proposta foi alinhar a comunicação entre os trabalhadores e os moradores, promovendo um diálogo mais transparente durante o andamento das obras.

Com essas iniciativas, a Águas de Penha reforça seu compromisso com a valorização das pessoas, a qualificação profissional e o cuidado com a cidade.

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.



/aguasdepenha

 CLIQUE PARA ACESSAR



@aguasdepenha

 CLIQUE PARA ACESSAR

SEGUIDORES FACEBOOK:

2020	2.973
2021	4.258
2022	7.292
2023	10.658
2024	13.475

SEGUIDORES INSTAGRAM:

2020	466
2021	941
2022	1.576
2023	3.241
2024	3.807



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\$ 844.854
2021	R\$ 369.417
2022	R\$ 383.772
2023	R\$ 410.457
2024	R\$ 354.762

VALOR INVESTIDO EM
DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	R\$ 7.500.871*
2021	R\$ 4.952.952*
2022	R\$ 851.490*
2023	R\$ 14.621.099*
2024	R\$ 27.749.280*

VALOR INVESTIDO EM
DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	R\$ 43.175
2021	R\$ 449.759
2022	R\$ 462.358
2023	R\$ 513.029
2024	R\$ 900.872

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

Ano	2020	2021	2022	2023	2024
Receita Líquida	R\$ 13.508.678	R\$ 18.306.744	R\$ 23.953.463	R\$ 28.476.943	R\$ 32.155.064
Folha de pagamento bruta	R\$ 1.291.888	R\$ 1.875.787	R\$ 1.659.952	R\$ 2.564.236	R\$ 3.583.434

Recolhimento de
Imposto de Renda:

R\$ 3.986.000,00



ÁGUAS DE
Æ PENHA

CNPJ: 23.486.042/0001-80
Av. Eugênio Krause, 152 – Centro
CEP 88385-000

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

Reginalva Santana Mureb
Presidente da Águas de Penha

Marco Antônio Campesatto dos Santos
Coordenador de Comunicação

Natália de Souza C. da Silva
Diagramação

Fotos
Águas de Penha
Secretaria de Comunicação de Penha