

# Balanco Social 2020



ÁGUAS DE  
**AE** PENHA

# Sumário

ÁGUAS DE  
**ae** PENHA



5

**ÁGUA QUE GARANTE A VIDA**  
Como nos organizamos no combate ao Covid-19



16

**ESTE RELATÓRIO**



23

**PILARES DE ATUAÇÃO**



27

**GOVERNANÇA CORPORATIVA**



34

**NOSSOS SERVIÇOS**



42

**INOVAÇÃO**  
Tecnologia que garante melhor performance



48

**COMUNICAÇÃO**  
Elo de união entre concessionária e partes interessadas



53

**PILAR SOCIAL**  
Cuidar das pessoas e das relações



74

**PILAR AMBIENTAL**  
O impacto positivo com essência dos serviços



80

**PILAR ECONÔMICO**  
Garantia da qualidade e sustentabilidade dos serviços

[CLIQUE PARA ACESSAR](#)

# Nossa Natureza Movimenta a Vida

COMPROMISSO COM O MUNICÍPIO ONDE ATUAMOS  
PARA REALIZAÇÃO DOS ODS

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável em setembro de 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030.



Até 2030, acabar com as epidemias de AIDS, tuberculose, malária e doenças tropicais negligenciadas, e combater a hepatite, doenças transmitidas pela água, e outras doenças transmissíveis.



Apoiar relações econômicas, sociais e ambientais positivas entre áreas urbanas, peri-urbanas e rurais, reforçando o planejamento nacional e regional de desenvolvimento.



Até 2030, alcançar o acesso a saneamento e higiene adequados e equitativos para todos, e acabar com a defecação a céu aberto, com especial atenção para as necessidades das mulheres e meninas e daqueles em situação de vulnerabilidade.



Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.



Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças.



Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.



Assegurar a conservação, recuperação e uso sustentável de ecossistemas terrestres e de água doce interiores e seus serviços, em especial florestas, zonas úmidas, montanhas e terras áridas, em conformidade com as obrigações decorrentes dos acordos internacionais

# MENSAGEM DA Presidência

## Água potável: vidas protegidas pelos serviços que prestamos!

Comemoramos com esse Relatório a superação de um ano atípico, marcado pelo enfrentamento da pandemia do novo Coronavírus. Nesse aprendizado, mantivemos a nossa postura: privilegiamos o cuidado com as pessoas - a população das cidades onde atuamos e nossos colaboradores. Nos adaptamos rapidamente a todos os protocolos de saúde, emitidos pelas autoridades. Investimos e certificamos a unidade de Penha com SafeGuard: empresa apta para o trabalho em tempos de Covid-19. Nos apropriamos da tecnologia para intensificar o contato com nossos colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas. Criamos novas formas de relacionamento e atendimento. E para aqueles clientes que não abrem mão da presença física, passamos a atender a domicílio, sempre cumprindo os protocolos. Nossos serviços não pararam um só dia! Um ano que contou com períodos de fortes chuvas, ciclone e, também, com período de estiagem que mereceu esforços e resiliência especiais... nada nos deteve na missão de

entregar água de qualidade para Penha. As lideranças comunitárias do município entenderam a importância de nos mantermos próximos: nos reunimos mensalmente em plataformas digitais. E assim foi possível trocar informações sobre esse importante projeto. Nosso relacionamento foi fortalecido!

Os parceiros fornecedores nos possibilitaram avançar realizando as entregas necessárias e a mídia manteve a população informada sobre os serviços e desafios enfrentados.

Ainda que atravessando uma pandemia, 2020 foi um ano de realizações. Além de garantir o fornecimento dos serviços, obtivemos êxito em sua expansão. Nos desdobramos nos cuidados com nosso time e continuamos comprometidos, mais experientes e inovadores para realizar ainda mais nos próximos anos, sempre de braços dados com a população de Penha!

**REGINALVA MUREB**  
*Presidente da Águas de Penha*



# ÁGUA QUE GARANTE A VIDA

Como nos organizamos  
no combate ao Covid-19



# COMITÊ COVID

Para atuar protegendo os colaboradores em face do novo Coronavírus, a concessionária Águas de Penha constituiu um comitê.

Foram realizadas reuniões diárias com os colaboradores nos primeiros 6 meses de pandemia, momentos em que eram repassadas instruções para sua prevenção ao Covid-19 e de seus familiares.

O comitê também se certificava da distribuição adequada dos equipamentos de segurança, tais como máscara, álcool em gel e garantia os diálogos que orientava sobre distanciamento social, aplicação de testes rápidos disponibilizados pela empresa para identificação da contaminação por Coronavírus, acompanhamento, juntamente com o RH, dos colaboradores que apresentaram sintomas. Em 2020 a concessionária Águas de Penha não contou com nenhum caso grave de contaminação pelo Coronavírus.



## CUIDADOS COM OS COLABORADORES

O formato de trabalho home office foi adotado em 2020 para parte das equipes.

Diálogos de segurança diários e informativos orientaram as equipes quanto aos cuidados necessários, reforçando a importância da prevenção.

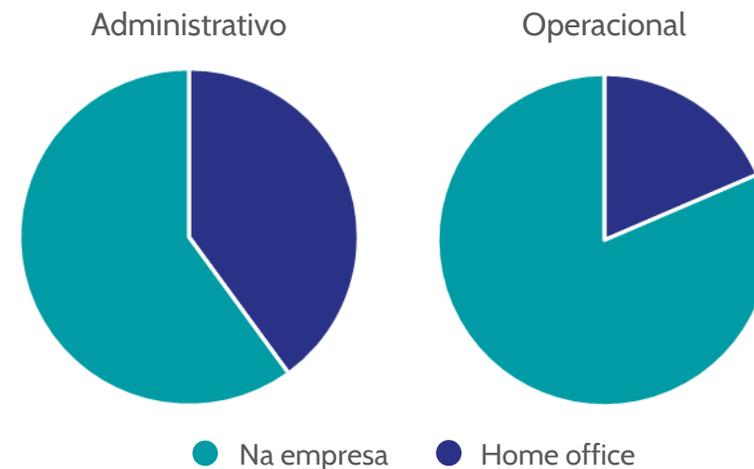
Cumprindo com o protocolo de segurança, a Águas de Penha disponibilizou vacinação para imunizar todos os seus colaboradores do vírus H1N1.

## VACINAÇÃO H1N1

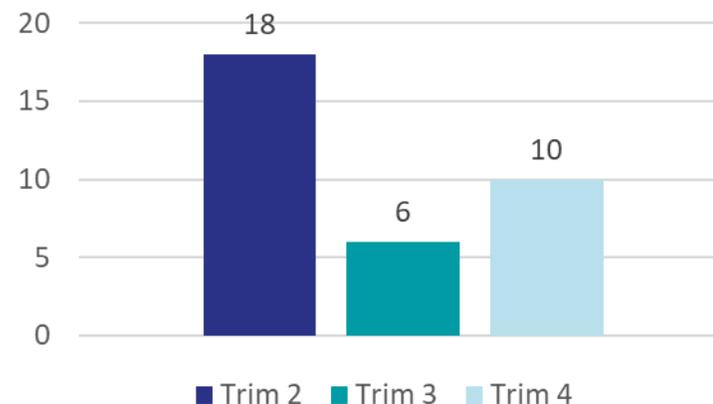
Pensando na saúde e bem-estar dos colaboradores, a Águas de Penha realizou uma campanha de vacinação para imunizar seus colaboradores do vírus H1N1. A medida também integrou os protocolos de segurança para a prevenção ao Covid-19.

Os profissionais foram devidamente imunizados para que o ambiente de trabalho estivesse livre de risco de doenças que podem ser prevenidas.

## TRABALHADORES EM HOME OFFICE E NA EMPRESA



## TESTES DE COVID REALIZADOS



# GUIA DE CUIDADOS

A controladora de Águas de Penha, a AEGEA, uniu condutas e boas práticas de saúde e bem-estar na pandemia da Covid-19 em um Guia de Cuidados AEGEA, que foi utilizado como manual para a integração na Águas de Penha. O documento esclarece o que é o Coronavírus, como ele é transmitido, quais são as formas de prevenção, qual a gravidade e sintomas, além de classificar



como mito ou verdade uma série de informações. Há regras de condutas estabelecidas para o ambiente de trabalho e para os profissionais em home office, bem como sugestões de cuidados em casa, na rua, em locais de convívio social e em deslocamentos. O guia ainda explica quais acessórios devem e não devem ser utilizados, como tipos de máscaras. [Acesse clicando aqui!](#)



# DIÁLOGO SEMANAL DE SEGURANÇA (DSS)

O Diálogo Semanal de Segurança (DSS) é um projeto da concessionária realizado pelo EHS (meio ambiente, saúde e segurança, em português), que leva temas importantes aos colaboradores de forma semanal, com trocas de informações e conversas.

Em 2020, todos os DSS foram focados ou contaram com mensagens de prevenção a pandemia de Covid-19. Alguns dos assuntos discutidos foram: a diferença entre pandemia, epidemia e infecção endêmica, a importância do teste rápido, principais sintomas, protocolos de saúde individuais e coletivas, dentre outros.

# ENCONTROS HOME OFFICE

Durante o ano de 2020, 18 encontros virtuais foram realizados com a equipe de Penha e demais unidades da AEGEA em Santa Catarina. Os momentos contaram com a participação das famílias, dinâmicas, bate papos, palestras e orientações de saúde e segurança.

DATA	TEMA
12/05	Abertura com a Diretoria
19/05	Encontro com os filhos
26/05	Show de talentos com as famílias
05/06	Dinâmica do Dia do Meio Ambiente
18/06	Palestra sobre racismo
25/06	Bate papo sobre mulheres no saneamento
02/07	Arraiá Solidário
09/07	Apresentação das atividades da Comunicação
16/07	Apresentação da Academia Aegea e cursos
21/07	Orientações sobre cuidados na pandemia
08/08	Confraternização com os pais
18/08	Resultados da Oficina do Saber
18/09	Dicas e orientações sobre o home office
24/09	Bate papo sobre saúde mental na pandemia
15/10	Bate papo sobre câncer de mama
23/11	Bate papo sobre Respeito Dá o Tom
11/12	Confraternização de fim de ano
22/12	Extensão da festa de confraternização



# CAMPANHAS DE ORIENTAÇÃO

A concessionária divulgou informações recomendadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) aos seus clientes, fornecedores e colaboradores buscando a conscientização para proteção da população de Penha.

## CUIDE DA SUA MÁSCARA



 Lave-a com água e sabão e passe com ferro quente  
 Manuseie-a apenas pelas laterais  
 Não compartilhe  
 Troque de máscara após 2 horas de uso

ÁGUAS DE PENHA

## A MÁSCARA MUDA TUDO



**PORTADOR DA COVID-19 MESMO ASSINTOMÁTICO**  
 **70%** POSSIBILIDADE DE CONTÁGIO

**PORTADOR DA COVID-19 MESMO ASSINTOMÁTICO**  
 **5%** POSSIBILIDADE DE CONTÁGIO

**PORTADOR DA COVID-19 MESMO ASSINTOMÁTICO**  
 **1,5%** POSSIBILIDADE DE CONTÁGIO

ÁGUAS DE PENHA

## LOCAIS DE RISCO CONTÁGIO COVID-19





- Hospitais
- Aeroportos
- Terminais rodoviários
- Transportes públicos
- Cinemas
- Elavadores
- Restaurantes
- Praças de Alimentação
- Consultórios Médicos
- Mercados
- Vias Públicas
- Veículos Particulares
- Casa

# 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.



## AEGEA BOT

O AEGEA BOT foi um sistema criado para envio diário de mensagens de WhatsApp aos colaboradores da concessionária Águas de Penha por meio da tecnologia de BOT. As mensagens solicitam informações sobre temperatura corporal, sintomas de tosse e/ou dificuldade respiratória, dentre outros. Quando o colaborador responde “não”, ou seja, está sem febre e sintomas, o sistema agradece a informação e orienta sobre a utilização adequada de máscaras e sobre a utilização do aplicativo Einstein Conecta para orientações médicas de forma remota. Em casos de respostas positivas, em que o colaborador afirma apresentar sintomas de Covid-19, o AEGEA BOT orienta ao colaborador que se ausente do ambiente de trabalho, avise o líder e entre em contato com o Einstein Conecta.

O AEGEA BOT demonstrou eficácia para que os colaboradores da Águas de Penha fossem monitorados diariamente, antecipando o acompanhamento em situações de suspeita de Covid-19.



The graphic features a teal background with a white robot character on the right, wearing a blue microphone and saying "OLÁ!". To the left, the text "Se Liga nesse Movimento" is written in a stylized font. Below the robot, a dark blue button contains the text "VOCÊ JÁ CONHECE O AEGEA BOT?". Underneath, white text explains the bot's function: "Com ele, a Aegea conversa diariamente com seus colaboradores para monitorar possíveis sintomas da Covid-19." At the bottom, it provides the contact number: "SALVE O NÚMERO (19) 93345-3327 no seu celular e envie seu CPF (somente números) por Whatsapp para participar." The AE logo is visible at the bottom center.

*Se Liga nesse Movimento*

OLÁ!

**VOCÊ JÁ CONHECE O AEGEA BOT?**

Com ele, a Aegea conversa diariamente com seus colaboradores para monitorar possíveis sintomas da Covid-19.

**SALVE O NÚMERO (19) 93345-3327**  
no seu celular e envie seu CPF (somente números) por Whatsapp para participar.

ae

## CUIDADOS COM A POPULAÇÃO

A pandemia promoveu mudanças nos procedimentos de atendimento aos nossos clientes. Mas não nos distanciamos.

Ampliamos a utilização do e-mail, promovemos um *upgrade* no 0800, divulgamos os atendimentos pelo [faleconosco@aguasdepenha.com.br](mailto:faleconosco@aguasdepenha.com.br), instalamos totens para autoatendimento, ampliamos o atendimento por WhatsApp. Serviços que antes tinham de ser feitos apenas de forma presencial foram flexibilizados para a forma de e-mail e WhatsApp.

Outra nova modalidade de atendimento foi o domiciliar, por meio do qual o cliente tem a opção de contatar o 0800 ou WhatsApp e solicitar a visita de um colaborador para solucionar suas demandas.



*“Suspendemos o nosso atendimento presencial pela segurança dos nossos clientes e colaboradores. Reforçamos os demais canais de atendimento e fizemos uso da tecnologia na adoção de outros canais para continuarmos presentes, atendendo com o mesmo padrão de qualidade anterior à pandemia.”*

**GUILHERME PASSOS**  
Coordenador Comercial





## REABERTURA DA LOJA

Em outubro de 2020 a unidade Águas de Penha retomou o atendimento presencial parcial em sua loja.

Para isso adotou uma série de medidas em proteção de seus colaboradores e da comunidade.

Foi realizada uma auditoria no espaço de atendimento que resultou na adoção de diversas medidas, tais como: uso de álcool em gel, distanciamento social, número máximo de pessoas no atendimento, instalação de divisórias de proteção entre o atendente e o cliente e medição de temperatura e triagem de todas as pessoas que acessam as instalações de atendimento.

Além disso, os ambientes foram higienizados constantemente e a Águas de Penha orientou todos os frequentadores para que utilizassem a máscara no rosto, dentro ou fora das instalações.

Também foram instaladas indicações de afastamento físico na entrada do prédio e nos assentos.

# DOAÇÃO DE CAIXA D'ÁGUA

Em tempos de pandemia, apoiar a população mais vulnerável socialmente tornou-se imprescindível, já que o abastecimento não deve sofrer interrupção.

Para esses clientes, nos imóveis em que a reservação não era suficiente, a concessionária assegurou a doação de caixas d'água.

A concessionária seguiu o cadastro único do Governo Federal como critério para definir as famílias com acesso ao benefício.



*“Nas vezes em que falta água na rede, a gente ficava sem nada. A caixa ajuda muito!”*

**CLARICE PADILHA**  
Cliente Beneficiada

*“Eu precisava muito desta caixa d'água. Só tenho a agradecer a Águas de Penha!”*

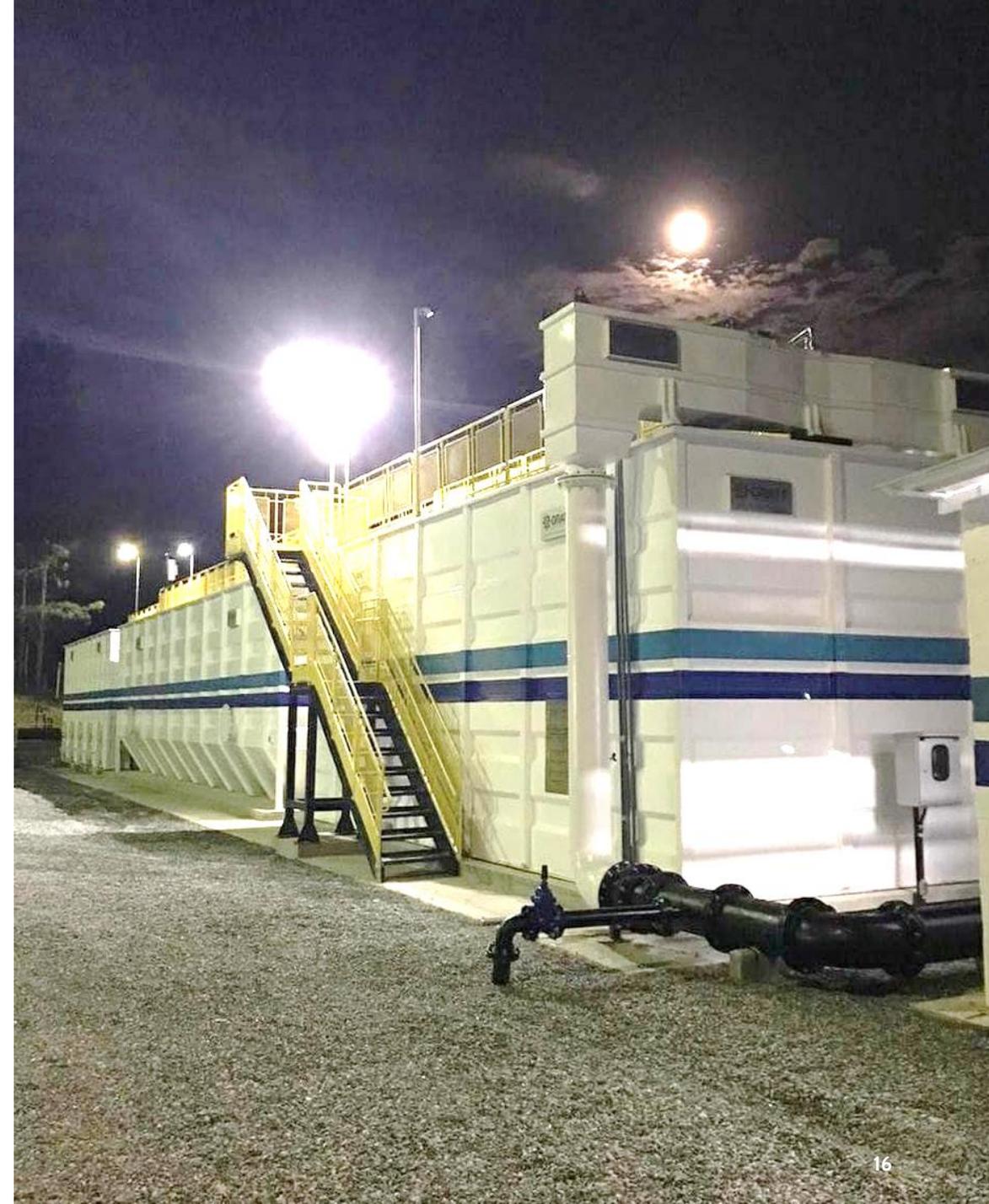
**JAQUELINE AFONSO MELO**  
Cliente Beneficiada

# ESTE RELATÓRIO

O Balanço Anual, o primeiro a ser elaborado pela Águas de Penha, apresenta o desempenho da empresa durante o período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020. 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.

## ABRANGÊNCIA

As informações reportadas neste relatório referem-se à integralidade das atividades da Águas de Penha. Por questões de ecoeficiência e otimização orçamentária, este relatório será disponibilizado em versão apenas digital em formato “pdf”. No entanto, trechos parciais poderão ser impressos de forma a priorizar a divulgar as informações consideradas mais relevantes às partes interessadas externas.



# A CONTROLADORA DA ÁGUAS DE PENHA

A AEGEA é a controladora da Águas de Penha. Trata-se de uma das maiores empresas de saneamento do segmento privado no país. Está presente em 153 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 ITAUSA.

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. As unidades de Santa Catarina ficam localizadas na Regional 2 que contém ainda as unidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo e Rio Grande do Sul.

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



## QUEM SOMOS

A Águas de Penha Saneamento SPE SA é uma sociedade de propósito específico (SPE), constituída em 2015, para execução do Contrato de Concessão nº 194/2015 - PMP (<https://aguasdepenha.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 N° 01/2014-PMP.

## 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 ou diálogo competitivo, 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.

# NOSSA MARCA



A AEGEA possui um Manual de Identidade Visual, no qual a Águas de Penha 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.

*Nossa natureza movimentando a vida!*

## 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.

**TALENTOS AEGEA:** O que a marca tem de único. O que a destaca em sua área de negócio. O que não costumamos ver em outro lugar.



Mestres em  
"Brasicidades"



Embaixadores  
da Saúde



Agentes da  
Dignidade



Engenheiros  
da Ordem



Profissionais  
Além da Conta

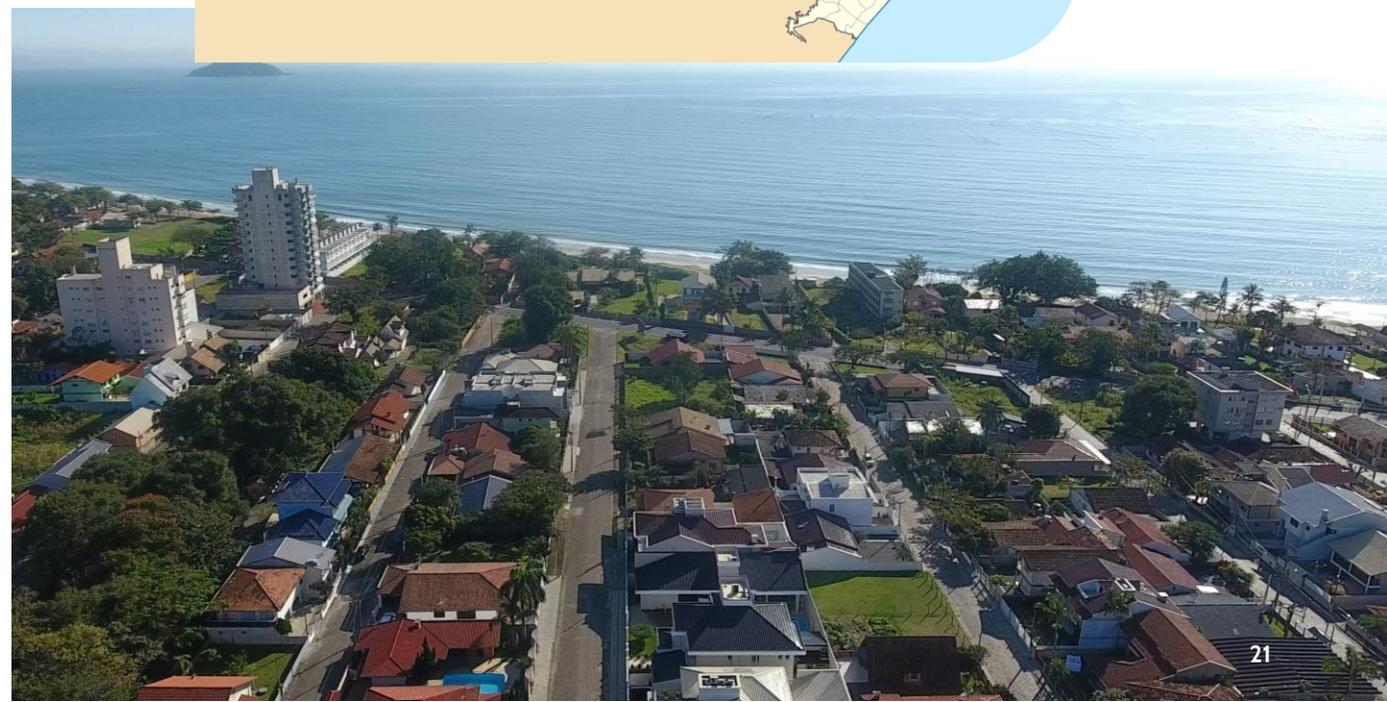


**VÍDEO INSTITUCIONAL**  
**CLIQUE E CONFIRA!**

# LOCALIZAÇÃO ONDE ATUAMOS

O município de Penha possui o título de “Capital Nacional do Marisco”, sendo nacionalmente conhecida por abrigar o maior parque multitemático da América Latina, o Beto Carrero World. Penha possui 33.284 habitantes (estimativa IBGE/2020), tendo diversas praias.

Atualmente a concessionária atende a todos os bairros do município com abastecimento de água. A Águas de Penha detém como principal meta contratual a universalização do sistema dos usuários dos serviços de fornecimento de água tratada cadastrados com serviços de coleta, tratamento e disposição final do esgotamento sanitário.



# NOSSO DNA

A Águas de Penha tem como foco desenvolver soluções completas e customizadas de saneamento básico, voltadas a operação dos sistemas de água e esgoto.



## Propósitos

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 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, com eficiência econômica, respeito ao meio ambiente e as pessoas, contribuindo para qualidade de vida e saúde da população onde atuamos.

A empresa se compromete com o desenvolvimento sustentável em sua forma ampla e busca como diretrizes estratégicas para seu negócio:



- 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;



- 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;



- 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.

# ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO

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





# RISCOS E OPORTUNIDADES

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

- **Estratégico (organizacional):** as questões são identificadas e avaliadas, com a definição de objetivos e ações específicas.
- **Tático (gerencial):** as questões são identificadas quanto à capacidade dos processos em entregar suas saídas pertinentes a outros processos internos ou ao cliente ou usuário final dos serviços prestados. A gestão do risco e oportunidade é realizada por meio do macro fluxo de processos.
- **Operacionais:** os riscos operacionais, ou seja, dos resultados qualitativos de cada atividade a ser realizada, são identificados diretamente nos Manuais, Procedimentos e Instruções de trabalho, associados às questões de Meio Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.

- **Aspectos ambientais:** os riscos ambientais são gerenciados continuamente por meio do levantamento de aspectos e impactos ambientais e é realizado de acordo com a instrução de trabalho que orienta o levantamento e avaliação de aspectos/impactos e perigos/riscos, para todas as atividades, produtos e serviços do escopo da empresa.
- **Perigos e riscos de SST:** os riscos de segurança e saúde no trabalho são gerenciados continuamente por meio do levantamento de perigos e avaliação de riscos, realizados de acordo com a instrução de trabalho que orienta o levantamento e avaliação de aspectos/impactos e perigos/riscos, para todas as atividades rotineiras e não-rotineiras, dos colaboradores e de pessoas que acessem os locais de trabalho incluindo terceirizados e visitantes.
- **Requisitos legais e outros:** os riscos relacionados ao atendimento de legislações e outros requisitos aceitos pela empresa são gerenciados continuamente por práticas e sistemas definidos na instrução de trabalho que orienta o gerenciamento da conformidade legal e incluem a identificação, acesso, análise e definição das ações necessárias para atendimento aos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis à empresa é realizada.

**Riscos sociais:** o levantamento destes riscos está definido em procedimento específico estabelecido pelo Programa Interação Social, controlado por meio de lançamentos no sistema SeSuite.

As avaliações de riscos, em qualquer nível acima citado e de

acordo com seus resultados, geram ações específicas para seu atendimento. Isto inclui a elaboração de novos objetivos estratégicos ou de gestão, projetos, revisões de processos e metodologias e a elaboração de planos de ação específicos.

Tais ações sempre serão planejadas e implementadas na Águas de Penha e consideram a capacidade da empresa para utilizar seus recursos financeiros, tecnológicos e operacionais para a gerar os resultados pretendidos quanto ao negócio e atendimento de partes interessadas.

As informações a seguir estarão divididas de acordo com os 3 pilares da sustentabilidade, que interagem entre si de forma harmoniosa.

**Social:** O pilar social trata do capital humano que está, direta ou indiretamente, relacionado às atividades desenvolvidas pela Águas de Penha. Isso inclui, além dos colaboradores, público-alvo, seus fornecedores, a comunidade a seu entorno e a sociedade em geral.

**Ambiental:** O desenvolvimento sustentável ambientalmente correto se refere a todas as condutas que possuam, direta ou indiretamente, algum impacto no meio ambiente, seja a curto, médio ou longo prazos

**Econômico:** O pilar econômico se 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.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

Aprimoramos ano a ano as nossas as nossas praticas 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.





# ISO 37001



Sistema de Gestão  
Antissuborno

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.

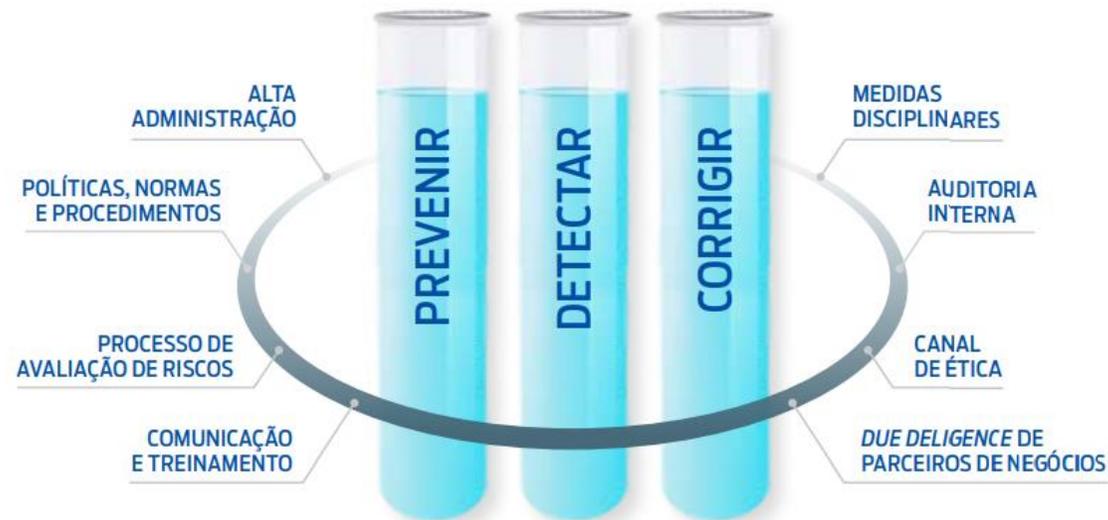
A concessionária Águas de Penha se submete a todos os requisitos, exigências e praticas da política da certificação, na condição de empresa controlada pela AEGEA.

# PROGRAMA DE COMPLIANCE

Os princípios de transparência e ampla divulgação de informações são observados pela AEGEA em suas práticas de governança corporativa.

A Águas de Penha, como sua controlada, incorpora esses princípios e o sistema de Compliance. O programa promove uma cultura de integridade com base nos seus valores e no seu código de conduta para garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades, fortalecendo a cultura, alavancando os negócios e protegendo a reputação da empresa. A empresa busca garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades.

A empresa trabalha o Compliance baseado em três pilares que norteiam o sistema e promovem atitudes éticas e íntegras em nossa rotina. São eles: Prevenção, Detecção e Correção.



- **Prevenção:** é o pilar mais importante. Além de verificar os riscos iminentes ao negócio, está atrelado ao estabelecimento de políticas e procedimentos que contam com o apoio de comunicações e treinamentos constantes para colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios.
- **Detecção:** as suspeitas relatadas são apuradas com a finalidade de esclarecer os fatos e promover a verdade. O processo é conduzido com completa confidencialidade e respeito aos envolvidos.
- **Correção:** é a consequência do segundo pilar – Detecção. As falhas identificadas ou as possíveis atitudes inadequadas devem ser corrigidas imediatamente e, quando cabível, uma medida disciplinar será aplicada.

## LIDERANÇA E ORGANIZAÇÃO

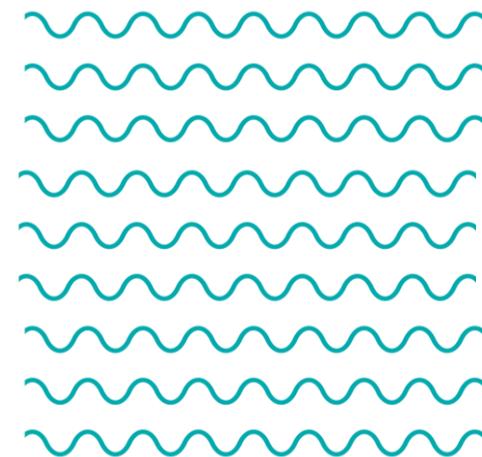
O Programa de Compliance é conduzido pela Gerência de Integridade da controladora de Águas de Penha, a AEGEA, e conta com o apoio de um Grupo de Gestão de Ética. Com a responsabilidade de avaliar e acompanhar as eventuais investigações, este grupo assume a tarefa de garantir a idoneidade de todo o processo realizado pelo Grupo Apurador.

Por meio de uma atuação pautada pela imparcialidade, o Grupo de Gestão de Ética também tem como objetivo assegurar o sigilo absoluto antes, durante e depois da conclusão das investigações, não permitindo que o denunciante sofra qualquer tipo de retaliação.

## CÓDIGO DE CONDUTA E POLÍTICAS

Para assegurar a conformidade e integridade corporativas em todos os seus negócios, a Águas de Penha atende a políticas que sustentam os padrões de comportamento esperados. Todas as nossas 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



A Águas de Penha conta com um Canal de Ética, destinado aos colaboradores, fornecedores, usuários, autoridades e demais públicos com quem o grupo se relaciona.

Dedicado a apurar fatos relacionados a eventuais irregularidades ou comportamentos inadequados na condução dos negócios ou das atividades sociais, em nível empresarial ou profissional, o Canal é a forma mais eficiente de identificação dos desvios em relação ao Código de Conduta e às leis.

Para utilizar o Canal de Ética, é só ligar para o telefone 0800 648 6301 para ser atendido por um profissional da empresa Contato Seguro, especializada em registrar denúncias. O atendimento é realizado 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. A ligação é gratuita e não é necessário se identificar. Se preferir, o acesso pode ser realizado através do site <https://www.contatoseguro.com.br/>, na opção “Faça aqui sua denúncia”.

## 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.

## SIGILO DE INFORMAÇÃO

A Águas de Penha busca garantir o mais alto nível de transparência e ética em suas atividades, e o seu compromisso também se estende ao tratamento dos dados pessoais.

Isso engloba os clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, candidato a uma de nossas vagas de emprego, administrador ou colaborador.

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



# LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR

Em Penha orientamos nosso trabalho a partir da construção da licença social para operar, o que significa estabelecer uma relação de confiança e pertencimento com a população atendida, que valida a nossa atuação no território ao longo de todo o tempo do contrato. A relação de confiança junto à sociedade se estabelece a partir da construção de um legado de desenvolvimento sustentável para o território e sua gente, que se dá pela ampliação do acesso ao serviço de saneamento básico aliada a iniciativas de impacto social da companhia para além do seu negócio como parte ativa da comunidade de cada município.

Orientamos nossas decisões estratégicas a partir do olhar atento para as necessidades das pessoas do município, especialmente a população mais vulnerável, promovendo dignidade e reforçando o compromisso com a melhoria da qualidade de vida. Para tanto, além de prezar pela excelência dos níveis de serviço prestado,

temos a preocupação de manter um relacionamento próximo e transparente com nossos stakeholders, como a comunidade de Penha, o que permite entender as reais necessidades da população e buscar soluções e oportunidades para contribuir com o desenvolvimento local, não só por meio de nossas próprias operações, mas também por meio de ações sociais. Com esse foco, somos apoiados por uma Política de Sustentabilidade que define diretrizes nos pilares econômico, ambiental e social, e orienta estratégias e processos operacionais no âmbito de nosso Sistema de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social.



# NOSSOS SERVIÇOS

Desempenho: entregando serviços a comunidade

Através dos nossos serviços levamos mais que saneamento, levamos qualidade de vida a população. O objetivo da concessionária é a execução dos serviços de concessão para construção e operação dos Sistema de Tratamento de Água e Esgoto, implantação e operação do sistema de coleta de Esgotamento Sanitário e ampliação do Sistema de distribuição de água potável do município de Penha, por um período de 35 (trinta e cinco) anos.

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

# ABASTECIMENTO DE ÁGUA

INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estações de Tratamento de Água - ETA	1
Capacidade de Tratamento	70L/s
Captação Água Subterrânea	11 poços
Estações Elevatórias de Água	14
Extensão de Rede Abastecimento de Água	301,52 km
Volume Distribuído Água	2.777.762 m <sup>3</sup> /ano
Quantidade de Ligações Totais de Água	17.400
Quantidade de Ligações Ativas de Água	14.843
Volume Faturado de Água <sup>2</sup>	2.680.501 m <sup>3</sup> /ano



*“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, como o avanço no esgotamento sanitário e a universalização do sistema de abastecimento de água. Tudo isso em prol de um ambiente mais saudável e mais adequado para a população bombinense.”*

**RODRIGO LACERDA** | Diretor Executivo

A Águas de Penha possui infraestrutura, equipe técnica e experiência que garantem uma entrega de qualidade na implantação e manutenção de sistemas, agregando valor ao meio ambiente, aos colaboradores, a sociedade e aos acionistas.

ITEM	TOTAL NO ANO
Volume de Água Importada (m <sup>3</sup> )	2.318,93
Volume de Água Faturado (m <sup>3</sup> )	2.680,50
Total Ligações de Água	17.400
Extensão da Rede de Água (Km)	160,58



# SUCESSO NA TEMPORADA

A temporada de verão de 2020/2021 não registrou contratempos no abastecimento de água entre o Natal de 2020 e os primeiros dias de 2021, período de maior circulação de visitantes. De 29 de dezembro a 3 de janeiro, a concessionária Águas de Penha distribuiu 69,8 milhões de litros de água, 19 milhões de litros a mais do que no mesmo período do verão passado.

O bom resultado foi fruto de planejamento, investimentos, muito trabalho e o engajamento da população. Em dezembro de 2019, a concessionária entregou a Penha o reservatório do Mariscal, com capacidade de 2 milhões de litros de água, fundamental para a

qualidade do abastecimento nesta temporada. Em dezembro de 2020, a oferta foi ampliada com a entrega de uma Estação de Tratamento de Água, a ETA Penha.

Além disto, a empresa empreendeu esforços, tanto em reforço de redes em pontos estratégicos do sistema, quanto em apoio para a população mais vulnerável, fazendo doações de caixas d'água para reservação.

O resultado foi um verão sem interrupção no sistema de abastecimento de água e êxito no atendimento a demanda, percebidos pela população e pelas lideranças locais.

*“Foi uma grata surpresa ver água correndo na torneira neste final de ano. Foi a primeira vez, em muitos anos, que não sentimos falta d’água. A concessionária está de parabéns pelas obras realizadas e os moradores reconhecem este esforço.”*

**GILBERTO MANZONI**

Representante da Associação dos Moradores e Amigos da Praia Grande, Cascalho e Poá (AMAPG)



# ETA PENHA

Em 2020, a cidade ganhou sua primeira Estação de Tratamento de Água, a ETA Penha. Em um investimento de R\$ 9 milhões, a estação elevou a capacidade de produção de água nos períodos de maior consumo, principalmente na temporada de verão, impactando de forma positiva na qualidade de vida de moradores e visitantes.

Localizada no bairro Santa Lídia, a ETA tem capacidade para tratar 70 litros por segundo e é uma alternativa para ampliar o fornecimento de água nos períodos de alto consumo, sem dispensar o volume recebido do rio Piçarras. De construção metálica, a estação contou com floculadores mecânicos, decantadores de alta taxa e filtros de areia e antracito (carvão mineral).

Além de construir a estação, a Águas de Penha construiu uma adutora de 5 quilômetros ligando a ETA ao reservatório do Mariscal, entregue pela concessionária em 2019.

A entrega foi antecipada, pois o compromisso com a população era de concluir o trabalho em até 120 dias a contar da liberação das licenças. Os 70 dias levados para construir a ETA Penha são um recorde para obras de engenharia deste tipo de realização.

[Clique aqui e confira a construção da ETA!](#)



# POÇOS ARTESIANOS

No início de 2020, a Águas de Penha inaugurou a operação de três novos poços tubulares de grande profundidade (artesianos) nos bairros São Miguel, Santa Lídia e Praia Grande. Já em setembro, a concessionária colocou em funcionamento um equipamento que estava desativado, localizado no bairro São Miguel. Para que o poço entrasse em operação, a Águas de Penha fez todas as análises da água recomendadas pelo Conselho Nacional de Meio Ambiente com o objetivo de verificar se qualidade se enquadra nas exigências do Ministério da Saúde.

Ao todo, o sistema de abastecimento da cidade passou a contar com 11 poços artesianos, localizados em pontos estratégicos – as chamadas ponta de rede. O objetivo foi melhorar a distribuição de água nos bairros, principalmente durante a temporada de verão, quando aumenta o consumo.





## COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

Um Plano de Ação de Combate à Perdas foi elaborado pela Águas de Penha.

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 Controle Operacional (CCO) proporciona o monitoramento e operação em tempo real dos pontos de pressão em locais estratégicos ao longo de toda a rede.

Assim em 2020 a concessionária reduziu as perdas de água para 29,2% contra 39% de perdas médias nos sistemas brasileiros.

# LIMPEZA DE RESERVATÓRIOS

A cada 6 meses a concessionária realiza uma limpeza nos reservatórios da cidade, com capacidade de armazenar até 6,5 milhões de litros de água tratada.

Com o auxílio de uma equipe de mergulhadores especializados nesse tipo de serviço, o processo é feito com os tanques cheios e em plena operação, utilizando a técnica de aspiração dos sedimentos, específica para limpezas. Ela permite que os reservatórios sejam limpos sem precisar esvaziá-los. Isso evita desperdício e não impacta na distribuição de água aos moradores do município.

A Águas de Penha atende a legislação que define os parâmetros de qualidade para abastecimento de água na cidade.





# INOVAÇÃO

Tecnologia que garante  
melhor performance

# Para Proteção

## DOS COLABORADORES

Na prevenção ao Covid-19, a concessionária apostou em inovação e tecnologia com ferramentas que auxiliaram os colaboradores.

A AEGEA Bot faz uso da tecnologia bot (abreviação de robot, em português “robôs”), software que simula ações humanas com respostas padronizadas. Dessa forma, o sistema envia mensagens diárias aos colaboradores, visando conferir e orientar em caso de sintomas de Covid-19.



O Einstein Conecta representou o acesso a telemedicina pelos colaboradores para um rápido e seguro diagnóstico. Todos os colaboradores de Águas de Penha foram inscritos nesse programa.

## DOS CLIENTES

A instalação de totens de autoatendimento para acesso a serviços da concessionária foi adotada para melhor atendimento e segurança dos usuários.

A adoção de atendimento a domicílio também se constituiu em inovação para conforto da população no período de pandemia.

A transformação das reuniões presenciais em virtuais mantendo o relacionamento com as lideranças comunitárias representou uma nova postura que assegurou a interação com a população.





## VALETADEIRA

Uma das aquisições da concessionária foi a valetadeira, equipamento que cria valas com mais agilidade. A máquina ajuda a diminuir os transtornos nas ruas, agiliza as obras e ainda oferece maior segurança aos colaboradores da empresa. Ela consegue abrir valas estreitas (de 20 cm) e profundas (que podem chegar até 1,80m) de forma rápida e com precisão.

A produtividade do equipamento é superior ao de uma retroescavadeira tradicional, chegando a triplicar a produção nos canteiros de obras e assim, diminui consideravelmente o tempo de execução destas intervenções. Outro ponto positivo é que o volume de terra retirado dos locais de obras é menor com a máquina, o que também permite que o reaterro e a compactação sejam realizados com maior rapidez.

O uso da valetadeira ainda reduz os impactos na mobilidade urbana nas ruas onde os trabalhos são realizados, contribuindo para a eficiência nos serviços. Outro importante benefício da máquina é o de otimizar a segurança aos colaboradores da empresa, pois dispensa a utilização de escoramento durante a operação.

A população também ganha, já que os trabalhos são finalizados com maior rapidez e qualidade.

# CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL

Oito grandes telas, computadores, dezenas de gráficos, centenas de informações. Este é o ambiente do Centro de Controle Operacional (CCO) da Águas de Penha, que funciona 24 horas, sete dias por semana.

Com equipamentos de alta tecnologia, o CCO consegue controlar toda a produção distribuição de água no município, assim como a coleta e tratamento de esgoto. O CCO 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.





## GEOFONAMENTO

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

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

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

# 1MiO – AÇÃO RELACIONADA AO ODS 8

A Águas de Penha, na condição de controlada da AEGEA, aderiu à iniciativa Um Milhão de Oportunidades – 1MiO – do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Trata-se da maior articulação pela juventude do Brasil, reunindo Nações Unidas, empresas, sociedade civil e governos para gerar um milhão de oportunidades de formação e acesso ao mundo do trabalho para adolescentes e jovens de 14 a 24 anos, em situação de vulnerabilidade, nos próximos dois anos. Acesse o site do projeto em <https://1mio.com.br/>.



# COMUNICAÇÃO

Elo de união entre concessionária  
e partes interessadas



# 2020 EXPÕE A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

Em um cenário de pandemia, a comunicação se fez mais importante do que nunca. Diante das inúmeras incertezas, foi necessário adaptar programas de interação com a comunidade e reforçar a comunicação (interna e externa) para garantir que as ações, melhorias e investimentos da concessionária chegassem até os clientes e colaboradores.



**ndt+**

## Águas de Penha inaugura Estação de Tratamento de Água nesta terça-feira



### PENHA: ÁGUAS DE PENHA INSTALA TOTENS DE AUTOATENDIMENTO EM DOIS PONTOS DA CIDADE

Vilmar Carneiro · 16 de junho de 2020 · Prestação de Serviços · Deixe um comentário · 277 Visualizações

Utilidade Pública

### Águas de Penha realiza atendimento na porta de casa

A Águas de Penha segue com uma ação especial durante este período de pandemia: um colaborador da empresa atende as pessoas em suas residências, assim o morador não precisa sair de casa. A iniciativa foi [...]

Itajai Navegantes

### Águas de Penha inova com instalação de totem de autoatendimento e define pontos extras para pagamento

por diariodacidade · 10/06/2020 · 895

julho 31, 2020

### PROGRAMA INÉDITO EM SC LEVA APROXIMAÇÃO ENTRE EMPRESA E CLIENTE PARA PLATAFORMAS DIGITAIS

# ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

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 2020, a comunicação interna foi intensificada através de diversas ferramentas, tais como: reuniões virtuais, lives internas, newsletters mensais, e-mails marketing, 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 Penha. 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.

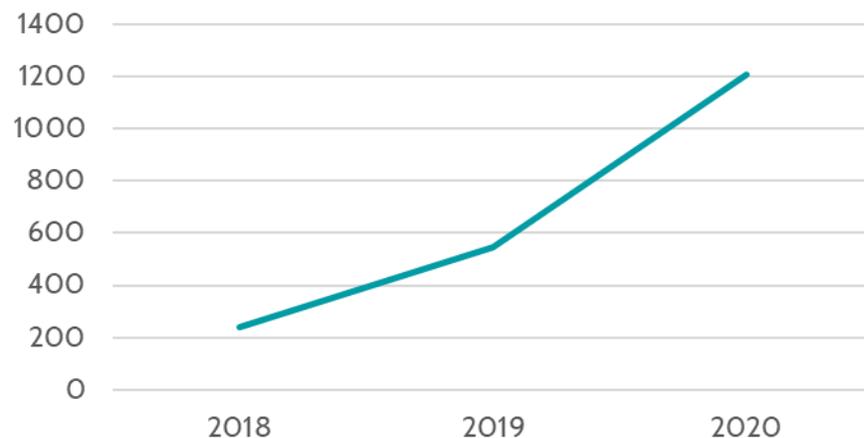


# ASSESSORIA DE IMPRENSA

A Águas de Penha possui uma equipe de Assessoria de Imprensa especializada responsável por divulgar os serviços da concessionária.

Em razão da pandemia, os contatos digitais e remotos foram intensificados e redundaram em mídia positiva para a unidade.

EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS POSITIVAS



NOTÍCIAS NEGATIVAS



**DE 2019 PARA 2020 O NÚMERO DE NOTÍCIAS POSITIVAS AUMENTOU EM 121,6%, ENQUANTO O DE NOTÍCIAS NEGATIVAS DIMINUIU 20,4%.**

Com a pandemia sendo o assunto central do ano, a concessionária não poderia deixar de fazer seu papel como #EmbaixadoraDaSaúde. Através de releases e informativos, diversas informações foram difundidas, principalmente sobre a prevenção. No total, em 2020 foram divulgadas 80 notícias sobre o assunto em diversos jornais e portais do município.

Outro tema muito presente foi o atendimento, já que os usuários tinham muitas preocupações. Para informar, 191 notícias foram divulgadas na imprensa sobre reforço dos canais de atendimento, adoção do atendimento domiciliar, novas formas de pagamento, dentre outros.

# REDES SOCIAIS

A concessionária tem o Facebook como principal rede social, porém em 2020 iniciou sua presença no Instagram. 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 e canais de atendimento, além de dicas ambientais.

Até o fim de 2020, a página da Águas de Penha no Facebook acumulou 2.973 seguidores. Um aumento de 39% em relação ao ano anterior. Durante o ano foi mantida uma média mensal de 23 postagens, com alcance médio de 55.166 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 1.248 atendimentos *inbox*, incluindo respostas de comentários.

A conta de Instagram foi criada em maio de 2020 e até dezembro acumulou 466 seguidores, com uma média de 13 postagens por mês.



**facebook**

ÁGUAS DE PENHA

Águas de Penha  
@aguasdepenha

212 Publicações 864 Seguidores 4 Seguindo

Águas de Penha  
Nossa natureza movimentou a vida! 💧  
www.aguasdepenha.com.br/  
Avenida Eugênio Krause, nº 152 – Centro, Penha, Santa Catarina  
Seguido(a) por **aguasbombinhas**, **aguasdesfs** e outras 3 pessoas  
Ver tradução

serviços social águas app equipe cont

**facebook**

**/aguasdepenha**  
2.973 seguidores

**instagram**

**@aguasdepenha**  
466 seguidores

Clique para acessar nosso Facebook

Clique para acessar nosso Instagram

A woman with long, dark braids is seen from behind, looking out at a vast, bright blue ocean. She is wearing a light-colored, ribbed long-sleeved top. The background features a clear blue sky and a dark, forested landmass in the distance. The overall mood is serene and contemplative.

# PILAR SOCIAL

Cuidar das pessoas  
e das relações

## AA 1000

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

Os negócios da Águas de Penha 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 Penha 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.

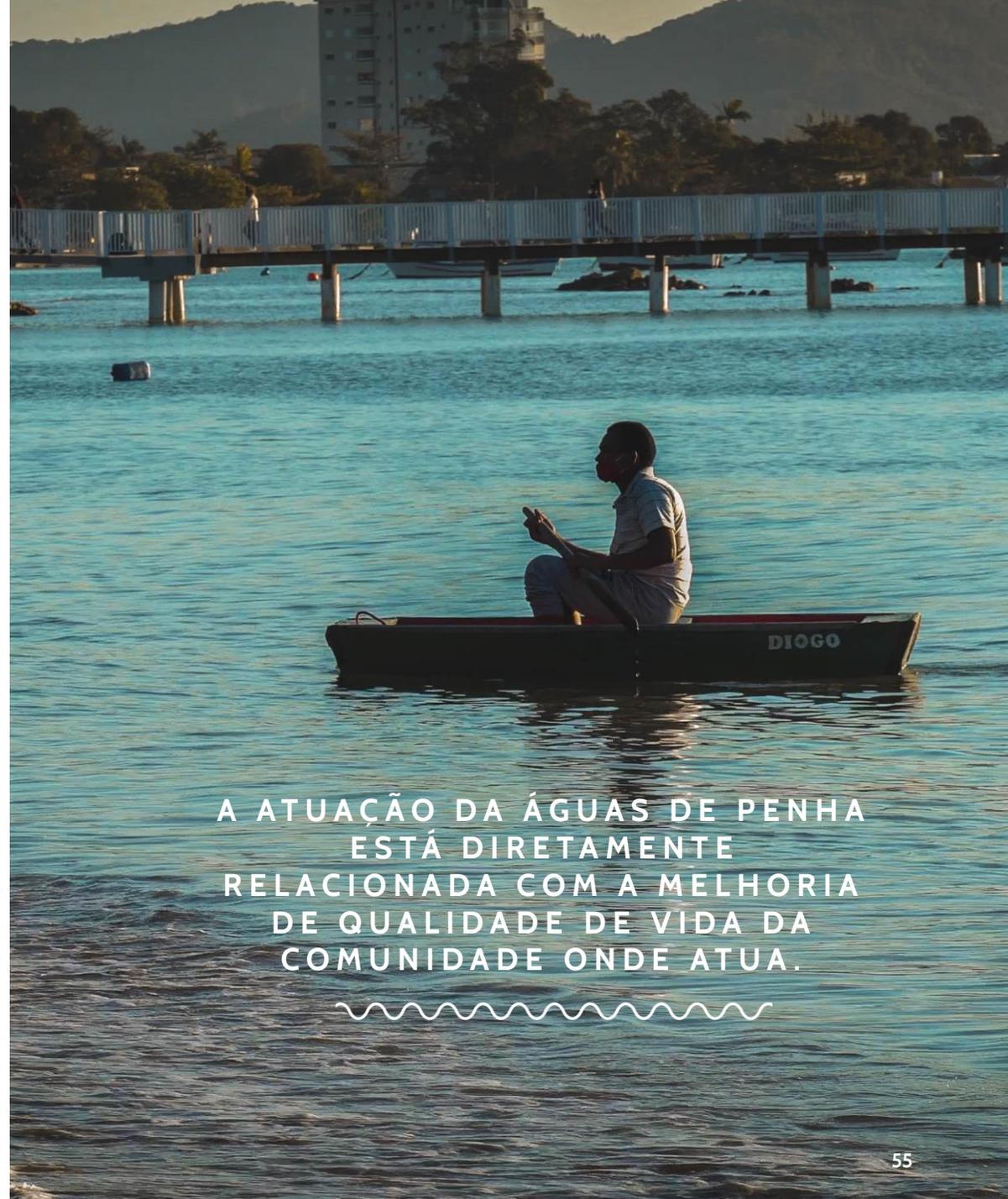
Isso implica um comportamento transparente e ético que contribua para o desenvolvimento sustentável, estando em conformidade com as leis aplicáveis, integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

## COMUNIDADE E SOCIEDADE NOSSO COMPROMISSO MAIOR

Uma nova 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.



A ATUAÇÃO DA ÁGUAS DE PENHA  
ESTÁ DIRETAMENTE  
RELACIONADA COM A MELHORIA  
DE QUALIDADE DE VIDA DA  
COMUNIDADE ONDE ATUA.



# CLIENTES

A satisfação dos clientes é uma das maiores preocupações da concessionária.

A satisfação do cliente é medida através das pesquisas de satisfação realizadas após o encerramento de um atendimento pelo 0800 ou via Whatsapp, e também através de protocolos de reclamações e elogios registrados pelos clientes. Na plataforma do WhatsApp, as pesquisas de atendimentos iniciaram em novembro de

2020.

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).

Nossos canais de atendimento são o 0800 595 4444 e o WhatsApp (47) 99234 1414.



Em 2020 foram feitas **11.547** atendimentos pelo WhatsApp e **11.674** ligações recebidas pelo 0800. O tempo médio das ligações foi de 4 minutos e 47 segundos. Além disso, foram 326 atendimentos domiciliares.

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

**GUILHERME PASSOS**  
Coordenador Comercial

# RESPONSABILIDADE SOCIAL

O setor atua em diferentes frentes: estrutura e acompanha os Projetos Socioambientais e implementa o Programa Interação 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.

**EQUIPE DA  
RESPONSABILIDADE SOCIAL:**  
LUIZ MARZOLLO  
RAQUEL GARCIA HELM  
ALESSANDER SCHWABE





# TARIFA SOCIAL

A Tarifa Social da Águas de Penha é um benefício concedido a clientes com vulnerabilidade social, permitindo que as famílias passem a pagar apenas 18% do valor total da tarifa normal de água e esgoto. Tem duração de 12 meses com renovação mediante a atualização do cadastro.



## O QUE É?

É uma lei que institui o desconto de até 82% na taxa de água e esgoto, para quem está em dia com o pagamento da tarifa mensal, tem um consumo médio nos últimos 12 meses de até 10m<sup>3</sup> e está cadastrado em algum programa social do município. O desconto se dará até o consumo de 10m<sup>3</sup>; aquilo que exceder será cobrado no valor normal da tarifa.

## COMO FAZER A INSCRIÇÃO?



O usuário deve enviar RG e CPF pelo Whatsapp (47) 99234 1414 ou pelo e-mail faleconosco@aguasdepenha.com.br. Em caso de dúvidas, o contato pode ser feito pelo 0800 595 4444.

# NEM A COVID NOS SEPAROU | 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, a empresa se aproxima dos moradores, 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 Penha 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 manteve a concessionária e lideranças comunitárias conectados e informados sobre os serviços, ocorrências, expansão e atuação. Também funcionou como escuta ativa para implementação de melhorias.

6

reuniões

51

lideranças  
presentes



*“O programa Afluentes Virtual é a maneira que a Águas de Penha encontrou para conectar os representantes da empresa aos líderes de bairro. O relacionamento proporcionado pelo Afluentes é fundamental. Foi a forma de superar o entrave criado pela pandemia. **INOVAÇÃO!** Conectar os líderes comunitários numa plataforma totalmente online todos os meses, se constituindo num grande fórum democrático para debater os serviços.”*

**ALESSANDER SCHWABE**  
Responsável pelo Afluentes em SC

# EDUCANDO AS NOVAS GERAÇÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE | SAÚDE NOTA 10 VIRTUAL



Meio Ambiente, saúde, educação ambiental. Baseado nestes três pilares, o Programa Saúde Nota 10, realizado desde 2018, neste ano de pandemia contribuiu para levar informação e consciência para crianças e jovens da rede pública de ensino em Penha. Realizado ao longo do ano letivo em uma parceria entre a concessionária e a Secretaria Municipal de Educação, o projeto é desenvolvido em diferentes escolas do município.

O objetivo das aulas é complementar, de forma lúdica e prática, os conteúdos de cunho ambiental estudados dentro das disciplinas.

No ano de 2020 todas as atividades presenciais foram substituídas por digitais, dando continuidade ao projeto mesmo em tempos de Covid-19.

12 *escolas com convênio*

399 *alunos impactados*

*“Através do Saúde Nota 10, conseguimos levar informação para as crianças de forma lúdica para transformar e conscientizar os nossos futuros clientes na conservação desse bem que é tão precioso.”*

**LUIZ MARZOLLO**  
Responsável pelo Saúde Nota 10



# 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 Penha, os profissionais qualificados e especializados nas diversas atividades que compõem os processos da empresa são parte importante de nosso contínuo sucesso e nos ajudam a manter nosso grau de integridade frente a todas as partes interessadas com as quais nos relacionamos.

Esse compromisso faz com que os diversos setores recepcionem os novos funcionários com palestras que incluem, além das informações trabalhistas, orientações quanto a segurança do trabalho, gestão ambiental, responsabilidade social e Compliance.

Número de  
Colaboradores  
(Corpo Funcional):

27

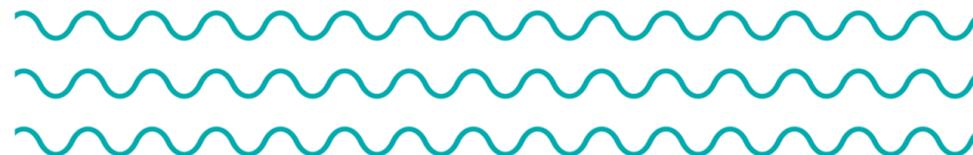
2019

34

2020

Com o início da Covid-19, o Brasil contou com altos índices de desemprego. Mais de 13 milhões de pessoas estiveram desempregadas em 2020, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A taxa média de desocupação foi recorde em 20 estados do país, acompanhando a média nacional, que aumentou de 11,9% em 2019 para 13,5% em 2020 (IBGE).

A Águas de Penha conseguiu, através de investimento e planejamento, aumentar o seu número de colaboradores (corpo funcional), contribuindo para uma melhoria nos índices de emprego no país.



COLABORADORES	NÚMERO	PORCENTAGEM
Acima de 45 anos	10	29%
PNE	0	0%
Pardo/Negro	6	17%
Jovem aprendiz	2	NA
Estagiário	0	NA
Trainee	1	NA

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

A Lei 8.213/1991 (disponível em [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm)), lei de cotas para Deficientes e Pessoas com Deficiência, obriga apenas empresas com 100 ou mais empregados a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, definindo as proporções. A concessionária não se aplica, pois não possui 100 funcionários.



# 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.

SEXO	PORCENTAGEM
MULHERES	30%
HOMENS	70%

# TOLERÂNCIA ZERO PARA DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO

A Águas de Penha tem tolerância zero para discriminação e assédio no local de trabalho. Os colaboradores são treinados pelo Compliance e incentivados a denunciarem qualquer indicação de que esteja ocorrendo uma conduta dessa natureza. O compromisso da empresa é que esta conduta será investigada e não será tolerada. Além disso é garantida a proteção do anonimato a qualquer pessoa que, de boa fé, tenha feito denúncia de discriminação, assédio, qualquer reclamação de qualquer natureza, ou que tenha cooperado com a investigação de uma denúncia.

Os casos de discriminação e as medidas tomadas são entendidos como dados confidenciais e são tratados diretamente pelo Compliance



# respeito dá o tom



De forma a atuar também na prevenção, a Águas de Penha 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 2020, as ações foram 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.

*“O programa é uma forma de aprendizado e uma grande oportunidade para nos aprofundarmos no assunto da igualdade racial. Acredito que é uma oportunidade de trabalhar em prol de uma causa nobre e necessária.”*

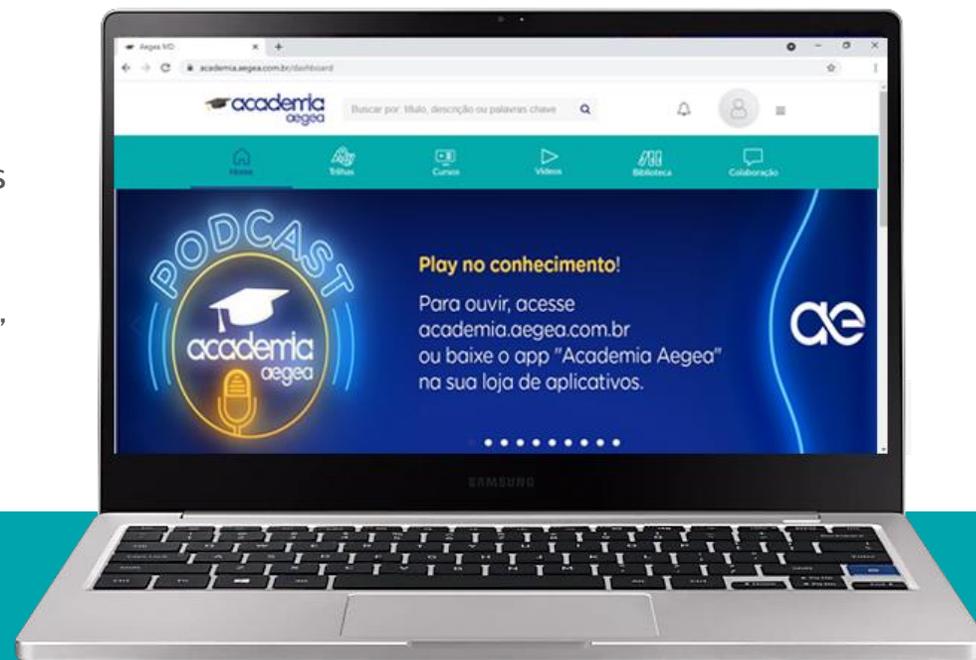
**MARIA LUIZA FERREIRA DE OLIVEIRA** | Call Center e Comitê do RDT



# INVESTIMENTO NA CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

A Águas de Penha, a partir identificação das necessidades de treinamento de cada colaborador, ofertou diversas oportunidades de capacitação, inclusive para supervisores e gerentes, que incluíram além de informações específicas para a função, temas como saúde, segurança, meio ambiente e responsabilidade social, dentre outros. A Academia conta com mais de 100 cursos online. Em 2020 foram registradas 840 horas de treinamentos, o que representou uma média de 24,7 horas por colaborador.

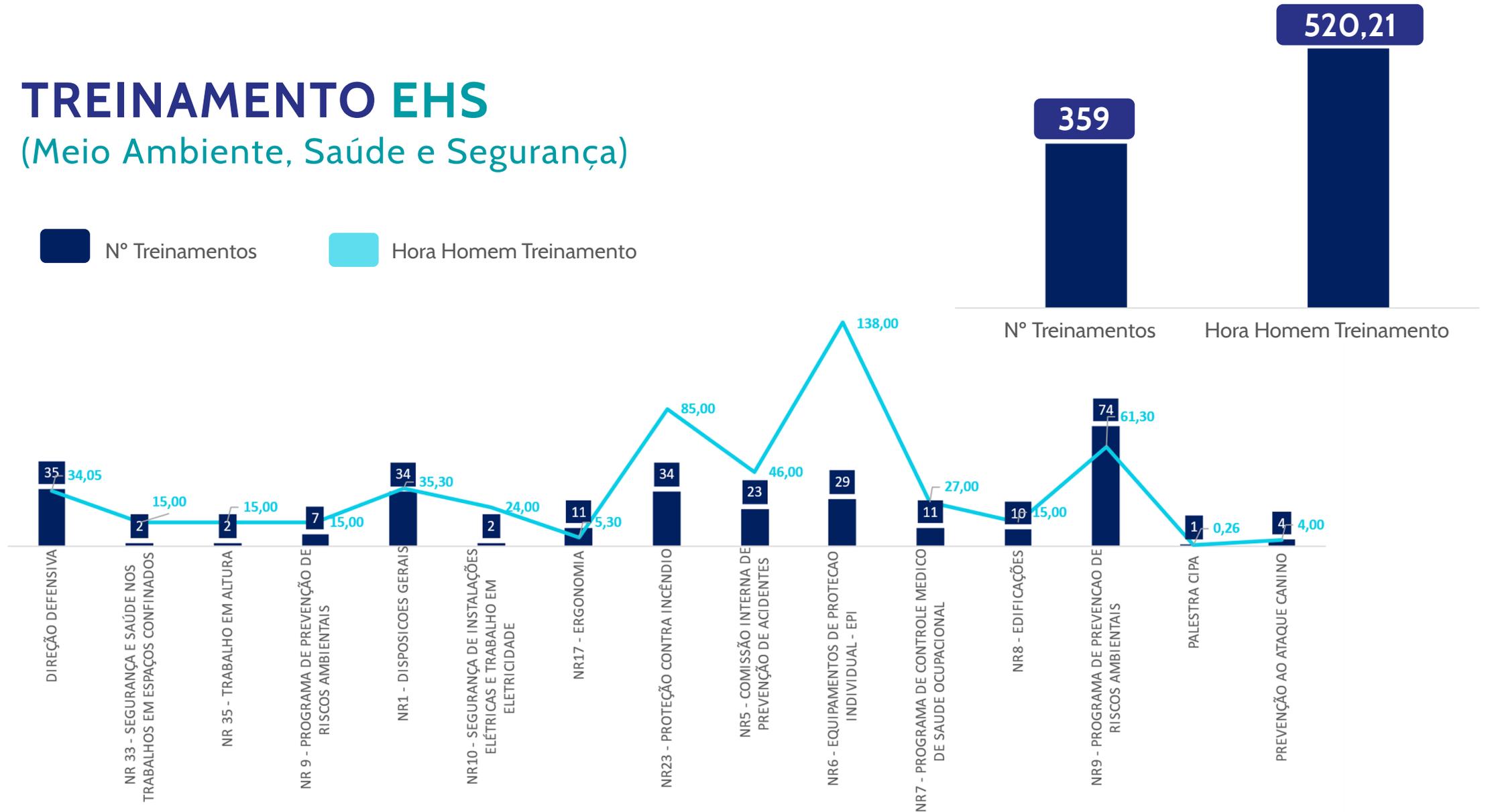
*A Academia Aegea foi criada como uma plataforma de educação corporativa voltada ao negócio e às pessoas. Através de um portal interativo pensado para entregar melhores soluções tecnológicas e educacionais, a Academia conta com diversos cursos e atividades de aprendizagem formais e informais. Os conteúdos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



# TREINAMENTO EHS

(Meio Ambiente, Saúde e Segurança)

N° Treinamentos
  Hora Homem Treinamento



# BENEFÍCIOS

A Águas de Penha 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 empresa também tem uma parceria com o Gympass, academias que disponibilizam descontos para colaboradores.

A concessionária mantém diálogo permanente com as entidades sindicais, sendo 100% dos empregados cobertos por acordo coletivo de trabalho firmado com Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias da Construção Pesada e Obras Públicas, Privadas e Afins de Santa Catarina (Sintrapav-SC).



# 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.



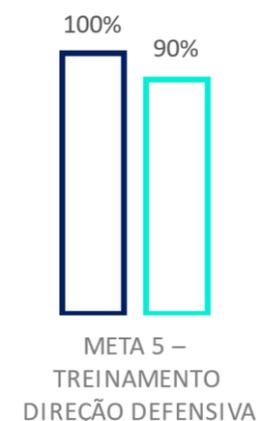
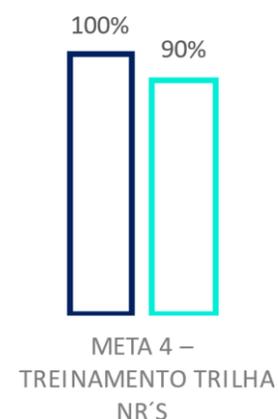
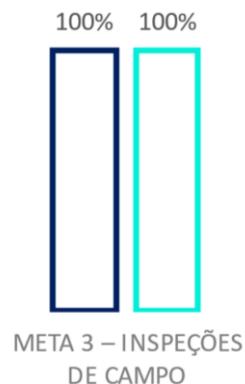
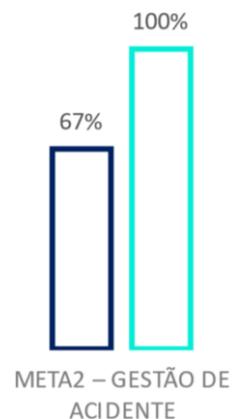
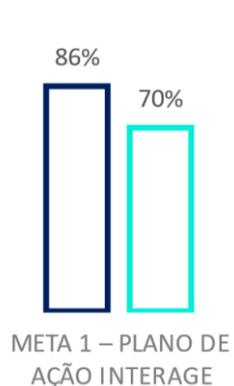
Programa  
**interage**  
GESTÃO EHS

*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 2020, a Águas de Penha contou com apenas 3 acidentes.

META 1	META 2	META 3	META 4	META 5
Auditoria de EHS	Gestão de Acidente	Inspeções de Segurança	Treinamento - Trilha de NRs	Treinamento de Direção Defensiva
<ul style="list-style-type: none"> <li>70% de Efetividade nos Planos de Ação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigação de Acidentes</li> <li>Ações Corretivas e Preventivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de Inspeções</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo de 90% de execução</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo de 90% de participantes infratores</li> </ul>



■ STATUS ■ META

**Status geral: 90,6%**

**Meta geral: 90%**

# 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.

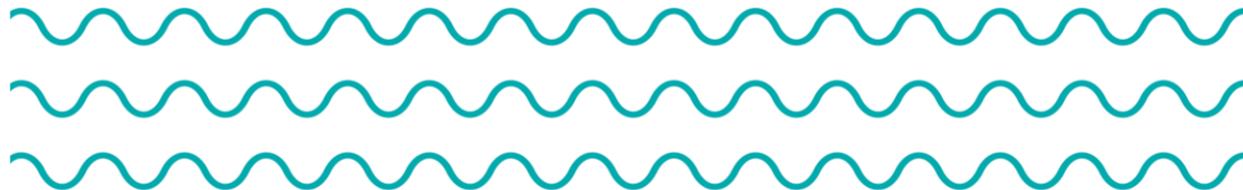
Além de fornecer orientações sobre os procedimentos obrigatórios relacionados à segurança e medicina do trabalho, as NRs contribuem para reduzir acidentes de trabalho, protegendo o meio ambiente, as pessoas e as instituições.

# RELACIONAMENTO COM FORNECEDOR

A Águas de Penha 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 Penha. 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 Practices 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.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 D0002-GIT99 - Política Antissuborno e Anticorrupção, D0005-GIT99 - Política de Extorsão e Proibição de Pagamento de Facilitação, D0011-GIT99 - Política de Brindes e Hospitalidades, D0016-GIT99 - Política Canal de Ética e D0018-GIT99 Política de Consequências e Medidas Disciplinares, disponíveis no site [www.aegea.com.br/compliance/](http://www.aegea.com.br/compliance/).

## PODER CONCEDENTE

Em novembro de 2015 foi dado início ao contrato de concessão, sob a fiscalização do Poder Concedente e da Agência Reguladora ARIS.

É mantido com o Poder Concedente um diálogo franco e transparente por meio de reuniões onde são compartilhadas ações, preocupações e encaminhamentos, bem como são respondidas as fiscalizações do município.

A Águas de Penha entende que este é um relacionamento que deve primar pela parceria, em benefício da população e visando a universalização dos serviços contratados.

## AGÊNCIA REGULADORA

A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS) é pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, rege-se pelas normas da Constituição da República Federativa do Brasil, da Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005 e demais normas pertinentes e o Protocolo de Intenções.

A missão da ARIS é regular e fiscalizar os serviços de saneamento básico dos municípios de Santa Catarina. Todos os relatórios e as decisões da ARIS são tornados públicos, atendendo aos princípios da transparência, disponíveis no site da ARIS e no Diário Oficial dos Municípios - DOM.

Em 2020, a ARIS julgou uma Revisão Ordinária referida ao Contrato de Concessão, pela Deliberação 005/2021, para manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato.

## ÓRGÃOS AMBIENTAIS

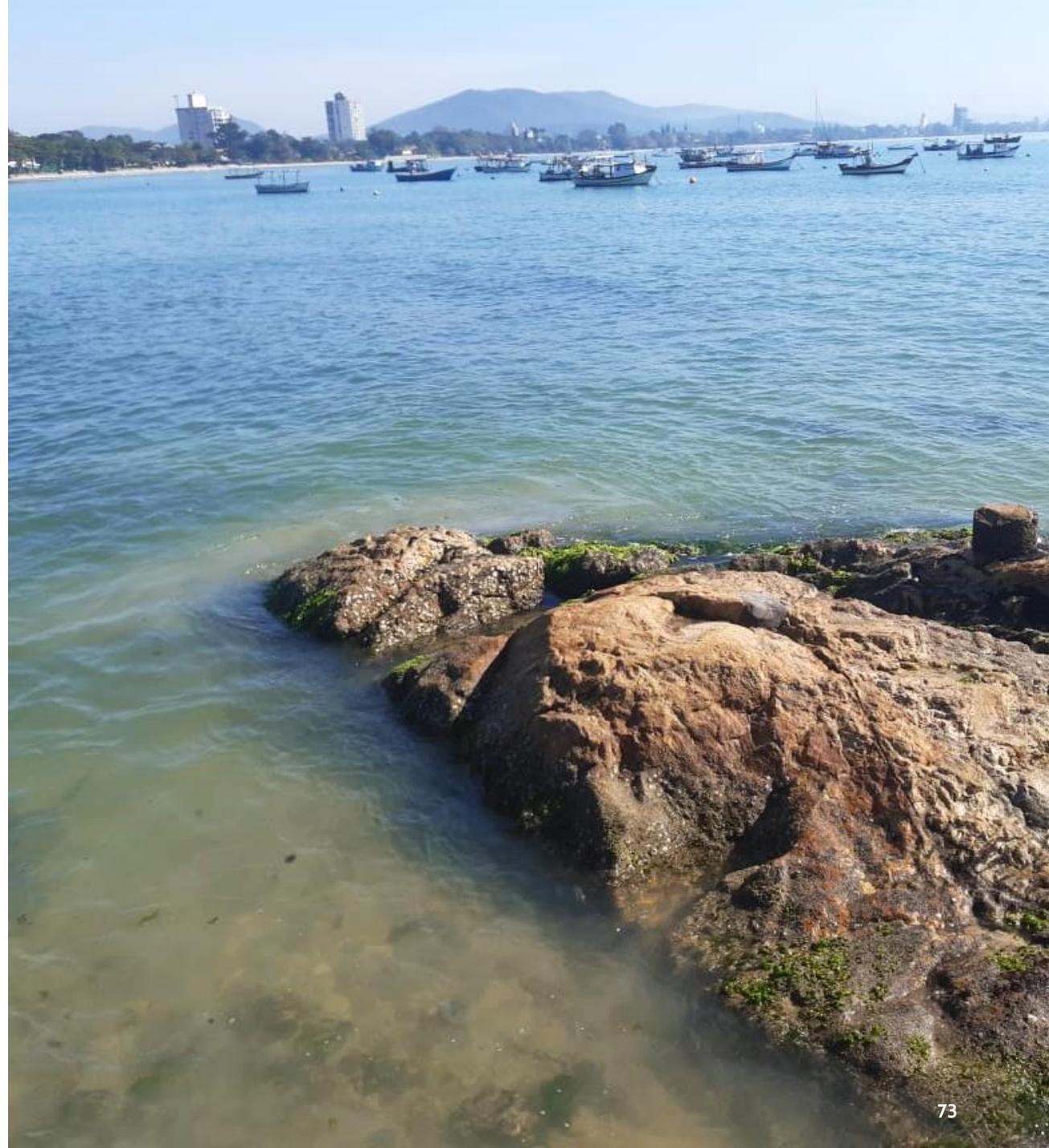
O Instituto do Meio Ambiente é o órgão ambiental da esfera estadual do Governo de Santa Catarina e tem como missão maior garantir a preservação dos recursos naturais do estado por meio da gestão de Unidades de Conservação, da Fiscalização, do Licenciamento Ambiental, do Programa de Prevenção e Atendimento a Acidentes com Cargas Perigosas, do Geoprocessamento, de Estudos e Pesquisas Ambientais e da pesquisa da Balneabilidade.

# RELACIONAMENTO COM INSTITUIÇÕES

A Águas de Penha possui um estreito relacionamento com as instituições do município, o que permite manter atividades em parceria sobre atuação e eventos da concessionária.



A Águas de Penha 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 (ODS6).





# PILAR AMBIENTAL

O impacto positivo como  
essência dos serviços

# PILAR AMBIENTAL

A concessionária Águas de Penha atua em conformidade com as legislações ambientais e adota rígidos padrões de qualidade a fim de mitigar os impactos diretos e indiretos de sua operação. O principal cuidado é ampliar a infraestrutura de saneamento sem prejudicar a biodiversidade e provocar mudanças negativas nos processos ecológicos das regiões.

São 8 procedimentos documentados, por meio de Instruções Normativas, que contemplam as diretrizes organizacionais e procedimentos operacionais, resultando os 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.

*“A concessionária busca atender integralmente as legislações aplicáveis por meio de procedimentos, instruções normativas e indicadores. A busca pela melhoria contínua faz parte da gestão ambiental da empresa. Além das ações internas, são valorizadas parcerias e diálogos constantes com a população com temas ambientais, buscando colaborar para o desenvolvimento sustentável na região de influência.”*

**TIAGO SANTOS E SOUZA**  
Coordenador de EHS



# 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.

*“O controle efetivo dos aspectos ambientais é o caminho para a diminuição dos riscos de quaisquer danos ambientais, tornando-se portanto, uma ação substancial do programa de gestão da empresa.”*

**TIAGO SANTOS E SOUZA**  
Coordenador de EHS

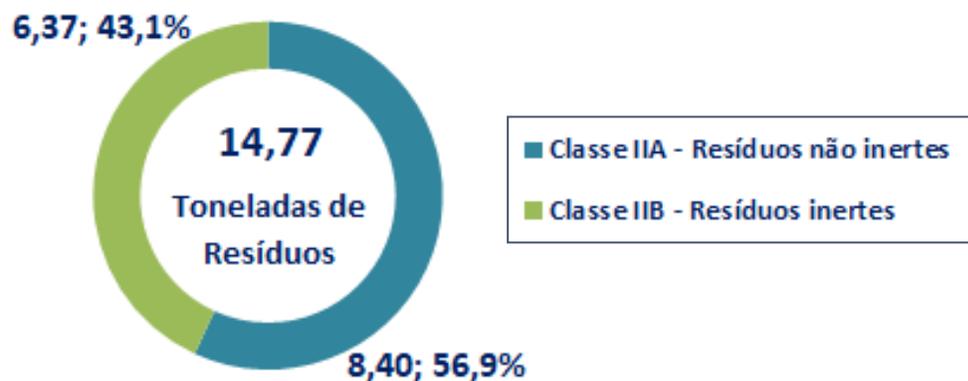
# GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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

Quantidade total de resíduo destinado: 14,77 toneladas/ ano



Classificação do volume gerado



Cód do Ibama	Tipos de Resíduos gerados	Quantidade (Tonelada)
15 01 01	Embalagens de papel e cartão -	8,4
15 01 02	Embalagens de plástico -	0,011
15 01 06	Misturas de embalagens -	6
17 04 07	Mistura de sucatas -	0,36
20 01 36	* Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso não abrangido em 20 01 21, 20 01 23 ou 20 01 35 -	0,00204

\*Aguardando destinação - resíduos armazenados na unidade.

Volume de resíduo estimado de acordo com o ANO2-IN001-MAM99 - Inventário anual de resíduos do ano de referência: 2020.

# QUALIDADE DA ÁGUA

A Águas de Penha conta com um laboratório acreditado para desenvolver análises mensais, de modo a garantir a qualidade da água distribuída.

Foram  
realizadas  
em média

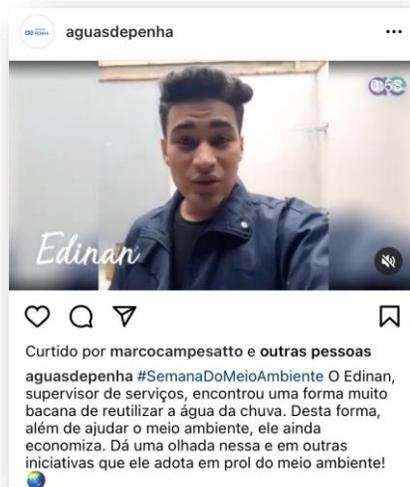
**29.500**  
análises em 2020

Em 2020 foi implantado o Programa de Controle de Qualidade de Água, com 17 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ).



# CAMPANHAS AMBIENTAIS

Com forte atuação ligada a área ambiental, a Águas de Penha lançou durante o ano de 2020 diversas campanhas com essa temática. Na Semana do Meio Ambiente, as redes sociais da concessionária receberam a publicação de vídeos diários dos colaboradores contando quais medidas sustentáveis adotavam em suas casas.



O tema esteve presente durante todo o ano em diversos posts nas redes sociais, releases e informativos, bem como de forma interna, visando conscientizar os colaboradores sobre as questões ambientais.



NOTÍCIAS

Águas de Penha incentiva ações sustentáveis entre colaboradores

7 de julho de 2020



# PILAR ECONÔMICO

Garantia da qualidade e sustentabilidade dos serviços

# INVESTIMENTO EM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2019	2020
R\$ 1.679.995	R\$ 844.854

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2019	2020
R\$ 7.191.093 <sup>1</sup>	R\$ 7.500.871 <sup>2</sup>

## VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2019	2020
R\$ 82.406	R\$ 43.175

<sup>1</sup> Desse valor, R\$ 6.954.801 são investimentos em obras públicas, que refletem em saúde e saneamento.

<sup>2</sup> Desse valor, R\$ 7.281.808 são investimentos em obras públicas, que refletem em saúde e saneamento.

Recolhimento de  
Imposto de Renda:  
R\$ 1.189.000

Receita Líquida:  
R\$ 13.508.678

Valor bruto da folha  
de pagamento:  
R\$ 1.291.888

[As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site. Clique aqui!](#)



## CRÉDITOS:

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

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

**Natália S. C. da Silva**  
Diagramação

## ÁGUAS DE PENHA

CNPJ: 23.486.042/0001-80

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

0800 595 4444

Whatsapp (47) 99234-1414

[www.aguasdepenha.com.br](http://www.aguasdepenha.com.br)