ÁGUAS DE CAMBORIÚ

BALANÇO SOCIAL 2021

SUMÁRIO

ESTE RELATÓRIO

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

MEIO AMBIENTE

Combate às perdas de água 13
Gestão ambiental 15

SOCIAL

Comunidade e sociedade 19
Signatários ODS 20
Programas e projetos sociais 23
Colaboradores 35
Treinamento EHS 41

GOVERNANÇA

Governança corporativa 47
Nossos serviços 55
Clientes 59
Comunicação 60

PILAR ECONÔMICO

Investimento em Responsabilidade Socioambiental 64

MENSAGEM DA *Presidência*

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

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

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

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

Não por outro motivo, trabalhamos na proteção da população mais vulnerável oferecendo a tarifa social e caixas d'água, como forma de garantir o seu abastecimento.

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

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

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

REGINALVA MUREB
Presidente da Águas de Camboriú

SOBRE ESTE *Relatório*

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

As informações reportadas neste relatório referem-se à integralidade das atividades da Águas de 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 divulgar as informações consideradas mais relevantes às partes interessadas externas.

CLIQUE PARA ASSISTIR
NOSSO VÍDEO INSTITUCIONAL

QUEM SOMOS

A Águas de Camboriú Saneamento SPE SA é uma sociedade de propósito específico (SPE), constituída em 2015, para execução do Contrato de Concessão nº 016/2015 (www.aguasdecamboriu.com.br/documentos/), pelo prazo de 35 anos, que tem como objetivo a ampliação do abastecimento de água e da captação e tratamento de esgoto do município. A concessão se deu por meio do Edital Nº 003/2014-FUNDESB.

O QUE É UMA CONCESSÃO?

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

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

A CONTROLADORA DA ÁGUAS DE CAMBORIÚ

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

ACIONISTAS E REGIONAL 2

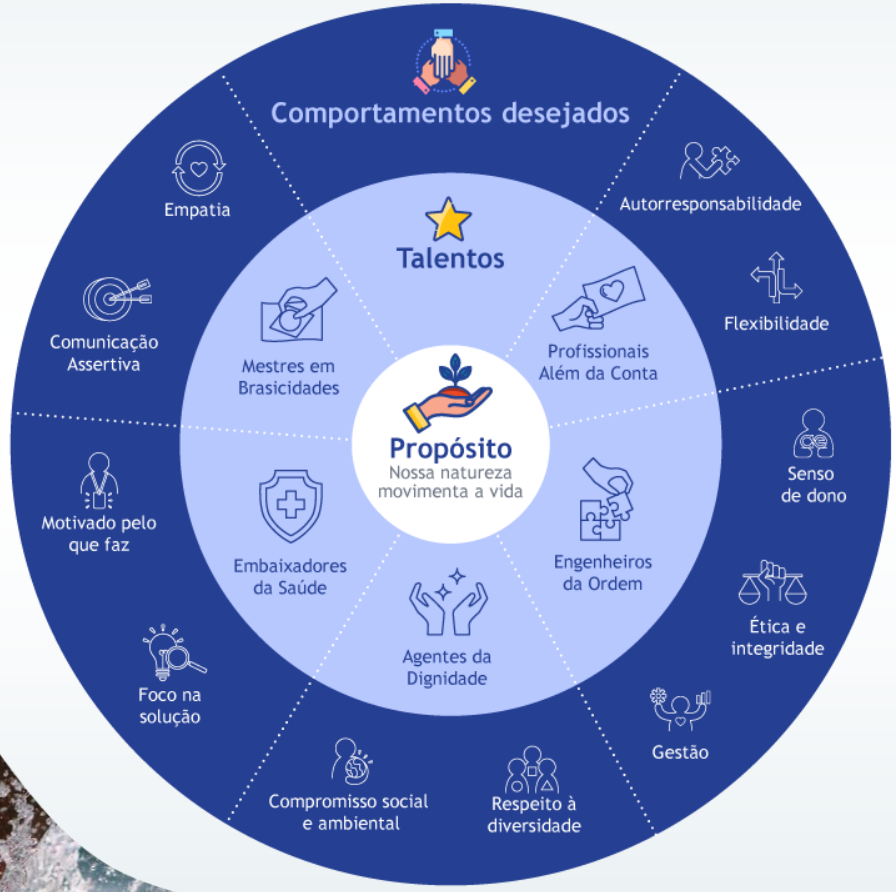
A base acionária da AEGEA inclui investidores de primeira linha: Equipav, GIC e ITAÚSA.

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

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

NOSSA *Marca*

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



Manifesto

Somos apaixonados pela água.

Afinal, dela viemos.

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

Essa é a nossa real natureza.

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

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

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

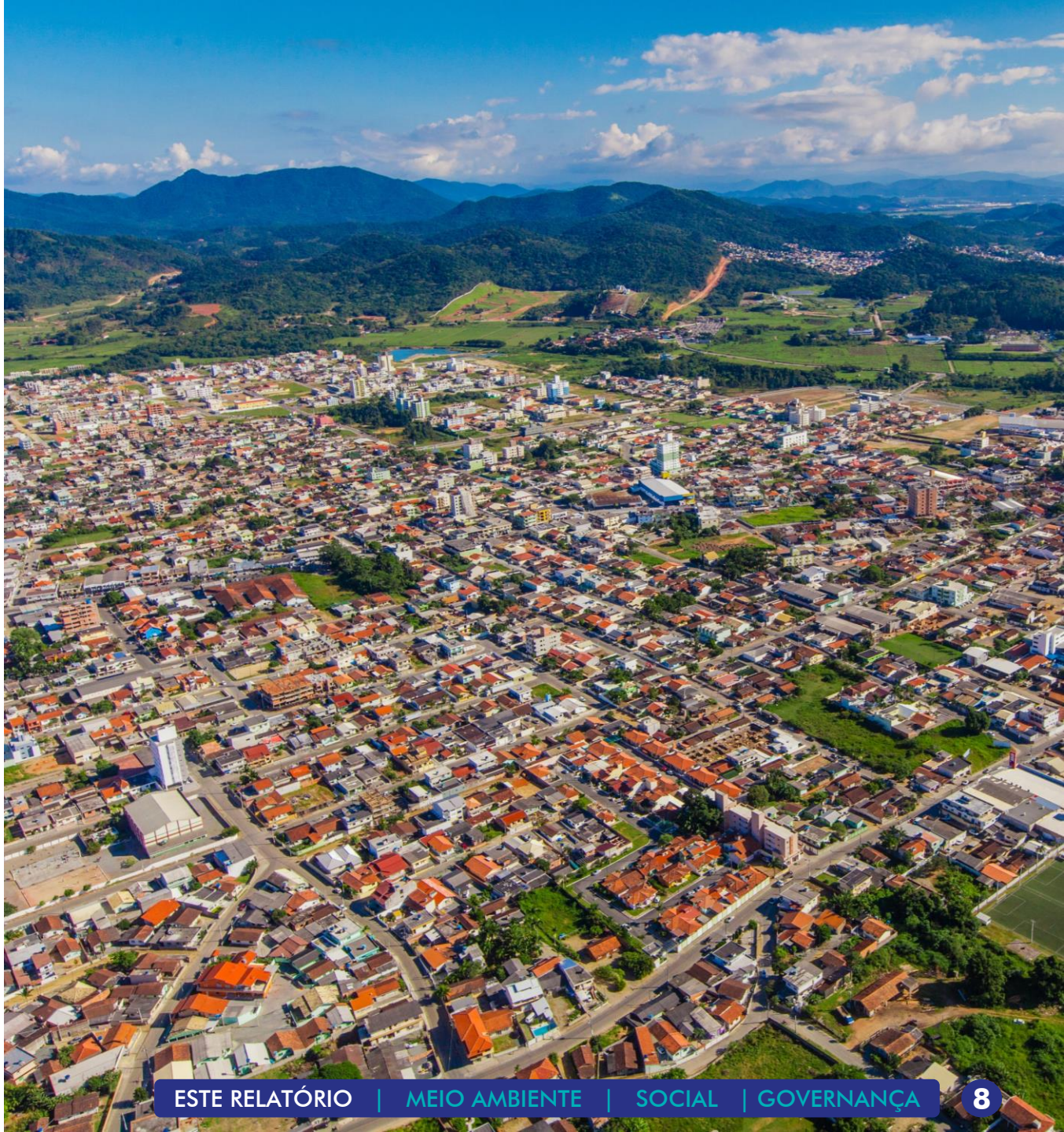
Por isso, vamos além do que se espera.

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

LOCALIZAÇÃO
ONDE ATUAMOS

O município de Camboriú fica entre o mar e a mata Atlântica e possui 85.105 habitantes (estimativa IBGE/2020). Trata-se de uma cidade histórica com qualidade de vida e referência em desenvolvimento econômico. Tem o privilégio de belezas naturais e população hospitaleira. Berço da cultura açoriana, a cidade também é servida pelas vertentes etnoculturais italiana, alemã e negra, se destacando ainda pelas fortes manifestações portuguesas.

Atualmente a concessionária atende a todos os bairros do município com abastecimento de água. A Águas de Camboriú detém como principal meta contratual a universalização do sistema de fornecimento de água tratada.



NOSSO DNA

PROPÓSITO

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

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

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

PILARES ESG DE ATUAÇÃO

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

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

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 Camboriú

NA REALIZAÇÃO DOS ODS

O que são ODS?

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

MEIO AMBIENTE

ESG - Environmental

EFICIÊNCIA NO COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

Um Plano de Ação de Combate à Perdas foi elaborado por Águas de Camboriú.

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

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

Assim, em 2021 a concessionária reduziu as perdas de água para 17,3% contra 39% de perdas medias nos sistemas brasileiros.

MAPEAMENTO DE SUBSOLO

Uma tecnologia especial de mapeamento do subsolo permitiu aos técnicos da concessionária aprimorar a performance do sistema de abastecimento e intervir com mais precisão para detectar interferências. O georadar ou radar de penetração no solo é um método de aquisição de dados e imagens por meio de ondas de rádio de baixa e alta frequência que detecta anomalias de até 10 metros com boa resolução.

O georadar também traz mais rapidez de respostas sem a necessidade imediata de intervenção das vias no momento do estudo. O equipamento é de alta resolução, permitindo interpretar as infraestruturas e obstáculos enterrados no subsolo, o perfil de alteração, contato solo e rocha, nível freático, entre outros dados. Seu alcance médio em profundidade pode chegar a mais de 30 metros.

GEOFONAMENTO

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

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

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

GESTÃO AMBIENTAL

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

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

IN002- MAM99: Plano de Recuperação de Áreas Degradadas

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

IN004- MAM99: Comunicação e Investigação de Acidentes Ambientais

IN005- MAM99: Gerenciamento de Aspectos e Impactos Ambientais

IN006- MAM99: Gerenciamento de Licenciamento Ambiental

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

IN008- MAM99: Diretrizes Ambientais para o Gerenciamento de Efluentes

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

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

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

MÓDULO GAIA

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

Por meio do GAIA é possível:

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

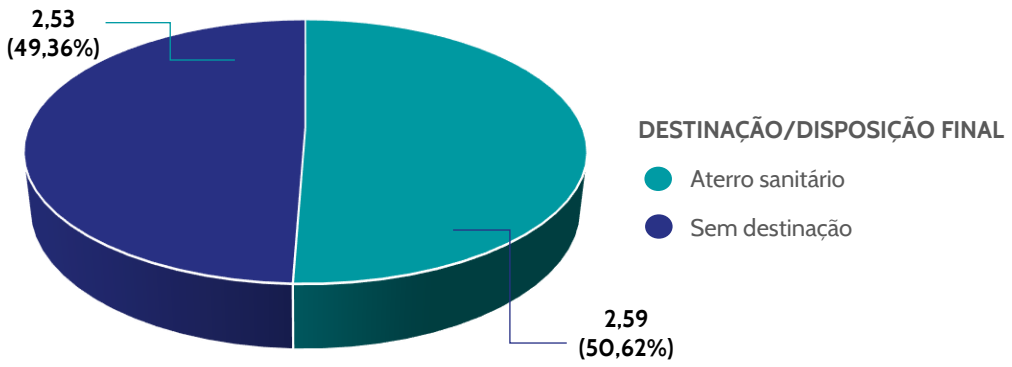
"A concessionária é comprometida com o desenvolvimento sustentável e busca continuamente a prevenção da poluição, a gestão dos aspectos e impactos ambientais, eficiência energética, melhoria do desempenho ambiental, dentre outros fatores ambientais considerados pela empresa como pilares para sua atuação."

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

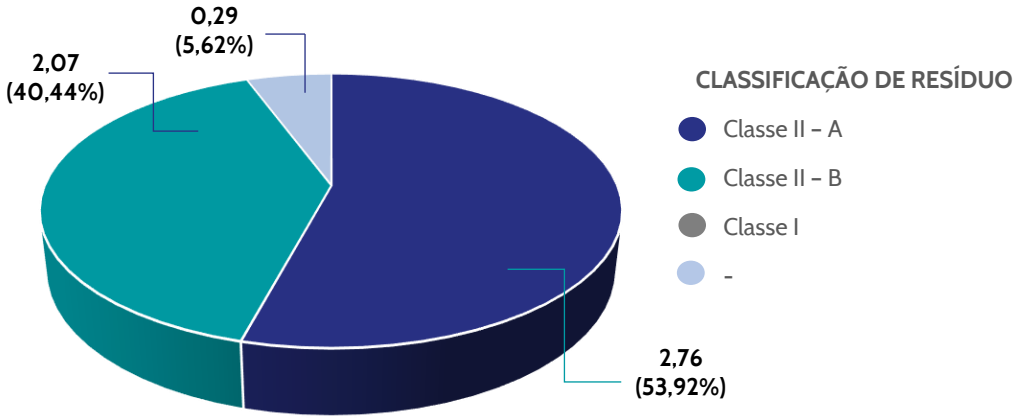
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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): 5,13



Classificação de volume gerado



Código do IBAMA	Descrição do Resíduo	Quantidade em tonelada
15 01 01	Embalagens de papel e cartão	0,0065
15 01 06	Misturas de embalagens	2,3
20 01 39	Plásticos	2,073
19 12 01	Papel e cartão	0,457
19 02 03	Misturas de resíduos contendo apenas resíduos não perigosos	0,288
16 06 04	Pilhas alcalinas	0,00096
20 01 36	Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso não abrangidos	0,000161

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

QUALIDADE DA ÁGUA

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

A concessionária conta com 15 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ) no Programa de Controle de Qualidade de Água.

Em 2021 foram realizadas em média 5.298 análises de água.

SOCIAL

└ ESG – Social

COMPROMISSO COM A COMUNIDADE E SOCIEDADE

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

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

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

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

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

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

AA 1000

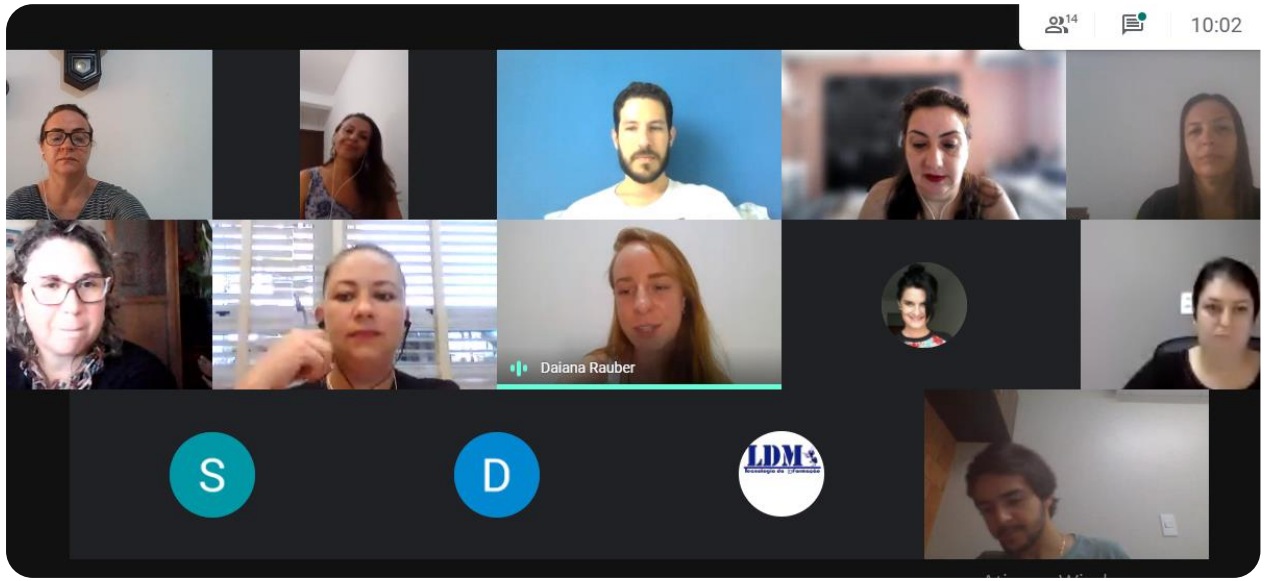
Lançada em 1999 pelo ISEA (Institute of Social and Ethical ACOIuntability), hoje ACOIuntAbility, a AA1000 surgiu como resposta à crescente geração de relatórios de sustentabilidade e à necessidade de mecanismos que assegurassem sua confiabilidade. Ferramenta de gestão de stakeholders.

SOMOS SIGNATÁRIOS DO MOVIMENTO ODS SC

O movimento ODS Santa Catarina é um movimento social constituído por voluntários, de caráter apartidário, plural e ecumênico, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade catarinense. Visamos 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.

Buscamos a construção de uma sociedade melhor, socialmente inclusiva, ambientalmente sustentável e economicamente equilibrada.

A Águas de Camboriú participa de reuniões mensais, onde o movimento unido as instituições busca realizar ações que contribuam com os ODS.



PARTICIPAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA EM REUNIÕES DO GRUPO

Rede Brasil do Pacto Global

AÇÃO RELACIONADA AO ODS 6

A Águas de Camboriú está representada pela AEGEA na Rede Brasil do Pacto Global da ONU, da qual passou a fazer parte em 2016 e é atualmente coordenadora da Plataforma de Ação pela Água.

1MiO – 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/.

respeito dá o tom

A Águas de Camboriú implantou em 2018 o programa criado pela sua controladora AEGEA, de nome "Respeito Dá o Tom": Programa de Igualdade Racial.

Seu objetivo é promover a equidade nas oportunidades de acesso à empresa e de crescimento profissional dos colaboradores que se autodeclaram pretos e pardos. Da mesma forma, pretende-se também garantir que o ambiente de trabalho, as atividades cotidianas e os projetos da empresa estejam livres de racismo, preconceitos, discriminações, atitudes que comprometem a postura de respeito, tolerância e cordialidade que desejamos.

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

Apresentação do programa Respeito Dá o Tom realizado com a equipe da concessionária e ministrado por Keilla Martins, responsável pela programa da AEGEA.

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

KEILLA MARTINS
COORDENADORA DO PROGRAMA

RELACIONAMENTO COM INSTITUIÇÕES
GRUPO NÚCLEO SOLIDÁRIO

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

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

Até o fim de 2021, 18 instituições faziam parte da Rede Solidária.

CAMPANHA DO AGASALHO DA REDE SOLIDÁRIA

Com a aproximação da época mais fria do ano, em junho de 2021 o grupo Núcleo Solidário realizou sua primeira grande ação conjunta: a Campanha do Agasalho. Com o lema "Solidariedade que Aquece Corações", a ação teve o objetivo de somar forças na arrecadação de roupas de inverno e cobertores para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Além dos mais de 25 pontos de coletas espalhados pela cidade, a campanha também contou com um evento de arrecadação e carros dos voluntários passaram nas residências recolhendo itens.

10.597
peças foram arrecadadas e distribuídas

CLIQUE AQUI PARA ACESSAR **O VÍDEO DA CAMPANHA**

TARIFA SOCIAL

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

SAIBA MAIS SOBRE O PROGRAMA

O que é Tarifa Social?

É um benefício que institui o desconto de até 80% na taxa de água e esgoto, para quem possui uma casa menor de 70 m², 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. A concessionária analisará o enquadramento. Em caso de dúvidas, o contato pode ser feito por Whatsapp ou ligações via 0800 595 4444.

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 dos 11 bairros de Camboriú, a concessionária se aproxima, conhece suas necessidades e ouve sugestões e opiniões sobre os serviços prestados. Para manter e ampliar a escuta e o diálogo enfrentando tempos de Covid 19, a Águas de Camboriú mudou o formato do programa. Em 2019, os encontros aconteceram presencialmente e em 2020 foram adotados encontros online, na plataforma Google Meet. O novo formato se manteve em 2021, conectados e informados sobre os serviços, ocorrências, expansão e atuação. Também alimentou indicadores que mensalmente são analisados contribuindo para melhorar os nossos serviços.

LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS REUNIDAS **EM UM AFLUENTES VIRTUAL**

#camboriúNO AFLUENTES

10 reuniões realizadas

96 participantes

- Canal aberto de comunicação entre a comunidade e a empresa
- Relacionamento com as lideranças comunitárias
- Oportunidade de esclarecer dúvidas, ouvir e oferecer respostas

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

ALESSANDER SCHWABE
RESPONSÁVEL PELO AFLUENTES SC

SAÚDE NOTA 10 VIRTUAL

Baseado nos pilares de meio ambiente, saúde e educação ambiental, o Saúde Nota 10 é realizado desde 2018. O programa contribui levando informação e consciência para crianças e jovens da rede pública de ensino em 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.

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

#camboriúNO
SAÚDE NOTA 10

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

12
escolas com convênio

1.316
alunos impactados

28
professores envolvidos

"O programa vem contribuir com a educação e o despertar dos estudantes para a consciência de preservação e de cidadania. As crianças passam a entender, desde cedo, que é preciso cuidar, preservar e que o futuro depende do equilíbrio entre o homem e a natureza e do uso racional dos recursos naturais. Além disso, o programa também contribui para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável."

RAQUEL GARCIA HELM
RESPONSÁVEL PELO SAÚDE NOTA 10

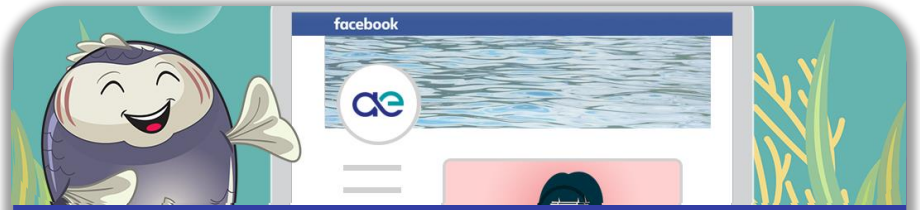
OUTROS PROGRAMAS E PROJETOS

PORTAS ABERTAS

O programa promove visitas às estruturas da concessionária e palestras sobre saneamento básico.

CAMINHO DAS ÁGUAS

O projeto de tecnologia e meio ambiente ofereceu oficinas de stop-motion gratuitas para 12 profissionais da educação de Santa Catarina e ensinou o ciclo de tratamento da água de forma didática através da técnica.



CONCURSO CULTURAL NOSSA ÁGUA

Cinco escolas e 550 alunos participantes do Saúde Nota 10 foram convidadas a gravar um vídeo com o tema **água**. O vídeo mais curtido nas redes sociais da concessionária garantiu um super prêmio para a escola.

VOLUNTARIADO

O grupo de colaboradores da Águas de Camboriú participa de ações do município e instituições sociais, principalmente limpeza de rios, de forma voluntária.

"A Águas de Camboriú tem tido um papel de protagonista nas ações sociais de Camboriú. Vale destacar a mobilização do Núcleo Solidário, um movimento com dezenas de organizações que tem trabalhado em prol do desenvolvimento social da cidade, além da participação efetiva no Selo Social, movimento que estimula projetos em relação as ODS, e os projetos sociais que a própria concessionária executa."

FERNANDO ASSANTI
INSTITUTO SELO SOCIAL

RIO CAMBORIÚ SAUDÁVEL :

Nós abraçamos essa causa!

BOLSAS DE ESTUDO
DIGITAL INNOVATION ONE

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

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

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

Sobre a Digital Innovation One

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

ODS + RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

Programas/ Projetos	1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA	2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL	3 SAÚDE E BEM-ESTAR	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA	10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA	14 VIDA NA ÁGUA	15 VIDA TERRESTRE	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Saúde Nota 10				X		X				X				X	X		X
Afluentes						X										X	X
Respeito Dá o Tom				X	X			X		X						X	
Grupo de Entidades Sociais	X		X			X				X	X	X		X	X	X	X
Tarifa Social	X		X							X		X					
Portas Abertas				X		X			X	X							X
Concurso Cultural "Nossa Água"				X		X				X							
Limpeza do Rio Camboriú			X	X		X					X	X	X	X	X		X
Caminho das Águas			X			X								X	X		X
Voluntariado			X		X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
Campanha do Agasalho			X								X		X		X		X
Movimento ODS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

SELO ALESC DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Águas de Camboriú recebeu uma das mais importantes certificações do estado: o selo de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc) de 2021. O certificado 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).

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

"É o reconhecimento do trabalho desenvolvido em 2020 pela concessionária nas áreas social e ambiental. É a validação de nossos serviços, mostrando que estamos no caminho certo, cumprindo com nossa missão, que é oferecer serviços de qualidade à população e ajudar a transformar gerações para a construção de um mundo melhor, onde todos tenham acesso ao saneamento básico com sustentabilidade ambiental"

REGINALVA MUREB
PRESIDENTE DA CONCESSIONÁRIA

Conheça nossa equipe de

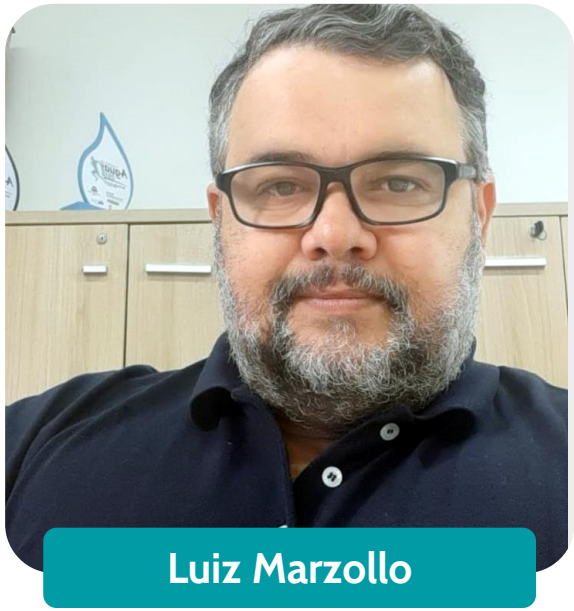
SUSTENTABILIDADE

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

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

Marco Campesatto

Alessander Schwabe



Luiz Marzollo

Raquel Garcia Helm

COLABORADORES

COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

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

No caso da Águas de 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.

Com o início da Covid-19 em 2020, o Brasil contou com altos índices de desemprego. Através de investimentos e planejamento, a Águas de Camboriú conseguiu aumentar o seu número de colaboradores (corpo funcional) em 15%, contribuindo para uma melhoria nos índices de emprego no país. Em 2021, o aumento foi ainda maior, de 27%.

	2019	2020	2021
Número de Colaboradores (Corpo Funcional):	55	63	80

COLABORADORES	NÚMERO	PORCENTAGEM
Acima de 45 anos	11	14%
PNE	0	0%
Pardo/Negro	36	45%
Jovem Aprendiz	3	3,5%
Estagiário	3	3,5%
Trainee	2	2,5%

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

EQUIDADE

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

GÊNERO	PORCENTAGEM
Mulheres	32%
Homens	64%

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

COVID-19
A CHEGADA DA VACINA

O comitê do Covid-19, constituído em 2020 para prevenção dos colaboradores, se manteve atuante em 2021. Durante o ano foram realizadas reuniões com os 80 colaboradores para instruções em relação a prevenção ao Covid-19, distribuídos equipamentos de segurança, tais como máscara e álcool em gel, realizados diálogos com orientações sobre distanciamento social e testes rápidos foram aplicados para identificação da contaminação por Coronavírus. Com o início da vacinação contra o Covid-19, a concessionária incentivou os colaboradores a buscarem as unidades de saúde dos municípios e manteve um monitoramento de quais já estavam vacinados.

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

Testes de Covid-19 realizados	60
Colaboradores positivados	10
Colaboradores vacinados contra a Covid-19 (dose 1 e 2)	88%
Colaboradores não imunizados contra a Covid-19	13%
Colaboradores vacinados contra H3N2	90%

EINSTEIN CONECTA

UM CLIQUE PARA A SAÚDE

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

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

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

SAFE GUARD

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

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

SAFE GUARD — RESTART YOUR BUSINESS WITH BV

Módulo de inspeção
Escritórios

ATESTADO
DE CERTIFICAÇÃO

Concedido a
AGUAS DE CAMBORIU SANEAMENTO SPE S.A.
Matriz Águas de Camboriu / BALNEARIO CAMBORIU
ATIVIDADE : Escritórios
ESTÁGIO: Confirmado

BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda avaliou o site específico aqui designado de acordo com os requisitos da SAFE GUARD versão 1- 04/2020

[ ] Após uma auditoria remota * e com base nas informações fornecidas por ou em nome do representante legal do site a ser auditado;

[✓] Após uma auditoria on-site do local específico aqui designado

Esse atestado nº 160-2021-004095-PT foi emitido em 27/05/2021 após a avaliação satisfatória realizada em 26/05/2021 **

Por BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda
José Antonio Ferreira da Cunha

Atestado válido até : 26/11/2021

Para verificar a validade deste atestado, escanele o QR code ou acesse o site https://restartwith.bureauveritas.com/pages/home

(*) Este inspeção foi realizada usando dispositivos portáteis de videoconferência. Embora uma auditoria remota possa fornecer algumas indicações preliminares de que o site do cliente auditado cumpre ou não os requisitos do norma SAFE GUARD do Bureau Veritas, deve ser complementado por uma auditoria presencial realizada no local com avaliação in loco de documentos e evidências, apenas estas oferecendo habilidades razoáveis quanto à detecção de não conformidades e limitando ainda mais o risco de erros ou fraudes.

(**) Este atestado refere-se apenas às informações revisadas na(s) data(s) de avaliação e está sujeito à implementação contínua e satisfatória de medidas que atendem aos requisitos estabelecidos na norma SAFE GUARD do Bureau Veritas mencionada acima.

Este atestado não constitui uma garantia de ausência de risco associado a bactérias ou vírus (incluindo o Covid-19) no local específico que foi inspecionado. O relatório de inspeção entregue não pode substituir nenhum relatório de inspeção regulamentar das autoridades relevantes.

Site auditado : AGUAS DE CAMBORIU SANEAMENTO SPE S.A. - Matriz Águas de Camboriu
Data de início da auditoria : 26/05/2021 - Data de término da auditoria : 26/05/2021
Relatório número * : 160-2021-004095-PT

BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

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

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

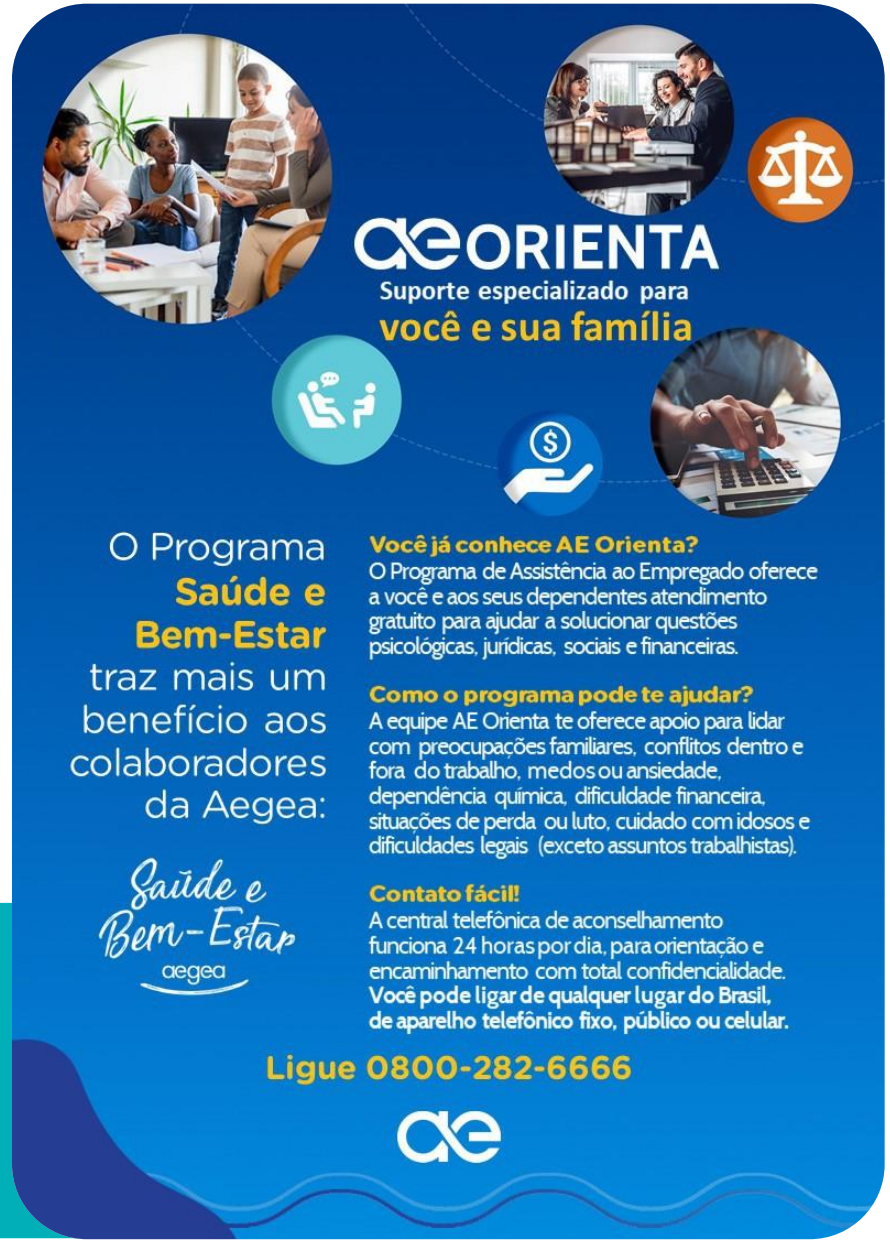
Outros benefícios:

Gympass

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

AE Orienta

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

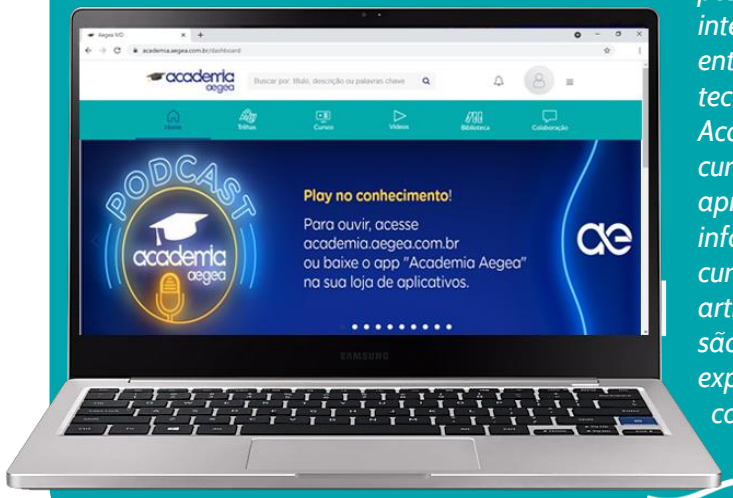


INVESTIMENTO NA CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

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

Em 2021 foram registradas 1.701 horas de treinamentos, o que representou uma média de 21,2 horas por colaborador.

academia aegea



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

TREINAMENTO EHS
(Meio Ambiente, Saúde e Segurança)

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

368

CURSOS CONCLUÍDOS

Meta: 90%

Status: 93%

PARADA DE SEGURANÇA

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

PROGRAMA INTERAGE EHS

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

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

São 59 procedimentos documentados, entre Instruções Normativas, Diretrizes Organizacionais e Procedimentos Operacionais, que englobam atividades de meio ambiente, medicina/saúde, gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e social. Além de aprimorar o desempenho em cada uma das áreas envolvidas, o Interage garante as melhores práticas para o cumprimento da legislação de EHS.

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

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

Programa interage GESTÃO EHS

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

SEGURANÇA DO TRABALHO

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

Em 2021, a Águas de Camboriú contou com 8 acidentes, 5 deles sem necessidade de afastamento e 3 com afastamento inferior a 15 dias.

META 1

Manter operante o programa Interage

META 2

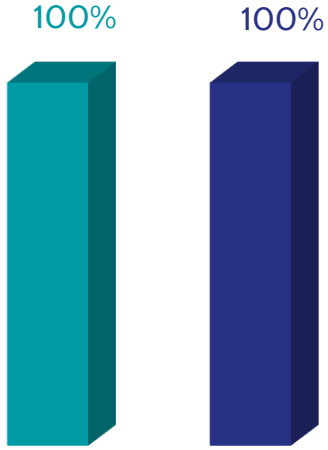
Gestão de acidentes

META 3

Treinamentos obrigatórios e trilhas das NRs

META 4

Redução de infrações de velocidade grave e gravíssima



META 5

Controle de ASO/LTCAT no sistema SOC

Meta geral: 100%

Status geral: 99%

SAÚDE E SEGURANÇA

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

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

TREINAMENTO DE SEGURANÇA

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

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

CERTIFICADO

FEEx 2021

FIA EMPLOYEE EXPERIENCE

CLIMA ORGANIZACIONAL

2021

CERTIFICADO FEEx 2021

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

O Certificado Feex 2021 foi concedido após uma análise promovida por especialistas da área de gestão e administração, que avaliam o trabalho das empresas com base em algumas categorias como: reconhecimento profissional, gestão, liderança, benefícios e segurança no trabalho.

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

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

GOVERNANÇA

ESG – Governance

GOVERNANÇA CORPORATIVA

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

100% do nosso Conselho de Administração é independente.

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

ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO

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

RISCOS E OPORTUNIDADES

A Águas de 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 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 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.

ISO 37001

Sistema de Gestão Antissuborno

EMPRESA CERTIFICADA aegea ISO 37001

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 praticas da política da certificação, na condição de empresa controlada pela AEGEA.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDOR

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

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

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

ANTICORRUPÇÃO

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

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 beneficio 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.

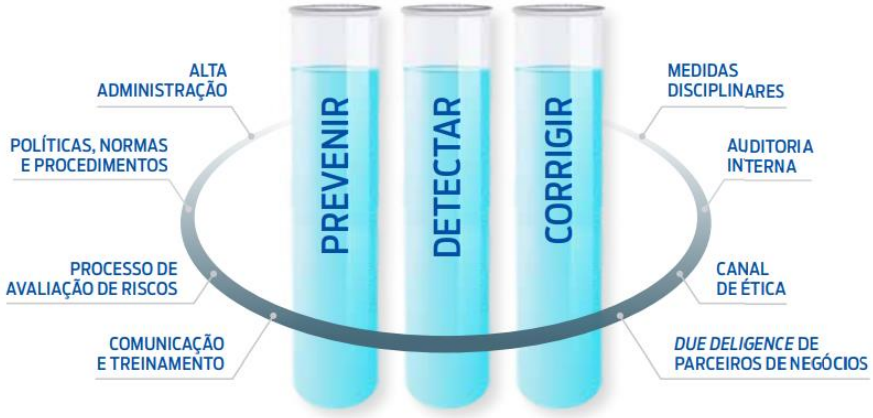
O Instituto do Meio Ambiente é o órgão ambiental da esfera estadual do Governo de Santa Catarina e tem como missão maior garantir a preservação dos recursos naturais do estado por meio da gestão de Unidades de Conservação, da Fiscalização, do Licenciamento Ambiental, do Programa de Prevenção e Atendimento 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 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

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.

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 operação 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

ÁGUA	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estações Elevatórias de Água	26
Extensão de Rede Abastecimento de Água	309 km
Volume Distribuído Água	6.279.588 m³/ano
Quantidade de Ligações Totais de Água	25.641
Quantidade de Ligações Ativas de Água	21.754
Volume Faturado de Água	5.894.023 m³/ano

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.

"A sustentabilidade faz parte do dia a dia da concessionária por meio de ações de combate e controle de perdas, reaproveitamento e de redução de resíduos, bem como o expansão de sistemas, com a universalização do sistema de abastecimento de água. Tudo isso em prol de um ambiente mais saudável e mais adequado para a população camboriuense."

RODRIGO LACERDA
DIRETOR EXECUTIVO

VÁRZEA DO RANCHINHO

Em 2021 a Águas de Camboriú fez um grande investimento para levar água tratada ao bairro Várzea do Ranchinho. Com um total de 7,27 quilômetros, sendo 4,77 de metros de rede doméstica, o sistema distribuição do bairro encerrou um ciclo de cerca de 20 anos de reivindicações por água potável. Localizado na região mais distante do centro, o bairro era o único da área urbana do município que não possuía rede de água tratada.

A adutora com 2.500 metros de extensão passou a transportar água da Estação de Tratamento de Água (ETA), em Balneário Camboriú, até a localidade foi implantada na Marginal Oeste da BR-101. No total, foram 4 meses de obras para preparar o novo sistema, que vem levando água tratada a mais de 1.800 camboriuenses.

CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS (COI)

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

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

CLIENTES

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

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

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

GUILHERME PASSOS
COORDENADOR COMERCIAL

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

WHATSAPP

Atendimentos em 2019	20.002
Atendimentos em 2020	15.067
Atendimentos em 2021	19.518

LIGAÇÕES

Atendimentos em 2019	30.952
Atendimentos em 2020	12.884
Atendimentos em 2021	13.922

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

T.M.A. em 2019	00:03:52
T.M.A. em 2020	00:04:29
T.M.A. em 2021	00:03:19

COMUNICAÇÃO

ELO DE UNIÃO ENTRE CONCESSIONÁRIA E PARTES INTERESSADAS

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

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

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

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

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

COMUNICAÇÃO INTERNA

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

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

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

ASSESSORIA DE IMPRENSA

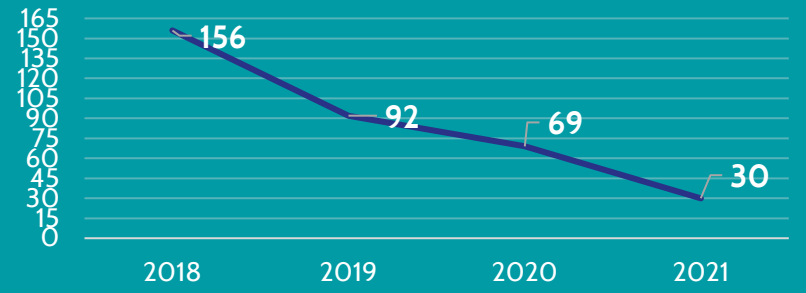
A Águas de Camboriú possui uma equipe de jornalistas especializada em Assessoria de Imprensa, responsável por divulgar os serviços da concessionária para a comunidade. O trabalho inclui a aproximação com os veículos de comunicação da região, visando o bom relacionamento. Os esforços se provam eficazes através dos indicadores, que mostram uma evolução anual no número de notícias positivas e uma diminuição nas notícias negativas.

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

Visando manter os clientes informados, a concessionária divulgou durante o ano 37 comunicados de intervenção, reparos e manutenções. Com a pandemia sendo ainda um assunto de destaque, foram veiculados 5 releases e informativos com diversas informações sobre a doença e suas formas de prevenção. Mas o principal foco da Águas de Camboriú foi a divulgação do trabalho de Responsabilidade Social, em acordo com as ODS. O assunto totalizou 354 notícias divulgadas. O tema meio ambiente contou com 5 divulgações.

EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS POSITIVAS

EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS NEGATIVAS



2020 PARA 2021:
53% MAIS NOTÍCIAS POSITIVAS

2020 PARA 2021:
56% MENOS NOTÍCIAS NEGATIVAS

Várzea do Ranchinho recebe rede adutora e de distribuição de água potável

Solenidade de inauguração acontece no dia 20 de dezembro, às 10h15, no Centro Educacional Municipal Abelardo Torquato Rosa

Certificação reconhece a Águas de Bombinhas como ambiente seguro contra a Covid

Como resultado disso a concessionária recebeu o certificado Safeguard – um importante documento que comprova todos os cuidados da unidade em combate à doença

Utilidade Pública

Água tratada ajuda na prevenção e combate ao Coronavírus

Por isso o foco do trabalho da Águas de Camboriú é a universalização do sistema de abastecimento

ACONTECENDO NA CIDADE

Águas de Camboriú participa da 2ª Ação Integrada de Limpeza do Rio Camboriú neste sábado

23 de abril de 2021 - por Edenilson Pozzobon - Deixe um comentário

REDES SOCIAIS

10:30 AM

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

Até o fim de 2021, a página da Águas de Camboriú no Facebook acumulou 5.321 seguidores. Um aumento de 37% em relação ao ano anterior. Durante o ano foi mantida uma media mensal de 23 postagens, com alcance médio de 30.236 pessoas por mês.

Além dessa função, o Facebook também é um importante canal de atendimento. Através dos comentários e mensagens *inbox*, os clientes demonstram suas dúvidas e apresentam questionamentos, sendo atendidos prontamente. Durante o ano, foram feitos 142 atendimentos *inbox*, incluindo respostas de comentários.

A conta de Instagram foi criada em maio de 2020 e até dezembro de 2021 acumulou 560 seguidores, com uma média de 13 postagens por mês.

7 3 compartilhamentos

Curtir Compartilhar

/aguasdecamboriusc
5.321 seguidores

@aguasdecamboriusc
560 seguidores

CLIQUE PARA ACESSAR **NOSSO FACEBOOK**

CLIQUE PARA ACESSAR **NOSSO INSTAGRAM**

PILAR ECONÔMICO

INVESTIMENTO EM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2020	2021
R$ 1.866.086	R$ 1.361.300

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	2021
R$ 533.924*	R$ 4.217.664*

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	2021
R$ 318.019	R$ 197.236

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

	2020	2021
Receita Líquida	R$ 21.257.509	R$ 26.618.317
Folha de pagamento bruta	R$ 2.506.639	R$ 5.359.393

Recolhimento de Imposto de Renda:

R$ 1.505.000

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.

CLIQUE AQUI **PARA ACESSAR**

ÁGUAS DE CAMBORIÚ

ÁGUAS DE CAMBORIÚ

CNPJ: 23.397.533/0001-54

R. Manoel Anastácio Pereira, 80 - Centro, Camboriú | CEP 88340-000

0800 595 4444 (ligações e Whatsapp)

www.aguasdecamboriu.com.br

CRÉDITOS:

Reginalva Santana Mureb
Presidente da Águas de Camboriú

Marco Antônio Campesatto dos Santos
Coordenador de Comunicação

Natália S. C. da Silva
Diagramação

Fotos
Águas de Camboriú
Bryan Kormann/Form Produtora