

An aerial photograph of a coastal town, likely Palhoça, Brazil. The town is densely packed with buildings and is situated along a large, curved bay. The water is a vibrant turquoise color, and there are several small, green islands in the bay. The town's layout is visible, with a grid of streets and a mix of residential and commercial buildings. The overall scene is bright and sunny, with clear skies and a high level of detail.

Balanço Social 2025

ÁGUAS DE
CE PALHOÇA

Sumário

Este Relatório

5 A Aegea

9 O que é uma concessão?

13 Estratégia ESG

Governança Corporativa

16 Riscos e oportunidades

18 Relacionamento com fornecedores

22 Compromissos

Atuação Ambiental e Desenvolvimento Sustentável

24 Melhorias no abastecimento

27 Esgotamento sanitário

31 Gestão Ambiental

Responsabilidade Social

39 Programas e iniciativas

55 Atendimento ao cliente

57 Comunicação

62 Profissionais além da conta

68 Segurança do trabalho

Desempenho Operacional e Resultados Financeiros

73 Nossos serviços

76 Investimentos

Mensagem da Presidência

A história das cidades demonstra que o desenvolvimento sustentável está diretamente relacionado ao acesso universal aos serviços essenciais. Entre eles, o abastecimento de água potável e o esgotamento sanitário são fundamentais pelos impactos sobre a saúde pública, a proteção ambiental, a economia e a qualidade de vida.

O acesso à água tratada e ao esgotamento sanitário constitui um direito fundamental e uma das políticas públicas de maior impacto social. Investimentos em saneamento contribuem para reduzir doenças, preservar os recursos naturais, fortalecer a atividade econômica e impulsionar o desenvolvimento sustentável.

Palhoça reúne características que tornam o saneamento ainda mais estratégico. Com mais de 250 mil habitantes e forte vocação turística, o município enfrenta desafios para atender ao aumento da demanda durante a temporada de verão, exigindo infraestrutura preparada para garantir segurança operacional.

A partir de dezembro de 2024, a Águas de Palhoça assumiu a concessão dos serviços e iniciou um novo ciclo de investimentos. Em 2025, implantou obras de abastecimento de água, ampliou redes e levou água potável à Praia da Pinheira. Também

iniciou a modelagem hidráulica do sistema, reduzindo em cerca de 10 pontos percentuais os índices de perdas de água. As ações, que seguem em 2026, levaram água tratada a milhares de pessoas após mais de 30 anos de espera.

No esgotamento sanitário, a concessionária revitalizou 10 Estações de Tratamento de Esgotos, adequando-as à legislação ambiental e ampliando a cobertura inicial do sistema. Também iniciou os estudos para implantação das quatro grandes Estações de Tratamento previstas no contrato, essenciais para universalizar os serviços até 2033.

Esses investimentos promovem mais saúde, qualidade de vida, proteção ambiental, valorização do município e segurança para novos investimentos, beneficiando moradores, visitantes e o setor produtivo.

Nesse contexto, a responsabilidade social fortalece os resultados da infraestrutura ao estimular educação ambiental, participação comunitária e desenvolvimento social.

Este documento apresenta as diretrizes, programas e ações de Responsabilidade Social que acompanham essa nova etapa da universalização do saneamento em Palhoça, reafirmando o compromisso com uma cidade mais sustentável, resiliente e preparada para o futuro.



**Reginalva
Mureb**
Presidente da
Aegee SC



Sobre este Relatório

O Balanço Social de 2025 é elaborado pela Águas de Palhoça. Ele apresenta o desempenho da empresa durante o período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

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.

Em 2010,
nasce a
aegea

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



Composição
acionária **aegea**

Equipav

53%

GIC

34%

ITAÚSA

13%

Forma de Atuação

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

Por que a Aegea é uma das *maiores empresas privadas de saneamento básico do Brasil?*



Anuário Época 360°

Pelo 5º ano consecutivo, 1º lugar na categoria 'Água e Saneamento'

NEGÓCIOS 360°
Editora Globo



UMA DAS
150 EMPRESAS
MAIS INOVADORAS

Valor Inovação Brasil

Listada entre as 150 empresas mais inovadoras do país

PwC e Jornal Valor
Econômico



Melhores do ESG Exame 2025

1º lugar na categoria
'Tratamento de
Resíduos e
Economia Circular'

EXAME



Valor 1000

2º lugar na
categoria 'Água,
Saneamento e
Serviços
Ambientais'

Jornal Valor
Econômico



Melhores e Maiores

Top 3 na categoria
'Saneamento e
Meio Ambiente'

EXAME



IWA Water and Development Congress & Exhibition 2025

Reconhecida como
'Climate Smart Utilities'
pela adaptação climática e
resiliência dos sistemas de
saneamento

Internacional Water
Association



Selo Igualdade Racial e Selo de Direitos Humanos e Diversidade 2025

Selo de reconhecimento

Prefeitura de São Paulo,
Secretaria Municipal de
Direitos Humanos e
Cidadania (SMDHC)

Mudando realidades no Brasil e em Santa Catarina

A Aegea é a controladora da **Águas de Palhoça**. Criada em 2010, em Santa Catarina a holding atua nos municípios de Bombinhas, Camboriú, Palhoça, Penha e São Francisco do Sul.

+39 milhões brasileiros atendidas
15 estados
+890 municípios



CLIQUE AQUI PARA ASSISTIR O VÍDEO INSTITUCIONAL DA AEGEA



Manifesto Aegea

Somos apaixonados pela água.

Afinal, dela viemos.

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

Essa é a nossa real natureza.

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

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

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

Por isso, vamos além do que se espera.

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



CLIQUE PARA
ASSISTIR AO
MANIFESTO
AEGEA



O que é uma concessão?

Águas de Palhoça Saneamento SA (Sociedade Anônima) foi constituída em 2024, para execução do Contrato de Concessão nº .º 393/2024, com prazo de 30 anos. O objetivo é a universalização do abastecimento de água e da coleta e tratamento de esgotos do município, conforme Edital Nº 096/2024/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.

Loja de
Atendimento
da Águas de
Palhoça



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

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. A Aegea aplica um Guia de Marca, no qual a Águas de Palhoça se baseia para a criação e execução de todos os serviços. O manual traz 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.



Conheça Palhoça

Estado:
Santa Catarina

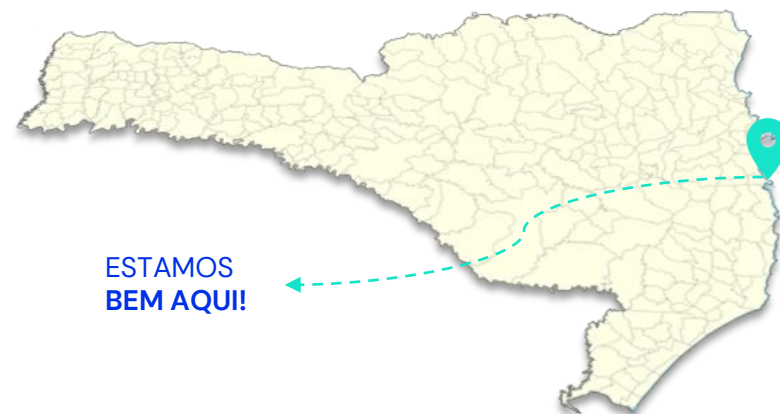
Área:
394,85 Km²

Habitantes:
253.469
(IBGE 2025)

O município é parte da região metropolitana de Florianópolis, no litoral do estado. Repleto de belezas naturais.

A Águas de Palhoça 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 99% do município com abastecimento de água e 17% com esgotamento sanitário.



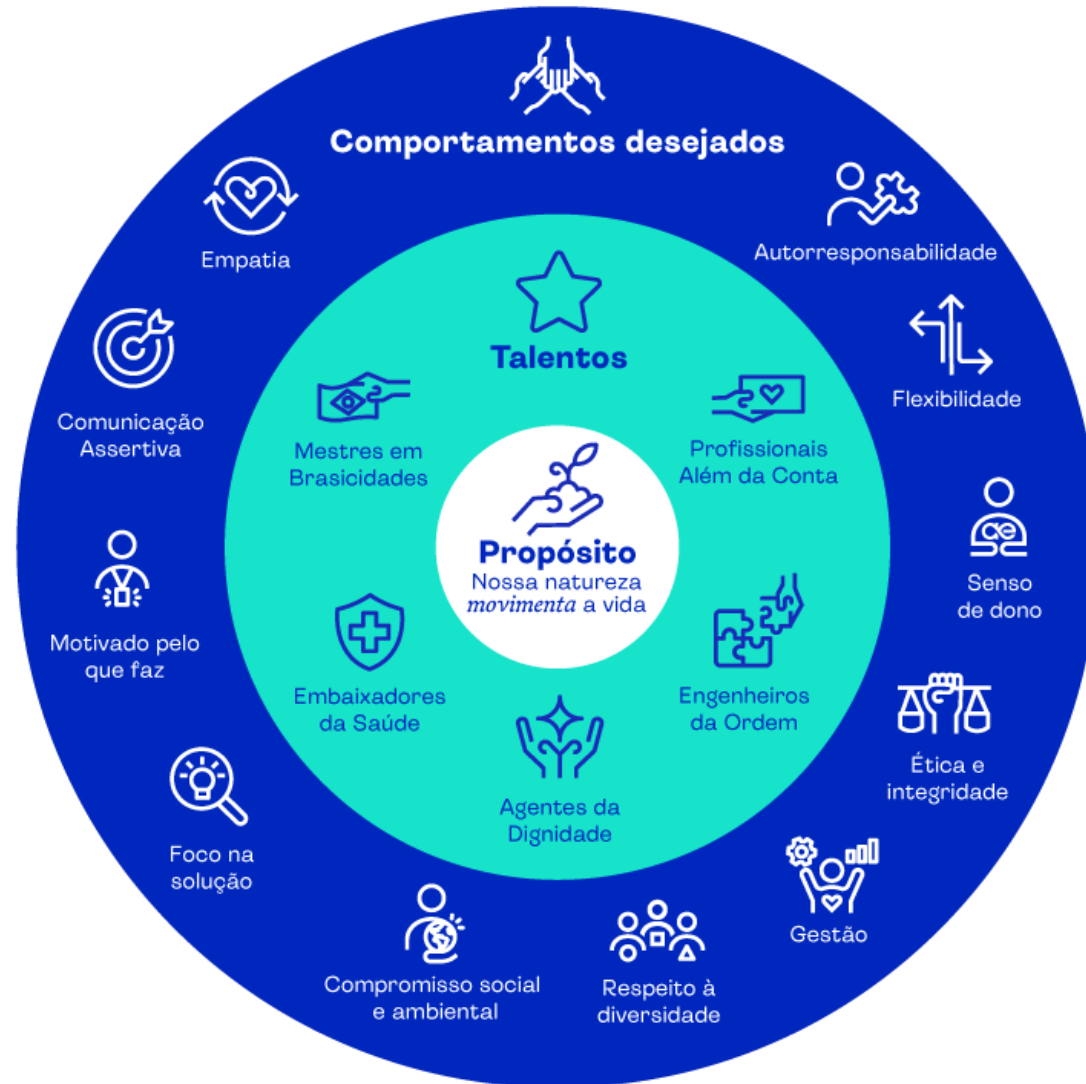
ESTAMOS
BEM AQUI!



NOSSA SEDE:

R. das Acacias Mimosas,
esquina Av. das Tulipas,
S/N – Caminho Novo,
Palhoça/SC
CEP 88136301

Esse é o nosso DNA



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.



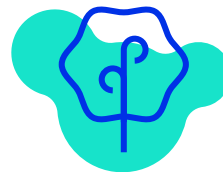
Visão

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



Valores

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



Estratégia ESG

ENVIRONMENTAL **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 **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;

GOVERNANCE **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.



Governança *corporativa*



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 Palhoça estabeleceu que a análise de riscos e oportunidades são abordadas em níveis distintos de atuação, compreendendo os seguintes níveis:

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

- **Requisitos legais e outros:** os riscos relacionados ao atendimento de legislações e outros requisitos aceitos pela empresa são gerenciados continuamente por práticas e sistemas definidos na instrução de trabalho que orienta o gerenciamento da conformidade legal e incluem a identificação, acesso, análise e definição das ações necessárias para atendimento aos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis empresa é realizada.
- **Riscos sociais:** o levantamento destes riscos está definido em procedimento específico estabelecido pelo Programa Intérage Social, controlado por meio de lançamentos no sistema SeSuite.

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

Tais ações sempre serão planejadas e implementadas na Águas de Palhoça 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 Palhoça. 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 Palhoça se submete a todos os requisitos, exigências e práticas da política da certificação, na condição de empresa controlada pela Aegea.



Relacionamento com fornecedores

A Águas de Palhoça possui contratação de fornecedores para execução de obras e atendimento as necessidades da companhia na prestação dos serviços. Eles passam por rigoroso processo de contratação e se submetem as políticas de Governança e Compliance da concessionária. Dentre as normativas que devem ser aderidas está a declaração de ciência: da Política Interna de Antissuborno e Anticorrupção; Código de

Conduta do Parceiro de Negócios; Lei Foreign Corrupt Practices Act; Lei Nº 12.846/2013 (Anticorrupção) e Lei n. 12.683/2012 (Lei de Lavagem de Dinheiro).

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

Anticorrupção

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



Poder Concedente

Em dezembro de 2024 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 Palhoça 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 uma associação pública, com o escopo de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira. Tem a missão de regular e fiscalizar os serviços de saneamento básico dos municípios catarinenses na busca da melhoria na qualidade dos serviços prestados.

SAMAE

A Secretaria Municipal de Saneamento (SAMAE) prestou os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto em Palhoça antes do Contrato de Concessão. Agora é responsável por acompanhar e apoiar na fiscalização das ações executadas pela Concessionária.

Verificador Independente

Consórcio composto pelas empresas RUSSELL BEDFORD GM AUDITORES INDEPENDENTES S/S., MACIEL CONSULTORES S.S, e MACIEL ADVOGADOS, que tem como função apoiar o Poder Concedente e a SAMAE no acompanhamento, fiscalização e gestão do contrato de concessão, bem como na aferição das metas e indicadores de qualidade previstos no contrato.

Órgãos Ambientais

A Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palhoça é uma Fundação Pública, vinculada à Prefeitura Municipal de Palhoça, sendo uma entidade de caráter científico, sem fins lucrativos. Ela foi instituída pela Lei Municipal nº 1.692, de 23 de junho de 2003.

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 Palhoça, 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 Palhoça, 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 Palhoça 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 às 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 Palhoça 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 informações

A Águas de Palhoça 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.

Compromissos que fortalecem a empresa e a sociedade

A 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), a 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 anos.

Ação que impacta o ODS 8 – Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Desde 2016, a Aegea é signatária da **Rede Brasil do Pacto Global da ONU**, onde coordena a Plataforma Brasil de Ação Pela Água.

Ação que impacta a ODS 6 – Água Potável e Saneamento

An aerial photograph of a wastewater treatment plant. In the foreground, there are several rectangular treatment tanks with metal grates. A yellow metal walkway with railings runs along the tanks. To the left, a building with solar panels on its roof is visible. In the background, a large white cylindrical storage tank with blue and green horizontal stripes stands on a concrete platform. The entire facility is surrounded by green trees and vegetation. The image is framed by a blue circular graphic on the right side.

Atuação ambiental *e desenvolvimento sustentável*

Estação de Tratamento
de Água Praia de Fora

1º Ano de Concessão Melhorias no Abastecimento



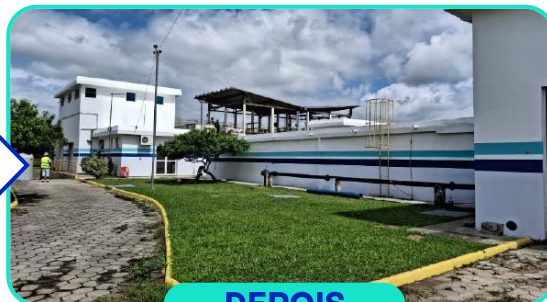
Instalação de ETA móvel, ampliando em 20 L/s a capacidade de produção e reforçando a segurança hídrica da região da Praia de Fora.



Instalação de dois reservatórios móveis de 70 mil litros para o abastecimento de água na região da Pinheira e Bela Vista.



ANTES



DEPOIS

Revitalização e melhoria nas estruturas da Estação de Tratamento de Água Morretes e Praia de Fora, permitindo melhor funcionamento, desempenho e atendimento às legislações ambientais.

Nos seus primeiros meses de atuação, a Águas de Palhoça já promoveu investimentos e ações de melhoria do abastecimento de água no município, como os apresentados ao lado.

Além dessas iniciativas, a Águas de Palhoça implantou 35 dataloggers para monitoramento em tempo real das pressões dos sistemas de abastecimento, permitindo maior controle operacional e identificação mais rápida de ocorrências. A concessionária também modernizou o sistema com a instalação de telemetria e automação em boosters, além de macromedidores e válvulas redutoras de pressão (VRPs), ampliando o controle de vazões, estabilizando as pressões da rede e contribuindo para a redução de perdas e vazamentos.

Somam-se a essas ações melhorias e otimizações dos sistemas de abastecimento em diferentes regiões do município, reforçando a segurança hídrica, a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados.



Chegamos, Pinheira!

A ampliação do sistema de abastecimento na região da Pinheira marcou um importante avanço para o desenvolvimento de Palhoça. O investimento realizado fortalece a infraestrutura do município, amplia o acesso à água tratada e gera benefícios diretos para a saúde, a qualidade de vida e o crescimento sustentável da região.

+10 milhões

em investimento
na região

35 km

de rede
implantada

+2,6 mil

imóveis
atendidos

+3,4 mil

moradores
beneficiados

Universalização do abastecimento de água em Palhoça

Com **R\$ 60 milhões em investimentos**, a Águas de Palhoça deu início a um amplo programa de expansão e modernização do sistema de abastecimento de água. O projeto prevê a implantação de 160 quilômetros de novas redes, a modernização de três sistemas de abastecimento e tem como meta alcançar 100% de cobertura com água tratada no município.

As obras representam um marco para Palhoça, fortalecendo a infraestrutura, ampliando a segurança hídrica e preparando a cidade para um crescimento sustentável e mais qualidade de vida para a população.



Esgotamento Sanitário

Após assumir a operação dos sistemas de esgotamento sanitário do município, a Águas de Palhoça iniciou um amplo trabalho de revitalização das Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), promovendo melhorias estruturais, modernização de equipamentos e adequações operacionais.

As intervenções reforçam a eficiência e a confiabilidade do sistema, contribuem para a preservação dos recursos hídricos e garantem um serviço mais seguro e preparado para atender às necessidades atuais e futuras da população.

Com esses investimentos, a concessionária fortalece a infraestrutura de saneamento de Palhoça e reafirma seu compromisso com a saúde pública, a qualidade de vida e o desenvolvimento sustentável do município.



ANTES

DEPOIS



ANTES

DEPOIS



ANTES

DEPOIS



ANTES

DEPOIS



ETE Nova Palhoça



ETE CEIP



ETE Porto das Águas



ETE Lumis



Proteger o mar *é tarefa de todos*

A Águas de Palhoça realiza fiscalizações preventivas na rede de esgoto por meio do teste conhecido como "fumacê".

O procedimento consiste na utilização de um equipamento termonebulizador acoplado aos Poços de Visita (PVs), que injeta fumaça na rede. Quando a ligação está correta, a fumaça não aparece na superfície. Caso ela seja observada em galerias pluviais, ralos, calhas ou pavimentos, isso indica a existência de irregularidades.

A presença da fumaça não representa risco à população. O teste de fumacê é uma ferramenta essencial para detectar e corrigir essas irregularidades.

O saneamento também depende *de cada morador*

A transformação de Palhoça também passa pela participação da comunidade. Além dos investimentos em infraestrutura e educação ambiental, a concessionária desenvolve iniciativas que incentivam hábitos simples capazes de causar impactos reais na vida na água (ODS 14).

VILÕES DO ESGOTO

Para fortalecer a preservação da rede de esgoto, a Águas de Palhoça desenvolve a campanha **Vilões do Esgoto**, que conscientiza a população sobre o descarte correto de resíduos. A iniciativa orienta, de forma lúdica, sobre os materiais que não devem ser lançados na rede, prevenindo obstruções, extravasamentos e impactos ao sistema de coleta e tratamento.



Tecnologia e inovação *a favor do saneamento*

As **Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs)** da Aegea Santa Catarina utilizam tecnologia de alta eficiência, com processos automatizados que garantem um tratamento seguro e sustentável. O sistema oferece uma operação sem ruído e sem odor, aliando desempenho operacional, inovação e menor impacto para a comunidade.

A inovação está presente em toda a operação da concessionária, tornando os serviços mais eficientes, seguros e sustentáveis. Entre as principais soluções adotadas estão:

BIM (Building Information Modeling): gestão digital e integrada dos ativos e da infraestrutura.

Óculos de realidade virtual: tour imersivo pelas instalações para visitantes, estudantes e comunidade.

Digitalização de processos: plataformas online para gestão das análises de água e monitoramento de dados.

Aerovor: equipamento que aumenta a oxigenação dos efluentes e reduz a formação de odores nas ETEs.

Aplicativo 5M: ferramenta desenvolvida internamente para auditorias e registro de não conformidades.

Calça antimordidas: equipamento de proteção para aumentar a segurança das equipes de campo.

Drones: apoio na inspeção e acompanhamento de obras com mais agilidade e precisão.

Dataloggers: monitoramento contínuo da pressão da rede, com envio de informações em tempo real ao Centro de Operações Integradas (COI).

Visão tridimensional da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Ubatuba feita através da tecnologia BIM



Gestão Ambiental

A Águas de Palhoça 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 e Incidentes 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 das Bacias Hidrográficas dos Rios Tijucas, Biguaçu e bacias contíguas. 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 69 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.

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.

Greenlegis

Plataforma para Gestão EHS

O Greenlegis é um plataforma 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, 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, 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 de Plano de Ação, onde é possível registrar, gerenciar e acompanhar as ações corretivas, preventivas e de melhoria, relacionadas não apenas aos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, mas também às demandas internas da organização, garantindo controle de prazos, responsabilidades e evidências de execução.
- Módulo de Levantamento e Avaliação de Aspectos/Impactos e Perigos/Riscos, 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.



PERDAS DE ÁGUA

Nem toda água tratada chega às torneiras

No Brasil, quase
4 a cada 10
litros de água tratada se perdem
antes de chegar às torneiras.

O volume perdido seria suficiente
para abastecer cerca de
50 milhões
de pessoas por um ano

Dados: Instituto Trata Brasil

A Águas de Palhoça investe continuamente em tecnologias e ações de monitoramento da rede, como operação 24 horas pelo Centro de Operações Integradas (COI), geofonamento, substituição de hidrômetros, instalação de macromedidores e outras iniciativas que fortalecem a eficiência do sistema.

Esse trabalho contínuo permitiu a diminuição dos índices de perdas d'água do município, que passou de:

57,2%
Dezembro
de 2024

→

50,5%
Dezembro
de 2025

Essa redução de 6,7% em um ano evidencia que a Águas de Palhoça está antecipando sua trajetória de melhoria, avançando em ritmo superior ao exigido para atingir a meta contratual de 25% até 2034.

Quase toda a
energia utilizada
pela Águas
de Palhoça
já é renovável

96%
da energia
consumida **já**
é renovável

10.376
kWh/mês **foram**
abastecidos por
energia limpa
em 2025

Por que isso é
importante?

- Reduz impactos ambientais
- Traz maior eficiência energética
- Reforça o compromisso com ODS 7 (Energia Limpa e Acessível) e ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis)
- Contribui com um futuro mais sustentável

O monitoramento contínuo dos recursos hídricos é essencial **para acompanhar a qualidade ambiental e orientar ações de preservação.**

19.010

análises
realizadas

2

pontos de
monitoramento

Análises
realizadas em:

Rio Cachoeira do Sul

Rio Cambirela



Garantia de qualidade da água e efluentes

Análises de água realizadas em 2025:

76.482

Análises de efluentes tratados em 2025:

7.100

A Águas de Palhoça 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. A quantidade de análises realizadas é superior as exigências das condicionantes de licença e demais legislações aplicáveis.

Palhoça possui 64 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ) que integram o Programa de Controle de Qualidade de Água.

Um Relatório de Qualidade de Água é disponibilizado no site da concessionária com todos os dados para acesso da comunidade. [Confira o de 2025 clicando aqui!](#)



A smiling woman with blonde hair, wearing a white halter-neck top and patterned shorts, holds a blue beach ball. The beach ball has the text "AGUAS DE CE PALHOÇA", "Caravana de Verão", and "Vida em movimento" on it. She is standing under a blue canopy with the "cegea" logo. In the background, there is a beach with people, umbrellas, and a sign that says "SAÍDA".

Responsabilidade *social*



De Olho no Óleo



Voluntariado



Respeito Dá o Tom

Impacto que vai *além do* *saneamento*

Por meio de programas socioambientais, educação e iniciativas de engajamento, fortalecemos nossa relação com a comunidade e contribuímos para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, promovendo a preservação do mar, a balneabilidade e a qualidade de vida em Palhoça.

Cada programa é desenvolvido para gerar valor compartilhado.

As iniciativas promovem educação socioambiental, desenvolvimento da comunidade, fortalecimento de oportunidades e preservação ambiental, ampliando os benefícios do saneamento para além da operação.



Somos signatários do Comitê Movimento ODS SC

O Movimento Nacional ODS Santa Catarina é constituído por voluntários, de caráter 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 Palhoça, bem como as demais unidades da Aegea 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.



Missão

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



O Programa Afluentes

fortalece o diálogo entre a Águas de Palhoça e a comunidade. Por meio de encontros presenciais e online com lideranças locais, a concessionária apresenta obras, investimentos e melhorias, esclarece dúvidas e ouve as demandas da população.

Em 2025 foram:

4

reuniões

94

participantes

Como ponto de partida para fortalecer o relacionamento com as lideranças comunitárias, **a Águas de Palhoça promoveu um encontro de integração e apresentação institucional.**

A iniciativa teve como objetivo aproximar a concessionária desses atores, fortalecer o diálogo e estabelecer um canal de comunicação direto para compartilhar informações, esclarecer dúvidas e ouvir as demandas locais.





O relacionamento com a comunidade também se fortalece por meio de parcerias. A Águas de Palhoça apoiou a criação do Movimento Sustentável Palhocense, que reúne instituições sociais e empresas do município para promover ações conjuntas de impacto social. Com a participação do programa de voluntariado da concessionária, a iniciativa amplia o alcance das campanhas e projetos desenvolvidos.



Encontro com as instituições sociais para criação do grupo

Instituições Participantes

Instituto Pedra Branca

Pro-Crep Criar, Reciclar, Educar e Preservar

Ogar Construções

Associação Evangélica Beneficente de Assistência Social (AEBAS)

Associação Comercial e Industrial de Palhoça (ACIP)

Faculdade Municipal de Palhoça (FMP)

Conselho da Mulher

Coletivo Negro

Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

(APAE)

Escola Laura dos Santos
Mãos do Bem

Mães do Frei

Centro de Assistência e Desenvolvimento Integral (CADI)

Instituto Reconstruir

Instituto Comunitário Grande Florianópolis (ICOM)

Escola João Paulo II

Prototipando a Quebrada

Guarda Municipal

Nação Guarani

Rotary Club

Secretaria de Assistência Social

Via Catarina

Escoteiros Pedra Branca

Centro Educacional Hermon

Dorcas

Diretoria de Bem-Estar Animal (DIBEA)

Artesãos de Palhoça

Rede Feminina de Combate ao Câncer (RFCC)

Conselho do Idoso

Amigos Natalinos



Como parte de sua estratégia de relacionamento com a comunidade, a Águas de Palhoça promoveu um encontro com diretores, professores e demais profissionais da educação para fortalecer o diálogo e estreitar a parceria com a rede municipal de ensino.

A iniciativa proporcionou um momento de troca de experiências e também apresentou o Programa Saúde Nota 10, que será implantado no município, consolidando as bases para o desenvolvimento de ações de educação ambiental e saneamento nas escolas.

Mais do que investir em infraestrutura, *a Aegea SC investe na construção de uma cultura de valorização do saneamento.*

O programa **Saúde Nota 10**, desenvolvido nas concessionárias, aproxima crianças e jovens da temática do saneamento, contribuindo para a formação de uma nova geração mais consciente e comprometida com a preservação dos recursos naturais.

Em 2025, deu início à aproximação com a comunidade escolar por meio de diferentes iniciativas, como o encontro com profissionais da educação e ações educativas nas escolas, preparando o município para a implantação oficial do programa, prevista para 2026.





Quando o óleo vai para o lugar certo, *milhares de litros de água deixam de ser contaminados*

A Águas de Palhoça mantém o programa De Olho no Óleo, que consiste em distribuir pontos de coleta do óleo usado de cozinha pelo município. Todo o óleo arrecadado é revertido em doação para a Rede Feminina de Combate ao Câncer, unindo sustentabilidade a apoio a iniciativas sociais.

Em 2025 o
programa
arrecadou
1.373
litros de óleo

Isso significa que
+34,2
milhões
de litros de água
foram preservados



Tarifa Social

Benefício para famílias em situação de *vulnerabilidade social*

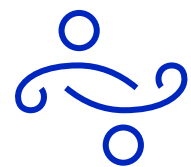
O que é Tarifa Social?

É um benefício que institui o desconto de até 80% na taxa de água e esgoto, que passar a ser de R\$ 6,72 nos primeiros 10 m³.

Como fazer a inscrição?

O usuário precisa apresentar o CAD ÚNICO em nome do titular da matrícula, juntamente com um documento de identificação pessoal (RG e CPF/CNH) pelo Whatsapp 0800 595 4444 ou pelo e-mail faleconosco@aguaspalhoca.com.br. Válido somente para pessoa física. A concessionária analisará o enquadramento.





Respeito Dá o Tom

Criado em
2017
pela Aegea

Estruturado em 3 pilares:
*empregabilidade,
desenvolvimento e
relacionamento*

Objetivo de promover a equidade nas
oportunidades de acesso à empresa e
de crescimento profissional dos
colaboradores que se autodeclararam
pretos, pardos e indígenas

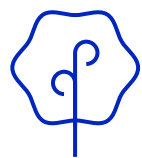
Comitê RDT promove
rodas de conversa, oficinas de
sensibilização, formações sobre
temas étnico-raciais, apoio a grupos
de afinidade e políticas inclusivas de
recrutamento e promoção

CLIQUE AQUI PARA
CONFERIR A ATUAÇÃO
DO RDT EM 2025

Atendimento
ao ODS

18 IGUALDADE
ÉTNICO-RACIAL





Voluntariado

Uma união pelo bem

Por meio do Programa de Voluntariado, colaboradores da Aegea Santa Catarina participam de ações sociais e ambientais nos municípios atendidos. Os mutirões de limpeza de rios e praias estão entre as iniciativas que reforçam o compromisso da concessionária com a comunidade e a preservação do meio ambiente.



Corrida da APAE



**Replanteio de mudas na
Guarda do Embaú**



Atletas da Natureza



Limpeza da Praia Guarda do Embaú



**Festa das Crianças da
Superintendência do Sul**



**Inauguração Praça
do Frei Damião**



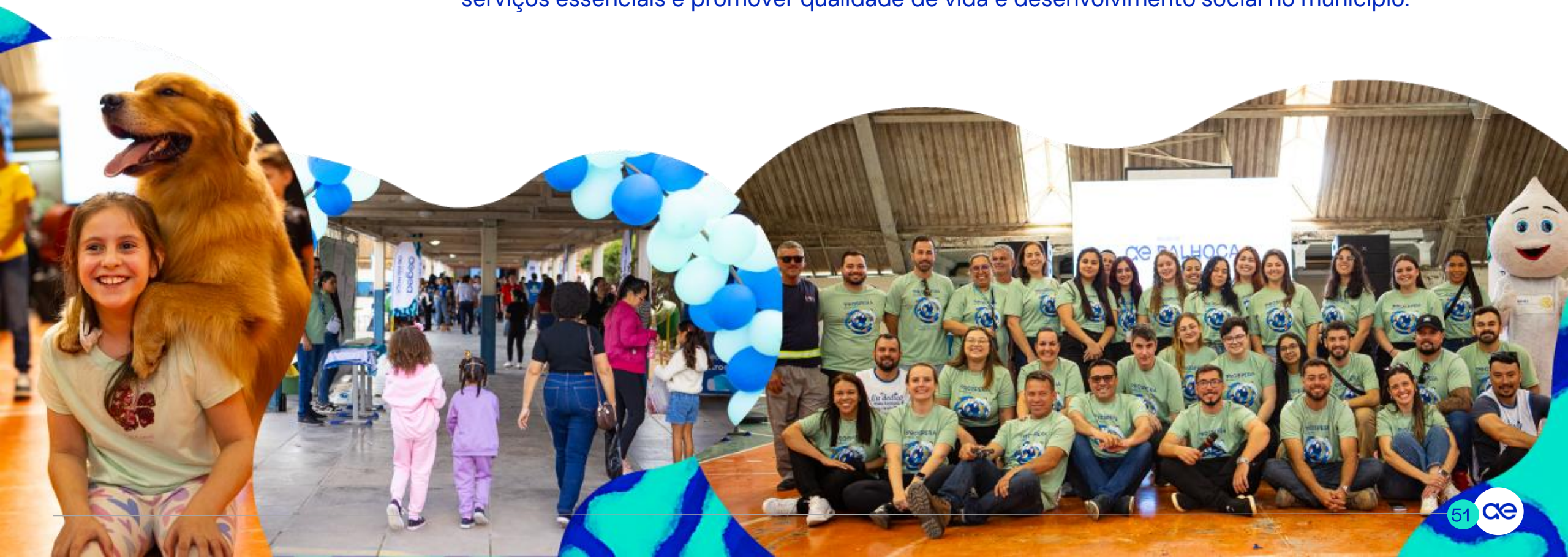
Feira do Livro

Prospera

*Mais de mil
moradores
beneficiados
pela iniciativa*

A 1ª edição do Prospera reforçou o compromisso da Águas de Palhoça com a transformação social ao mobilizar colaboradores, voluntários e parceiros em uma ação voltada ao bem-estar da comunidade do Passa Vinte. A iniciativa promoveu a integração entre diferentes instituições e fortaleceu a rede de apoio local, levando cuidado e oportunidades para os moradores.

Com a participação de organizações sociais, empresas e órgãos públicos, o evento ofereceu gratuitamente serviços de saúde, cidadania, lazer, cultura e educação ambiental, além de atividades de entretenimento para a comunidade. A ação contribuiu para ampliar o acesso a serviços essenciais e promover qualidade de vida e desenvolvimento social no município.



A Caravana de Verão

reuniu esporte, cultura, lazer e sustentabilidade em dois dias de programação gratuita na Guarda do Embaú. Promovida pela Águas de Palhoça, a iniciativa contou com atividades para todas as idades e ações de conscientização ambiental, incluindo coleta seletiva e um ponto de arrecadação de óleo de cozinha usado.





Palhoça: A Cidade da Gente

Com o apoio da Águas de Palhoça e do Instituto Aegea, estudantes e professores da rede municipal participaram da criação do livro “Palhoça – A Cidade da Gente”. Ao longo do projeto, os alunos pesquisaram a história, os patrimônios culturais e as riquezas naturais do município, realizando atividades de pesquisa, produção de textos e registros sobre a identidade local.

Cada grupo ficou responsável por desenvolver diferentes temas, transformados em capítulos da obra, que valoriza a memória e a cultura de Palhoça pelo olhar das crianças. A iniciativa contribuiu para fortalecer o sentimento de pertencimento, estimular o aprendizado e aproximar os estudantes da história da cidade onde vivem.

 [CLIQUE AQUI PARA
CONFERIR O LIVRO](#)

Guarda do Embaú Surf Festival

A Águas de Palhoça apoiou a realização de uma etapa inédita da Taça Brasil de Surf, promovida pela Confederação Brasileira de Surf (CBSurf), na Guarda do Embaú, um dos principais destinos do esporte e do turismo em Santa Catarina. O evento reuniu atletas de diferentes regiões do país em uma disputa de alto nível, fortalecendo o cenário esportivo e a valorização da cultura do surf no município.

Durante a competição, a concessionária promoveu ações de conscientização ambiental, com iniciativas como distribuição de água, uso de copos reutilizáveis, plantio de mudas nativas e mutirão de limpeza da praia. A participação reforçou o compromisso da Águas de Palhoça com a sustentabilidade, a preservação dos recursos naturais e o relacionamento com a comunidade.





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).

A Águas de Palhoça 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.

Em 2025
foram:

38.754

atendimentos
via Whatsapp

50.305

atendimentos
via ligações

00:05:34

tempo médio
de atendimento

Loja de Atendimento

Com o objetivo de oferecer uma experiência cada vez mais qualificada aos clientes, a Águas de Palhoça inaugurou uma loja de atendimento presencial, projetada para proporcionar mais conforto, acessibilidade e praticidade à população. O espaço reúne os principais serviços da concessionária em um ambiente moderno e acolhedor, tornando o atendimento mais ágil e facilitando o acesso dos moradores às suas demandas.

A iniciativa reforça o compromisso da concessionária com a excelência no relacionamento com os clientes, investindo em uma estrutura que prioriza a comodidade, a humanização do atendimento e a proximidade com a comunidade, contribuindo para aprimorar continuamente a experiência dos usuários.



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, 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 Palhoça 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 23 comunicados de intervenção, reparos e/ou manutenções e 67 sobre obras e melhorias.

O trabalho da Responsabilidade Social também foi tema frequente, com 51 releases sobre projetos sociais.

Em 2025 foram divulgadas:

3.767
Notícias
positivas

10
Notícias
negativas

Água encanada é avanço histórico para os moradores das **praias do Sul de Palhoça**

Palhoça lança livro produzido por alunos da rede municipal no projeto A Cidade da Gente

Iniciativa é patrocinada pelo Instituto Aegea e Águas de Palhoça e aplicado em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, com recursos da Lei Federal de Incentivo à Cultura

Palhoça anuncia investimento de R\$ 60 milhões para universalizar abastecimento da cidade

Com foco na temporada de verão, Aegea SC reforça quadro de colaboradores

A **aegea**^{sc}
apresenta:

4º Prêmio Aguas de JORNALISMO AMBIENTAL



O Prêmio Águas de Jornalismo Ambiental incentiva a produção de conteúdo qualificado e fortalece o debate público sobre saneamento e sustentabilidade.

Em sua quarta edição, recebeu 72 trabalhos, recorde histórico da premiação, nas categorias Texto, Vídeo, Áudio e Mídias Sociais. A iniciativa distribuiu R\$ 46 mil em prêmios e uma viagem para Paris com acompanhante ao vencedor do sorteio entre os primeiros colocados.

Clique e confira
algumas das
produções inscritas
na premiação:





Comunicação porta a porta

A Águas de Palhoça realiza visitas porta a porta nas regiões que recebem obras ou serão impactadas por novos investimentos. Durante as ações, os profissionais entregam materiais informativos, esclarecem dúvidas e cadastram os moradores em grupos de mensagens para o envio de comunicados e atualizações. Nesses canais, a equipe também permanece à disposição para receber demandas e responder a novos questionamentos.

A iniciativa é fundamental para tornar os processos de implantação de redes de abastecimento de água e demais obras mais transparentes e acessíveis à população. Como os períodos de obras podem gerar impactos na rotina dos moradores, a concessionária busca minimizar eventuais transtornos por meio de um diálogo próximo, contínuo e eficiente.

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.



/aguaspalhoca

 CLIQUE PARA ACESSAR

10.574

Seguidores no
Facebook

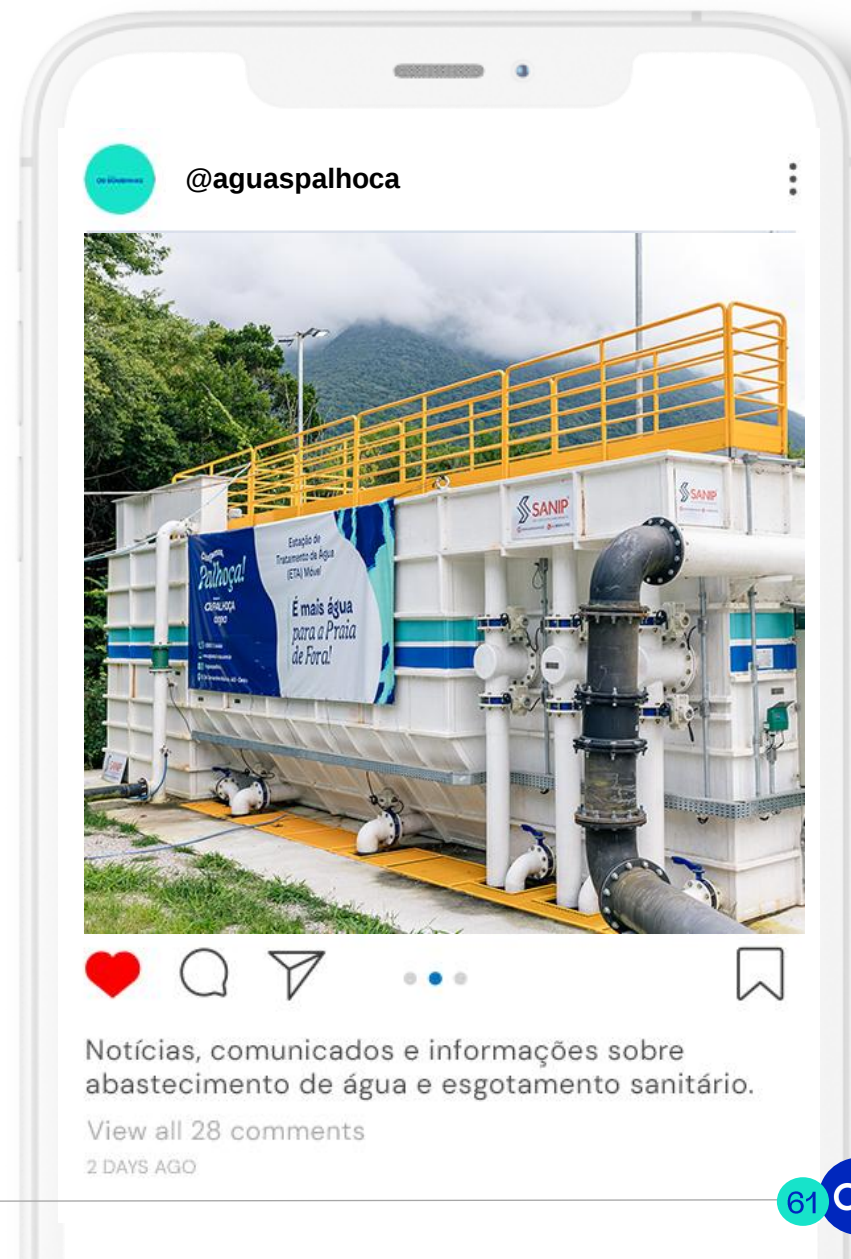
6.654

Seguidores no
Instagram



@aguaspalhoca

 CLIQUE PARA ACESSAR



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 Palhoça, 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.

134

colaboradores
fazem parte do
corpo funcional da
concessionária

Colaboradores	Nº	%
Acima de 45 anos	29	21,5%
PNE	2	1,5%
Pardo/Negro	55	41%
Jovem Aprendiz	4	3%
Estagiário	0	0%
Trainee	0	0%

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

**Carla
Meirelles**
Coord.
Operações

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, as unidades da Aegea SC se tornaram as primeiras unidades do Brasil a contar com uma diretoria 100% feminina, formada pela Presidente Reginalva Mureb e pela Diretora Executiva Maraísa Mendonça.

♀ 30%
Mulheres

♂ 70%
Homens

Tolerância Zero para discriminação e assédio

A Águas de Palhoça 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.





Embaixadores da Saúde

O Comitê de Saúde é uma iniciativa do setor de EHS que reforça o compromisso da concessionária com o bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores.

A partir de um diagnóstico realizado em parceria com o SESI, por meio do projeto Planeja Saúde, foi possível identificar as principais necessidades relacionadas à saúde física e mental dos colaboradores. Com base nesses dados, são desenvolvidas ações estratégicas voltadas à prevenção, conscientização e promoção do autocuidado, envolvendo todos os setores da empresa.

Mais do que incentivar hábitos saudáveis, o Comitê de Saúde fortalece uma cultura de acolhimento, cuidado e equilíbrio, reconhecendo que colaboradores saudáveis, física e emocionalmente, constroem equipes mais engajadas e um ambiente de trabalho melhor para todos.

Em 2025, as iniciativas incluíram a palestra Baú das Emoções, durante o Setembro Amarelo, promovendo reflexões sobre saúde mental; uma oficina em apoio à ONG Mamas do Amor no Outubro Rosa; e duas campanhas de doação de sangue que mobilizaram mais de 30 colaboradores das unidades Aegea SC.

Benefícios aos Colaboradores

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

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



Wellhub

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



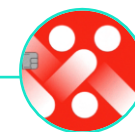
AE Orienta

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 Ticket

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

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



Plano Odontológico

Benefício com 4 opções de planos, que incluem serviços desde o rol ANS, ampliado até próteses completas e ortodontia. Seguro de vida também pelo Bradesco Seguros.

Investimento na Capacitação

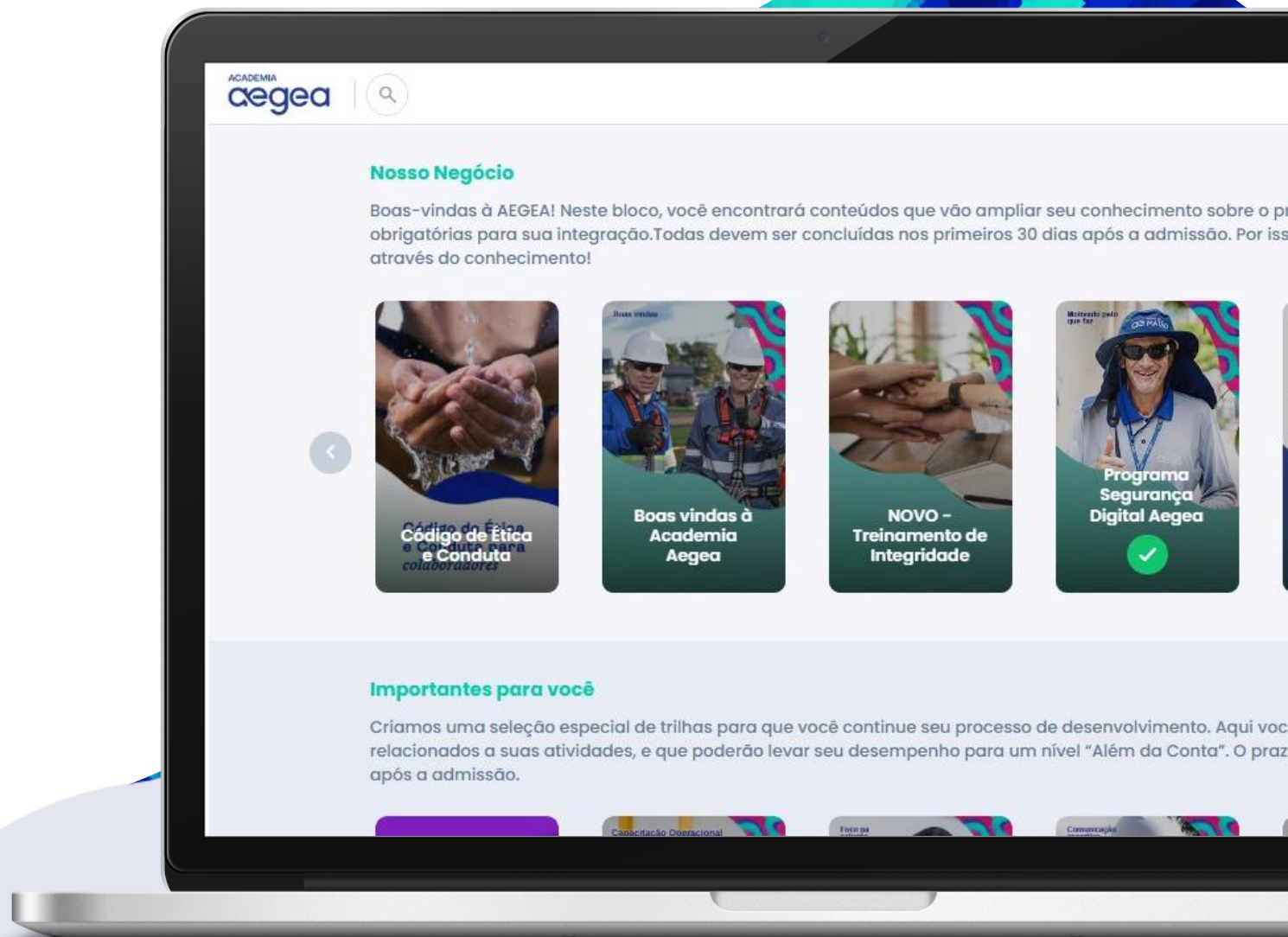
A Águas de Palhoça, a partir da identificação das necessidades de treinamento de cada colaborador, oferta diversas oportunidades de capacitação, em temas como saúde, segurança, meio ambiente e responsabilidade social, dentre outros. A Academia conta com mais de 100 cursos online.

Em 2025, foram registradas, em média, 19 horas de capacitação por colaborador na Academia Aegea, reforçando o compromisso com o desenvolvimento das equipes.

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.





Desenvolvimento de Lideranças

Entre as iniciativas promovidas pela Academia Aegea, destaca-se o Programa Evoluir, voltado ao desenvolvimento de lideranças e ao fortalecimento da cultura organizacional.

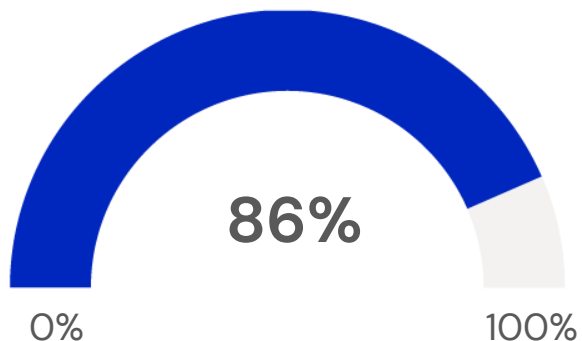
A iniciativa investe na capacitação contínua de gestores, contribuindo para a valorização dos colaboradores, o desenvolvimento de equipes mais engajadas e preparadas e a formação de líderes capazes de impulsionar resultados alinhados aos valores e à estratégia da companhia. Por meio de jornadas de aprendizado contínuo, o programa aprimora competências essenciais para uma liderança cada vez mais colaborativa, protagonista e orientada ao desenvolvimento de pessoas.



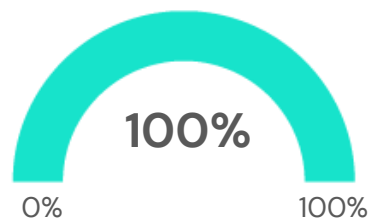
Segurança do Trabalho

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

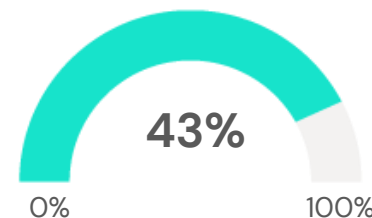
Metas (Geral)



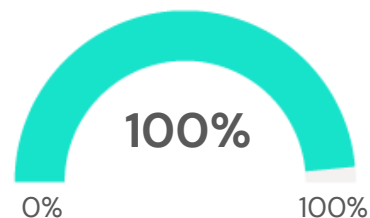
1 • Gestão de Saúde e Segurança



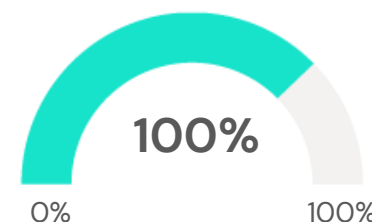
2 • Cultura de Segurança para Liderança



3 • Direção Segura



4 • Controle de contratados



Prevenção a acidentes de trânsito

A Águas de Palhoça 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.

Meta de índices gravíssimos

Meta:
Abaixo de
4,66

Realizado:
2,19





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.

An aerial photograph of the Água Morretes Water Treatment Station. The facility includes several large circular and rectangular concrete tanks, some with blue and green decorative stripes. There are also industrial buildings with corrugated metal roofs and scaffolding. The site is surrounded by green grass and some trees. A large blue abstract shape is overlaid on the right side of the image.

Desempenho Operacional *e Resultados Financeiros*

Estação de Tratamento
de Água Morretes

Licença Social para Operar

Em Palhoça 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 Palhoça, 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. Nosso compromisso social é levar água a 100% das residências, coletar e tratar adequadamente o esgoto de 100% dos palhocenses, conforme metas contratuais.

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

Acompanhe nossos serviços com maior detalhamento nas páginas seguintes.

Abastecimento de água e esgotamento sanitário

A Águas de Palhoça 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	2
Capacidade de Tratamento	75 l/s
Volume de Água Importado	22.389.380 m³/ano
Volume Distribuído Água	23.859.740 m³/ano
Volume Faturado de Água	14.429.122 m³/ano
Estações Elevatórias de Água	18
Extensão de Rede Abastecimento de Água	790,4 km
Ligações Totais de Água	71.506
Economias Totais de Água	104.501

ESGOTO	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estação de Tratamento de Esgoto	9
Capacidade de Tratamento	85
Volume de Esgoto Tratado	1.477.635
Extensão de Rede de Esgoto	130 km
Estações Elevatórias de Esgoto	54
Ligações Totais de Esgoto	12.885
Economias Totais de Esgoto	16.276

Centro de Operações Integradas

O Centro de Operações Integradas (COI) monitora os sistemas 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*



Investimento em Responsabilidade Social

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.

 CLIQUE AQUI PARA ACESSAR

VALOR INVESTIDO EM
DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

R\$ 1.958.296

VALOR INVESTIDO EM
DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

R\$ 11.673.318*

VALOR INVESTIDO EM
DESEMPENHO AMBIENTAL

R\$ 440.879

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

Receita Líquida

R\$ 74.361.910

*Folha de
Pagamento Bruta*

R\$ 10.098.766

*Recolhimento de
Imposto de Renda*

R\$ 1.836 milhões

ÁGUAS DE
de PALHOÇA

CNPJ: 57.341.135/0001-38
R. Cel. Bernardino Machado, 408 – Centro
CEP 88130-220

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

Reginalva Santana Mureb
Presidente da Águas de Palhoça

Amanda Vala Romero
Coordenadora de Comunicação

Alessander Augusto Rautte Schwabe
Coordenador de Responsabilidade Social

Natália de Souza C. da Silva
Produção e Diagramação do Relatório

Fotos
Águas de Palhoça
Prefeitura Municipal de Palhoça