

ÁGUAS DE
BOMBINHAS

BALANÇO SOCIAL 2021



SU, MÁ, RIO



ESTE RELATÓRIO

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

MEIO AMBIENTE

Energia limpa	13
Esgotamento sanitário	14
Gestão ambiental	17

SOCIAL

Comunidade e sociedade	23
Programas e projetos sociais	26
Equipe de Sustentabilidade	36
Colaboradores	37

GOVERNANÇA

Governança corporativa	49
Nossos serviços	57
Clientes	61
Comunicação	62

PILAR ECONÔMICO

Investimento em Responsabilidade Socioambiental	66
--	----



MENSAGEM DA *Presidência*

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

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

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

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

Não por outro motivo, trabalhamos na proteção

da população mais vulnerável oferecendo a tarifa social e caixas d'água, como forma de garantir o seu abastecimento.

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

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

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

REGINALVA MUREB
Presidente da Águas de Bombinhas

SOBRE ESTE

Relatório

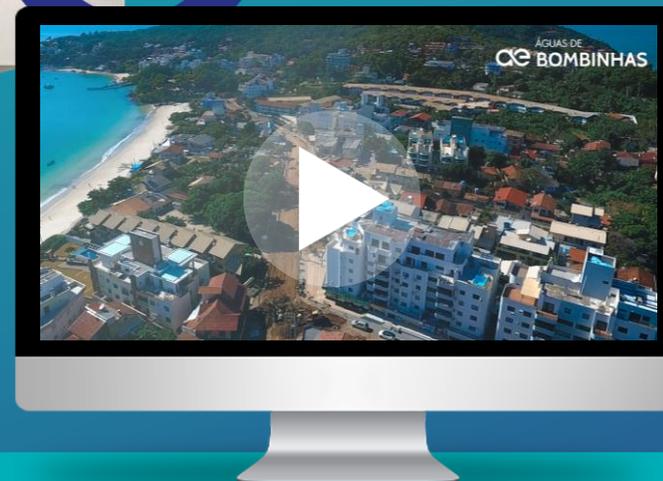
O Balanço Social de 2021 é o segundo a ser elaborado pela Águas de Bombinhas. Ele apresenta o desempenho da empresa durante o período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021. Sua elaboração é resultado do processo evolutivo na prestação de contas, da busca constante pela excelência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

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





CLIQUE PARA ASSISTIR
NOSSO VÍDEO INSTITUCIONAL



QUEM SOMOS

A Águas de Bombinhas Saneamento SPE SA é uma sociedade de propósito específico (SPE), constituída em 2016, para execução do Contrato de Concessão nº 06/2016-FMSB (www.aguasbombinhas.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° 01/2016-FMSB.

O QUE É UMA CONCESSÃO?

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

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

A CONTROLADORA DA ÁGUAS DE BOMBINHAS

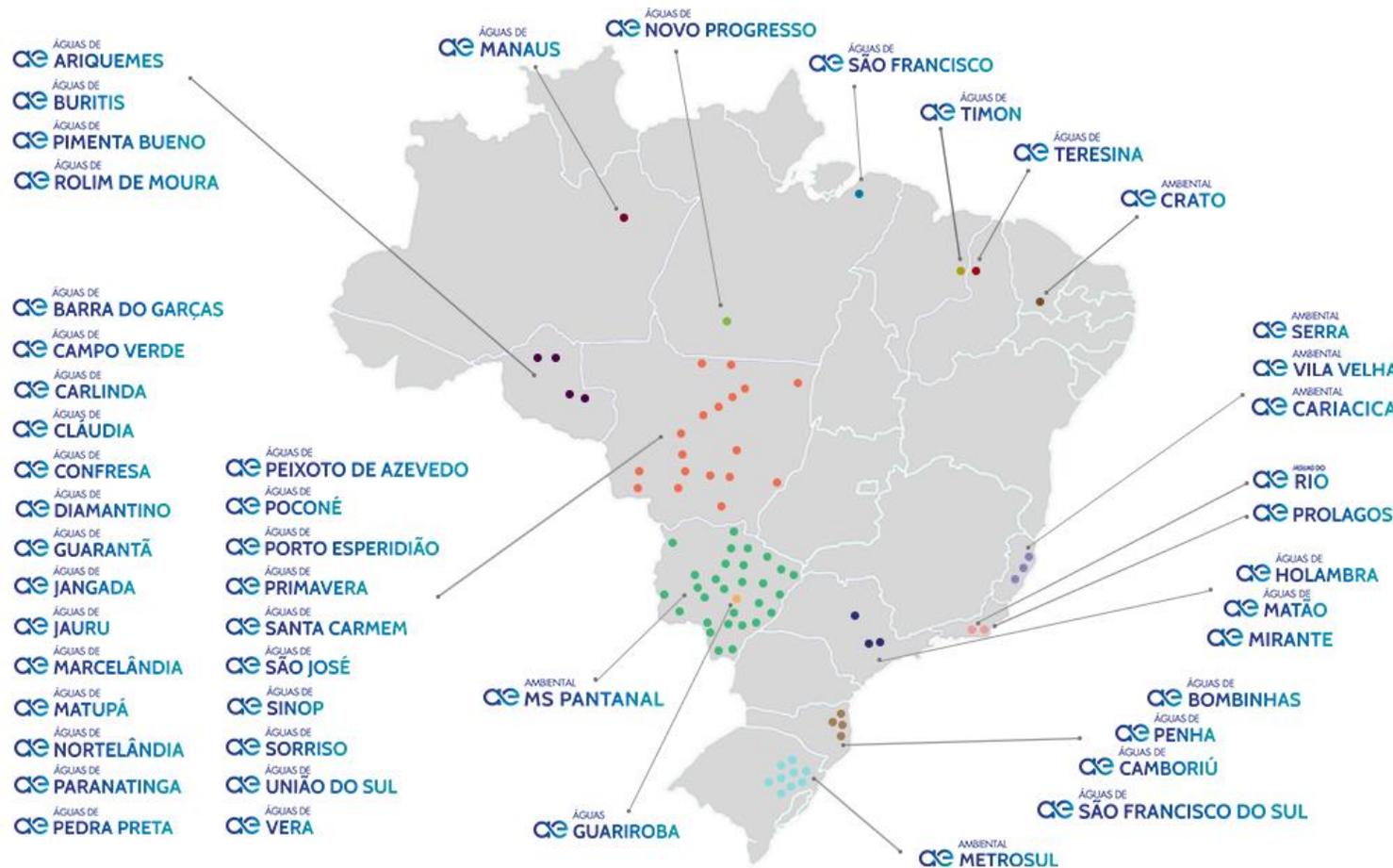
A AEGEA é a controladora da Águas de Bombinhas. Trata-se de uma das maiores empresas de saneamento do segmento privado no país. Está presente em 154 cidades em 12 estados brasileiros. Criada em 2010, atende 21 milhões de pessoas no país.

ACIONISTAS E REGIONAL 2

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

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



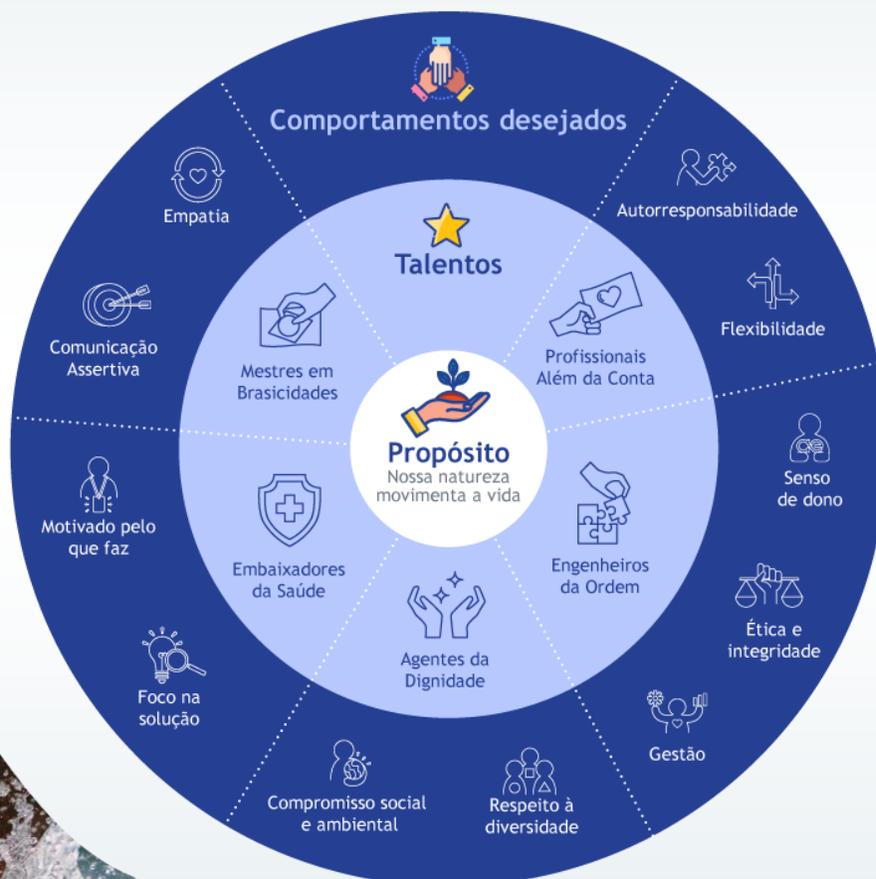
NOSSA Marca

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

#bombinhasNO 
AEGEA

ÁGUAS DE
AEGEA BOMBINHAS

ÁGUAS DE
AEGEA BOMBINHAS



Manifesto

Somos apaixonados pela água.

Afinal, dela viemos.

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

Essa é a nossa real natureza.

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

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

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

Por isso, vamos além do que se espera.

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

LOCALIZAÇÃO ONDE ATUAMOS

O município de Bombinhas em Santa Catarina conta com uma área de 34,5Km² e 20.335 habitantes (estimativa IBGE/2020).

É conhecido por suas belas praias. Três delas (Mariscal, Quatro Ilhas e Conceição) possuem o selo Bandeira Azul, de reconhecimento internacional à praias que cumprem um conjunto de requisitos de qualidade ambiental, segurança, bem-estar, infraestruturas, dentre outros.

Daí a preocupação com água potável disponível e tratamento de esgoto adequado na região. Atualmente a concessionária atende a 99,66% do município com abastecimento de água.

A Águas de Bombinhas 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.



NOSSO DNA



PROPÓSITO

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



MISSÃO

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



VISÃO

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



VALORES

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

PILARES ESG DE ATUAÇÃO

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

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

Environmental

Social

Governance

AMBIENTAL

- Prevenção da poluição e ações de proteção ao meio ambiente;
- Gestão dos aspectos e impactos associados às suas atividades;
- Busca contínua pela eficiência energética;
- Utilização sustentável dos recursos naturais, em especial da água;
- Minimização de perdas ao longo dos seus processos, redução de geração de resíduos e reuso da água;

SOCIAL

- Prevenção de lesões e doenças dos seus colaboradores, por meio da gestão de perigos e análise de riscos;
- Melhoria contínua do desempenho da Saúde e Segurança;
- Comportamento legal, ético e transparente junto às partes interessadas;
- Desenvolvimento humano das comunidades onde atuamos;

GOVERNANÇA

- Criação de valor para todos os elos de sua cadeia;
- Melhoria contínua e sustentável dos seus processos;
- Busca constante por soluções inovadoras;
- Transparência e responsabilidade na divulgação de informações.

Compromisso com Bombinhas

NA REALIZAÇÃO DOS ODS

O que são ODS?

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



An aerial photograph of a tropical island. A wooden suspension bridge runs along the coastline, connecting a sandy beach to a rocky shore. The water is a vibrant turquoise color, and the island is covered in dense green forest. A small building is visible on the island.

MEIO AMBIENTE

└ ESG - Environmental

ENERGIA RENOVÁVEL

ENERGIA LIMPA

Investindo no desenvolvimento sustentável do município, a Águas de Bombinhas iniciou em 2021 um negócio inédito: a concessionária optou por buscar o mercado livre para fazer uso de energia eólica, biomassa, energia solar, pequenas centrais hidrelétricas, entre outros. Na prática, isso significa que a empresa vem apostando no uso de energias renováveis e inovadoras para garantir o abastecimento da população, o que representa uma iniciativa que dialoga com o ODS 7 – Energia Limpa e Acessível e ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis.

Entenda mais sobre o Mercado Livre de Energia

O mercado de energia no Brasil está dividido em ACR (Ambiente de Contratação Regulada), onde estão os consumidores cativos, e ACL (Ambiente de Contratação Livre), formado pelos consumidores livres.

Os consumidores cativos são aqueles que compram energia das tradicionais concessionárias de distribuição. Já os consumidores livres compram energia diretamente dos geradores ou comercializadores, através de contratos bilaterais e condições negociadas, como tipo de energia, preço, prazo e volume.



UNIVERSALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

O contrato de concessão prevê que em 36 meses, a contar de novembro de 2021, a concessionária implantará uma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), 154 mil metros de tubulações de coleta de esgotos e 26 estações elevatórias, visando universalizar o atendimento em coleta e tratamento de esgoto de Bombinhas.

Em 2021, a concessionária obteve a LAI (licença de instalação) junto ao Instituto de Meio Ambiente de Santa Catarina e iniciou a instalação de redes coletoras de esgoto do novo sistema de tratamento de esgoto.

“Investir em infraestrutura é investir em qualidade de vida para o povo bombinense, agregando mais valor ao turismo da cidade. É satisfatória a obtenção da LAI por nos permitir colocar em prática projetos sustentáveis, inovadores e essenciais à cidade. O esgotamento sanitário é mais que uma obra de melhoria, é um avanço necessário para a população.”

R\$ 180 MILHÕES
ESTÃO SENDO INVESTIDOS PARA UNIVERSALIZAR O ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE BOMBINHAS



RODRIGO LACERDA
DIRETOR EXECUTIVO





FISCALIZAÇÃO NA REDE DE ESGOTO

Em parceria com a Fundação de Meio Ambiente de Bombinhas (FAMAB), a Águas de Bombinhas apoiou na fiscalização das condições de interligação dos clientes residenciais e comerciais a rede de esgoto existente. O objetivo foi identificar ligações irregulares onde esgoto e água de chuva seguem juntos para a tubulação de esgoto, prejudicando o tratamento. A FAMAB notificou os proprietários para se adequarem as normas de saneamento em 15 dias onde foram constatadas irregularidades, sob pena de multa.

O trabalho foi realizado durante todo o ano de 2021.



EFICIÊNCIA NO COMBATE ÀS PERDAS DE ÁGUA

Um Plano de Ação de Combate à Perdas foi elaborado por Águas de Bombinhas. Foram implementadas ações tais como: instalação de macromedidores, substituição de hidrômetros, intensificação de treinamento da equipe, substituição de ramais domiciliares de água, incremento de plano de manutenção preventiva no sistema, manutenção nas válvulas e registros de descarga do sistema, revisão dos procedimentos operacionais, geofonamento e simulação hidráulica do sistema.

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

Desde 2020, a concessionária reduziu as perdas de água para 15% contra 40% de perdas médias nos sistemas brasileiros.

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.

GESTÃO AMBIENTAL

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

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

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

IN002- MAM99: Plano de Recuperação de Áreas Degradadas

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

IN004- MAM99: Comunicação e Investigação de Acidentes Ambientais

IN005- MAM99: Gerenciamento de Aspectos e Impactos Ambientais

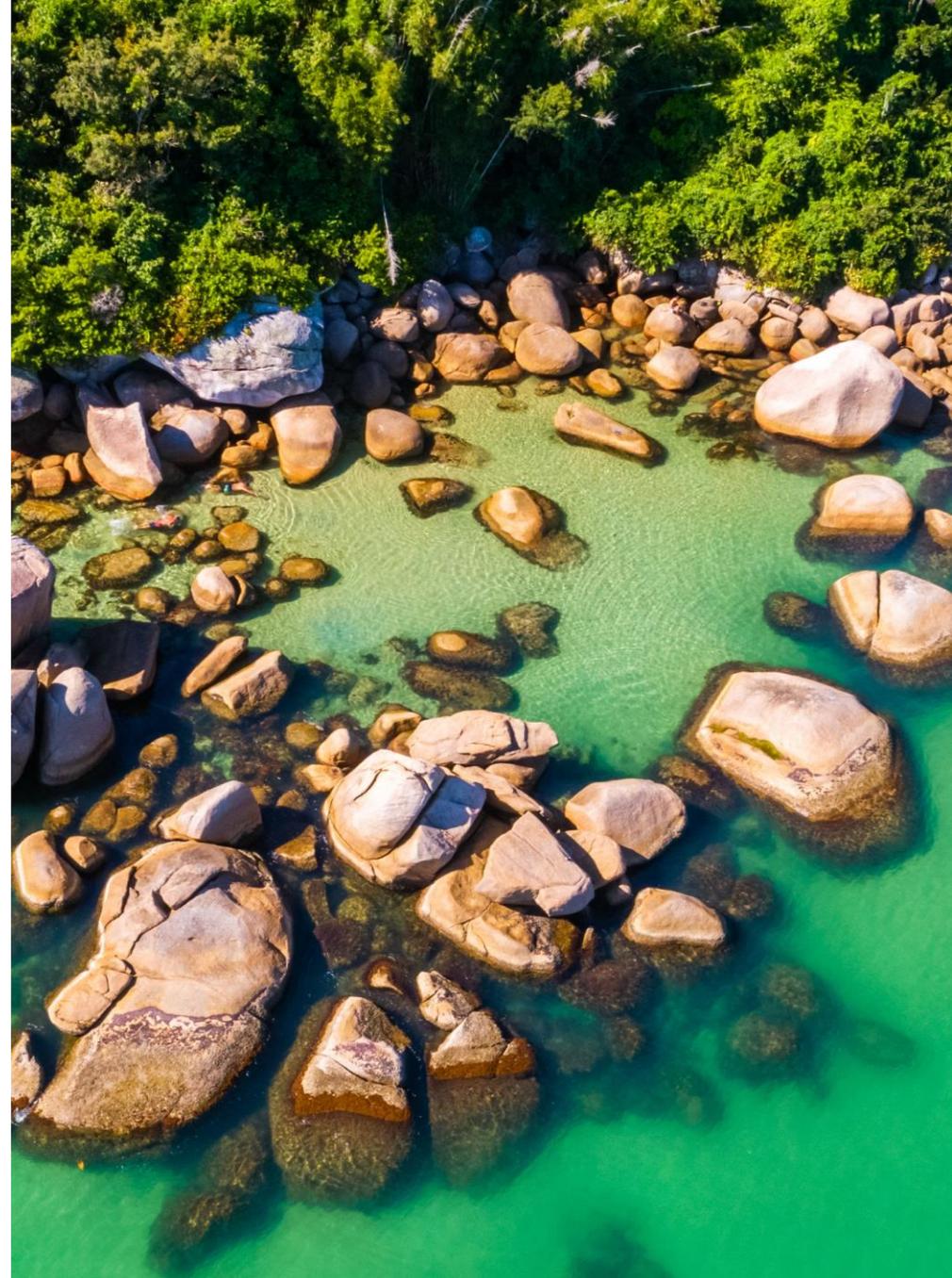
IN006- MAM99: Gerenciamento de Licenciamento Ambiental

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

IN008- MAM99: Diretrizes Ambientais para o Gerenciamento de Efluentes

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

A empresa desenvolve o Programa Saúde Nota 10 que trabalha nas escolas municipais com ações de educação ambiental, visando a preservação do meio ambiente. Realiza estudos ambientais nas áreas de influência com a finalidade de fundamentar os processos de licenciamento ambiental e outorgas, bem como promove ações condicionadas à operação das atividades, tais como monitoramento da qualidade dos corpos d'água, monitoramento de ruído, levantamento de ictiofauna, entre outros.





MÓDULO GAIA

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

Por meio do GAIA é possível:

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

RECIRCULAÇÃO

A recirculação consiste no reaproveitamento da água destinada a limpeza dos decantadores, filtros e desidratação do lodo da Estação de Tratamento de Água de Bombinhas.

É considerada uma importante ação ambiental, ainda pouco adotada no Brasil e que serve para a otimização dos recursos hídricos, uma vez que este processo representa uma economia no volume mensal de aproximadamente 3.500.000 litros de água captada.

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



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



MONITORAMENTO AMBIENTAL

O monitoramento ambiental consiste na avaliação periódica e sistemática de parâmetros ambientais. A concessionária monitora parâmetros importantes. Em relação ao monitoramento de corpos d'água em Bombinhas, a concessionária realizou:



Água Bruta

4 pontos de monitoramento
2.523 análises realizadas

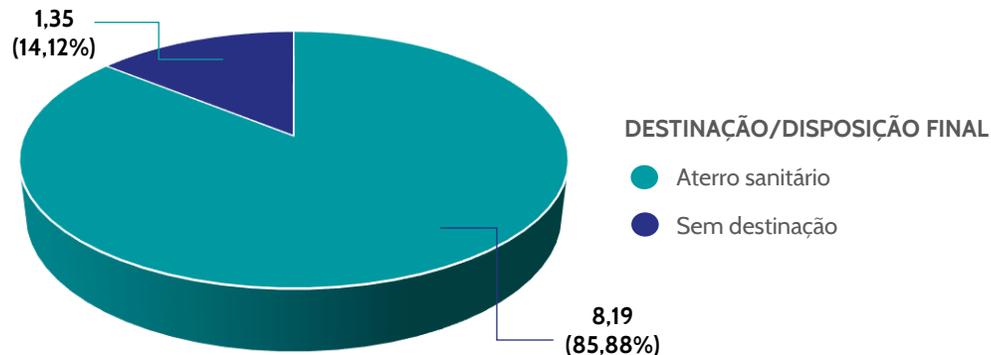
Rios

Rio Bombinhas
Rio da Barra
Rio Tijucas
Rio da Lagoa

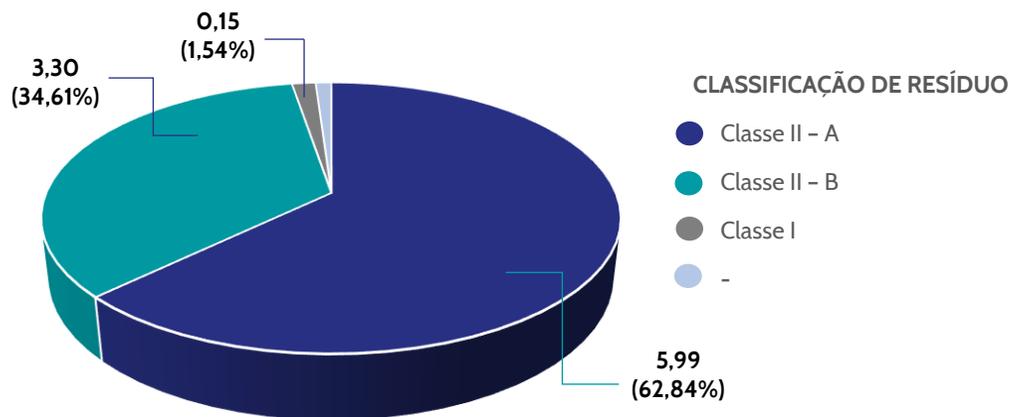
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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

Quantidade total de resíduo destinado (em toneladas): 9,53



Classificação de volume gerado



Cod. do Ibama	Tipos de resíduos gerados	Quantidade (Tonelada)
15 01 01	Embalagens de papel e cartão	4,5
16 06 04	Pilhas alcalinas*	0,00056
15 01 06	Misturas de embalagens	1,2105
15 01 02	Embalagens de plástico	2,5
15 01 04	Embalagens de metal	0,8
20 01 36	Produtos eletroeletrônicos e seus componentes fora de uso não abrangido em 20 01 21, 20 01 23 ou 20 01 35	0,146
19 08 05	Lodos do tratamento de efluentes urbanos	0,28101
19 09 02	Lodos de clarificação da água	0,09116
19 08 11	Lodos do tratamento biológico de efluentes industriais contendo substâncias perigosas	0,0043
18 02 02	Resíduos de saneantes, desinfetantes, desinfestantes; resíduos contendo metais pesados; reagentes para laboratório, inclusive os recipientes contaminados	0,00058

*Aguardando destinação – resíduos adequadamente armazenados na unidade.

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



QUALIDADE DA ÁGUA

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

A concessionária conta com 28 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ) no Programa de Controle de Qualidade de Água.



Em 2021 foram realizadas em média **28.850 análises** de água e **5.067 análises** em efluentes tratados.



SOCIAL

└ ESG – Social

COMPROMISSO COM A COMUNIDADE E SOCIEDADE

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

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

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

Os negócios da Águas de Bombinhas 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

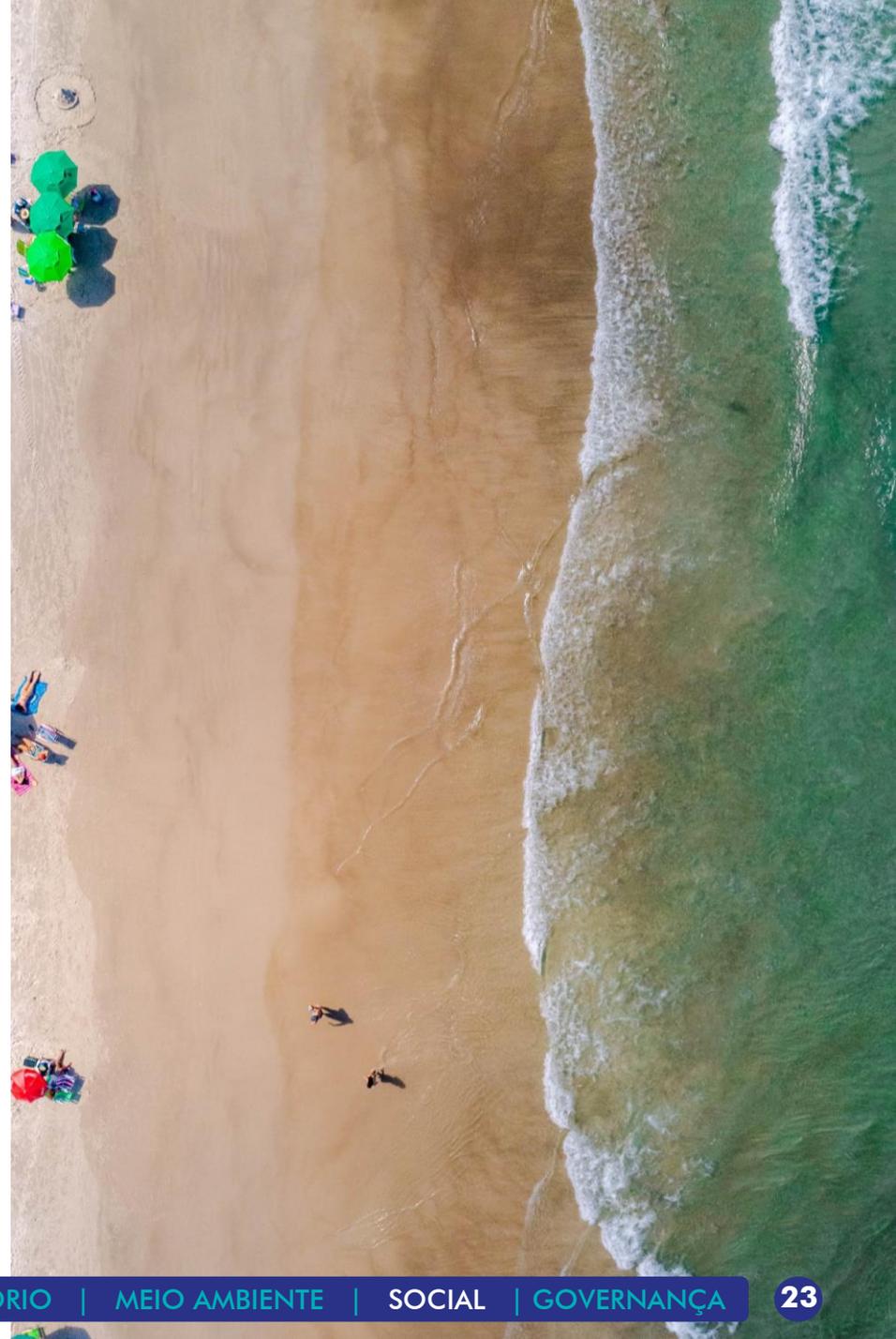
processo contínuo e sistemático de se buscar o ponto de vista dos stakeholders.

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

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

AA 1000

Lançada em 1999 pelo ISEA (Institute of Social and Ethical 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.



Rede Brasil do Pacto Global AÇÃO RELACIONADA AO ODS 6

A AEGEA, desde 2016, é signatária da Rede Brasil do Pacto Global da ONU, onde coordena a Plataforma Brasil de Ação Pela Água. A sua controlada, Águas de Bombinhas, está representada neste contexto, vinculada ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento.





1MiO – AÇÃO RELACIONADA AO ODS 8

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



respeito dá o tom



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

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

tolerância e cordialidade que desejamos.

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

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

KEILLA MARTINS

COORDENADORA DO PROGRAMA

RELACIONAMENTO COM INSTITUIÇÕES GRUPO REDE SOLIDÁRIA



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

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

Até o fim de 2021, 7 instituições faziam parte da Rede Solidária.



APOIO À CAMPANHA COBERTOR SOLIDÁRIO



Com o frio se aproximando, em junho de 2021 o grupo Rede Solidária se uniu a Campanha do Agasalho realizada pela Rede Laço de Voluntariado e Cabide Solidário e organizado pela equipe da secretaria de Assistência Social de Bombinhas. Através de pontos de doação e incentivo às doações, o grupo visou fomentar o trabalho a favor da cidadania.



TARIFA SOCIAL

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

SAIBA MAIS SOBRE O PROGRAMA

O que é Tarifa Social?

É um benefício que institui o desconto de até 81% na taxa de água e esgoto, para quem apresentou consumo médio nos últimos 12 meses de 25 m³.

Como fazer a inscrição?

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

PROGRAMA AFLUENTES

O Programa Afluentes tem por objetivo promover um canal aberto de comunicação entre a comunidade e a empresa. Por meio do relacionamento com as lideranças comunitárias, presidentes de associações de moradores e formadores de opiniões, se aproxima, conhece suas necessidades e ouve sugestões e opiniões sobre os serviços prestados. Para manter e ampliar a escuta e o diálogo enfrentando tempos de Covid 19,

a Águas de Bombinhas mudou o formato do programa. Em 2019, os encontros aconteceram presencialmente e em 2020 foram adotados encontros online, na plataforma Google Meet. O novo formato se manteve em 2021, conectados e informados sobre os serviços, ocorrências, expansão e atuação. Também alimentou indicadores que mensalmente são analisados contribuindo para melhorar os nossos serviços.



LIDERANÇAS
COMUNITÁRIAS
REUNIDAS
EM UM
AFLUENTES
VIRTUAL

#bombinhasNO 
AFLUENTES

10

reuniões
realizadas

75

participantes

Canal aberto de
comunicação entre a
comunidade e a empresa

Relacionamento com as
lideranças comunitárias

Oportunidade de
esclarecer dúvidas, ouvir e
oferecer respostas

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



ALESSANDER SCHWABE
RESPONSÁVEL PELO AFLUENTES SC

SAÚDE NOTA 10 VIRTUAL

Baseado nos pilares de meio ambiente, saúde e educação ambiental, o Saúde Nota 10 é realizado desde 2018. O programa contribui levando informação e consciência para crianças e jovens da rede pública de ensino em Bombinhas. Realizado ao longo do ano letivo em uma parceria entre a concessionária e a Secretaria Municipal de Educação, o projeto é desenvolvido em diferentes escolas do município.

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

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

5

escolas com convênio

350

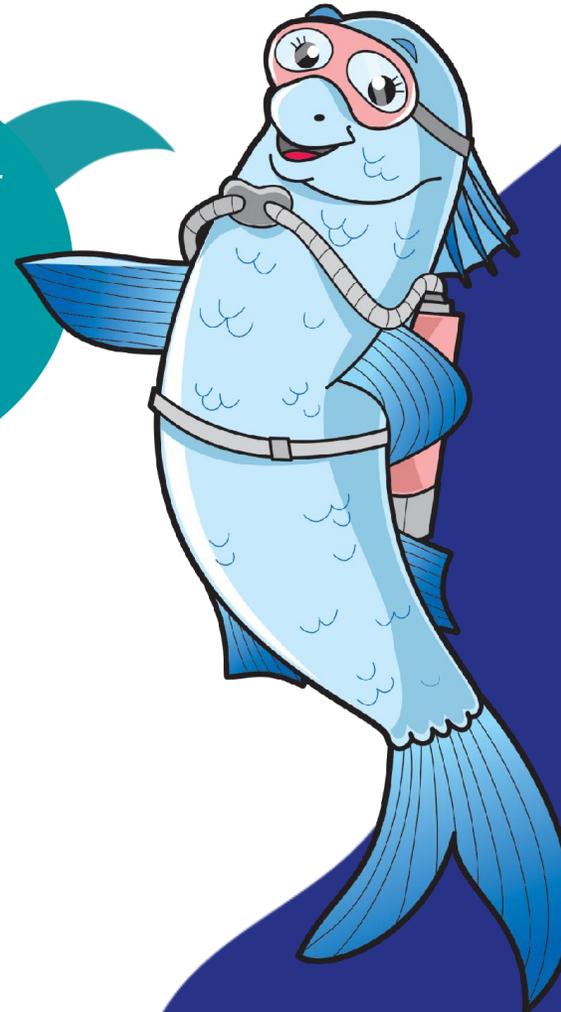
alunos impactados

10

professores envolvidos

#bombinhasNO 
ce
SAÚDE NOTA 10

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



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



RAQUEL GARCIA HELM
RESPONSÁVEL PELO SAÚDE NOTA 10

OUTROS PROGRAMAS E PROJETOS



PORTAS ABERTAS

O programa promove visitas às estruturas da concessionária e palestras sobre saneamento básico. Em 2021 o programa recebeu 67 visitantes.



CAMINHO DAS ÁGUAS

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



CONCURSO CULTURAL NOSSA ÁGUA

Cinco escolas e 350 alunos participantes do Saúde Nota 10 foram convidadas a gravar um vídeo com o tema água. O vídeo mais curtido nas redes sociais da concessionária garantiu um super prêmio para a escola.



VOLUNTARIADO

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

“Eu vejo a importância que a concessionária tem em nosso município e o carinho com que sempre estão à disposição para atender a comunidade. Eu falo com muito orgulho que tenho grande sorte em conhecer uma empresa tão competente e tão responsável com o social como é a Águas de Bombinhas!”



TELMA MAFRA
SEC. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

BOLSAS DE ESTUDO DIGITAL INNOVATION ONE

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

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

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

Sobre a Digital Innovation One

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



ÁGUAS DE BOMBINHAS

Garanta sua bolsa integral em cursos de tecnologia por meio da parceria Grupo Aegea + DIO!



ODS + RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

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

APOIOS

LIVE DO BEM



A live Somando Forças reuniu empresários, instituições e poder público de Bombinhas em prol das famílias mais vulneráveis. A Águas de Bombinhas foi uma das apoiadoras da ação.

O evento, que aconteceu no dia 17 de julho, foi transmitido nas redes sociais do espaço. A live contou com a presença de diversos artistas de prestígio.

Toda a renda arrecadada foi revertida na compra e distribuição de mantimentos para a população vulnerável de Bombinhas.

“Nosso trabalho vai muito além do saneamento básico. Nossa missão é promover o desenvolvimento econômico e sustentável do nosso município, por isso ficamos honrados em participar de iniciativas para o bem.”

ALESSANDER SCHWABE
RESPONSABILIDADE SOCIAL

DIA DAS CRIANÇAS



O Dia das Crianças de 2021 foi celebrado com a 9ª edição da Festa das Crianças, promovida com o auxílio de empresas e voluntários da cidade e com foco nas famílias mais vulneráveis.

A festa é realizada anualmente para trazer alegria às crianças e famílias. A concessionária apoia o evento fornecendo brinquedos para garantir a diversão das crianças.



SELO ALESC DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Águas de Bombinhas recebeu uma das mais importantes certificações do estado: o selo de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc) de 2021. O certificado é entregue anualmente a empresas e organizações catarinenses que se destacam pelo seu balanço social e a transparência em suas ações, entre outros critérios ligados ao bem-estar da sociedade, à

preservação ambiental e aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS/ONU). No balanço social, a concessionária listou uma série de ações e medidas realizadas ao longo de 2020 para contribuir com a sociedade local durante o período de pandemia.

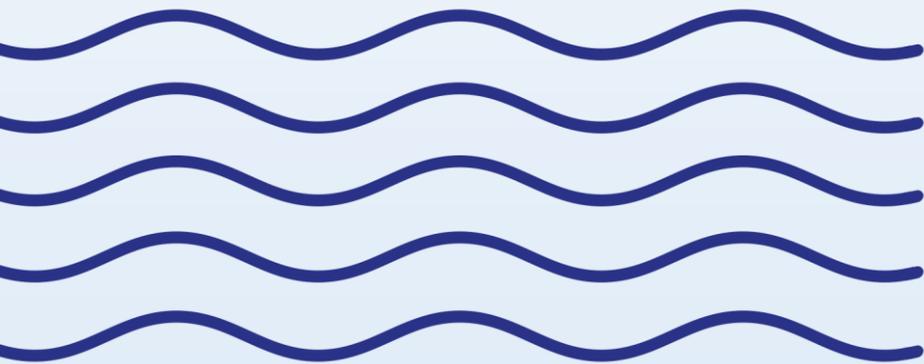
“É o reconhecimento do trabalho desenvolvido em 2020 pela concessionária nas áreas social e ambiental. É a validação de nossos serviços, mostrando que estamos no caminho certo, cumprindo com nossa missão, que é oferecer serviços de qualidade à população e ajudar a transformar gerações para a construção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

REGINALVA MUREB
PRESIDENTE DA CONCESSIONÁRIA

Conheça nossa equipe de **SUSTENTABILIDADE**

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

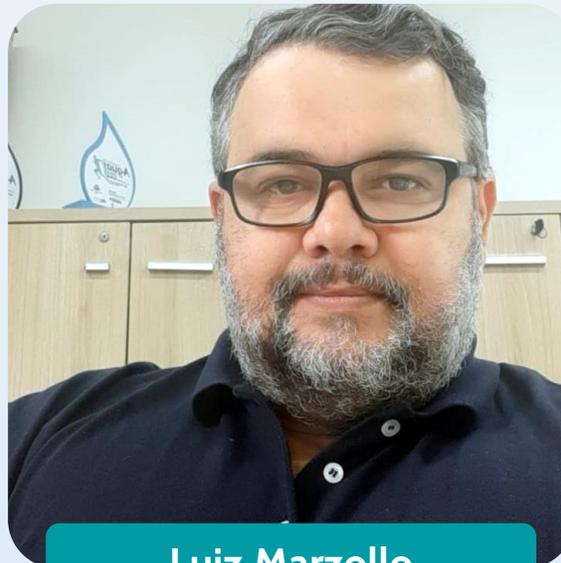
Realizam também o atendimento às demandas espontâneas da sociedade, quando os usuários requerem visitas técnicas avulsas nos bairros e reuniões comunitárias.



Marco Campesatto



Alessander Schwabe



Luiz Marzollo



Raquel Garcia Helm

COLABORADORES

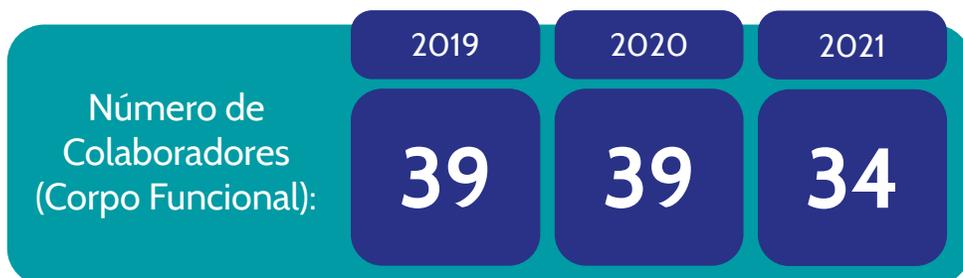
COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

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

No caso da Águas de Bombinhas, os profissionais qualificados e especializados nas diversas atividades que compõem os processos da empresa são parte importante de nosso contínuo sucesso e nos ajudam a manter nosso grau de integridade frente a todas as partes interessadas com as quais nos relacionamos.

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

Com o início da Covid-19 em 2020, o Brasil contou com altos índices de desemprego. Através de investimentos e planejamento, a Águas de Bombinhas conseguiu manter o seu número de colaboradores (corpo funcional) em 2020, não contribuindo para os índices negativos do país. Em 2021, o número teve uma queda de 13%.



COLABORADORES	NÚMERO	PORCENTAGEM
Acima de 45 anos	1	3%
PNE	0	0%
Pardo/Negro	10	29%
Jovem Aprendiz	0	0%
Estagiário	0	0%
Trainee	0	0%

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

EQUIDADE

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

GÊNERO

PORCENTAGEM

Mulheres

20%

Homens

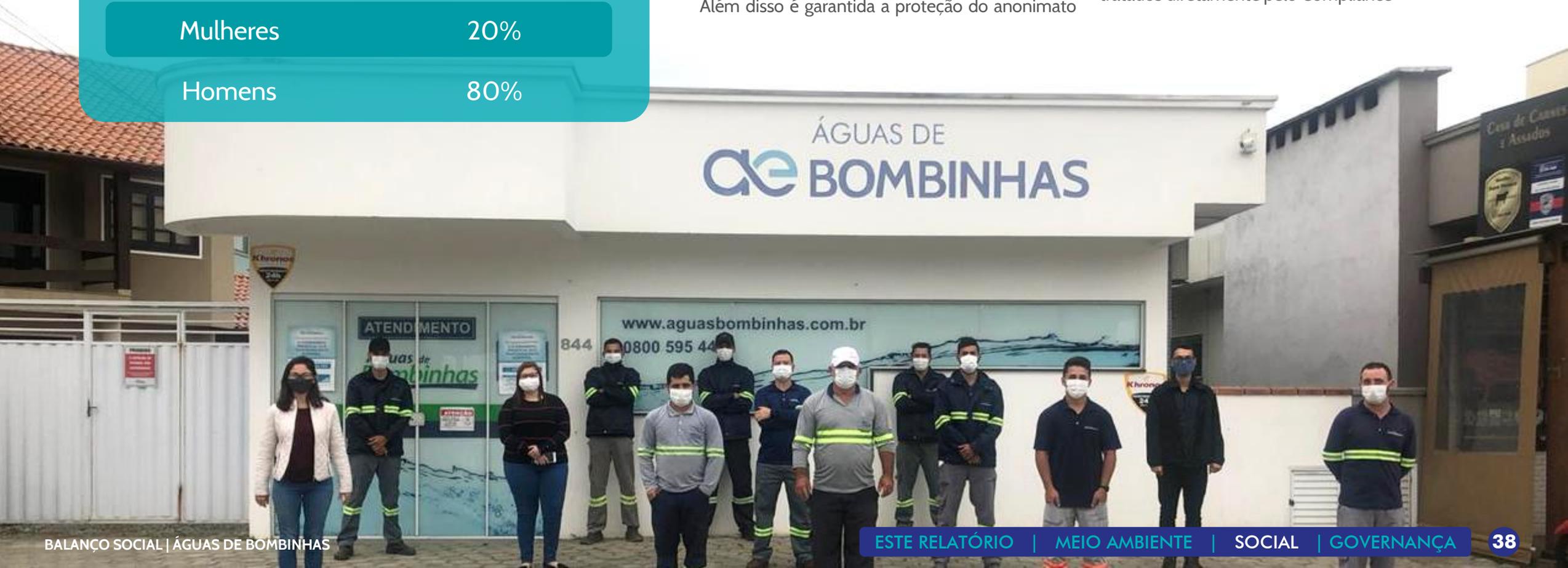
80%

TOLERÂNCIA ZERO PARA DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO

A Águas de Bombinhas tem tolerância zero para discriminação e assédio no local de trabalho. Os colaboradores são treinados pelo Compliance e incentivados a denunciarem qualquer indicação de que esteja ocorrendo uma conduta dessa natureza. O compromisso da empresa é que esta conduta será investigada e não será tolerada. Além disso é garantida a proteção do anonimato

a qualquer pessoa que, de boa fé, tenha feito denúncia de discriminação, assédio, qualquer reclamação de qualquer natureza, ou que tenha cooperado com a investigação de uma denúncia.

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





COVID-19

A CHEGADA DA VACINA

O comitê do Covid-19, constituído em 2020 para prevenção dos colaboradores, se manteve atuante em 2021. Durante o ano foram realizadas reuniões com os 34 colaboradores para instruções em relação a prevenção ao Covid-19, distribuídos equipamentos de segurança, tais como máscara e álcool em gel, realizados diálogos com orientações sobre distanciamento social e testes rápidos foram aplicados para identificação da contaminação por Coronavírus. Com o início da vacinação contra o Covid-19, a concessionária incentivou os colaboradores a buscarem as unidades de saúde dos municípios e manteve um monitoramento de quais já estavam vacinados.

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

Testes de Covid-19 realizados	2
Colaboradores positivados	2
Colaboradores vacinados contra a Covid-19 (dose 1 e 2)	73%
Colaboradores não imunizados contra a Covid-19	23%
Colaboradores vacinados contra H3N2	70%



EINSTEIN CONECTA UM CLIQUE PARA A SAÚDE

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

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

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

SAFE GUARD

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

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



BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

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

Einstein.

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

Outros benefícios:



Gympass

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

AE Orienta

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



AEORIENTA

Suporte especializado para **you and your family**



O Programa **Saúde e Bem-Estar** traz mais um benefício aos colaboradores da Aegea:

Saúde e Bem-Estar
aegea

Você já conhece AE Orienta?

O Programa de Assistência ao Empregado oferece a você e aos seus dependentes atendimento gratuito para ajudar a solucionar questões psicológicas, jurídicas, sociais e financeiras.

Como o programa pode te ajudar?

A equipe AE Orienta te oferece apoio para lidar com preocupações familiares, conflitos dentro e fora do trabalho, medos ou ansiedade, dependência química, dificuldade financeira, situações de perda ou luto, cuidado com idosos e dificuldades legais (exceto assuntos trabalhistas).

Contato fácil!

A central telefônica de aconselhamento funciona 24 horas por dia, para orientação e encaminhamento com total confidencialidade. **Você pode ligar de qualquer lugar do Brasil, de aparelho telefônico fixo, público ou celular.**

Ligue 0800-282-6666





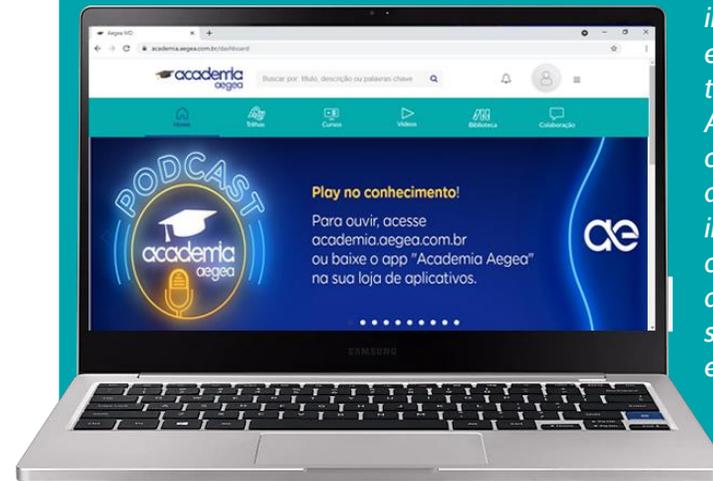
INVESTIMENTO NA CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

A Águas de Bombinhas, 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 2021 foram registradas 585 horas de treinamentos, o que representou uma média de 17,2 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)

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

180

CURSOS
CONCLUÍDOS

Meta: 90%

Status: 98%



PARADA DE SEGURANÇA

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





PROGRAMA INTERAGE EHS

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

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

São 59 procedimentos documentados, entre Instruções Normativas, Diretrizes Organizacionais e Procedimentos Operacionais, que englobam atividades de meio ambiente, medicina/saúde,

gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e social. Além de aprimorar o desempenho em cada uma das áreas envolvidas, o Interage garante as melhores práticas para o cumprimento da legislação de EHS.

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

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

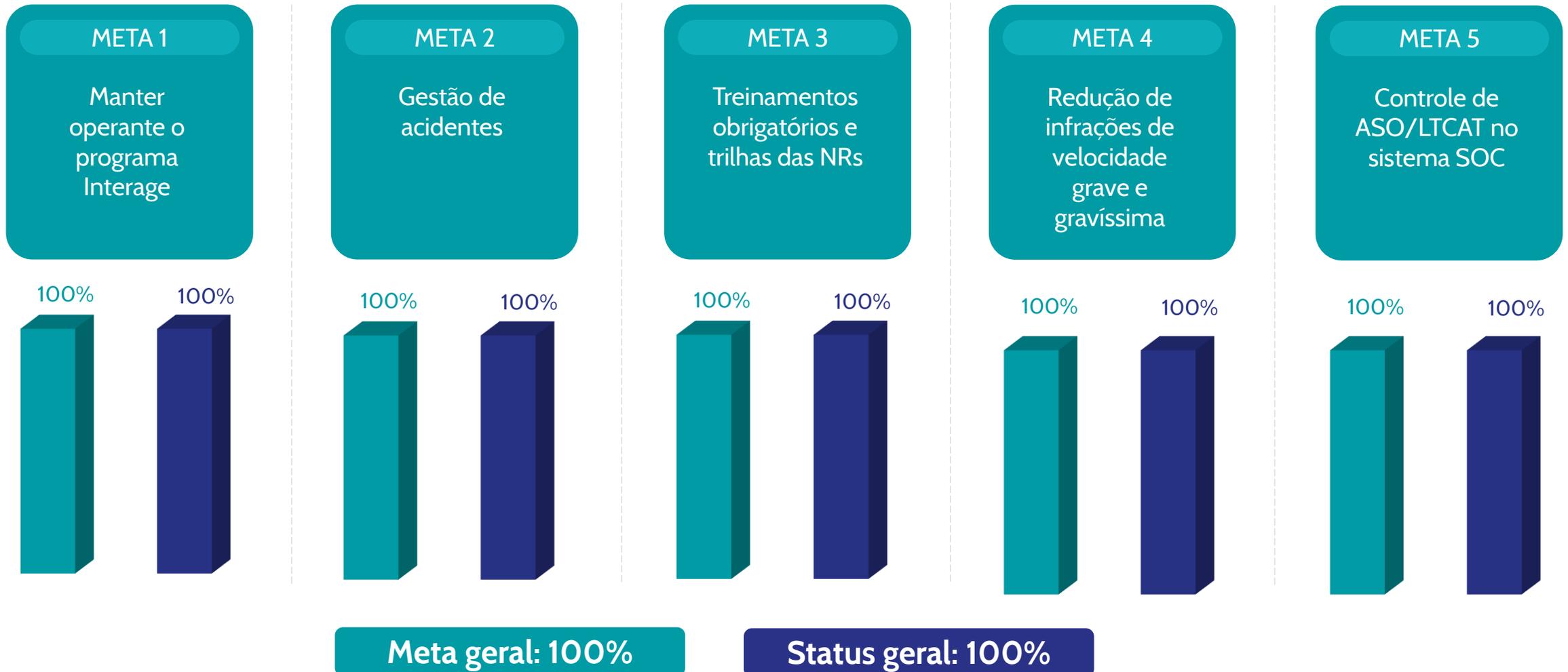
Programa
interage
GESTÃO EHS

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

SEGURANÇA DO TRABALHO

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

Em 2021, a Águas de Bombinhas contou com apenas 2 acidentes, um sem afastamento e um com afastamento inferior a 15 dias.





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.



CERTIFICADO FEEEx 2021

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

O Certificado Feex 2021 foi concedido após uma análise promovida por especialistas da área de gestão e administração, que avaliam o trabalho das empresas com base em algumas categorias como: reconhecimento

profissional, gestão, liderança, benefícios e segurança no trabalho.

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

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





GOVERNANÇA

└ ESG – Governance

GOVERNANÇA CORPORATIVA

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

100% do nosso Conselho de Administração é independente.

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

ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO

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





RISCOS E OPORTUNIDADES

A Águas de Bombinhas 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 Bombinhas 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 Bombinhas. 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.



Sistema de Gestão Antissuborno



ISO 37001

Quando se trata de serviços públicos prestados por empresas privadas, a qualidade da gestão, a transparência financeira e as políticas de Compliance, fazem a diferença. A AEGEA deu passo importante sobre o tema em dezembro de 2018, quando se tornou a primeira empresa de saneamento a receber a certificação NBR ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno.

A ISO 37001 utiliza como base aspectos abordados na legislação de combate à corrupção do mundo inteiro. As empresas certificadas mantem um sistema de gestão comprovadamente capaz de enfrentar os riscos relacionados às práticas de suborno, com padrão reconhecido internacionalmente.

A Diretoria de Integridade, responsável por implementar as medidas que alcançaram a certificação, utiliza como ferramenta palestras, treinamentos presenciais e online, implantação de políticas, além de metas arrojadas para mensurar os avanços.

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



RELACIONAMENTO COM FORNECEDOR

A Águas de Bombinhas 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 Bombinhas. 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 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. ° 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 agosto de 2016 foi dado início ao contrato de concessão, sob a fiscalização do Poder Concedente e da Agência Reguladora ARESA. 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 Bombinhas entende que este é um relacionamento que deve primar pela parceria, em benefício da população e visando a universalização dos serviços contratados.

AGÊNCIA REGULADORA

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

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

ÓRGÃOS AMBIENTAIS

A Fundação de Amparo ao Meio Ambiente de Bombinhas (Famab), foi instituída pela Lei Complementar Municipal nº 78/2008, e hoje está habilitada para exercer o licenciamento ambiental das atividades de impacto local, considerando as atividades de fiscalização.

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 Bombinhas, 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 Bombinhas, 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 Bombinhas atende a políticas que sustentam os padrões de comportamento esperados. Todas as políticas e procedimentos exigem que os colaboradores, fornecedores e parceiros, atuem de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis ao negócio e às diretrizes internas da companhia.

Com relação as políticas, normas e procedimentos, além dos 2 códigos de conduta – um para os colaboradores e outro



específico para os parceiros de negócio, suportam o sistema 18 Políticas que perpassam de questões como suborno e corrupção, a outras que versam sobre doações, contribuições, patrocínio, brindes e hospitalidade.

CANAL DE ÉTICA



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

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

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

SIGILO DE INFORMAÇÃO

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

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

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

PROIBIÇÃO DE MÃO DE OBRA ESCRAVA

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





LICENÇA SOCIAL PARA OPERAR

Em Bombinhas 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 Bombinhas, 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 97% dos bombinenses, 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

ÁGUA

INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estações de Tratamento de Água - ETA	2
Capacidade de Tratamento	180L/s
Estações Elevatórias de Água	8
Extensão de Rede Abastecimento de Água	208,07 Km
Volume Distribuído Água	2.249.162 m ³ /ano
Ligações Totais de Água	10.299
Economias de Água	20.693

ESGOTO

INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estação de Tratamento de Esgoto - ETE	1
Capacidade de Tratamento	40 L/s
Estações Elevatórias de Esgoto	9
Extensão de Rede Coletoria de Esgoto ¹	19,19 Km
Volume Tratado Esgoto ²	333.749 m ³ /ano
Quantidade de Ligações Totais de Esgoto ²	654
Economias de Esgoto	3.005

“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 Bombinhas 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 Produzido (m³)	2.196.250,34
Volume de Água Faturado (m³)	2.985.523,00
Volume de Esgoto Tratado (m³)	423.462,00
Total Ligações de Água	10.299
Total Ligações de Esgoto	654
Extensão da Rede de Água (Km)	204,87
Extensão da Rede de Esgoto (Km)	19,19



CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS (COI)

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

Com equipamentos de alta tecnologia, o COI consegue controlar toda a produção distribuição de água no

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



CLIENTES

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

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

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



GUILHERME PASSOS
COORDENADOR COMERCIAL

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

WHATSAPP

Atendimentos em 2019 6.843

Atendimentos em 2020 6.892

Atendimentos em 2021 7.447

LIGAÇÕES

Atendimentos em 2019 10.589

Atendimentos em 2020 7.330

Atendimentos em 2021 5.874

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

T.M.A. em 2019 00:03:52

T.M.A. em 2020 00:04:11

T.M.A. em 2021 00:03:19

COMUNICAÇÃO

ELO DE UNIÃO ENTRE CONCESSIONÁRIA E PARTES INTERESSADAS

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

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

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

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

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

COMUNICAÇÃO INTERNA

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

Uma ferramenta fundamental para esse processo é o Conectae, que funciona como uma rede social, disponibilizada para os colaboradores da Águas de Bombinhas. 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 Bombinhas possui uma equipe de jornalistas especializada em Assessoria de Imprensa, responsável por divulgar os serviços da concessionária para a comunidade. O trabalho inclui a aproximação com os veículos de comunicação da região, visando o bom relacionamento. Os esforços se provam eficazes através dos indicadores,

que mostram uma evolução anual no número de notícias positivas e uma diminuição nas notícias negativas.

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

Visando manter os clientes informados, a concessionária

divulgou durante o ano 27 comunicados de intervenção, reparos e manutenções, além de 176 notícias sobre o esgoto. Com a pandemia sendo ainda um assunto de destaque, foram veiculados 37 releases e informativos com diversas informações sobre a doença e suas formas de prevenção. Mas o principal foco da Águas de Bombinhas foi a divulgação do trabalho de Responsabilidade Social, em acordo com as ODS. O assunto totalizou 426 notícias divulgadas. O tema meio ambiente contou com 36 divulgadas.

EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS POSITIVAS



EVOLUÇÃO DE NOTÍCIAS NEGATIVAS



2020 PARA 2021:

40% MAIS NOTÍCIAS POSITIVAS

Ligação à rede de esgoto traz benefícios ao meio ambiente e à saúde pública

28 Outubro 2021 11:15:00

A falta de saneamento ainda é a realidade para uma grande parcela da população brasileira...

A falta de saneamento ainda é a realidade para uma grande parcela da população brasileira e, além dos impactos causados ao meio ambiente, essa situação pode também aumentar o surgimento de doenças. Rodrigo Lavrela, diretor executivo da Águas de Bombinhas, lembra que onde já há rede de coleta e tratamento de esgoto é essencial que os moradores interliguem o seu imóvel, contribuindo, dessa forma, para a preservação do meio ambiente e para a melhoria da qualidade de vida.

De acordo com informações da Águas de Bombinhas o esgoto, quando coletado e tratado corretamente, traz vários benefícios à população, ajudando no combate à mortalidade de peixes, preservando o curso dos rios e mares, os quais, por sua vez, refletem na saúde da população. Já o descarte incorreto do efluente pode causar doenças, tais como: cólera, leptospirose e hepatite.

Utilidade Pública

Água tratada ajuda na prevenção e combate ao Coronavírus

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

2020 PARA 2021:

96% MENOS NOTÍCIAS NEGATIVAS

REGIÃO

Responsabilidade Social e desenvolvimento da população aproxima a Águas de Bombinhas das entidades sociais do município

6 de julho de 2021 - por Jussara Albino - Deixe um comentário

Águas de Bombinhas comemora sucesso do abastecimento na virada do ano

CONTEÚDO ESPECIAL, ÁGUAS DE BOMBINHAS, BOMBINHAS

Enviar no WhatsApp

O município de Bombinhas tem motivos a mais para comemorar a virada do ano: em relação ao abastecimento, este foi o melhor verão já registrado pela concessionária. Nos dias de maior movimento a empresa alcançou o pico de produção de 24,0 litros por segundo de água tratada, ultrapassando o ápice da



REDES SOCIAIS

10:30 AM

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

Até o fim de 2021, a página da Águas de Bombinhas no Facebook acumulou 5.566 seguidores. Um aumento de 41% em relação ao ano anterior. Durante o ano foi mantida uma media mensal de 23 postagens, com alcance médio de 44.056 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 138 atendimentos *inbox*, incluindo respostas de comentários.

A conta de Instagram foi criada em maio de 2020 e até dezembro de 2021 acumulou 798 seguidores, com uma média de 15 postagens por mês.



3 compartilhamentos

Curtir

Compartilhar



CLIQUE PARA ACESSAR
NOSSO FACEBOOK



CLIQUE PARA ACESSAR
NOSSO INSTAGRAM



PILAR ECONÔMICO

INVESTIMENTO EM RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2020	2021
R\$ 877.710	R\$ 338.084

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	2021
R\$ 2.335.086*	R\$ 4.788.993*

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	2021
R\$ 51.066	R\$ 184.041

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

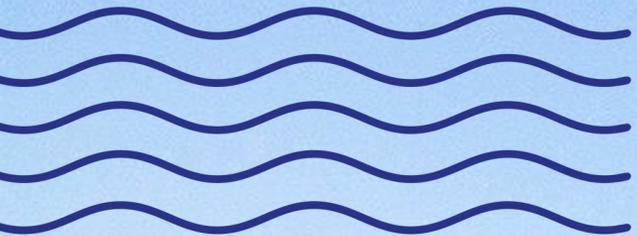
	2020	2021
Receita Líquida	R\$ 19.672.810	R\$ 24.245.376
Folha de pagamento bruta	R\$ 2.179.662	R\$ 2.277.742

Recolhimento de Imposto de Renda:
R\$ 2.390.000

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.



CLIQUE AQUI
PARA ACESSAR



ÁGUAS DE BOMBINHAS

CNPJ: 26.025.075/0001-10

Av. Falcão, 844 - Bombas, Bombinhas - SC

CEP 88215-000

0800 595 4444 (ligações e Whatsapp)

www.aguasbombinhas.com.br

CRÉDITOS:

Reginalva Santana Mureb
Presidente da Águas de Bombinhas

Marco Antônio Campesatto dos Santos
Coordenador de Comunicação

Natália S. C. da Silva
Diagramação

Fotos
Águas de Bombinhas
Bryan Kormann/Form Produtora

