



Balanco Social 2025

ÁGUAS DE
CE SÃO FRANCISCO DO SUL

Sumário

Este Relatório

5 A Aegea

9 O que é uma concessão?

13 Estratégia ESG

Governança Corporativa

16 Riscos e Oportunidades

18 Sistema de Gestão Integrada

22 Compromissos

Atuação Ambiental e Desenvolvimento Sustentável

24 Esgotamento Sanitário

34 Gestão Ambiental

Responsabilidade Social

42 Programas e iniciativas

59 Atendimento ao cliente

60 Comunicação

64 Profissionais além da conta

70 Segurança do trabalho

Desempenho Operacional e Resultados Financeiros

75 Nossos serviços

78 Investimentos

Mensagem da Presidência

O desenvolvimento sustentável das cidades está diretamente relacionado ao acesso universal aos serviços essenciais, especialmente ao abastecimento de água potável e ao esgotamento sanitário. Além de garantir um direito fundamental, o saneamento promove saúde pública, preservação ambiental, desenvolvimento econômico, valorização do território e qualidade de vida.

Em São Francisco do Sul, essa infraestrutura é ainda mais estratégica. Com mais de 56 mil habitantes e uma população que se multiplica durante a temporada de verão, o município exige sistemas preparados para atender moradores e visitantes com segurança, preservando seus recursos naturais e sustentando sua vocação turística.

Desde a universalização do abastecimento de água, consolidada em 2018, São Francisco do Sul iniciou um novo ciclo de desenvolvimento, refletido no crescimento da atividade econômica, da geração de empregos, da valorização imobiliária e no aumento superior a 71% do PIB per capita. O saneamento consolidou-se como um dos pilares desse processo ao oferecer segurança hídrica e melhores condições para o crescimento da cidade.

A ampliação do esgotamento sanitário representa agora a principal etapa dessa transformação. A Estação de Tratamento de Esgotos que atende a região das praias elevou a cobertura para cerca de

40% do município. O próximo passo será a implantação de duas novas Estações de Tratamento de Esgotos, destinadas ao Centro e ao Ervino, ampliando a cobertura dos serviços, fortalecendo a segurança sanitária, reduzindo impactos ambientais, protegendo os ecossistemas costeiros e preparando a cidade para seu crescimento futuro.

Mais do que obras de infraestrutura, esses investimentos representam um legado para as atuais e futuras gerações. Seus benefícios alcançam moradores, turistas e o setor produtivo, promovendo mais saúde, preservação ambiental, atração de investimentos e fortalecimento da economia local.

Nesse contexto, a responsabilidade social amplia os resultados dos investimentos em saneamento por meio da educação ambiental, da participação comunitária, da inclusão social e do fortalecimento da corresponsabilidade pela preservação dos recursos naturais.

Este documento apresenta as diretrizes, programas e ações de Responsabilidade Social que acompanharão a expansão do esgotamento sanitário em São Francisco do Sul, reafirmando o compromisso com um desenvolvimento que integra infraestrutura, proteção ambiental, crescimento econômico e transformação social.



**Reginalva
Mureb**
Presidente da
Aegee SC



Sobre este Relatório

O Balanço Social de 2025 já é o sexto a ser elaborado pela Águas de São Francisco do Sul. Ele apresenta o desempenho da empresa durante o período compreendido entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

Sua elaboração é resultado do processo evolutivo na prestação de contas, da busca constante pela excelência em gestão e fruto de um esforço coletivo que permitiu estruturar o processo de levantamento dos dados. Nosso objetivo em divulgar este relatório é, além de conferir mais transparência aos resultados, facilitar relatórios futuros, analisando nosso desempenho em relação a outras organizações do setor saneamento.

Em 2010,
nasce a
aegea

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



Composição acionária **aegea**

Equipav

53%

GIC

34%

ITAÚSA

13%

Forma de Atuação

Gerenciamento de ativos de saneamento

Portfólio diversificado: concessões, PPPs, aquisições e operações industriais

Contratos de longo prazo: média 30 anos

Atuação de acordo com **perfil e necessidade de cada região**

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



Anuário Época 360°

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

NEGÓCIOS 360°
Editora Globo



UMA DAS
150 EMPRESAS
MAIS INOVADORAS

Valor Inovação Brasil

Listada entre as 150 empresas mais inovadoras do país

PwC e Jornal Valor
Econômico



Melhores do ESG Exame 2025

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

EXAME



Valor 1000

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

Jornal Valor
Econômico



Melhores e Maiores

Top 3 na categoria
'Saneamento e
Meio Ambiente'

EXAME



IWA Water and Development Congress & Exhibition 2025

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

Internacional Water
Association



Selo Igualdade Racial e Selo de Direitos Humanos e Diversidade 2025

Selo de reconhecimento

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

Mudando realidades no Brasil e em Santa Catarina

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

+38 milhões brasileiros atendidas
15 estados
860 municípios



CLIQUE AQUI PARA ASSISTIR O VÍDEO INSTITUCIONAL DA AEGEA



Manifesto Aegea

Somos apaixonados pela água.

Afinal, dela viemos.

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

Essa é a nossa real natureza.

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

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

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

Por isso, vamos além do que se espera.

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



CLIQUE PARA
ASSISTIR AO
MANIFESTO
AEGEA



O que é uma concessão?

A Águas de São Francisco do Sul Saneamento SPE (Sociedade de Propósito Específico) SA (Sociedade Anônima) foi constituída em 2015, para execução do Contrato de Concessão nº 06/2016-FMSB, com prazo de 35 anos. O objetivo é a universalização do abastecimento de água e da coleta e tratamento de esgotos do município.

Lei 8.987/1995 define:

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

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

Loja de
Atendimento da
Águas de São
Francisco do Sul



Águas de São
Francisco do Sul:

**Nossa natureza
movimenta a vida!**

A gente faz, *a vida acontece*



Nossa Marca

O AE característico da marca Aegea forma o símbolo do infinito, que representa o ciclo da água. Em 2023 a Aegea iniciou a aplicação de um novo Guia de Marca, no qual a Águas de São Francisco do Sul se baseia para a criação e execução de todos os serviços. O manual traz novos conceitos, cores, tipografias, ícones e texturas.

A inspiração veio da natureza única encontrada nas diversas regiões do Brasil. Desenhos foram inspirados em lençóis, rios, oceanos e lagos. São formas proprietárias, inspiradoras e cheias de movimentos que conectam a marca com seus consumidores. Além de trazer beleza para peças, transmite o propósito da marca.



Conheça São Chico

Estado:
Santa Catarina

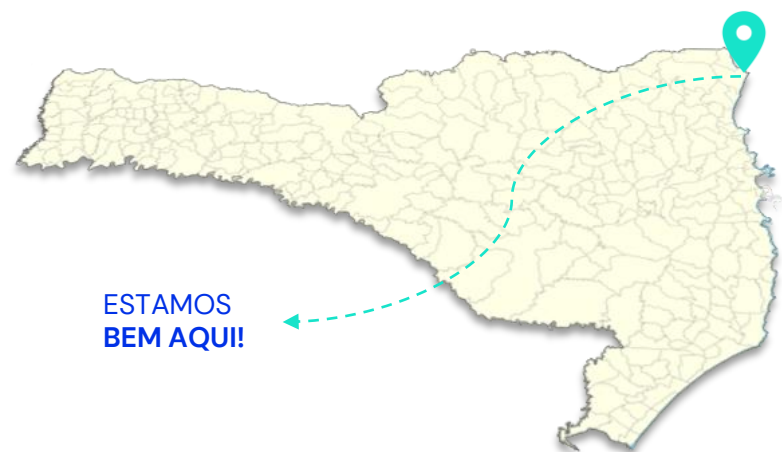
Área: 493.266
Km²

Habitantes:
56.726
(IBGE 2025)

A cidade mais antiga de Santa Catarina e a terceira do Brasil, São Francisco do Sul é repleta de belezas naturais. Dentre suas belas praias, 5 delas são certificadas pelo selo internacional Bandeira Azul, bem como uma marina. São elas: **Prainha (Praia da Saudade), Praia do Ervino, Praia do Forte, Praia Grande, Praia de Ubatuba e Marina Villa Real.**

A Águas de São Francisco do Sul persegue a manutenção da universalização do sistema de abastecimento de água tratada e também a expansão para universalização dos sistemas de coleta e tratamento dos esgotos.

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



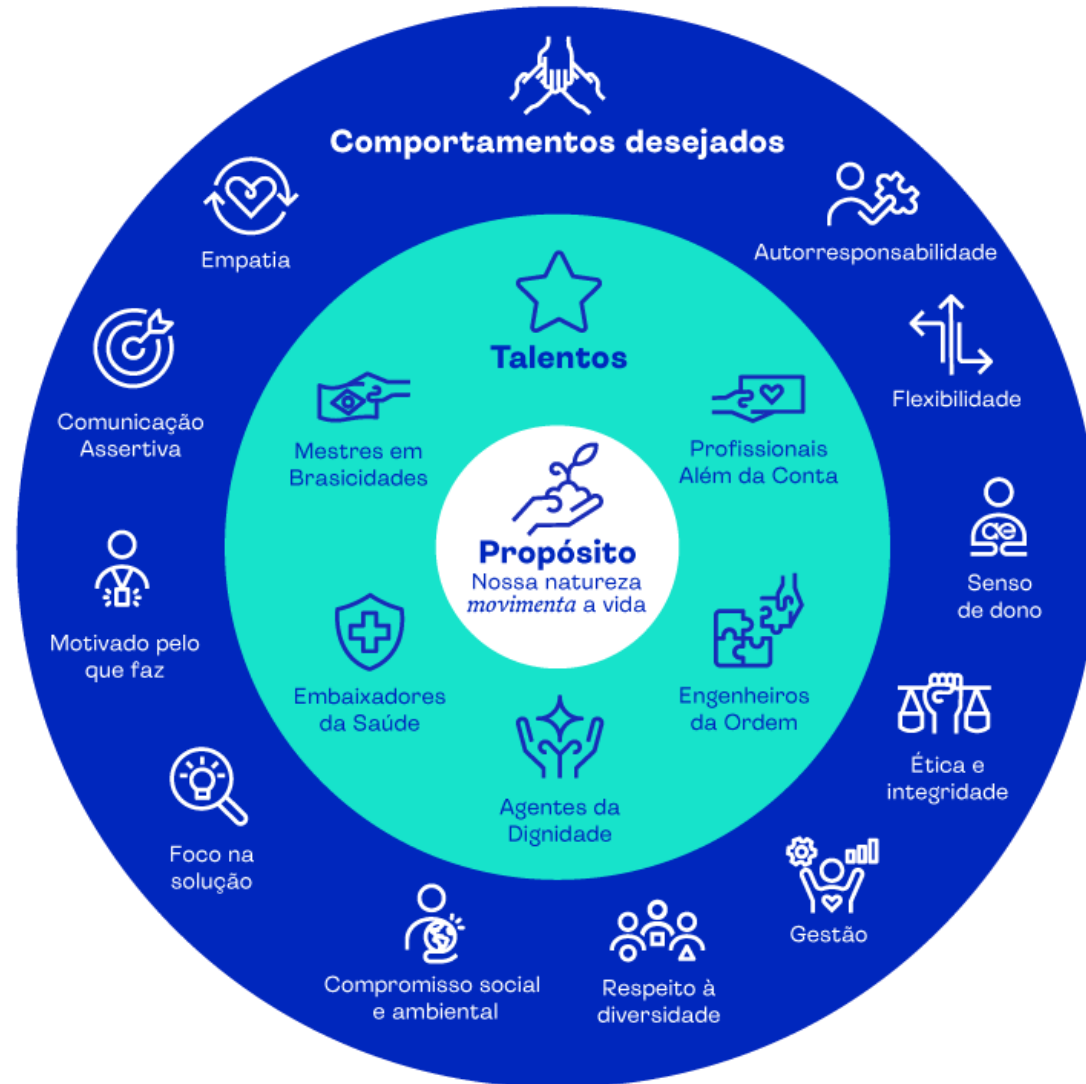
ESTAMOS
BEM AQUI!



NOSSA SEDE:

R. Barão do Rio Branco,
377 – Sala 22 – Centro
CEP 89240-000

Esse é o nosso DNA



Missão

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



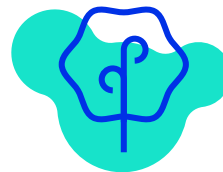
Visão

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



Valores

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



Estratégia ESG

ENVIRONMENTAL **AMBIENTAL**

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

SOCIAL **SOCIAL**

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

GOVERNANCE **GOVERNANÇA**

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



Governança *corporativa*



Governança Corporativa

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

100% do nosso Conselho de Administração é independente.

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

Estratégia de atuação

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

Riscos e oportunidades

A Águas de São Francisco do Sul 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 São Francisco do Sul 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 São Francisco do Sul. Isso inclui, além dos colaboradores, público-alvo, seus fornecedores, a comunidade a seu entorno e a sociedade em geral.

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

GOVERNANÇA: O pilar constitui em criação de valor para todos os elos de sua cadeia, melhoria contínua e sustentável dos seus processos, busca constante por soluções inovadoras e transparência e responsabilidade na divulgação de informações.

Certificação ISO 37001

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

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

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

A concessionária Águas de São Francisco do Sul se submete a todos os requisitos, exigências e práticas da política da certificação, na condição de empresa controlada pela Aegea.



Implantação do Sistema de Gestão Integrada

Em 2023, a Águas de São Francisco do Sul iniciou a implementação do Sistema de Gestão Integrado (SGI), que abrange as normas ISO 9001, 14001 e 45001. Essa iniciativa representa um importante avanço em nosso compromisso com a qualidade, a sustentabilidade e a segurança no ambiente de trabalho.

Como resultado desse esforço conjunto, no final de 2024, a concessionária conquistou as certificações ISO 9001, 14001 e 45001, reafirmando a excelência da gestão integrada e o comprometimento com práticas sustentáveis.

Reforçamos, assim, nosso compromisso em proporcionar um atendimento de excelência a clientes e stakeholders, focado na melhoria contínua e no rigoroso cumprimento de todos os requisitos normativos e regulatórios aplicáveis.



ISO 9001

Reconhecida mundialmente, certifica nosso compromisso com a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

ISO 14001

Destaca nossa responsabilidade ambiental, assegurando que nossas operações minimizem impactos ao meio ambiente e adotem práticas sustentáveis.

ISO 45001

Evidencia nossa dedicação à saúde e segurança ocupacional, promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os colaboradores.

Relacionamento com fornecedores

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

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

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

Anticorrupção

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

Poder Concedente

Em janeiro de 2014 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 São Francisco do Sul entende que este é um relacionamento que deve primar pela parceria, em benefício da população e visando a universalização dos serviços contratados

Agência Reguladora

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

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

Órgãos Ambientais

A Secretaria de Meio Ambiente de São Francisco do Sul foi criada por meio da Lei nº 292/2004. A Secretaria tem como objetivo buscar a melhor qualidade de vida e desenvolvimento sustentável para São Francisco do Sul por meio da proteção, controle e recuperação do patrimônio ambiental do município. Entre suas atribuições, está realizar o licenciamento ambiental de atividades potencialmente poluidoras no âmbito municipal.

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 São Francisco do Sul, 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 São Francisco do Sul, 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 São Francisco do Sul atende a políticas que sustentam os padrões de comportamento esperados. Todas as políticas e procedimentos exigem que os

colaboradores, fornecedores e parceiros, atuem de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis ao negócio e às diretrizes internas da companhia.

Com relação às políticas, normas e procedimentos, além dos 2 códigos de conduta – um para os colaboradores e outro específico para os parceiros de negócio, suportam o sistema 18 Políticas que perpassam de questões como suborno e corrupção, a outras que versam sobre doações, contribuições, patrocínio, brindes e hospitalidade.





Canal
de Ética

0800
648
6301

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

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

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

Sigilo de informações

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

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

Proibição de mão de obra escrava

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

Compromissos que fortalecem a empresa e a sociedade

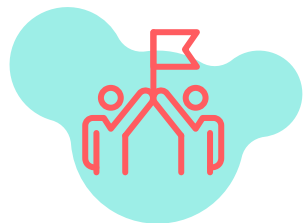
A Aegea aderiu à iniciativa **Um Milhão de Oportunidades – 1MiO**, do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a maior articulação pela juventude do Brasil, reunindo Nações Unidas, empresas, sociedade civil e governos para gerar um milhão de oportunidades de formação e acesso ao mundo do trabalho para adolescentes e jovens de 14 a 24 anos, em situação de vulnerabilidade, nos próximos anos.

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

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

Ação que impacta a ODS 6 – Água Potável e Saneamento

Atuação ambiental
*e desenvolvimento
sustentável*



Brasil

País continental,
populoso e
com alarmantes
realidades sociais



32
milhões
sem acesso à
água tratada

Quase toda a
população do Peru

90
milhões
não têm coleta
de esgoto

População do Reino
Unido + Austrália

Apenas
52%
do esgoto
coletado é tratado

39%
da água tratada
é perdida

Fonte: SINISA, ano-base 2024

O saneamento básico *garante*:

VOCÊ SABIA?

A cada R\$ 1 investido
em SANEAMENTO



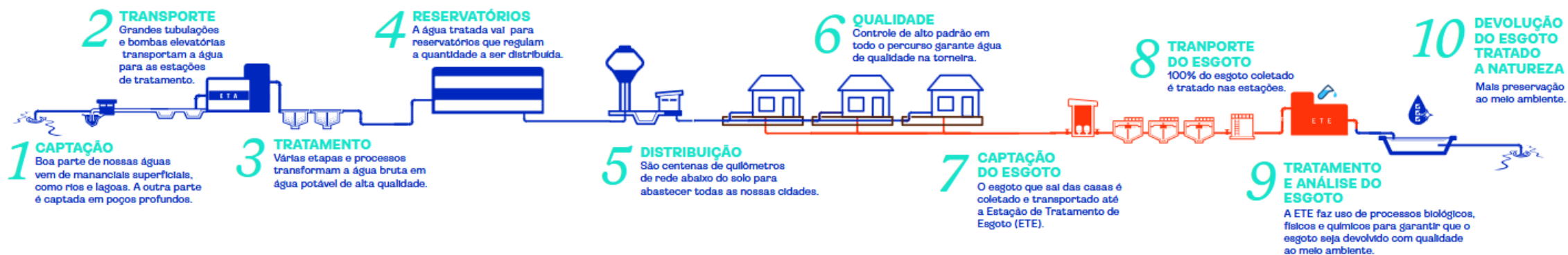
Economizamos R\$ 4
em custos de SAÚDE



Saúde
Qualidade de vida
Produtividade no trabalho
Rendimento escolar



Doenças relacionadas
ao contato com água e
esgoto contaminados
Custos com internações
hospitalares



Ao cuidar de cada etapa do ciclo da água, a Águas de São Francisco do Sul contribui para a segurança hídrica do município e reforça seu compromisso com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, promovendo saúde, preservação ambiental e qualidade de vida.



Mais do que investir em infraestrutura, *a Águas de São Francisco do Sul investe na construção de uma cultura de valorização do saneamento.*

O programa **Saúde Nota 10** aproxima crianças e jovens da temática do saneamento, contribuindo para a formação de uma nova geração mais consciente.

Em 2025
foram:

29

escolas
participantes

35

professores
envolvidos

700

alunos
impactados



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

4º Prêmio Águas de JORNALISMO AMBIENTAL



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

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

Clique e confira
algumas das
produções inscritas
na premiação:





São Chico está
vivendo uma
*transformação
histórica em
saneamento*

1 ETE

implantada, com
capacidade de
tratar 90 L/s

+3

sistemas de
tratamento de esgoto
a serem implantados

90%

de cobertura até o
Marco Legal do
Saneamento, em 2033



Proteger o mar *é tarefa de todos*

A Águas de São Francisco do Sul realiza fiscalizações preventivas na rede de esgoto por meio do teste conhecido como “fumacê”.

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

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

O saneamento também depende *de cada morador*

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

VILÕES DO ESGOTO

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





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

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

Em 2025 o
programa
arrecadou

828
litros de óleo

Isso significa que

+20,7
milhões
de litros de água
foram preservados

Tecnologia e inovação *a favor do saneamento*

A **Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de São Francisco do Sul – ETE Ubatuba** utiliza tecnologia de alta eficiência, com processos automatizados que garantem um tratamento seguro e sustentável. O sistema oferece uma operação sem ruído e sem odor, aliando desempenho operacional, inovação e menor impacto para a comunidade.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Gestão Ambiental

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

São 10 procedimentos documentados, por meio de Instruções Normativas, que contemplam as diretrizes organizacionais e procedimentos operacionais, resultando nos indicadores monitorados listados abaixo:

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

IN002- MAM99: Plano de Recuperação de Áreas Degradadas

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

IN004- MAM99: Comunicação e Investigação de Acidentes e Incidentes Ambientais

IN005- MAM99: Gerenciamento de Aspectos e Impactos Ambientais

IN006- MAM99: Gerenciamento de Licenciamento Ambiental

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

IN008- MAM99: Diretrizes Ambientais para o Gerenciamento de Efluentes

IN009- MAM99: Biodiversidade e Mapeamento de Áreas Sensíveis

IN010- MAM99: Programa Ambiente-se

A concessionária participa de ações voltadas à preservação ambiental e integra grupos e programas que promovem a gestão participativa e descentralizada da água, como o Comitê das Bacias Hidrográficas dos Rios Tijucas, Biguaçu e bacias contíguas. Esses comitês reúnem representantes do poder público, usuários de recursos hídricos, sociedade civil e instituições acadêmicas para definir políticas locais de uso e proteção da água, acompanhar a execução dos Planos de Recursos

Hídricos, mediar conflitos entre usuários e promover a educação ambiental.

A empresa também desenvolve o Programa Saúde Nota 10, com ações de educação ambiental nas escolas municipais, realiza estudos nas áreas de influência para embasar processos de licenciamento e outorga, e executa atividades como monitoramento da qualidade da água, ruídos e levantamento de ictiofauna.





Programa Interage EHS

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

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

São 69 procedimentos documentados, entre Instruções Normativas, Diretrizes Organizacionais e Procedimentos Operacionais, que englobam atividades de meio ambiente, medicina/saúde, gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente e social. Além de aprimorar o desempenho em cada uma das áreas envolvidas, o Interage garante as melhores práticas para o cumprimento da legislação de EHS.

Este padrão respeita práticas já

existentes na unidade e sugere novos processos que possam trazer ainda mais resultados.

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

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

Greenlegis

Plataforma para Gestão EHS

O Greenlegis é um plataforma que funciona como instrumento de otimização do acesso, atualização e avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos. Algumas características são:

- Módulo de Gerenciamento da Conformidade Legal, onde os requisitos legais e outros requisitos de âmbito Federal, Estadual e Municipal são identificados, acessados, analisados, atualizados e avaliados periodicamente quanto ao atendimento.
- Módulo de Avaliação de Atendimento aos Requisitos, onde são retidas as informações com os resultados das avaliações de atendimento dos requisitos legais e outros requisitos, mantendo a organização o conhecimento e o entendimento do seu nível de conformidade.
- Módulo de Plano de Ação, onde é possível registrar, gerenciar e acompanhar as ações corretivas, preventivas e de melhoria, relacionadas não apenas aos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, mas também às demandas internas da organização, garantindo controle de prazos, responsabilidades e evidências de execução.
- Módulo de Levantamento e Avaliação de Aspectos/Impactos e Perigos/Riscos, que proporciona aos seus usuários de forma simples, objetiva e eficaz, a determinação, identificação e avaliação dos aspectos/impactos e/ou perigos/riscos decorrentes das atividades, produtos e serviços desenvolvidos sob controle da organização.

PERDAS DE ÁGUA

Nem toda água tratada chega às torneiras

No Brasil, quase

4 a cada 10

litros de água tratada se perdem antes de chegar às torneiras.

O volume perdido seria suficiente para abastecer cerca de

50 milhões

de pessoas por um ano

Dados: Instituto Trata Brasil

São Chico registra um índice de perdas *muito inferior às médias estadual e nacional.*

A Águas de São Francisco do Sul investe continuamente em tecnologias e ações de monitoramento da rede, como operação 24 horas pelo Centro de Operações Integradas (COI), geofonamento, substituição de hidrômetros, instalação de macromedidores e outras iniciativas que fortalecem a eficiência do sistema. Esse trabalho contínuo reflete diretamente nos indicadores abaixo

40%

Brasil

34%

SC

27%

SFS

Quase toda a
energia utilizada
pela Águas de São
Francisco do Sul
já é renovável

99%
da energia
consumida **já**
é renovável

4.400
kWh/mês **foram**
abastecidos por
energia limpa
em 2025

EVOLUÇÃO

De 0% a 99% **em apenas 5 anos**

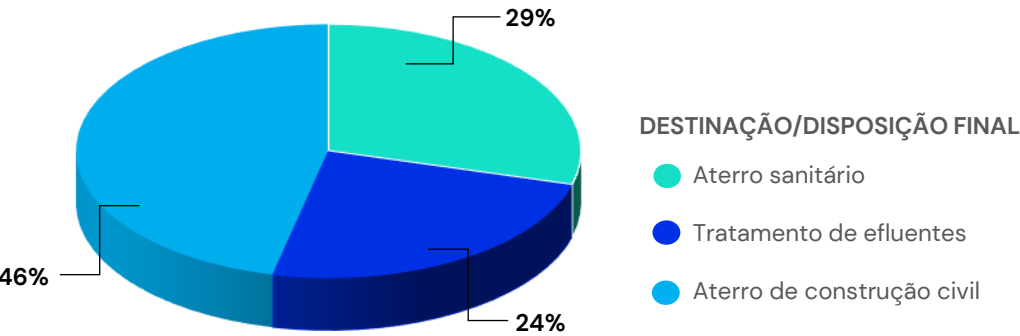
Por que isso é
importante?

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

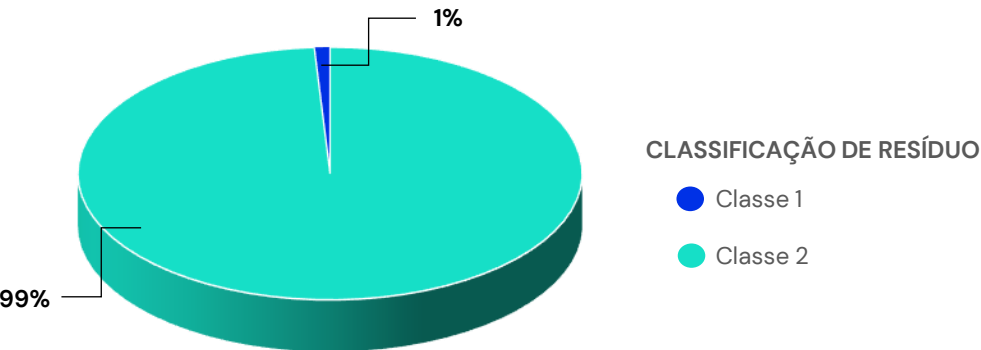
Gerenciamento de resíduos

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): 1.189,25



Classificação de volume gerado



Cod. do Ibama	Tipos de resíduos gerados	Quantidade (Tonelada)
15 01 10	Embalagens de qualquer um dos tipos acima descritos contendo ou contaminadas por resíduos de substâncias perigosas –	3,82
15 01 11	Embalagens de metal, incluindo recipientes vazios sob pressão, com uma matriz porosa sólida perigosa (por exemplo, amianto) –	4,26
17 01 07	Misturas de cimento, tijolos, ladrilhos, telhas e materiais cerâmicos não abrangidas em 17 01 06 –	0,80
17 05 04	Solos e rochas não abrangidos em 17 05 03 –	552,00
19 02 06	Lodos de tratamento físico-químico não abrangidos em 19 02 05 (*)	363,78
19 08 01	Resíduos retirados da fase de gradeamento –	33,86
19 08 02	Resíduos do desarenamento	30,88
19 09 02	Lodos de clarificação da água –	72,12
20 01 01	Papel e cartão –	4,46
20 01 21	(*) Lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista	0,0024
20 03 04	Lodos de fossas sépticas	86,19
20 03 06	Resíduos da limpeza de esgotos, bueiros e bocas-de-lobo –	37,08

Volume de resíduo estimado de acordo com o ANO2-IN001-MAM99 – Inventário Anual de Resíduos 2025.

Garantia de qualidade da água e efluentes

Análises de água realizadas em 2025:

162.223

Análises de efluentes tratados em 2025:

4.609

A Águas de São Francisco do Sul conta com um laboratório de análises próprio. Além disso, conta com um laboratório contratado credenciado pelo INMETRO e reconhecido pelo Instituto de Meio Ambiente (IMA), de modo a garantir a qualidade da água distribuída e esgoto tratado. A quantidade de análises realizadas é superior as exigências das condicionantes de licença e demais legislações aplicáveis.

São Francisco do Sul possui 33 Pontos de Coleta de Qualidade (PCQ) que integram o Programa de Controle de Qualidade de Água.

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



A young boy with short brown hair, wearing a teal long-sleeved shirt, is smiling broadly and holding a large blue beach ball. The beach ball has white text that reads "AGUAS DE SÃO FRANCISCO DO SUL", "Caravana de Verão", and "Vida em movimento". He is standing on a sandy beach with the ocean and other beachgoers in the background. The image is framed by large, abstract blue shapes on the left and right sides.

Responsabilidade
social



Afluentes



Portas Abertas



Voluntariado

Impacto que vai *além do* *saneamento*

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

Cada programa é desenvolvido para gerar valor compartilhado.

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



Somos signatários do Comitê Movimento ODS SC

O Movimento Nacional ODS Santa Catarina é constituído por voluntários, de caráter suprapartidário, plural e ecumênico, com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade catarinense. Ele visa cumprir com os compromissos da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, aprovada pelos países membros da ONU durante sua 70ª Assembleia Geral realizada em setembro de 2015, em Nova York.

O comitê busca pela construção de uma sociedade melhor, socialmente inclusiva, ambientalmente sustentável e economicamente equilibrada.

A Águas de São Francisco do Sul, bem como as demais unidades da Aegea Santa Catarina, é signatária do movimento desde 2021, atuando através das reuniões, ações conjuntas e projetos que visam o atendimento das metas dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



Missão

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



O Programa Afluentes

fortalece o diálogo entre a Águas de São Francisco do Sul e a comunidade. Por meio de encontros presenciais e on-line com lideranças locais, a concessionária apresenta obras, investimentos e melhorias, esclarece dúvidas e ouve as demandas da população.

Nos últimos 5 anos:

55 **1.124**
reuniões participantes



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





Com o Portas Abertas,

a Águas de São Francisco do Sul convida a comunidade a conhecer de perto o funcionamento do sistema de saneamento. As estruturas recebem estudantes, lideranças comunitárias, instituições e demais públicos para apresentar de perto as etapas do abastecimento de água, do tratamento de esgoto e da operação do sistema.

A iniciativa complementa outras ações de educação ambiental e aproxima a população da realidade do saneamento.

Nos últimos 4 anos:

32	753
visitas	participantes



Tarifa Social

Benefício para famílias
em situação de
vulnerabilidade social

O que é Tarifa Social?

É um benefício que institui o desconto de até 50% na taxa de água e esgoto, para quem possui renda familiar de até um salário mínimo, possui residência que não excede 60 m², está inscrito no CAD ÚNICO da Prefeitura Municipal do município, reside em edificação unifamiliar e com ligação de água devidamente regularizado, reside em São Francisco do Sul pelo prazo de no mínimo a um ano e não possui débitos pendentes com o serviço de água e esgoto.

Como fazer a inscrição?

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

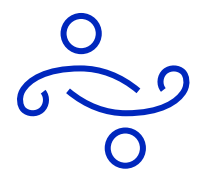


REGIONAL SANTA CATARINA

Nossa missão



Atendimento
ao ODS



Respeito Dá o Tom

Criado em
2017
pela Aegea

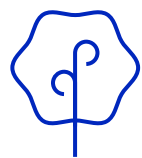
Estruturado em 3 pilares:
*empregabilidade,
desenvolvimento e
relacionamento*

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

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

CLIQUE AQUI PARA
CONFERIR A ATUAÇÃO
DO RDT EM 2025





Voluntariado

Uma união pelo bem

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



Limpeza da Praia da Baía da Babitonga



Ação Bandeira Azul – Praia do Forte



SESC Verão 2025



Semana do Meio Ambiente



O Núcleo Social realiza anualmente a Campanha do Agasalho, iniciativa que mobiliza pontos de arrecadação no município para a coleta de roupas de inverno e cobertores. As doações são destinadas a pessoas em situação de vulnerabilidade social com o apoio da Assistência Social.



+3.500
peças arrecadadas
em 2025

Prospera

*Mais de 1.200
moradores
beneficiados pelo
iniciativa*

A 3ª edição do Prospera reforçou o poder transformador do voluntariado ao mobilizar cerca de 28 voluntários, da Águas de São Francisco do Sul e Águas de Penha, unidos pelo propósito de gerar impacto positivo na comunidade.

Com a participação de organizações sociais, empresas e órgãos públicos, o evento ofereceu gratuitamente serviços de saúde, cidadania, lazer, cultura e educação ambiental, fortalecendo a rede de apoio local e promovendo bem-estar para a população.



ÁGUA DE NOSSAS PRAIAS

CONCURSO CULTURAL

Como extensão do Programa Saúde Nota 10, o Concurso Cultural Água de Nossas Praias incentiva os estudantes a transformarem o aprendizado em criatividade. A produção de vídeos sobre saneamento e sustentabilidade amplia o envolvimento das escolas, das famílias e da comunidade com o tema.

Escola vencedora:

Escola João Dias



- Educação *ambiental*
- Atividade *dinâmica*
- Engajamento *comunitário*
- Envolvimento *familiar*



Projeto incentivado: BikeCine

**Cultura, entretenimento,
sustentabilidade e esporte**

A Águas de São Francisco do Sul patrocinou a primeira edição do BikeCine no município, proporcionando uma experiência que integrou cinema, sustentabilidade e participação da comunidade. Com energia gerada pelas pedaladas do público, as sessões gratuitas reforçaram a importância das fontes limpas e do uso consciente dos recursos naturais.

A Caravana de Verão

reuniu esporte, cultura, lazer e sustentabilidade em três dias de programação gratuita na Praia da Enseada. Promovida pela Águas de São Francisco do Sul, a iniciativa contou com atividades para todas as idades e ações de conscientização ambiental, incluindo coleta seletiva e um ponto de arrecadação de óleo de cozinha usado.



Apoio na conquista da Bandeira Azul

São Francisco do Sul é líder em certificações Bandeira Azul em Santa Catarina, com o reconhecimento das praias Prainha (Praia da Saudade), Ervino, Forte, Grande e Ubatuba, além da Marina Villa Real.

Essa conquista é resultado do trabalho conjunto entre poder público, comunidade, iniciativa privada e parceiros como a Águas de São Francisco do Sul, que contribui com ações de educação ambiental, sustentabilidade e avanços no saneamento básico.

Além da implantação do sistema de coleta e tratamento de esgoto, a concessionária desenvolve projetos como Saúde Nota 10, Portas Abertas, De Olho no Óleo e Programa Águas Azuis, que colaboram para o atendimento dos critérios da certificação. Esse compromisso também garantiu à empresa o Selo Empresa Azul, concedido pela Prefeitura em reconhecimento ao apoio ao Programa Bandeira Azul.

Com essa atuação, a Águas de São Francisco do Sul reforça o compromisso com a preservação ambiental e o desenvolvimento sustentável do município.





Programa Águas Azuis

A Águas de São Francisco do Sul patrocinou o programa Águas Azuis – São Francisco do Sul: Destino Bandeira Azul, iniciativa promovida pela Secretaria Municipal do Meio Ambiente, em parceria com a Secretaria de Turismo e a Ame São Chico Turismo Receptivo.

A ação contou com palestras presenciais, kit digital exclusivo e caminhadas ecológicas guiadas para identificar atrativos naturais, conhecer a biodiversidade local e aprender mais sobre os critérios da Bandeira Azul, com destaque para o avistamento de aves marinhas.

Com essa capacitação, São Francisco do Sul reafirmou seu potencial para atrair diferentes segmentos do turismo — do ecológico ao histórico, do náutico ao educacional. E, ao envolver a comunidade e o setor produtivo na construção de um turismo mais consciente, fortaleceu também sua identidade enquanto destino sustentável e acolhedor.



Atuação premiada em Responsabilidade Social

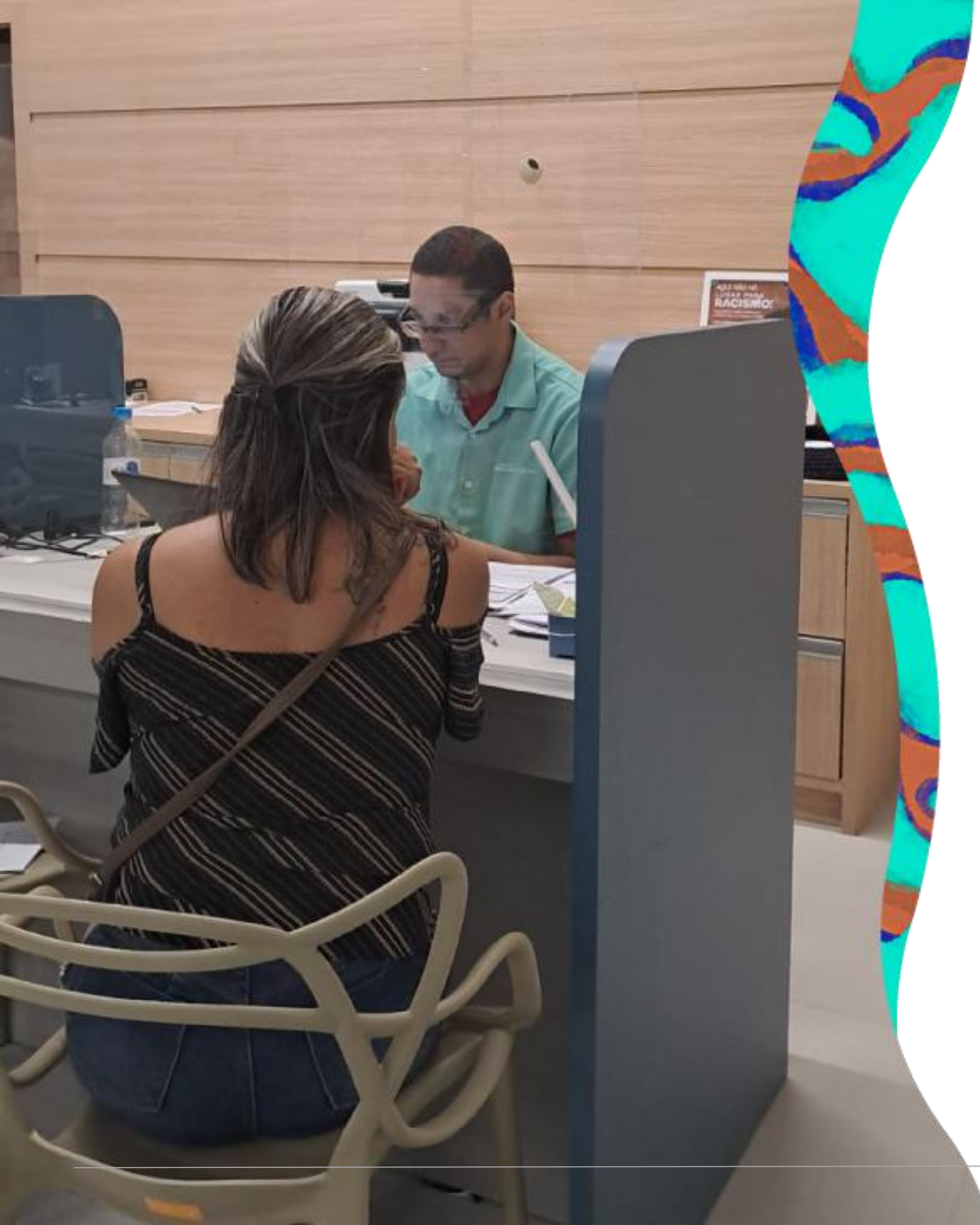
A Águas de São Francisco do Sul vem recebendo anualmente uma das mais importantes certificações do estado: o Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina.

Desde 2021 (com exceção de 2023, onde não houve premiação), o Prêmio de Responsabilidade Social certificou a concessionária e suas coirmãs Águas de Bombinhas, Águas de Camboriú e Águas de Penha.

A certificação é entregue anualmente a empresas e organizações catarinenses que se destacam pelo seu balanço social e a transparência em suas ações, entre outros critérios ligados ao bem-estar da sociedade, à preservação ambiental e aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS/ONU).

Para a concessionária, é o reconhecimento do trabalho desenvolvido e a validação dos serviços, mostrando que sua atuação segue no caminho certo, oferecendo serviços de qualidade à população e ajudando a transformar gerações.





Atendimento ao Cliente

A satisfação dos clientes é uma das maiores preocupações da concessionária, medida através das pesquisas de satisfação realizadas após o encerramento de um atendimento via ligação ou Whatsapp e também através de protocolos de reclamações e elogios. O atendimento também possui um acompanhamento de produtividade. Através desses dados é possível identificar as demandas de atendimento por canal e o TMA (Tempo médio de atendimento).

A Águas de São Francisco do Sul possui o serviço de atendimento em Libras 24 horas para os clientes alfabetizados na

Língua Brasileira de Sinais. O usuário tem acesso ao serviço pelo site da concessionária, onde é direcionado a uma chamada de vídeo com um profissional capacitado. O cliente também pode optar pela comunicação escrita via chat. A iniciativa promove maior acessibilidade, tendo como referência a Estratégia ASG – Ambiental, Social e Governança da organização.

Além da loja de atendimento, a concessionária realizou em 2025, 130 atendimentos itinerantes na Vila da Glória, com o objetivo de ampliar o acesso da população aos serviços.

Em 2025
foram:

19.414
atendimentos
via Whatsapp

21.751
atendimentos
via ligações

00:05:54
tempo médio
de atendimento

Comunicação

Elo de união entre concessionária e partes interessadas

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

O engajamento das partes interessadas pode ocorrer das mais variadas formas, por meio de diversos canais de comunicação, pelos quais a concessionária recebe constantemente críticas e sugestões. É a partir destas informações que a empresa identifica as principais preocupações ou temas relacionados a cada parte interessada.

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

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

Comunicação Interna

Tão importante quanto a comunicação externa, se comunicar de forma interna é essencial. A comunicação interna conta com ferramentas como reuniões virtuais, DDS, comitês, dentre outros.

Uma ferramenta fundamental para esse processo é o grupo de Whatsapp interno, que foi criado para unir todos os colaboradores da concessionária em um único ambiente. Nele são publicados comunicados e avisos, os aniversariantes do dia, notícias das principais ações da empresa, além de campanhas e ações de endomarketing.

Assessoria de Imprensa

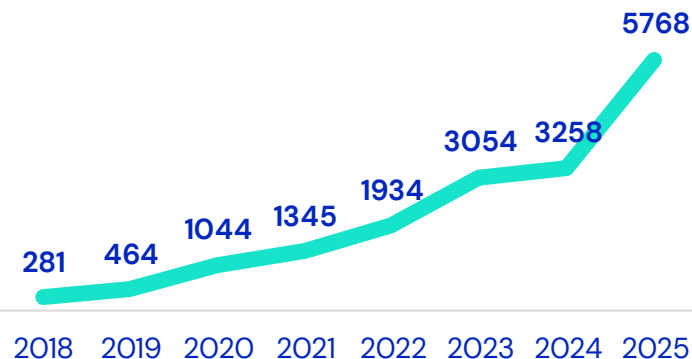
A Águas de São Francisco do Sul possui uma equipe de jornalistas especializada em Assessoria de Imprensa, responsável por divulgar os serviços da concessionária para a comunidade. O trabalho inclui a aproximação com os veículos de comunicação da região, visando o bom relacionamento. Os esforços se provam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

A preocupação da concessionária com o conteúdo de suas divulgações vem utilizando de uma poderosa ferramenta: a Pesquisa de Satisfação com os Usuários. Através das respostas é possível identificar quais assuntos são pouco conhecidos e de quais informações os clientes necessitam mais.

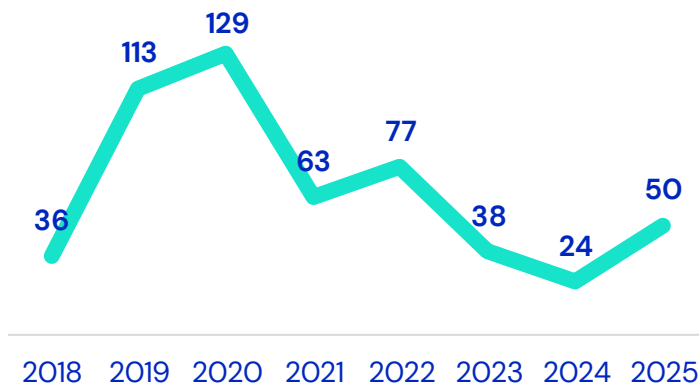
Visando manter a população informada, a concessionária divulgou durante o ano 9 comunicados de intervenção, reparos e/ou manutenções e 236 notícias sobre obras e melhorias.

O trabalho da Responsabilidade Social também foi tema frequente, com 89 releases sobre projetos sociais.

Evolução de
NOTÍCIAS POSITIVAS



Evolução de
NOTÍCIAS NEGATIVAS



Praias na cidade mais azul do Brasil recebem R\$ 150 milhões para salto na infraestrutura

Obras estão previstas para ocorrerem entre 2026 e 2027

Águas de São Francisco do Sul recebe certificação de Responsabilidade Social da ALESC

Águas de São Francisco do Sul realiza 130 atendimentos itinerantes na Vila da Glória em 2025

Ervino e Centro de São Francisco do Sul receberão pacote de investimentos em saneamento



Comunicação porta a porta sobre a implantação do sistema de esgotamento sanitário

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

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

Redes Sociais

A concessionária está presente no Facebook e no Instagram, onde vem aumentando seus investimentos para alcançar mais pessoas. As redes sociais são ferramentas de comunicação com a população, nas quais são publicados comunicados, textos e fotos sobre as ações, obras e melhorias, informações sobre os serviços, atuação social, canais de atendimento e dicas ambientais.



/aguasdesfs

 CLIQUE PARA ACESSAR

19.504

Seguidores no
Facebook

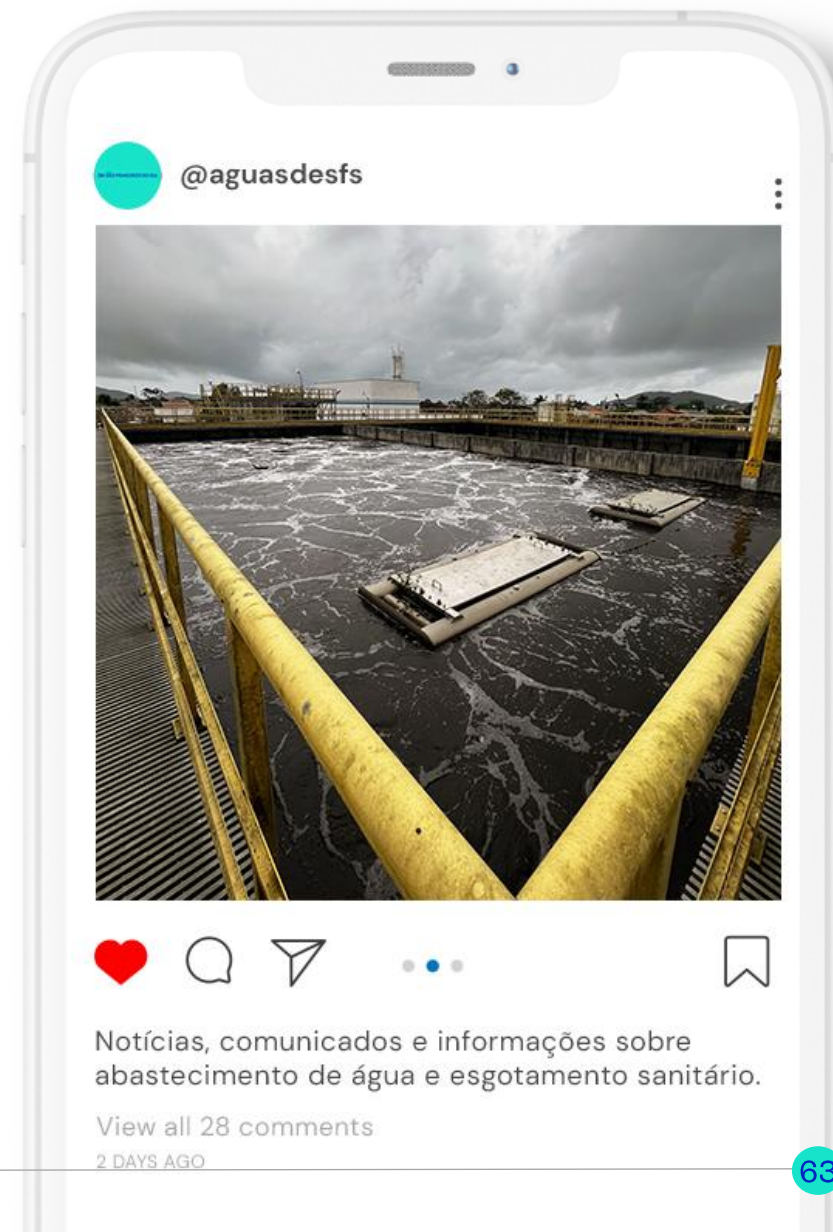


@aguasdesfs

 CLIQUE PARA ACESSAR

6.245

Seguidores no
Instagram



Profissionais Além da Conta

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

No caso da Águas de São Francisco do Sul, 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.

65

colaboradores
fazem parte do
corpo funcional da
concessionária

Colaboradores	Nº	%
Acima de 45 anos	13	20%
PNE	0	0%
Pardo/Negro	22	34%
Jovem Aprendiz	3	4,5%
Estagiário	0	0%
Trainee	0	0%

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

Equidade

Apesar de um mercado de trabalho majoritariamente masculino para esse ramo de negócio, a empresa tem avançado na diversidade de seu quadro de pessoal com a ampliação do número de mulheres.

Além de contar com cargos executivos e de gestão sob a responsabilidade feminina, a partir de 2023, as unidades da Aegea SC se tornaram as primeiras unidades do Brasil a contar com uma diretoria 100% feminina, formada pela Presidente Reginalva Mureb e pela Diretora Executiva Maraísa Mendonça.

♀ **24%**
Mulheres

♂ **75%**
Homens

Tolerância Zero para discriminação e assédio

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

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





Embaixadores da Saúde

Criado em 2022, o Comitê de Saúde é uma iniciativa do setor de EHS que reforça o compromisso da concessionária com o bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores.

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

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

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

Benefícios aos Colaboradores

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

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



Wellhub

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



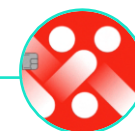
AE Orienta

Programa de saúde e bem estar que oferta gratuitamente o acesso a profissionais das áreas psicológicas, jurídicas, sociais e financeiras.



Zenklub

Plataforma de terapia, que oferece 4 sessões de 50 minutos por mês. Também possibilita realizar consultas com nutricionista.



Cartão Ticket

Vale alimentação/refeição para uso em diversos estabelecimentos, como restaurantes, lanchonetes e supermercados.



Empréstimo

Através de uma parceria com a Cooperativa SICOOB, os colaboradores contam com uma alternativa de empréstimo consignado com juros abaixo dos praticados nos bancos.



Empréstimo

Através de uma parceria com o Banco Itaú, os colaboradores contam com uma alternativa de empréstimo consignado com juros abaixo dos praticados nos demais bancos.



Seguro Unimed

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



Plano Odontológico

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

Investimento na Capacitação

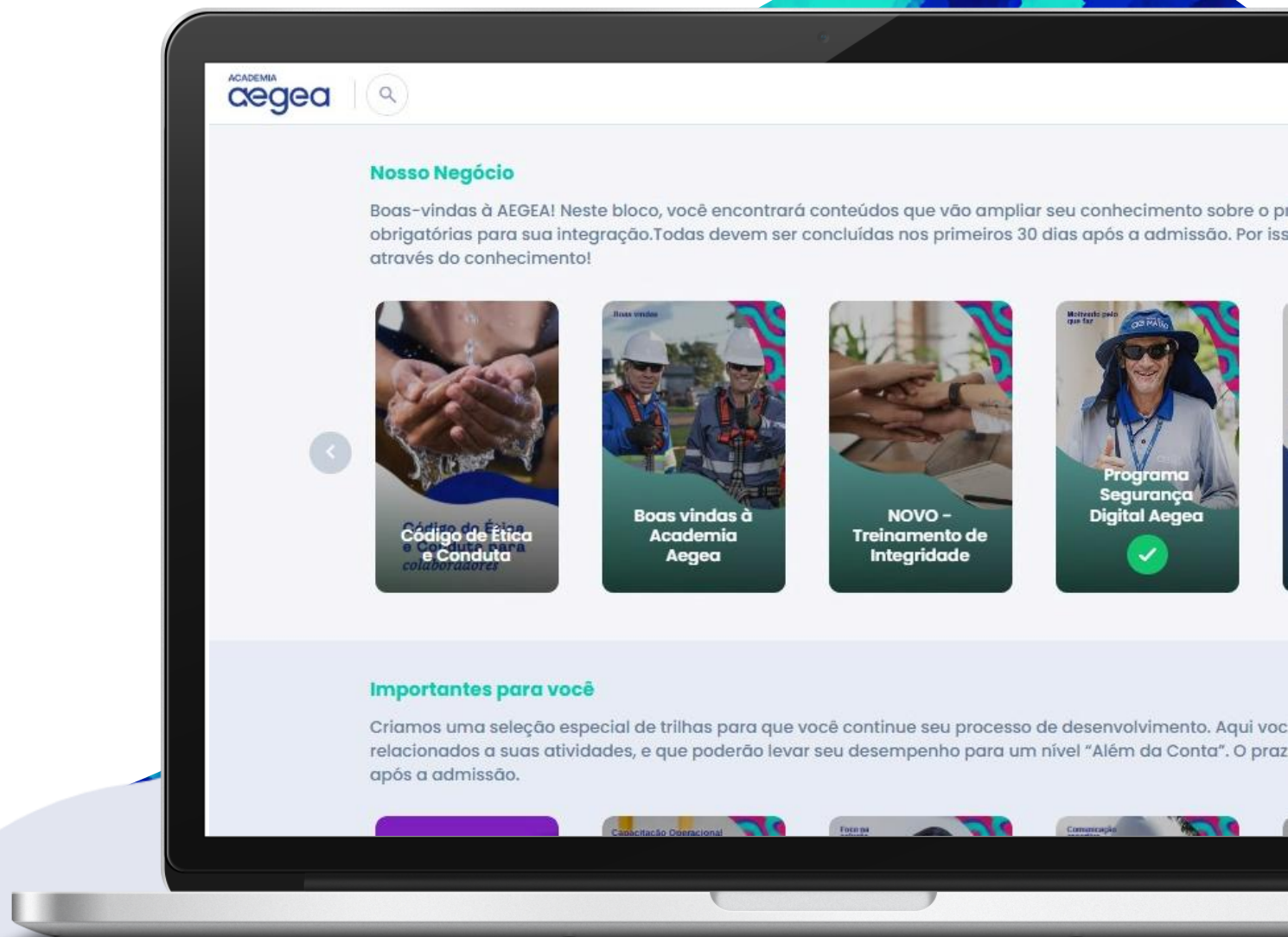
A Águas de São Francisco do Sul, a partir da identificação das necessidades de treinamento de cada colaborador, oferta diversas oportunidades de capacitação, em temas como saúde, segurança, meio ambiente e responsabilidade social, dentre outros. A Academia conta com mais de 100 cursos online.

Em 2025, foram registradas, em média, 25 horas de capacitação por colaborador na Academia Aegea, reforçando o compromisso com o desenvolvimento das equipes.

ACADEMIA

aegea

Criada em 2014 como uma plataforma de educação corporativa voltada ao negócio e às pessoas. Através de um portal interativo pensado para entregar melhores soluções tecnológicas e educacionais, a Academia conta com diversos cursos e atividades de aprendizagem formais e informais. Os conteúdos como cursos online, infográficos, artigos e jogos educacionais são potencializados por experiências de aprendizagem coletiva como fóruns.





Desenvolvimento de Lideranças

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

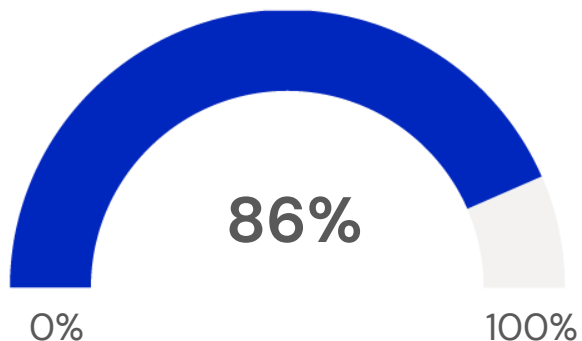
A iniciativa investe na capacitação contínua de gestores, contribuindo para a valorização dos colaboradores, o desenvolvimento de equipes mais engajadas e preparadas e a formação de líderes capazes de impulsionar resultados alinhados aos valores e à estratégia da companhia. Por meio de jornadas de aprendizado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



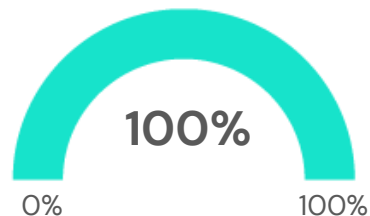
Segurança do Trabalho

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

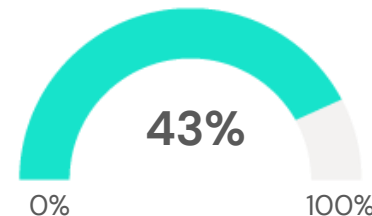
Metas (Geral)



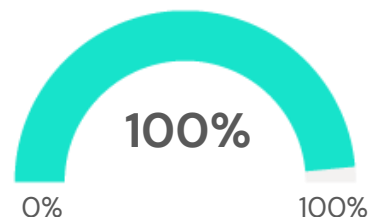
1 • Gestão de Saúde e Segurança



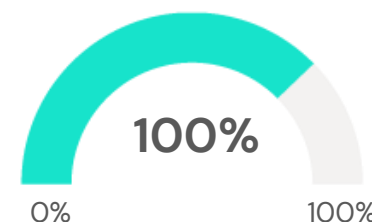
2 • Cultura de Segurança para Liderança



3 • Direção Segura



4 • Controle de contratados



Prevenção a acidentes de trânsito

A Águas de São Francisco do Sul tem forte atuação interna na prevenção de acidentes de trânsito, visando garantir a segurança dos colaboradores e de terceiros.

O setor de Frotas, responsável pelos veículos utilizados pela concessionária, realiza checklists mensais para garantir que eles estejam em perfeito estado de funcionamento. Além disso, as manutenções preventivas são realizadas dentro dos prazos devidos.

Todos os veículos da Regional Santa Catarina possuem rastreadores, que possibilitam o controle de velocidade por via através de um sistema de Business Intelligence (BI). O sistema permite verificar se os colaboradores estão trafegando na velocidade permitida em cada via, o que gera indicadores individuais.

Meta de índices gravíssimos

Meta:
Abaixo de
4,66

Realizado:
2,19





Saúde e Segurança

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

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

Treinamento de Segurança

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

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



Desempenho Operacional *e Resultados Financeiros*

Estação de Tratamento
de Água Rocio

Licença Social para Operar

Em São Francisco do Sul 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 São Francisco do Sul, o que permite entender as reais necessidades da população e buscar soluções e oportunidades para contribuir com o desenvolvimento local, não só por meio de nossas próprias operações, mas também por meio de ações sociais. Com esse foco, somos apoiados por uma Política de Sustentabilidade que define diretrizes nos pilares econômico, ambiental e social, e orienta estratégias e processos operacionais no âmbito de nosso Sistema de Gestão de Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social.





Nossos serviços

Através dos nossos serviços levamos mais que saneamento, levamos qualidade de vida a população. O objetivo social 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 São Francisco do Sul, 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.

Acompanhe nossos serviços com maior detalhamento nas páginas seguintes.

Abastecimento de água e esgotamento sanitário

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

ÁGUA	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estações de Tratamento de Água – ETA	3
Capacidade de Tratamento	315 l/s
Volume Distribuído Água	6.814.059 m³/ano
Volume Faturado de Água	6.563.123 m³/ano
Estações Elevatórias de Água	24
Extensão de Rede Abastecimento de Água	599 km
Ligações Totais de Água	37.550
Economias Totais de Água	39.553

ESGOTO	
INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Estação de Tratamento de Esgoto	1
Capacidade de Tratamento	100 l/s
Volume de Esgoto Tratado	1.399.875 m³
Estações Elevatórias de Esgoto	13
Extensão de Rede de Esgoto	166 km
Estação de Tratamento de Esgoto	1
Ligações Totais de Esgoto	12.299
Economias Totais de Esgoto	13.573

Centro de Operações Integradas

O Centro de Operações Integradas (COI) foi implantado em 2018. Desde então, o abastecimento de água da Águas de São Francisco do Sul é monitorado 24 horas por dia, sete dias por semana em oito grandes telas, computadores, através de dezenas de gráficos e de centenas de informações.

Com equipamentos de alta tecnologia, o COI consegue controlar toda a produção distribuição de água no município. Através dele, é possível acessar, dentre outros dados, a informações precisas das variações de pressão e vazão, o que confere mais segurança operacional ao abastecimento e permite identificar, de forma remota, qualquer alteração no sistema, tornando o trabalho no campo mais rápido e eficiente.

Monitoramento
*24h em
tempo real*

Referência
*em tecnologia
e inovação*



Investimento em Responsabilidade Social

As demonstrações financeiras da concessionária estão disponíveis no site.

 CLIQUE AQUI PARA ACESSAR

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL INTERNO

2020	R\$ 1.255.051
2021	R\$ 606.903
2022	R\$ 870.021
2023	R\$ 785.615
2024	R\$ 657.472
2025	R\$ 697.383

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO SOCIAL EXTERNO

2020	R\$ 18.003.334*
2021	R\$ 28.167.178*
2022	R\$ 13.376.060*
2023	R\$ 41.414.774*
2024	R\$ 34.838.398*
2025	R\$ 28.962.780*

VALOR INVESTIDO EM DESEMPENHO AMBIENTAL

2020	R\$ 662.569
2021	R\$ 590.013
2022	R\$ 258.715
2023	R\$ 354.333
2024	R\$ 446.383
2025	R\$ 507.522

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

Ano	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Receita Líquida	R\$ 25.685.602	R\$ 38.277.736	R\$ 48.039.422	R\$ 50.407.088	R\$ 55.163.934	R\$ 57.558.061
Folha de pagamento bruta	R\$ 2.368.304	R\$ 3.818.567	R\$ 4.253.627	R\$ 6.366.380	R\$ 6.380.262	R\$ 6.569.676

Recolhimento de Imposto de Renda 2025:

R\$ 7,3 milhões

ÁGUAS DE
AE SÃO FRANCISCO DO SUL

CNPJ: 21.180.700/0001-85

R. Barão do Rio Branco, 377, Sala 22 – Centro

CEP 89240-000

0800 595 4444 (ligações e Whatsapp)

www.aguasdesaofranciscodosul.com.br

Reginalva Santana Mureb

Presidente da Águas de São Francisco do Sul

Amanda Vala Romero

Coordenadora de Comunicação

Alessander Augusto Rautte Schwabe

Coordenador de Responsabilidade Social

Natália de Souza C. da Silva

Produção e Diagramação do Relatório

Fotos

Águas de São Francisco do Sul

Prefeitura de São Francisco do Sul